






1^e kwartaalrapportage

Noordelijk Belastingkantoor – t/m maart 2020

Legenda

	Niet op schema
	Op schema volgens prognose
	Afgerond

Inleiding

De coronacrisis heeft een grote financiële impact op onze maatschappij. Dit kan betekenen dat bedrijven en burgers op korte termijn in financiële moeilijkheden kunnen komen. Hiermee heeft het ook impact op de heffing en inning van de lokale belastingen. Naar aanleiding hiervan heeft het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor een aantal maatregelen vastgesteld. Deze maatregelen hebben een effect op de voortgang van de heffing en inning van de belastingen en daarmee ook op de planning en de gestelde doelen.

Couance regeling

In grote lijnen komen de maatregelen erop neer dat voor de invordering een couance regeling voor ondernemers en zzp'ers van toepassing is. Dit aansluitend op het ingezette Rijksbeleid. Hiermee kan op verzoek uitstel van betaling worden gekregen van 3 maanden tot uiterlijk 1 juli 2020. Daarnaast wordt de hele dwanginvordering stopgezet tot 15 augustus 2020 en wordt daarna gefaseerd weer opgestart. De aanslagoplegging van maart 2020 is doorgeschoven naar april 2020 voor de waterschapsbelasting. De gemeente Groningen heeft besloten de aanslagoplegging op te schorten tot mei 2020.

Communicatie

De informatie over de regelingen wordt gecommuniceerd via de website en een begeleidende brief. De komende maanden wordt bij de aanslagen, herinneringen en afwijzingen van kwijtschelding een begeleidende brief geschreven. In deze brief wijzen wij onze belastingbetalers op de regelingen die er zijn als ze hun aanslag nu niet kunnen betalen. Per keer bekijken wij of deze begeleidende brief moet aangepast worden naar de actualiteit en de ontwikkelingen rond het coronavirus.

Interne maatregelen

Ook zijn intern maatregelen genomen. Alle medewerkers werken zo veel mogelijk thuis. Er zijn voorzieningen getroffen om dat op een goede en verantwoorde manier te doen. Via telefonie en digitale voorzieningen onderhouden wij contact met alle medewerkers en brengen wij de noodzakelijke overleggen tot stand.



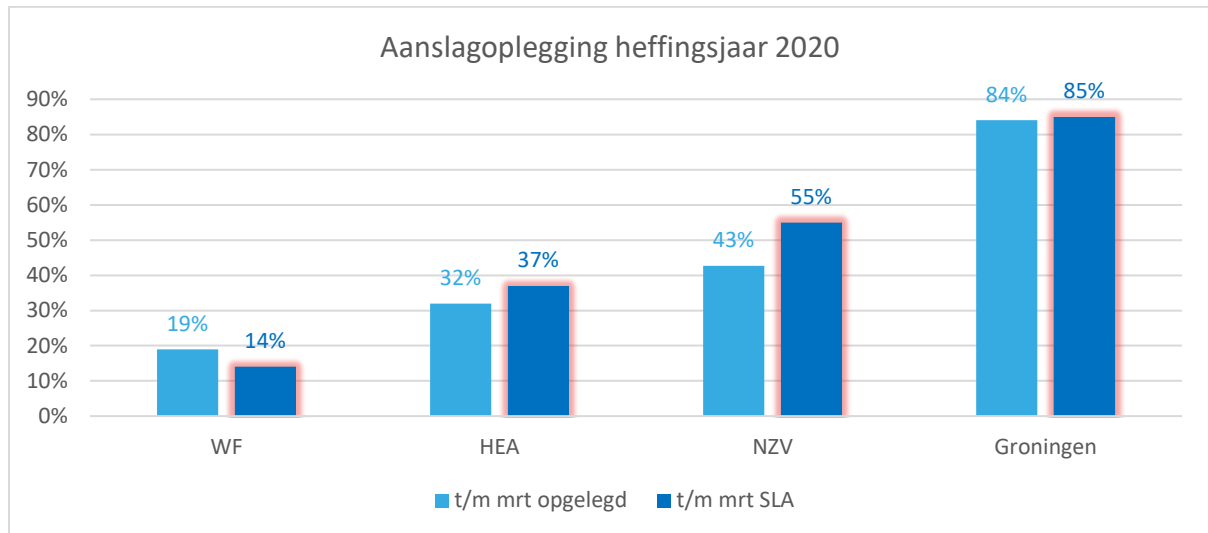


1 Belastingen regulier

Voortgang aanslagoplegging

Norm: SLA / kohierplanning

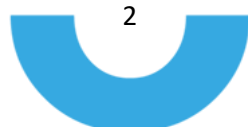
Voortgang: 



De gerealiseerde aanslagoplegging heffingsjaar 2020 wordt afgezet tegen de geplande aanslagoplegging t/m maart 2020. De planning is gebaseerd op het realiseren van de SLA per 31 december 2020. De maandelijkse planning is nog indicatief en daardoor kunnen er afwijkingen zijn met de realisatie.

We zitten op schema voor het realiseren van de SLA. In verband met de coronacrisis zijn in maart 2020 geen aanslagen opgelegd. De waterschappen Hunze en Aa's en Noorderzijlvest lopen daardoor iets achter op de planning. In april 2020 wordt dit ingehaald.

De aanslagoplegging voor de waterschappen, met name voor Wetterskip Fryslan, is gemiddeld 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. Deze beschikking maakt deel uit van het gecombineerde aanslag voor de gemeente Groningen en de waterschappen Hunze en Aa's en Noorderzijlvest en deze aanslagen zijn daarom in februari 2020 verzonden. Voor de komende jaren is het de doelstelling om de aanslagoplegging voor alle deelnemers stapsgewijs zo veel als mogelijk te concentreren in het 1^e half jaar.



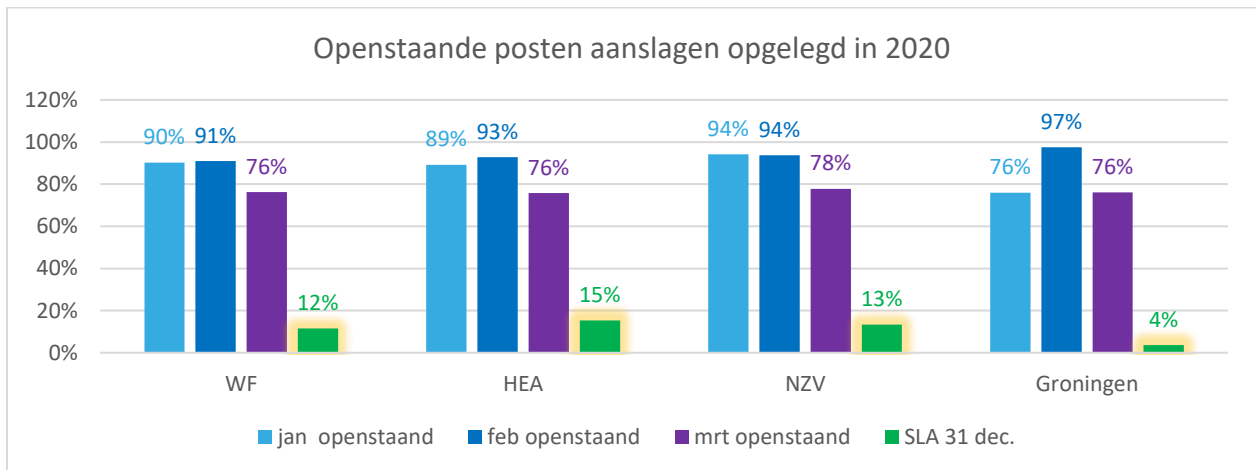


Openstaande posten

Norm: SLA

Voortgang:

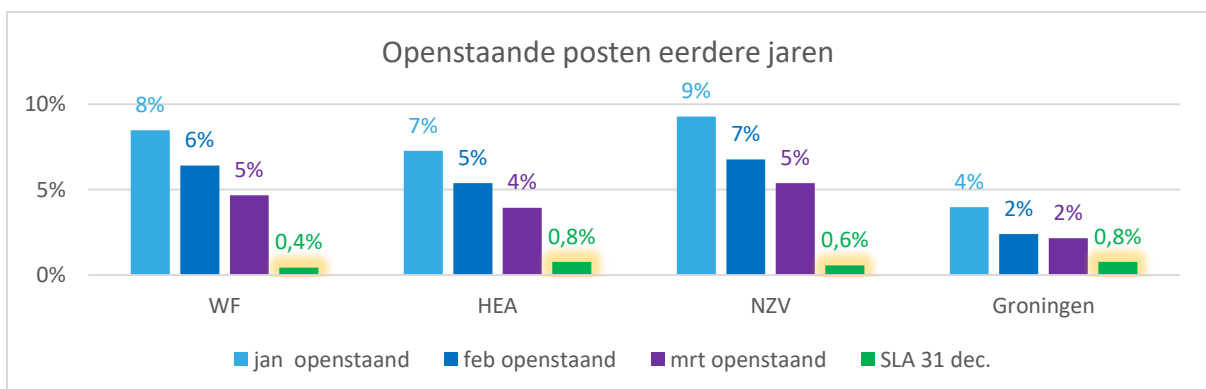
Aanslagen kalenderjaar 2020



De opgelegde aanslagen van het 1^e kwartaal 2020 staan voor een groot deel open. De invordering gaat de komende maanden lopen. Hiervan gaat ongeveer 60% via met een automatische incasso van 10 termijnen.

De maatregelen voor de coronacrisis hebben ook gevolgen voor de (dwang)invordering en voor het realiseren van de SLA voor de openstaande posten. De dwanginvordering ligt de komende maanden stil en wordt in augustus 2020 weer opgestart. Het uitgangspunt is om na de zomervakantie met extra inzet weer zo snel als mogelijk in een normale situatie te komen voor de dwanginvordering.

Aanslagen voorgaande kalenderjaren



De achterstanden in de dwanginvordering voor de jaren 2017 en 2018 hebben invloed op de openstaande posten van de voorgaande jaren. Het plan was dat, met het beschikbaar komen van de dwanginvorderingsmodule in april 2020 en door extra personele inzet, de achterstanden in september 2020 weggewerkt waren. Als gevolg van de coronacrisis is besloten om dwanginvordering tot half augustus 2020 stil te leggen. Door het stilleggen van de dwanginvordering wordt de oorspronkelijke planning niet gehaald.



We werken nu aan een nieuwe planning. Op dit moment is nog niet aan te geven wat de exacte effecten zijn op de openstaande posten.

Herwaardering

Norm: Eisen van de Waarderingskamer.

Voortgang: 

We zijn bezig met de afronding van de waardebepaling van de laatste 2% van alle objecten. Hiermee voldoen we aan de prestatienormen van de Waarderingskamer. De herwaardering 2020 (peildatum 1 januari 2019) wordt daarmee binnenkort volledig afgerond.

Ondertussen is gestart met de voorbereidingen voor de herwaardering 2021 (waardepeildatum januari 2020). De daadwerkelijke herwaardering gaat van start in juni 2020. Ook op dit proces heeft de coronacrisis effecten, omdat de taxateurs geen in pandige inventarisaties kunnen uitvoeren. Op dit moment wordt nagedacht over alternatieven. Ook vindt afstemming plaats met de Waarderingskamer.

Bezwaren

Norm: Minimaal aantal bezwaren en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 

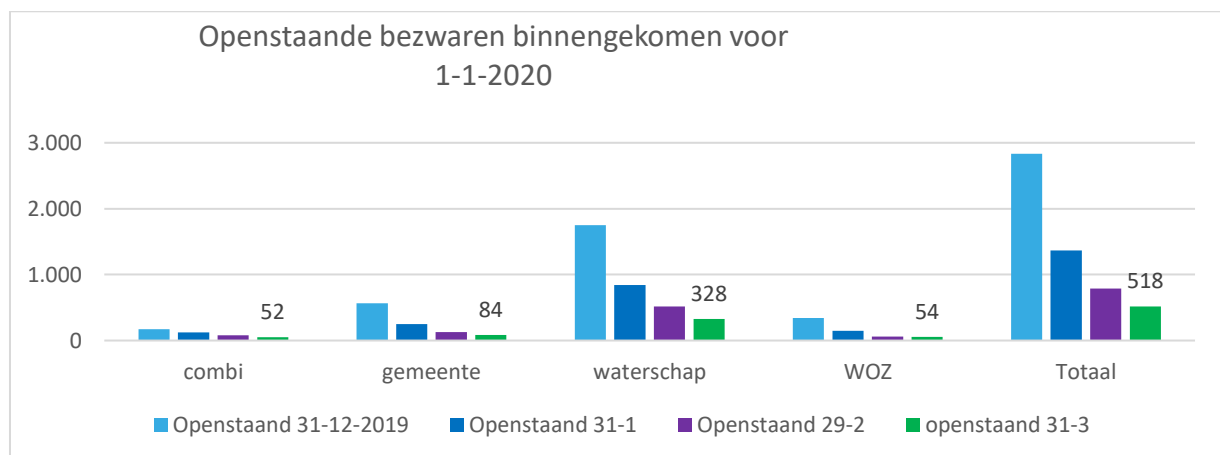
Er wordt onderscheid gemaakt in de bezwaren die zijn ontvangen voor 1 januari 2020 en na 1 januari 2020.

