

SAMEN

november 2025

Bouwen aan de toekomst van lokale belastingen



Een nieuwe standaard in de maak
leef en visie voor lokale belastingen

De kracht van samen
co-creatie die echt werkt

Ai als steun in de rug
slimmer omgaan met bezwaren

Inhoud

3. **Een nieuwe standaard in de maak**
4. **'Wij begrijpen onze klanten'**
In gesprek met Stephan Stempher
6. **Meer gemak voor inwoners en tijdwinst voor Drentsche Aa**
Het iBelastingportaal maakt belastingprocessen eenvoudiger en efficiënter
8. **Eén modern platform voor de toekomst**
In gesprek met Rutger Wolters
10. **De kracht van samen**
Co-creatie in de praktijk: GBKZ laat zien hoe het werkt
12. **Sneller van bezwaar naar besluit**
Montferland werkt met AiBezwaar: minder handwerk, meer tijd voor de inhoud
15. **Wat de markt ons vertelt**
Onderzoek laat zien waar professionals in lokale belastingen écht behoefte aan hebben
18. **iObjecten: meer dan BAG alleen**
Hoe iObjecten uitgroeide tot een nieuwe standaard
20. **Van zoeken naar overzicht**
Efficiënter werken in De Fryske Marren met iObjecten
22. **Samen verder**

Colofon

Tekst: PinkRoccade
Eindredactie: PinkRoccade
Vormgeving & Drukwerk: studio Juno

Contact:
pinkroccadelocalgovernment.nl/ruimte-omgeving
prlg.ro.ondersteuning@pinkroccade.nl
088-110 15 00

Een nieuwe standaard in de maak

Er speelt veel in de markt van lokale belastingen. Gemeenten en belastingsamenwerkingen krijgen steeds meer taken, terwijl de capaciteit onder druk staat. Ervaren collega's gaan met pensioen en met hen verdwijnt veel waardevolle kennis die niet goed is vastgelegd in de systemen. Tegelijkertijd verwachten inwoners dat de overheid betrouwbaar, toegankelijk en snel is. De praktijk vraagt om vernieuwing, terwijl veel organisaties nog werken met systemen die niet meer passen bij deze tijd.

De keuze voor vernieuwing

Om toekomstbestendig te blijven, stonden wij voor een belangrijke keuze: blijven we sleutelen aan CiVision, of hebben we de moed om echt opnieuw te beginnen? We kozen voor dat laatste. Omdat pleisters plakken niet genoeg is en omdat we geloven dat het fundamenteel anders kan. Eenvoudiger, menselijker en toekomstgericht. Waar eerdere generaties systemen vooral een stap van analoog naar digitaal maakten, gaan wij verder: van digitalisering naar digitale transformatie. Niet alleen vertalen wat er was naar een nieuw scherm, maar processen opnieuw ontwerpen met de praktijk als uitgangspunt.

Samen bouwen

Daarom ontwikkelen we iBelastingen. Samen met gemeenten en belastingsamenwerkingen bouwen we stap voor stap aan een moderne, intuïtieve applicatie. Niet als leverancier die iets oplevert en afstand houdt, maar als partner die dichtbij blijft, meedenkt en ontwikkelt in co-creatie. Zo groeit

iBelastingen: stap voor stap, met de praktijk als uitgangspunt, stevig verankerd in actuele wet- en regelgeving en gebouwd volgens de principes van Common Ground.

Een gezamenlijke beweging

Dit magazine laat zien wat die aanpak oplevert en hoe de beweging vorm krijgt. Je leest verhalen van gemeenten die al ervaring opdoen, van onze ontwikkelaars die bouwen aan de applicatie en van partners die met ons meekijken. Het laat zien wat er al werkt en waar we samen naartoe werken. Zo bouwen we aan de nieuwe standaard in lokale belastingen.

We zijn benieuwd wat je ervan vindt! Laat je inspireren, reageer en doe vooral mee. Want de toekomst van lokale belastingen maken we niet alleen. Die maken we samen.

Team Ruimte & Omgeving

PinkRocade Local Government



In gesprek met Stephan Stempher

'Wij begrijpen onze klanten'

De toekomst vraagt om lef. Dat benadrukt Stephan Stempher, directeur van de businessunit Ruimte & Omgeving van PinkRocade Local Government. Pink investeert fors in digitale transformatie voor gemeenten. Niet alleen om bij te blijven, maar met als doel om voorop te lopen. 'We bouwen niet alleen software, we helpen overheden om toekomstbestendig te worden. Met slimme technologie, focus op klantbehoeften en een stevige visie op morgen zetten we stappen in een snel veranderende publieke sector.'

Twee pijlers, één fundament

Al 75 jaar levert Pink software aan gemeenten. De businessunit Ruimte & Omgeving doet dat met een duidelijke missie: de digitale transformatie van gemeentelijke processen versnellen. 'Wij durven te investeren op alle domeinen', zegt Stephan. 'Dat is ook nodig als je impact wil maken op de lange termijn.'

Stephan weet waarover hij praat. Hij werkte bij een gespecialiseerd adviesbureau voor lokale belastingen en daarna bij een gemeentelijke organisatie. Sinds 2012 is hij verbonden aan Pink waar hij momenteel als directeur werkzaam is in het gemeentelijk domein. Zijn aanpak is helder: 'Zorg ervoor dat je je klant begrijpt, dan weet je wat er moet gebeuren.'

Eén visie, twee domeinen

Ruimte & Omgeving bedient haar klanten met twee productlijnen: Objectregistratie (o.a. ten behoeve van de Wet BAG) en Lokale Belastingen. 'Bij Objectregistratie ligt de focus op het modern beheren van objectgegevens', legt hij uit. 'We werken op basis van digitale transformatie. Dat betekent niet alleen digitaliseren, maar processen echt anders inrichten. Denken vanuit het doel, niet vanuit het systeem.'

