TECHNISCHE VRAGEN

NAAM VRAGENSTELLER(S)	Bert de Ridder
ONDERWERP	Vragen toetreden gemeenteschappelijke regeling Cosencus
DATUM BO / BOT	5 oktober 2023
AGENDAPUNT BO / BOT	8
BEANTWOORDING	Schriftelijk of mondeling in het overleg van 5 oktober
MAG DE BEANTWOORDING GEDEELD WORDEN MET DE RAAD?	ja
DATUM INDIENING BIJ GRIFFIE **maandag vóór 12.00 uur** voorafgaand BO / BOT	2 oktober 2023
DATUM VERZENDING GRIFFIE AAN COLLEGE VOOR BEANTWOORDING **donderdag uiterlijk 12.00 uur** voorafgaand BO / BOT	

VRAGEN

Aankomende donderdag 5 oktober staat het raadsvoorstel op de agenda van de commissie over de toetreding tot de gemeenschappelijke regeling van Cocensus. Het is de bedoeling dat Cocensus de uitvoering van de belastingheffingen gaat realiseren. De fractie van D66 heeft hierover de volgende vragen:

1. Hoe staat het met de van toepassing zijnde klachtenregeling? Wordt de klachtenregeling van Landsmeer gevolgd? Of wordt dit op een andere manier georganiseerd? De fractie van D66 ziet hierover niets in de documenten staan.
2. Deze vraagstelling geldt ook voor de klanttevredenheidsonderzoeken. Worden die gehouden? Wat is hierin de te volgen werkwijzen? Zijn de klanttevredenheidsonderzoeken over de afgelopen twee jaar beschikbaar voor de raad?

ANTWOORD

1. *Hoe staat het met de van toepassing zijnde klachtenregeling? Wordt de klachtenregeling van Landsmeer gevolgd? Of wordt dit op een andere manier georganiseerd? De fractie van D66 ziet hierover niets in de documenten staan.*

Cocensus heeft een eigen klachtenregeling, die is gepubliceerd op hun website en op overheid.nl. In de te sluiten dienstverleningsovereenkomst is in artikel 5.1e vastgelegd dat we met betrekking tot het belastingproces hun klachtenregeling volgen, zoals zij dat ook voor alle andere gemeenten uitvoeren.

2 *Deze vraagstelling geldt ook voor de klanttevredenheidsonderzoeken. Worden die gehouden? Wat is hierin de te volgen werkwijzen? Zijn de klanttevredenheidsonderzoeken over de afgelopen twee jaar beschikbaar voor de raad?*

Sinds begin 2023 heeft Cocensus voor alle deelnemers een eerstelijns opvang gecreëerd via een eigen KCC (Klant Contact Center). De klanten (belastingplichtigen) beoordelen dit contact met een gemiddeld cijfer van een 8,2. Over klanttevredenheid wordt elk kwartaal gerapporteerd in de bestuursrapportage.
Omdat Cocensus tot 2022 alleen een backoffice was en de klantencontacten via de deelnemers liepen, zijn er geen klanttevredenheidsonderzoeken over de afgelopen jaren.