



Beantwoording van de technische vragen, gesteld door de VVD fractie betreffende de begroting van de GR Cocensus 2023.

Aan de leden van de VVD fractie

Door uw fractie zijn naar aanleiding van de behandeling van de begroting 2023 van de GR Cocensus in de commissie Bestuur en Middelen van 30 mei 2022 een viertal technische vragen gesteld. Hierbij treft u de beantwoording aan.

Het Dagelijks Bestuur van Cocensus heeft ingestemd met het ontwikkelen van een voorstel om voor 2023 voor alle deelnemende gemeenten de front-office en dus het KCC-belastingen uit te voeren.

Het belangrijkste argument voor onderbrengen van de KCC activiteiten bij Cocensus is een snellere en directere dienstverlening aan de burgers.

Al 5 gemeenten hebben dit reeds gedaan. Daarvoor geeft Cocensus de volgende argumenten:
Het belangrijkste argument daarvoor kwam feitelijk van de KCC-medewerkers van de gemeente zelf: zij vinden dat ze de burgers onvoldoende direct kunnen helpen en dus vaak terugbelafspraken met Cocensus moeten maken of doorverwijzen. Dit blijkt ook in de praktijk bij Cocensus waar het aantal terugbelafspraken significant toeneemt. Daarnaast vindt men het vervelend om een extra applicatie te moeten openen als er vragen over de gemeentelijke belastingen binnenkomen. Een applicatie die een dubbele authenticatie kent, waarbij er een specifieke code dient te worden opgehaald met een mobiele telefoon. Voor de burgers geldt, dat zij in voorkomende gevallen, dus niet direct wordt geholpen, maar enkele dagen moet wachten op de terugbelafpraak. Zeker als het gaat om financiële problematiek (betalingsregelingen) is dat niet klantvriendelijk. Telefoontjes naar de bron, met een mogelijke interne doorschakeling naar een deskundige, waarbij de burger gelijk wordt geholpen, is niet alleen de meest klantvriendelijke manier, maar ook de meest efficiënte manier om burgers van dienst te zijn.

Vragen:

Gaat dit ook op voor onze gemeente?

Is dit ook wat de KCC-medewerkers hier in Den Helder vinden?

Vindt men het hier ook lastig om met die applicatie te werken?

M.a.w. is het voor Den Helder ook efficiënter om inwoners op gebied van belastingen voortaan rechtstreeks contact te laten opnemen met Cocensus?

Antwoorden:

Ja dit geldt ook voor de gemeente Den Helder.

Ja de manager en de medewerkster van het KCC hebben meerdere keren aangegeven dat een groot deel van de beantwoording van telefoontjes voor Cocensus erg tijdrovend en lastig is omdat het vaak om belastingtechnische, inhoudelijke en juridische vragen gaat waarvoor geen deskundigheid voorhanden is binnen de gemeente. Daarnaast zo is de mening kost het maken van terugbelnotities voor Cocensus ook onevenredig veel tijd.

De medewerkster vinden het niet zo zeer ingewikkeld maar het opstarten en werken met het systeem kost tijd en met de wetenschap dat zij vaak op de vragen niet direct antwoorden kunnen geven zouden zij deze tijd liever willen besteden aan andere klanten die zij wel direct kunnen helpen.

Ja het is efficiënter voor de gemeente en klantvriendelijker voor de inwoners.