Diezelfde benadering geldt ook voor het domein Lokale Belastingen. Daarvoor wordt een volledig nieuwe applicatie ontwikkeld die aansluit op de objectregistratie-software. De fundering staat en de eerste apps zijn in gebruik. 'Nu bouwen we stap voor stap de processen verder uit. In deze ontwikkeling zetten we een nieuwe standaard in lokale belastingsoftware: een applicatie die processen eenvoudiger maakt, intuïtief is in gebruik



'Verandering vraagt lef, visie én slimme digitale fundamenten voor de toekomst'

en die organisaties helpt toekomstbestendig te werken. In 2027 verwachten we de eerste klanten live te hebben.' De volgende stap is één integraal platform waarin gegevensbeheer en lokale belastingen samenkomen, geschikt voor zowel individuele gemeenten als samenwerkingsverbanden.

Slimmer, sneller, minder werk

Stephan ziet in technologie een middel om maatschappelijke uitdagingen aan te pakken. 'Nederland vergrijsst. Gemeenten hebben daardoor straks niet genoeg specialisten in huis. Onze software helpt dat op te vangen: kennis zit steeds meer in het systeem, waardoor ook minder ervaren medewerkers ermee kunnen werken. Dat levert niet alleen efficiëntie op, maar bespaart ook kosten.'

Nieuwe technologie speelt hierin een grote rol. 'Ai is inmiddels geen hype meer, zeker niet binnen WOZ-processen. We passen het nu toe om de werkdruk voor ambtenaren te verlagen. Dat betekent concreet: minder handelingen en meer grip. Zo ontstaat ruimte voor ander werk, waar menselijk contact het verschil maakt.'

Klant als kompas

Wat Pink volgens Stephan sterk maakt, is de focus op relatie en vertrouwen. 'De persoonlijke relatie en een hoge klanttevredenheid staan centraal. Wat speelt er? Wat gaat goed, wat niet?' Die betrokkenheid leidt tot concrete innovatie.'

Daarbij zijn expertgroepen een vaste waarde. Klanten én niet-klanten denken mee over hoe de markt er over vijf jaar uitziet. 'Dat helpt ons om gericht te investeren.' Die investeringsbereidheid is volgens hem de grootste verandering binnen Pink. 'In het verleden waren we wat meer behoudend. Nu investeren we vanuit een duidelijke en gezamenlijke visie. Dat zie je in onze moderne architectuur, onze snelheid van ontwikkelen en het vertrouwen dat klanten in ons hebben.'

Toekomst is samenwerken

De rol van de softwareleveranciers verandert, merkt Stephan. 'De klant is deskundiger en professioneler, de concurrentie groter. Dat dwingt ons om nog beter te worden. Maar de relatie blijft het belangrijkste. Een prettige samenwerking, transparant, zonder loze beloftes. We leveren transparant, op tijd en in lijn met wetswijzigingen.'

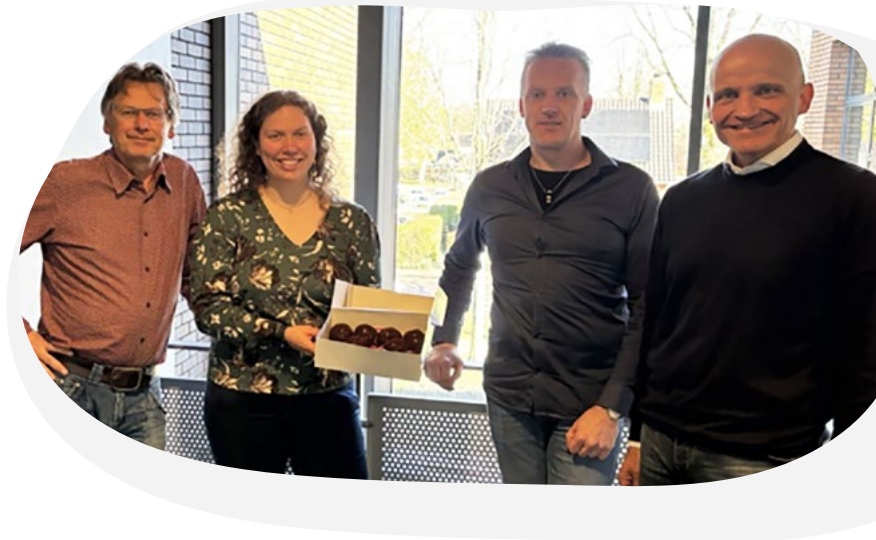
Innovatie begint volgens hem altijd bij de klant. 'Als een klant iets niet begrijpt, ligt dat aan ons. We moeten beter uitleggen, beter aansluiten, beter helpen.' En dat alles met het oog op de toekomst. 'We willen bijdragen aan een leefbaar, duurzaam en digitaal Nederland. Dat kan alleen als je blijft bewegen. En als je durft!'

PinkRocade Ruimte & Omgeving ontwikkelt slimme software voor gemeenten en samenwerkingsverbanden rond objectregistraties en lokale belastingen. De focus ligt op digitale transformatie: niet alleen automatiseren, maar processen fundamenteel vernieuwen. Met moderne technologie, Ai-toepassingen en een sterke klantgerichte aanpak helpt Pink om lokale overheden efficiënter en toekomstbestendiger te werken. Van kleine gemeenten tot regionale samenwerkingsverbanden.

Het iBelastingportaal maakt
belastingprocessen eenvoudiger en efficiënter

Meer gemak voor inwoners en tijdwinst voor Drentsche Aa

Lokale belastingen raken iedereen: inwoners verwachten dat ze hun zaken eenvoudig online kunnen regelen, terwijl medewerkers te maken hebben met een groeiende werkdruk en steeds minder capaciteit. Hoe maak je dat eenvoudiger en sneller, zonder in te leveren op kwaliteit of controle? Bij Belastingssamenwerking Drentsche Aa, waar gemeenten Assen, Tynaarlo, Aa en Hunze samenwerken, vonden ze het antwoord in het iBelastingportaal. 'Voorheen konden inwoners alleen schriftelijk of via een webformulier bezwaar maken,' vertelt Tonnie Vos, Teamleider Belastingssamenwerking gemeente Aa en Hunze. 'De verwerking gebeurde handmatig in drie systemen. Dat kostte tijd en was foutgevoelig. Bovendien hadden inwoners geen inzicht in de status van hun bezwaar. En als inwoner wil je gewoon zelf kunnen zien waar je aan toe bent.'



Samen ontwikkelen, samen doen

Vanaf de start was er intensieve samenwerking met PinkRoccade. 'De begeleiding was goed. Er was ruimte om input te geven en signalen te delen. En die werden snel opgepakt. Het voelde echt als samen doen,' aldus Tonnie.

