



DE EXTERN GERICHTE ORGANISATIE

De RBG onderscheidt zich door haar klantgerichtheid. Wij zijn jaren geleden gestart de 'belastingplichtige' als klant te zien. Een klant is bij ons geen nummer maar een persoon die geholpen wil worden. We hebben een duidelijke visie op het continue verbeteren van de kwaliteit en de klantervaring. We vinden het belangrijk dat klanten een positief gevoel overhouden als zij aan de dienstverlening door de RBG denken. Hierbij maken wij waar nodig gebruik van pragmatische oplossingen. Klanten willen geholpen worden en niet onnodig geconfronteerd worden met de ambtelijke molen. Klantgerichtheid is verweven in alle processen bij de RBG. We denken na hoe we het de klant makkelijker kunnen maken en sturen op een snelle en goede afhandeling van klantvragen.

Kwaliteit van de bestanden en processen

Om klantgericht te kunnen werken, moeten de bestanden op orde zijn. Daarom stuurt de RBG op een goede kwaliteit van bestanden en processen. Als er aanleiding is tot verbetering van de processen, dan pakken we dat op. We willen onnodige gesprekken, klachten en bezwaren voorkomen. We merken dat het vertrouwen van de klant steeds groter wordt. Het aantal bezwaarschriften in 2018 is bijvoorbeeld gehalveerd ten opzichte van 2015. Ook pakken we onze processen integraal op en vragen niet naar de bekende weg. We gaan na waarom de klant contact met ons zoekt en bekijken of wij iets kunnen veranderen om dit te voorkomen. We vragen de klant om feedback ter verbetering van processen en producten.



De klant betrekken

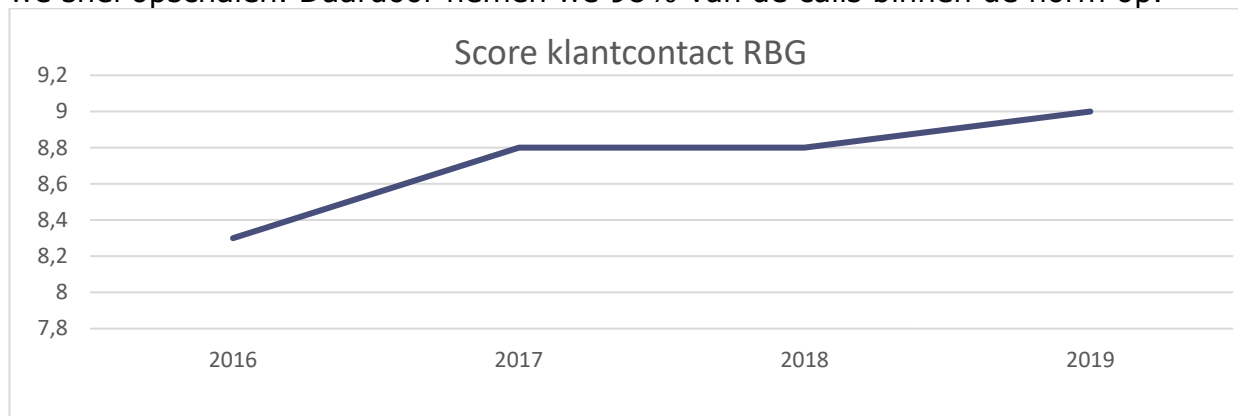
De RBG heeft adviesbureau Flowresulting laten onderzoeken waar de klantbehoeften liggen. Aan de hand van dit representatieve onderzoek, pakken we zaken op.

Een voorbeeld daarvan is het investeren in de kwaliteit van de frontoffice, zodat klanten in een keer geholpen worden.

Daarnaast heeft de RBG ook een klantenpanel opgericht. Dit panel betrekken we regelmatig bij onze diensten.

Telefonische dienstverlening bovengemiddeld goed

We hebben een deskundige en bevoegen frontoffice en sturen op een snelle en goede afhandeling van klantvragen. We laten ons klantcontact regelmatig toetsen door onderzoeksbureau Telan en scoren daarbij bovengemiddeld hoog (9,0). Daarnaast kunnen we snel opschalen. Daardoor nemen we 98% van de calls binnen de norm op.

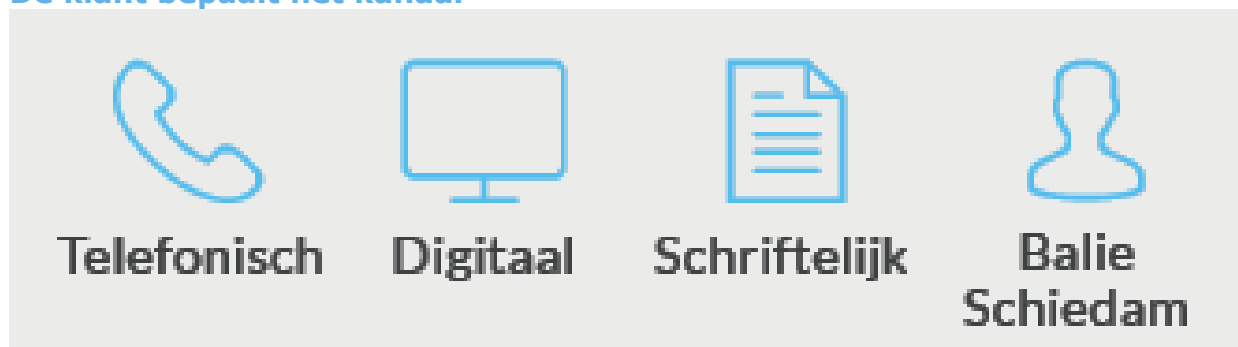


Proactief benaderen

We werken servicegericht en benaderen de klanten hiervoor ook proactief. We wijzen de klant tijdens het klantcontact op mogelijkheden. We attenderen een klant bijvoorbeeld op kwijtschelding, ook als hij daar niet om vraagt. We denken mee met de klant. We attenderen de klant op automatische incasso als betaalmogelijkheid, ook nog na een dwangbevel.

Ook heeft de RBG een relatiebeheerder in dienst. Zij onderhoudt de relatie met klanten die over meerdere objecten beschikken en coördineert de zaken binnen de RBG. De klant heeft één contactpersoon bij de RBG voor alle vragen over alle objecten. Het contact verloopt soepel. Misverstanden worden op deze manier voorkomen.

De klant bepaalt het kanaal



De klant bepaalt bij de RBG het kanaal. Telefonisch via de selfservice of door contact met een medewerker. Digitaal door de (ook Engelstalige) website te bezoeken, door een vraag te stellen via het contactformulier of actie te ondernemen via Mijn RBG. Schriftelijk door een formulier in te vullen of een brief te schrijven of fysiek door langs te komen bij onze balie in Schiedam.

Pragmatische oplossingen

De RBG denkt continue na hoe de ambtelijke molen verminderd kan worden voor onze klanten. Hieronder enkele voorbeelden.

- Als een inliggende gemeente de WOZ-waarde vermindert, dan hoeft een klant bij ons geen bezwaar in te dienen tegen de WOZ-waarde voor de waterschapsbelasting. Wij krijgen de waarde van de gemeente door en verminderen de aanslag automatisch. We vragen niet naar de bekende weg.
- Als een klant binnen ons gebied verhuist, krijgt hij geen vermindering voor het oude adres, maar ook geen nieuwe aanslag voor het nieuwe adres. Waarom de klant onnodig lastigvallen met brieven als het resultaat gelijk is.
- Bij een aanvraag kwijtschelding voor een bepaald jaar, nemen we automatisch de overige openstaande andere jaren mee. Waarom zouden klanten tegen elke jaar apart een verzoek moeten indienen.
- Bij de start van de RBG hebben we besloten de moeilijk leesbare juridische teksten uit de brieven te verwijderen. Misschien is niet alles helemaal juridisch dichtgetimmerd, maar de brieven zijn wel goed te lezen.
- Als een bedrijf nog niet over eHerkenning beschikt, dan mag de correspondentie ook nog via de mail verstuurd worden. Waarom bedrijven op kosten jagen als ze eHerkenning op dit moment nog niet voor andere instanties nodig hebben.
- Wij versturen steeds minder aangiften voor bedrijven. Waarom een bedrijf aangifte laten doen als we het waterverbruik weten. Ook sturen we steeds minder voorlopige aanslagen. Waarom een voorlopige aanslag veel later definitief vaststellen als het waterverbruik al vijf jaar ongeveer gelijk is. Deze bedrijven ontvangen gelijk een definitieve aanslag in het belastingjaar.
- Belt een klant over een aanmaning omdat de aanslag niet is betaald, dan doen wij bij een goed betaalverleden niet moeilijk.

