





Rapportage

Noordelijk Belastingkantoor t/m maart 2021

Legenda

	<i>Niet op schema</i>
	<i>Op schema</i>

Inleiding

Voor 2021 ligt de focus op het doorvoeren van verbeteringen in de reguliere bedrijfsvoering. Echter hebben we op dit moment nog achterstanden bij de dwanginvordering als gevolg van corona. Het doel is om deze achterstanden in 2021 grotendeels weg te werken. Mogelijk met enige uitloop in 2022. Hierbij zijn we afhankelijk van hoe lang de maatregelen en beperkingen als gevolg van corona nog duren.

Procesverbeteringen

Het jaar 2021 staat in het teken van procesverbeteringen en daarmee samenhangende verkenningen op het gebied van robotisering (ver doorgevoerde automatisering). Samen met onze ICT-leverancier GouwIT gaan we onderzoeken waar we versnellingen kunnen doorvoeren in de processen. De bulk aanslagoplegging wordt in 2021 binnen 8 maanden uitgevoerd. Dat was in 2020 in 10 maanden en we streven ernaar om dit voor 2022 binnen 6 maanden uit te voeren.

Ten aanzien van de inzet van personeel willen we minder afhankelijk worden van externe bureaus en tijdelijke krachten. We proberen daarom waar mogelijk goed personeel aan ons te binden.

Telefonie

Met ingang van deze bestuursrapportage nemen we ook een paragraaf op over de voortgang van de telefonie. Ten opzichte van vorig jaar zijn hierin grote stappen gemaakt en is de dienstverlening aan de klanten sterk verbeterd.

ICT

Verder willen we nog een stap maken om de performance van de werkplekautomatisering stabiel te maken. Hiervoor is een Taskforce ingericht met Groningen en Fujitsu. Met betrekking tot onze softwareleverancier GouwIT willen we ook een stap voorwaarts maken. We willen het ontwikkelproces tussen het Noordelijk Belastingkantoor en GouwIT bespoedigen door gebruik te maken van "Continuous Delivery". Op deze manier komen verbetering in de applicatie sneller in productie.



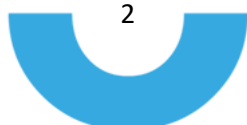


Eemsdelta

Per 1 januari 2021 zijn de gemeenten Delfzijl, Appingedam en Loppersum (DAL) opgegaan in de nieuwe gemeente Eemsdelta. De bestaande dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de DAL-gemeenten wordt omgezet naar een DVO met de gemeente Eemsdelta. Het uitgangspunt is dat de dienstverlening in grote lijnen niet wijzigt.

Thuiswerken

Onze medewerkers werken nog steeds vanuit huis. De productie blijft op peil. Wanneer wij weer terug mogen keren naar kantoor blijven wij minimaal 50% thuiswerken.



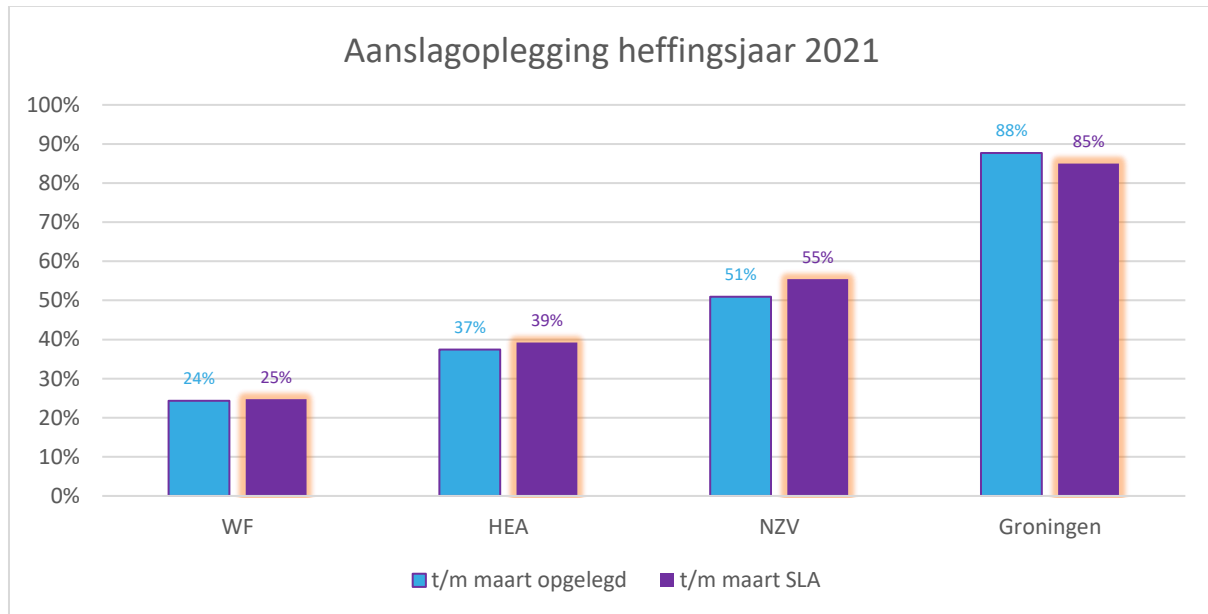


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

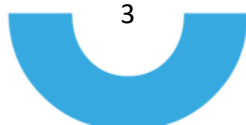
Voortgang: 



In de tabel hierboven zetten we de gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2021 af tegen de geplande aanslagoplegging 2021 volgens de SLA. Deze planning is een raming op hoofdlijnen waarbij nog geen rekening is gehouden met blokkeringen of andere omstandigheden waardoor bepaalde aanslagen niet kunnen worden opgelegd. Hierdoor kunnen afwijkingen tussen de planning en de praktijk ontstaan.

