

Bijlage 1

Missie visie RGB 2.0

ten behoeve van

de Regionale Belasting Groep

De RBG 2.0 onderscheidend in Belastingen

2019-2024



1 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 optimaliseren de schaalvoordelen van de organisatie door samenwerking met andere belastingsamenwerkingen en stimuleren groei vanuit maatschappelijk oogpunt.

1.1 Kwaliteit- en klantgericht

Klanten en deelnemers moeten er op kunnen vertrouwen dat de RBG juiste, tijdige en betrouwbare aanslagen oplegt en dat de inning goed verloopt. Indien deze processen niet goed verlopen, komt de financiering van de deelnemers onder druk te staan. Dan maken klanten (meer) bezwaar, ontstaat er onnodig klantcontact, nemen de kosten drastisch toe en kan er ook imagoschade voor de RBG en de deelnemers optreden.

“Juist, tijdig en betrouwbaar zijn” betreft:

- Het controleren van klant- en objectgegevens op volledigheid en juistheid.
De wijze waarop wij dat doen verandert. We verwerken steeds meer gegevens uit basisregistraties voor het verkrijgen van de data (LV-WOZ, BRP, NHR, BRK), en melden fouten terug via terugmeldvoorzieningen naar de bron.
Het klassieke administratieve werk met “eigen belastingen administraties” neemt hierdoor af.
- Het behouden van de goede (externe) beoordeling door de Waarderingskamer op het gebied van de uitvoering van de Wet WOZ.
- Het op een juiste wijze verwerken van privacygevoelige data in systemen en de wijze waarop medewerkers daar mee omgaan. Klanten kunnen er op vertrouwen dat deze gegevens op een legitieme manier zijn verkregen en dat gegevens in goede handen zijn en op een veilige manier beschikbaar worden gesteld. Elke medewerker is zich bewust van de privacy maatregelen en wat dat betekent voor de wijze waarop hij zijn werk uitvoert.
- We moeten altijd “in control zijn”:
Processen moeten op orde zijn en onze leveranciers bedrijfszeker.
Het werk moet door kunnen gaan bij bijvoorbeeld stroomuitval. Dit wordt bereikt door gebruik te maken van beproefde methoden en technieken, vooral op het vlak van ICT. Kwetsbare posities in de organisatie worden zoveel mogelijk voorkomen door samenwerking met andere organisaties. De werkprocessen zijn transparant en ook duidelijk beschreven en zijn onderwerp van in- en externe controles. Het uitvoeren van kwaliteitscontroles op **betrouwbaarheid** van processen is een belangrijk onderdeel van het werk.

Je kunt er als klant op vertrouwen dat belastingzaken goed geregeld zijn bij de RBG. Een goede kwaliteit van de geleverde diensten is een voorwaarde voor een **klantgerichte** organisatie. Als je vragen hebt, kan je snel contact hebben met de RBG en word je snel en deskundig geholpen. We willen dat klanten een positief gevoel overhouden als zij aan de dienstverlening door de RBG denken.

Belangrijke elementen zijn:

- Een aanslag versturen die klopt, gebaseerd op de juiste gegevens.
- Duidelijke informatie verstrekken, in begrijpelijke taal. Of het nu gaat om de aanslag, de beantwoording van een bezwaarschrift, een antwoord op een vraag of de algemene informatie op bijvoorbeeld de website.
- Een succesvolle kennisbank die gebruikersvriendelijk is, met een duidelijke structuur in de huidige kanalen waar kennis over het belastingproces beschikbaar is en zodoende de uniformiteit in de uitvoering waarborgt.
- Het bieden van moderne betaalfaciliteiten en betaalgemak.
- Snel en goed helpen van klanten, via diverse kanalen en ongeacht de keuze voor het kanaal. Het is de bedoeling dat je als klant in 1x het juiste (volledige) antwoord krijgt.

Om de gewenste prestaties richting de klant waar te kunnen maken, is het volgende belangrijk:

➤ We kennen de klant.

Klantgegevens zijn op orde en actueel. Betrouwbare data en dataverrijking is de grondstof voor ons bedrijf en zijn belangrijke voorwaarden.

