

# 'Goed op weg geholpen'

**In de gemeente Best worden sinds het begin van dit jaar drie nieuwe belastingen geheven: precariobelasting, hondenbelasting en toeristenbelasting. De noodzakelijke inventarisaties voor twee van deze heffingen werden uitgevoerd door Legitiem. Mart van Uden, coördinator gemeentelijke belastingen, en Linda Boonstra, medewerker gemeentelijke heffingen, over het hoe en waarom.**

De offertetermijn was eigenlijk verstreken, vertelt Mart van Uden, toen 'een zekere Toine van Ierland' aan de telefoon hing. Hij vertelde dat hij kortgeleden een eigen bedrijf was begonnen, dat hij werkte volgens een moderne aanpak en dat hij beslist een goede aanbieding kon doen.

Mart van Uden: "Het klonk allemaal heel enthousiast, dus zei ik dat hij alsnog een offerte uit kon brengen. Op een paar dagen zat het ook niet vast. Dat deed Toine. Hij kwam met de meest uitgebreide aanbieding van allemaal en financieel was het interessant. Ik heb een afspraak met hem gemaakt en dat was een heel goed gesprek. Mij was snel duidelijk dat hij wist waar hij het over had. Ik heb alle aanbiedingen daarna besproken met mijn leidinggevende en met de wethouder en unaniem waren we van mening dat we de opdracht aan Legitiem moesten geven."

## Inventarisaties

Inmiddels hebben zij de inventarisaties van de hondenbelasting en de precariobelasting opgeleverd. Voor de hondenbelasting werd een deur-aan-deur-controle gehouden in de hele gemeente, inclusief het buitengebied. Linda Boonstra: "Via de site van Legitiem op internet konden we de voortgang exact volgen. Het was goed georganiseerd en de projectleider zette controleurs in die op hun taak waren berekend. Nog voor de afgesproken datum kwam hij met de oplevering van alle informatie. We zijn nu resultaten van de controles en de aangiften

aan het vergelijken en ongetwijfeld zullen er nacontroles noodzakelijk zijn. Ook daarvoor schakelen we ze in."

Voor de opbouw van het basisbestand precariobelasting beoordeelde Legitiem voor de gemeente Best ongeveer 250 objecten. De inventarisatie werd volgens afspraak half september opgeleverd. Mart van Uden: "Omdat het voor ons allemaal nieuw was, vonden we het prettig te kunnen werken met iemand die gepokt en gemazeld is in de belastingheffing. Toine heeft ons echt op weg geholpen. Hij weet tot in detail waar hij het over heeft. De manier waarop hij met mensen omgaat, spreekt me ook aan. Zakelijk, maar in een sfeer van 'jongens onder elkaar'. Prettig is ook dat hij bijna altijd te bereiken is. En zo niet, dan belt hij razendsnel terug. Er zijn dagen geweest dat ik dacht: jongen, doe toch eens wat rustiger aan. Je moet nog langer mee."



Mart van Uden en Linda Boonstra

## Vervolg

De contacten tussen de gemeente Best en Legitiem zullen voorlopig niet verwateren. De hondenbelastinginventarisatie krijgt een vervolg en ook voor de precariobelasting blijft Legitiem de komende jaren controles uitvoeren.

Mart van Uden: "Voor de precariobelasting hebben we nu een prachtig digitaal bestand, compleet met foto's. Het is zelfs uitgebreider dan we hebben afgesproken. Dat zegt ook iets over Legitiem. Ze proberen zich er niet met een jantje-van-leiden vanaf te maken."



*Ton Leeuwrik: 'Als zaken gevoelig liggen is communicatie heel belangrijk'*

## Bergen zet toeristenbelasting-trein op de rails

Ton Leeuwrik en Annemieke Schep

**De inkomsten uit de toeristenbelasting liepen terug, terwijl Bergen toch echt een gemeente is die het van bezoekers moet hebben. Daar gaat iets niet goed stelden verantwoordelijk wethouder Annemieke Schep en Hoofd Publieksdiensten Ton Leeuwrik vast. Legitiem werd in de arm genomen om samen met de gemeente de vervuilde bestanden op te schonen en de trein weer op de rails te zetten. Zover is het inmiddels. Leeuwrik: "Ik denk dat we het goed hebben aangepakt."**



Er lag een keurige beleidsnotitie in augustus 2004: 'Parels aan de kust'. Een rapport waarin het belang van het toerisme voor Bergen thematisch werd behandeld.

ontwikkeld en uitgevoerd. Daar zijn we goed in geslaagd. Het heeft er toe geleid dat er samen met de branche een activiteitenplan is opgesteld en een projectleider is aangenomen om dit de komende drie jaar uit te voeren."

Daar liet ze het er dan ook niet bij zitten. Legitiem werd binnengehaald, ze nam de suggestie om een klank-

bordgroep in het leven te roepen ter harte en er werd een externe 'aanjager' aangesteld. De bedoeling was te komen tot nieuwe, heldere regelgeving en een actueel bestand. Schep: "Er was een afkoopcultuur ontstaan op forfaitbasis en dat is geen goede zaak. Ik weet dan in financiële zin nooit waar ik aan toe ben."

→ → lees verder op pagina 2



Annemieke Schep, medio vorig jaar aangetroten als wethouder na een bestuurscrisis, heeft de verdere uitwerking voortvarend opgepakt. "Ik vond belangrijk dat het samen met de branche verder werd

## "Een project bekeken"

In elke nieuwsbrief wordt een project centraal gezet en komen de betrokkenen aan het woord. Dit maal verhalen wij over het optimalisatietraject van de heffing toeristenbelasting in de gemeente Bergen.

Binnen Bergen, ontstaan uit de voormalige kustgemeenten, Bergen, Egmond en Schoorl, draagt het toerisme en de kustrecreatie in belangrijke mate bij aan de lokale economie en bepaald voor een groot deel het sociaal maatschappelijke karakter van de gemeenschap. Er worden grote investeringen gedaan op recreatief gebied en deels bekostigt uit de opbrengst van toeristenbelasting.

### Communicatie

Met Legitiem werden de zaken vooraf grondig doorgesproken om tijdens de inventarisatie niet op lange tenen te staan. Dat leidde er bijvoorbeeld toe dat beroepsmatige verhuurders en particulieren vooraf per brief werden geïnformeerd over de voorgenomen werkwijze en afspraken altijd schriftelijk door de gemeente werden bevestigd. Ton Leeuwrik: "Als zaken gevoelig liggen is communicatie heel belangrijk. Legitiem had daar een goed oog voor. Voor ons was het ook erg handig dat zij samenwerken met Van den Bosch & partners, Belasting-adviseurs voor overheden. Die hebben ons met name op juridisch terrein goede diensten bewezen."

### Combinatie

De daadwerkelijke inventarisatie voor de toeristenbelasting vond plaats in de periode mei-juli van dit jaar en werd gecombineerd met onderzoeken van andere gemeentelijke afdelingen, zoals Ruimtelijke ordening, de Brandweer, Recreatie & Toerisme en Economische Zaken. "Ook een idee van Legitiem", vertelt Ton Leeuwrik. "Zij kregen er lucht van dat ook andere afdelingen contact wilden zoeken met de belastingplichtigen en zij stelde voor de onderzoeken te combineren. Om praktische redenen maar ook om ondernemers niet meerdere keren in korte tijd lastig te vallen. Zowel bij de branche als hier



Klankbordgroep Bergen luistert bij afnemen van de interviews

in het gemeentehuis is dat erg goed gevallen. Het geeft aan dat je als bedrijf met je opdrachtgever meedenkt. Bovendien heeft het gecombineerde onderzoek de gemeente geld bespaard." Aanvullend doet Legitiem nu onderzoek naar de onderbouwing van het forfait. Dat is noodzakelijk omdat voor (vaste-) jaar- en seizoensplaatsen op campings de exploitant kan kiezen voor een heffing op basis van forfait.

### Bewijslast

In de nieuwe situatie, vastgelegd in een nieuwe verordening, gaat de gemeente Bergen toeristenbelasting heffen op basis van het werkelijke aantal overnachtingen. Het forfaitaire systeem verdwijnt niet helemaal, maar uitgangspunt is nu dat de aanslag in alle gevallen onderbouwd moet zijn. Ook is de bewijslast omgedraaid. De belastingplichtige mag in de toekomst aantonen hoe de aangifte toeristenbelasting tot stand is gekomen. De gemeente behoudt zich het recht voor nader onderzoek te doen in het geval er twijfels bestaan over de juistheid van de aangifte. Medio deze maand (oktober) gaan de voorlopige aanslagen toeristenbelasting 2005 de deur uit in Bergen. In februari volgend jaar volgt de definitieve aanslag.



Ton Leeuwrik: "Het is een intensief traject geweest dat we nu aan het afronden zijn. Met het inventarisatierapport dat is opgesteld beschikken we over veel praktische informatie waar we verder mee kunnen. In het vervolgtraject blijft Legitiem ons trouwens begeleiden en ondersteunen. De opbrengst uit de toeristenbelasting gaat nu veel meer de werkelijkheid benaderen verwacht ik. De branche blijft kritisch, dat hoort ook. Toch hebben ze echt alle medewerking verleend. Dat heeft volgens mij alles te maken met onze aanpak waarin communicatie met de branche centraal stond."

## 'De gemeente heeft het netjes aangepakt'

Jules Steenis is voorzitter van de afdeling Alkmaar van Koninklijke Horeca Nederland, horecaondernemer in Bergen en lid van vele commissies in de horecabranche. Met toeristenbelasting en het betalen ervan hebben hij en zijn collega-ondernemers niet veel op. En als het dan toch moet, dan het liefst op forfaitaire basis.

Steenis: "Zo ging het dus ook hier in Bergen. Makkelijk voor iedereen. Als ondernemer hoefde je geen administratie bij te houden en de gemeente kon volstaan met het sturen van één factuurtje per jaar."

Ergernis dan ook bij Jules Steenis toen de gemeente aankondigde dat voor de toeristenbelasting voortaan per persoon en per nacht een verblijfsregistratie moest worden bijgehouden. "Als gezamenlijke ondernemers hebben we nog een tegenvoorstel gedaan voor een forfait in drie klassen, maar jammer genoeg wilde de gemeente daar niet aan. Terwijl volgens onze berekeningen de opbrengst nauwelijks lager zou zijn dan met het nieuwe heffingsstelsel."

Inmiddels ligt het inventarisatierapport van Legitiem op tafel en werkt de gemeente Bergen aan

de implementatie van het nieuwe systeem. Jules Steenis vindt het nog steeds zonde van de tijd, het geld en de moeite, maar heeft wel waardering voor de manier waarop de zaken zijn aangepakt.

Hij is positief over het instellen van een klankbordgroep, over de benoeming van een externe aanjager en over de communicatie richting de branche. Jules Steenis: "Ook al ben ik het niet altijd met ze eens, de wethouder Annemieke Schep, Ton Leeuwrik en Toine van Ierland zijn prima mensen. Ik heb geen moeite met ze en ze hebben hun werk goed gedaan. Ze stonden open voor kritiek en ook het voorstel van Legitiem om gemeentelijke onderzoeken te combineren, is goed gevallen. Als Koninklijke Horeca Nederland pleiten we al jaren voor een éénloketsfunctie. Van Ierland is sowieso iemand waarmee je goed kunt praten. Hij kan namelijk ook luisteren en je

merkt dat hij voortdurend in de gaten houdt of het handig is dingen aan te passen."

Hoe het verder gaat is volgens Jules Steenis afwachten. "Ik sluit niet uit dat er alsnog problemen ontstaan als de aanslagen binnenkomen. Daarnaast betwijfel ik of de gemeente uiteindelijk meer geld uit de toeristenbelasting incasseert. Natuurlijk ook omdat we een slecht seizoen achter de rug hebben. Ik denk dat we pas volgend jaar weten of het verstandig is geweest het systeem om te gooien. Wat niet wegneemt, nogmaals, dat de gemeente het netjes heeft aangepakt."



Ronald Zander van Recron:

## 'Overleg met open vizier'

"De gemeente treft geen blaam. Ik ben het niet eens met wat ze doen, maar dat is een politieke keuze. Zo werkt onze democratie nu eenmaal. Ze hebben het in ieder geval netjes aangepakt. In dat proces heeft ook Legitiem goed werk geleverd. Er is met open vizier overlegd."

Ronald Zander is voorzitter van de afdeling Bergen van Recron, de Vereniging van Recreatieondernemers Nederland. Een organisatie die in de gemeente Bergen de belangen behartigt van 22 recreatiebedrijven, waaronder Bungalowpark Jamarco van de gebroeders Zander in Schoorl. Ronald Zander wil graag nog eens uitleggen waarom recreatieondernemers per definitie tegenstander zijn van de heffing van toeristenbelasting. "Omdat het prijsverhogend werkt en omdat niet alle gemeenten het heffen. In Alkmaar en Langendijk bijvoor-

beeld, hier in de directe omgeving, zijn recreatieondernemers geen toeristenbelasting verschuldigd. Daardoor krijg je oneerlijke concurrentie. Om een vergelijkbare winst te kunnen maken moeten wij prijzen rekenen die 10 tot 20 procent hoger liggen."

Voor ergernis zorgt ook dat binnen de gemeente niet alle monniken over één kam worden geschoren. Zander: "Als er betaald moet worden, dan ook iedereen naar verhouding. Maar particulieren die af en toe een kamer verhuren zijn veel minder makkelijk te controleren dan officiële bedrijven. Als Recron vinden wij bovendien dat ook andere ondernemers hun steentje bij moeten dragen. De bakker, de slager en de huisarts profiteren ook van het toerisme. Laat iedereen maar een vast percentage van zijn omzet afdragen in de vorm van toeristenbelasting. Dan hou je het probleem van de particulieren, maar de lasten van de ondernemers zijn wel eerlijker verdeeld."

Ronald Zander ziet op tegen de administratieve rompslomp die het gevolg is van de nieuwe aanpak van de



gemeente Bergen. Hij verwacht dat in zijn geval het te betalen bedrag aan toeristenbelasting ongeveer gelijk zal blijven, maar door het extra werk is er toch sprake van een

'minder gunstige' situatie. "En in een tijd waarin het al moeilijk genoeg is mensen hierheen te krijgen, zijn we daar niet blij mee."

Wat niet wegneemt dat hij de gemeente en Legitiem niets verwijt. "Nogmaals, mijn ervaringen en die van mijn collega-recreatieondernemers zijn prima. Er is constant overleg geweest en er werd ook geluisterd. Samen kom je toch tot de beste oplossingen. Al hadden wij natuurlijk liever gezien dat de gemeente door die hele toeristenbelasting een dikke streep had gezet."

# 'Perfect aanvullend'

**In de vorige Nieuwsbrief maakten we met enige trots een samenwerkingsverband bekend met Van den Bosch & partners Belastingadviseurs voor overheden uit Sliedrecht. Maar afspraken maken is wat anders dan afspraken invullen. Met andere woorden: wat is er in de eerste maanden van de samenwerking terechtgekomen? We vroegen het aan Edwin Borghols\*, partner en fiscaal adviseur bij Van den Bosch & partners.**

"Het vermoeden dat we als bedrijven perfect aanvullend zijn is helemaal uitgekomen. Wij dekken de theoretische kant af, Legitiem de praktische. Van beide kanten hebben we elkaar inmiddels aan werk geholpen, precies zoals de bedoeling was. De basis is het onderlinge vertrouwen. Wij weten dat zij hun werk goed doen en zij weten dat wij op ons gebied een echte specialist zijn."

Edwin Borghols laat er geen misverstand over bestaan dat de samenwerking tot dusver volledig aan de verwachtingen beantwoordt. Als concrete voorbeelden noemt hij gezamenlijke projecten toeristenbelasting in onder andere Bergen Noord-Holland, Dronten, Zeewolde, Rhenen en Valkenburg a/d Geul. "Bij zijn contacten met gemeenten stuit Legitiem regelmatig op aanvullende vragen, bijvoorbeeld wat de wet- en regelgeving betreft. Dan schuiven zij ons naar voren. Het is prettig als marktpartij om gemeenten te kunnen helpen met aanvullende dienstverlening en voor ons is het natuurlijk gewoon business. Andersom werkt het ook zo. Als wij bij opdrachtgevers met de praktijkkant worden geconfronteerd, roepen we tegenwoordig gelijk: daar moet je Legitiem voor vragen."

Omdat de werkzaamheden steeds vaker in elkaar grijpen zijn Edwin Borghols en Toine van Ierland de laatste maanden ook regelmatig samen op pad. Zo



verzorgden ze inmiddels een aantal gezamenlijke workshops en voorlichtingsavonden en waren ze samen aanwezig bij werkgroepbesprekingen. Niet onbelangrijk is dat het ook op het persoonlijke vlak klikt. Edwin Borghols: "Ik kende Toine niet uit het verleden, maar het blijkt gewoon dat we prima met elkaar kunnen opschieten. Dat is wel een voorwaarde. Als je elkaar voortdurend vliegen probeert af te vangen, lukt het niet."