De aanslagoplegging voor de waterschappen is gemiddeld genomen later in het jaar gepland dan de aanslagoplegging voor de gemeente Groningen. Dit heeft te maken met de wettelijke verplichting om de WOZ-beschikking binnen 8 weken na aanvang van het jaar te versturen.

Voor de komende jaren is het doel om de aanslagoplegging voor alle deelnemers stapsgewijs zo veel mogelijk te concentreren in het eerste half jaar. Voor 2021 is het doel om de bulk van de aanslagen t/m augustus op te leggen en voor 2022 t/m juni.



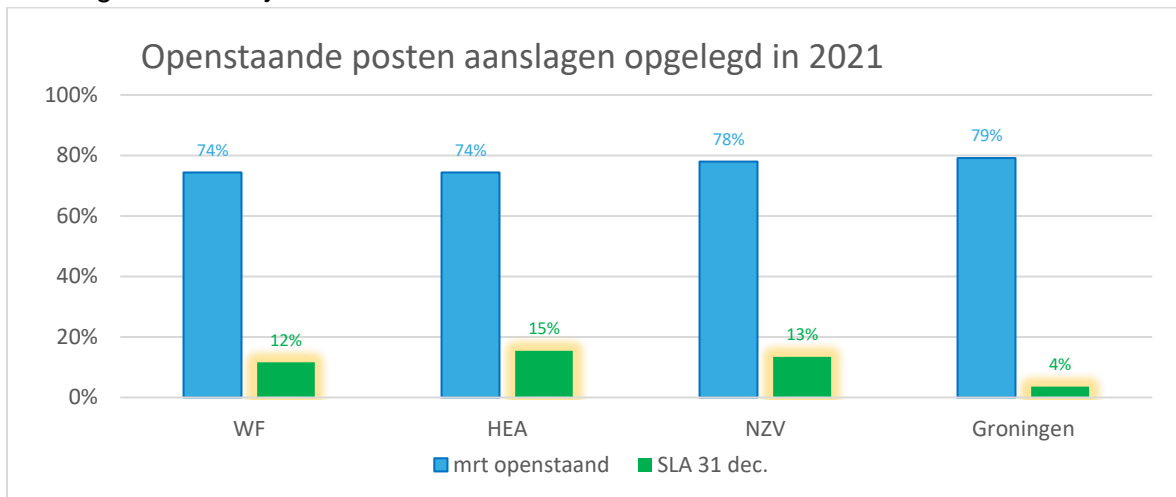


Openstaande posten

Norm: SLA

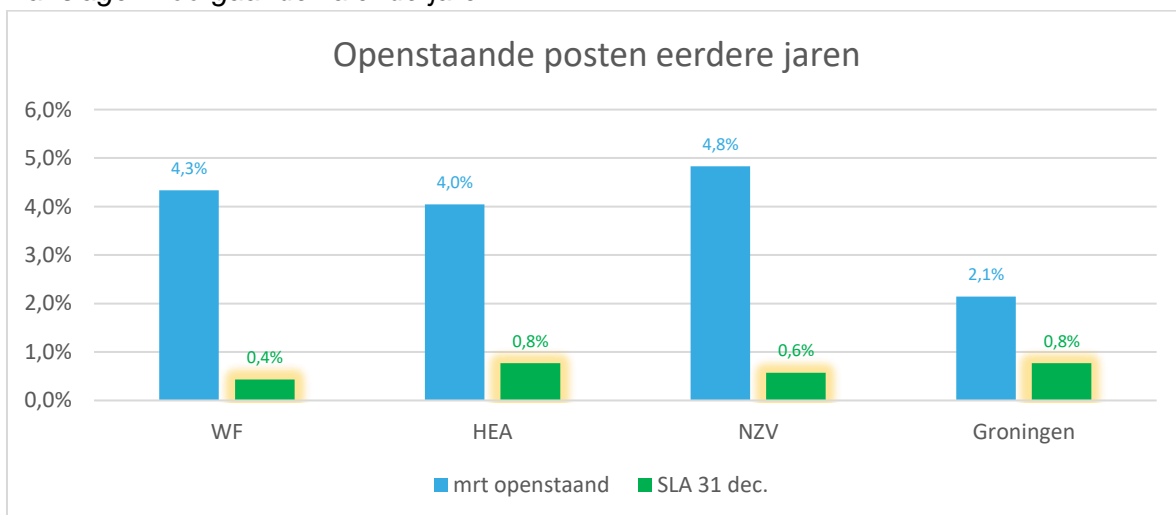
Voortgang:

