



De slaapverwekkende magie van een toegankelijke belastingbrief

Hoe je retrodienstverlening proactief kunt inzetten

NCDT 13 juni 2024, Theo van der Mark en Wiep Hamstra



Nationaal Congres
Digitale Toegankelijkheid

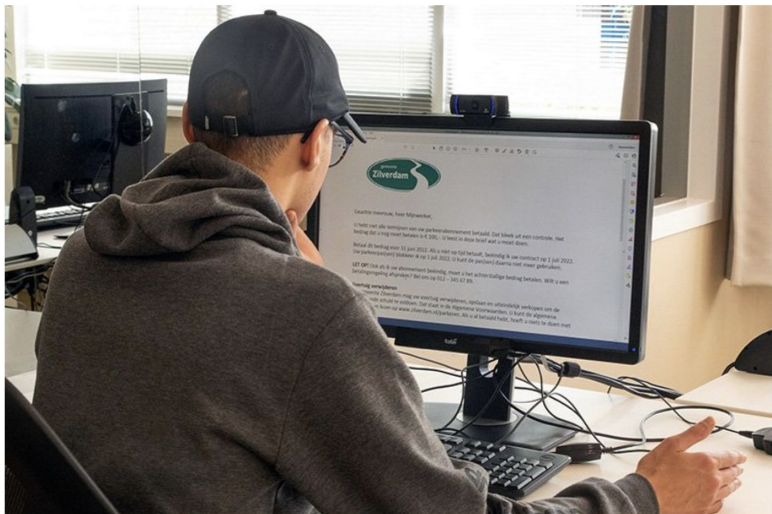


Overheid is/doet moeilijk

27 maart 2023

Onderzoek naar begrijpelijke overheidsteksten

30 procent van de Nederlanders vindt overheidsteksten te moeilijk



bestuur en organisatie financiën ruimte en milieu sociaal digitaal carrière juridisch

Binnenlands
Bestuur

bestuur en organisatie / nieuws

Vertrouwen in overheid lager dan ooit

Het vertrouwen in de landelijke en lokale overheid is het laatste anderhalf jaar fors gedaald. Het vertrouwen in de landelijke overheid is nog nooit zo laag geweest als nu. Nog geen drie op de tien Nederlanders hebben (veel) vertrouwen in 'Den Haag'.

▲ Yolanda de Koster | 02 november 2021



Het vertrouwen in zowel de landelijke als in de lokale overheid is het laatste anderhalf jaar flink gedaald. Het vertrouwen in de lokale overheid daalde van 60 procent in april vorig jaar naar 37 procent in september. Het vertrouwen in de landelijke overheid is nog nooit zo laag geweest als nu. Nog geen drie op de tien Nederlanders hebben (veel) vertrouwen in 'Den Haag'.

Vacatures

Teammanager Interne Dienstverlening
JS Consultancy

Strategisch Projectleider Informatievoorziening
JS Consultancy

Projectleider Implementatie Nieuw Financieel Systeem
JS Consultancy

Functioneel Beheerder Exact
Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

Teamleider Ontwikkeling en Plaatsing
JS Consultancy

[Bekijk alle vacatures →](#)



2020

**Nationale ombudsman: inwonersperspectief
essentieel voor vertrouwen in de rechtsstaat**



Klachten volgens Ombudsman

Veel klachten gaan over een overheid die **niet bereikbaar** is of **drempels** in contact opwerpt door **digitalisering, juridisch taalgebruik** of een verwijzing naar andere **procedures**.



Oplossing

Wij willen een betrouwbare overheid zijn die voor **iedereen bereikbaar** is, **begrijpelijke taal** gebruikt en zich **niet verschuilt** achter regels en **ingewikkelde digitale loketten**.



Samengevat: 3 V's in communicatie

Volwassen

Vriendelijk

Vertrouwenwekkend



Beter communiceren!
Maar hoe?

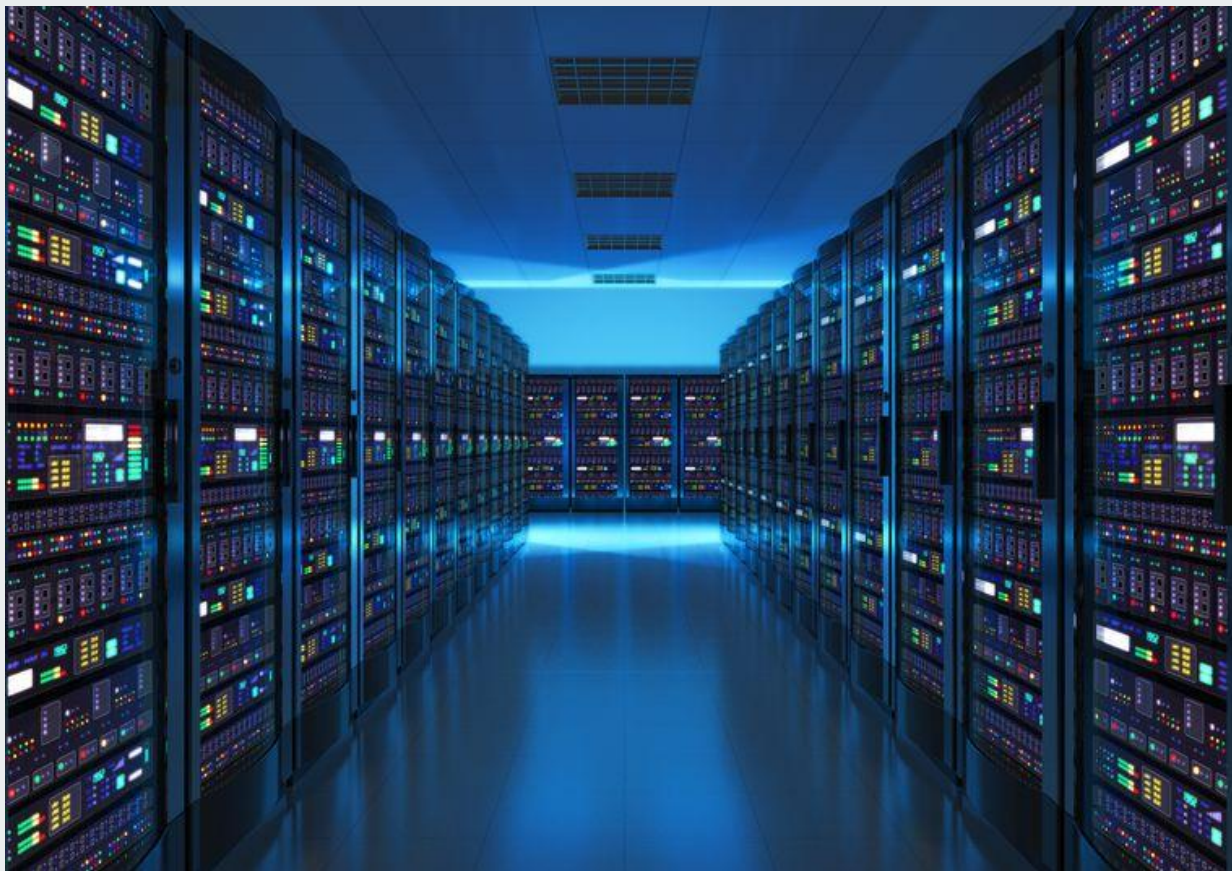


Wat (soms) gedacht wordt over communicatie





Wat communicatie van de overheid kan zijn





Hoe 'experts' en experts kijken naar brieven

Brieven zijn vreselijk!
Kunnen ze het niet
eens gewoon
opschrijven?





Wat nodig is: slaapverwekkende magie





*Simple can be harder than complex.
You have to work hard to get your thinking
clean to make it simple.*

Steve Jobs




*Was dat nu zoveel werk?
De brief ziet er wel erg simpel uit.*


Iemand die zonder te bedoelen het grootste compliment geeft



TLDR; de brief en de componenten

 Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden

J.J. de Bom
Hilversumsestraat 10
8888 AA Sliedrecht

 Gemeente Sliedrecht

Gemeentekantoor (op afspraak)
Industrieweg 11, Sliedrecht
Telefoon: 14 084
www.sliedrecht.nl
belastingbalie.drechtsteden.nl
Postadres
Gemeente Dordrecht
~~Postbus 43368-14 Dordrecht~~
IBAN: NL20 BNGH 0285 07 45 55

Belastingjaar 2024	Dagtekening 26 februari 2024
Waardepeildatum 1 januari 2023	Aantal betaaltermijnen 1
Aanslagnummer 12345	Uiterste betaaldatum 30 april 2024
Klantnummer 678910	

Onderwerp: aanslag gemeentelijke belastingen 2024 / WOZ-beschikking


Geachte heer De Bom,

In deze brief staat hoeveel u moet betalen en op welke manieren dat kan. Op de achterkant vindt u de toelichting: welke belastingsoorten voor u gelden en de gegevens die we voor de berekening hebben gebruikt. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Te betalen
€ 578,00

In 1 keer betalen: dit kan op 2 manieren

- Maak € 578,00 over op NLS1 BNGH 0285 1757 50 t.n.v. Gemeente Dordrecht/GBD. Vermeld hierbij uw aanslagnummer 12345
- Scan de QR-code om de bankapp te openen op uw telefoon. Controleer de betaalgegevens. Druk op 'Betalen', uw bank bevestigt de betaling



Het totale bedrag moet uiterlijk 30 [maand] 2024 zijn betaald. Daarna is de QR-code niet meer te gebruiken.

Liever in termijnen?
Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. U moet ons daarvoor machtigen. Dat kan via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het bijgesloten machtigingsformulier.

Laag inkomen? Vraag kwijtschelding aan om niet of minder te betalen
Kwijtschelding vraagt u aan op belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Dat staat op onze website. Bellen kan ook, dan sturen wij het formulier op. U heeft 2 weken de tijd om kwijtschelding aan te vragen.

