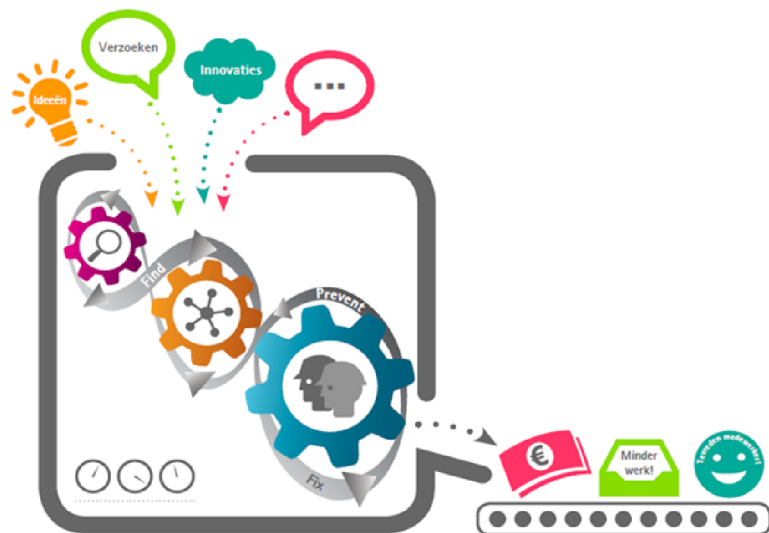




Belastingdienst



Programma Broedkamer

Risicobepaling Betalingsregeling

Pilot Kick off

22-08-2016



Agenda

Introductie

Oplossing

Doelstelling en scope

Regels en classificatie

Nieuw proces

Verwachtingen



Waarom D&A

Het huidige economische en politieke klimaat stelt de Belastingdienst voor een aantal grote uitdagingen. Specifiek voor de Belastingenorganisatie betekent dit een evenwicht vinden tussen werk, mensen en belastingopbrengsten.



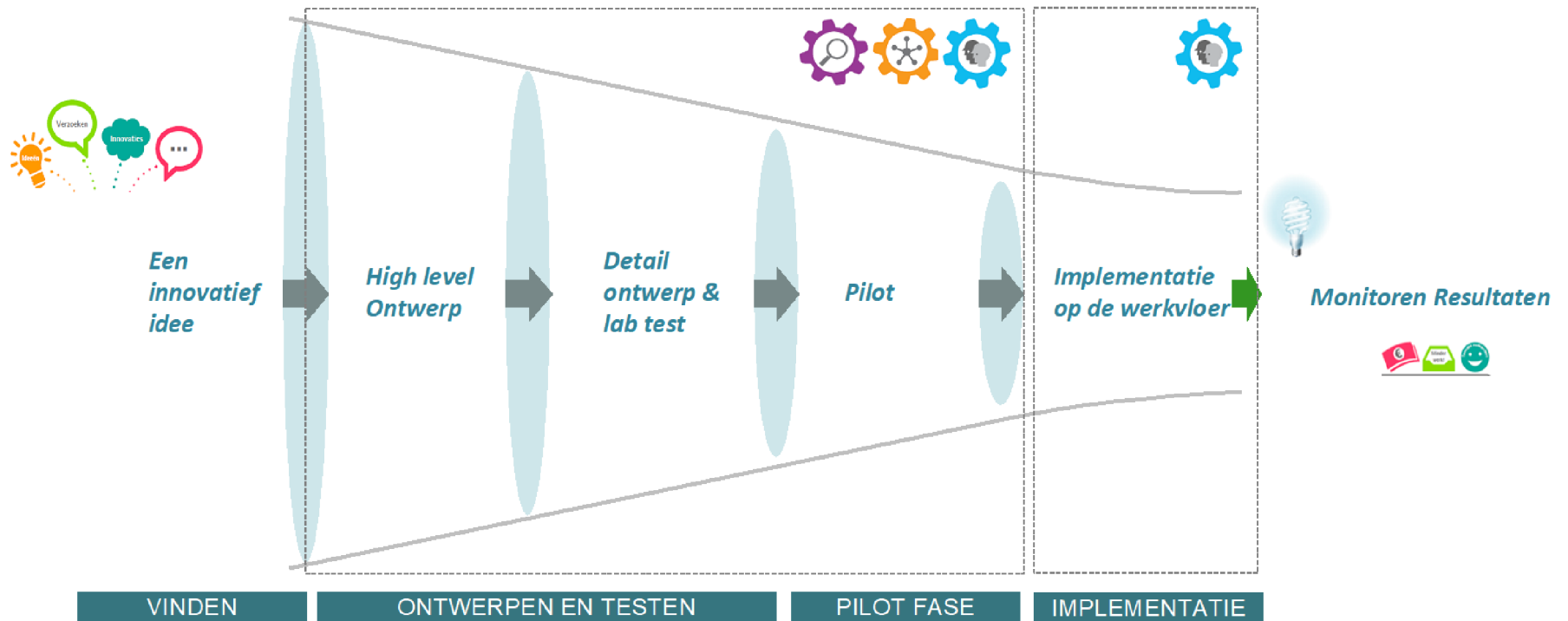
Wat willen we bereiken?

- Meedenken met de politiek: één stap vooruit lopen op de behoeften van de samenleving en de medewerkers
- Continu stimuleren en verbeteren van innovatiekracht
- Dat we het werk wat we doen slim organiseren
- Efficiënter werken, hogere belastingopbrengsten, grotere werknemerstevredenheid



werkwijze D&A

Van idee ————— Naar inzicht ————— Naar waarde





Probleem

Jaarlijks meer dan 1 miljoen uitstelverzoeken. Door onvoldoende capaciteit worden veel uitstelverzoeken zonder daadwerkelijke beoordeling toegewezen.

Oplossing

Debiteuren classificeren met een groene/oranje/rode stroom. Waar groen niet inhoudelijk beoordeeld hoeft te worden, voor oranje verdere beoordeling nodig is en rood een afwijzing is.

Voordelen

- Eenduidige weging
- Uniform proces
- Verhoogde compliantie
- Verhogen efficiëntie
- Zinvoller werk
- Debiteuren de behandeling geven die men verdient



Classificatie

- Alle debiteuren (natuurlijke personen) krijgen classificatie
- Gebaseerd op 10 regels
- Op basis van historie en gedrag
- In de toekomst automatisch doorvoeren van groene posten in INL/IT
- Gelijke behandeling alle debiteuren

Webinterface

- Dashboard voor BelTel
- Classificatie, motivatie en andere zaken zichtbaar
- Betere informatiepositie moet zorgen voor minder SBA's
- Webinterface zal TABjes vervangen
- Geeft BelTel de mogelijkheid deel posten af te handelen

WAB

- Classificatie en motivatie toegevoegd aan WAB voor invorderaars
- Reden uitworp direct inzichtelijk
- Vanuit BelTel komen relevante vorderingen en extra informatie mee



Doelstellingen

- Het proces van aanvragen van betalingsregelingen gericht maken door risicoprofielen toe te voegen
- Proces van aanvragen van betalingsregeling efficiënter te laten lopen door groene posten niet meer te beoordelen.
- Verminderen beroepsschriften door het bellen bij afwijzen

