

Digitale BelastingBalie up2date

Het gemak van de Digitale BelastingBalie

In de zoektocht naar mogelijkheden om efficiëntie te koppelen aan klantvriendelijk werken, is de Digitale BelastingBalie dé hit voor de gemeentelijke belastingafdeling.

De Digitale BelastingBalie kent een volledige integratie met de belastinglijnen GISVG, VGS4U, HIS4all, GHS4all en MWB4all. De processen zijn zo ingericht dat automatisch online gegevensuitwisselingen plaatsvinden tussen de belastingapplicatie en (door middel van het Centric Midoffice) de internettoepassing. Met behulp van de Digitale BelastingBalie kunnen burgers digitaal geïnformeerd worden over de aanslag, de beschikking en het taxatieverslag.

Tevens kunnen burgers via de bezwarenmodule online bezwaar indienen. Deze ingediende bezwaren worden

automatisch (na fiattering) ingeboekt en verwerkt in de belastingapplicatie. Hierbij hoort ook een status-terugmelding aan de burger: in welk proces bevindt zijn ingediende bezwaar zich bij de gemeente.

Betalen

Daarnaast biedt de Digitale BelastingBalie de mogelijkheid burgers online inzicht te geven in hun betalingsgedrag, een overzicht van aanslagen en betaalde bedragen hierop. Burgers kunnen hun openstaand saldo eventueel direct voldoen door middel van de gekoppelde internetkassa.

Ook aanvraagformulieren voor Uitstel van Betaling, een Betalingsregeling, Kwijtschelding of Automatische Incasso kunnen onderdeel uitmaken van de Digitale BelastingBalie. Tenslotte is het mogelijk mutaties met betrekking tot de Hondenbelasting automatisch via de Digitale BelastingBalie te laten verlopen. Dat wil zeggen dat een burger zelf een hond kan aanmelden of afmelden.

Home Gegevens Formulieren Overige

Digitale Belastingbalie

Welkom op de Digitale Belastingbalie van de gemeente CentricCity. U kunt door de balie navigeren met bovenstaande menubalk, of de in de diverse pagina's verwerkte links.

U kunt met de Digitale Belastingbalie onder andere:

- [aanslag bekijken](#)
- [beschikkingen bekijken](#)
- [taxatieverslag bekijken en afdrukken](#)
- [bezwaar indienen](#)
- [betalingshistorie raadplegen](#)
- [via de website het bedrag van de aanslag voldoen](#)
- [kwijtscheldingsformulier aanvragen](#)
- [uitstel van betaling aanvragen](#)
- [betalingsregeling aanvragen](#)
- [uw automatische incasso regelen](#)
- [een hond aan- of afmelden](#)





'Digitale BelastingBalie zorgt voor besparing van vijftig procent bij inboeken van bezwaren!'

De gemeente Westland verstuurt per jaar zo'n 45.000 aanslagen. Sinds vorig jaar wordt voor het indienen van de bezwaren hierop ook de Digitale BelastingBalie (DBB) ingezet. Dit jaar gaat de gemeente het gebruik daarvan door burgers via diverse kanalen promoten, mede vanwege het feit dat de functionaliteiten binnen de DBB in de nabije toekomst sterk worden uitgebreid. "Belastingen is altijd piekwerk! Nu kunnen we die piek ervan afhalen en het werk meer gelijkmatig verdelen. Een groot voordeel is bijvoorbeeld dat je nu eerder kunt beginnen met het afhandelen van de bezwaren, vooral omdat we nu jaarlijks moeten gaan herwaarde- ren", aldus Anita Ungerer en Wout Kalisvaart.

Anita en Wout, beiden medewerkers van het team Belastingen van de gemeente Westland, zijn zeer te spreken over de Digitale BelastingBalie. "Het inboeken van bezwaarschriften scheelt de helft van de tijd. Alles wordt klaar gezet en je hoeft de bezwaren eigenlijk alleen nog maar over te brengen naar de procedure. De uiteindelijke afhandeling blijft wel hetzelfde. Maar de tijdswinst is dan al gemaakt."

