

I. Communicatie

Eind februari zijn de WOZ-beschikkingen en de diverse belastingaanslagen voor het belastingjaar 2023 verzonden. Via de website van Cocensus is per deelnemende gemeente, een belastingwebsite ter beschikking gesteld. Deze belastingsites zijn ook via de website van de gemeente bereikbaar. Op deze belastingsites is informatie te vinden over de WOZ, de verschillende belastingsoorten, betaling, kwijtschelding, bezwaar en zijn de belastingverordeningen te raadplegen. Daarnaast is voor diverse onderwerpen een overzicht met 'veel gestelde vragen' opgenomen. Verder is het mogelijk om via het ontsloten digitaal loket onder andere digitaal bezwaar in te dienen, kwijtschelding aan te vragen de aanslag/WOZ-beschikking of het taxatieverslag te raadplegen, automatische incasso af te geven, aangifte te doen (hondenbelasting en toeristenbelasting) of een afspraak in te plannen met een taxateur over de WOZ waarde.

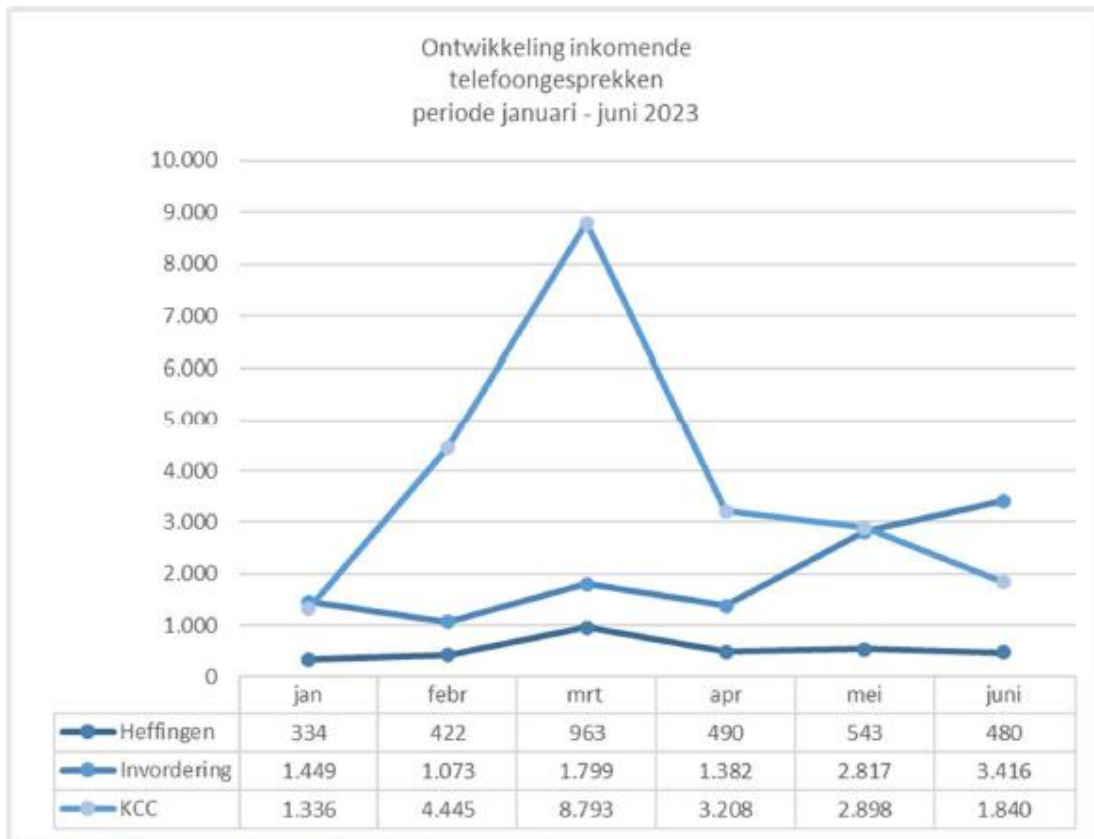
De scripts met veel gestelde vragen die voorheen door de KCC's van de gemeenten werden gebruikt zijn omgebouwd, zodat ze niet meer gemeentegericht, maar productgericht zijn. Deze zijn voor iedereen beschikbaar gesteld als naslagwerk. Daarnaast is in samenwerking met onze softwareleverancier gewerkt aan een kennisbank waarin de KCC medewerkers gerichte informatie kunnen terugzien die specifiek gericht is op de aanslagregels van degene die belt.

Ervaringen

In het eerste half jaar van 2023 zijn bij het KCC 22.520 gesprekken aangenomen. Hiervan werd 42% door de medewerkers van het KCC opgenomen, de overige gesprekken zijn door medewerkers van de vak-afdelingen afgehandeld. Het geautomatiseerd opschalen bij drukte heeft dus goed gewerkt, zonder dat dit heeft geresulteerd in langere wachttijden of gemiste gesprekken.