Dat samen ontwikkelen is geen toeval, maar kenmerkend voor hoe iBelastingen ontwikkeld wordt. Gemeenten en belastingsamenwerkingen bouwen actief mee in co-creatiesessies. Hun praktijkervaring bepaalt de keuzes. Zo ontstaat software die niet alleen voldoet aan de wet, maar die ook écht werkt voor inwoners en medewerkers.

Automatiseren waar het kan

Met de implementatie van het iBelastingportaal en AiBezwaar is het bezwaarproces volledig geautomatiseerd. Inwoners loggen veilig in met DigiD, dienen eenvoudig bezwaar in en krijgen direct terugkoppeling. Voor medewerkers betekent het dat 80% van de handmatige verwerking verdwijnt. 'Alles wat je geautomatiseerd kunt doen, levert enorme tijdswinst op,' zegt Tonnie. 'Die tijd besteden we liever aan de zaken waar echt maatwerk voor nodig is.'

Het verschil in de praktijk

Het iBelastingportaal is daarmee meer dan een digitale voorziening. Het laat zien hoe slimme automatisering inwoners direct gemak geeft en voor medewerkers ruimte schept om hun vakmanschap te benutten. Minder handwerk, meer tijd voor kwaliteit en persoonlijk contact. Voor Belastingsamenwerking Drentsche Aa is dat elke dag voelbaar in de praktijk. En voor ons een bevestiging dat samen ontwikkelen de sleutel is tot oplossingen die écht werken.

Direct resultaat in hun werk

'De samenwerking met Drentsche Aa laat zien hoe krachtig co-creatie werkt,' aldus Wiebke Sinha, Product Owner iBelastingen. 'We zaten vanaf het begin samen aan tafel met hun praktijkervaring en onze kennis van technologie. Daardoor konden we snel schakelen, knelpunten meteen oppakken en met elkaar iets neerzetten dat écht werkt. Voor Drentsche Aa betekent het dat ze direct resultaat zien in hun werk. Voor ons is het een bevestiging dat samen ontwikkelen de sleutel is om snel vooruit te komen.'

Getest door inwoners, toegankelijk voor iedereen

'De gebruiksvriendelijkheid van het iBelastingportaal hebben we letterlijk op straat getest,' vertelt Wiebke. 'Voor een supermarkt vroegen we willekeurige voorbijgangers van verschillende leeftijden om zelfstandig opdrachten uit te voeren. Het was mooi om te zien dat iedereen moeiteloos de juiste informatie vond en zonder uitleg door het portaal navigeerde. We zijn er bovendien trots op dat het portaal voldoet aan toegankelijkheidsniveau A: een status die slechts zo'n acht procent van alle websites in Nederland behaalt (bron: dashboard. digitoegankelijk.nl). Daarmee is het portaal écht toegankelijk voor iedereen.'

Wat is het iBelastingportaal?

Het iBelastingportaal is de plek waar inwoners hun belastingzaken eenvoudig en veilig digitaal kunnen regelen. Het portaal koppelt direct met de interne systemen van gemeenten en belastingsamenwerkingen. Het ondersteunt nu de digitale bezwaarafhandeling (met AiBezwaar) en groeit stap voor stap door met modules als toeristenbelasting, inwonersbelasting en KCC-functionaliteit voor klantcontact en vraagafhandeling. Zo ontstaat één centrale plek voor alle belastingzaken.

Wat je ermee kunt:

- Bezwaren digitaal indienen met DigiD en eHerkenning
- Automatisch registreren en verwerken
- Status van bezwaar direct inzien
- Inwonersvragen snel en centraal afhandelen via het KCC

Wat het oplevert:

- Tot 80% minder handmatig werk
- Minder fouten, meer overzicht
- Snellere en transparantere communicatie
- Meer tijd voor maatwerk en persoonlijk contact

In gesprek met Rutger Wolters

Eén modern platform voor de toekomst

De komende jaren zet de businessunit Ruimte & Omgeving volop in op ontwikkeling. Strategisch productmanager Rutger Wolters vertelt hoe één modern platform voor objectregistraties en lokale belastingen gemeenten klaarstoomt voor de toekomst. Intuïtieve software, maatschappelijke relevantie en wendbaarheid vormen de kern van de roadmap.

'We staan aan de vooravond van een grote moderniseringsslag', zegt Rutger. De visie is helder: één toekomstbestendig platform voor objectregistraties en lokale belastingen. 'iObjecten, onze applicatie voor objectenbeheer, staat als een huis. Momenteel bouwen we op dezelfde basis de belastingmodules, zoals innen, heffen, bezwaar en kwijtschelding.'

Relevantie en maatschappelijke waarde

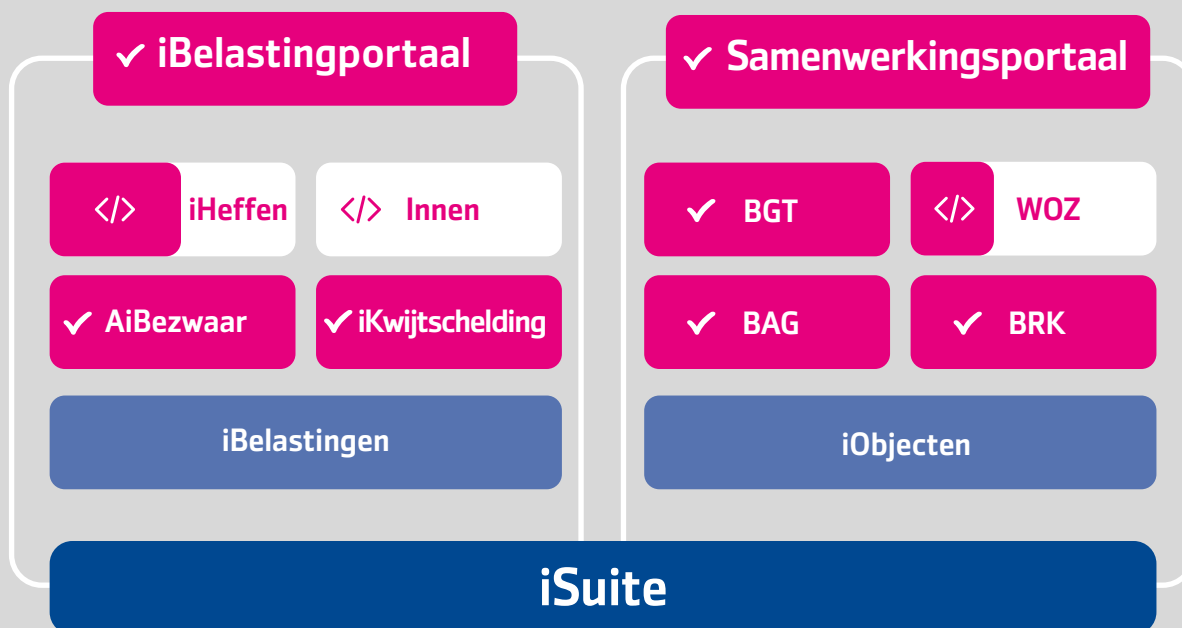
Gemeenten en belastingssamenwerkingen staan voor de mogelijkheid om hun IT-landschap te vernieuwen en slimmer met elkaar te laten samenwerken. 'Vandaag de dag wil je flexibel zijn en de mogelijkheid bieden om gebruikte applicaties te laten aansluiten,' vervolgt Rutger. 'Niet alleen voor gemeenten en professionals, maar ook voor inwoners en bedrijven. Daarom ontwikkelt Pink iBelastingen: een modulaire, intuïtieve applicatie met een burgerportaal, iBelastingportaal, dat aansluit op de toekomst en voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).'

Ook sluit het aan bij de visie van Common Ground: gegevens één keer vastleggen en meervoudig gebruiken, met open standaarden en heldere scheiding van data en applicatie. Zo bouwen we aan een nieuw platform dat aansluit bij landelijke ontwikkelingen.

'Met iBelastingen krijgen gemeenten één gebruiksvriendelijk systeem én een paraplu voor digitale dienstverlening richting inwoners,' legt

'We willen meer zijn dan alleen een leverancier. We willen partner zijn in de digitale transformatie van gemeenteland.'





gereed



in ontwikkeling

Rutger uit. 'In de toekomst ondersteunen we ook de transitie naar meer sociaal invorderen. Denk aan moderne betaalopties, preventieve signalen en meer inzichten om contactmomenten optimaal te benutten in de minnelijke fase.'

Samen bouwen aan een nieuwe standaard

De roadmap is ambitieus. Vanaf eind 2025 en begin 2026 volgen modules voor onder meer toeristenbelasting. 'Eind 2027 verwachten we te starten met de eerste grote migraties.' Rutger benadrukt dat dit alleen lukt in samenwerking: 'We

bouwen volledig nieuw, in co-creatie met zowel klanten als niet-klanten en teams die toegewijd aan innovatie werken. Zo blijven we relevant en toekomstbestendig.'

Nieuwe rol voor professionals

Voor IT-professionals betekent dit een kentering: weg van technisch beheer, meer regie op integratie, gebruiksgemak en maatschappelijke impact. Rutger besluit: 'We willen meer zijn dan alleen een leverancier. We willen partner zijn in de digitale transformatie van gemeenteland. Een partner die dé standaard zet.'

Bekijk de complete roadmap hier



info.pinkroccadelocalgovernment.nl/roadmapibelastingen

De kracht van samen

Nieuwe software ontwikkel je niet achter een bureau. De beste ideeën ontstaan als je met de voeten in de klei staat, samen met de mensen die er straks dagelijks mee werken. Dat is precies waarom co-creatie zo'n belangrijk onderdeel is van onze aanpak bij de ontwikkeling van iBelastingen.

Samen ontwikkelen, niet alleen meedenken

We organiseren doorlopend werksessies met gebruikers en specialisten, waarin we concrete keuzes maken over schermen, flows en processen. Er zijn co-creatiegroepen per thema zoals Heffen, Innen en WOZ. Daarnaast is er een expertgroep met ervaren professionals uit het land, waarvan een groot deel geen klant is. Zij kijken mee naar de strategische koers en de impact op beleid, uitvoering en dienstverlening.

Deze aanpak is niet nieuw: ook iObjecten is in co-creatie ontstaan en wordt nog steeds samen met gemeenten en samenwerkingsverbanden doorontwikkeld. De ervaringen die we daar hebben opgedaan, bewijzen hoe waardevol en duurzaam deze manier van werken is.

Hoe dat werkt in de praktijk

Elke sessie draait om de vraag: wat kost nu te veel tijd, welke stappen kunnen eenvoudiger, waar lopen inwoners of medewerkers vast? Vanuit die input schetsen het ontwikkelteam en Product Owner varianten, reageert de groep en wordt er gekozen. De volgende sessie begint altijd met een klikbaar prototype of een werkende versie, zodat feedback meteen gericht en concreet is. Zo groeit iBelastingen niet los van de praktijk, maar juist in samenhang ermee.

Samen ontwikkelen versnelt drie dingen tegelijk:

- **Gebruiksvriendelijkheid**, omdat keuzes direct worden getoetst door mensen die ermee werken.
- **Kwaliteit**, omdat kennis uit verschillende organisaties wordt gebundeld en vertaald naar breed toepasbare oplossingen.
- **Adoptie**, omdat gebruikers hun eigen ideeën terugzien en er sneller en makkelijker mee kunnen werken.

Wat co-creatie oplevert in de praktijk

Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid (GBKZ) is een van de organisaties die actief meedoet in de co-creatiegroepen. Coördinator Heffen Coby Adelaar ziet dagelijks de waarde daarvan: 'Het geeft energie om te zien dat onze inbreng echt verschil maakt. Je ziet het terug in de schermen, in de teksten, in hoe processen zijn ingericht. Het voelt niet alsof we ergens feedback geven en dat het daarna verdwijnt, maar alsof we samen aan het bouwen zijn.'

Ook collega Anita Muller, Functioneel Applicatiebeheerder, ervaart de kracht van de samenwerking: 'Door praktijkvoorbeelden te delen, hebben andere gemeenten er meteen ook iets aan. Soms gaat het om iets kleins, zoals de tekst van een ontvangstbevestiging, maar dat kan in de praktijk juist een groot verschil maken.'