Onze pragmatische oplossingen

	WOZ-waarde omlaag?	Geen bezwaar bij RBG
	Verhuizing binnen gebied	Geen vermindering & aanslag
	Nog geen eHerkenning?	Correspondeer via mail
	Bedrijf zelfde waterverbruik?	Gelijk definitieve aanslag
	Kwijtscheldingverzoek ingediend?	Geldt gelijk voor alle jaren
	Brieven RBG zijn klantgericht	Geen moeilijk leesbare teksten
	Een keer te laat met betalen?	Bel de RBG

MISSIEGEDREVENHEID

De RBG heeft de volgende missie en visie.

Missie

De RBG maakt het mogelijk om het heffen en innen van de lokale belastingen en waardering van objecten op een betrouwbare, doelmatige en klantgerichte wijze uit te voeren. De medewerkers van de RBG leveren kwaliteit en hebben oog voor vernieuwing

Visie

De RBG is onderscheidend in belastingen

- Wij sturen op kwaliteit en zijn klantgericht
- Wij willen op een maatschappelijk verantwoorde, eigentijdse en pragmatische wijze onze taak uitvoeren
- Wij hebben bevlogen en vakkundige medewerkers
- Wij werken samen met andere belastingsamenwerkingen en stimuleren groei vanuit maatschappelijk oogpunt

Bevlogen medewerkers die klant centraal stellen

Wij zijn jaren geleden gestart de "belastingplichtige" als klant te zien. Het van buiten naar binnen denken zit inmiddels in onze genen. We hebben bevlogen medewerkers die meedenken over wat ze voor een klant kunnen betekenen en hoe ze het de klant gemakkelijker kunnen maken. Ze weten dat de klant centraal staat en handelen daar ook naar.



"Ik overtref de verwachting van de klant. Ik ga voor resultaat, waarbij mijn klant centraal staat"

-- Justin --
Medewerker klantencontacten

Medewerkers krijgen vertrouwen

Om bevlogen medewerkers te krijgen, moet je de medewerkers ook iets bieden. Bij de RBG hebben medewerkers binnen hun functie zo veel mogelijk zelfstandigheid om de doelen te verwezenlijken. We gaan uit van persoonlijke verantwoordelijkheid. Er is vertrouwen in de medewerkers. De medewerkers hebben regelruimte en worden niet onnodig gecontroleerd.

Investeren in medewerkers

Voor de RBG geldt dat het hebben van bevlogen vakkundige medewerkers een voorwaarde is voor tevreden klanten en deelnemers. We bieden medewerkers een uitdagende werkomgeving. Ook streven we ernaar de zakelijke familiecultuur in stand te houden. Resultaatgerichtheid en doelmatig handelen zijn even belangrijk als het persoonlijk welzijn van de medewerkers. Het familiegevoel en een informele sfeer zorgen voor een fijne werkomgeving. Daarnaast wordt de zakelijke kant niet vergeten. Er wordt nadrukkelijk gestuurd op resultaat en klantgerichtheid. We zijn er trots op dat in de praktijk blijkt dat die twee zaken samen kunnen gaan (zie uitkomsten medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)).



Uitkomsten MTO

Een organisatie om trots op te zijn!

Waar in mensen werken in een fijne sfeer, zonder dat dit ten koste gaat van de resultaatgerichtheid van de organisatie

Resultaatgericht en de klant centraal

De kaders zijn duidelijk en worden helder gecommuniceerd, met ruimte voor eigen inbreng

Investeren in onze medewerkers



Het gebied in en zien wat er met het belastinggeld wordt gedaan



Vergroten van kennis en vaardigheden



Regelmatig uitdelen fruit



Vergoeding voor vitaliteit



Lifestyle programma's

Investeren in duurzame inzetbaarheid



Stage lopen bij collega's
Leren van elkaar en bevorderen van integraal werken

Integrale aanpak ten behoeve van de klant

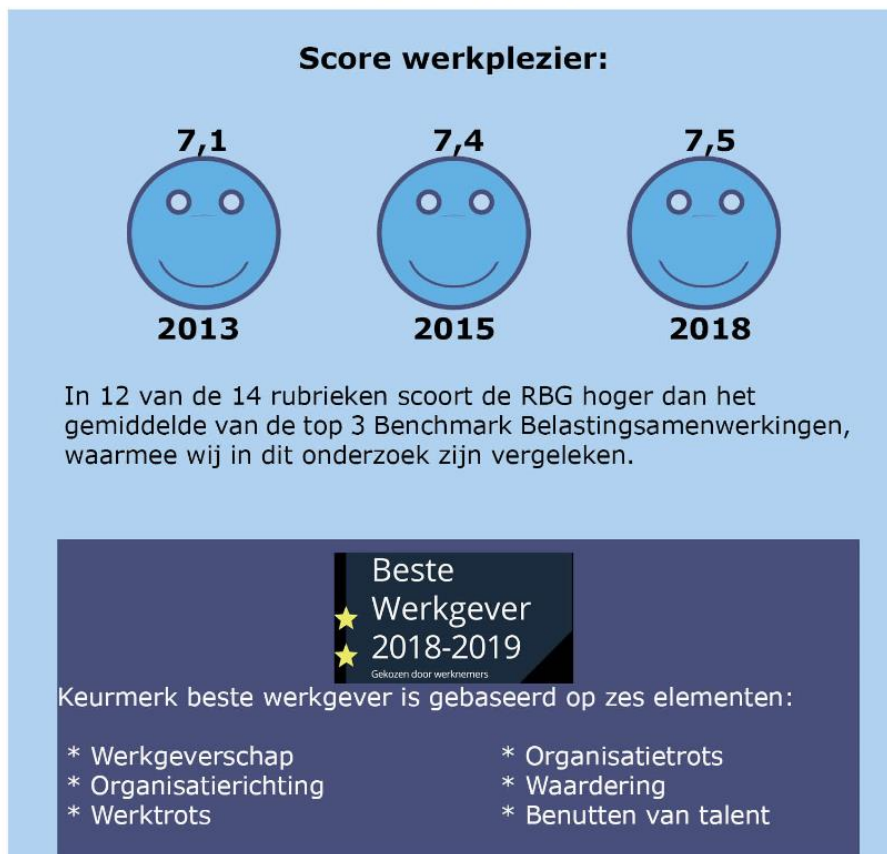
We pakken steeds meer zaken integraal op. Hieronder een aantal voorbeelden.

- Integrale aanpak van bestanden
Eén team is verantwoordelijk voor het onderhoud van alle subjecten (zowel particulieren als bedrijven) en één team voor het onderhoud van alle objecten (zowel woonruimten, bedrijfsruimten als WOZ-objecten). We zorgen ervoor dat we de klant altijd op dezelfde manier en liefst gelijktijdig benaderen.
- Integrale aanpak van gemeente- en waterschapsbelastingen
De gemeente- en waterschapsbelastingen worden op 1 aanslagbiljet gecombineerd. Dit werkt door in het vervolgtraject. Het betekent één bezwaarschrift, één kwietscheldingsverzoek en één incassotraject voor de gecombineerde belastingen.
- Integrale planning
De planning verloopt volgens een model waarbij de klant optimaal bediend kan worden. Lukt dat niet? Dan gaat er minder de deur uit.
- Integrale aanpak van telefonie
Eerstelijnsmedewerkers beschikken over een ruime kennis op belasting- en invorderingsgebied. Daarnaast zijn steeds meer bevoegdheden verschoven richting eerste lijn. Hierdoor kan de klant vaak in één keer geholpen worden. Komen er meer calls binnen dan gepland, dan kan snel worden opgeschaald door inzet van tweedelijnsmedewerkers.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De RBG vindt het belangrijk te weten hoe de medewerkers over de RBG denken. Daarom laten we periodiek een MTO uitvoeren door het bedrijf Effactory.

