



Beantwoording bestuursvraag

Onderwerp	Bijsluiter belastingaanslagen
Indiener	A. van Geest Partij AWP
Datum vraag	9 mei 2018
Datum antwoord	11 september 2018
Bron	Commissie BOD 9 mei
Portefeuillehouder	H. Pluckel

Registratienummer:
18.117542

Vraag

De heer Van Geest heeft in de Cie BOD van 9 mei jl een vraag gesteld over de bijsluiter belastingaanslagen.

1. Wat zijn de mogelijkheden om weer een schriftelijke bijsluiter te verzenden bij de aanslag van de waterschapshoefting?

Antwoord

Het versturen van een schriftelijke bijsluiter past niet in de beleidsvoorschriften en regels van BSGR, Rijnland en de overheid. Deze regels zijn op een rij:

- Rijnland heeft bepaald dat alle voorlichting waar mogelijk digitaal moet en niet in print volgens de principes van People, Planet, Profit
- BSGR heeft bepaald dat alle deelnemers geen bijsluiters mogen verzenden bij de belastingaanslag, omdat dit gigantische verzendpakketten zou veroorzaken en de kosten hierdoor hoog oplopen. ⁱ Dit heeft een tegengesteld effect op de doelstellingen van BSGR: effectief, efficiënt en kostenbesparend.
- Digitale overheid: alle overheden moeten hun administratieve processen sinds 2017 volledig digitaliseren en laten aansluiten op de DigiD van burgers;

In overleg met BSGR is in 2012 afgesproken om zowel op de envelop als op de aanslag te verwijzen naar de website van BSGR (Tekst: "Meer informatie? Zie www.bsgr.nl"). Dit besluit is destijds geaccordeerd door de algemeen directeur van Rijnland. Op de website van BSGR staat nu prominent een duidelijke infographic, die inzichtelijk maakt hoe de heffing is opgebouwd en waar het geïnde geld aan wordt uitgegeven. Deze infographic is door Rijnland ontwikkeld, waarop veel positieve reacties zijn gekomen. Ook in de werkprocessen van Rijnland is het effect zichtbaar. Het is mensen nu duidelijk wat waterschapshoefting betekent en doet. Alleen blijven er altijd vragen over de hoogte van het bedrag ten opzichte van de persoonlijke omstandigheden van de beller. Deze vragen kunnen afgehandeld worden door de medewerkers van BSGR.



BSGR heeft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in 2016, met daarin vragen over de communicatie. De uitkomsten van dit onderzoek vormden geen aanleiding tot verbeterpunten of wijziging van het overeengekomen communicatiebeleid.

ⁱ Indien de folder bij het aanslagbiljet wordt ingesloten levert dat minimaal een verdubbeling van de portokosten op. Afhankelijk van de samenstelling van de folder en dus de omvang (tekst voor slechts één deelnemers of meerdere deelnemers) kunnen de extra kosten oplopen tot ca. € 300K.

Ook het bijplaatsen van een folder bij de belastingaanslag in de Berichtenbox in MijnOverheid is niet gratis, uitgaande van het huidig aantal gebruikers van de Berichtenbox belopen de kosten hiervan ruim € 200K

Al met al kunnen de kosten hiervan oplopen tot ca. € 500K. Van deze kosten komt, op basis van het kostprijscalculatiemodel, ca. 80% voor rekening van het hoogheemraadschap.