De diversiteit maakt de sessies krachtig. De een brengt ervaring in met parkeerbelasting, de ander met toeristenbelasting of afvalstoffenheffing. Al die kennis samen leidt tot oplossingen die breed toepasbaar zijn en die in de praktijk écht werken.

Wat dit oplevert

De opbrengst van co-creatie zie je op meerdere niveaus terug: in het werk van medewerkers, in de dienstverlening aan inwoners en in de manier waarop organisaties grip houden op hun processen. 'Nieuwe collega's kunnen sneller meedraaien omdat kennis steeds vaker in de software zit,' vertelt Anita. 'Inwoners krijgen duidelijkere informatie en kunnen meer zelf regelen. En voor ons als organisatie geeft het meer overzicht en grip, omdat processen beter samenhangen en de applicatie zich gedraagt zoals je verwacht.'

Ook voor ontwikkelaars is de samenwerking waardevol. Zij brengen de logica van processen in, gemeenten brengen de dagelijkse realiteit. Die combinatie leidt tot keuzes die het werk merkbaar makkelijker maken: minder klikken, meer overzicht en een applicatie die beter aansluit op de praktijk.

Samen blijven bouwen

Wat co-creatie zo krachtig maakt, is de beweging die het op gang brengt. Ideeën worden keuzes, keuzes worden schermen, en schermen worden werk dat voor duizenden mensen dagelijks verschil maakt. Het is de kracht van samen: stap voor stap groeien naar oplossingen die écht werken.

Ook meedoen?

Wil je meedenken of meebouwen aan een van de thema's, of aansluiten bij de co-creatiegroepen, laat het ons weten. Want samen maken we een applicatie die werkt voor vandaag en klaar is voor morgen. Op pagina 23 vind je de contactgegevens van onze collega's. We horen graag van je!



**Montferland werkt met AiBezwaar:
minder handwerk, meer tijd voor de inhoud**

Sneller van bezwaar naar besluit

Meer werk, minder mensen, hogere verwachtingen. Bij de bezwaarafhandeling voelen gemeenten die druk als eerste. In Gemeente Montferland liepen processen vast door handmatig werk en versnipperde stappen. Daarom koos de organisatie voor AiBezwaar: slimme automatisering die repeterende taken overneemt, terwijl de regie bij de medewerker blijft. Het effect? Snellere verwerking, meer overzicht en meer ruimte voor de inhoud.



Waarom het anders moest

Het registreren en afhandelen van bezwaren kostte veel tijd. Gegevens moesten worden overgetypt, documenten opnieuw opgesteld, en informele bezwaren raakten soms uit beeld. 'We raakten minuten per bezwaar kwijt aan zoeken en invoeren, terwijl we juist zorgvuldig en transparant willen zijn richting inwoners', vertelt Ron Gerritsen, strategisch medewerker belastingen WOZ bij gemeente Montferland.

De organisatie stond open voor vernieuwing. Met chatbot Mai en een interne Ai-specialist was er al ervaring opgedaan met verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie. De stap naar AiBezwaar lag voor de hand, maar met een heldere randvoorwaarde: Ai mag ondersteunen, maar de mens beslist.

Zo helpt AiBezwaar in de praktijk

AiBezwaar leest binnenkomende bezwaren in, registreert en ordent stukken automatisch. Medewerkers zien in één oogopslag een compleet dossier en bepalen de vervolgstap. AiBezwaar ondersteunt het team, maar vervangt het vakmanschap niet. Dat past bij de bredere beweging van iBelastingen: automatiseren waar het kan, zodat medewerkers tijd overhouden voor het werk dat waarde toevoegt.

Om de overstap soepel te laten verlopen, draaide Montferland eerst in een testomgeving. Teams konden oefenen, instellingen aanscherpen en

werkafspraken maken. 'Hierdoor begonnen we niet blanco toen het live ging. We kenden de applicatie al en konden gelijk aan de slag. Dat gaf rust in een drukke periode', aldus Ron.

Samen sneller vooruit

De invoering was een vorm van co-creatie: korte lijnen, vragenuurtjes en samen keuzes maken. Vragen uit de praktijk werden snel opgepakt en verbeteringen kwamen terug in de software. 'We deden het echt samen: dat werkte heel prettig,' aldus Ron. Precies zo groeit iBelastingen: met gebruikers aan tafel, zodat keuzes meteen aansluiten op het werk van vandaag en de ambities van morgen.

Wat het oplevert

De winst zit in tijd én in kwaliteit. Waar medewerkers voorheen minuten kwijt waren aan zoeken en registreren, neemt AiBezwaar dat werk nu grotendeels over. 'Vijf tot tien minuten per bezwaar lijkt weinig,' zegt Ron. 'Maar bij meerdere dossiers per dag tikt dat flink aan. Elke keer die tijdswinst maakt echt verschil.'

'Minstens zo belangrijk is meer plezier in het werk,' vervolgt Ellian Zwemstra, medewerker WOZ. 'We zijn echt minder tijd kwijt aan standaard handelingen. Daardoor is er meer ruimte voor de inhoudelijke afhandeling van het bezwaar. Dat geeft energie, en het maakt ons werk echt leuker!'

Meer tijd voor wat telt

Montferland laat zien dat slimme automatisering en menselijke maat prima samengaan. Door repeterend werk te verminderen, komt er tijd vrij voor waar het echt om draait: zorgvuldig beoordelen, duidelijk communiceren en inwoners sneller helpen. Dat is precies de beweging waar iBelastingen voor staat: eenvoud in het proces, meer ruimte voor het vak.

Meer ruimte voor de inhoud en contact met inwoners

‘AiBezwaar laat zien waar iBelastingen voor staat,’ zegt Daan Rietjens, Product Owner bij PinkRocade Ruimte & Omgeving. ‘Slim automatiseren waar het kan, maar altijd met de

mens aan het roer. Het gaat ons niet alleen om tijdswinst, maar vooral om meer ruimte voor de inhoud en voor contact met inwoners. Dat maakt het verschil.’

AiBezwaar is een van de eerste modules van iBelastingen die in de praktijk draait. De ervaringen bij Montferland en andere gemeenten vormen daarmee een belangrijk bewijs dat de gekozen aanpak werkt. ‘Elke succesvolle implementatie brengt ons dichterbij ons doel: een toekomstbestendig platform voor lokale belastingen, gebouwd samen met de praktijk.’