Medewerker Tevredenheids Onderzoek RBG door Effactory





DE INTERNE ORGANISATIE

Bij de RBG staan kwaliteit en volledigheid van bestanden voorop. Dit is immers de basis voor klantgericht werken. Een goede kwaliteit van bestanden betekent minder bezwaarschriften, minder onbestelbaar retour en minder klantcontacten. Een goede kwaliteit van bestanden betekent ook minder kosten.

Kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren

Onze klanten moeten kunnen vertrouwen op een organisatie die haar zaken op een juiste, tijdige en betrouwbare manier regelt. Met onze deelnemers zijn prestatiecontracten opgesteld, waarin harde afspraken zijn gemaakt aan de hand van prestatie-indicatoren. De resultaten koppelen we periodiek, transparant terug naar onze deelnemers. De RBG stuurt nadrukkelijk op deze kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren.

95% WOZ-bezwaren binnen 6 weken na eind van bezwaartermijn af

Onbestelbaar retour minder dan 0,5%

Meer dan 98% van de aanslagen in het jaar opgelegd

Gegronde WOZ-bezwaren minder dan 0,5% van de WOZ-beschikkingen

98% telefonische reacties binnen norm opgenomen

Gegronde overige bezwaren minder dan 1% van de aanslagen

Gemiddelde termijn afdoen kwijtscheldingsverzoeken minder dan 8 weken

Bedrijfsmatige aanpak

De RBG staat voor een bedrijfsmatige aanpak. De werkprocessen zijn transparant en ook duidelijk beschreven en worden zowel in- als extern gecontroleerd.

De processen zijn volop geautomatiseerd en er zijn veel efficiëncyslagen doorgevoerd. Wij hoeven niet de goedkoopste te zijn, de kwaliteit van de uitvoering staat voorop, maar door doelmatig handelen is er telkens financiële ruimte om binnen de begroting nieuwe activiteiten uit te voeren. Voorbeelden: verbeteringen in bestandsbeheer, telefonische opvang en selfservice, nieuwe uitvoering van automatische incasso, aansluiting MijnOverheid.

We sturen op een voordelige inkoop van producten en diensten (bijvoorbeeld bij de printservice en postverzending) en kijken naar mogelijkheden om administratieve lasten te verminderen. Er is voortdurend aandacht voor procesoptimalisatie. We werken samen met andere belastingorganisaties om investeringen gezamenlijk te dragen.

Vernieuwing van processen

We hebben continue aandacht voor vernieuwing van onze werkprocessen. We zijn daarbij op zoek naar beproefde nieuwe methoden en technieken die onze uitvoering kan verbeteren (Bijvoorbeeld uitbreiding van de mogelijkheden bij selfservice, automatische kwijtschelding en automatische incasso)

Complimenten Waarderingskamer voor uitvoering Wet WOZ

De RBG heeft de bestanden op orde. De waarderingskamer heeft haar complimenten uitgesproken voor de wijze waarop de RBG de wet WOZ uitvoert en de uitvoering gewaardeerd met 'goed'. De afgelopen jaren heeft de RBG hard gewerkt om de uitvoering van de WOZ naar een hoger niveau te tillen. De RBG is trots op dit resultaat.

De RBG voert de Wet WOZ uit voor drie gemeenten. De processen van deze drie gemeenten zijn geharmoniseerd waarbij steeds gekozen is voor de best practice. Hierdoor is de uitvoering van de wet WOZ geoptimaliseerd en hebben we deze uitvoering naar dit hoge niveau kunnen tillen. En ook hier is de klant centraal gesteld in het proces. Dit heeft onder andere geleid tot een snel beantwoorden van bezwaarschriften en tot het versturen van voormeldingen.



Tevreden deelnemers

We hebben onze zaken op orde. Wij komen onze afspraken naar de deelnemers na en door de efficiënte bedrijfsvoering daalde de financiële bijdrage van onze deelnemers. Onze deelnemers zijn dan ook tevreden over de RBG. De voordelige resultaten worden terugbetaald aan de deelnemers. Ook hebben we bij de RBG aantoonbare hogere belastinginkomsten voor onze deelnemers behaald ten opzichte van de situatie voor de RBG.

	Begrote bijdragen deelnemers	Werkelijke bijdragen deelnemers	Resultaat
2016	€ 15.147.500	€ 14.096.900	€ 1.050.600
2017	€ 14.987.000	€ 13.804.700	€ 1.182.300
2018	€ 14.993.000	€ 13.432.900	€ 1.560.100



"De RBG heeft als professionele dedicated ambtelijke organisatie met haar deskundigheid, schaal en ambitie vanaf oprichting, inmiddels al bijna 10 jaar, elk jaar de bestuurlijk vooraf bepaalde doelen op het terrein van kostenbesparing, kwaliteits- en servicewinst overtroffen. Loopt in ontwikkelingen voorop, van het zorgen dat iedereen die moet en kan betalen, ook daadwerkelijk betaalt, het onderscheiden klantencontact, tot het nieuwe overheidsbreed en wettelijk ingevoerde speerpunt van het actief tegengaan van schuldenstapeling. Echt een opsteker dat een gemeenschappelijke regeling brengt waarvoor deze is opgericht en alle deelnemers elk jaar positief blijft verrassen. Een GR waarvan je lid wilt zijn, zoals het hoort."

- Toon van der Klugt -

Dijkgraaf Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard/Bestuursvoorzitter Regionale Belasting Groep

"De RBG heeft ons als gemeente heel veel gebracht. De uitbestede taak wordt kwalitatief goed en professioneel uitgevoerd. Dat geeft me zekerheid en een ontzorgd gevoel."

- Aletta Hekker -

Oud-wethouder financiën, jeugdzorg, onderwijs
en dienstverlening gemeente Delft/
t/m 2018 Dagelijks Bestuurslid Regionale Belasting Groep



HET LEERVERMOGEN VAN DE RBG

Fouten maken mag

Op belastinggebied verandert er veel (basisregistraties, vernieuwingen, wetswijzigingen jurisprudentie). Bij het aanpassen van werkwijzen en het doorvoeren van veranderingen maakt de RBG ook weleens fouten. We doen er, door middel van interne controles, wel alles aan om bij grootschalige acties fouten te voorkomen. Bij fouten ondernemen we snel actie en nemen we ook beslissingen waarbij we bepalen hoe we dit in de toekomst kunnen voorkomen. Individueel een fout maken mag bij de RBG als we er maar van leren en maatregelen nemen om dit in de toekomst te voorkomen.

Procesverbetering op elk niveau

Elke medewerker heeft bij de RBG een eigen verantwoordelijkheid om procedures en werkwijzen tegen het licht te houden. Procesverbetering is een belangrijk onderdeel van de taakuitvoering van iedere medewerker. Er is voortdurend aandacht voor procesoptimalisatie. De werkprocessen zijn in de afgelopen jaren veelvuldig aangepast binnen de teams als bleek dat het beter kon.

RBG is robuust en heeft veerkracht

De Regionale Belasting Groep (RBG) is ontstaan door de belastingafdelingen van verschillende waterschappen en gemeenten samen te voegen. Door de krachten te bundelen, is een robuuste uitvoeringsorganisatie ontstaan. Hierdoor is de continuïteit van kennis en processen beter gewaarborgd. Medewerkers kunnen taken van elkaar overnemen en er zijn meer medewerkers die over dezelfde kennis beschikken.

Bij de RBG denken we in mogelijkheden. Bij tegenslag gaan we niet bij de pakken neerzitten maar ondernemen we actie. We hebben geen vergadercultuur, maar houden ervan de handen uit de mouwen te steken. Rustig afwachten hoort niet bij de RBG. Een goed voorbeeld hiervan is dat tijdens een telefoonstoring op een cruciaal moment, 20 medewerkers hun telefoonwerkzaamheden hebben voortgezet bij het ondersteunende callcenter in Zoetermeer. Klanten ondervonden zo geen hinder van de storing.