Bezwaren ontvangen voor 1-1-2020

Bij het combikohier van februari 2020 is ervoor gekozen om de capaciteit uit alle teams bij de bezwaarafhandeling in te zetten en daardoor de inhuur van externe medewerkers te verminderen. Ook is dit jaar voor het eerst algehele ondersteuning vanuit het project bezwaar geboden bij het afhandelen van de eerstelijnsklantcontacten. Door het opleggen van nieuwe aanslagen zijn ook weer nieuwe bezwaren binnengekomen. De focus en inzet moet nu worden verdeeld over zowel de achterstanden van 2018 en 2019 als de bezwaren van 2020.

Daarnaast zijn we bij de inrichting van de Business Intelligence tegen een restant bezwaren uit oudere jaren aangelopen. Deze hebben we voorrang gegeven boven 2018/2019.

Op basis van de huidige stand van zaken en inzet verwachten we de achterstanden van 2018 en 2019 in april 2020 weggewerkt te hebben. Tegelijkertijd blijft de focus op de bezwaarafhandeling van 2020 binnen de wettelijke geldende termijnen.



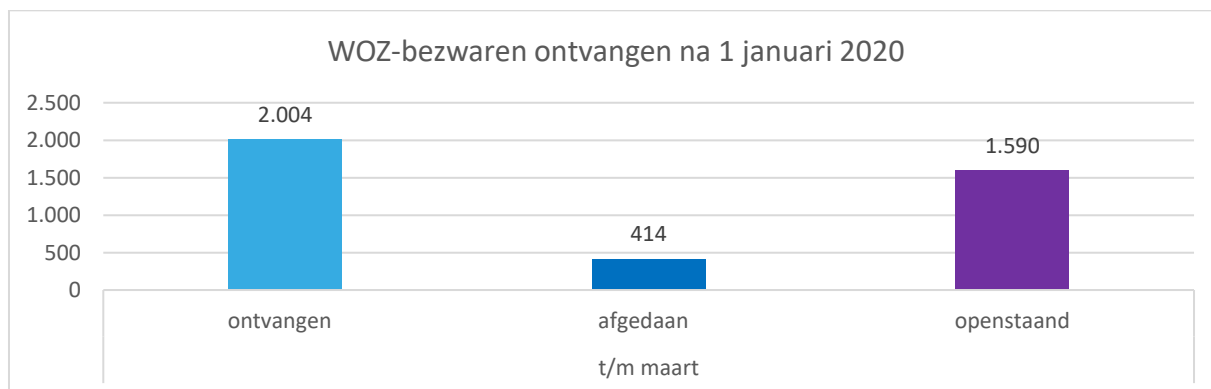
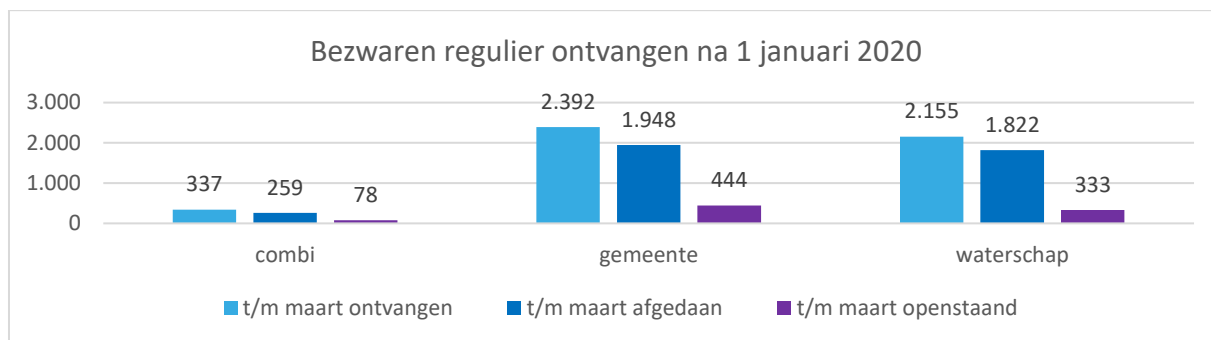


Bezwaren ontvangen na 1-1-2020

De bezwaren die zijn binnengekomen na 1 januari 2020 worden opgesplitst in reguliere- en WOZ-bezwaren.

Het aantal reguliere- en WOZ-bezwaren is onder controle. Een toename is er bij het aantal WOZ- bezwaren. Dit is een normale trend in deze periode van het jaar. Bijna alle WOZ- beschikkingen zijn op 28 februari 2020 verzonden. Dit betekent dat de piek van de WOZ- bezwaren en de totstandkoming van de werkvoorraad in de zes weken daarna ligt.

Ook vergt de behandeling van WOZ-bezwaren meer tijd, onderzoek en processtappen dan de heffingsbezwaren. Dit zorgt voor meer bezwaren in het begin van het jaar. In de loop van het jaar worden deze afgehandeld. De afhandeltermijn voor deze WOZ-bezwaren loopt tot het eind van het jaar. We zien wel een toename van het zogenaamde omgekeerde bezwaar. In plaats van een verlaging van de WOZ-waarde willen de belastingbetalers een hogere WOZ- waarde. Dit in verband met de nadeelcompensatie voor de aardbevingschade en geldt met name voor de DAL-gemeenten.

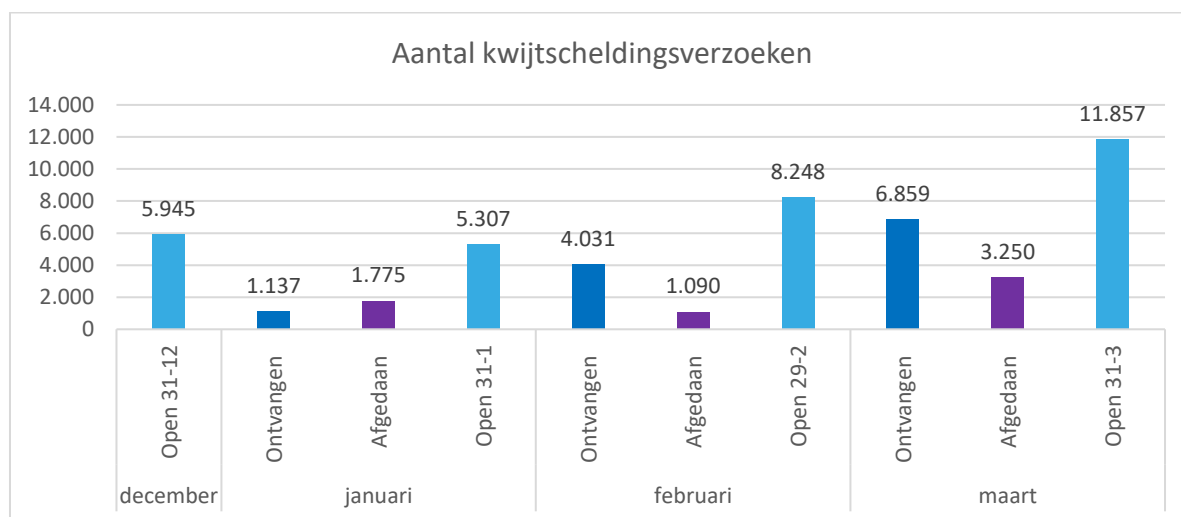




Kwijtschelding

Norm: Minimaal aantal kwijtscheldingsverzoeken en afhandeling binnen de termijn.