## Academie

De samenwerking tussen Legitiem en Van den Bosch & partners krijgt inmiddels ook gestalte binnen de Academie Lokale Belastingen van het Sliedrechtse bedrijf. Zo wordt op 3 november een bijeenkomst gehouden over precario-belasting. Edwin Borghols vult het theoretische gedeelte van de dag in, terwijl Toine van Ierland de problematiek vanuit de praktische hoek belicht.

Onder het motto 'hernieuwde aandacht voor oude belastingen' verzorgen beide heren ook een presentatie tijdens het jaarlijkse belastingcongres voor gemeenten op 5 oktober in De Eenhoorn in Amersfoort. Borghols: "Met 'oude belastingen' bedoelen we met name toeristenbelasting, reclamebelasting en precariobelasting. Heffingen die niet iedere gemeente heeft ingevoerd. Maar omdat het gebruikersdeel van de OZB op woningen met ingang van 1 januari volgend jaar wordt afgeschaft, zoeken veel gemeenten naar nieuwe inkomstenbronnen. Die 'oude belastingen' lenen zich daarvoor."

Met het oog op 2006 is het congres dit jaar, op verzoek van veel gemeenten, al in oktober en niet zoals gebruikelijk in december. Borghols: "Nu hebben gemeenten nog net de tijd om te bekijken of ze met ingang van 1 januari iets kunnen doen aan verordeningen. Die mogelijkheid was er niet geweest als we aan december hadden vastgehouden."

\* Edwin Borghols begeleidt veel gemeenten bij o.a. baatbelasting voor projecten riolering buitengebied en herinrichting binnenstad en bij de invoering van reclame- en precariobelasting. Daarnaast procedeert hij regelmatig voor gemeenten bij lastige dossiers, zoals bouwleges en rioolrechten.

## Cursus precario- en reclamebelasting

Op 3 november 2005 organiseert de Academie Lokale Belastingen een cursus precario- en reclamebelasting. Docenten van de cursus zijn Edwin Borghols en Toine van Ierland.

Aan de orde komen onder andere de volgende onderwerpen:

- Essentiële elementen precariobelasting
- Essentiële elementen precario-belasting
- Optimalisering van beide heffingen
- Wetsvoorstel afschaffing precariobelasting op (ondergrondse) kabels en leidingen
- Reclamebelasting als instrument
- Reclamebelasting als aanvulling op precariobelasting
- Aansluiten bij gemeentelijk beleid
- Aansluiten bij vergunningverlening

U kunt zich inschrijven via de website van de Academie Lokale Belastingen [www.lokbel.nl](http://www.lokbel.nl)



# 'Belastingen is een boeiend vak'

**Enno Soeren is sinds drie jaar hoofd van de Productgroep Belastingen bij de gemeente Maastricht. Een verantwoorde-lijke baan waarin hij leiding geeft aan veertig medewerkers. Alsof dat nog niet genoeg is, is hij sinds mei van dit jaar ook tijdelijk hoofd van het Servicecentrum Financiële Administratie van Maastricht. De belastingdeskun-dige staat in kleine kring te boek als een visionair en dat was voor Legitiem reden Enno Soeren te vragen voor iedere uitgave van deze Nieuwsbrief een column te schrijven. Enno zal ingaan op actuele ontwikkelingen in het (gemeentelijke) belastingveld. Hij trapt af met een wat algemener verhaal waarin hij ook zichzelf voorstelt. Uiteraard schrijft Enno Soeren deze column op persoon-lijke titel.**



Wie ben ik? Enno Soeren dus. Een 35-jarige Maastrichtenaar die Bedrijfseconomie heeft gestudeerd en later nog een postdoctorale opleiding voor registercontroller heeft gevolgd. Ik heb een paar jaar bij de gemeente Nuth gewerkt (uitvoering eerste WOZ-ronde), voor ik in 1998 bij de gemeente Maastricht ben begonnen. De invoering van de WOZ-wetgeving in 1997 heeft mij de belastingkant op geduwd. Omdat het nieuw was heb ik me daarop gestort en na verloop van tijd ga je dan als een specialist door het leven. Mijn oriëntatie op het werk-gebied is vrij breed, mede omdat ik vanwege mijn controlleropleiding ook enkele jaren bij Financiën heb gewerkt.