MAATSCHAPPELIJK EFFECT VAN DE RBG

Een belastingsamenwerking tussen waterschappen en gemeenten is zeer effectief. Het levert (schaal)voordelen op en ook voordelen van 'het ontdebelen van de klant'. De inwoners en de bedrijven van het waterschap zijn dezelfde als van de inliggende gemeenten. Waterschap en gemeente beschikken beide over een eigen belastinggebied met eigen decentrale belastingen voor dezelfde inwoner en dezelfde bedrijven. Daarnaast zijn de belastingprocessen ook vaak gelijk en maken ze gebruik van dezelfde gegevens en gegevensbronnen.



De dienstverlening naar de inwoners gaat erop vooruit. Zij krijgen een kwalitatief beter product (een gecombineerde aanslag) en krijgen te maken met een 1-loketfunctie. Hierbij hebben zowel inwoners als bedrijven maar één aanspreekpunt voor gemeente- en waterschapsbelastingen.



De samenwerking levert op belastinggebied een robuuste organisatie op met een betere borging van kennis en processen.

Digitalisering

De RBG volgt de digitale ontwikkelingen en bekijkt jaarlijks waarin geïnvesteerd wordt. Hierbij wordt rekening gehouden met de wettelijke eisen maar ook met de behoeften van de klant. Op dit moment zijn we bezig met het klantgerichter maken van onze website en de persoonlijke digitale omgeving van de klant (Mijn RBG). We zetten hierbij in op de toegankelijkheid, het vergroten van het klantgemak, het ontzorgen van klanten en het managen van klantverwachtingen. Bij alle digitale investeringen stellen we het gemak voor de klant voorop. Het gaat bijvoorbeeld om een digitale aanslag via de berichtenbox van MijnOverheid, het bieden van automatische kwijtschelding, automatische aanpassing bij wijzigen woonsituatie maar ook om het vergroten en vergemakkelijken van het aantal selfservices. Een goed voorbeeld hiervan is het betalen via een betaallink.

Groot aantal selfservices



Samenwerking met andere organisaties

We werken samen met andere belastingorganisaties om investeringen gezamenlijk te dragen. Een goed voorbeeld hiervan is het met andere belastingorganisaties gebruikmaken van één belastingplatform. We zetten ook gezamenlijk ICT-medewerkers in. Hiermee wordt de kwetsbaarheid van cruciale specifieke functies verminderd. We kijken naar best practices die hun effectiviteit hebben bewezen. Hierdoor kunnen we gestelde doelen sneller realiseren. Een goed voorbeeld hiervan is de persoonlijke digitale omgeving voor klanten (Mijn RBG). Deze omgeving is samen met andere belastingorganisaties ontwikkeld. Ook de digitale schuldhelpverlening is hier een goed voorbeeld van. Daarnaast werken we samen bij het opleiden van medewerkers. Door de samenwerking met anderen, wordt de doelmatigheid bevorderd.

UITDAGINGEN OP BELASTINGGEBIED

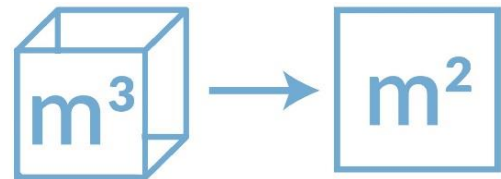
Op belastinggebied spelen meerdere uitdagingen. Hieronder een aantal uitdagingen waar de RBG op dit moment mee te maken heeft.

Verandering bestandsopbouw

De bestandsopbouw verandert. We verwerken steeds meer gegevens uit basisregistraties die door aangewezen organisaties worden bijgehouden en verstrekt. Bij constatering van onjuistheden in deze bestanden, melden we dit aan de betreffende organisatie. Dit vereist een nauwkeurige samenwerking met deze organisaties.

WOZ-taxaties van m3 naar m2

De WOZ-waardes van woningen moeten vanaf 2022 worden getaxeerd op m2. De RBG taxeert, zoals de meeste gemeenten op m3. Om de kwaliteit te handhaven, meet de RBG alle woningen opnieuw in vanaf de bouwtekeningen.