Ze maken snel een rekensommetje. "In 2005 – toen de Digitale BelastingBalie nog niet werd gebruikt – zijn er 2000 bezwaarschriften WOZ en 1000 bezwaarschriften heffen binnengekomen bij de gemeente Westland. Het inboeken daarvan kostte ongeveer tien minuten per bezwaar. In 2006 – toen de DBB wel actief was, maar niet actief is gepromoot – was het totale aantal bezwaarschriften respectievelijk 1000 WOZ en 600 heffen. Hiervan zijn er 230 via de DBB binnengekomen. De tijd om deze in te boeken was vijf minuten per bezwaar. Een besparing dus van vijftig procent!"

Ook het feit dat taxatieverslagen (en in de nabije toekomst ook andere formulieren, zoals aan- en afmelden hond en aanvraag kwijtschelding) via de Digitale BelastingBalie zijn te downloaden, levert het team Belastingen een enorme tijdswinst op.

Reclame

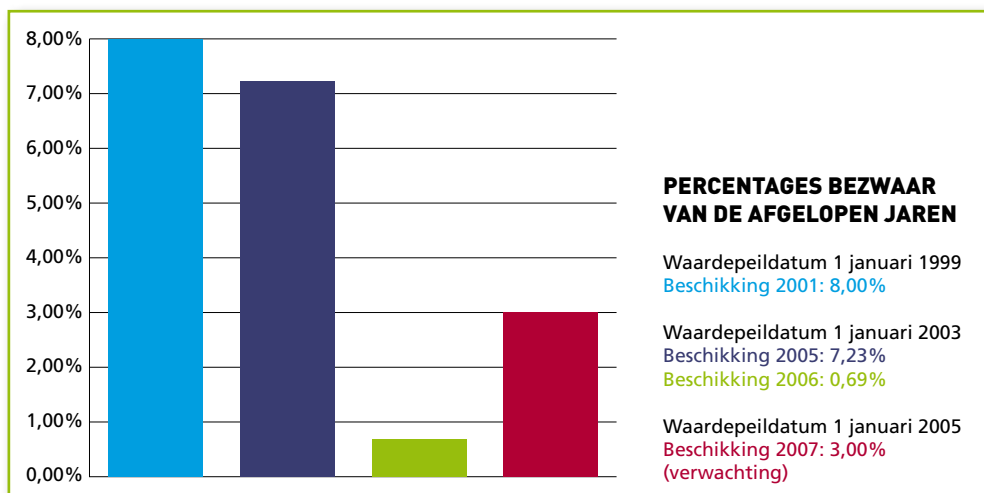
De verwachting is dat deze besparing dit jaar nog groter zal zijn, omdat de gemeente Westland nu wél actief reclame heeft gemaakt voor de Digitale BelastingBalie. "Vorig jaar is de start van de DBB alleen genoemd in de belastinggids", vertelt Anita. "Dit jaar hebben we meerdere persberichten geplaatst in de Westlandse media, verder is er in de bij de aanslag gevoegde belastinggids uitgebreid aandacht aan besteed, is er op de homepage een banner (directe link) naar de Digitale BelastingBalie geplaatst en als mensen bellen met vragen worden ze via het callcenter ook gewezen op de mogelijkheden van de DBB. We willen het gebruik hiervan in de toekomst fors omhoog zien gaan. Het streven is zoveel mogelijk burgers te motiveren hun bezwaar digitaal in te dienen."

Maar is dat realistisch? "Zeker", zeggen Wout en Anita beslist. "De Digitale BelastingBalie past in de huidige trend dat iedereen alles via internet gaat doen. Burgers verwachten een hoge mate van digitale dienstverlening en als gemeente moet je daaraan tegemoet komen. En als mensen eenmaal weten hoe het werkt, gaan ze het een eventuele volgende keer ook weer op deze manier doen. Daarnaast stelt de gemeente Westland zich, door persoonlijke gegevens over onder meer de aanslag en het taxatieverslag via de Digitale BelastingBalie te verstrekken, transparant op richting de burger. Dit draagt zeker bij aan het acceptatieniveau van het heffen van gemeentelijke belastingen."