Belastingen is hoe dan ook een boeiend vak. En het leuke van mijn product-groep is dat we een hecht team hebben dat vrijwel alles zelf doet. We hebben juridisch geschoolde mensen en deur-waarders, we behandelen bezwaar-schriften en doen kwijtscheldingen en ook het hele applicatiebeheer zit bij ons. Die diversiteit maakt het extra leuk. Hoewel ik voornamelijk bezig ben met leidinggeven, probeer ik af en toe ook zelf in een dossier te duiken. Je moet toch een beetje voeling houden met de praktijk.

Wat tot mijn verbeelding spreekt is de slogan van de Belastingdienst: 'leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker'.

Belasting betalen is natuurlijk nooit leuk. Maar als je het goed organiseert en ervoor

zorgt dat mensen weten dat anderen ook betalen, dan is er meestal wel begrip.

→ lees verder op pagina 6

*Maastricht kiest voor kwaliteit*

## Deskundig, actief en innovatief'

Omdat Enno Soeren het gevoel had dat de aangiftemoraal terugliep, voerde Legitiem in de periode mei/juni op verzoek van het hoofd van de Productgroep Belastingen bij de gemeente Maastricht een controle uit op de toeristenbelasting. Een 25-tal bedrijven werden bezocht. Enno Soeren ging een dag samen met Legitiem op pad om te kunnen inschatten of hij in de toekomst een eigen medewerker de controle zou kunnen laten uitvoeren. Soeren: "Die dag is me gebleken dat het controleren van de toeristenbelasting echt een vak is. Ik zal een voorbeeld geven. We zaten met de controller van een van de grotere hotels in Maastricht rond de tafel. Een bedrijf dat goed is voor een toeristenbe-lastingafdracht van meer dan 100.000 euro per jaar. Op een gegeven moment vraagt de controleur of hij de CBS-index mag zien. Dat mocht wel maar die man wist niet zo goed hoe hij daarmee moest werken.

Vervolgens gaat de controleur zelf achter de computer zitten en tovert hij die cijfers zo tevoorschijn. Dan zie je zo'n administrateur kijken. Ho, die maak ik niks wijs." De controle leverde de gemeente Maastricht aanzienlijk meer op dan dat aan Legitiem moest worden betaald. Bovendien werd voldaan aan de tweede voorwaarde van Enno Soeren: het afgeven van een signaal naar de branche dat bedrijven er verstandig aan doen hun zaakjes goed te regelen. Of dat signaal wordt opgepakt blijkt binnenkort, als Legitiem opnieuw bij 25 bedrijven in de toeristische sector de administratie doorlicht.

### Hondenbelasting

Inmiddels heeft de gemeente Maastricht Legitiem ook opdracht gegeven voor de controle hondenbelasting. "Met Legitiem kies ik voor een deskundige, actieve en innovatieve aanpak.



Bij het ‘makkelijker maken’ hoort voor mij ook het inzetten van capabele mensen bij controles. Zodat alles correct verloopt en onze klanten, de belastingbetalers, zo min mogelijk hinder van ons ondervinden. Bij de gemeente Maastricht is dat mijn verantwoordelijkheid en daarom huur ik graag goede mensen in. Van Legitiem bijvoorbeeld.”

Ontwikkelingen die ik in deze column kan bespreken zijn er genoeg. De afschaffing van het gebruikersdeel van de OZB met ingang van komend jaar bijvoorbeeld. Dan hebben we het over het rapport van de commissie Eenhoorn dat voor nogal wat consternatie heeft gezorgd. Ik ga mee in de visie van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten die stelt dat gemeenten een eigen belastinggebied moeten houden. Momenteel is gemiddeld 16% van de inkomsten van een gemeente afkomstig uit eigen belastingen. Dat is al niet zoveel. Ga je daar aan knabbelen dan tast je de lokale democratie aan. Nu kunnen partijen nog aangeven wat ze met die inkomsten willen doen. Een theater of een sportzaal bijvoorbeeld. Stellingnames op basis waarvan mensen bij verkiezingen hun keuze kunnen bepalen.

Ik kom er in de volgende Nieuwsbrief op terug. Deze eerste keer wil ik afsluiten met de opmerking dat mijn leven ondanks twee banen niet alleen in het teken van werken staat. Mijn vrouw en ik hebben drie jonge kinderen en het spreekt voor zich dat ik ook aan die kleine wonderdjes veel tijd besteed. Geen vernauwde of benauwde belastingblik dus bij mij. Ik stel er prijs op dat u dat weet.

