

**Beleidsthema**
Communicatie

De Raad

Doel raadsinformatiebrief

Afdoen motie 544 "raad 11 nov 2025 -
Weten waar je voor betaalt_ duidelijk over
heffingen en leges (D66 CDA)"

Betreft **Bijsluiter en informatiebrief leges**

Datum

1. Inleiding

Deze brief informeert uw raad wat er met de motie "Weten waar je voor betaalt_ duidelijk over heffingen en leges", ingediend tijdens de raadsvergadering op 11 nov 2025 door de D66 - en CDA-fracties, is gedaan.

2. Kern informatie

Jaarlijks worden de combibiljetten gemeentelijke belastingen verzonden. Dit betekent dat elk jaar ook de bijlagen moeten worden geactualiseerd. Dit is de bijsluiter en de zogenaamde "belkaart". Met de belkaart kan de burger zelf een telefonische afspraak inplannen en via een te scannen barcode informatie op de website bekijken. Ook wordt de website van de gemeente waar nodig aangepast.

3 Gevolgen en/of vervolgtraject

In dat kader is in het derde kwartaal 2025 de bijsluiter 2026 vereenvoudigd door toepassing van een modernere lay-out, begrijpelijke taal (B1 niveau) en de hoeveelheid tekst te beperken en leesbaarder op te stellen ten opzichte van de bijsluiter 2024. Natuurlijk staan er ook een barcode en links in die naar de gemeentelijke website leiden, welke in het exemplaar 2024 niet voorkwamen.

In lijn met de motie is nog een aparte brief opgesteld over de leges en de ontwikkelingen afvalstoffenheffing en rioolrecht waarbij in begrijpelijke taal de leges worden uitgelegd zodat de aanvrager weet waar hij/zij voor betaalt.

Daarnaast is een zogenaamde extra digitaal portaal toegevoegd aan de belastingapplicatie. Hierdoor kan het Rijswijks Contact Centrum bij telefonische contacten beschikken over schermen met meer informatie.

Daarmee kan de medewerkers van het RCC meer reacties in één keer afhandelen ("one shop, one stop"). Uiteraard levert team Belastingen ondersteuning waar nodig en vervult een backoffice functie als meer inhoudelijke vragen beantwoord moeten worden. Dit leidt hopelijk tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening.

Hiermee is aan de bovengenoemde motie tegemoet gekomen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Bijsluiter aanslagbiljet
- Aparte informatie leges en ontwikkelingen afvalstoffenheffing en rioolrecht
- Belkaart