

Onderwerp Noordelijk Belastingkantoor

Steller A. Hageman

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 92 Bijlage(n)

Ons kenmerk 7146022

Datum 03-10-2018 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens de bespreking van de rekening 2017 in uw rekeningcommissie van 4 juli hebben wij u een terugblik op de beginperiode van het Noordelijk Belastingkantoor toegezegd. In onze terugblik staan we stil bij de financiële aspecten van de overdracht van belastingtaken aan het Noordelijk Belastingkantoor. Daarna informeren we u over de wijze waarop het Noordelijk Belastingkantoor onze belastingtaken tot nu toe heeft uitgevoerd.

Financiële aspecten

Het Noordelijk Belastingkantoor is gebaseerd op een gemeenschappelijke regeling tussen de waterschappen, Hunze en Aa's en Noorderzijlvest, het waterschap Fryslân en onze gemeente. Op 1 januari is het Noordelijk Belastingkantoor begonnen met de uitvoering van de belastingtaken van de vier samenwerkende organisatie. Daarnaast voert het de belastingtaken uit van de gemeenten Ten Boer, Delfzijl, Appingedam en Loppersum.

De belastingsamenwerking is opgezet om tot een kostenbesparing te komen. In het door Berenschot opgestelde bedrijfsplan is de totale structurele kostenbesparing becijferd op € 1,7 mln. We kunnen constateren dat deze financiële doelstelling van de belastingsamenwerking met de drie noordelijke waterschappen gerealiseerd is. Van de gerealiseerde kostenbesparing van € 1,7 mln. komt 900 duizend euro ten goede aan de gemeente Groningen. Hiervan is 750 duizend euro ingeboekt als bezuiniging. Het resterende bedrag is weggelekt in de vorm van lagere tarieven riool- en afvalstoffenheffing. Onder de kosten die worden toegerekend aan deze belastingen vallen namelijk ook de kosten van belastingheffing en die kosten zijn door de belastingsamenwerking omlaag gegaan.



Voor de oprichting van het Noordelijk Belastingkantoor zijn incidentele kosten gemaakt. Uw raad heeft hiervoor € 3,4 mln. beschikbaar gesteld. Ons aandeel in de projectkosten blijkt 696 duizend euro lager uitgevallen dan verwacht. Verder is er in 2018 een incidenteel voordeel van 250 duizend euro omdat onze deelnemersbijdrage lager uitvalt dan was voorzien. Deze incidentele vrijval 2018 van 250 duizend euro wordt meegenomen in de gemeenterekening 2018.

De overgang van onze belastingorganisatie naar het Noordelijk Belastingkantoor betekent voor ons Shared Service Centre (SSC) een structurele krimp van € 2,6 mln. Ter compensatie van deze desintegratiekosten is in het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor afgesproken dat Groningen aan het Noordelijk Belastingkantoor de dienstverlening voor ICT en huisvesting levert. Daarnaast zijn afspraken gemaakt voor de overgang van tenminste 12,3 fte vaste medewerkers van het SSC naar het Noordelijk Belastingkantoor. Hier van is er uiteindelijk 6,12 fte ingevuld en is er dus 6,18 fte niet ingevuld. Het SSC krijgt hierdoor te maken met een taakstelling. Ter compensatie van de desintegratiekosten ontvangen we uit het frictiebudget eenmalig 150% van de salarislasten van de niet ingevulde 6,18 fte. Dit zetten we in om de taakstelling op een soepele wijze in te vullen.

Uitvoering belastingtaken

Het eerste half jaar van het Noordelijk Belastingkantoor heeft in het teken gestaan van ontwikkeling. De medewerkers hebben hard gewerkt om de belastingapplicatie goed in te richten en de productie op gang te krijgen. Deze ontwikkelfase is voor de zomervakantie grotendeels afgerond. De tweede helft van het jaar staat in het teken van een verdere optimalisering van de belastingapplicatie.

Het werken met een nog niet uitontwikkelde belastingapplicatie heeft geleid tot achterstanden in o.a. de verwerking van kwijtscheldingsverzoeken. De achterstanden over 2017 zijn inmiddels weggewerkt. Het vizier is nu gericht op het wegwerken van de achterstanden over 2018. De verwachting is dat de kwijtscheldingsverzoeken 2018 voor het einde van het jaar zijn afgehandeld.

De achterliggende periode heeft de telefonische bereikbaarheid van het Noordelijk Belastingkantoor onder druk gestaan. We hebben u daar op 25 juli schriftelijk over geïnformeerd. Voor de toekomst is een aantal maatregelen genomen waardoor er zowel in de organisatie (extra inzet tijdelijke medewerkers) als in de communicatie beter geanticipeerd kan worden op pieken in het telefoonverkeer. Bovendien worden de functionaliteiten van het digitale loket steeds verder uitgebreid zodat mensen zelf zaken online kunnen regelen en niet meer hoeven te bellen.

Het Noordelijk Belastingkantoor neemt tal van maatregelen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Maar we moeten ook realistisch zijn. Op piekmomenten zullen bellers te maken krijgen met wachttijden. Dat is in iedere organisatie die zoveel uitingen verstuurt het geval. Het is niet realistisch te denken (want niet betaalbaar) dat wachttijden volledig voorkomen kunnen worden. In de communicatie zullen de burgers beter geïnformeerd over wat ze in die situatie het beste kunnen doen.

De ambitie van het Noordelijk Belastingkantoor is om uit te groeien tot een efficiënt en kwalitatief hoogwaardig belastingkantoor. Terugkijkend op de beginperiode van het Noordelijk Belastingkantoor constateren we dat de efficiencydoelstelling gerealiseerd is. We hebben er alle vertrouwen in dat het Noordelijk Belastingkantoor voor het einde van het jaar de achterstanden weet weg te werken en in het komende jaar ook in kwalitatief opzicht een belangrijke stap gaat maken.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter den Oudsten". The signature is stylized with a large initial "P" and a horizontal line at the end.

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Teesink". The signature is stylized with a large initial "P" and a horizontal line at the end.

de secretaris,
Peter Teesink