Enno Soeren



vlnr. Jan Kievit, Piet Bruijsters, Veljko Vasik



# 'Werken met PDA's en Internet levert enorme tijdwinst op'

**De gemeente Eindhoven stelde twee jaar geleden een nieuw management aan bij de afdeling Belastingen en de organisatiestructuur werd aangepast. Doelstellingen waren het optimaliseren van de werkprocessen (intern) en het beter ten dienste staan van de burger met een nieuwe, efficiënte aanpak (extern). "Met beide zijn we op de goede weg", stelt Marga de Graaf, sinds november 2003 hoofd van het bureau Heffingen & Services van de afdeling Belastingen. Een verandering was ook het binnenhalen van Legitiem voor de controle op de hondenbelasting.**

Eén tot hooguit twee uur per dag is een medewerker van het bureau Heffingen & Services van de gemeente Eindhoven tijdens de grootscheepse controle tegenwoordig bezig met het verwerken van de informatie die door acht controleurs van Legitiem wordt aangeleverd. Voorheen, toen de informatie van de papieren 'looplijsten' nog handmatig moest worden verwerkt in een Excel-bestand, was dat toch gauw een hele dag.

Marga de Graaf: "Voordat we voor Legitiem kozen hebben we ook met andere bedrijven gesproken waar we goede ervaringen mee hebben, maar het werken met PDA's en Internet gaf de doorslag. Het is zoveel effectiever en efficiënter en dat vertaalt zich in een enorme tijdwinst. Bovendien bouw je snel een waardevol bestand op. Ik had er hoge verwachtingen van en die zijn helemaal uitgekomen. Het past ook bij Eindhoven, deze werkwijze. De slogan van de gemeente is 'Leading in Technology'. Zo'n stad kan het eigenlijk niet maken controleurs met zogenaamde looplijsten langs de deuren te sturen."

## **Structuur**

Eindhoven heeft gekozen voor een structuur waarin alle huishoudens om het jaar worden gecontroleerd in het kader van de hondenbelasting. Dit jaar moeten 47.500 adressen worden afgewerkt waarvan er in de periode mei/juni/juli ongeveer 22.000 zijn

gedaan. Medio augustus is een begin gemaakt met de controle van de resterende adressen. Alle informatie moet volgens afspraak eind oktober binnen zijn, zodat nog dit jaar de resterende aanslagen hondenbelasting 2005 kunnen worden verstuurd.

Alle informatie die dagelijks door de controleurs wordt verzameld is direct via de website beschikbaar voor de gemeente Eindhoven. Gaande de controles zijn ook uitbreidingen in het programma ingebouwd. Marga de Graaf: "Op ons verzoek zijn onder meer een opmerkingsveld en een zoekfunctie toegevoegd, waardoor de toegevoegde waarde voor ons nog groter wordt. Daar zijn verder geen meerkosten aan verbonden. Het is een investering die Legitiem voor haar rekening neemt omdat het perfectioneren van het systeem ook voor haar interessant is."

Inmiddels zijn de eerste evaluaties gehouden en die hebben het goede gevoel bij Marga de Graaf versterkt. "De werkwijze voldoet uitstekend, we hebben nog geen enkele klacht gekregen van bewoners en de communicatie is prima. De projectleider van Legitiem is altijd te bereiken en onderneemt direct actie als dat nodig is en ook Toine van Ierland zelf zit er kort op. Het voelt niet eens als een zakelijk gebeuren. Mede omdat we ook contact hebben met de controleurs. Die verzamelen elke dag op een stadsdeelkantoor en voor de zomerstop hebben we een bijeenkomst gehouden om ervaringen uit te wisselen. De onderlinge samenwerking en sfeer zijn gewoon heel goed."

## **Goed contact**

Marga de Graaf zegt wel te merken dat het goed gaat met Legitiem. De aandacht van Toine van Ierland zal steeds meer worden gedeeld. "Een goed contact is de basis van onderling vertrouwen. Dat contact kan wat minder worden omdat er meer klanten komen, maar het is wel belangrijk om het vast te houden. Voor die taak staan zij denk ik de komende jaren. Zoals ze ook een antwoord moeten vinden op het gegeven dat ook andere bedrijven met PDA's en Internet zullen gaan werken. Maar vertrouwen heb ik er eerlijk gezegd wel in. Voor een bedrijf dat voor een goede prijs een goed product levert, is altijd werk."