Met vriendelijke groet,
De heffingsambtenaar

GBD is onderdeel van de gemeente Dordrecht en heft en int gemeentelijke belastingen en voert de Wet WOZ uit voor de gemeenten Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.



Wat is de 'slaapverwekkende magie'

- De magie zit in het wegnemen van alle obstakels voor de lezer
- *Don't make me read*
- Voor ons: meer wiskunde dan schrijven, denken in herbruikbare bouwstenen (componenten)
- Maar dan toch een brief die persoonlijk aanvoelt, zakelijk maar niet afstandelijk



Een hapje uit onze tabel met beslisregels....



Beslisregels aanslag gemeentelijke belastingen Drechtsteden

Doel

Beschrijven hoe de brief en toelichting zijn opgebouwd, op basis van welke beslisregels behorend bij een specifieke situatie en waar dit uit opgemaakt kan worden.



Brief

UID	Determinant	Attribuut	Te herkennen aan (printbestand)	Record (Paragon)	Component gegevens (specs) - gevolgen	Component onderwerp-gevolgen	Cor gev
	Soort pand	Woning	WON		-	-	-
		Bedrijfspand	NW		-	-	-
		Garagebox	niet		-	-	-
		Maatschappelijk gebouw	NW BESH, BESE of BESE of een combinatie van BESE en BESE (en geen andere belastingen)		-	-	-
	Rol belastingplichtige	Eigenaar/gebruiker (bewoner)	BESE, RIOE en RIOP		-	-	-
		Huurder	BESH of BESE en RIOP of RIOM		-	-	-
		Eigenaar (verhuurder)	BESE, RIOE maar niet RIOP		-	-	-



**De weg er naartoe.
Waarom moest het eigenlijk
allemaal anders?**



Aanleidingen

Dienstverlening en communicatie doorlopend verbeteren

- Persoonlijker, meer vraaggericht

Techniek

- Nieuwe software bij het verzendhuis

Toekomst

- Duurzame oplossing voor iedere situatie die zich voordoet (bijvoorbeeld Diftar)



Aanleidingen

Dienstverlening en communicatie doorlopend verbeteren

- Persoonlijker, meer vraaggericht

Techniek

- Nieuwe software bij het verzendhuis

Toekomst

- Duurzame oplossing voor iedere situatie die zich voordoet

Proactieve dienstverlening

- Niet aanvragen, maar toekennen!





*Design is rendering intent in a set of
constraints.*

Jared Spool



Kaders om binnen te ontwerpen: lessen van voorgaande jaren



Enkele kaders...

- Juridisch waterdicht en foutloos
- Op tijd verzonden
- Controleerbare data
- Aansluiten op overige uitingen
- Flexibel en robuust: 5 (!) gemeenten met elk een stuk of 10 (!) belastingsoorten voor inwoners en bedrijven

En...

- Leverancier (Centric) moet het kunnen
- Aanslag moet passen op 1 vel papier maar ook digitaal (Berichtenbox)



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden



Postbus 619, 3300AP Dordrecht

NAAM

ADRES

0000AA Dordrecht

Bezoekadres Stadswinkel
Spuiboulevard 300

E-toket www.dordrecht.nl

Telefoon 14 078

IBAN NLS1 BNGH 0285 1757 50

Belastingjaar 2020

Aanslagnummer

Waardepeildatum 01-01-2019

Klantnummer

Betref Gemeentelijke belastingen/WOZ-beschikking

Dagtekening 29-02-2020

Laatste vervaldag 31-12-2020

Betaaltermijnen 10

Omschrijving	Periode	Grondslag	Soort	Bedrag
ADRES	0101-3112	€ 160.000	BESE	
ADRES	0101-3112	€ 160.000	OZBE	€ 174,24
ADRES	0101-3112	Basistarief	RIOE	€ 102,81
ADRES	0101-3112	Basistarief	RIOP	€ 91,56
ADRES	0101-3112	Basistarief	AFV	€ 286,32
Totaal te betalen				€ 654,93

Betalingsinformatie

U heeft voor de inning van de gemeentelijke belastingen een machtiging verleend. Deze machtiging is in de belastingadministratie bekend onder 00000. Het openstaande bedrag van € 654,93 wordt vanaf volgende maand maandelijks in 10 gelijke termijnen van rekening NL78ABNA00 0000000000 op de laatste werkdag van de maand afgeschreven. De eerste termijn zal op de één na laatste werkdag worden afgeschreven.

2021



Doorlopende machtiging?

Als u de gemeente een machtiging heeft gegeven, schrijven wij het bedrag van de aanslag in tien maandelijkse termijnen van uw rekening af en wel op de laatste werkdag van elke maand. De machtiging geldt alleen voor aanslagen met een bedrag tot € 3.500,-.

Kunnen wij een termijnbedrag niet van uw rekening afschrijven (bijvoorbeeld door onvoldoende saldo), dan verdelen wij het overgebleven bedrag over de resterende maanden. Alle volgende termijnbedragen worden dan dus hoger.

Lukt het ons drie keer achter elkaar niet om een termijnbedrag van uw rekening af te schrijven, dan vervalt uw machtiging. U moet dan het openstaande bedrag in één keer betalen. U kunt daarvoor geen betalingsregeling krijgen.



Betaaltermijnen

Betaling via een machtiging gebeurt in tien termijnen. Heeft u echter geen machtiging afgegeven, dan dient u het bedrag zelf over te maken. Dan is er maar één betaaltermijn. Als u niet op tijd betaalt volgen invorderingsmaatregelen. De kosten die wij daarvoor maken, betaalt u. Als u op de vervaldag nog niet heeft betaald, moet u altijd invorderingsrente betalen.



Machtiging afgeven?

Heeft u nog geen machtiging afgegeven en wilt u wel dat wij deze aanslag in tien termijnen afschrijven? Stuur dan de bijgesloten machtiging ondertekend binnen twee weken na dagtekening van deze aanslag naar ons op.

Uitleg over de heffingen en bedragen vindt u in bijgaande folder en op www.dordrecht.nl



Verklaring afkortingen & tarieven

Soort	Uitleg	Tarief
AFV	Afvalstoffenheffing	€ 286,32 per jaar
RIOP	Ricohoheffing gebruiker woning	€ 91,56 per jaar
RIOE	Ricohoheffing eigenaar	€ 102,81 per perceel
OZBE	Onroerende zaakbelasting eigenaar (woning)	0,1089% van de WOZ-waarde
OZBE	Onroerende zaakbelasting eigenaar (niet-woning)	0,2428% van de WOZ-waarde
BESE	WOZ-beschikking eigenaar	



Bezwaar maken?

U kunt binnen zes weken na dagtekening van de aanslag schriftelijk bezwaar maken. U moet de soort belasting, het belastingjaar, het aanslagnummer en de reden van uw bezwaar daarin vermelden. Vergoet vooral niet de datum en uw handtekening. U kunt het bezwaarschrift sturen naar de heffingsambtenaar. In veel gevallen is het ook mogelijk om digitaal bezwaar te maken op www.dordrecht.nl.



Kwijtschelding aanvragen?

Als u door uw te lage inkomen en/of vermogen de gemeentelijke belastingen niet kunt betalen, kunt u kwijtschelding aanvragen. Op www.dordrecht.nl kunt u het juiste formulier vinden, uitprinten, helemaal invullen en naar ons opsturen. Wij nemen alleen volledige aanvragen in behandeling. Op het formulier staat wat u mee moet sturen. Heeft u geen printer? In de Stadswinkel kunt u dit formulier ook ophalen.



Heeft u vragen?

Bel gerust naar de Stadswinkel. Wij zijn van maandag t/m vrijdag tussen 08:30 en 17:00 uur bereikbaar via 14 078. U kunt ook naar de Stadswinkel komen: Maandag, woensdag en vrijdag 09.00 - 12.00 uur Dinsdag en donderdag 14.00 - 19.30 uur Met een afspraak voorkomt u dat u moet wachten.



Postadres

Gemeentebelastingen en
Basisinformatie Drechtsteden,
p/s Postbus 619, 3300AP Dordrecht



Zie hier hoe een OZB-tarief tot stand komt



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden

Postbus 619, 3300AP Dordrecht

NAAM
ADRES
0000AA Dordrecht

Belastingjaar 2020
Aanslagnummer
Waardepeildatum 01-01-2019
Klantnummer
Betreft Gemeentelijke belastingen/WOZ-beschikking

Omschrijving	Periode	Grondslag
ADRES	0101-3112	€ 160.000
ADRES	0101-3112	€ 160.000
ADRES	0101-3112	Basistarief
ADRES	0101-3112	Basistarief
ADRES	0101-3112	Basistarief
Totaal te betalen		

Betalingsinformatie

U heeft voor de inning van de gemeentelijke belastingen een machtiging in de belastingadministratie bekend onder 00000. Het openstaande bedrag vanaf volgende maand maandelijks in 10 gelijke termijnen van rekening 00000000000 op de laatste werkdag van de maand afgeschreven. De e na laatste werkdag worden afgeschreven.

2021

Wet WOZ

De weergave navigatiekolom 'ende zaken is landelijk geregeld in de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Deze wet verplicht gemeenten om jaarlijks voor alle onroerende zaken in de gemeente een waarde vast te stellen, de WOZ-waarde.



WOZ-waarde



De WOZ-waarde is de waarde van uw pand in het economisch verkeer. Deze waarde wordt gebruikt voor de heffing van onroerende zaakbelastingen, inkomsten-, erf-, schenk- en vennootschapsbelastingen en de waterschapheffingen. Voor woningen moet de gemeente deze waarde bepalen aan de hand van gerealiseerde verkoopprijzen. De gemeente baseert de WOZ-waarde 2020 op de waarde van de woning per waardepeildatum 1 januari 2019. De WOZ-waarden van woningen zijn openbaar. Kijk hiervoor op www.wozwaardeloket.nl. Voor bedrijven gelden andere waarderingmethoden.