Voortgang: 



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. De automatische kwijtschelding is in bovenstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

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.

Met de nieuwe kwijtscheldingsmodule die binnenkort operationeel wordt en met extra tijdelijke inzet worden het aantal kwijtscheldingsverzoeken afgehandeld binnen de afgesproken termijn.

De mogelijke effecten van de coronacrisis op de kwijtschelding is onzeker. Waarschijnlijk gaat het aantal kwijtscheldingsverzoeken toenemen.

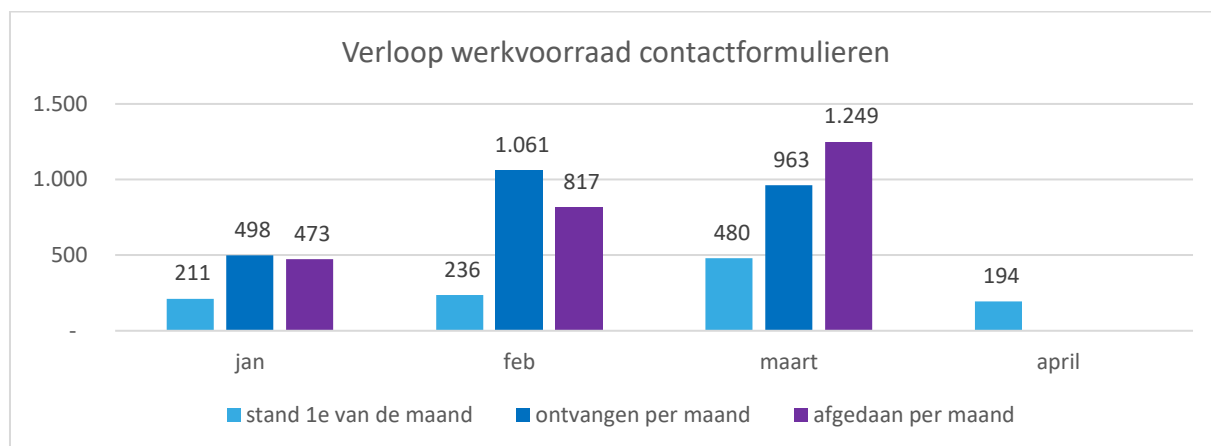


Contactformulieren

Norm:

Status:

Afhandeling binnen de termijn.



De achterstanden van vorig jaar zijn weggewerkt. Vanaf 1 januari 2020 zijn de dienstverleningskanalen anders ingericht. Het aantal formulieren in januari 2020 is sterk afgenomen. De formulieren die nu binnenkomen zijn van de DAL-gemeenten en bedrijven. In tegenstelling tot eerdere jaren beïnvloedt hun afhandeling de druk op andere werkprocessen niet, zoals de afhandeling van bezwaren.

Het callcenter van de DAL-gemeenten heeft alleen een raadpleegfunctie en zet via het contactformulier vragen door naar ons KCC. Bedrijven kunnen op dit moment niet inloggen op MijnNoordelijkBelastingkantoor. De beveiligde identificatie-methode is nog niet geïmplementeerd. Bedrijven moeten voor aanvragen of informatie het contactformulier invullen. Voor het einde van dit jaar willen we dat bedrijven gaan inloggen met E-herkenning.

Het proces contactformulieren is onder controle.

Klachten

In het eerste kwartaal van 2020 zijn 27 klachten binnengekomen, vorig jaar waren dat er 53. De klachten zijn allemaal op tijd afgehandeld. Voor alle klachten geldt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost en er voldoende duidelijkheid is gegeven over de zaak. Hieronder zijn de soorten klachten beschreven.

Kwijtschelding (13 klachten)

In de communicatie over kwijtschelding is veel verbeterd het afgelopen jaar. Toch is het voor klanten niet altijd even duidelijk welke gegevens ze moeten versturen bij het aanvragen van kwijtschelding. Dit leidt tot afwijzingen. De reden van de afwijzing is voor de klant dan onduidelijk. Ook bestond een klacht over de kwijtscheldingsnorm voor kleine zelfstandigen. De norm was niet duidelijk en dit zorgde voor vragen. Hier gaan we de communicatie op aanpassen. We hebben in het eerste kwartaal 6.178 KWS verzoeken afgedaan. Met 13 klachten is een percentage van 0,21%.





Bejegening (3 klachten)

Excuses zijn gemaakt en de klacht is met het team en de medewerker besproken.

Reactietermijn (3 klachten)

Excuses gemaakt.

Slechte bereikbaarheid/verbinding (5 klachten)

Door storingen was de bereikbaarheid niet altijd optimaal. Excuses aangeboden.

Ten onrechte invordering (1 klacht)

Programmafout. De fout is hersteld en excuses zijn gemaakt.

Misverstand bij de klant (2 klachten)

Uitleg gegeven.

Naast de 27 klachten zijn er gevallen geweest waar de klachtenfunctionaris een voorlichtende rol heeft gespeeld. Dit zijn geen klachten en worden niet meegenomen in de kwartaalcijfers. Tijdens deze voorlichtende rol geeft de klachtenfunctionaris uitleg over wettelijke bepalingen, verordeningen en maatregelen die worden genomen bij invordering. Ook worden door de klachtenfunctionaris interventies gepleegd om uitstel van betaling te geven. Uit de persoonlijke reacties die wij daarop krijgen wordt dit zeer gewaardeerd door de klant. Uiteraard gaat dit in overleg met het team.