*‘Ai schept orde en structuur,
maar de keuzes blijven aan
ons. Daardoor kunnen we tijd
besteden aan de inhoud, niet
aan standaard handelingen.’*

**Ellian Zwemstra,
gemeente Montferland**

Resultaten in het kort

- **Snellere verwerking:** minuten per bezwaar teruggewonnen, opgeteld grote dagwinst
- **Minder handwerk:** automatisch inlezen, registreren en documenten inlezen
- **Meer overzicht:** compleet dossier, betere statusinformatie voor inwoners
- **Werkplezier:** focus op inhoud in plaats van repeterend werk
- **Verantwoord Ai-gebruik:** menselijke regie blijft leidend

Onderzoek laat zien waar professionals in lokale belastingen écht behoefte aan hebben

Wat de markt ons vertelt

Een recent onderzoek onder honderd professionals laat zien wat er echt speelt in de wereld van lokale belastingen. De deelnemers, afkomstig uit gemeenten en belastingssamenwerkingen, gaven hun visie op werkdruk, systemen en de toekomst van hun vakgebied. De uitkomsten bevestigen wat we de afgelopen jaren in talloze gesprekken al hoorden: de werkdruk loopt op, kennis verdwijnt en de behoefte aan eenvoud, samenwerking en moderne technologie wordt steeds groter.

Voor ons is dat belangrijker dan cijfers alleen. Het onderzoek laat zien dat iBelastingen voortkomt uit wat de markt écht nodig heeft; niet uit aannames, maar uit de dagelijkse praktijk van professionals. Het bevestigt dat de urgentie groot is én dat de richting waarin we samen bewegen de juiste is.

Honderd professionals uit gemeenten en belastingssamenwerkingen namen deel aan het onderzoek, dat werd uitgezet onder ruim 750 vakgenoten. De resultaten geven een breed gedragen beeld van de uitdagingen en kansen binnen het belastingdomein.

De druk loopt op

Meer werk, minder mensen, hogere verwachtingen. Het is een geluid dat in het

hele belastingdomein doorklinkt. Gemeenten en samenwerkingsverbanden zien de werkdruk toenemen, terwijl ervaren krachten met pensioen gaan en nieuwe collega's moeilijk te vinden én te behouden zijn. Hierdoor maakt bijna twee derde zich zorgen over het verlies van kennis en ervaring binnen teams. Ruim driekwart van de respondenten noemt capaciteitsgebrek de grootste uitdaging voor de komende jaren. Tegelijk verwachten inwoners en organisaties een overheid die betrouwbaar, toegankelijk en snel is. Het resultaat: een groeiende spanning tussen wat er nodig is en wat er kan.

Systemen die niet meer passen

Die druk wordt versterkt door verouderde software en processen die niet meer aansluiten



Medewerkers willen systemen die hen ondersteunen in plaats van belasten. Minder klikken, minder standaard handelingen, meer overzicht.

bij de huidige praktijk. Zeven op de tien respondenten geven aan dat hun huidige systemen niet toekomstbestendig zijn en onvoldoende ondersteunen bij werkprocessen of kennisborging. 'Je merkt dat de software eerder in de weg zit dan dat het helpt,' vat een van de deelnemers het samen.

Behoefte aan eenvoud

De rode draad is helder: professionals willen eenvoud. Minder klikken, minder zoeken, minder overtypen. Volgens 88% van de respondenten is gebruiksvriendelijkheid de belangrijkste eis aan nieuwe belastingsoftware. Niet alleen om efficiënter te werken, maar ook om nieuwe medewerkers sneller in te werken. Daarmee ontstaat ruimte voor wat er écht toe doet: de inhoud, de kwaliteit en het contact met inwoners.

Automatisering en Ai als steun in de rug

Opvallend is de open houding tegenover nieuwe technologie. 72% ziet Ai inmiddels als hulpmiddel om werkdruk te verlagen, en 61% noemt kwaliteitsverbetering als belangrijkste voordeel. Automatiseren waar het kan, zodat medewerkers tijd houden voor de uitzonderingen en de menselijke maat. De praktijkvoorbeelden laten zien: daar waar Ai al wordt ingezet, wordt het werk niet alleen sneller, maar ook consistent en transparanter.

Samenwerken en integreren

Een andere trend die duidelijk naar voren komt is de beweging naar meer samenwerken. Steeds meer gemeenten sluiten aan bij Belastingkantoren en steeds meer organisaties zoeken een integraal systeem. Meer dan de helft van de respondenten ziet kansen in integrale dienstverlening richting inwoners: één loket waarin belastingen, objectregistratie en klantcontact samenkomen. Dat vraagt om systemen die makkelijk integreren. Niet alleen binnen belastingen, maar ook met aangrenzende processen zoals objectenregistratie. Het ideaalbeeld? Eén centrale plek waar data samenkomt en processen elkaar versterken.

Van signalen naar richting

De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat de uitdagingen in de markt groot zijn, maar ook dat de richting duidelijk is. Professionals en organisaties vragen om eenvoud, om slimme ondersteuning en om oplossingen die meegroeien met hun praktijk. Precies dat vormt de basis van iBelastingen. Het is niet alleen ons verhaal, maar bovenal de stem van de markt die ons de koers wijst.

Bevestiging uit de praktijk

Als manager Innovatie spreekt Frank Hermans dagelijks professionals in het belastingdomein. 'Het geluid klinkt overal hetzelfde: de werkdruk is hoog, systemen sluiten niet meer aan en de behoefte aan eenvoud groeit. Dit onderzoek bevestigt dat beeld,' zegt Frank. 'Wat ik waardevol vind, is dat honderd mensen uit de praktijk dit zo ervaren. Het is dus niet alleen onze indruk, maar een breed gedragen gevoel in de markt. Dat maakt duidelijk dat de urgentie er is én dat er draagvlak is om samen te vernieuwen.'