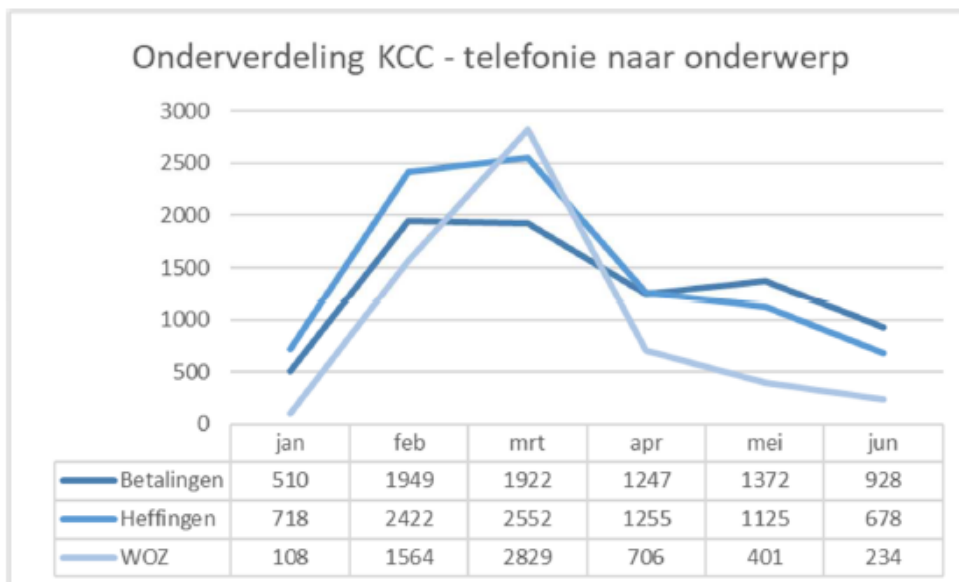
Gemiddeld hoefden de bellers slechts 18 seconden te wachten voordat ze geholpen werden en een gesprek duurde gemiddeld 5 minuten en 25 seconden. Na afloop van de gesprekken heeft de beller de mogelijkheid het gesprek een cijfer te geven. Dit gebeurde in totaal bij 2010 gesprekken. Gemiddeld werd het KCC van Cocensus beoordeeld met een 8,2.

Naast het telefoonnummer van het KCC ontvangen de vak-afdelingen ook nog telefoon op hun eigen afdelingsnummers die vermeld staan op specifieke producten van de betreffende afdelingen, zoals aanmaningen, dwangbevelen, uitspraken op bezwaarschriften of uitspraken op verzoeken om kwijtschelding. Het totaal aantal bij de afdeling Heffingen en Bezwaar, Invordering en het KCC inkomende gesprekken in de periode januari tot en met maart 2023 bedraagt 54.683 en geeft het navolgende beeld:



Grafiek 10: Inkomende/uitgaande telefoongesprekken

De vragen die telefonisch gesteld worden aan het KCC kunnen worden onderverdeeld in drie onderwerpen (Skills), zijnde Betalingen, Heffingen en WOZ.



Grafiek 11: Onderverdeling inkomende telefoongesprekken KCC

Informeel contact WOZ waarde

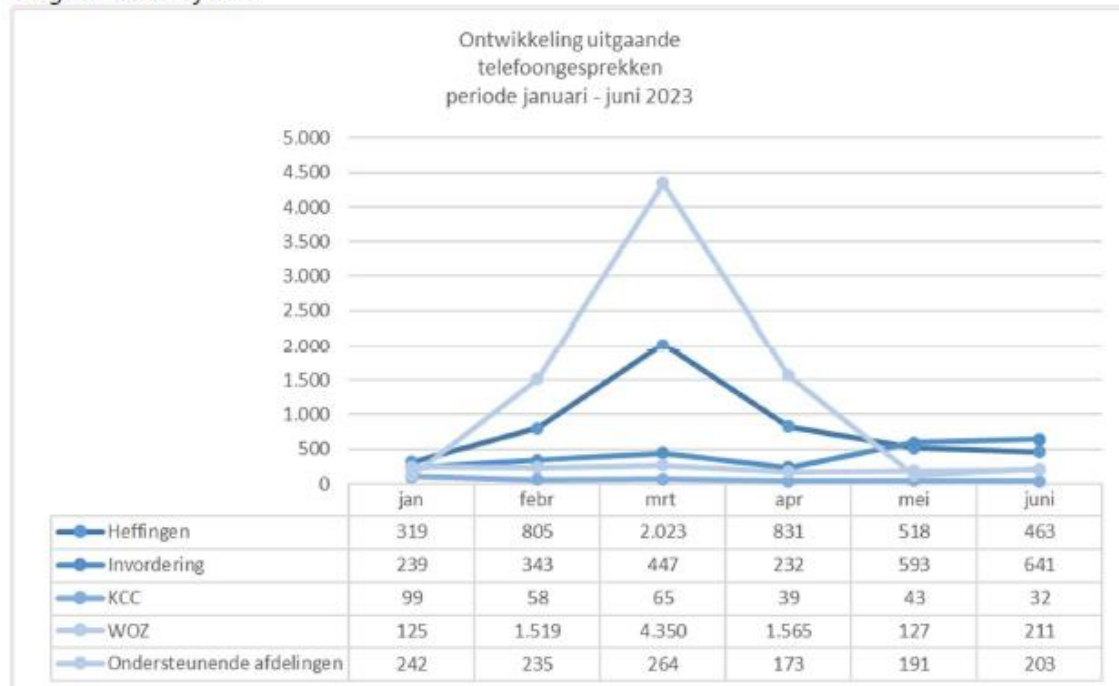
In totaal hebben 9.018 burgers een terugbelverzoek ingepland om met een taxateur hun WOZ waarde te bespreken, ten opzichte van 3.200 in 2022.

Burgers konden op verschillende manier hun afspraak zelf inplannen:

- Via het scannen van een QR-code op de brief bij de aanslag
- Via het digitaal loket
- Door met ons KCC te bellen

Veruit de meeste verzoeken kwamen binnen via QR, namelijk 4.161 (46%). Via het digitaal loket zijn 2462 (27%) verzoeken binnengekomen en via het KCC 2.395 (27%).

Uitgaande telefonie



Grafiek 12: Onderverdeling uitgaande telefoongesprekken KCC