Als er aanleiding is tot verbetering van onze processen en ons handelen pakken we dat op. We willen onnodige gesprekken, klachten en bezwaren voorkomen. We betrekken de klant ook (meer) bij wat we doen. We hebben een klantenpanel en toetsen de klantbehoeften.

We zetten de mogelijkheden van segmentering in om doelgroepen gericht(er) te benaderen, via de kanalen die bij de specifieke klant of klantgroep passen.

Het betaalgedrag van de klant is bekend, evenals of deze betalingsproblemen en/of schulden heeft.

➤ We zijn pro-actief:

We wijzen de klant in het klantcontact op mogelijkheden. We attenderen een klant op kwijtschelding, ook als hij daar niet om vraagt. We attenderen de klant op automatische incasso als betaalmogelijkheid, ook na een dwangbevel.

We gaan na waarom de klant contact met ons zoekt. Was de informatie onduidelijk, klopte de aanslag niet? Is bezwaar wel de oplossing voor dit probleem?

We vragen klanten om feedback ter verbetering van processen en producten.

We willen ook 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 gaat trachten om invorderingskosten te verlagen.

➤ We werken integraal:

Een uitvraag naar de klant wordt integraal opgepakt en we vragen niet naar gegevens die we al hebben en of kennen van derden. We bevragen de klant waar mogelijk 1 keer en dat gebeurt in 1 keer goed. Er is intern bij alle teams afgestemd wat er bij een klant moet worden opgevraagd.

Randvoorwaarden

Onze invulling van kwalitatief en **klantgericht** werken moet ook **doelmatig** zijn. Op een kostenbewuste wijze geven wij hier invulling aan, waarin de verhouding tussen de prijs en kwaliteit voorop staat. We zijn niet de goedkoopste, daarentegen wel kostenbewust. Vanuit dat perspectief gaan we de mogelijkheden bezien van dienstverlening buiten kantoortijden. We kijken ook hoe we op een passende manier om kunnen gaan met privacy maatregelen. Voor privacy geldt dat niet alle informatie mag worden verstrekt via alle kanalen. Soms is het noodzakelijk dat klanten informatie zelf ophalen via beveiligde verbindingen of per post ontvangen.

1.2 We willen op een maatschappelijke verantwoorde, eigentijdse en pragmatische wijze onze taken uitvoeren

Om dit te bereiken hebben wij continu aandacht voor **vernieuwing** van onze werkprocessen. Wat klanten nu verwachten aan dienstverlening is anders dan vroeger. We maken gebruik van de mogelijkheden die ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, data en dienstverlening bieden. De mogelijkheden voor selfservice via digitale diensten worden verder uitgebouwd. We zijn op zoek naar beproefde (nieuwe) methoden en technieken die onze uitvoering kan verbeteren. Bij **vernieuwing** moet worden gewerkt met nieuwe technologie die reeds bewezen is in de praktijk.

Daarnaast zien we dat de schuldenproblematiek in Nederland een complexe materie is. Enerzijds omdat er veel partijen met verschillende belangen bij betrokken zijn en anderzijds omdat oplossingen om een integrale aanpak vragen, waarbij alle partijen (schuldeisers, incassopartijen, hulpverleners en gemeenten) in een vroegtijdig stadium met elkaar zullen moeten samenwerken. Onze landelijke overheid is zich hiervan bewust en heeft wetwijzigingen aangekondigd, die moeten leiden tot een afname van het aantal mensen met problematische schulden. Deze regelgeving zullen wij ons eigen maken en wij volgen de ontwikkelingen hier op de voet en zullen benodigde bestuurlijke keuzes tijdig voorleggen aan ons bestuur.

Wij zijn al gestart, met name als gevolg van de afschaffing kwijtschelding zuiveringsheffing bij de waterschappen met een proactief sociaal gerichte invordering op basis van klantsegmentatie. (de niet-willende klant onderscheiden van de niet-kunnende klant).

Ook willen we in 2019 bij het sociaal invorderen meer inzetten op schulphulpverlening 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.

Vernieuwing betekent ook steeds kritisch kijken naar de wijze waarop gewerkt wordt. Elke medewerker heeft een eigen verantwoordelijkheid om procedures en werkwijzen tegen het licht te houden. Procesverbetering is een belangrijk onderdeel van de taakuitvoering van iedere medewerker.

