

Omgeving

De Regionale Belasting Groep (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 werken daarbij service- en vernieuwingsgericht. De RBG heeft een stafafdeling en twee (uitvoerende) clusters:

Klanten.

Productie.

Het cluster Productie is verantwoordelijk voor de kwaliteit en volledigheid van de gegevensbestanden en voor tijdige en juiste waardering van objecten (WOZ/taxatie). Daarmee is het cluster verantwoordelijk voor het fundament van de organisatie. De gegevens vormen de basis voor de aanslagoplegging en incasso.

Het cluster Klanten is verantwoordelijk voor het incasseren van alle opgelegde aanslagen, communicatie en de integrale klantenservice. Hieronder valt het klantcontactcentrum, website, digitaal loket en de digitale informatievoorziening. De werkprocessen in de clusters vragen specifieke (specialistische) deskundigheid, vaardigheden en hiermee een gerichte aansturing. Planning en coördinatie van deze processen zijn van groot belang voor enerzijds een goede beheersbare klantreactie (telefonie en mail) over uitgaande stukken en anderzijds een goede inkomstenstroom naar onze deelnemers. De focus is gericht op integrale aanpak en een goed verlopend productieproces.

Doel van de functie:

Het op een maatschappelijk verantwoorde, eigentijdse en pragmatische wijze uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden binnen het reguliere invorderproces, alle voorkomende administratieve werkzaamheden met betrekking tot de invordering en ondersteunende werkzaamheden en de executoriale beslaglegging.

Resultaatgebieden

Reguliere invorderingswerkzaamheden

- Handelt alle voorkomende e-mails met betrekking tot de invordering af en beantwoordt telefonische vragen naar aanleiding van het proces invordering en heffen;
- Je neemt pro-actief contact op met klanten;
- Bepaalt de betaalcapaciteit van de klant en komt tot een realistische regeling en handelt deze af;
- Verstrekt informatie aan klanten over betaalmogelijkheden, invorderingsactiviteiten en lokale belastingen;
- Registreert aanvragen en toetst verzoeken over uitstel van betaling;
- Bewaakt de dwanginvorderingsposten, toetst de actualiteit daarvan en adviseert hierover, geeft knelpunten aan.

Dwanginvordering

- Draagt zorg voor terugmelding op dwangbevelen en hernieuwde bevelen; verzorgt administratieve verwerking van faillissementsuitspraken en schuldsaneringsuitspraken en onderhoudt contact met deze partijen;
- Bereidt beslagen voor, inclusief uitval en afhandeling;
- Bereidt executietrajecten voor deurwaarder voor en handelt deze administratief af;
- Bereidt voorstellen tot oninbaar voor.

Kwijtschelding

- Behandelt en registreert kwijtscheldingsaanvragen en beroepen, controleert ze op juistheid en volledigheid en zorgt voor de administratieve afhandeling.

Speelruimte

- de medewerker Invordering neemt beslissingen bij het uitvoeren van reguliere invorderingswerkzaamheden, dwanginvordering en kwijtschelding;
- Wet- en regelgeving, richtlijnen en voorschriften voor klantgericht werken, invordering en kwijtschelding vormen het kader;
- De medewerker Incasso legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de reguliere invorderingswerkzaamheden, de dwanginvordering en de kwijtschelding.

Kennis en Vaardigheden

- Inzicht in financiële situatie en leefomstandigheid van klanten;
- Vaardigheid in het omgaan met veeleisende klanten;
- Kennis van relevante belastingwet- en regelgeving;
- Kennis van de richtlijnen en procedures op het gebied lokale belastingen;

- Vaardigheid in het verwerken van en omgaan met administratieve gegevens;
- Vaardigheid in het voorbereiden van dwanginvordering.

Contacten

- Met medewerkers Cluster Productie over juistheid en volledigheid van aanslagen om informatie uit te wisselen;
- Met medewerkers van de financiële administratie over de verwerking van betalingen om informatie uit te wisselen;
- Met klanten over het te vorderen bedrag, betalingsregeling of kwijtschelding om afspraken te maken, toelichting te geven en informatie over de procedures te verstrekken;
- Met deurwaarders, curatoren, bewindvoerders en advocatenkantoren over het te vorderen bedrag om informatie uit te wisselen over welke procedures, richtlijnen en welke stappen ondernomen zullen worden.

Algemeen

- De medewerker Invordering draagt bij aan de evaluatie van processen en procedures, doet voorstellen ter verbetering en formuleert en realiseert de eigen ontwikkelbehoefte.

Functie-eisen

- MBO 3-4 werk- en denkniveau;
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring.