

Wilt u



Uitstekende kwaliteit belastingen



Borging belastingkennis en -processen



Kosten besparen



Voor burgers één aanspreekpunt voor gemeente- en waterschapsbelastingen

Sluit dan aan bij de Regionale Belasting Groep



Waarderingskamer:
WOZ-processen goed

8,8

Beoordeling klantcontact



1,1 miljoen aanslagen



461 miljoen opbrengst



RBG goed
voorbeeld

Rapport ombudsman



Nominatie beste
werkgever 2014



REGIONALE
BELASTING
GROEP

De RBG heeft veel ervaring op belastinggebied en kan grote volumes aan. Ook het uitbesteden van een deel van de belastingwerkzaamheden op basis van een dienstverleningsovereenkomst behoort tot de mogelijkheden.

Maak vrijblijvend een afspraak over de mogelijkheden.

☎ 088 291 11 55

Meer informatie: www.rbgvoorgemeenten.nl

🏠 Spoorstraat 7 - Schiedam



REGIONALE
BELASTING
GROEP

De Regionale Belasting Groep is een succesvol samenwerkingsverband op belastinggebied voor waterschappen en gemeenten. De RBG staat voor **kwaliteit** en werkt **klantgericht**. Dit doet de RBG op een **doelmatige** wijze.





Kwaliteit



Bij de RBG staan kwaliteit en volledigheid van bestanden voorop. Data-analyse is hierbij het sleutelwoord. Een goede kwaliteit betekent minder bezwaarschiften, minder klantcontacten en minder onbestelbaar retour.

Uitstekende kwaliteit



Bestanden

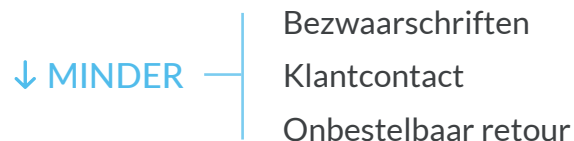


Klantcontact



Kennisniveau

Kwaliteit = minder kosten



Sturing op kwaliteit en kwantiteit

- Snelle doorlooptijden
- 0,34% onbestelbaar retour
- Telefoon 98% binnen de norm opgenomen



Klantgericht



De RBG werkt klantgericht. Dit ziet u terug in al onze processen. We maken het de klant gemakkelijk en sturen op een snelle en goede afhandeling van klantvragen. Daarnaast laten we de klant zelf kiezen hoe hij ons benadert.

Eén aanspreekpunt voor waterschaps- en gemeentebelasting



Gemak voor de klant

- ✓ Automatische kwijtschelding
- ✓ Automatische aanpassing bij wijzigen woonsituatie
- ✓ Proactief benaderen

Klant bepaalt hoe hij ons benadert

- Telefonisch
- Digitaal
- Schriftelijk
- Balie Schiedam



Doelmatig

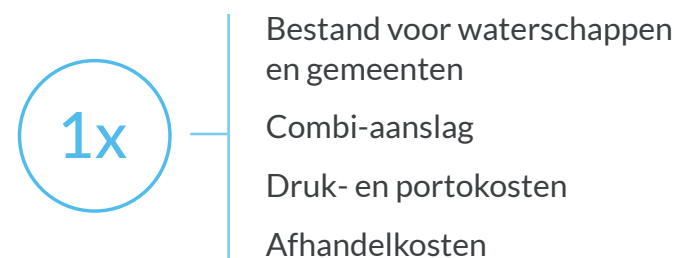


Kwaliteit en klantgerichtheid staan bij ons voorop, maar dit doen we op een doelmatige wijze. Wij staan voor een bedrijfsmatige aanpak. Daarnaast hebben we onze processen geautomatiseerd en veel efficiëncyslagen doorgevoerd.

Bedrijfsmatige aanpak

- ✓ Vergaande automatisering
- ✓ Efficiëncyslagen doorgevoerd
- ✓ Data-analyse

Samenwerken is kosten delen



Groot aantal selfservices

- Telefonisch 145.000
- Digitale balie 170.000