Aanslagen kalenderjaar 2021



De opgelegde aanslagen in januari 2021 hebben betrekking op heffingsjaar 2021 maar ook op voorgaande heffingsjaren. De aanslagen zijn net opgelegd en staan daarom nog grotendeels open. Ongeveer 60% van de aanslagen wordt betaald via een automatische incasso in tien termijnen.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering van 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het wegwerken van deze achterstanden heeft als gevolg van corona stilgelegd. Daarnaast zijn er als gevolg van de corona maatregelen ook



achterstanden ontstaan over 2019 en 2020. Met de nieuwe BIV-modulen en extra inzet worden deze achterstanden in 2021 voor een groot deel weggewerkt.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang:

De herwaardering 2021 (waardepelddatum 1 januari 2020) ligt op schema. Corona heeft ook op dit proces effecten. Taxateurs kunnen geen in pandige inventarisaties uitvoeren. Hierover heeft afstemming met de Waarderingskamer plaatsgevonden. Daarnaast zijn we methoden aan het onderzoeken waarmee we, door gebruik te maken van interactieve softwareoplossingen, huizenbezitters zelf in pandige opnames kunnen laten doen.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

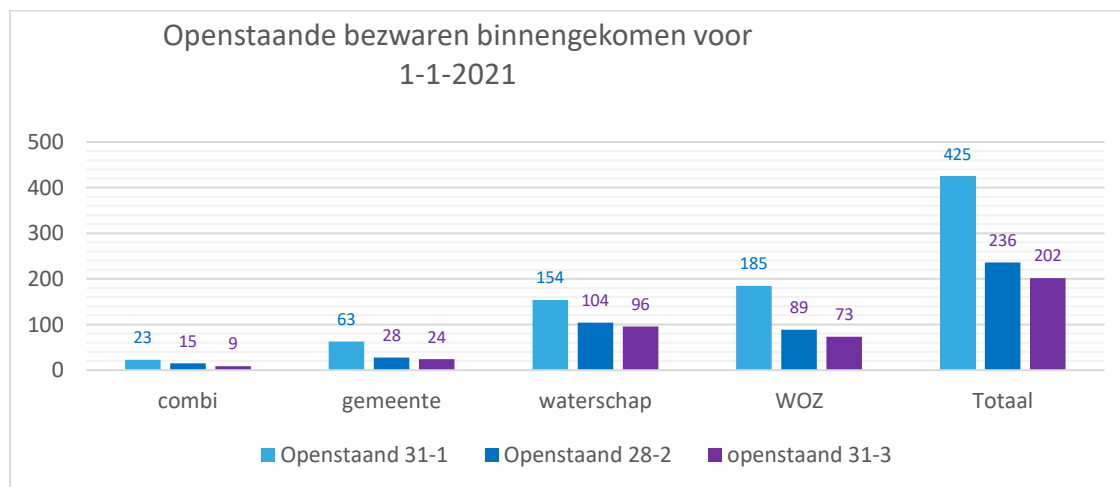
Voortgang:

We maken onderscheid in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2021 en na 1 januari 2021.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2021

Er staan nog 202 bezwaren open uit voorgaande jaren. Alle bezwaren zijn in beeld. Er is controle op de werkvoorraad en op alle openstaande bezwaren is een actie uitgezet. Het streven is om zo snel mogelijk tot volledige afronding te komen.

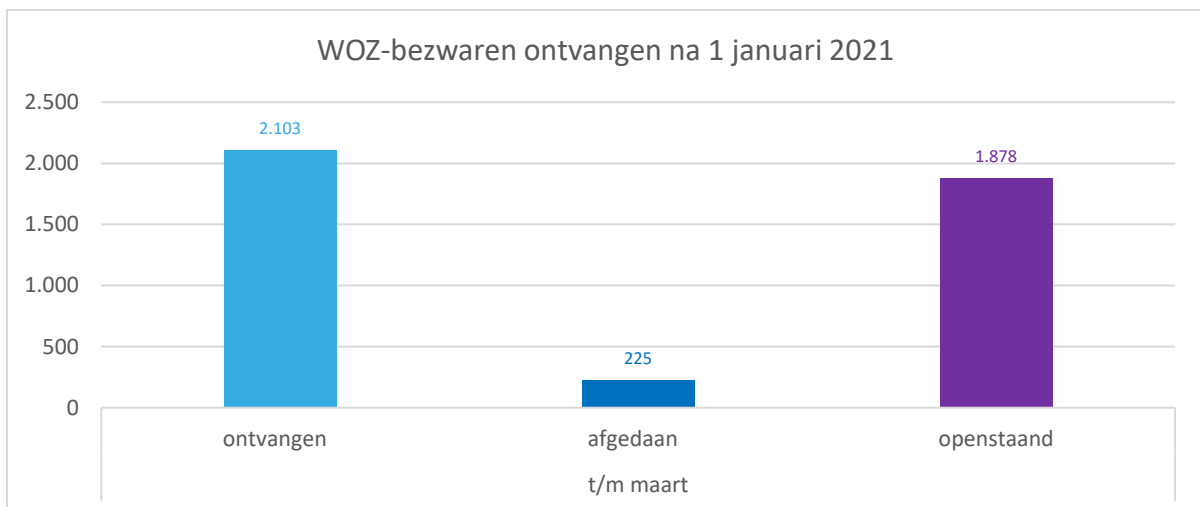
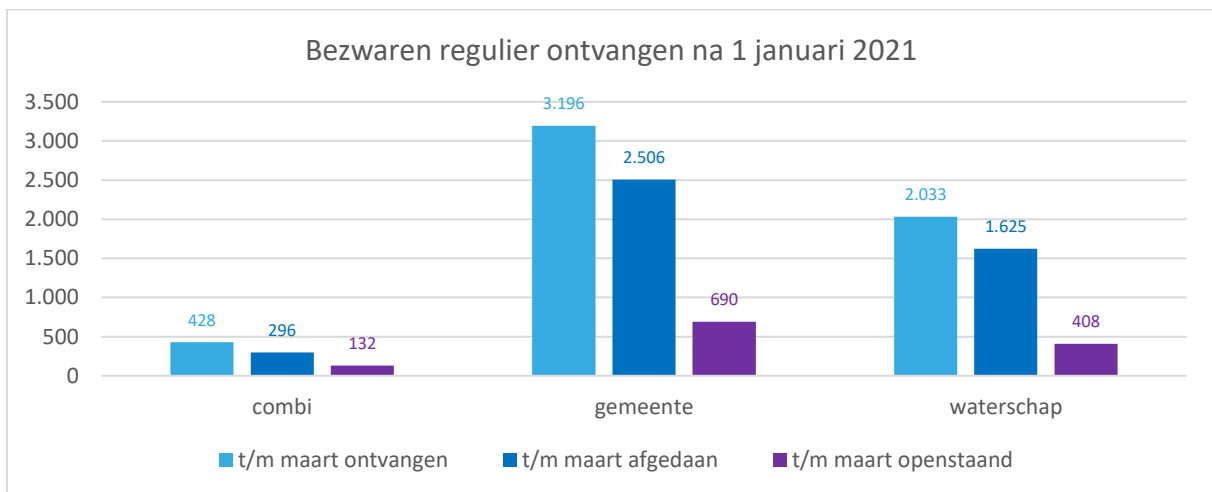
De bezwaren die nog openstaan hebben vanwege de complexiteit en het opvragen van aanvullende informatie een langere doorlooptijd. Ook is voor enkele bezwaren de afhandeling opgeschort in verband met een lopende beroepsprocedure. Hier voorzien we geen risico's en alle bezwaren worden op tijd afgewikkeld.





