



Easy Tax Sending & Click & Post

Vermindering van tijd en kosten, en gestroomlijnde dienstverlening aan de bevolking

Gemeente Manage automatiseert het versturen van haar gemeentebelastingen

Manage is een gemeente in de provincie Henegouwen met iets meer dan 23.000 inwoners en ongeveer 9.900 belastbare huishoudens en handelszaken. Net zoals alle andere gemeenten in het land, moet Manage op de beste manier aan de behoeften van haar burgers beantwoorden en wordt daarbij vaak geconfronteerd met uitdagingen in verband met de economische context en de noodzaak om werkprocedures te stroomlijnen.

Tot voor kort verstuurde de Waalse gemeente de belastingen nog manueel naar haar burgers. Dat was een titanenwerk voor Philippe Hanard, verantwoordelijke ambtenaar bij de belastingdienst, en voor de gemeente vooral een enorm verlies van tijd en geld. Dat kon zo niet blijven duren en een oplossing drong zich op om de verzendingsprocedure te verbeteren, en op die manier dus in één klap de duur en de kosten van deze vervelende administratieve taak te verminderen. Als trouwe klant voor afdrukkapparatuur richtte Manage zich natuurlijk tot Ricoh om te bekijken hoe het beheer van de workflow omtrent het versturen van belastingen kon worden verbeterd.

RICOH
imagine. change.



↑ **5** dagen

werk uitgespaard dankzij automatisering!

"De oplossingen van Ricoh hebben ons onmiddellijk overtuigd door hun gebruiksgemak, hun snelheid en vooral de aanzienlijke tijds winst die ze ons opleveren. Wat voor mij vroeger een vervelende taak zonder toegevoegde waarde was, is nu teruggebracht tot een paar muisclicks en Ricoh doet de rest."

Philippe Hanard

Verantwoordelijke gemeentebelastingen

6 dagen per jaar

Ieder jaar nam de belastingambtenaar van de gemeente Manage de taak op zich om de aanslagbiljetten te verzenden. Twee recto-verso bladzijden die uitgeprint, gevouwen en in een gefrankeerde envelop gestoken moesten worden ... En dat bijna 10.000 keer! Van zodra al deze documenten verwerkt waren, was het vervolgens noodzakelijk om bij bPost in Gosselies, 20 kilometer verderop, een twintigtal grote plastic bakken (60x40x30) te gaan ophalen (de enveloppen moeten verplicht in deze bakken gedeponereerd worden), naar de gemeente terug te keren om de enveloppen te plaatsen, opnieuw naar bPost te gaan, het voertuig leeg te maken, te wachten tot de lading gewogen is en contant voor de verzendkosten te betalen. Een vervelende taak die 3 werkdagen in beslag nam ...

Maar daar stopte het niet! Een maand na deze eerste fase moest de administratieve dienst van de gemeente herinneringen sturen naar personen die hun belastingen nog niet betaald hadden. Opnieuw 1.500 tot 2.000 brieven die

volgens dezelfde procedure moesten worden afgehandeld. Weer twee werkdagen kwijt. Nog een maand later volgden de aangetekende zendingen voor de laatbetalers. Tijdens deze fase moest de medewerker van de gemeente, behalve alle bewerkingen herhalen, een honderdtal papiervellen voorbereiden, afdrukken, het etiket verwijderen en op iedere envelop kleven, voordat hij alles nogmaals bij bPost ging deponeren. Weer een dag opgeofferd voor het versturen van de belastingen.

In totaal waren zo zes volledige werkdagen nodig voor het versturen van belastingbrieven, herinneringen en aangetekende zendingen. Daar komen nog de printkosten, de aanschaf van enveloppen, het handmatig vouwen, de brandstof voor het transport van de brieven, en de verzendkosten bij. In twee woorden samengevat was dit tijdrovend en duur.

Dubbele doelstelling: tijd winnen EN de kosten verminderen



De gemeente Manage was vastbesloten om de beste oplossingen te vinden voor het verbeteren van deze situatie. Het is logisch dat ze hiervoor beroep deden op hun vertrouwde leverancier van printmateriaal: Ricoh. **De uitdaging was tweezijdig: tijd winnen voor de ambtenaar van de belastingen en de kosten rond het uitsturen van de gemeentebelasting verminderen.**

Na het bekijken van het probleem stelde Ricoh voor om de handelingen te stroomlijnen met de implementatie van schaalbare, uitbestede en volledig beheerde oplossingen: **Easy Tax Sending en Click & Post**. Het resultaat? Minder kosten en een aanzienlijke tijdswinst!

Automatisering van de procedures

Het versturen van de belastingen in één click afhandelen, het is vandaag werkelijkheid voor Philippe Hanard. Met dank aan outsourcing worden de belastingen nu in massa afgedrukt, gevouwen, in een envelop gestoken en automatisch gefrankeerd voordat ze met de post worden verzonden. Alle procedures worden met de installaties van Ricoh in goede banen geleid.

In het belang van de veiligheid en de flexibiliteit is het systeem Mail ID geïnstalleerd. Zo wordt het mogelijk om de coördinaten van de ontvangers met een barcode te associëren, waarmee de vertrouwelijkheid van de ontvangers gegarandeerd is, net als de distributie in het sorteercentrum. Ricoh ondersteunt daarom afdrucken en verzenden met een voorkeurstarief. Sinds het invoeren van deze procedure heeft Philippe Hanard meer vrije tijd om zich met belangrijkere taken bezig te houden, om efficiënter te worden en om geld te besparen. **Iets waar vroeger meerdere uren voor nodig waren, wordt**

vandaag in een kwartier afgehandeld.

Ook voor het versturen van herinneringen en aangetekende zendingen is de procedure tot een simpele muisclick herleid. **Click & Post is een platform met meerdere kanalen waarmee u het verzenden van documenten per post, mail, sms of fax overal en veilig optimaliseert**, vanaf een pc, een laptop, een smartphone of zelfs een tablet.

Het volstaat om een modeldocument op het platform op te laden, dat vervolgens met de coördinaten van burgers gepersonaliseerd wordt. Na het bekijken van het eindresultaat en goedkeuring door de gemeenteambtenaar, neemt Ricoh de volgende stappen in handen: printen, in envelop steken, frankeren en afleveren in een sorteercentrum van bPost. Voor een aangetekende zending volstaat het om de optie "aangetekende brief" aan te vinken en hij is al verstuurd.

Een tevreden gemeente

Voor Philippe Hanard bestaat er geen twijfel over ... De services Easy Tax Sending en Click & Post van Ricoh hebben hem kostbare tijd helpen winnen. **Een taak die hem vroeger tot acht dagen werk kostte, is nu in amper één uur al geklaard!** De ambtenaar van de gemeente kan zich vandaag op belangrijkere taken in dienst van de burgers toeleggen.