

Hoofdstuk 3 | Inwonercontacten

1. Inleiding

In dit hoofdstuk staan de afspraken tussen GBTwente en gemeenten over de inwonercontacten over gemeentelijke belastingen. We leggen uit wat de inwoner mag verwachten van ons als ze contact opnemen. Daarnaast leggen we uit hoe de inwoner ons kan bereiken, waarvoor ze ons kunnen bereiken en op welke manier dit het snelste gaat.

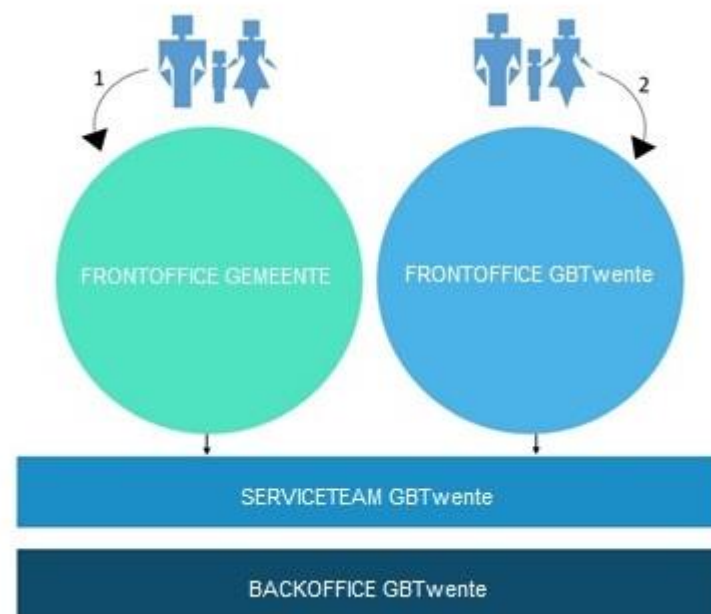
2. Doel & uitgangspunten

Ons doel is om de inwoner centraal te stellen. De inwoner heeft een vraag over de ontvangen belastingaanslag. Wij willen deze vraag graag zo snel en volledig mogelijk beantwoorden. De inwoner heeft een probleem. Wij proberen het zo snel mogelijk samen op te lossen. De inwoner heeft kritiek. Ook daar willen we van leren. We formuleren de volgende uitgangspunten:

- De inwoner hoeft maar één keer contact op te nemen voor een antwoord of een weg naar een antwoord.
- De inwoner ontvangt via alle communicatiekanalen de actuele en juiste informatie.
- We sluiten aan bij de kanaalkeuze van de inwoners; hierbij streven we naar digitaal als het kan, persoonlijk als het moet.
- De inwoner wordt op een persoonlijke, vriendelijke manier geholpen in begrijpelijke taal.
- We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

3. Uitvoering: twee smaken

De gemeenten verschillen als het gaat over de visie op dienstverlening naar de inwoners. Waar sommige gemeenten de eerste ingang voor de inwoner willen zijn als het gaat over gemeentelijke belastingen, willen andere gemeenten juist dat GBTwente de eerste contacten met inwoners oppakt. In de uitvoering onderscheiden we daarom twee smaken. Hieronder omschrijven we per smaak wat de taken zijn en welke randvoorwaarden en beloftes hierbij horen. Daarnaast leggen we vast hoe we verantwoorden en monitoren, welk meerwerk gemeenten kunnen afnemen en welke financiële consequenties de smaken en het meerwerk hebben.



<p>Smaak 1: De gemeente is de eerste ingang voor de inwoner Borne,</p>	<p>Smaak 2: GBTwente is de eerste ingang voor de inwoner Almelo, Enschede, Hengelo, Haaksbergen, Losser, Oldenzaal en Twenterand</p>
<p>Taken <i>Frontoffice</i> De inwoner komt binnen met zijn of haar vraag bij de frontoffice van de gemeente. Hier kan de inwoner terecht voor de volgende onderdelen:</p> <p><u>Aanslagbiljetten</u> Het beantwoorden van vragen die binnenkomen na ontvangst van het aanslagbiljet. Deze vragen zijn te beantwoorden via een raadpleegapplicatie. Dit zijn de vragen n.a.v. <u>alle</u> belastingaanslagen. De vragen over de onderstaande punten worden beantwoord door de frontoffice van de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verstuurde aanslag incl. aanslagregels en een basis uitleg over alle belastingsoorten; ▪ Adres waar de aanslag bezorgd is, incl. MijnOverheid; ▪ Betalingsgegevens: vervaldata, wel of geen automatische incasso, betalingsregeling, (terug)betaalde bedragen; ▪ Kwijtschelding: geautomatiseerd, wel of niet aangevraagd / in behandeling / uitspraak verstuurd; ▪ Bezwaarschrift: wel of geen bezwaar / in behandeling / uitspraak verstuurd; ▪ Bewindvoerder/gemachtigde; ▪ Hoogte WOZ-waarde (zonder nadere uitleg); ▪ Afvalstoffenheffing (diftar (voorlopig / definitief), soorten containers); ▪ Hond (aantal geregistreerd incl. aan- en afmeldingen met datum); <p><u>Maatwerk (geautomatiseerd)</u> Daarnaast beantwoordt de frontoffice van de gemeente ook de vragen die gesteld worden na ontvangst van maatwerkcorrespondentie met een <u>geautomatiseerde ondertekening</u>. Dit zijn de vragen n.a.v. een:</p>	<p>Taken <i>Frontoffice</i> De inwoner komt binnen (via e-mail, telefonisch, website, contactformulier) met zijn of haar vraag bij de frontoffice van GBTwente. Hier kan de inwoner terecht voor de volgende onderdelen:</p> <p><u>Aanslagbiljetten</u> Het beantwoorden van vragen die binnenkomen na ontvangst van het aanslagbiljet. Deze vragen zijn te beantwoorden via een raadpleegapplicatie. Dit zijn de vragen n.a.v. <u>alle</u> belastingaanslagen. De vragen over de onderstaande punten worden beantwoord door de frontoffice van GBTwente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verstuurde aanslag incl. aanslagregels en een basis uitleg over alle belastingsoorten; ▪ Adres waar de aanslag bezorgd is, incl. MijnOverheid; ▪ Betalingsgegevens: vervaldata, wel of geen automatische incasso, betalingsregeling, (terug)betaalde bedragen; ▪ Kwijtschelding: geautomatiseerd, wel of niet aangevraagd / in behandeling / uitspraak verstuurd; ▪ Bezwaarschrift: wel of geen bezwaar / in behandeling / uitspraak verstuurd; ▪ Bewindvoerder/gemachtigde; ▪ Hoogte WOZ-waarde (zonder nadere uitleg); ▪ Afvalstoffenheffing (diftar (voorlopig / definitief), soorten containers); ▪ Hond (aantal geregistreerd incl. aan- en afmeldingen met datum); <p><u>Maatwerk (geautomatiseerd)</u> Daarnaast beantwoordt de frontoffice van GBTwente ook de vragen die gesteld worden na ontvangst van maatwerkcorrespondentie met een <u>geautomatiseerde ondertekening</u>. Dit zijn de vragen n.a.v. een:</p>

- ontvangstbevestiging (bezwaar en kwijtschelding);
- aanmaning;
- dwangbevel;
- betalingsregeling;
- deelname of stornering automatische incasso;
- vermindering na verhuizing (incl. diftar).

Serviceteam

Voor de vragen die de frontoffice van de gemeente niet kan beantwoorden, kunnen inwoners terecht bij het serviceteam van GBTwente. Bij het serviceteam kan de inwoner terecht voor de volgende onderdelen:

- Inhoudelijke vragen n.a.v. de uitspraak kwijtschelding (GBTwente) en uitspraak bezwaarschriften
 - Vragen over inkomensbrief (laatste waarschuwing)
 - WOZ-waarde van andere panden dan het eigen object
 - Mutatieverzoeken m.b.t. erven, gebruikers Niet Woningen, objectafbakening, aanpassen objectgegevens,
 - Beschikking op verzoek
- Specifieke taken die uitgevoerd worden bij GBTwente. Deze taken moeten uitgevoerd worden om een belastingaanslag vast te stellen. Vragen die de inwoner hierover heeft, komen rechtstreeks bij het serviceteam van GBTwente binnen. Dit zijn vragen die betrekking hebben op:
 - Permanente marktanalyse (PMA)
 - Huurinlichting formulieren (niet woningen)
 - Voormeldingen (voorlopige WOZ waarde)
 - Aangifte biljet toeristenbelasting
 - Brieven leegstandscontroles
 - VOI brieven (geautomatiseerde) kwijtschelding
 - Telefonische verzoeken

- ontvangstbevestiging (bezwaar en kwijtschelding);
- aanmaning;
- dwangbevel;
- betalingsregeling;
- deelname of stornering automatische incasso;
- vermindering na verhuizing (incl. diftar).

Serviceteam

Voor de vragen die de frontoffice van GBTwente niet kan beantwoorden, kunnen inwoners terecht bij het serviceteam van GBTwente. Bij het serviceteam kan de inwoner terecht voor de volgende onderdelen:

- Inhoudelijke vragen n.a.v. de uitspraak kwijtschelding (GBTwente) en uitspraak bezwaarschriften
 - Vragen over inkomensbrief (laatste waarschuwing)
 - WOZ-waarde van andere panden dan het eigen object
 - Mutatieverzoeken m.b.t. erven, gebruikers Niet Woningen, objectafbakening, aanpassen objectgegevens,
 - Beschikking op verzoek
- Specifieke taken die uitgevoerd worden bij GBTwente. Deze taken moeten uitgevoerd worden om een belastingaanslag vast te stellen. Vragen die de inwoner hierover heeft, komen rechtstreeks bij het serviceteam van GBTwente binnen. Dit zijn vragen die betrekking hebben op:
 - Permanente marktanalyse (PMA)
 - Huurinlichting formulieren (niet woningen)
 - Voormeldingen (voorlopige WOZ waarde)
 - Aangifte biljet toeristenbelasting
 - Brieven leegstandscontroles
 - VOI brieven (geautomatiseerde) kwijtschelding
 - Telefonische verzoeken

<p>De frontoffice van de gemeenten verbinden telefonisch of via het balieloket van GBTwente door naar het serviceteam van GBTwente. De urgentie van de vraag van de inwoner is hierbij leidend.</p> <p>De vragen die ontstaan bij de inwoner na ontvangst van maatwerkcorrespondentie <u>met ondertekening</u> komen bij de gemeente binnen. Voor inhoudelijke vragen kan de gemeente de inwoner telefonisch doorverbinden met GBTwente. Dit zijn inhoudelijk vragen over een:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ uitspraak op bezwaar ▪ uitspraak kwijtschelding ▪ laatste waarschuwing en loonbeslag <p>Het treffen van een betalingsregeling naar aanleiding van een uitspraak (op bezwaar of kwijtschelding) kan door de gemeente zelf aangevraagd worden via het balieloket.</p>	<p>De frontoffice van GBTwente verbindt telefonisch of via het balieloket van GBTwente door naar het serviceteam van GBTwente. De urgentie van de vraag van de inwoner is hierbij leidend.</p>
<p>Randvoorwaarden</p> <p><i>Contactgegevens</i></p> <p>Alle eerste correspondentie over aanslagen die door GBTwente wordt verzonden, bevat de telefonische en fysieke contactgegevens van de gemeente. De website van de gemeente wordt vermeld en de gemeente linkt direct door naar de website van GBTwente. Alle maatwerkcorrespondentie (zie “taken serviceteam”) bevat de contactgegevens van GBTwente.</p> <p><i>Opleiding</i></p> <p>Om voldoende kennis te hebben en houden om de vragen van inwoners te beantwoorden, worden de medewerkers van de gemeente jaarlijks in februari opgeleid en bijgepraat in hun kennis over gemeentelijke belastingen. Deze bijeenkomsten vinden plaats samen met medewerkers van de frontoffice en/of andere teams van GBTwente, op de locatie van GBTwente of van een gemeente. Een 2^e bijeenkomst kan op verzoek van de gemeente plaatsvinden, waarbij het</p>	<p>Randvoorwaarden</p> <p><i>Contactgegevens</i></p> <p>Alle eerste correspondentie over aanslagen die door GBTwente wordt verzonden, bevat de contactgegevens van GBTwente. De website van GBTwente wordt vermeld op alle correspondentie.</p> <p><i>Opleiding</i></p> <p>Om voldoende kennis te hebben en houden om de vragen van inwoners te beantwoorden, worden de medewerkers van GBTwente jaarlijks in februari opgeleid en bijgepraat in hun kennis over gemeentelijke belastingen. Deze bijeenkomsten vinden plaats samen met de medewerkers van de frontoffice van de gemeenten, op de locatie van GBTwente of van een gemeente.</p>

<p>onderwerp wordt afgestemd. Dit geldt ook voor een algemene opleiding aan nieuwe medewerkers.</p> <p><i>Informatie</i> Om de vragen van inwoners te beantwoorden, moeten de frontoffices van de gemeenten over voldoende informatie beschikken. Daarvoor worden ze ondersteund met het balieloket van GBTwente waarin deze informatie te vinden is. De frontoffice van de gemeente registreert alle klantcontacten in het balieloket. Waar nodig handelt GBTwente het vervolgens af. Als de gemeente of GBTwente een nieuw klantcontactstelsel aanschaft, is de inrichting van de koppeling een gezamenlijke verantwoordelijkheid.</p> <p><i>Website en digitaal loket</i> De website van de gemeente bevat een link waarmee inwoners op de website van GBTwente kunnen komen. Digitale producten worden via de website van GBTwente aangeboden en door GBTwente afgewikkeld. GBTwente is verantwoordelijk voor de inhoud en teksten zoals die op de website van GBTwente geplaatst worden. Als een gemeente zelf een website over gemeentelijke belastingen inricht, zijn ze zelf verantwoordelijk voor de teksten over belastingen en van GBTwente.</p> <p><i>Documenten</i> De gemeente kan standaarddocumenten vanuit het balieloket versturen. De keuze om deze te versturen ligt bij de gemeente. Als GBTwente het gevraagde document moet versturen, maakt de medewerker van de gemeente een notitie via het balieloket voor GBTwente.</p> <p><i>Kasbetalingen</i> De gemeente biedt de inwoner de mogelijkheid om openstaande posten bij de kassier van de gemeente te betalen. Deze ontvangsten worden dagelijks digitaal</p>	<p><i>Informatie</i> Om de vragen van inwoners te beantwoorden, moet de frontoffice van GBTwente over voldoende informatie beschikken. Daarvoor worden ze ondersteund met het balieloket van GBTwente waarin deze informatie te vinden is. De frontoffice van GBTwente registreert alle klantcontacten in het balieloket. Waar nodig handelt GBTwente vervolgens het verzoek af.</p> <p><i>Website en digitaal loket</i> Inwoners komen via de correspondentie direct terecht op de website van GBTwente. Digitale producten worden via de website van GBTwente aangeboden en door GBTwente afgewikkeld. GBTwente is verantwoordelijk voor de inhoud en teksten zoals die op de website geplaatst worden. GBTwente biedt inwoners de mogelijkheid gebruik te maken van een zgn. interactieve WOZ-waarde. Op deze manier willen we inwoners vóór het moment van beschikken de inzage bieden in de nog vast te stellen WOZ-waarde en de kenmerken waarop de WOZ-waarde is gebaseerd.</p> <p><i>Documenten</i> De gemeente kan standaarddocumenten vanuit het balieloket versturen. De keuze om deze te versturen ligt bij de gemeente. Als GBTwente het gevraagde document moet versturen, maakt de medewerker van de gemeente een notitie via het balieloket voor GBTwente.</p> <p><i>Kasbetalingen</i> De gemeente biedt de inwoner de mogelijkheid om openstaande posten bij de kassier van de gemeente te betalen. Deze ontvangsten worden dagelijks digitaal</p>
--	--