2 Achterstanden

Heffen

Aansluiting waterbank

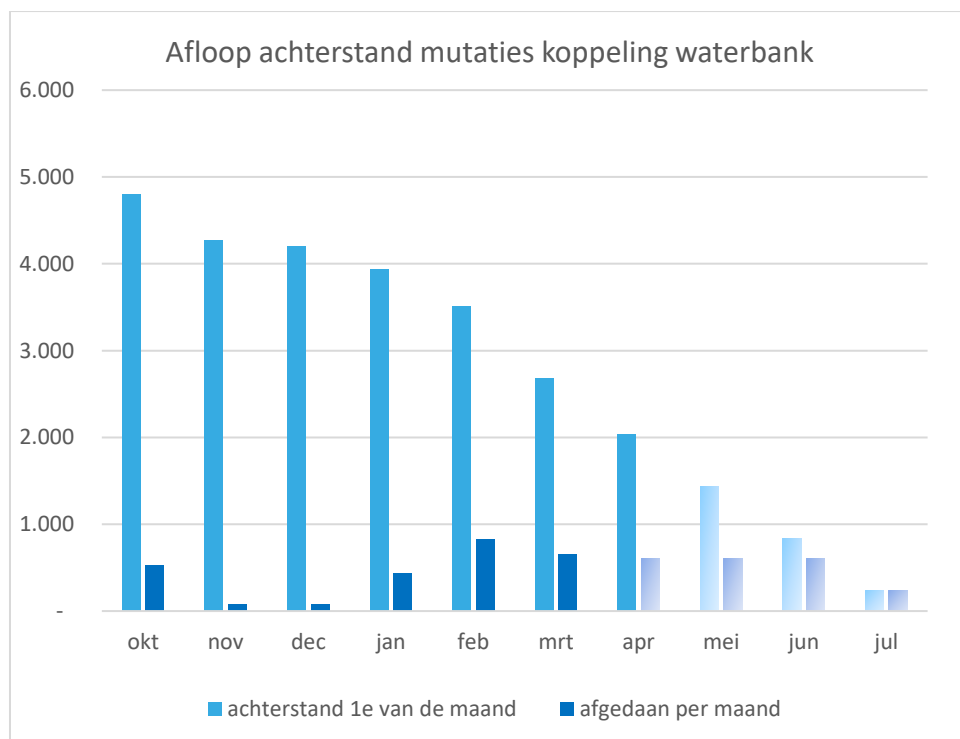
Prognose afloop:

Gemiddeld 600 per maand.

Gereed:

01-08-2020

Status:



De afgelopen maand zijn er 647 regels afgedaan. Hiermee zitten we op schema om de achterstand volgens de planning in juli 2020 weggewerkt te hebben.

Gegevensbeheer

Achterstand:

Lijsten met achterstallig bestandsbeheer als gevolg van de conversie.

Gereed:

uiterlijk 31-12-2020

Status:



Er liggen nu net als vorige maand nog zeven af te werken lijsten die we inschatten op 190 uur. Daarmee liggen we nog steeds voor op schema.





Invordering

Dwanginvordering

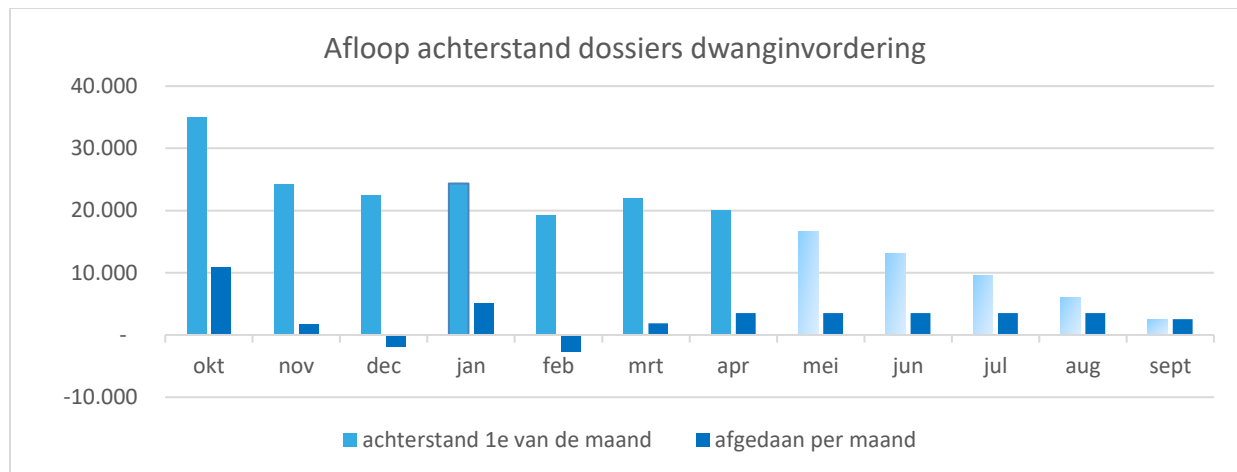
Prognose afloop:

Gereed:

Status:

3000 per maand

01-11-2020



Het aantal dossiers uit 2017/2018 dat nog moet worden voorzien van een beslagvoorstel is gedaald naar ruim 20.000. Hiermee zaten we op schema om de achterstand in september 2020 weggewerkt te hebben. De dwanginvordering is als gevolg van de coronacrisis stil komen te liggen. Deze wordt in augustus 2020 weer opgepakt. Hiermee zouden we voor het einde van het jaar de achterstand kunnen wegwerken maar de reguliere dwanginvordering van 2019 en 2020 is ook stilgelegd. We gaan kijken wat dit voor de planning in de tweede helft van het jaar betekent. Wij komen hierop zo snel mogelijk op terug bij het bestuur met een aansluitend voorstel voor het inzetten van de bestemmingsreserve.

Waardebepaling

BAG-extracten

Prognose afloop:

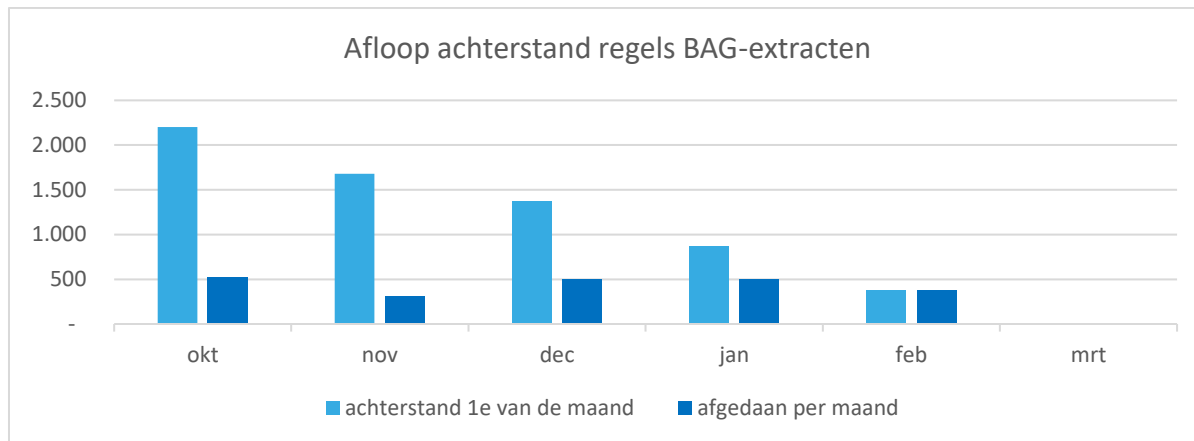
Gereed:

Gemiddeld 600 regels per maand.

