

Gemeente Apeldoorn

Postbus 9033
7300 ES Apeldoorn
Bezoekadres
Stadhuis Marktplein 1
www.apeldoorn.nl
KvK 08223882

T 14 055
Doorkiesnummer
(055) 580 1104
E-mailadres
h.braakhuis@apeldoorn.nl

Adviesraad VWI
Postbus 9033
7300 ES Apeldoorn

Datum: 14 juni 2016
Ons kenmerk: 2016-0001745
Uw brief d.d.: 26 januari 2016
Betreft: Reactie inning gemeentelijke belastingen 2016, het niet meer versturen van de kosteloze herinnering

Geachte heer van der Scheer,

In uw brief van 26 januari 2016 geeft u een reactie op de gewijzigde uitvoeringsbeleid van de Tribuut om geen kosteloze herinnering meer te versturen.

U geeft aan moeite te hebben met deze werkwijze omdat volgens u een belangrijk punt over het hoofd wordt gezien, namelijk "de tevreden inwoner van Apeldoorn".

U betreft het dat de kosteloze herinnering wordt beëindigd.

Uw punt voor wat betreft het over het hoofd zien van "de tevreden inwoner van Apeldoorn" delen wij niet. Het gaat hier immers niet om inwoners "in het algemeen" maar specifiek om inwoners die niet binnen de termijn betalen. Om te zorgen dat deze mensen ook binnen de termijn betalen maakte de gemeente kosten door een kosteloze herinnering te versturen. Deze kosten komen voor rekening van alle inwoners van Apeldoorn, ook voor de inwoners die wel binnen de termijn betalen.

Daarnaast is gebleken dat het versturen van een herinnering in de praktijk leidt tot uitstelgedrag met betrekking tot de betaling.

In uw brief geeft u ook aan dat op geen enkele wijze naar de inwoners van Apeldoorn is gecommuniceerd over deze wijziging en daarom voorziet u ook problemen bij mensen met minder financiële armslag. Wij zijn echter van mening dat wel degelijk is gecommuniceerd met de inwoners van de gemeente Apeldoorn. Zo is op de achterzijde van het aanslagbiljet informatie over de betalingsmogelijkheden en gevolgen bij het uitblijven daarvan opgenomen: *"als u na de vervaldatum niet of te weinig hebt betaald ontvangt u geen kosteloze herinnering, maar meteen een aanmaning. Voor een aanmaning en dwangbevel rekent Tribuut extra kosten. Voor een aanmaning minimaal €7- en voor een dwangbevel minimaal €39,-"*

Daarnaast wordt op de site van Tribuut, www.tribuut.nl, aandacht geschonken aan het op tijd betalen of niet kunnen betalen van de aanslag, aan de mogelijkheid en voordelen van automatische incasso en aan het aanvragen van kwijtschelding. Met name de automatische incasso biedt de gelegenheid om de aanslag in termijnen te voldoen.

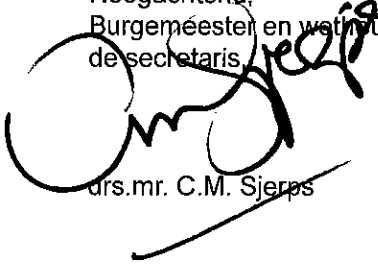
Behandeld door: H.G. Braakhuis
Bijlage(n):

Als u reageert datum en kenmerk van deze brief vermelden

Daarbij is naar aanleiding van uw advies en in afstemming met uw raad nadere invulling gegeven aan de communicatie tussen Activerium en Tribuut richting de betreffende inwoners. Dit heeft onder andere geleid tot het plaatsen van een nieuwsbericht over kwijtschelding in de vacaturekrant van Werkplein Activerium. Ook is op uw aandringen de tekst op het gecombineerde aanslagbiljet aangepast. Deze samenwerking wordt door Tribuut zeer op prijs gesteld.

Wij achten de communicatie dan ook voldoende en vinden uw bijdrage hier in waardevol. Wij zien dan ook geen reden de wijze van communiceren bij Tribuut verder onder de aandacht te brengen. De klanttevredenheid wordt door Tribuut gemeten. Mocht de klanttevredenheid verslechteren dan zal Tribuut dat analyseren en zo nodig maatregelen nemen om dat te verbeteren.

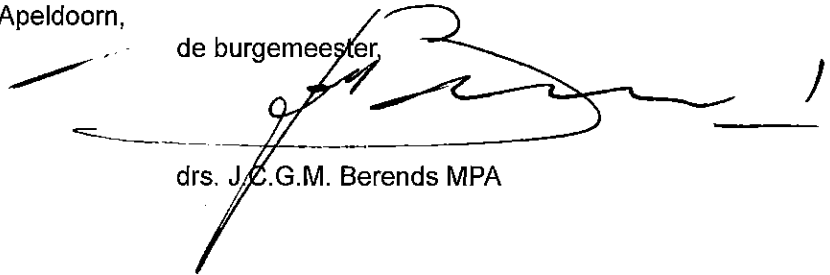
Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Apeldoorn,
de secretaris



Handwritten signature of C.M. Sjerps in black ink, written over the typed name.

drs.mr. C.M. Sjerps

de burgemeester



Handwritten signature of J.C.G.M. Berends in black ink, written over the typed name.

drs. J.C.G.M. Berends MPA