Soorten WOZ-beschikking

BESE

Als u op 1 januari eigenaar van een onroerende zaak bent, is de BESE de officiële mededeling van uw WOZ-waarde.

BESH

Als u huurder van een huis bent, kunt u de WOZ-waarde op uw aanslag zien. U betaalt echter geen onroerende zaakbelasting.

BESG

Als u gebruiker bent van bijvoorbeeld een bedrijf of winkel is de BESG de officiële mededeling van uw WOZ-waarde.



Taxatieverslag

Van de waardebepaling heeft de gemeente een taxatieverslag. Dit verslag geeft inzicht in de manier waarop de taxatie tot stand is gekomen. Als u de aanslag op uw naam heeft ontvangen, kunt u het taxatieverslag op www.dordrecht.nl/belastingen digitaal bekijken. U kunt het eventueel ook opvragen door te bellen naar 14078 of langs te komen in de stadswinkel. In sommige situaties kunt u het taxatieverslag opvragen ondanks dat de aanslag niet op uw naam staat. De gemeente stuurt dan een kopie op naam van uw partner toe.

Onroerende-zaakbelastingen

Algemene uitgaven zoals onderhoud aan wegen en plantsoenen betaalt de gemeente van de onroerende zaakbelastingen (OZB). Eigenaren van bijvoorbeeld woningen, garageboxen, bedrijfspanden en grond betalen deze belastingen (OZBE).

Ook gebruikers van niet-woningen zoals bijvoorbeeld bedrijven en winkels betalen aan deze belasting mee (OZBG). De hoogte van de belastingen is afhankelijk van de WOZ-waarde van het pand.

Wie ontvangt de aanslag?

De aanslag OZB krijgt u als u op 1 januari van dat jaar eigenaar bent van een woning of pand. U betaalt dan ook voor het hele jaar. U krijgt geen geld terug als u na 1 januari uw woning of pand verkoopt. Als u na 1 januari een woning of pand koopt, hoeft u voor dat hele jaar geen OZB te betalen.



Rioolheffing

U betaalt rioolheffing als vergoeding voor de kosten die de gemeente maakt voor het onderhoud aan rioolreringen en het treffen van maatregelen voor hemel- en grondwaterbeheer. De gemeente maakt onderscheid in eigendoms- en gebruikersbelastingen.

RIOE

Als u op 1 januari eigenaar bent van een woning of bedrijfspand betaalt u een vast bedrag. U krijgt geen geld terug als u na 1 januari uw woning of pand verkoopt. Als u na 1 januari een woning of pand koopt, hoeft u voor dat hele jaar geen RIOE te betalen.

RIOP

Als u gebruiker bent van een woning betaalt u een vast bedrag. Als u uit de gemeente vertrekt, krijgt u voor de resterende volle maanden de belasting terug. Als u tijdens een belastingjaar in de gemeente komt wonen, betaalt u voor de volle resterende maanden belasting.

RIOM

Als u gebruiker bent van een bedrijfspand betaalt u afhankelijk van het waterverbruik. De gemeente maakt een berekening over het waterverbruik van het vorige jaar.



2021

Afvalstoffenheffing

Alle huishoudens betalen afvalstoffenheffing. Deze belasting heft de gemeente voor het ophalen en verwerken van het huishoudelijk afval. Als u tijdens het belastingjaar uit de gemeente vertrekt, krijgt u over de resterende volle maanden de belasting terug. Als u tijdens het belastingjaar in de gemeente komt wonen, betaalt u over de volle resterende maanden belasting.

Kwijtschelding aanvragen?

Achterop uw aanslagbiljet staat hoe u kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen kunt aanvragen.

Overige heffingen

Ook kunnen nog andere heffingen op het aanslagbiljet voorkomen, zoals Reinigingsrecht (REIN), Reclamebelasting (RECL) en/of Bedrijven InvesteringsZone heffingen (BIZ). Voor uitleg en tarieven wordt u verwezen naar www.dordrecht.nl.

Bezwaar maken?

Als u het niet eens bent met de opgelegde aanslag, kunt u bezwaar maken. Op de achterkant van het aanslagbiljet staat hoe u dit kunt doen. Als u bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde geef dan wel aan welke waarde naar uw mening juist zou zijn en waarom. Als u uw woning pas hebt gekocht, is die koop-prijs leidend voor de hoogte van de WOZ-waarde. Via www.dordrecht.nl/belastingen kunt u op eenvoudige wijze digitaal bezwaar maken.

Meer informatie is te vinden op www.dordrecht.nl/belastingen



Hondenbelasting

Iedereen die één of meerdere honden heeft, betaalt hondenbelasting. Het aantal honden dat u heeft, bepaalt de hoogte van die belasting. Als u een hond is overleden of als u verhuist naar een andere gemeente, krijgt u belasting terug over de resterende maanden van dat jaar. Als u een hond aanschaft of als het aantal honden wijzigt, bent u verplicht dit binnen 14 dagen te melden. Dit kan via www.dordrecht.nl/hondenbelasting.



Meer informatie over het hondenbeleid in Dordrecht kunt u vinden op: www.dordrecht.nl/honden.



Toelichting op uw aanslag gemeentelijke belastingen en WOZ-beschikking 2020



Uw aanslag gemeentelijke belastingen

U heeft zojuist de aanslag gemeentelijke belastingen ontvangen. Op het aanslagbiljet staan één of meer aanslagregels en uw nieuwe WOZ-waarde, officieel heet dat laatste de WOZ-beschikking. Indien u het niet eens bent met de WOZ-waarde 2020, kunt u daartegen bezwaar maken.

Uw digitale belastingdossier

Op www.dordrecht.nl/belastingen vindt u uw digitale belastingdossier. Hierin staan de aanslagen van de laatste drie jaren. Met uw DigiD kunt u inloggen. Let op: alleen als u de aanslag op uw naam heeft ontvangen (dus niet op naam van uw partner) kunt u het digitale dossier inzien. De aanslag van vorig jaar kunt u nodig hebben voor uw aangifte inkomstenbelastingen 2019.

Berichtenbox

U kunt uw belastingaanslagen ook digitaal ontvangen. U kunt zich hiervoor aanmelden bij de Berichtenbox op mijn.overheid.nl. Daarvoor heeft u uw DigiD nodig. U moet dan bij organisaties kiezen voor Samenwerkingsverbanden en dan voor Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden.

Wilt u post van MijnOverheid direct kunnen lezen op uw mobiel of tablet? Installeer dan de **Berichtenbox app**.

Zodra er dan nieuwe post is, ontvangt u een melding. Inloggen doet u dan makkelijk en snel met alleen een pincode. U activeert de app eenmalig met uw DigiD. Download de app via de officiële stores: de App Store van Apple of de Play Store van Google Play.



Informatie filmpjes YouTube

Bekijk onze heldere informatie filmpjes over OZB-tarieven, WOZ-waardes, bezwaar maken en kwijtschelding aanvragen op YouTube.



Onroerende-zaakbelastingen

Algemene uitgaven zoals onderhoud aan wegen en plantsoenen betaalt de gemeente van de onroerende zaakbelastingen (OZB). Eigenaren van bijvoorbeeld woningen, garageboxen, bedrijfspanden en grond betalen deze belastingen (OZBE).

Ook gebruikers van niet-woningen zoals bijvoorbeeld bedrijven en winkels betalen aan deze belasting mee (OZBG). De hoogte van de belastingen is afhankelijk van de WOZ-waarde van het pand.

Wie ontvangt de aanslag?

De aanslag OZB krijgt u als u op 1 januari van dat jaar eigenaar bent van een woning of pand. U betaalt dan ook voor het hele jaar. U krijgt geen geld terug als u na 1 januari uw woning of pand verkoopt. Als u na 1 januari een woning of pand koopt, hoeft u voor dat hele jaar geen OZB te betalen.



Rioolheffing

U betaalt rioolheffing als vergoeding voor de kosten die de gemeente maakt voor het onderhoud aan riolering en het treffen van maatregelen voor hemel- en grondwaterbeheer. De gemeente maakt onderscheid in eigendoms- en gebruikersbelastingen.

Op 1 januari eigenaar bent van een woning of bedrijfspand betaalt u een vast bedrag. U krijgt geen geld terug als u na 1 januari uw woning of pand verkoopt. Als u na 1 januari een woning of pand koopt, betaalt u voor dat hele jaar geen RIOE te betalen.

Als gebruiker bent van een woning betaalt u een vast bedrag. Als u uit de gemeente vertrekt, krijgt u voor de resterende volle maanden de belasting terug. Als u tijdens een belastingjaar in de gemeente komt wonen, betaalt u voor de volle resterende maanden belasting.

RIOM

Als u gebruiker bent van een bedrijfspand betaalt u afhankelijk van het waterverbruik. De gemeente maakt een berekening over het waterverbruik van het vorige jaar.



Afvalstoffenheffing

Alle huishoudens betalen afvalstoffenheffing. Deze belasting heft de gemeente voor het ophalen en verwerken van het huishoudelijk afval. Als u tijdens het belastingjaar uit de gemeente vertrekt, krijgt u over de resterende volle maanden de belasting terug. Als u tijdens het belastingjaar in de gemeente komt wonen, betaalt u over de volle resterende maanden belasting.

Kwitschelding aanvragen?

Achterop uw aanslagbiljet staat hoe u kwitschelding van de gemeentelijke belastingen kunt aanvragen.

Overige heffingen

Ook kunnen nog andere heffingen op het aanslagbiljet voorkomen, zoals Reinigingsrecht (REIN), Reclamebelasting (RECL) en/of Bedrijven InvesteringsZone heffingen (BIZ). Voor uitleg en tarieven wordt u verwezen naar www.dordrecht.nl.

Bezwaar maken?

Als u het niet eens bent met de opgelegde aanslagbiljet staat hoe u dit kunt doen. Als u welke waarde naar uw mening juist zou zijn prijs leidend voor de hoogte van de WOZ-waarde. Via www.dordrecht.nl/belastingen kunt u bezwaar maken.

Meer informatie is te vinden op www.dordrecht.nl/belastingen

Hondenbelasting

Iedereen die één of meer honden heeft, betaalt hondenbelasting. De hoogte van de hondenbelasting wordt bepaald door de gemeente waar uw hond is overleden of overleden is. De resterende maanden van het belastingjaar betaalt u de hondenbelasting van de gemeente waar u de hond heeft aanschaf of als het overleden is via www.dordrecht.nl.



Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden

@gemeentebelastingenbasis3156 · 26 abonnees · 7 video's
Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD) is onderdeel van Servicege...

Home Video's Community

GETEENTE BELASTINGEN BETALEN HELDER

Gemeentebelastingen Betalen Helder
773 weergaven · 3 jaar geleden

BAG HELDER

BAG Helder
230 weergaven · 3 jaar geleden

WOZ WAARDE HELDER

WOZ Waarde Helder
696 weergaven · 3 jaar geleden

WOZ BIZ TARIEFEN HELDER

OZB Tarieven Helder
372 weergaven · 3 jaar geleden

KWITSCHELDING HELDER

Kwitschelding Helder
570 weergaven · 3 jaar geleden

WOZ BEZWAAR HELDER

WOZ Bezwaar Helder
279 weergaven · 3 jaar geleden



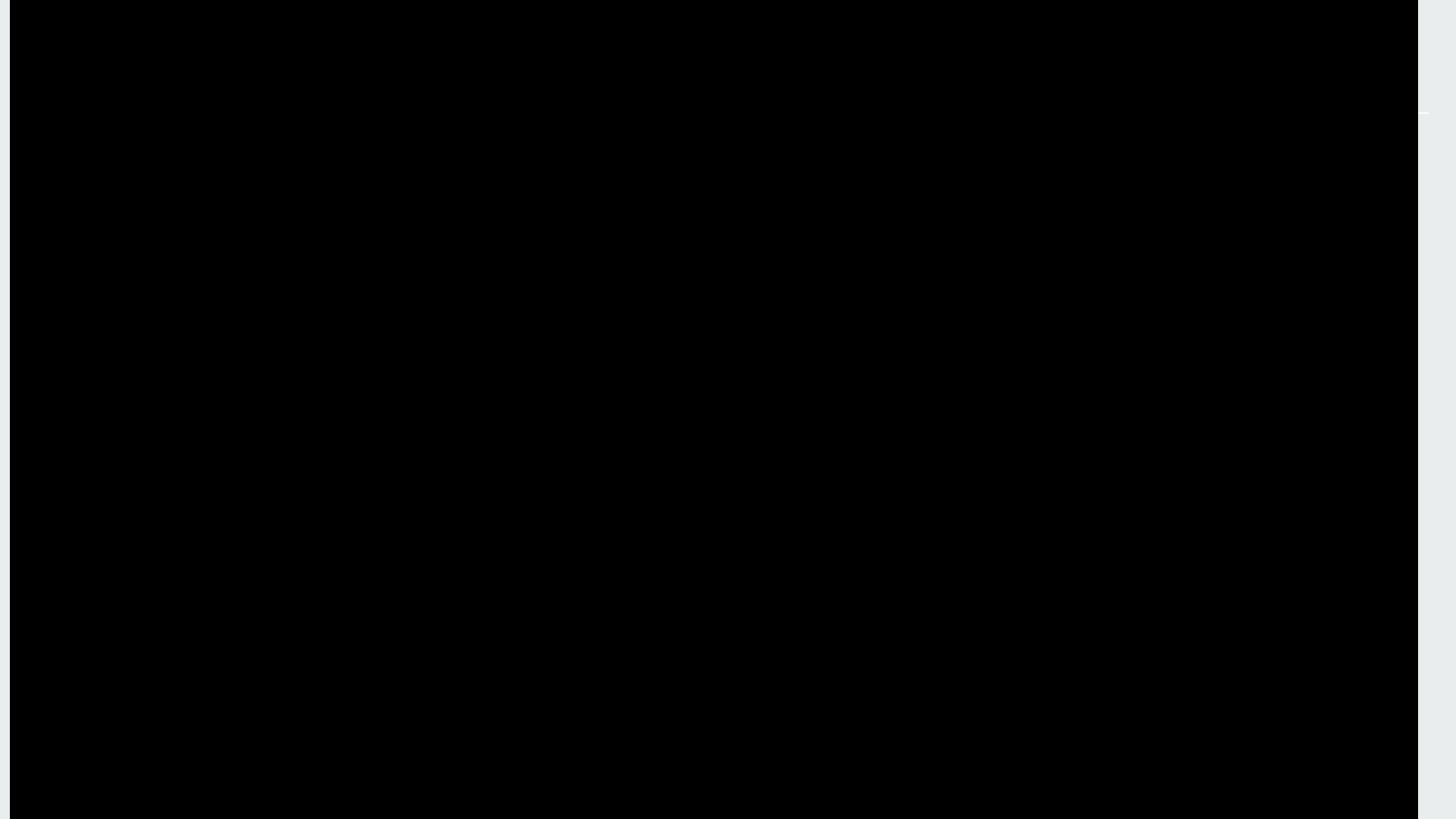
Let's go Dutch in APPRAISAL!
115 weergaven · 7 jaar geleden

DORDRECHT



*In een poging transparant te zijn,
geven overheden soms veel te veel
informatie. Lezers raken dan de draad
kwijt.*

Dr. Henk Pander Maat





Herziene en ingekorte versie (2022)

Binnenkort: uw aanslag gemeentelijke belastingen

Hoe u betaalt, kwijtschelding aanvraagt of WOZ-bezwaar maakt

Inloopavond op 6 maart

Vragen over uw aanslag of WOZ-waarde of advies nodig in uw situatie? Kom langs in het gemeentehuis tussen 18:00 en 19:45 uur.

Deze gegevens gaan over uw aanslag. Houd deze bij de hand als u contact opneemt. Ook als u een formulier invult, heeft u deze gegevens nodig.

Op deze plek staan de soorten belastingen die u betaalt:

Betalen kan op verschillende manieren: ineens of in termijnen. U maakt het bedrag zelf eer of u gebruikt de QR-code. Heeft u automatisch incasso geregeld, dan start dat op uw aanslag. Als u recht heeft op kwijtschelding, dan niet u dat hier.

Kwijtschelding aanvragen

Mitsdien kunt u het aanslagbedrag niet of niet meteen volledig betalen. U kunt kwijtschelding aanvragen als u weinig inkomsten en vermogen heeft. Dit kan via belastinghulprechtsteden.nl (DigD) nodig of gebruik het formulier dat u bij uw aanslag ontvangt. Kreeg u vorig jaar al kwijtschelding? Dan toetst uw automatisch of u daar ook dit jaar recht op heeft. Als dat zo is, staat dat op uw aanslag.

Als er iets niet klopt

Vindt u dat u ten onrechte een bepaalde belasting moet betalen die niet klopt bij uw situatie? Neem dan contact op. Bent u het niet eens met de berekende waarde van uw woning (WOZ-waarde), dan kunt u bezwaar maken. Dat doet u via belastinghulprechtsteden.nl (DigD) nodig of met

De aanslag gemeentelijke belastingen bevat ook de WOZ-beschikking. Dit is de bekendmaking van de WOZ-waarde van uw pand/panden.

Op de achterzijde van de aanslagbrevet staat de uitleg van deze afkortingen.

Ieder huishouden ontvangt dit jaar een eenmalige tegemoetkoming. Deze wordt verrekend met het aanslagbedrag.

het formulier dat u bij uw aanslag ontvangt. Vraag eerst het taxatieverslag op, hierin leest u hoe de waarde van uw woning berekend is.

Afvalstoffenheffing = recycle-tarief

De afvalstoffenheffing heeft 2 delen: een vast en een variabel deel. Dit noemen we het recycle-tarief. Het variabele deel is gebaseerd op de hoeveelheid restafval die u heeft aangeboden. Voor huishouders met een grijze restafvalbak: het aantal keren dat de bak bij de weg staat en de grootte van de bak. Bij de ondergrondse container: het aantal keren dat u een afvalzak in de container doet en de grootte van de afval. Het vaste deel voor 2023 staat op de aanslag van dit jaar, het variabele deel voor 2023 op de aanslag die u in 2024 krijgt.



©2023 onderdeel van de gemeente Drechtsteden en is het niet gemeentelijke belastingen en aan de Wet WOZ uit voor de gemeenten Drechtsteden, Herengracht, Noordereynd, Drechtsteden en Zwijndrecht.



www.zwijndrecht.nl/belastingen



Mijn pagina

Zoeken

[Inwoners](#)

[Ondernemers](#)

[Bestuur en organisatie](#)

[Wijken](#)

[Home](#) > [Inwoners](#) > [Alle onderwerpen](#) > [Belastingen](#) > [Aanslag gemeentelijke belastingen / WOZ-beschikking](#)

Contact

Aanslag gemeentelijke belastingen / WOZ-beschikking

Eind februari ontvangt u meestal de aanslag gemeentelijke belastingen en WOZ-beschikking. U krijgt de aanslag via mijn.overheid.nl of de post. Uw aanslag en belastinggegevens kunt u online bekijken in de Digitale Belastingbalie. Hier regelt u alles rond uw gemeentelijke belastingen en ziet u uw openstaande belastingaanslagen. Kloppen uw gegevens in de belastingbalie niet? Of heeft u vragen over uw aanslag? Bel ons, wij helpen u graag.