Bezwaren ontvangen na 1-1-2021

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2021 worden opgesplitst in heffings- en WOZ-bezwaren. De focus ligt op afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Het aantal heffings- en WOZ-bezwaren is onder controle.

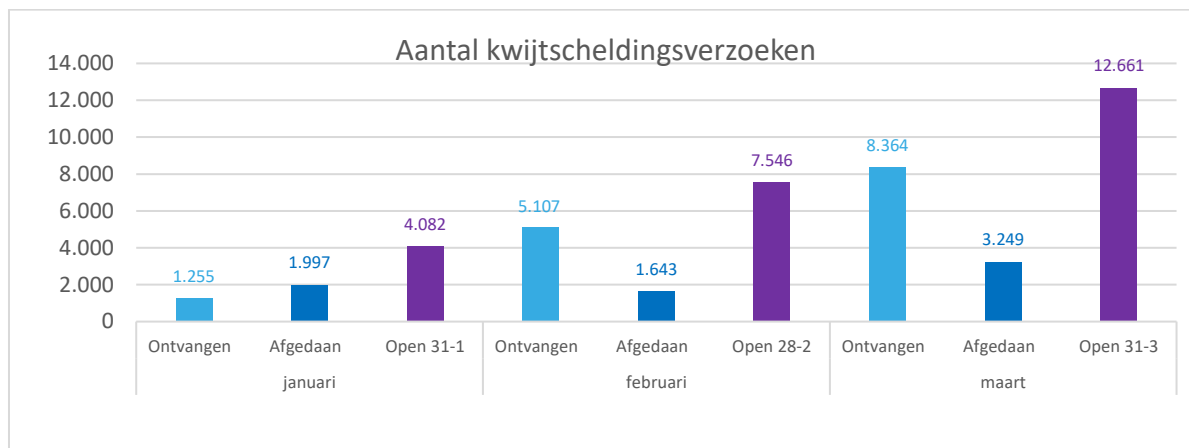




Kwijtschelding

Norm: Minimale voorraad en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: ●



De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

In de eerste maanden van het jaar is altijd een piek in het aantal kwijtscheldingsaanvragen. De meeste gemeenten waar wij de kwijtschelding voor verzorgen versturen hun aanslagen aan het einde van de maanden januari en februari.

Steeds meer klanten vragen kwijtschelding digitaal aan. Hierdoor komen de kwijtscheldingsverzoeken eerder binnen. Alle verzoeken die wij ontvangen worden eerst naar het Inlichtingenbureau verzonden voor een eerste toets. Hierdoor duurt het 1 tot 2 maanden voordat wij een verzoek kunnen afhandelen. In het begin van het jaar loopt daardoor het aantal kwijtscheldingsverzoeken altijd op.

De kwijtscheldingsverzoeken worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen de afgesproken termijn. Daarnaast zijn we bezig met het verder optimaliseren van het kwijtscheldingsproces.

Effecten corona

Het effect van corona op het aantal kwijtscheldingsverzoeken is lastig in te schatten, omdat ook andere factoren een rol spelen bij het aanvragen van een kwijtschelding. Per saldo is nog geen duidelijke stijging van het aantal verzoeken zichtbaar. We volgen dit nauwlettend en rapporteren hierop regelmatig.

Telefonie

Norm: SLA

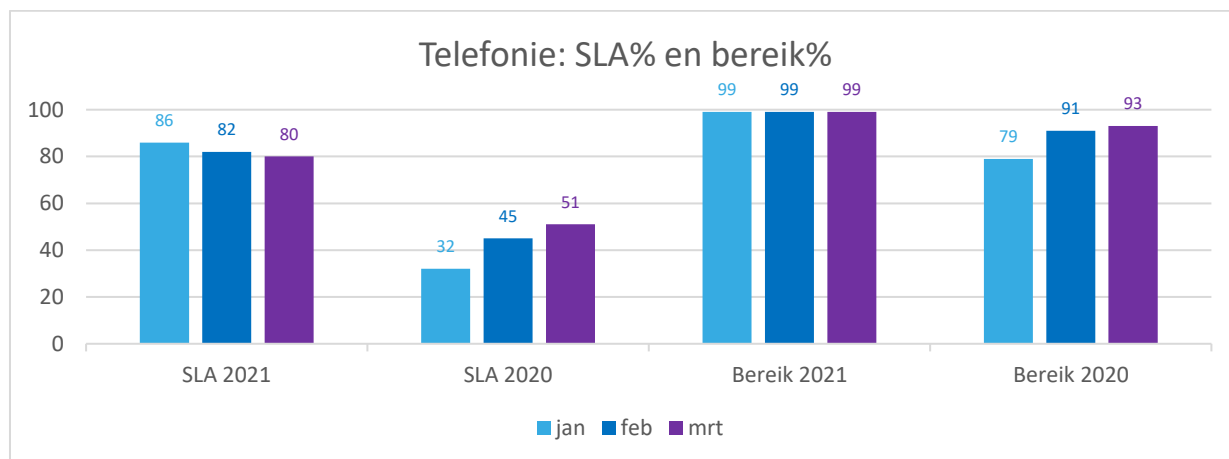
Status: ●

Met ingang van deze rapportage rapporteren we ook over de telefonie. We laten hierbij per maand het SLA- en bereikbaarheidspercentage zien. Daarbij wordt ook de vergelijking gemaakt met vorig jaar.



SLA: % van de binnengekomen gesprekken wordt opgenomen binnen één minuut (norm SLA 80%).

Bereikbaarheid: % van de binnengekomen gesprekken krijgt een medewerker aan de lijn (in de SLA geen norm vastgelegd).

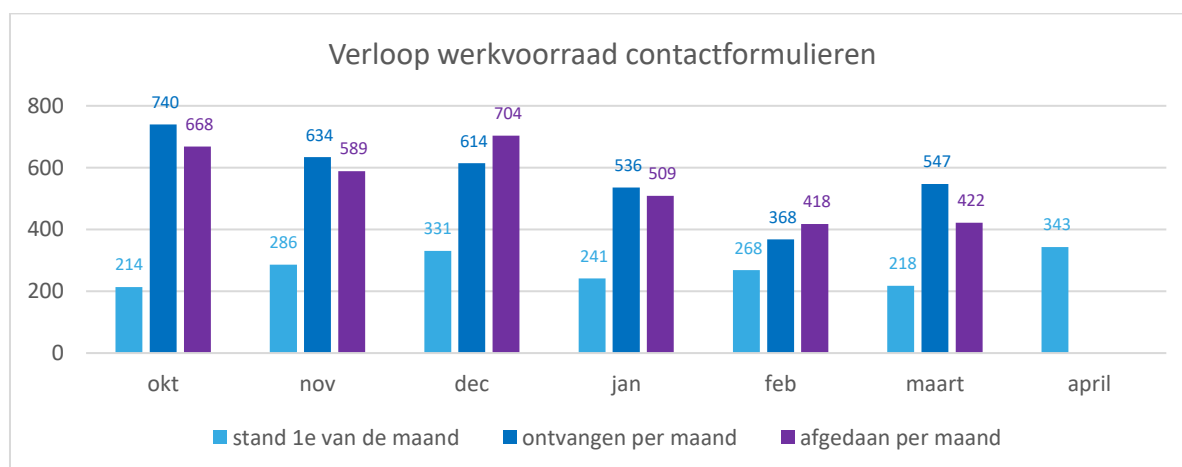


De tabel laat zien dat we ten opzichte van vorig jaar de dienstverlening sterk hebben verbeterd. We voldoen aan de SLA en daarnaast scoren we hoog op de bereikbaarheid. De afgelopen maand is de combikohier Groningen met matdatum eind februari altijd een van de maanden met de meeste uitingen per jaar. Ondanks het grootte aantal reacties zijn we toch in staat de SLA te realiseren en daarnaast een grote bereikbaarheid te houden.

Contactformulieren

Norm: Afhandeling binnen de termijn.

Status: ●





Het proces rond de contactformulieren is onder controle. Het callcenter van de gemeente Eemsdelta gebruikt het contactformulier om complexere vragen en mutatieverzoeken door te geven, omdat ze alleen een raadpleegfunctie hebben.

Daarnaast moeten bedrijven gebruik maken van ons contactformulier, omdat de beveiligde identificatie-methode nog niet geïmplementeerd is. Dit jaar willen we daar een start mee gaan maken.

