

Dashboard prestaties RBG 2016 t/m Q3

Prestatie-contract		Indicator	Norm	Q1	Q2	Q3	Q4
Advisering/ beleid (3.1)							
1	Adviezen vanuit de RBG worden aangeleverd volgens de vooraf afgesproken planning met de opdrachtgevers, zodanig dat ze aan de wettelijke en inhoudelijke eisen en interne behandeltermijnen kunnen voldoen. De opdrachtgevers zorgen voor de planning en stemmen deze tijdig af met de RBG	% van de adviezen dat op tijd is	100% planning	Alleen inhoudelijke toelichting op geleverde adviezen	Alleen inhoudelijke toelichting op geleverde adviezen	Alleen inhoudelijke toelichting op geleverde adviezen	
Beheer van basisgegevens (3.2)							
2	Basisgegevens worden dagelijks verwerkt tenzij aanlevering van een externe partij plaatsvindt met een andere periodiciteit. In dat geval is die periodiciteit leidend.	GBA mutaties	dagelijks	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
		Kadastrale mutaties	maandelijks	kan beter: kadastrale mutaties ontbreken, software Centric is in testfase	kan beter: kadastrale mutaties ontbreken, software Centric is in testfase	kan beter: kadastrale mutaties ontbreken, software Centric is in testfase	
		WOZ gegevens	periodiek	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
	Het percentage aanslagbiljetten <u>particulieren</u> onbestelbaar retour. Dit percentage wordt per kwartaal cumulatief weergegeven.	% aanslagbiljetten onbestelbaar retour	≤ 0,5%	0.37%	0.40%	0.40%	
	Het percentage aanslagbiljetten <u>bedrijven</u> onbestelbaar retour	% aanslagbiljetten onbestelbaar retour	≤ 2,0%	niet gerapporteerd	niet gerapporteerd	niet gerapporteerd	
Aanslagoplegging (3.3)							
4a	Aanslagoplegging conform jaarlijks afgesproken planning in het belastingjaar van de op te leggen kohieren.		planning	Gebruikers: 78% cf plan Eigenaren: 65% cf plan	Gebruikers: 91% cf plan Eigenaren: 89% cf plan	Gebruikers: 99% cf plan Eigenaren: 97% cf plan	
4b	De planning, inclusief geraamde percentages kwijtschelding en oninbaar, wordt jaarlijks vóór 1 december van het begin van het belastingjaar aan de deelnemers aangeboden.	Aangeboden planning	vóór 1-dec	conform planning			
5	Het percentage jaarlijks opgelegde aanslagen aan alle in dat jaar bij de RBG bekende belastingplichtigen.	% opgelegde aanslagen	≥98%	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
6	Binnen de wettelijke termijn (3 jaar) na het ontstaan van de belastingplicht of het einde van het tijdvak zijn alle aanslagen definitief opgelegd.	Bedrijven 2013	vanaf 3 jaar oud: 0	geen cijfers, alles binnen 3 jaar opgelegd	geen cijfers, alles binnen 3 jaar opgelegd	geen cijfers, alles binnen 3 jaar opgelegd	
		Woonruimten 2013 (WS heffing)		"	"	"	
		Eigenaren 2013		"	"	"	
Afdoen van kwijtscheldingsverzoeken (3.4)							
7	Binnengekomen kwijtscheldingsaanvragen worden binnen 5 werkdagen afgedaan of in ieder geval binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de afzender bevestigd door middel van schriftelijke ontvangstbevestiging	% v/d kwijtscheldingsaanvragen binnen 5 werkdagen behandeld	100%	100%	100%	100%	
8	Binnengekomen kwijtscheldingsaanvragen worden binnen de wettelijke termijn van 8 weken na ontvangst afgedaan. Indien navraag bij de aanvrager of bij derden moet worden gedaan, wordt deze termijn verlengd.	% v/d kwijtscheldingsaanvragen binnen 8 weken na ontvangst afgedaan	100%	% wordt niet gerapporteerd Gem. doorlooptijd: 4 weken	% wordt niet gerapporteerd Gem. doorlooptijd: 5 weken	% wordt niet gerapporteerd Gem. doorlooptijd: 6 a 7 weken	
9	Beroepsschriften tegen een afwijzing kwijtschelding worden binnen de wettelijke termijn van 16 weken na ontvangst afgedaan (generiek, niet onderscheiden naar deelnemers)	% v/d beroepsschriften tegen afwijzing kwijtschelding dat binnen 16 weken na ontvangst	100%	% wordt niet gerapporteerd Gem. doorlooptijd: 5 weken	% wordt niet gerapporteerd Gem. doorlooptijd: 2,7 weken	% wordt niet gerapporteerd Gem. doorlooptijd: 9,3 weken	
10	Toewijzingspercentage naar aanleiding van beroepsschriften kwijtschelding (generiek, niet onderscheiden naar deelnemers)	% v/d toewijzingen n.a.v. beroepsschriften kwijtschelding	≤ 2,0%	% wordt niet gerapporteerd 182 beroepsschriften	1.6%	0.4%	
Afdoen van bezwaar-, verzoek-, en beroepsschriften (3.5)							
11	95% van alle overige binnengekomen bezwaar- en verzoekschriften worden binnen 12 weken na dagtekening van de aanslag afgedaan, met een mogelijkheid tot verlenging van 6 weken verdaging.	binnen 6 weken, 6 weken na vervaldatum	95%	100%	100% binnen wettelijke termijn; gem. doorlooptijd =6,3 wkn	100% binnen wettelijke termijn; gem. doorlooptijd =6 wkn	
12	Het aantal gegronde bezwaren (plicht) is maximaal 1% van het aantal aanslagen. Het aantal cumulatief 2016 wordt getoond.	% gegronde bezwaren	< 1%	Bezwaren: 26 Ongegrond: 1 Schikkingen: 4 Nog niet beslist: 27	Bezwaren: 49 Ongegrond: 5 Schikkingen: 10 Nog niet beslist: 34	Bezwaren: 89 Ongegrond: 34 Schikkingen: 14 Nog niet beslist: 41	
Uitvoering (dwang-)invorderingsmaatregelen (3.6)							
13	Alle betalingen die naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door of in opdracht van de RBG worden gedaan, worden dagelijks na ontvangst geboekt in de debiteurenadministratie van RBG. Een uitzondering wordt gemaakt voor de piekperiodes die in de jaarplanning zichtbaar worden.	% betalingen dat dagelijks wordt geboekt in de debiteurenadministratie van de RBG	100%	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
14	Eventuele restituties vinden elke 2 weken plaats	voldoen van restituties	elke 2 weken	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
15	Invorderingsmaatregelen worden binnen één maand na het verstrijken van de laatste vervaldatum van de aanslag opgestart, eventuele verdere vervolgstappen telkens één maand later	Invorderingsmaatregelen opgestart	binnen 1 maand na vervaldatum	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
Afhandelen van klantreacties (3.7)							
16	Schriftelijke en digitaal binnengekomen reacties worden binnen 5 werkdagen afgedaan, of in ieder geval binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de afzender bevestigd door middel van een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging, waarin de termijn van afdoening is opgenomen	% v/d binnengekomen reacties dat binnen 5 werkdagen wordt behandeld	100%	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	
17	Telefonische reacties worden op de dag van binnenkomst 1e lijns afgedaan. Is dat niet mogelijk dan wordt er over de afhandeling(stermijn) een afspraak gemaakt met de klant. De reactie wordt in dat geval 2e lijns afgehandeld waarbij vragen en of klachten over de hoogte van de belastingtarieven door de deelnemers zullen worden afgedaan	% v/d 1e lijns vragen dat binnen 1 dag behandeld/afgedaan wordt	100%	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	uitvoering conform kader	