

Formulier ten behoeve van het indienen van schriftelijke vragen als bedoeld in artikel 37 van het Reglement van Orde Verenigde Vergadering Delfland

Omschrijving problematiek

Schriftelijke vragen CDA Delfland – communicatie RGB

Geachte college,

Onlangs is door de Regionale Belasting Groep (RGB) een brief verstuurd naar inwoners om hen te wijzen op een bericht dat is bezorgd in de Berichtenbox MijnOverheid. De RGB geeft in de brief aan dit eenmalig te doen, als inwoners er voor kiezen om hun post van overheidsinstanties digitaal te willen ontvangen. De CDA-fractie ondersteunt de overgang naar digitale berichtgeving van harte, evenals het bericht dat de RGB stuurt om inwoners te attenderen op de wijziging.

Toch is de CDA-fractie niet tevreden over de wijze van communiceren door de RGB. Reden daarvoor is de volgende. In de afgelopen periode is het opgevallen dat in berichten namens het hoogheemraadschap de naam van het hoogheemraadschap amper wordt genoemd. In de laatste brief wordt de naam van Delfland überhaupt niet genoemd en wordt slechts gesproken over 'uw aanslag waterschaps- en/of lokale belastingen'.

Volgens de CDA-fractie moet dit anders. Zeker in het licht van het verbeteren van de 'awareness' moet ieder communicatiemoment optimaal worden benut om inwoners te informeren over het bestaan en de werkzaamheden van het waterschap. Voor veel inwoners is de jaarlijkse aanslag het enige contactmoment. We moeten op dit punt zeer streng zijn voor wat betreft de eigen communicatie. Strenger dan nu het geval is.

Daarnaast is de CDA-fractie van mening dat de RGB slechts een uitvoeringsinstantie is. Voor de organisatie op zich dient geen reclame gemaakt te worden, in het contact met inwoners. De RGB dient slechts als loket, voor de administratieve uitvoering van het betalingsverkeer. Zij doet dat namens en voor Delfland. Voor inwoners leidt de huidige wijze van communiceren eerder tot onduidelijkheid dan dat deze bijdraagt aan de awareness, naar het oordeel van de CDA-fractie.

Bijlage: Afschrift/voorbeeld van een brief van de Regionale Belasting Groep

Vragen

Het CDA Delfland maakt zich zorgen over de communicatie met inwoners heeft daarom een aantal vragen aan het college.

1. Kent u de brief die de Regionale Belastinggroep heeft verstuurd?
2. Welk oordeel geeft u aan de huidige wijze van communiceren door de RGB?
3. Zijn er kwaliteits- en vormafspraken gemaakt tussen het Hoogheemraadschap en de RGB voor wat betreft de communicatie met inwoners?
4. Zo ja, welke / zo nee, waarom niet?
5. Deelt u de mening van de CDA-fractie dat in het licht van 'awerness' scherp moet worden gekeken naar communicatiemomenten tussen het Hoogheemraadschap en inwoners?
6. En deelt u de mening van het CDA dat het gebruik van de naam RGB irrelevant is, aangezien deze organisatie slecht een uitvoeringstaak waarneemt?
7. Zo ja, welke conclusies trekt u hieruit gezien bovenstaande vragen / Zo nee, waarom niet?

8. Bent u bereid in contact te treden met de RGB om hen te wijzen op hun cruciale rol in de communicatie tussen het Hoogheemraadschap en inwoners en met hen te komen te komen tot verbetervoorstellen?
9. Zo ja, kunt u de VV informeren over de uitkomsten hiervan / zo nee, waarom niet?

Wij zien de beantwoording in vertrouwen tegemoet,

Cees Kuijvenhoven, fractievoorzitter CDA
Relus Breeuwsma, commissielid CDA (GSG)

Antwoorden

1. Kent u de brief die de Regionale Belastinggroep heeft verstuurd?

De RBG heeft Delfland geïnformeerd dat het klanten per brief wijst op de mogelijkheid digitaal post te ontvangen in de berichtenbox op MijnOverheid. De inhoud van de boodschap is met team Communicatie afgestemd.

2. Welk oordeel geeft u aan de huidige wijze van communiceren door de RGB? De RBG heeft goed inzicht in de informatiebehoefte van klanten en stemt hier de informatievoorziening op af. Er vindt regelmatig afstemming plaats tussen de RBG en Delfland over de communicatie met belastingbetalers. Dit jaar wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de huishoudens die vorig jaar in aanmerking kwamen voor (het volledige bedrag aan) kwijtschelding van de zuiveringsheffing. Het overleg over de communicatie is daarom geïntensiveerd.

Delfland is tevreden over deze afstemming en de wijze waarop de RBG met klanten communiceert.

3. Zijn er kwaliteits- en vormafspraken gemaakt tussen het Hoogheemraadschap en de RGB voor wat betreft de communicatie met inwoners?