Klachten

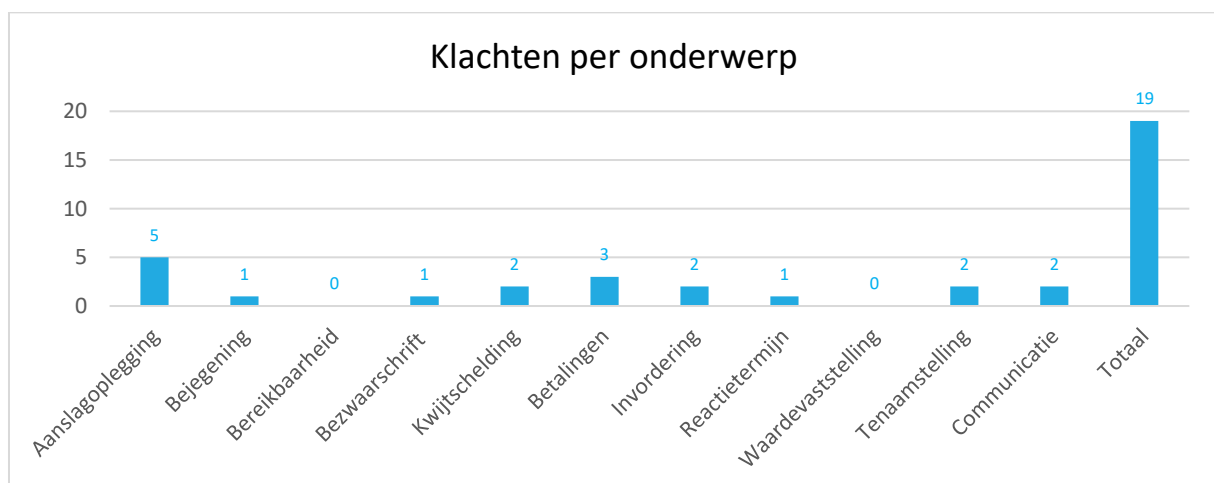
Norm:

Afdoening klachten binnen de termijn.

Status:

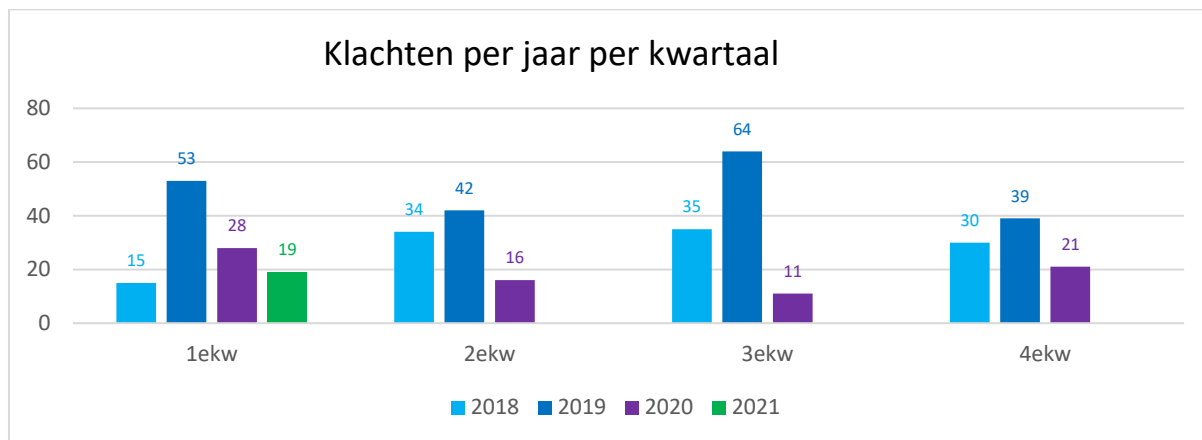


Tot en met maart zijn er 19 klachten binnengekomen en deze zijn allemaal afgedaan. De klachten zijn naar aantal en soort klacht onder te verdelen:



De onderstaande tabel laat het aantal ontvangen klachten per kwartaal zien van de afgelopen jaren. In het eerste kwartaal van 2021 is een verdere daling zichtbaar ten opzichte van de jaren daarvoor.





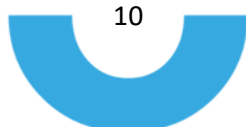
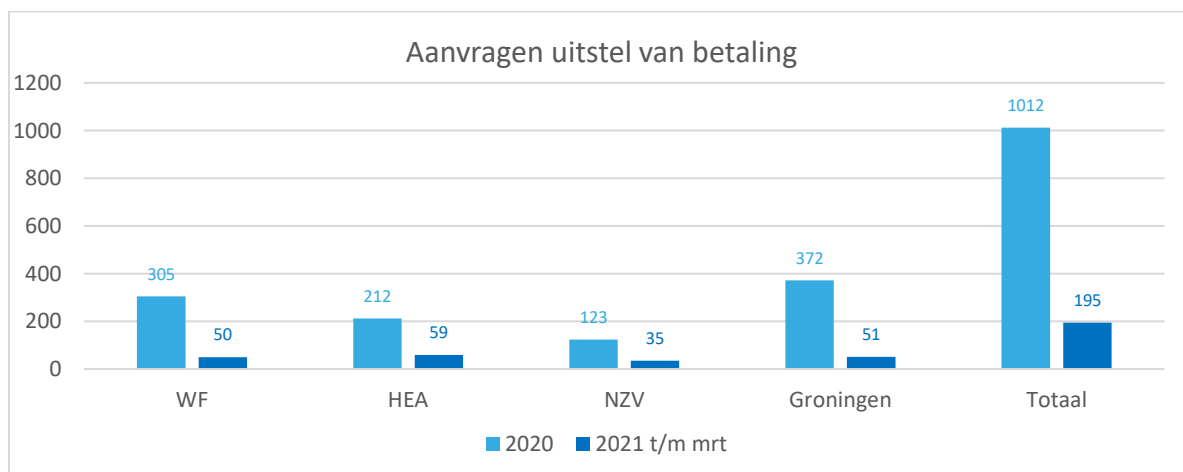
Aanvragen coulanceregeling corona