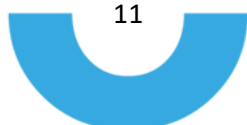
01-02-2020



Status:



Per 1 maart 2020 zijn de achterstanden volledig weggewerkt. In 2020 is het project “Data gestuurd werken” gestart. Hierdoor worden processen efficiënter uitgevoerd. Ook hier geldt, net als bij bezwaren, dat er geïnvesteerd wordt in kennisoverdracht. Op termijn draagt dit bij aan een efficiënter proces. Vanaf januari 2020 is maandelijks afstemming met de gemeente Groningen over de BAG/WOZ-koppeling die nu al leidt tot een efficiëntere uitvoering van een organisatie overschrijdende keten van processen.





3 Bedrijfsvoering

Exploitatie

Status:



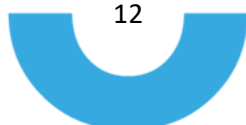
Op basis van de actuele prognose verwachten we dit jaar binnen de kaders van de begroting te blijven. De effecten van de coronacrisis voor de exploitatie van het NBK zijn onzeker. Op de volgende terreinen kan dit invloed hebben:

- externe inhuur dwanginvordering, doordat de dwanginvordering is stilgelegd schuiven de werkzaamheden door naar het najaar en zal daar een inhaalslag moeten worden gemaakt;
- geen reiskosten maar extra thuiswerkvergoeding;
- kosten aanpassing huisvesting.

Met de huidige inzichten verwachten we deze effecten binnen de begroting te kunnen opvangen. Ten aanzien van de dwanginvordering kan het zijn dat we genoodzaakt zijn een deel van de werkzaamheden door te schuiven naar volgend jaar. In het najaar kunnen we daar meer over zeggen.

Op kostensoort niveau zien we op hoofdlijnen de volgende afwijkingen ten opzichte van de begroting, deze afwijkingen zijn per saldo budgetneutraal:

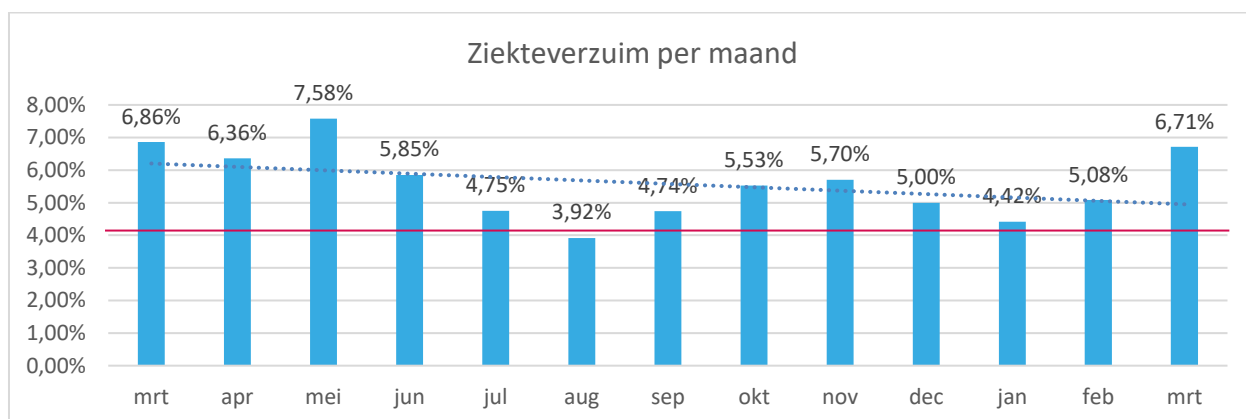
- lagere kosten salarissen (€ 500.000)
- lagere kosten opleidingen (€ 90.000)
- lagere kosten ICT dienstverlening (€ 150.000)
- extra kosten Logius (€ 200.000)
- hogere kosten drukwerk en porti (€ 160.000)
- hogere kosten diensten derden (€ 399.000)
- overig positief saldo (€ 19.000)



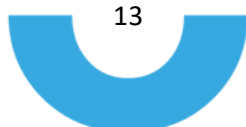


Ziekteverzuim

Status



Het ziekteverzuim is in maart 2020 door een aantal griepgevallen gestegen naar 6,71%. Voor januari en februari 2020 heeft met terugwerkende kracht een aanpassing plaatsgevonden. Dit vanwege het ontslag van een langdurig zieke medewerker per 1 januari 2020. Daarmee zitten we boven de norm van 4.0%. Door intensieve begeleiding van de ziektegevallen en preventief beleid is het de verwachting dat het ziekteverzuimpercentage in de loop van 2020 beneden de norm van 4% uitkomt.





4 Voortgang Totaalplan

Algemeen

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft na de start op 1 januari 2018 een lastige aanlooperperiode gekend. Dit is voor het bestuur aanleiding geweest om begin 2019 een tweetal externe onderzoeken te laten uitvoeren naar de bedrijfsvoering en de ICT van het Noordelijk Belastingkantoor. Die onderzoeken hebben geleid tot een groot aantal verbetermaatregelen.

Deze maatregelen zijn opgenomen in de rapportage Second Opinion welke in augustus 2019 door het bestuur is vastgesteld. Door de deelnemers zijn extra middelen beschikbaar gesteld voor de uitvoering van die verbetermaatregelen.

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft naar aanleiding van de Second Opinion een Totaalplan opgesteld waarin wordt aangegeven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de genoemde verbetermaatregelen. Dit Totaalplan in begin dit jaar door het bestuur vastgesteld.

De verbetermaatregelen zijn daarbij geclusterd in de volgende 6 thema's:

1. Achterstanden
2. ICT
3. Dienstverlening
4. Datakwaliteit
5. Medewerkers
6. Planning en Control

Onder deze thema hangen diverse programma's die invulling geven aan de verbeterpunten. In deze rapportage wordt per thema gerapporteerd over de voortgang ten opzichte van de doelstellingen uit het Totaalplan. Per thema wordt ook de status aangegeven van de verbeterpunten uit de Second Opinion. Als we het geheel van de maatregelen overzien is de conclusie dat we op schema liggen.

Coronacrisis

Naar aanleiding van de Coronacrisis heeft het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor in maart een aantal maatregelen genomen die ook een effect hebben op de voortgang van de heffing en inning van de belastingen en daarmee ook op de planning en de gestelde doelen van het Totaalplan. Ten aanzien van de dwanginvordering is besloten deze op te schorten tot en met half augustus en daarnaast is er een coulance-regeling voor ondernemers en zzp-ers. Deze maatregelen hebben gevolgen voor de planning van het wegwerken van de achterstanden bij de dwanginvordering en doelstellingen ten aanzien van de openstaande posten.

Financieel

De extra ter beschikking gestelde middelen voor de uitvoering van de geplande verbetermaatregelen maken deel uit van de reguliere begroting 2020 van het Noordelijk Belastingkantoor. De actuele prognose van de budgetten laat zien dat de baten en lasten binnen de kaders van de begroting 2020 blijven.

Hieronder volgt per thema een nadere toelichting op de stand van zaken.





1. Achterstanden

Doelstelling: Wegwerken van de achterstanden.