<p>doorgegeven aan GBTwente. De daadwerkelijke ontvangsten worden maandelijks overgemaakt op de bankrekening van GBTwente.</p>	<p>doorgegeven aan GBTwente. De daadwerkelijke ontvangsten worden maandelijks overgemaakt op de bankrekening van GBTwente.</p>
<p>Beloftes De gemeente gaat uit van de beloftes in haar eigen visie op dienstverlening.</p>	<p>Beloftes GBTwente gaat uit van de volgende beloftes naar de inwoners:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ We geven de inwoners juiste en volledige informatie ▪ We spreken en schrijven in begrijpelijke taal ▪ We nemen contact op met de inwoner binnen de afgesproken termijn ▪ We proberen vragen in één keer te beantwoorden. Als we de vraag niet meteen kunnen beantwoorden, leggen we uit hoe het proces eruit ziet ▪ We zijn oprecht betrokken en luisteren naar de vraag van de inwoner ▪ De inwoner krijgt een eenduidig geluid van de gemeente en GBTwente ▪ We zijn bereikbaar voor onze inwoners, hierover spreken we af dat: <p><i>De inwoner bezoekt de website of maakt gebruik van het digitaal loket van GBTwente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De persoonlijke pagina is 24 uur per dag, 7 dagen per week, voor de inwoner beschikbaar. GBTwente zorgt ervoor dat de gegevens op de persoonlijke pagina dagelijks worden bijgewerkt. - De inwoner krijgt de gelegenheid aan te geven of de vraag is beantwoord. Zo niet, dan kan de inwoner melden waarom niet. GBTwente probeert dan alsnog informatie te voorzien. Lukt dat niet, dan regelen wij een afspraak met een expert. <p><i>De inwoner belt ons op:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wij verbinden de inwoner maximaal één keer door. - Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 3 werkdagen (uitgezonderd piekmomenten) telefonisch contact met de inwoner op, tenzij anders met de inwoner is afgesproken. Bij piekmomenten ontvangt de inwoner een bericht met de reden waarom behandeling binnen 3 werkdagen niet mogelijk is en een indicatie wanneer beantwoording plaatsvindt.

