

# REGIONALE BELASTING GROEP

Wij regelen de belastingen voor gemeentes en waterschappen



## CLUSTER KLANTEN

Int de belastingaanslagen en behandelt bezwaren. En is het aanspreekpunt voor klanten.

### Kernteam Integrale klantbenadering

In dit team zitten medewerkers uit de drie teams (*zie hieronder*) van het cluster Klanten.

- Zij bespreken de werkzaamheden van het cluster klanten.
- Maken verbetervoorstellen.
- Adviseren de teamleiders, de clustermanager Klanten en het managementteam.

## CLUSTER PRODUCTIE

Zorgt voor de kwaliteit en volledigheid van alle gegevens die nodig zijn voor de belastingaanslag.

### Kernteam Integraal Gegevensbeheer

In dit team zitten medewerkers uit de drie teams (*zie hieronder*) van het cluster Productie.

- Zij bespreken de werkzaamheden van het cluster Productie.
- Maken verbetervoorstellen.
- Adviseren de teamleiders, de clustermanager Productie en het managementteam.

## CLUSTER STAF

Ondersteunt de directeur en het management, bewaakt de kwaliteit van het belastingproces en de financiën en zorgt ervoor dat de medewerkers goed hun werk kunnen doen.

### Team Invordering

- Team Invordering int de belastingaanslagen.
- Dit doen zij ook wanneer klanten niet of te laat betalen.
- Het team helpt ook individuele klanten die problemen hebben met betalen. Daarbij worden ook huisbezoeken afgelegd. In enkele gevallen door de deurwaarder.
- Op basis van verschillende gegevens wordt er besloten over hoe deze klanten moet gaan betalen.

### Team Bezwaar

- Beoordeelt en behandelt alle vragen en bezwaren die gaan over de lokale belastingen. (Zij behandelen niet de WOZ bezwaren, dit doet Team WOZ.)

### Team Klantencontacten

- Wil de klant in één keer goed helpen en ervoor zorgen dat de aanslag wordt betaald.
- Het team geeft informatie, beantwoordt vragen.
- Wijst de klant op de verschillende mogelijkheden zoals:
  - Kwijtschelding* (misschien hoeft er maar een deel betaald te worden)
  - Automatische incasso* (één keer per maand wordt er een bedrag van de rekening afgeschreven)
  - En/of een betalingsregeling* (het bedrag in afgesproken delen betalen).

### Team Objecten

- Beheert de administratie van objecten, zoals huizen en bedrijfspanden in het werkgebied van de RBG.
  - Maandelijks verwerkt dit team de wijzigingen van het Kadaster in de administratie.
  - Ook geven zij de gebruikersoppervlakte voor de BAG\* administratie - van de gemeenten Delft, Schiedam en Vlaardingen - aan het Kadaster door.
- \*BAG staat voor Basisregistratie Adressen en Gebouwen.*

### Team WOZ

- Zorgt voor een tijdige en juiste waardering van 138.000 objecten (*zoals woningen en gebouwen*).
- Onderzoekt en beantwoordt bezwaren.
- Onderzoekt de woning- en bedrijvenmarkt. Of er situaties zijn die invloed hebben op de waarden van woningen en bedrijven.

### Team Subjecten

- Is verantwoordelijk voor alle gegevens van onze klanten, die nodig zijn voor de belastingaanslag.

### Advies en Ondersteuning

- Adviseert het bestuur
- Verantwoordelijk voor informatiebeveiliging en privacy
- Verantwoordelijk voor kwaliteitszorg en klachtenbehandeling
- Verantwoordelijk voor de uitvoering WOO (*Wet Open Overheid*)
- Verantwoordelijk voor Personeels- en organisatiebeleid (HR)
- Verantwoordelijk voor de financiën
- Beheert de werkplekken
- Deelt kennis
- Leidt projecten

### Financiële Administratie

- Betaalt facturen
- Verzorgt terugbetalingen
- Verwerkt alle ontvangen betalingen
- Levert de accountant de juiste informatie voor de jaarlijkse controle

### ICT

- zorgt ervoor dat iedereen bij de RBG gebruik kan maken van telefonie
- is verantwoordelijk voor de kantoorautomatisering
- is verantwoordelijk voor de (Belasting-) Informatiesystemen.