De achterstanden in bezwaren, contactformulieren, verwerking BAG-extracten en de herwaardering zijn in de laatste maanden van 2019 grotendeels weggewerkt.

Voor 2020 is het afhandelen van bezwaren in een afzonderlijk team ondergebracht en ligt de focus volledig op het afdoen van de bezwaren binnen de daarvoor geldende termijnen. Voor de contactformulieren geldt dat vanaf 1 januari 2020 de dienstverleningskanalen anders zijn ingericht. Het aantal formulieren in 2020 is daardoor sterk afgenomen en de afhandeling vindt plaats binnen de daarvoor gestelde termijnen.

Voor 2020 ligt de focus nog op het wegwerken van achterstanden bij bestandsbeheer en dwanginvordering. Voor het bestandsbeheer ligt de afwikkeling op schema. Als gevolg van de coronacrisis en de door het bestuur genomen maatregelen is het onzeker of dit jaar ook alle achterstanden in de dwanginvordering kunnen worden ingelopen. In de volgende rapportage zullen we daar op terugkomen.

Dit thema geeft invulling aan de volgende verbetermaatregelen:	Planning
2. Opstellen KPI's	●
30. Beschikbaar stellen extra budgetten	●
31. Zorgen voor invullen bijbehorende randvoorwaarden.	●
33. Oormerk extra budgetten als projectbudget.	●
34. Per kwartaal verantwoordingsrapportage	●

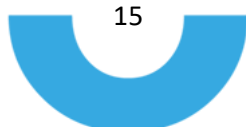
2. ICT

Doelstelling: Volledige implementatie en verbeteren performance belastingapplicatie en betere ICT dienstverlening

Afronding implementatie GouwIT

Het bestek kan worden afgerond. Voor de bestuursvergadering van 11 mei 2020 wordt hierover een voorstel ingebracht. Op een paar punten na zijn alle onderdelen van het bestek opgeleverd. Voor de punten die niet zijn opgeleverd zijn aanvullende afspraken gemaakt, of ze zijn als gevolg van voortschrijdend inzicht door beide partijen komen te vervallen.

Met GouwIT zijn gesprekken gevoerd over een claim als gevolg van het te laat opleveren van de applicatie en de daarmee samenhangende meerkosten voor onze organisatie. Gezamenlijk is de conclusie getrokken dat een claim op dit moment niet op zijn plaats is, maar dat gekeken moet worden naar de toekomst. De afspraak is gemaakt dat GouwIT zich samen met ons maximaal gaat inspannen om de performance van de applicatie verder te ontwikkelen zonder dat daar extra kosten vanuit GouwIT tegenover staan. De afgelopen periode is al op deze wijze gewerkt.





Dienstverlening ICT-Groningen

Iedere week is er een driehoeksoverleg tussen GouwIT, ICT-Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor. Daarin worden de verantwoordelijkheden besproken, vindt afstemming plaats en wordt de planning en voortgang doorgesproken. Dit overleg vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de manager Bedrijfsbureau.

Daarnaast is er twee maal per week een conference call met Fujitsu en ICT-Groningen over de performance en verbetering van de ICT dienstverlening. Ook hiervoor is inmiddels een verbeterplan van toepassing. Op dit moment is de performance nog niet op het gewenste niveau.

Organisatie

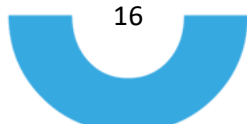
Waar de performance vooral te maken heeft met de vraag hoe het ICT-landschap presteert bij de uitvoering van de belastingtaken, heeft de afronding van de implementatie van de belastingsoftware ook te maken met de vraag wat er met de applicatie gedaan kan worden en of dit ten opzichte van de werkprocessen voldoende is. Om hier zicht op te houden en om te peilen hoe de uitvoerende teams tegen de performance aankijken vindt er iedere twee weken een IT-board plaats. In de IT-board zitten de managers van de primaire teams om tafel en worden de prioriteiten besproken en besluiten genomen. Wanneer nodig schuift ook GouwIT aan bij dit overleg. Verder is per team 0,5 fte als superuser aangewezen. De formatie van applicatiebeheer is met 1 fte uitgebreid. Dit alles past binnen de begroting.

Overige

Externe deskundige (Peter Dekkinga van Syntacc) heeft de opdracht gekregen om een business-case uit te werken over de mogelijke uitbesteding van de ICT-dienstverlening (hosting/werkplekken/telefonie). Dit rapport zit in een afrondende fase en we verwachten eind april 2020 de oplevering. Het rapport zal vervolgens op 11 mei 2020 aan het bestuur worden gepresenteerd.

We zijn gestart met een Proof of Concept (POC) met GouwIT om de belastingapplicatie te hosten bij GouwIT zelf. Ook vindt samen met de teammanagers en GouwIT een inventarisatie plaats van de ontwikkelingsmogelijkheden van de applicatie. De projecten die hiervoor worden opgestart krijgen een prioritering via de IT-Board en in het driehoeksoverleg komt de technische impact aan de orde.

Dit thema geeft invulling aan de volgende aanbevelingen:	Planning
1. Implementatie verbeterpunten VKA	●
8. Aansturing en inhuur belastingapplicatie centraliseren	●
17. Rol als opdrachtgever naar externe organisaties verder professionaliseren.	●
26. Aanstellen 0,5 fte superuser per team	●
27. Programmamanager ICT onderbrengen bij de functie manager bedrijfsbureau	●
37. Gesprek directie Noordelijk Belastingkantoor met ICT Groningen en GouwIT over de meerkosten	●
38. Onderzoek SAAS-oplossing belastingapplicatie	●





39. Onderzoek hosting kantoorautomatisering door andere partij	●
--	---

3. Dienstverlening

Doelstelling: *Verbeteren dienstverlening*

Telefonie

In het eerste kwartaal is de telefonische bereikbaarheid gestegen naar gemiddeld 88%. Dit is een verbetering ten opzichte van het vierde kwartaal van 2019 (85,9%). In het eerste kwartaal van 2020 is per maand ook een stijgende lijn zichtbaar: januari 79,5%, februari 91,1% en maart 92,8%. In het eerste kwartaal van 2019 was de telefonische bereikbaarheid 32,5%. We kunnen dus stellen dat meer inzet op de eerstelijns klantcontacten bij bulkuitingen en sturing op de wachtrijen het gewenste resultaat begint op te leveren.

Brieven

In februari 2020 is een werkgroep vanuit het programmateam Dienstverlening gestart om de leesbaarheid van de meest voorkomende brieven te vergroten (B1 niveau). De eerste brieven zijn opgeleverd en in productie genomen.

Klantenpanel

Het klantenpanel is twee keer bij elkaar geweest. In de tweede afspraak zijn duidelijke afspraken gemaakt over de inrichting van het klantenpanel. De derde afspraak is komen te vervallen in verband met het coronavirus. Wel heeft het klantenpanel de kwijtscheldingsformulieren en -brieven bekeken en feedback gegeven. Deze feedback nemen wij mee in het verbeteren van deze documenten.