Dit vergelijken we met controles buiten. We werken hierbij nauw samen met de BAG-afdelingen van de drie gemeenten waarvoor wij taxeren. Deze controleren onze gegevens en nemen deze over. Hierdoor zijn de WOZ- en BAG-administratie uiteindelijk gelijk aan elkaar. We verwachten de WOZ-waardes voor de eerste gemeente volgend jaar al op basis van m2 te beschikken. Wij werken transparant. Klanten kunnen onze bevindingen digitaal inzien en hierop reageren. Onze gemeenten zijn enthousiast over de kwaliteit van ons werk en laten het inmeten van de oppervlakte structureel aan ons over.

Wijziging landelijk invorderingsbeleid

Het landelijk invorderingsbeleid is aan het veranderen. De RBG is hier al langer mee bezig. Op de volgende pagina is dit nader uitgewerkt.

MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID

Bij de RBG uit de maatschappelijke betrokkenheid zich in de betrokkenheid bij klanten. De RBG probeert klanten zo goed mogelijk, en vaak ook proactief, te helpen.

Nieuw overheidsbeleid voor afname van schulden

De landelijke overheid wil wetwijzigingen doorvoeren die moeten leiden tot een afname van het aantal mensen met problematische schulden. Het gaat erom dat we als overheid steeds meer moeten helpen, zodat schulden zich niet opstapelen. Dit vraagt om vroegtijdig samenwerken met andere organisaties. Het heeft niet veel zin invorderingsstuk na invorderingsstuk te sturen aan mensen die al torenhoge schulden hebben. De kosten lopen alleen maar op en of je ze kan innen is zeer de vraag. Het is de bedoeling dat organisaties veel meer proactief handelen en daarmee de klant tijdig helpen, voordat de schuld torenhoog wordt.

Ervaring met maatschappelijk invorderen

De RBG is, mede als gevolg van de afschaffing kwijtschelding zuiveringsheffing bij de waterschappen, al in 2016 gestart met een proactief gerichte invordering. We proberen te voorkomen dat er (financiële) problemen ontstaan bij klanten als gevolg van het stapelen van de schulden bij de RBG. De RBG zoekt actief contact met mensen die problemen hebben met betalen, biedt op verschillende momenten een betalingsregeling aan en probeert de invorderingskosten te verlagen.

RBG voorloper in proactief klantencontact

De RBG vindt proactief klantencontact belangrijk. Het gaat bijvoorbeeld om een brief met uitleg bij de aanslag, bezoeken aan huis om de mogelijkheden door te nemen en het uitbellen. Door het proactieve klantencontact voorkomt de RBG dat deze groep onnodig wordt opgezadeld met invorderingskosten. Proactief klantencontact leidt ook tot een beter betaalgedrag. De RBG is een voorloper op het gebied van proactief klantcontact.

Nationale Ombudsman: RBG geeft goed voorbeeld op invorderingsgebied

De Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, heeft het invorderingstraject van de zuiveringsheffing bij de RBG onderzocht. Hij deed dit aan de hand van de spelregels uit het rapport 'In het krijt bij de overheid'. De conclusie is dat de RBG zorgt voor maatwerk en persoonlijk contact bij de invordering van de aanslag zuiveringsheffing. De Nationale ombudsman heeft in zijn nieuwsbrief van 9 januari 2017 een artikel opgenomen met de titel: RBG geeft goed voorbeeld.



*'Een mooi voorbeeld – ook voor andere instanties –
van hoe je behoorlijk kan invorderen.'*

-- Reinier van Zutphen –
Nationale Ombudsman

Hoe nu verder?

We denken na over volgende stappen door bijvoorbeeld op kleine schaal andere doelgroepen proactief te benaderen en door in ons invorderingsbeleid meer in te zetten op schuldhelpverlening zonder tussenkomst van de rechtbank. Een pragmatische uitvoering staat steeds voorop. We moeten het niet te ingewikkeld maken voor onze klanten en we willen bureaucratisch gedrag ook nadrukkelijk voorkomen.