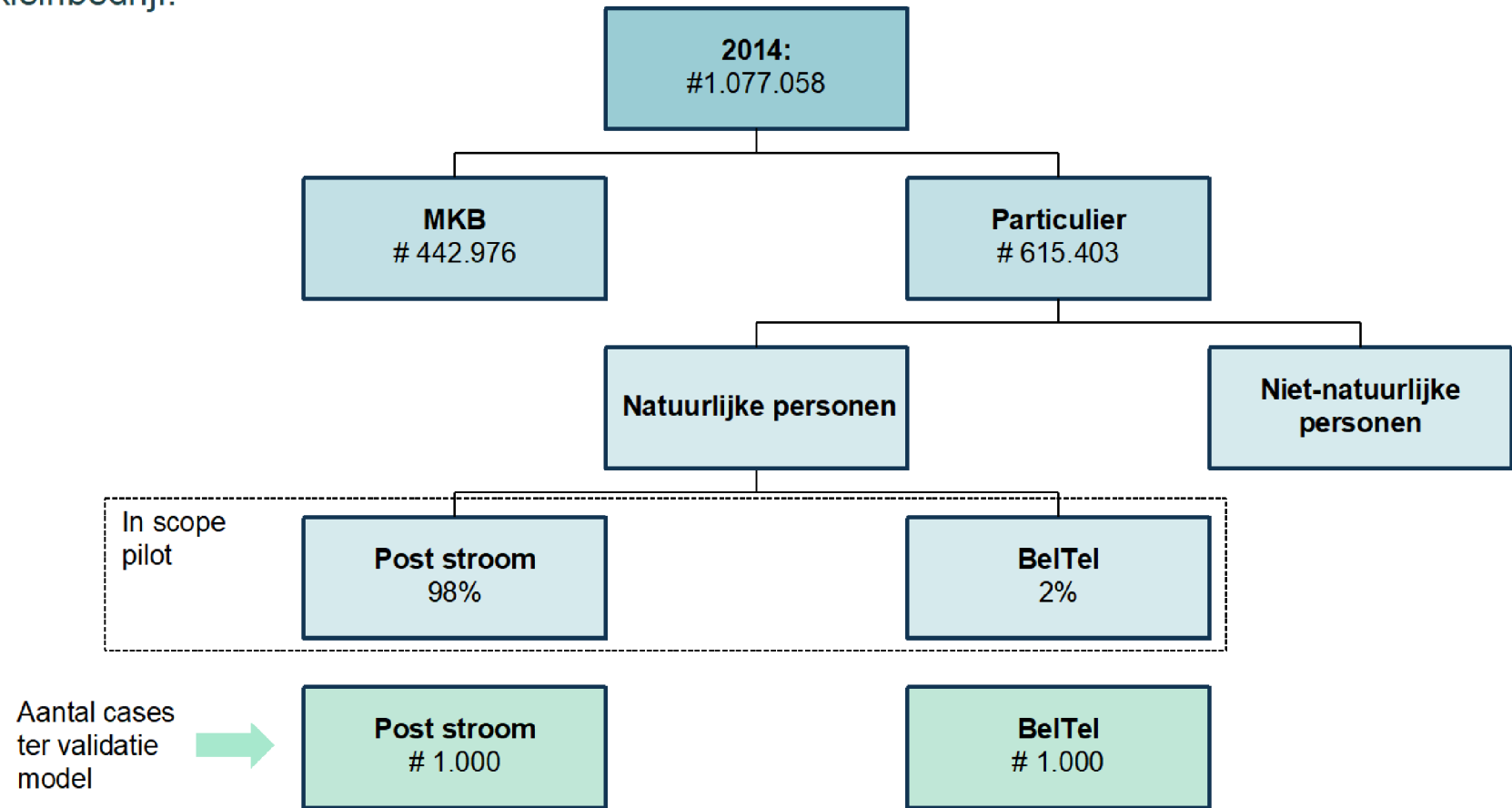
Metingen

- Valideren van 2000 posten
- Tijdsmetingen aan het eind van de pilot
- Feedback over model
- Analyseren aantal beroepsschriften na afwijzing



Scope Pilot 1 (LIC)

De huidige scope van de pilot richt zich op het LIC (particulieren) zonder het daarbij horend kleinbedrijf.





Betekenis stoplicht

Kleur	Beschrijving
	Rode signalen worden afgewezen of, in het geval van fraude, doorgezet naar intensief incasso.
	Oranje signalen gaan vanuit de post of telefoon naar het service- en telefonisch incassoteam voor beoordeling
	Groene extra controle zijn groene posten vanuit de BelTel waar extra beoordeling voor gewenst is
	Groene signalen komen vanuit BelTel en post, vanuit BelTel is de regeling al toegezegd



De classificatie bepaald welke signalen door de teams worden opgepakt. Er wordt enkel door LIC gebeld bij een afwijzing van het betalingsregeling verzoek

	Classificatie	Productie Team	Service Team	Telefonisch Incasso
BelTel stroom	Groen	☒		
	Oranje		☒	☒
	Rood		☒	☒
Post stroom	Groen	☒		
	Oranje		☒	☒
	Rood		☒	☒

Bellen bij afwijzen wordt gedaan door het service team en het telefonisch incassoteam

Wanneer een groene post wordt afgewezen wordt de post overgezet waarna gebeld wordt door een medewerkers van het service team en het telefonisch incassoteam.



Classificatie

Regel:	Classificatie en regel	
Regel 1		Momenteel een fraude indicator actief voor de betreffende debiteur
Regel 2		Alle openstaande vorderingen zijn HSB en/of voorlopige aanslagen.
Regel 3		De klant heeft 3 of meer HSB aanslagen open, of onvoldoende middelen (HSB schuld is hoger dan geschatte maandelijkse betaalcapaciteit) om een HSB schuld te voldoen.
Regel 4		Debiteur heeft openstaande IH-vorderingen waar geen aangifte voor is gedaan.
Regel 5		Debiteur heeft openstaande vorderingen die momenteel lopen in beslag, insolventie, loonvordering of LBT beëindigd is.
Regel 6		Maandelijkse betaalruimte is niet voldoende om de schuld te voldoen.
Regel 7		In de afgelopen 3 jaar is een schuld niet volledig voldaan (gesloten vorderingen).
Regel 8		De Belastingdienst heeft in de afgelopen 3 jaar dwangmaatregelen moeten toepassen om een schuld te innen (gesloten vorderingen)
Regel 9		Debiteur heeft in de afgelopen drie jaar meer dan 3 uitstel regelingen gehad, waarvan minstens 1 niet volledig is voldaan (gesloten vorderingen)
Regel 10		Ten minste één belastingen vordering staat langer dan 2 jaar open.