Norm: Afhandeling binnen de termijn.

Status: ●

Het aantal aanvragen voor de coulanceregeling tot en met 31 december 2020 was 1012. In 2021 zijn er 195 verzoeken bijgekomen. Op een totaal van circa 60.000 aanslagen per jaar voor bedrijven is het aantal beperkt. De financiële impact is op dit moment nog klein.

De tabel hieronder geeft de onderverdeling per deelnemer weer:





2 Achterstanden

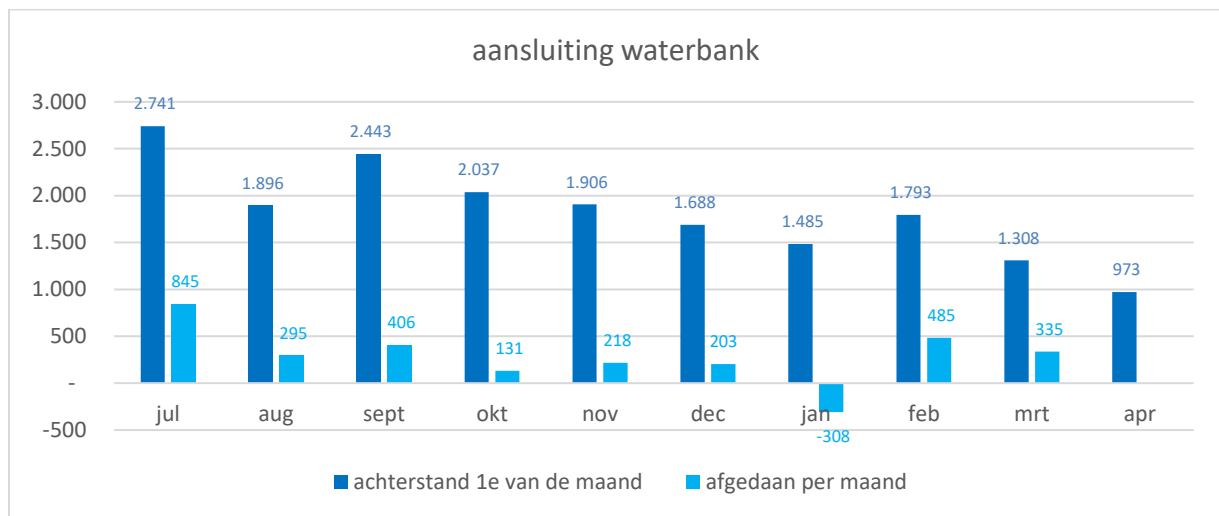
Heffen

Aansluiting waterbank

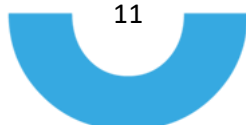
Gereed:

31-03-2021

Status:



De werkvoorraad is de afgelopen maand gedaald naar 973. Hiermee zijn we onder de gewenste norm van 1.000 regels gekomen en kunnen we tot de conclusie komen dat de achterstand is weggewerkt. De komende maanden wordt voldoende capaciteit ingezet om de voorraad structureel onder de gewenste 1.000 regels te houden. Daarnaast gaan we kijken hoe we dit proces naar de toekomst toe efficiënter en effectiever kunnen maken.