	<ul style="list-style-type: none"> - GBTwente probeert met de inwoner een afspraak te maken over het moment van terugbellen, waarbij dit voor de inwoner en de collega die terugbelt, past. De inwoner weet hiervoor beter wanneer GBTwente terugbelt. <p><i>De inwoner e-mailt ons of stelt ons een vraag via het contactformulier:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wij beantwoorden de e-mail of vraag via het contactformulier inhoudelijk binnen 3 werkdagen. - De inwoner ontvangt een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven dat beantwoording binnen 3 werkdagen plaatsvindt. - Bij piekmomenten duurt de beantwoording langer. In dit geval ontvangt de inwoner een bericht met de reden waarom behandeling binnen 3 werkdagen niet mogelijk is en een indicatie wanneer beantwoording plaatsvindt. <p><i>De inwoner wil persoonlijk contact met GBTwente en brengt een bezoek aan de balie van het gemeentehuis.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De gemeente kan medewerkers van GBTwente inzetten op locatie. Dit kan maximaal 5 werkdagen per jaar. - Aanvullend op de bovenstaande dienstverlening kunnen inwoners via de frontoffice van de gemeenten een afspraak inplannen met een expert van GBTwente. Dit overleg kan plaatsvinden op het gemeentehuis of een locatie op verzoek van de inwoner.
<p>Verantwoording & monitoring <i>Uitvoering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Via een systeem wordt geregistreerd hoeveel telefoontjes bij de frontoffice van de gemeente binnenkomen en hoeveel telefoontjes worden doorgeschakeld naar het serviceteam. Via het klantmonitoringssysteem worden ook de verwijzingen van de gemeenten naar het serviceteam gemeten. 	<p>Verantwoording & monitoring <i>Uitvoering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Via een systeem wordt geregistreerd hoeveel telefoontjes per gemeente bij de frontoffice van GBTwente binnenkomen en hoeveel telefoontjes worden doorgeschakeld naar het serviceteam. Via het klantmonitoringssysteem worden ook de verwijzingen van de gemeenten naar het serviceteam gemeten.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ De gemeente deelt de monitoring van hun beloftes voor gemeentelijke belastingen met GBTwente. Dit omvat zo mogelijk cijfers over inwonercontacten (telefonie, digitaal en fysiek) over gemeentelijke belastingen en de inhoud van het contact. ▪ Het serviceteam monitort of de vragen die bij hen terecht komen ook daadwerkelijk bij de taken van het serviceteam horen. Mochten hier vragen terecht komen die bij de frontoffice horen, gaan ze het gesprek aan met de frontoffice. ▪ De bovenstaande gegevens worden – op verzoek – maandelijks uitgewisseld tussen gemeenten en GBTwente. Bij urgente zaken wordt direct contact gezocht tussen gemeente en GBTwente. <p><i>Beloftes</i> GBTwente en gemeenten zorgen samen voor een actueel klanttevredenheids-onderzoek onder de inwoners. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor het verspreiden van het onderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GBTwente deelt de monitoring van hun beloftes voor gemeentelijke belastingen met de gemeenten. Dit omvat zo mogelijk cijfers over inwonercontacten (telefonie, digitaal en fysiek) over gemeentelijke belastingen en de inhoud van het contact. ▪ Het serviceteam monitort of de vragen die bij hen terecht komen ook daadwerkelijk bij de taken van het serviceteam horen. Mochten hier vragen terecht komen die bij de frontoffice horen, gaan ze het gesprek aan met de frontoffice. ▪ De bovenstaande gegevens worden – op verzoek – maandelijks uitgewisseld tussen gemeenten en GBTwente. Bij urgente zaken wordt direct contact gezocht tussen gemeente en GBTwente. <p><i>Beloftes</i> GBTwente en gemeenten zorgen samen voor een actueel klanttevredenheids-onderzoek onder de inwoners. GBTwente is verantwoordelijk voor het verspreiden van het onderzoek en overlegt met de gemeenten in welke vorm dit wenselijk is.</p>
<p>Meerwerk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Capaciteit bij invoering van een nieuwe belastingsoort of wijziging grondslag</u> De invoering van een nieuwe belastingsoort of de wijziging van een grondslag heeft effect op het aantal inwonercontacten. Bij een wijziging als deze, kan de gemeente kennis en capaciteit bij GBTwente inhuren. GBTwente bekijkt in overleg of zij capaciteit kunnen leveren en hoeveel uur dit kan. 2. <u>Capaciteit op piekmomenten</u> Op piekmomenten hebben gemeenten de mogelijkheid om medewerkers (kennis en capaciteit) van GBTwente in te huren. GBTwente bekijkt in overleg of zij capaciteit kunnen leveren en hoeveel uur dit kan. 	<p>Meerwerk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Als de gemeente <u>meer dan 5 werkdagen</u> medewerkers van GBTwente wil inzetten voor persoonlijk inwonercontact, heeft ze de mogelijkheid om in te huren. GBTwente bekijkt in overleg of zij capaciteit kunnen leveren en hoeveel uur dit kan.

4. Wijzigingen van afspraken

De manager dienstverlening van de gemeente kan in samenspraak met de accounthouder het hoofdstuk Inwonerscontacten wijzigen. Hiervoor spreken we het volgende af:

- a. Bij een voorstel tot het wijzigen van dit hoofdstuk van de dienstverleningsovereenkomst streven gemeenten naar een wijziging die geldt voor alle gemeenten in de Gemeenschappelijke regeling.
- b. GBTwente toetst het voorstel op uitvoerbaarheid, adviseert in de uitvoerbaarheid en geeft de financiële consequenties en de termijn aan waarop het kan worden uitgevoerd.
- c. Bij een wijziging die geldt voor alle gemeenten, geeft GBTwente aan welke consequenties dit heeft in hoofdstuk 3 van de dienstverleningsovereenkomst.
- d. Bij een wijziging die niet geldt voor alle gemeenten, geeft GBTwente aan of de wijziging mogelijk is en zo ja, welke consequenties dit heeft in hoofdstuk 3 van de dienstverleningsovereenkomst.