In Bedrijfsplan dat is vastgesteld in de stuurgroep van 28 mei 2009 zijn afspraken gemaakt over de communicatie en de service van de RBG. Een van de belangrijkste doelstellingen voor het instellen van de RBG, genoemd in het bedrijfsplan, is het vergroten van de klantgerichtheid naar burgers. Door de deelnemers zijn dan ook eisen gesteld aan de door de RBG te leveren prestaties/dienstverlening. Er zijn in een prestatiecontract eisen gesteld aan de uitvoeringsorganisatie over onder meer afhandelingstermijnen, tijdige versturing en kwaliteit van de aanslagen en de klantbenadering (laatste versie mei 2013).

4. Zo ja, welke / zo nee, waarom niet?

Wat betreft afspraken specifiek voor communicatie is het volgende opgenomen in het bedrijfsplan:

- de RBG heeft een eigen identiteit, maar in de communicatie wordt altijd aangegeven voor welke deelnemer wordt gewerkt. De naam van de deelnemer blijft altijd herkenbaar in de communicatie naar buiten toe;
 - de RBG vermeldt de eigen naam op de aanslagen en invorderingsstukken, de internetsite, en bij het aannemen van de telefoon daar waar het gaat om vragen over deze aanslagen en stukken.
- Overige vragen met betrekking tot het doel van de waterschapsbelastingen en de achtergronden van de tarieven worden beantwoord door de waterschappen. De RBG zorgt in die gevallen voor een goede doorschakeling naar de deelnemers ;
- de deelnemer zal zorgdragen voor een bijsluitertje bij de aanslagen. Hierdoor ont-

staat een link tussen de RBG en de deelnemers in dit belastingkantoor zodat de belastingplichtige begrijpt welke belastingen hij voor welke overheid betaalt. De belastingaanslagen en bijgevoegde bijsluiters zijn immers een belangrijk communicatiemiddel voor de deelnemers. Het overgrote deel van de klanten kent de deelnemer (met name de deelnemer) van deze aanslag. Dit blijkt uit de resultaten van verschillende imago-onderzoeken;

5. Deelt u de mening van de CDA-fractie dat in het licht van 'awareness' scherp moet worden gekeken naar communicatiemomenten tussen het Hoogheemraadschap en inwoners?

Wij zijn het met u eens dat Delfland voor het vergroten van het waterbewustzijn moet communiceren op momenten dat het relevant is, met informatie die relevant is voor inwoners. De belastingaanslag is bij uitstek zo'n moment. Tot op heden gaat de aanslag daarom altijd begeleid van een flyer. Deze bevat uitleg over de belasting en informatie over het werk van Delfland aan droge voeten en schoon water.

De verwachting is dat steeds meer inwoners hun rekening digitaal willen ontvangen. Dit betekent dat wij ons bezinnen op een passende manier om dit communicatiemoment te benutten.

6. En deelt u de mening van het CDA dat het gebruik van de naam RGB irrelevant is, aangezien deze organisatie slecht een uitvoeringstaak waarneemt?

Wij zijn het met u eens dat de RBG een uitvoeringstaak heeft. Echter wij zijn het niet met u eens dat de naam van de RBG irrelevant is. Voor de uitvoering van de rol die de RBG heeft, moeten belastingbetalers weten bij wie zij moeten zijn met vragen over de aanslag en over de betaling van de rekening. Het is dan ook nodig bekendheid te geven aan de naam RBG.

Algemene vragen van klanten handelt de RBG af op basis van antwoorden op, in overleg met Delfland opgestelde, veelgestelde vragen. Als inwoners vragen om meer informatie over hoogte van de tarieven en welke beleidskeuzes daaraan ten grondslag liggen, gebeurt de beantwoording door Delfland.

7. Zo ja, welke conclusies trekt u hieruit gezien bovenstaande vragen / Zo nee, waarom niet?

Wij begrijpen uw zorg dat het Hoogheemraadschap van Delfland minder zichtbaar is bij de communicatie rond de inning van de waterschapsbelasting dan toen dit zelfstandig gebeurde. De keuze voor het uitbesteden van het heffen en innen van de belasting heeft tot gevolg dat ook de communicatie met Delflandse belastingbetalers gebeurt door een andere partij.

Wij zijn tevreden over de wijze waarop de RBG invulling geeft aan de afspraken die daarover.

Considerans, aanleiding van, toelichting op of achtergrond van de schriftelijke vragen

Zie bijlage

**Dit formulier richten aan de voorzitter van de Verenigde Vergadering van Delfland
mvanhaersmabuma@hhdelfland.nl
met afschrift aan de griffier hfobler@hhdelfland.nl**

**DMS nummer: 1255256
Datum en tijdstip ontvangst: 20-04-2016 13:06**