Met **doelmatig** handelen krijgen we financiële ruimte om binnen onze begroting nieuwe activiteiten uit te kunnen voeren. Op deze wijze proberen we **vernieuwingen** binnen het beschikbaar gestelde budget te realiseren, zodat het geen extra geld kost. Verbeteringen in het bestandsbeheer en telefonische opvang, de inrichting van MijnRBG, de mogelijkheden voor selfservice en de nieuwe mogelijkheden van automatische incasso zijn op die manier gerealiseerd.

We zijn alert op de manier waarop we ons werk hebben georganiseerd voor onze klanten en in onze eigen bedrijfsvoering. We sturen op een voordelige inkoop van diensten en producten en kijken naar mogelijkheden om administratieve lasten te verminderen. Er is voortdurend aandacht voor procesoptimalisatie.

1.3 Bevlogen en vakkundige medewerkers

Bevlogen vakkundige medewerkers zijn voorwaarden om tevreden klanten en deelnemers te hebben.

De RBG is een aantrekkelijke werkgever die medewerkers een uitdagende werkomgeving biedt. We streven een zakelijke familiecultuur na. Resultaatgerichtheid **en doelmatig** handelen gaan samen bij een werkgever die het persoonlijk welzijn van zijn medewerkers belangrijk vindt. Het familiegevoel en een informele sfeer moeten zorgen voor een fijne werkomgeving. Daarnaast wordt de zakelijke kant niet vergeten.

Op resultaat- en **klantgerichtheid** wordt nadrukkelijk gestuurd. Binnen de functie en dus ook binnen het team krijgt de medewerker een mate van zelfstandigheid om de doelen te verwezenlijken. Er wordt uitgegaan van een persoonlijke verantwoordelijkheid en regie voor het werk: er is vertrouwen in de medewerkers, er is regelruimte en onnodig controleren vindt niet plaats.

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.

Volgende stap is om te optimaliseren in de samenwerking tussen de teams en een verdere integratie van werkprocessen te verkrijgen. Dat is ook een voorwaarde om de klant in één keer goed te bedienen. Kortom een verdere verbetering van onze processen die leiden tot een integrale benadering van de klant en dus een betere dienstverlening aan de klant.

We investeren tevens door het inzetten op duurzame inzetbaarheid en het opleiden van onze medewerkers, waarbij onze eigen RBG Academie een belangrijke rol heeft. De transitie van traditioneel administratief naar klantgericht en met name naar maatschappijbewust zal worden ingezet. Hierbij kunnen functies wijzigen en dan zullen ook collega's worden begeleid naar andere inhoud qua werk en andere accenten van het werk. Daarnaast zal in de periode 2019-2024 een groot aantal medewerkers als gevolg van pensionering uittreden.

Het is van belang dat wij dit gemis van kennis en ervaring (tijdig) kunnen opvangen. Coaching en ontwikkeling van onze medewerkers wordt nadrukkelijk ingezet om het toekomstige verlies zoveel als mogelijk met eigen medewerkers op te vangen.

1.4 Groei - samenwerking

De intentie van de groei van de RBG blijft gericht op toetreding tot de RBG van inliggende gemeenten. Een eerste stap daarin kan ook zijn het overnemen of aanbieden van diensten voor inliggende gemeenten, bijvoorbeeld WOZ of kwijtschelding.

Indien kansen zich voordoen laten we die niet liggen. Groei is vanuit **betrouwbaarheid** en robuustheid geen must. Vanuit oogpunt van **doelmatigheid** is er altijd voordeel te behalen. Uit maatschappelijk oogpunt is de uitbreiding van de RBG met nieuwe gemeenten ook een goede zaak. De totale uitvoeringskosten worden lager en het is ook voor de klant prettiger. De klant heeft dan immers met één uitvoeringsorganisatie te maken voor zijn lokale belastingen. Hij hoeft dan bijvoorbeeld maar eenmaal te bellen, te betalen, bezwaar te maken of kwijtschelding aan te vragen voor al zijn lokale belastingen.

We werken samen met andere belastingorganisaties om investeringen gezamenlijk te dragen. Tevens kunnen wij profiteren van (elders) ontwikkelde best practices en samen medewerkers opleiden en inzetten om met name de kwetsbaarheid van cruciale specifieke functies te verminderen.