DigID Aanslag bekijken

Lees meer informatie over [DigID](#)

Bel [14 078](tel:14078) (maandag tot en met vrijdag: 08.30 - 17.00 uur)

Belastingsoorten



*Het is al jaren een puzzel om de
kwijschelding aan te vragen. De
papierwinkel was voor velen een drempel
om alleen al er aan te beginnen.*

Een vrijwilliger die al jaren mensen helpt met formulieren van de overheid (2022)



De aanvraag voor vrijstelling van gemeentelijke heffingen is zeer vereenvoudigd. Een aangename verrassing moet ik zeggen.

Een vrijwilliger die al jaren mensen helpt met formulieren van de overheid (2022)



*Nu is het enkele minuten werk en de
ambtelijke organisatie doet de rest.
TOP!!!!!!*

Een vrijwilliger die al jaren mensen helpt met formulieren van de overheid (2022)



Maar toen....

Van: mijnzaak@dordrecht.nl <mijnzaak@dordrecht.nl>

Aan: email2post_gbd <email2post_gbd@bakerware.nl>

CC:

BCC:

Onderwerp: 2022-0035124

Aantal bijlagen: 2

Goedemorgen,

Bijgaande vraag is bij ons binnengekomen. Welke voor jullie bestemd is. Willen jullie deze verder oppakken.

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

Monique Blom

Gemeente Dordrecht



‘Mijn schoonmoeder snapt het niet’



Toelichting

Onderwerp

Overig

Beste gemeente Dordrecht, Mijn schoonmoeder ontving van u de jaarlijkse aanslagbrief gemeentelijke belastingen en trok de totaal verkeerde conclusie: ik moet actie ondernemen om de aanslag te betalen. En wij begrijpen hem ook maar nauwelijks. Ondanks dat de gemeente op de achterzijde juist probeert met pictogrammen en kopjes het zo goed mogelijk uit te leggen. Hieronder lichten wij dit toe. Mijn schoonmoeder stuurde ons de aanslag zelf en een briefje met de volgende tekst: " Beste Hans, Ik moet dit jaar nog € 393,84 betalen aan de gemeente. Wil jij dit in orde maken? Het moet in 10 termijnen van mijn privé rekening af". Hierna lichten wij toe wat beter kan/moet. Wij begrijpen dat zij het niet begrijpt, want direct na de inleidende twee zinnen ontbreekt de kernboodschap. Deze is: u hoeft niets te doen. Ook verderop ontbreekt die. Er staat wel vakje onderaan voorzijde met kopje Automatische incasso: u betaalt in termijnen, maar niet dat deze brief dus geen actie vereist. Dus kopje - maar die boodschap had dus al in 1e alinea gemoeten - zou moeten zijn: U hoeft niets te doen want u betaalt al met automatische incasso in termijnen, en dan uitleg met nummers etc. Dus zou de brief na de inleidende 2 zinnen de boodschap moeten bevatten: U hoeft niets te doen. (vet) De reden is dat u de gemeente al gemachtigd heeft om deze aanslag in 10 termijnen van uw rekening af te schrijven

Toelichting



‘Mijn schoonmoeder snapt het niet’



Toelichting

Onder

Overig

Onduidelijk wat mijn schoonmoeder moet doen. Betalen? Niks? Wat dan wel?

te gemeente Dordrecht, Mijn schoonmoeder ontving van u de lokale aanslagbrief gemeentelijke belastingen en trok de totale conclusie: ik moet actie ondernemen om de aanslag te betalen. Hij begreep hem ook maar nauwelijks. Ondanks dat de gemeente op haar zijde juist probeert met pictogrammen en kopjes het zo goed mogelijk uit te leggen. Hieronder lichten wij dit toe. Mijn schoonmoeder gaf ons de aanslag zelf en een briefje met de volgende tekst: " Beste [naam], Ik moet dit jaar nog € 393,84 betalen aan de gemeente. Wil jij dit bedrag afmaken? Het moet in 10 termijnen van mijn privé rekening af". Hierna lichten wij toe wat beter kan/moet. Wij begrijpen dat zij het niet begrijpt, want direct na de inleidende twee zinnen ontbreekt de kernboodschap. Deze is: u hoeft niets te doen. Ook verderop ontbreekt die. Er staat wel vakje onderaan voorzijde met kopje Automatische incasso: u betaalt in termijnen, maar niet dat deze brief dus geen actie vereist. Dus kopje - maar die boodschap had dus al in 1e alinea gemoeten - zou moeten zijn: U hoeft niets te doen want u betaalt al met automatische incasso in termijnen, en dan uitleg met nummers etc. Dus zou de brief na de inleidende 2 zinnen de boodschap moeten bevatten: U hoeft niets te doen. (vet) De reden is dat u de gemeente al gemachtigd heeft om deze aanslag in 10 termijnen van uw rekening af te schrijven

Toelichting



'Mijn schoonmoeder doet het niet'



Afkortingen en pictogrammen zijn onbegrijpelijk

Toelichting

Onder

Overig

Onduidelijk wat mijn schoonmoeder moet doen. Betalen? Niks? Wat dan wel?

te gemeente Dordrecht, mijn schoonmoeder ontving van u de lokale aanslagbrief gemeentelijke belastingen en trok de totale conclusie: ik moet actie ondernemen om de aanslag te betalen. begrijpen hem ook maar nauwelijks. Ondanks dat de gemeente op verzijde juist probeert met pictogrammen en kopjes het zo goed uit te leggen. Hieronder lichten wij dit toe. Mijn schoonmoeder ons de aanslag zelf en een briefje met de volgende tekst: " Beste , Ik moet dit jaar nog € 393,84 betalen aan de gemeente. Wil jij dit orde maken? Het moet in 10 termijnen van mijn privé rekening af". Hierna lichten wij toe wat beter kan/moet. Wij begrijpen dat zij het niet begrijpt, want direct na de inleidende twee zinnen ontbreekt de kernboodschap. Deze is: u hoeft niets te doen. Ook verderop ontbreekt die. Er staat wel vakje onderaan voorzijde met kopje Automatische incasso: u betaalt in termijnen, maar niet dat deze brief dus geen actie vereist. Dus kopje - maar die boodschap had dus al in 1e alinea gemoeten - zou moeten zijn: U hoeft niets te doen want u betaalt al met automatische incasso in termijnen, en dan uitleg met nummers etc. Dus zou de brief na de inleidende 2 zinnen de boodschap moeten bevatten: U hoeft niets te doen. (vet) De reden is dat u de gemeente al gemachtigd heeft om deze aanslag in 10 termijnen van uw rekening af te schrijven

Toelichting



'Mijn schoonmoeder doet het niet'



Afkortingen en pictogrammen zijn onbegrijpelijk

Onduidelijk wat mijn schoonmoeder moet doen. Betalen? Niks? Wat dan wel?

Schoonmoeder hoeft niets te doen. Waarom schrijf je dat dan niet op?

Toelichting

Onderwerp: Overig

De gemeente Dordrecht, mijn schoonmoeder ontving van u de afkorte aanslagbrief gemeentelijke belastingen en trok de totaalbedrag. De conclusie: ik moet actie ondernemen om de aanslag te betalen. Het is niet mogelijk om te begrijpen hem ook maar nauwelijks. Ondanks dat de gemeente onderzocht heeft zij juist probeert met pictogrammen en kopjes het bericht te maken uit te leggen. Hieronder lichten wij dit toe. Mijn schoonmoeder heeft ons de aanslag zelf en een briefje met de volgende tekst: 'Ik moet dit jaar nog € 393,84 betalen aan de gemeente Dordrecht. Hoe moet ik dit betalen? Het moet in 10 termijnen van mijn rekening worden afgeschreven. Hierna lichten wij toe wat beter kan/moet. Wij begrijpen niet waarom u niet begrijpt, want direct na de inleidende twee zinnen ontbreekt het kernboodschap. Deze is: u hoeft niets te doen. Ook vermeldt u niet die. Er staat wel vakje onderaan voorziede met kopje Automatische incasso: u betaalt in termijnen, maar niet dat deze brief dus geen incasso vereist. Dus kopje - maar die boodschap had dus al in 1e alinea gemeentelijk - zou moeten zijn: U hoeft niets te doen want u betaalt al met automatische incasso in termijnen, en dan uitleg met nummers etc. Dus zou de brief na de inleidende 2 zinnen de boodschap moeten bevatten: U hoeft niets te doen. (vet) De reden is dat u de gemeente al gemachtigd heeft om deze aanslag in 10 termijnen van uw rekening af te schrijven

Toelichting



Dit moet beter!
Dus: van buiten naar binnen



**Nationale ombudsman: inwonersperspectief
essentieel voor vertrouwen in de rechtsstaat**

van binnen



“GBD wil met de nieuwe aanslagbrief zorgen voor **betrouwbare, herkenbare en zo duidelijk mogelijk informatie,**



“GBD wil met de nieuwe aanslagbrief zorgen voor **betrouwbare, herkenbare en zo duidelijk mogelijk informatie**, zodat GBD zo **soepel en efficiënt mogelijk op rechtmatige wijze** de gemeentelijke belastingen kan innen die voor de belastingplichtige **van toepassing** zijn.”



Win-win!

Belasting betalen is nooit leuk.

Maar als we het goed* doen voor de ontvanger,
hebben wij minder gedoe in onze processen.

*Goed = o.a. begrijpelijk, foutloos, toepasbaar, eenduidig, vriendelijk





Win-win!

Belasting betalen is nooit leuk.

~~Maar~~ Dus als we het goed* doen voor de ontvanger,
hebben wij minder gedoe in onze processen.



