



1913439

00083



Eén Bankrekeningnummer

Anti-fraudemaatregel per 1 december 2013

- **Uitbetalingen IH en Toeslagen.** De klant moet voor uitbetalingen van IH en Toeslagen hetzelfde rekeningnummer opgeven dat op naam moet staan
- **Uitbetalingen omzetbelasting.** De klant moet voor uitbetalingen van omzetbelasting één rekeningnummer opgeven dat op naam staat
- **Uitzonderingen op 1 BRN:**
 - convenanten kinderopvanginstellingen
 - wettelijke regelingen (bv. curatele of bewindvoerders)
 - schrijnende gevallen
 - Minnelijke schuldhulpverleners (RfC, 1 december 2013)
- **Vervallen geclusterd uitbetalen van huurtoeslag**



Verloop project in vogelvlucht

- **December 2013: OBC goedgekeurd, plateauplanning**
- **Februari 2013: RfC invoerdatum 1-12-2013 i.p.v. 1-1-2014**
- **Maart 2013: realisatie op kritiek pad**
- **April/mei 2014: Bulgarenfraude, RfC verifiëren tenaamstelling!**
- **Juli 2013: query met aantallen; 4 miljoen!**
- **Juli/augustus 2013: presentaties PB, M1, MT/BD, Stas**
- **Juli 2013: point of no return**
- **September 2013: specificaties klaar, LOA's noodzakelijk**
- **Sep/okt/nov 2013: realisatie, communicatie, etc**
- **Okt/nov/dec 2013: afstemming met MT BD**
- **21 okt 2013: Toeslagenportaal in productie, publieke start 1 BRN**



1 BRN in de belangstelling...

**1 BRN had in eerste instantie relatief weinig belangstelling en
ging naar groeiende belangstelling
oorzaak: Bulgarenfraude (april 2013)
“de goeden moeten onder de kwaden lijden”**

**Gevolg: groeiende complexiteit (zowel op realisatie als
communicatie/effect klant) door RfC (mei 2013):
Verifiëren tenaamstelling rekeningnummers**

=

EIS

**Belangstelling neemt verder toe als query uitwijst (juli 2013):
4 miljoen burgers/bedrijven worden geraakt**



Meer, sneller, complexer
RfC, RfC, RfC
Wat doe je?



Wat ging er goed...

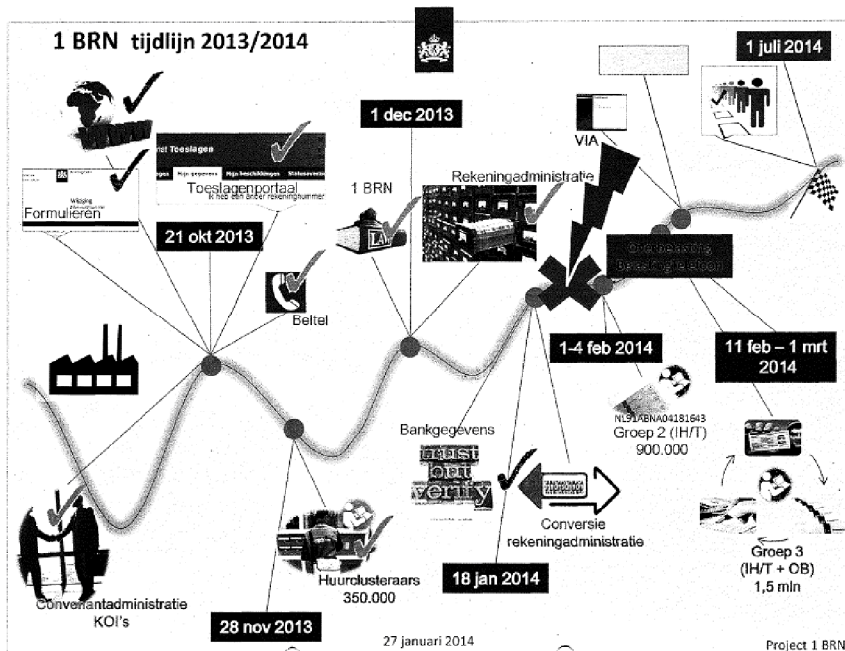
- Focus en sturing; veel werk verzet in korte tijd, op tijd in productie gegaan
- Team op elkaar ingespeeld, snelle doorvoering van (spoed) changes
- Goed doordacht proces, plan en uitwerking (inclusief verwachte beperkingen in het nieuwe proces)
- Ruim 7 miljoen uitbetalingen per maand, 0,3% fout?
- Conversie, 40 miljoen RAF's -> 0,006% fout
- We hebben het proces opgeleverd dat we hebben afgesproken met het management



Wanneer en waardoor ging het fout...