Zaakgericht werken

Het project zaakgericht werken wordt opgestart in het tweede kwartaal van dit jaar. Binnen dit project worden de processen en workflows bekeken en geoptimaliseerd om het zaakgericht werken binnen het Noordelijk belastingkantoor toe te passen.

Project bezwaren

Vanuit de pilot Bezwaren ligt de prioriteit op dit moment nog op het wegwerken van de laatste oude bezwaren. We verwachten in de maand april 2020 de finish in zicht te hebben. Tegelijkertijd komen nieuwe bezwaren 2020 binnen en deze worden binnen de termijnen afgehandeld. De inrichting van het systeem is aangepast. Hiermee staat de basis en wordt nu gewerkt aan een optimalisatie om (nog meer) versnelling te geven aan het proces. Daarnaast is een nieuw format opgesteld voor een aantal uitingen (ontvangstbevestiging, vermindering en uitspraakbrief) en zijn werkinstructies opgesteld om ervoor te zorgen dat er eenduidig en uniform wordt gehandeld. Verwachting is dat met kennisverbreding en opleiding in de 2^e helft van het jaar een start kan worden gemaakt.

Dit thema geeft invulling aan de volgende aanbevelingen:	Planning
32. Nader onderzoek KCC	●
40. Onderzoek naar inbesteden callcenter	●





4. Datakwaliteit

Doel: Verbetering datakwaliteit en een efficiënte en effectieve uitvoering van de processen.

In januari 2020 zijn de medewerkers vanuit de teams Heffen en Waardebepaling fysiek bij elkaar gaan zitten. Momenteel zijn beide teams bezig met kennisoverdracht.

Het verwerken van de mutatieberichten uit de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) kan naar onze mening verder worden geoptimaliseerd, maar daarvoor is een (rechtstreekse) koppeling met de BAG applicatie nodig. Voor de realisatie daarvan is een wijziging nodig in het ICT landschap van de gemeente Groningen. Op dit moment wordt gekeken hoe en op welke termijn deze wijziging gerealiseerd kan worden. Zolang deze koppeling er niet is wordt voor de optimalisatie vitale informatie niet aangeleverd. Wij dringen er bij de gemeente Groningen en Fujitsu erg op aan om deze koppeling zo snel mogelijk te realiseren.

Dit thema geeft invulling aan de volgende aanbevelingen:	Planning
14. Invoeren projectmatig werken	●
21. Opstarten project werkprocessen	●

5. Medewerkers

Doelstelling: Professionaliseren aansturing, ketensamenwerking, organisatiecultuur en HRM-cyclus

Professionalisering aansturing managers, projectleiders en senioren

Om te komen tot een professionalisering in de aansturing door de leidinggevende functionarissen zijn een aantal trainingen en opleidingen van start gegaan of ingepland. Hierin wordt aan de volgende onderwerpen aandacht gegeven:

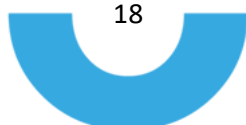
- Veranderprocessen, strategische personeelsplanning en competenties
- Persoonlijke drijfveren en leiderschap
- Masterclass innovatie en kans denken
- Inrichting & organisatie van het Noordelijk Belastingkantoor
- Strategische koers
- Actiegerichtheid
- Teamwork

Invoeren projectmatig werken

Alle senior medewerkers, projectleiders en key users gaan een opleiding Lean Six Sigma Greenbelt volgen. Dit draagt bij aan het projectmatig werken binnen het Noordelijk Belastingkantoor.

HRM cyclus formaliseren

Het MT is akkoord gegaan met voorstel voor de HRM cyclus, Het voorstel wordt nu voorgelegd aan de ondernemingsraad.





Dit thema geeft invulling aan de volgende aanbevelingen:	Planning
3. Manager stuurt op inhoudelijk resultaat	●
4. Ondersteuning en coaching managers	●
5. Zakelijke en resultaatgerichte werkomgeving	●
6. Uitvoeren organisatie brede talentscan	●
10. Missie, visie en kernwaarden opnieuw vaststellen	● Q2 2020
14. Invoeren projectmatig werken	●
18. Opstellen strategisch personeelsplan	●
19. Opstellen gedragskenmerken ter bepaling van cultuur	● Q2 2020
20. HRM cyclus formaliseren	●
21. Opstarten project werkprocessen	●
22. Opstellen plan van aanpak ziekteverzuim	●
24. Opstellen opleidingsplan	● Q2 2020
28. Opleiding resultaat gericht projectmanagementstellen	●
29. Opstellen formatie calculatiemodel	● Q1 2021
35. Manager gaat inhoudelijk sturen	●
36. Binnen de keten gaan samenwerken met interne SLA's	●
41. Verdere professionalisering projecten en aansturing	●

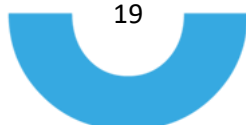
6. Planning en control

Doelstelling:

Organisatie in control krijgen

Planning en control

Het directieplan is besproken en afgerond en vormt de basis voor de nog op te stellen afdelingsplannen.





Maandelijks is afstemming tussen de budgethouders, adviseur financiën en controller over de stand van zaken over de budgetten en de voortgang rond de achterstanden, processen en de KPI's.

Er wordt maandelijks gerapporteerd aan het bestuur over de reguliere processen, achterstanden en bedrijfsvoering. Daarnaast is per kwartaal een rapportage over de belastingopbrengsten per deelnemer en exploitatie van het Noordelijk Belastingkantoor. Ook wordt per kwartaal aan de raad en/of het bestuur van de deelnemers gerapporteerd over de voortgang.

Business Intelligence (BI)

Om de implementatie van de BI te versnellen is een extern deskundige aangetrokken. Hierdoor zijn stappen gemaakt en wordt de BI-tool al ingezet voor het genereren van de managementinformatie voor het bestuur. Momenteel wordt de BI stap voor stap als sturingsinstrument ingezet bij de teams.

Dit thema geeft invulling aan de volgende aanbevelingen:	Planning
21. Opstarten project werkprocessen	●
2/11. Opstellen KPI's	●
7. Concern Controller functie creëren	●
9. Budgetrecht koppelen aan vastgestelde begroting	●
12. Inrichten management informatie	●
13. Organisatieplan en afdelingsplannen 2020	● Q2 2020
15. Regievoerders overleg herijken in bestuurlijk besluitvormingstraject	●
16. Sturing op SLA met deelnemers vanaf 2021, daarvoor als richtlijn	●
23. Externe inhuur alleen op basis van resultaatafspraken en ROI	●
25. Borging informatiemanagement	●
30. Beschikbaar stellen extra budgetten	●
33. Oormerken extra budgetten als projectbudget	●
34. Per kwartaal verantwoordingsrapportage	●