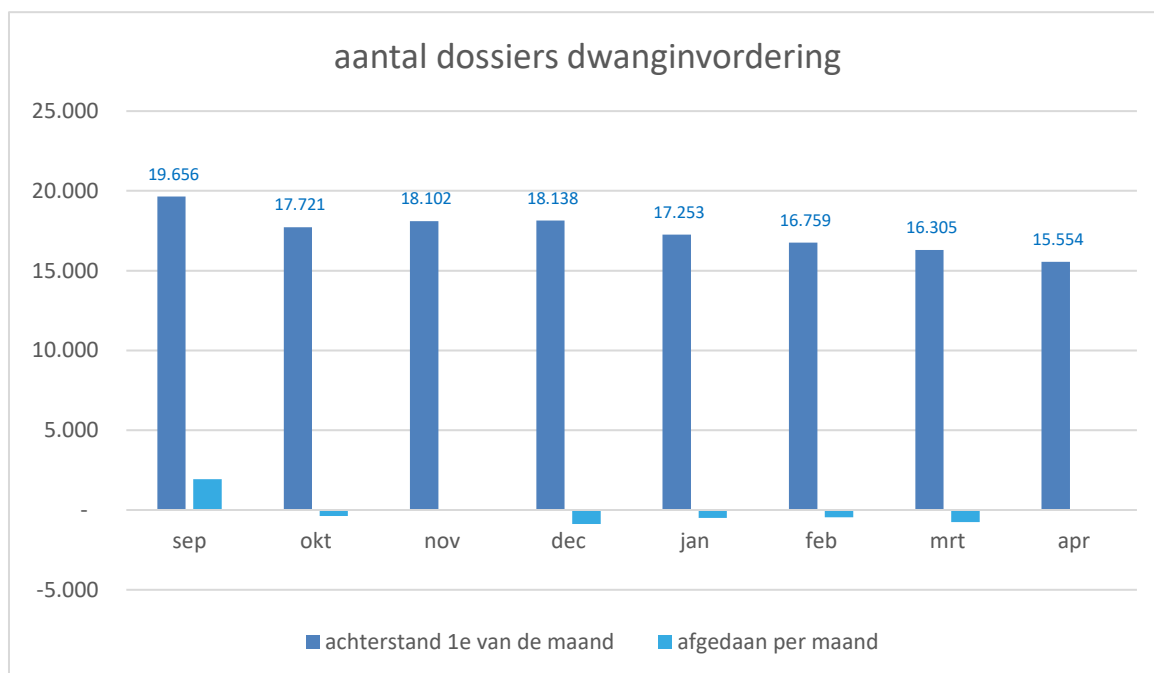
Invordering

Dwanginvordering

Gereed:

31-12-2021

Status:

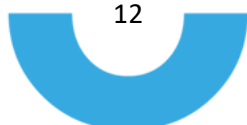


Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat moet worden voorzien van een beslagvoorstel is nu 15.554. Ten opzichte van de vorige maand is dat een daling van 751.

Hoewel halverwege augustus 2020 de dwanginvordering weer is opgestart heeft dit minder effect op dossiers die moeten worden voorzien van een beslagvoorstel. Dit is maatwerk met inzet van de deurwaarders. Door coronamaatregelen zijn zij beperkt in hun handelen.

Met de nieuwe BIV-module kunnen de administratieve processen van beslagen efficiënter worden uitgevoerd. Deze wordt uitgeleverd in april 2021. Na inrichting en nadere uitwerking van de Wet Vereenvoudiging van de Beslagvrije Voet in deze module kunnen loonvorderingen voor een deel geautomatiseerd verwerkt worden. En lopen wij harder in op de achterstand.

De doelstelling is om de achterstand grotendeels weg te werken voor het einde van 2021. Als gevolg van corona heeft de achterstand niet alleen betrekking op de jaren 2017/2018, maar ook de jaren 2019/2020. Voor het realiseren van deze doelstelling zijn we afhankelijk van alle ontwikkelingen en maatregelen rondom corona.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

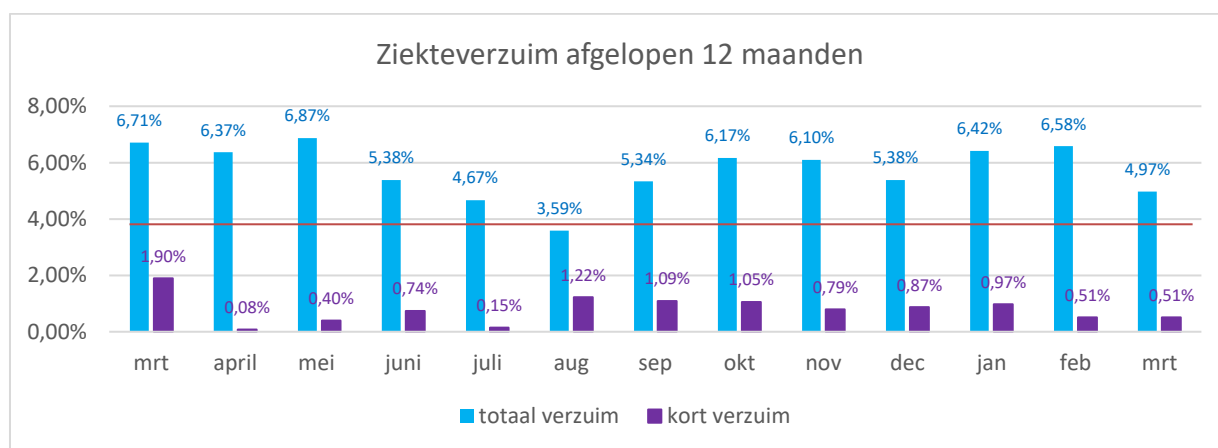
Status: ●

Op dit moment blijven we binnen de kaders van de begroting. In de 1^e kwartaal rapportage exploitatie volgt een uitgebreidere analyse.

Ziekteverzuim

Norm: Ziekteverzuim onder de 4%.

Status: ●



Ten opzichte van vorige maand is het ziekteverzuim gedaald. Alle uitstaande acties en het beleid is erop gericht om het verzuim weer onder de norm van 4% te krijgen. Het kort verzuim is met 0,51% onder controle.

Alle langdurig zieken zijn inmiddels weer aan het re-integreren. We hebben vier medewerkers die aan het herstellen zijn na een operatie en een medewerker die wacht op een operatie. Het verzuim buiten de medische gevallen om is goed onder controle.