Scan QR voor het downloaden van alle uitkomsten.

info.pinkroccadelocalgovernment.nl/uitkomsten_onderzoek

ONDERZOEK IN CIJFERS

100

professionals deden mee

uitdagingen:



wensen:



76%

ziet capaciteitstekort
als grootste risico

1 op 2

noemt samenwerking
cruciaal

64%

maakt zich zorgen
over kennisborging



Ai:

groeidend vertrouwen als
steun tegen werkdruk

58%

wil één loket voor
inwoners



Menselijke regie:

essentieel volgens
vrijwel iedereen



iObjecten:

meer dan BAG alleen

Hoe iObjecten uitgroeide tot de nieuwe standaard

Toen gemeenten jaren geleden vroegen om een gebruiksvriendelijke BAG-applicatie, begon voor PinkRoccade iets nieuws. Niet zomaar nog een systeem, maar een oplossing die zich aanpast aan de praktijk in plaats van andersom. Dat bleek een snaar te raken.

‘We wilden software bouwen die intuïtief is, die logisch is opgebouwd en waar iedereen direct mee uit de voeten kan,’ vertelt Rudy, productmanager iObjecten. ‘Geen honderd schermen waar je doorheen moet klikken, maar een applicatie waarin je ziet wat je nodig hebt, op het moment dat je het nodig hebt.’

Die aanpak sloeg aan. Inmiddels draait iObjecten bij meer dan 80 gemeenten, allemaal met hun eigen ICT-landschap. Of het nu gaat om koppelingen met zaaksystemen, servicebussen of GEO-voorzieningen: iObjecten sluit naadloos aan. ‘We zorgen dat het werkt,’ zegt Rudy nuchter. ‘En dat waarderen klanten enorm. Het is de combinatie van gebruiksgemak én rijkdom aan functionaliteit

die maakt dat gebruikers ons een 8,3 geven in tevredenheidsonderzoeken. Daar zijn we trots op.’

Meer dan BAG alleen

Wat begon bij de BAG, groeide al snel verder. Gemeenten zien de kracht van één applicatie die overzicht biedt over meerdere registraties. Want de BAG is natuurlijk sterk verbonden met de WOZ, BRK en BGT, terwijl ze vaak nog in losse systemen worden beheerd. Dat levert inefficiëntie en risico's op.

‘Met iObjecten brengen we die registraties dichter bij elkaar,’ legt Rudy uit. ‘Zodra je een BAG-mutatie doorvoert, zie je ook de andere registraties. Dat geeft bewustzijn van het grotere

geheel. We werken nu toe naar één integrale objectenregistratie, waarin alle registraties een plek krijgen. De WOZ bijvoorbeeld. Dit is belangrijk, want de WOZ is de voedingsbron voor lokale belastingen. Door die processen in samenhang te beheren, leggen we de basis voor een toekomstbestendig belastingproces.'

Eén platform, meer regie

iObjecten laat zien wat er mogelijk is als registraties en processen dichterbij elkaar komen. Daar werken we ook naartoe met het platform waarop zowel objectregistratie als lokale belastingen samenkomen. 'We zien dat objectregistratie en belastingen steeds meer naar elkaar toe groeien. De data uit iObjecten voedt natuurlijk direct de belastingprocessen. Als iObjecten en iBelastingen straks op hetzelfde platform draaien, hoeven gemeenten niet meer te schakelen tussen losse applicaties. Alles komt dan samen in dezelfde omgeving, met dezelfde look & feel. Dat geeft overzicht, verkleint de kans op fouten en maakt processen slimmer. Het resultaat: schone data, efficiënter werken en meer regie voor gemeenten en belastingssamenwerkingen.'

Soepel implementeren

Een overstap naar een nieuwe applicatie is spannend. Gaat het goed? Blijven de gegevens intact? Kunnen medewerkers er meteen mee werken? Bij iObjecten blijkt het antwoord telkens ja. Gemeenten roemen de snelheid en betrouwbaarheid van de implementaties. Soms wordt een complete migratie in een weekend afgerond, zodat medewerkers maandagochtend gewoon met de nieuwe applicatie aan de slag kunnen. Zonder downtime, zonder dataverlies. Die soepele aanpak maakt dat steeds meer gemeenten kiezen voor iObjecten. Soms na een aanbesteding, soms omdat ze simpelweg via collega's hoorden hoe goed het werkt. 'Dat is het mooiste bewijs,' zegt Rudy. 'Als klanten ons aanbevelen omdat ze écht blij zijn.'

Samen ontwikkelen

Vanaf het begin is iObjecten gebouwd in co-creatie. Al vanaf 2015 denken gebruikers mee over schermen, processen en functionaliteiten. 'We hadden dit nooit alleen kunnen bedenken,' benadrukt Rudy. 'Juist doordat gemeenten hun

wensen en praktijkervaring inbrengen, ontstaat software die klopt. Naast de gevraagde functies bouwen we soms extra's waarvan we weten dat ze waardevol zijn. Achteraf blijkt dat klanten deze toevoegingen vaak als onmisbaar ervaren.'

Die aanpak maakt iObjecten niet alleen succesvol, maar ook duurzaam. Het groeit mee met de praktijk. Nieuwe wensen en wetgeving vinden hun weg in de applicatie, zonder dat de eenvoud verloren gaat.

'Wij werden goed begeleid tijdens de implementatie van iObjecten. De lijnen waren kort en de projectleider van Pink hield alles goed in de gaten en gaf goede tips.'

**Pascal van Ede,
gemeente Stichtse Vecht**

Vooruitkijken

Vandaag is iObjecten dé standaard voor objectregistratie. Maar belangrijker nog: het laat zien wat er mogelijk is als je opnieuw durft te beginnen en samen met de praktijk bouwt. Gemeenten ervaren dagelijks dat processen eenvoudiger kunnen, dat data betrouwbaarder wordt en dat hun werk plezieriger is.

Met iBelastingen bouwen we verder op die aanpak. Ook daar ontwikkelen we in co-creatie, met eenvoud, menselijke maat en toekomstbestendigheid als uitgangspunt. En straks, als iObjecten en iBelastingen samenkomen op één platform, groeit dat uit tot een fundament dat gemeenten en belastingssamenwerkingen nog meer overzicht, grip en regie geeft.

Die beweging stopt niet bij een applicatie of een module. Het is de gezamenlijke zoektocht naar hoe we processen slimmer, eenvoudiger en menselijker maken. Stap voor stap zetten we zo samen de nieuwe standaard.