*Goed = o.a. begrijpelijk, foutloos, toepasbaar, eenduidig, vriendelijk



Enkele situaties en oplossingen

- Belasting betalen vindt niemand leuk
 - Geen lange verhalen over hoe belangrijk het is
 - Wees glashelder in wat er moet gebeuren



Enkele situaties en oplossingen

- Belasting betalen vindt niemand leuk
 - Geen lange verhalen over hoe belangrijk het is
 - Wees glashelder in wat er moet gebeuren
- Veel mensen betalen 'gewoon' ieder jaar met incasso
 - Val met de deur in huis
 - Zorg dat cruciale data meteen te checken is



Enkele situaties en oplossingen

- Belasting betalen vindt niemand leuk
 - Geen lange verhalen over hoe belangrijk het is
 - Wees glashelder in wat er moet gebeuren
- Veel mensen betalen 'gewoon' ieder jaar met incasso
 - Val met de deur in huis
 - Zorg dat cruciale data meteen te checken is
- Er zijn ook mensen die voor het eerst een aanslag krijgen
 - Leg uit wat je moet uitleggen
 - Altijd ruimte bieden voor persoonlijk contact



Enkele situaties en oplossingen

- Mensen vinden complex taalgebruik irritant en verdacht
 - Gebruik gewone woorden
 - Leg (moeilijke) termen uit



Enkele situaties en oplossingen

- Mensen vinden complex taalgebruik irritant en verdacht
 - Gebruik gewone woorden
 - Leg (moeilijke) termen uit
- Sommige mensen rekenen alles na
 - Geef inzicht in de rekensom
 - Geef aan waar meer informatie te vinden is
 - Maak bezwaar maken eenvoudig



Enkele situaties en oplossingen

- Mensen vinden complex taalgebruik irritant en verdacht
 - Gebruik gewone woorden
 - Leg (moeilijke) termen uit
- Sommige mensen rekenen alles na
 - Geef inzicht in de rekensom
 - Geef aan waar meer informatie te vinden is
 - Maak bezwaar maken eenvoudig
- Belastingen zijn altijd in het nieuws en nooit neutraal
 - Accepteer dat niet iedereen altijd akkoord gaat



Samengevat: 3 V's in communicatie

Volwassen

Vriendelijk

Vertrouwenwekkend



Recept voor een nieuwe aanslag



Belastingaanslag =
nota met hapklare betaalgegevens + specificatie



Belastingaanslag = nota met hapklare betaalgegevens + specificatie

1. Nota: persoonlijke brief met te betalen bedrag + volgende stap
2. Specificatie
 - a. Rekensom met alle belastingsoorten + WOZ-waarde
 - b. Serviceinformatie: leeswijzer, betalen, bezwaar, meer weten



Deconstructie

Beslisregels brieven

Body



Opbouw brief

Iedere brief bestaat uit een aantal vaste onderdelen:

- Briefhoofd
- Gegevensblokjes/specs
- Onderwerpregel
- Aanhef
- Lead
- Betaalblok
- Hoe betalen
- Eventueel: kwijtschelding
- Eventueel: serviceinformatie
- Ondertekening
- Footer

Het doel is om de brief zo persoonlijk mogelijk te laten zijn. Dat betekent dat we per situatie informatie tonen dan wel onderdrukken. [We hebben voor de belangrijkste varianten voorbeelden gemaakt.](#)

Ook krijgen bepaalde groepen formulieren meegestuurd.



Tabel + tabelhoofd



Er zijn 2 hoofdvarianten: enkelvoudig (aanslag betreft 1 pand) en meervoudig (aanslag betreft meerdere panden)

- Als er voor het object sprake is van specifieke waardevermindering, dan in tabelhoofd kopje 'Bijzondere situatie' tonen en de tekst eronder
- De achterzijde (specificatie) heeft een eigen footertekst met onder andere paginanummering en aanslagnummer
- Als er sprake is van kwijtschelding en/of tegemoetkoming: in de som twee "totaalbedragen" noemen: Totaalbedrag gemeentelijke belastingen en Totaal door u te betalen (zie voorbeelden)
- Als er géén sprak is van kwijtschelding en/of tegemoetkoming: dan moet 'Totaal door u te betalen' onderdrukt worden. Dan toont dus alleen 'Totaal gemeentelijke belastingen'

In geval van meervoudige aanslag (meerdere objecten)

- Een meervoudige aanslag bevat per object een tabel met aanslagregels, met daaronder Totaalbedrag voor dit object
- Deze tabel, tabelhoofd en belastingbedrag horen bij elkaar, dus niet afbreken (moet altijd op dezelfde pagina staan). Dit is dus 1 set van informatie
- Onder het laatste object volgt dan laatste blok met het totaalbedrag



Body

Tabel + tabelhoofd

Er zijn 2 hoofdvari-
panden)

Name	Template	Next due	Updated
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Geen kwijtschelding - termijnen	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Geen kwijtschelding - termijnen - tegemoetkoming	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Geen kwijtschelding - in 1 x betalen	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Geen kwijtschelding - in 1 x betalen - tegemoetkoming	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Gedeeltelijke kwijtschelding - termijnen	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Gedeeltelijke kwijtschelding - termijnen - tegemoetk...	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Gedeeltelijke kwijtschelding - in 1 x betalen	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Gedeeltelijke kwijtschelding - in 1 x betalen - tegem...	Bedrag	No due date	1 year ago
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="radio"/> Volledige kwijtschelding	Bedrag	No due date	1 year ago



Body

Updated

1 year ago

Next due

[Drechtsteden](#) > [Docs & Files](#) > [Laatste versies \(aanslag\)brieven, tax...](#)

Aanslagbrieven - redesign



Unsorted



Testen, testen,
testen, schrappen,
uitzoeken, testen

GBD2023_BRF_A
aanslagbrieven_d
ecemberversi...

GBD2023_BRF_A
aanslagbrieven_n
ovemberversie...

GBD2023_BRF_A
aanslagbrieven_n
ovemberversie...

GBD2023_BRF_A
aanslagbrieven_n
ovemberversie...

GBD2023_BRF_A
aanslagbrieven_o
ktoberversie...

GBD2023_BRF_A
aanslagb...

GBD2023...

GBD2023...



Samenwerken = samen werken

The image shows a Zoom meeting interface. At the top, the Zoom toolbar includes icons for chat, video, microphone, and a 'Verlaten' (Leave) button. The central window displays Adobe InDesign R16, showing a document titled 'FLAANSLAG_BODY'. The document contains several paragraphs of text, some of which are highlighted in yellow. The left sidebar shows the 'Layers Tree' with a hierarchy of text frames. Below the main workspace, the 'Flow' panel is visible, showing settings for the selected text frame. On the right side of the Zoom window, there are three video thumbnails of participants: Peulen, Roy (top), Loo, Mark van (middle), and Mark, T van der (Theo) (bottom). The bottom status bar of the Zoom window shows the meeting ID '20231105612-PRD-NJUN-SY88-zs-7s-66601-b403a07d', the time '14:50', and the date '17-12-2023'.



Voorbeelden



Belastingaanslag = nota met pakkende betaalgegevens + specificatie

- Herbruikbare componenten met klare taal
- Toon wat er toe doet, onderdruk de niet relevante informatie
- Alleen perfectie is goed genoeg
- Proactieve dienstverlening: vooringevulde formulieren mee



Alles op 1 A4



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden

J.J. de Bom
Hilversumsestraat 10
8888 AA Sliedrecht

Belastingjaar
2024
Waardepeildatum
1 januari 2023
Aanslagnummer
12345
Klantnummer
678910

Dagtekening
26 februari 2024
Aantal betaaltermijnen
1
Uiterste betaaldatum
30 april 2024



Gemeente
Sliedrecht

Gemeentekantoor (op afspraak)
Industrieweg 11, Sliedrecht
Telefoon: 14 084

www.sliedrecht.nl
belastingbalie.drechtsteden.nl

Postadres
Gemeente Dordrecht
Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

IBAN: NL20 BNGH 0285 07 45 55

Onderwerp: aanslag gemeentelijke belastingen 2024 / WOZ-beschikking

Geachte heer De Bom,

In deze brief staat hoeveel u moet betalen en op welke manieren dat kan. Op de achterkant vindt u de toelichting: welke belastingsoorten voor u gelden en de gegevens die we voor de berekening hebben gebruikt. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Te betalen

€ 578,00

In 1 keer betalen: dit kan op 2 manieren

- Maak € 578,00 over op NLS1 BNGH 0285 1757 50 t.n.v. Gemeente Dordrecht/GBD. Vermeld hierbij uw aanslagnummer 12345
- Scan de QR-code om de bankapp te openen op uw telefoon. Controleer de betaalgegevens. Druk op 'Betalen', uw bank bevestigt de betaling



Het totale bedrag moet uiterlijk 30 [maand] 2024 zijn betaald. Daarna is de QR-code niet meer te gebruiken.

Liever in termijnen?

Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. U moet ons daarvoor machtigen. Dat kan via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het bijgesloten machtigingsformulier.

Laag inkomen? Vraag kwijtschelding aan om niet of minder te betalen

Kwijtschelding vraagt u aan op belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Dat staat op onze website. Bellen kan ook, dan sturen wij het formulier op. U heeft 2 weken de tijd om kwijtschelding aan te vragen.

Met vriendelijke groet,
De heffingsambtenaar



Gegevensblok op maat



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden

J.J. de Bom
Hilversumsestraat 10
8888 AA Sliedrecht



Gemeente
Sliedrecht

Gemeentekantoor (op afspraak)
Industrieweg 11, Sliedrecht
Telefoon: 14 084

www.sliedrecht.nl
belastingbalie.drechtsteden.nl

Postadres
Gemeente Dordrecht
Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

IBAN: NL20 BNGH 0285 07 45 55

Belastingjaar	Dagtekening
2024	26 februari 2024
Waardepeildatum	Aantal betaaltermijnen
1 januari 2023	1
Aanslagnummer	Uiterste betaaldatum
12345	30 april 2024
Klantnummer	
678910	

Onderwerp: aanslag gemeentelijke belastingen 2024 / WOZ-beschikking

Geachte heer De Bom,

In deze brief staat hoeveel u moet betalen en op welke manieren dat kan. Op de achterkant vindt u de toelichting: welke belastingsoorten voor u gelden en de gegevens die we voor de berekening hebben gebruikt. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Te betalen

€ 578,00

In 1 keer betalen: dit kan op 2 manieren

- Maak € 578,00 over op NLS1 BNGH 0285 1757 50 t.n.v. Gemeente Dordrecht/GBD. Vermeld hierbij uw aanslagnummer 12345
- Scan de QR-code om de bankapp te openen op uw telefoon. Controleer de betaalgegevens. Druk op 'Betalen', uw bank bevestigt de betaling



Het totale bedrag moet uiterlijk 30 [maand] 2024 zijn betaald. Daarna is de QR-code niet meer te gebruiken.