De drukte en de vragen bij de BelastingTelefoon is een projectie van wat er fout gaat, klanten bellen als:

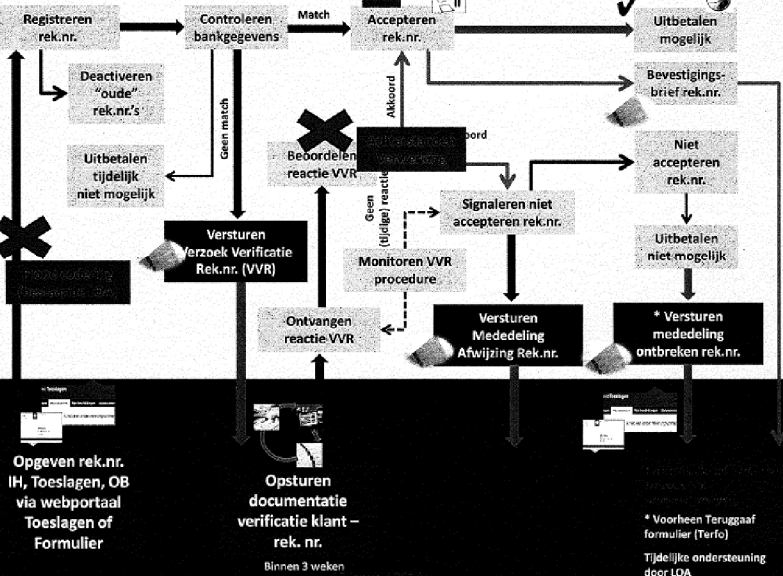
- 1. Er een termijn wordt overschreden en/of**
- 2. Er iets onverwachts gebeurt**



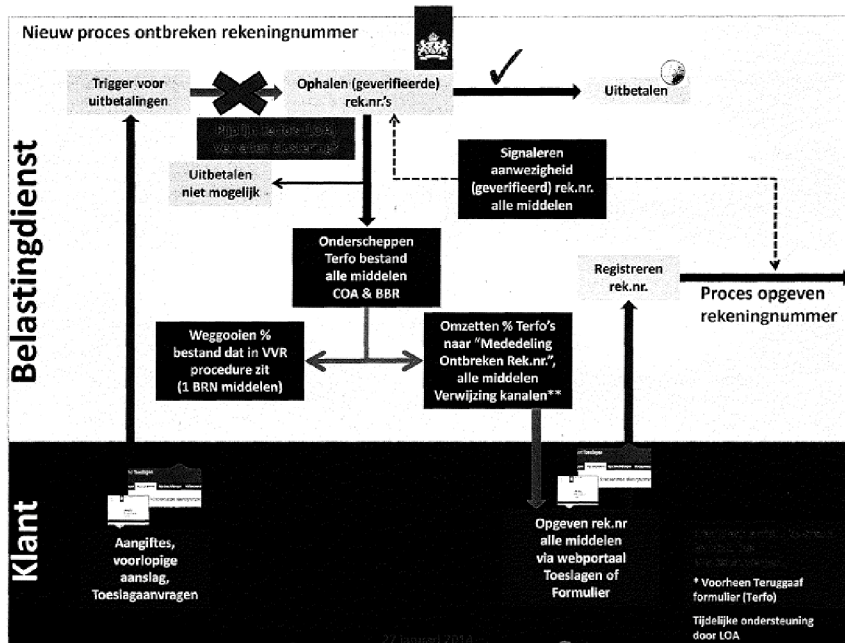
Nieuw proces opgeven rekeningnummer 1 BRN

Belastingdienst

Klant



Project 1 BRN



27 januari 2013

Project 1 BRN



Onderliggende oorzaken...?

- Gefragmenteerd proces- en applicatielandschap
- Fouten/stagnatie in het proces, impact kon laag zijn mits ze snel opgepakt waren door uitvoering:
 1. Onopgemerkt gaan van fouten/stagnatie in het proces
 2. Issues die lang blijven liggen/niet gemeld worden



Oplossingen...?

Fundament organisatie

- 1. Mindshift: oorzaken onder ogen zien, niet doorgaan op aannames/foute analyses, hoofdzaak en bijzaak**
- 2. Staande organisatie: sneller opsporen, analyseren en reageren; productiebesturing en foutenherstel**
- 3. Aanpakken gefragmenteerd landschap: Roadmap Inning**
- 4. Verdeeldheid binnen de organisatie aanpakken (verschillende belangen/meningen)**
- 5. Voortbrengingsketen aanpakken (diverse issues)**



Oplossingen...?

Project

1. Governance: verantwoordelijkheid vs bevoegdheid
2. Governance: besluitvorming juiste niveau?
3. Belang en complexiteit, doorwerking RfC's op voorhand bespreken. Hoe gaan we hiermee om?
4. Op voorhand status staande organisatie bespreken
5. (vroeg) Signalen serieus (laten) nemen!
6. Doorwerking gefragmenteerd landschap in kaart brengen, wat gebeurt er in het nieuwe proces?
7. Logistiek ketenmanager in de uitvoering aanstellen, elke dag alle stapjes doorlopen; is de input en output zoals verwacht