Angst

Maar dat is ook een beetje de angst van veel gemeenten: dat de DBB het zó makkelijk maakt een bezwaar in te dienen, dat het aantal bezwaren schrikbarend zal toenemen. De gedachte is dat als burgers alleen nog maar hoeven te klikken, de drempel veel lager zal zijn dan wanneer ze een brief moeten schrijven. De Westlandse medewerkers delen deze angst absoluut niet.

"Allereerst worden mensen door de Digitale BelastingBalie gedwongen keuzes te maken. Dit verhoogt de duidelijkheid van een bezwaar: waar wordt nu precies bezwaar tegen ingediend en waarom?", legt Wout uit. "Daarnaast is de Digitale BelastingBalie helemaal geïntegreerd in de Westlandse belastingensite, waar tevens veel informatie over gemeentelijke belastingen en de WOZ-waarde is te vinden. Op deze manier proberen we de mensen vooraf





goed te informeren of het wel zin heeft een bezwaar in te dienen.”

Afsluitend voegt hij hier aan toe: “Om een indruk te geven van de potentie van de Digitale BelastingBalie ná de reclamecampagne van de afgelopen weken: in de eerste twee weken na de aanslagoplegging (eind februari 2007) kwamen er bij ons maar liefst 190 bezwaren digitaal binnen. Verleden jaar ontvingen we dit aantal digitale bezwaren pas na negen maanden!”

Digitale BelastingBalie: een product mét toekomst

Gemeente Langedijk begint klein, maar eindigt groot

Vanaf 1 januari is de WOZ-beschikking wettelijk gecombineerd met de aanslag. Dit betekent extra werk, maar niet voor de gemeente Langedijk. Sinds maart 2005 werken zij met de Digitale BelastingBalie van Centric. Wilco Jellema, WOZ-coördinator bij de gemeente Langedijk noemt de Digitale BelastingBalie een product mét toekomst.

De gemeente Langedijk kwam steeds meer tot het besef dat zij richting haar burgers meer duidelijkheid moest verschaffen. Bovendien hadden zij als gemeente – in het kader van het programma Andere Overheid – ook te maken met het feit dat het wettelijk verplicht is om steeds meer van je dienstverlening digitaal beschikbaar te stellen. Om die redenen koos Langedijk voor een diepte investering: de Digitale BelastingBalie van Centric. Tijdens de invoering van het product, was het motto van Wilco Jellema ‘klein beginnen’. Een slim motto, is gebleken. Uit onderzoek onder de burgers blijkt dat een meerderheid tevreden is over de dienstverlening zoals de gemeente die nu biedt. Wilco Jellema legt uit: “We beseften ons dat de invoering van de Digitale BelastingBalie in eerste instantie extra werk zou opleveren, maar inmiddels is het een feit dat wij veel minder taxatieverslagen hoeven te versturen. Een ander bijkomend voordeel is dat we beduidend minder mensen aan de telefoon krijgen die bijvoorbeeld hun WOZ-waarde opvragen. Over het algemeen kunnen we stellen dat we sinds de invoering van het product minder werkdruk ervaren en dat is natuurlijk geweldig.”

Klein beginnen

De gemeente Langedijk noemt de Digitale BelastingBalie van Centric een product met toekomst. Onlangs heeft Jellema nieuwe functionaliteiten afgenomen, onder andere de hondenbelasting. “Deze en nog zes andere nieuwe functionaliteiten gaan we in een soort van marktstrategie bij de burger onder de aandacht brengen. Zo gaan we hier bijvoorbeeld aandacht aan schenken op onze website en dat is wat ik bedoel met klein beginnen. Wij hebben er bewust voor gekozen om alles gefaseerd in te voeren, zodat je steeds weer iets nieuws aan de

Tijdsbesparing

Zowel in Westland als in Langedijk is de tijdsbesparing op de administratieve afhandeling van het bezwaar vijftig procent. Daarnaast wordt nog tijd bespaard door minder telefoontjes en het niet meer hoeven te verstrekken van taxatieverslagen.

burger kenbaar kunt maken. Op deze manier breng je de Digitale BelastingBalie herhaaldelijk onder de aandacht en naar mijn mening is dat de beste manier om het product succesvol te maken.”