Liever in termijnen?

Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. U moet ons daarvoor machtigen. Dat kan via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het bijgesloten machtigingsformulier.

Laag inkomen? Vraag kwijtschelding aan om niet of minder te betalen

Kwijtschelding vraagt u aan op belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Dat staat op onze website. Belien kan ook, dan sturen wij het formulier op. U heeft 2 weken de tijd om kwijtschelding aan te vragen.

Met vriendelijke groet,
De heffingsambtenaar



Te betalen: in blauwe blok



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden



Gemeente
Sliedrecht

J.J. de Bom
Hilversumsestraat 10
8888 AA Sliedrecht

Gemeentekantoor (op afspraak)
Industrieweg 11, Sliedrecht
Telefoon: 14 084

www.sliedrecht.nl
belastingbalie.drechtsteden.nl

Postadres
Gemeente Dordrecht
Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

IBAN: NL20 BNGH 0285 07 45 55

Belastingjaar

2024

Waardepeildatum

1 januari 2023

Aanslagnummer

12345

Klantnummer

678910

Dagtekening

26 februari 2024

Aantal betaaltermijnen

1

Uiterste betaaldatum

30 april 2024

Onderwerp: aanslag gemeentelijke belastingen 2024 / WOZ-beschikking

Geachte heer De Bom,

In deze brief staat hoeveel u moet betalen en op welke manieren dat kan. Op de achterkant vindt u de toelichting: welke belastingsoorten voor u gelden en de gegevens die we voor de berekening hebben gebruikt. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Te betalen

€ 578,00

Nieuw betalen: nu kan op 2 manieren

- Maak € 578,00 over op NLS1 BNGH 0285 1757 50 t.n.v. Gemeente Dordrecht/GBD. Vermeld hierbij uw aanslagnummer 12345
- Scan de QR-code om de bankapp te openen op uw telefoon. Controleer de betaalgegevens. Druk op 'Betalen', uw bank bevestigt de betaling



Het totale bedrag moet uiterlijk 30 [maand] 2024 zijn betaald. Daarna is de QR-code niet meer te gebruiken.

Liever in termijnen?

Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. U moet ons daarvoor machtigen. Dat kan via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het bijgesloten machtigingsformulier.

Laag inkomen? Vraag kwijtschelding aan om niet of minder te betalen

Kwijtschelding vraagt u aan op belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Dat staat op onze website. Bellen kan ook, dan sturen wij het formulier op. U heeft 2 weken de tijd om kwijtschelding aan te vragen.

Met vriendelijke groet,
De heffingsambtenaar

Doorgaande paden: termijnen en kwijtschelding



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden



Gemeente
Sliedrecht

J.J. de Bom
Hilversumsestraat 10
8888 AA Sliedrecht

Gemeentekantoor (op afspraak)
Industrieweg 11, Sliedrecht
Telefoon: 14 084

www.sliedrecht.nl
belastingbalie.drechtsteden.nl

Postadres
Gemeente Dordrecht
Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

IBAN: NL20 BNGH 0285 07 45 55

Belastingjaar

2024

Waardepeildatum

1 januari 2023

Aanslagnummer

12345

Klantsnummer

678910

Dagtekening

26 februari 2024

Aantal betaaltermijnen

1

Uiterste betaaldatum

30 april 2024

Onderwerp: aanslag gemeentelijke belastingen 2024 / WOZ-beschikking

Geachte heer De Bom,

In deze brief staat hoeveel u moet betalen en op welke manieren dat kan. Op de achterkant vindt u de toelichting: welke belastingsoorten voor u gelden en de gegevens die we voor de berekening hebben gebruikt. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Te betalen

€ 578,00

In 1 keer betalen: dit kan op 2 manieren

- Maak € 578,00 over op NLS1 BNGH 0285 1757 50 t.n.v. Gemeente Dordrecht/GBD. Vermeld hierbij uw aanslagnummer 12345
- Scan de QR-code om de bankapp te openen op uw telefoon. Controleer de betaalgegevens. Druk op 'Betalen', uw bank bevestigt de betaling



Het totale bedrag moet uiterlijk 30 [maand] 2024 zijn betaald. Daarna is de QR-code niet meer te gebruiken.

Liever in termijnen?

Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. U moet ons daarvoor machtigen. Dat kan via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het bijgesloten machtigingsformulier.

Laag inkomen? Vraag kwijtschelding aan om niet of minder te betalen

Kwijtschelding vraagt u aan op belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Dat staat op onze website. Bellen kan ook, dan sturen wij het formulier op. U heeft 2 weken de tijd om kwijtschelding aan te vragen.

Met vriendelijke groet,
De heffingsambtenaar



Betalen maar niets hoeven doen

In deze brief staat hoeveel u moet betalen en op welke manieren dat kan. Op de achterkant vindt u de toelichting: welke belastingsoorten voor u gelden en de gegevens die we voor de berekening gebruiken. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Dit bedrag betaalt u in 10 termijnen

€ 578,00

U hoeft niets te doen

U heeft automatische incasso geregeld

Dat houdt in dat het aanslagbedrag van [maand dagtekening +1] tot [maand daatekening + aantal betaaltermijnen + eventueel jaartal huidige jaar +1] in termijnen wordt geïncasseerd. **U hoeft nu dus niets te doen.** Het termijnbedrag wordt op de laatste werkdag van de maand afgeschreven van het rekeningnummer: NL51 BNGH **** *7 50. Klopt dit rekeningnummer niet? Geef dit aan ons door via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigiD nodig).



Weten dat alles wordt kwijtgescholden

Geachte heer De Bom,

Dit is uw aanslag voor de gemeentelijke belastingen. Op basis van de gegevens die bij ons bekend zijn, blijkt dat u recht heeft op volledige kwijtschelding van het aanslagbedrag. U hoeft dus niets te betalen. Op de achterkant van deze brief vindt u een toelichting op deze aanslag. Daar staat ook de door ons berekende WOZ-waarde van uw woning.

Te betalen (na kwijtschelding)

€ 0,00

Het aanslagbedrag zonder kwijtschelding is € 578,00. Het gehele bedrag wordt u kwijtgescholden. U hoeft niets te betalen.

Heeft u vragen of klopt er iets niet in de gegevens in de toelichting? Neem dan contact met ons op.

Met vriendelijke groet,
De heffingsambtenaar



Toelichting = rekensom + serviceinformatie op maat

Toelichting op uw aanslag gemeentelijke belastingen



Aanslagnummer 123456

Rio Grande 5, 3303 AB, Zwijndrecht

U bent eigenaar van dit object

Waarde van het object
€ 395.000 (WOZ-beschikking)

Soort belasting	Waarop gebaseerd	Tarief	Periode	Bedrag
-----------------	------------------	--------	---------	--------

Belastingen voor eigenaar (2024)

Onroerendezaakbelasting (OZB)	WOZ-waarde € 395.000	0,089 %	1 jan tot 31 dec	€
Rioolheffing eigenaarsdeel	Vast tarief per huishouden	%	1 jan tot 31 dec	€

Belastingen voor gebruiker (2024)

Rioolheffing gebruikersdeel	per huishouden	%	1 jan tot 31 dec	€
Afvalstoffenheffing	Basistarief	€ ...	1 jan tot 31 dec	€

Totaalbedrag gemeentelijke belastingen voor kwijtschelding € 578,00

Kwijtschelding rioolheffing gebruikersdeel - € 50,00

Kwijtschelding afvalstoffenheffing - € 50,00

Bedrag voor dit adres € 478,00

Enmalige tegemoetkoming - € 75,00

Bedrag voor dit adres na tegemoetkoming € 403,00



Goed om te weten als u de aanslag leest

- Elk huishouden ontvangt één aanslag. Die gaat naar de oudste bewoner of degene die op uw adres het langst staat ingeschreven
- De tabel in deze brief laat zien welke belastingen voor u gelden. Die staan in de eerste kolom. Welke dit zijn, hangt af van uw situatie. Bezit u geen woning, dan betaalt u bijvoorbeeld geen onroerende zaakbelasting (OZB)
- In de tweede kolom ziet u welke zaken het bedrag bepalen. Dit kan een vast tarief zijn, maar ook een tarief op basis van het aantal personen in uw huishouden
- In de derde kolom staan de tarieven per belastingsoort. De gemeenteraad stelt de tarieven ieder jaar opnieuw vast
- Boven de tabel vindt u de WOZ-beschikking. Dat is de officiële term voor de bekendmaking van de hoogte van de waarde van uw woning
- Hoe de WOZ-waarde tot stand is gekomen, staat in ons taxatieverslag van uw woning. Dit verslag vindt u op belastingbalie.drechtsteden.nl. Of bel ons voor een papieren exemplaar
- Er zijn eigenaarsbelastingen en gebruikersbelastingen. Als u de woning bezit waarop uw aanslag is gebaseerd en u woont er ook, dan betaalt u beide belastingen. Als u de woning huurt, betaalt u alleen gebruikersbelastingen. Als u de woning bezit maar er niet woont (bijvoorbeeld als u de woning verhuurt), betaalt u alleen eigenaarsbelastingen
- Voor de gebruikersbelastingen geldt: als u binnen het jaar verhuist naar een andere gemeente betaalt u alleen voor de maanden dat u in Dordrecht woont. U ontvangt dan een vermindering op uw aanslag. Verhuist u binnen de gemeente, dan krijgt u een nieuwe aanslag voor uw nieuwe adres
- Eigenaarsbelastingen betaalt u altijd voor een heel jaar, gebaseerd op de gegevens uit het Kadaster van 1 januari. Verkoopt u het pand in de loop van het jaar, dan vindt dus geen verrekening plaats

Op tijd betalen

U moet betalen voor de uiterste betaaldatum, of u nu in één keer betaalt, of in termijnen. Anders moeten we het bedrag invorderen. En komen er invorderingskosten en -rente bij.