Efficiënter werken in De Fryske Marren met iObjecten

Van zoeken naar overzicht

Een gemeente die uitgestrekt is, veel objecten kent en tegelijk met beperkte capaciteit werkt: dat is de realiteit in De Fryske Marren. Voor het team BAG was de dagelijkse praktijk de afgelopen jaren vooral een kwestie van zoeken, klikken en corrigeren. De oude applicatie was traag en omslachtig, waardoor medewerkers veel tijd kwijt waren aan dubbele handelingen.

De wens was helder: een toekomstbestendig systeem dat logisch werkt.



Kiezen met vertrouwen

Tijdens iObjecten on Tour, een evenement dat Pink organiseert, zagen medewerkers van De Fryske Marren hoe andere gemeenten succesvol met iObjecten werken. Dat gaf vertrouwen. 'Het moderne ontwerp en de intuïtieve werking spraken ons direct aan,' vertelt Bauke de Vries. 'Maar minstens zo belangrijk was de openheid van PinkRoccade om ons met bestaande gebruikers in contact te brengen. Zo kregen we een eerlijk beeld van hoe het in de praktijk werkt.'

Snelle overstap

De daadwerkelijke overstap verliep erg vlot. Heldere afspraken, korte lijnen en wekelijks afstemmen

'Het grootste verschil is dat er veel minder muisklikken nodig zijn. Het systeem zit logisch in elkaar, oogt modern en wijst zich eigenlijk vanzelf.'

**Bauke de Vries,
gemeente De Fryske Marren**

zorgden ervoor dat het tempo hoog bleef en iedereen goed voorbereid was. Binnen twee weken draaide het team volledig op iObjecten.

Minder gedoe, meer overzicht

Na de overstap merkten medewerkers direct het verschil. Handelingen die voorheen uit meerdere stappen bestonden, verlopen nu logisch achter elkaar. Nieuwe collega's vinden sneller hun weg, waardoor de inwerktijd korter is. 'Een nieuwe collega die geen ervaring had met iObjecten kon binnen één werkdag zelfstandig aan de slag,' zegt Bauke. En door de koppeling met kaartmateriaal heeft de landmeter in het veld altijd de actuele werkvoorraad bij de hand. 'Dat scheelt niet alleen tijd, maar maakt het werk ook betrouwbaarder'.

Betrokken ondersteuning

Ook na livegang voelde het team zich gesteund. Incidenten en vragen worden snel opgepakt, vaak dezelfde dag nog een inhoudelijk antwoord. 'Dat tempo verraste ons echt,' vertelt Bauke. 'Het geeft vertrouwen dat we er niet alleen voor staan, maar samen verder bouwen.'

Wat iObjecten oplevert

iObjecten is de moderne applicatie voor objectregistratie. Processen sluiten logisch op elkaar aan, schermen zijn intuïtief en koppelingen werken betrouwbaar.

Voordelen die gemeenten ervaren:

- Minder klikken, minder fouten, meer overzicht.
- Sneller inwerken van nieuwe collega's.
- Werkvoorraad direct gekoppeld aan kaartmateriaal.
- Flexibele ondersteuning, ook na livegang.

'Wat ik terugkrijg van gemeenten is vooral rust en overzicht,' vertelt Jef de Klerk, klantmanager iObjecten. 'Teams hebben meteen het gevoel: hiermee kan ik fijn en snel werken. En dat gevoel is misschien wel het belangrijkste bewijs dat iObjecten de juiste keuze is.'

Samen verder

Een uitnodiging om mee te doen

De verhalen in dit magazine laten zien wat er gebeurt als je samen durft te vernieuwen. Gemeenten, belastingsamenwerkingen en onze teams hun kennis, energie en ideeën gebundeld om iets te bouwen dat écht werkt: eenvoudiger, menselijker en toekomstgericht. Wat begon als het lef om opnieuw te beginnen, is uitgegroeid tot een beweging waarin praktijk en technologie elkaar versterken.

Wat deze ontwikkeling bijzonder maakt, is niet alleen het resultaat, maar vooral de manier waarop het tot stand komt: door samenwerking, vertrouwen en de wil om te leren. Iedere stap, ieder gesprek en iedere module brengt ons dichterbij dat ene doel: een nieuwe standaard in lokale belastingen, gebouwd met en voor de praktijk.

We zijn trots op wat er nu al staat, en tegelijk nieuwsgierig naar wat nog komt. Want het is geen project dat eindigt, maar een gezamenlijke reis die doorgaat.

We zijn benieuwd naar jouw ideeën en ervaringen: wat werkt, wat kan beter, en waar liggen kansen voor vernieuwing? Hiernaast vind je de contactgegevens van een aantal van onze collega's. We gaan graag met je in gesprek over hoe we samen het verschil kunnen blijven maken in lokale belastingen!

Team Ruimte & Omgeving

PinkRocade Local Government



Wil je meer weten, verder praten of meedoen?

Neem dan contact op met een van ons:



Rutger Wolters

Strategisch Productmanager iBelastingen
rutger.wolters@pinkroccade.nl
06 - 1442 3094



Denise van Uden

Teamleider Sales & Marketing
denise.vanuden@pinkroccade.nl
06 - 5349 8370



Wiebke Sinha

Product Owner
wiebke.meyer@pinkroccade.nl
06 - 8192 4586



Frank Hermans

Manager Innovatie
frank.hermans@pinkroccade.nl
06 - 4671 3395



Daan Rietjens

Product Owner
daan.rietjens@pinkroccade.nl
06 - 5375 2819



Jef de Klerk

Klantmanager iObjecten
jef.deklerk@pinkroccade.nl
06 - 1395 0654



Rudy Boonman

Productmanager iObjecten
rudy.boonman@pinkroccade.nl
06 - 3014 8167



Daan van der Mark

Accountmanager iObjecten
daan.vandermark@pinkroccade.nl
06 - 2484 6043



Mandy Schulp

Manager Services
mandy.schulp@pinkroccade.nl
06 - 2952 6259



Stephan Stempher

Directeur Ruimte & Omgeving
stephan.stempher@pinkroccade.nl
06 - 4609 1370

Op de hoogte blijven?



pinkroccadelocalgovernment.nl/ruimte-omgeving

iBelastingen