Klantgerichtheid

De inwoners van Langedijk kunnen nu zeven dagen in de week, 24 uur per dag hun gegevens opvragen. Bovendien is het mogelijk om in de geschiedenis te duiken en bijvoorbeeld eerder verstuurd WOZ-gegevens op te vragen. “Het doel van de gemeente is klantgerichtheid”, vertelt Jellema. “Met de Digitale BelastingBalie kun je enorm snel zijn en dat lijkt me een mooie uiting van klantgerichtheid.”

Jellema wil het product steeds meer laten groeien. Zijn streven is om de burgers in de toekomst steeds meer digitaal te laten afhandelen. “Ik schat dat we over vijf jaar 75 procent van onze dienstverlening digitaal afhandelen”, aldus een ambitieuze Jellema.

Westland

Aantal bezwaarschriften:

2005: 2000 WOZ – 1000 Heffen

2006: 1000 WOZ – 600 Heffen (incl. DBB)

Inboeken:

2005: 10 minuten per bezwaar

2006: 5 minuten per bezwaar

Taxatieverslagen:

2005: 1500

2006: 800

Langedijk

Aantal bezwaarschriften:

2005: 67

2006: 51 (32 papier, 19 DBB)

Afhandelingstijd:

2005: tien minuten per bezwaar aan inboek- en registratietijd

2006: geen inboek- en registratietijd meer voor bezwaren binnen-gekomen via DBB



Enorme tijdswinst

Maastricht enthousiast over Digitale BelastingBalie

Bij de gemeente Maastricht kwam ontzettend veel papierwerk binnen. Een tijdrovende klus. Al snel rees bij Jo Michielsen, teammanager Heffing/WOZ bij de gemeente Maastricht de vraag of hier geen oplossing voor was. Het antwoord was 'ja'. Sinds mei 2006 werkt Maastricht met de Digitale BelastingBalie van Centric. Michielsen: "Door de invoering van de Digitale BelastingBalie hopen wij een stuk efficiënter te kunnen werken."

Dagelijks kregen de ambtenaren van de gemeente Maastricht stapels papierwerk binnen. Het lezen, invoeren en opbergen van de documenten nam ontzettend veel tijd in beslag. Jo Michielsen was van mening dat dit anders moest. "Centric heeft bij ons een demo gegeven over de Digitale BelastingBalie. Deze oplossing sloot grotendeels aan bij wat wij zochten. In mei 2006 zijn we daadwerkelijk met de oplossing gestart. Het was voor ons toen een beetje een 'proef-tuintje'. Sinds dit jaar hebben we het groter aangepakt. Bij alle burgers staat op de achterkant van de aanslag nu vermeld dat ze gebruik kunnen maken van de Digitale BelastingBalie en bovendien hebben we er aandacht aan geschonken in de plaatselijke huis-aan-huis-krant", vertelt Michielsen.

Optimistisch

Maastricht durft de lat niet te hoog te leggen als het gaat om de verwachtingen. Eerst willen ze afwachten wat het respons onder de burgers is en dan zien ze verder. Bovendien vindt Michielsen het belangrijk om eerst zelf voldoende ervaring met het product op te doen en pas daarna wil hij de Digitale BelastingBalie groots inzetten.

De teammanager is wel optimistisch over het product. "Natuurlijk ben ik optimistisch en heb ik goede verwachtingen, anders was ik er ook niet aan begonnen", is hij van mening. "Op dit moment zitten we precies in de periode dat de aanslagen verstuurd zijn. Hoewel de brieven pas net op de deurmat liggen, kan ik melden dat we al 28 digitale bezwaarschriften binnen hebben en dat valt me zeker niet tegen. Dit werkt natuurlijk veel efficiënter. Bij schriftelijke bezwaarschriften moeten we alles zelf doen. Bij digitale bezwaarschriften zien de medewerkers meteen alles op het scherm, alles wordt ingeboekt en in feite kunnen ze meteen aan de slag met het bezwaarschrift. Dit levert ons een aanzienlijke tijdswinst op", vertelt Michielsen enthousiast.

Maastricht gebruikt de Digitale BelastingBalie hoofdzakelijk voor bezwaarschriften en taxatierapporten. "Het is tot nu toe even wennen voor de medewerkers, maar op de langere termijn gaat het ons zeker tijd besparen", klinkt het tevreden.