Bij betalen in termijnen: zorg voor genoeg saldo. Als we een termijnbedrag niet kunnen afschrijven (bijvoorbeeld door onvoldoende saldo), dan verdelen wij het gemiste bedrag over de resterende

maanden. Alle volgende termijnbedragen worden dan hoger.

Na drie mislukte incasso's vervalt uw machtiging. U moet dan het openstaande bedrag in één keer betalen. Dat moet binnen twee maanden na dagtekening van deze aanslag.

U kunt altijd contact met ons opnemen als u het niet duidelijk is wat u (nog) moet betalen en voor wanneer.

Klopt uw aanslag niet? Neem eerst contact op

Met deze toelichting kunt u controleren of de gegevens die wij gebruiken, passen bij uw situatie. U heeft altijd het recht om bezwaar te maken. Dat kan via belastingbalie.drechtsteden.nl (DigID nodig). Of u stuurt een brief aan de heffingsambtenaar, postbus 8, 3300 AA Dordrecht.

Maar vaak is bezwaar maken niet nodig. Bel ons en laat weten wat er niet klopt. In veel gevallen kunnen we het meteen oplossen.



Voorgevulde formulieren



Gemeentebelastingen en
Basisinformatie
Drechtsteden

Postbak-ID
201
Klantnummer
377076
Aanslagnummer
918092361



Gemeente
Sliedrecht

Gemeentekantoor (op afspraak)
Industrieweg 11, Sliedrecht
Telefoon: 14 084

www.sliedrecht.nl
belastingbalie.drechtsteden.nl

Machtiging voor automatische incasso

Regelen dat u uw belastingaanslag in termijnen betaalt

Over de machtiging

- Met deze machtiging geeft u toestemming dat wij vanaf nu in 10 gelijke termijnen het bedrag voor gemeentelijke belastingen van uw rekening afschrijven. Dit doen we op iedere laatste werkdag van de maand. Deze machtiging loopt door totdat u deze intrekt. U hoeft dus voor het volgende jaar geen nieuwe incasso te regelen.
- Als we een termijnbedrag niet kunnen afschrijven (bijvoorbeeld door onvoldoende saldo), dan verdelen wij het overgebleven bedrag over de resterende maanden. Alle volgende termijnbedragen worden dan hoger.

- Gebruik dit formulier niet om wijzigingen door te geven. Klopt er iets niet in de gegevens die wij van u hebben of wijzigt uw situatie, neem dan contact met ons op.
- Deze machtiging is persoonsgebonden. U kunt dus alleen een machtiging afgeven voor uw eigen aanslag, nooit voor die van iemand anders.

Invullen, ondertekenen en opsturen

- Stuur het formulier naar: GBD, Postbus 8, 3300 AA Dordrecht.
- Liever digitaal regelen? Ga dan naar belastingbalie.drechtsteden.nl (DigiD nodig)

Uw gegevens

Naam

Telefoonnummer

Klantnummer

Aanslagnummer

Gegevens bankrekening

IBAN

Naam bank

Ondertekening

Datum Handtekening



Informatie onderdrukken of tonen

Belastingjaar

2023

Waardepeildatum

1 januari 2022

Aanslagnummer

918090016

Klantnummer

757079

Dagtekening

31 juli 2023

Aantal betaaltermijnen

10

Uiterste betaaldatum

31 mei 2024

Uw machtigingsnummer

299880

Belastingjaar

2023

Waardepeildatum

1 januari 2022

Aanslagnummer

918092146

Klantnummer

522712

Dagtekening

31 juli 2023

Aantal betaaltermijnen

1

Uiterste betaaldatum

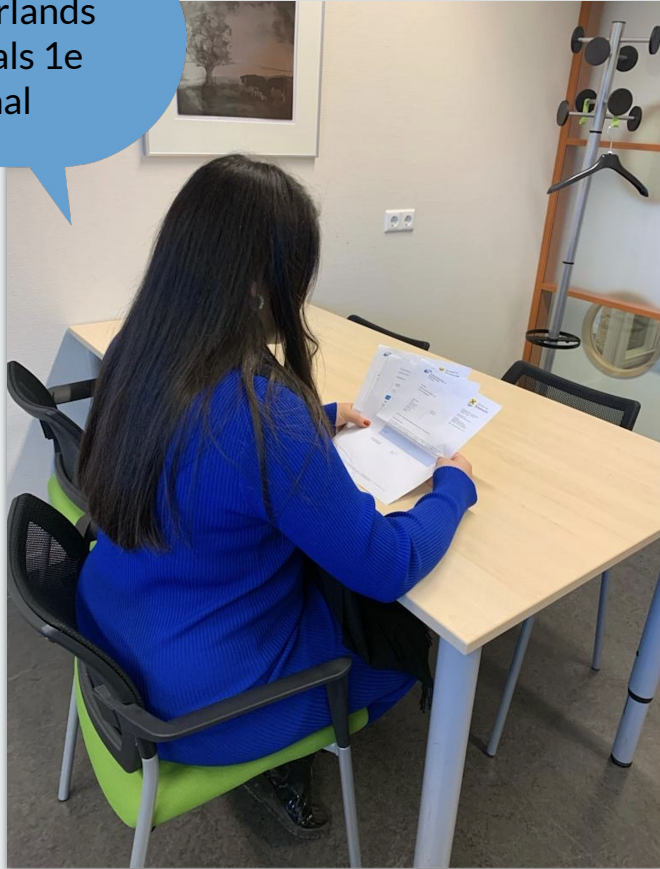
30 september 2023



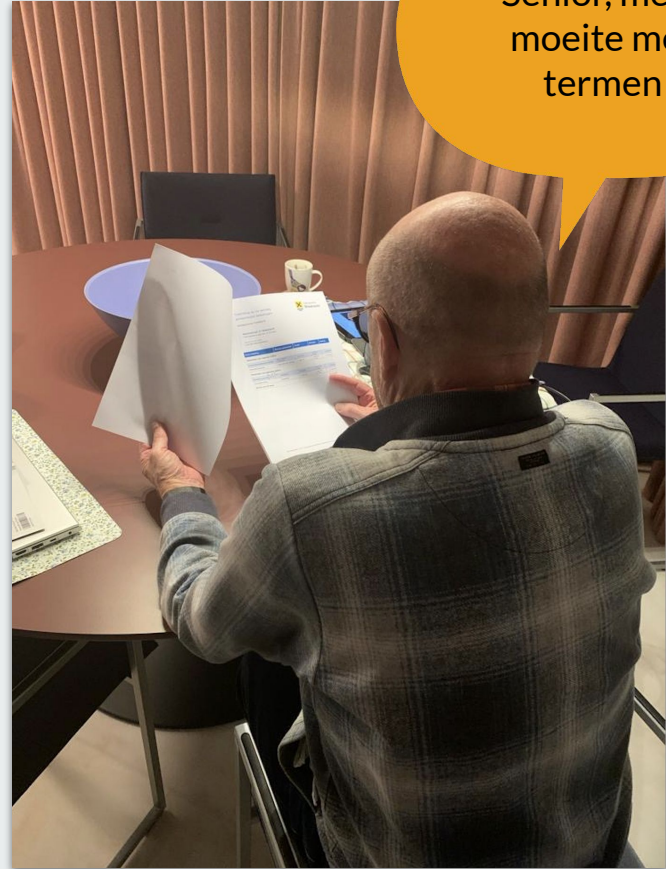


Feedback van lezers

Nederlands
niet als 1e
taal



Senior, meer
moeite met
termen





Voorleggen aan lezers



Huurt een woning



Brand los!





Hartelijk dank!



Nationaal Congres
Digitale Toegankelijkheid



Samenwerking = samen werken

- Alles belastingregimes analyseren en 'recept' bedenken
- Brief 'opknippen' in delen en die weer in nog kleinere delen
- Koppelen aan codes uit de data die GBD beheert
- Ontwerp van een 'template' dat als een soort gatenkaas steeds stukjes informatie kan tonen of onderdrukken
- Zorgen dat het verzendhuis het kan maken



Mijn werk voor GBD (sinds 2020)

Leren over

- Wet- en regelgeving belastingen, WOZ en taxeren
- Manier waarop GBD is georganiseerd
- Techniek en samenhang tussen systemen, data



Wiep Hamstra

Achtergrond

- Communicatiewetenschap & organisatiepsychologie
- Digitale toegankelijkheid
- Governance: zorgen voor afspraken rond goed beheer
- Nu: voornamelijk overheid en publieke organisaties

Mijn drijfveer

- Inclusie: een overheid die er is voor iedereen



Mijn werk voor GBD (sinds 2020)

Leren over

- Wet- en regelgeving belastingen, WOZ en taxeren
- Manier waarop GBD is georganiseerd
- Techniek en samenhang tussen systemen, data

Leren van

- Inwoners
- Experts buiten en vooral binnen organisatie, rechters, onderzoekers



Mijn werk voor GBD (sinds 2020)

Leren over

- Wet- en regelgeving belastingen, WOZ en taxeren
- Manier waarop GBD is georganiseerd
- Techniek en samenhang tussen systemen, data

Leren van

- Inwoners
- Experts buiten en vooral binnen organisatie, rechters, onderzoekers

Doen

- Taxatieverslagen, berichten, webcontent en de aanslagbrief