Motivatie

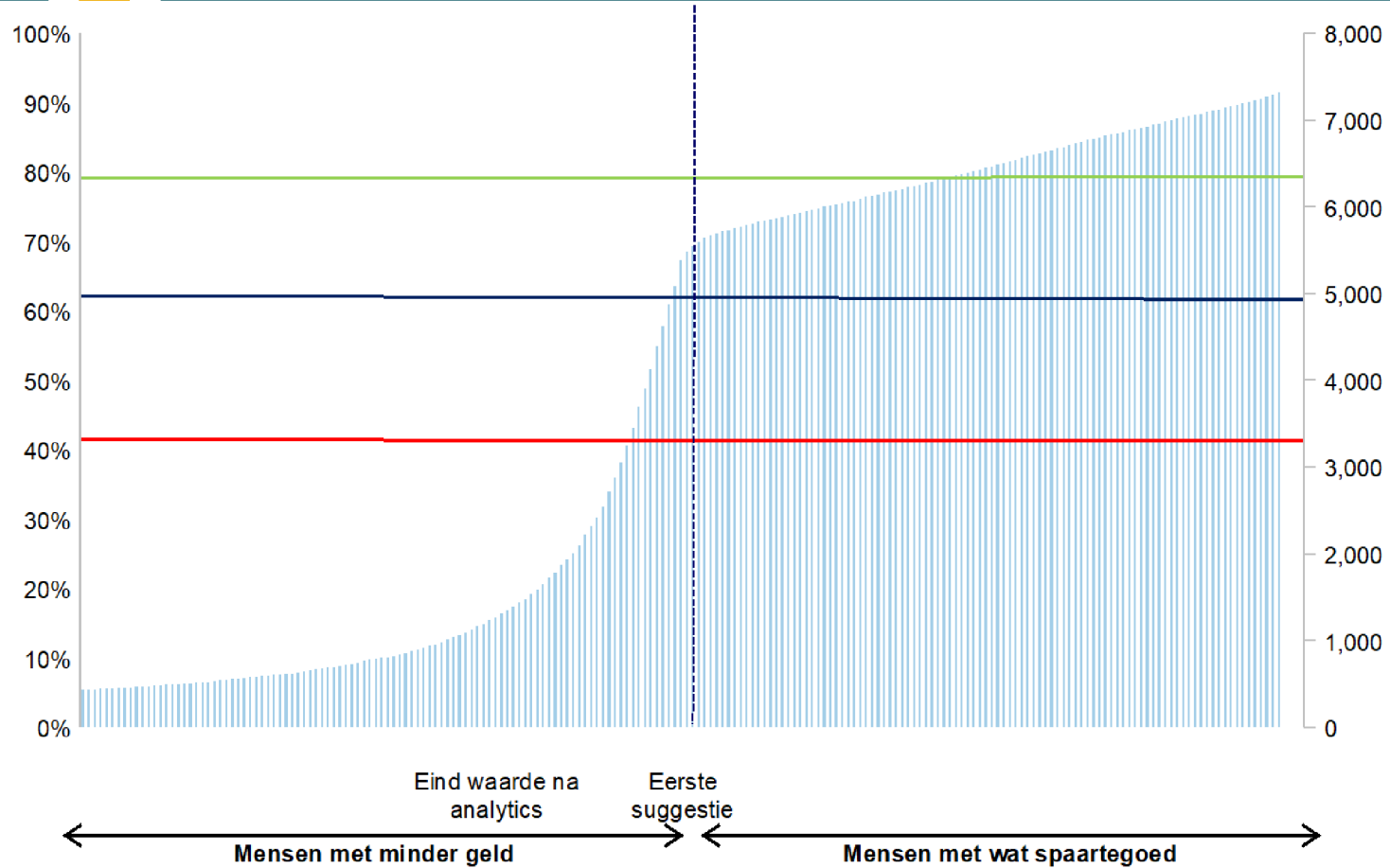
Regel:	Classificatie en motivatie	
Regel 1	Red	Let op, actuele fraude indicator!
Regel 2	Red	Let op, alleen HSB! / Let op, alleen voorlopige aanslag in lopende jaar! / Let op, zowel HSB als voorlopige aanslag in lopende jaar!
Regel 3	Yellow	3 of meer HSB aanslagen open. / Klant heeft waarschijnlijk onvoldoende middelen om naast de HSB aanslag(en)
Regel 4	Yellow	Geen IH aangifte gedaan voor tenminste 1 van de openstaande aanslagen.
Regel 5	Yellow	Beslag / Loonvordering / Insolventie / LBT loopt voor tenminste 1 van de openstaande aanslagen.
Regel 6	Yellow	Klant heeft waarschijnlijk onvoldoende middelen.
Regel 7	Yellow	Tenminste 1 aanslag uit het verleden is niet volledig voldaan.
Regel 8	Yellow	Dwangmaatregel opgelegd voor tenminste 1 aanslag in het verleden.
Regel 9	Yellow	In het verleden meer dan 3 uitstelregelingen gehad waarvan tenminste 1 betalingsregeling niet volledig is nagekomen.
Regel 10	Yellow	Tenminste 1 belasting aanslag staat minimaal 2 jaar open vanaf start.



Nie gevalueerd

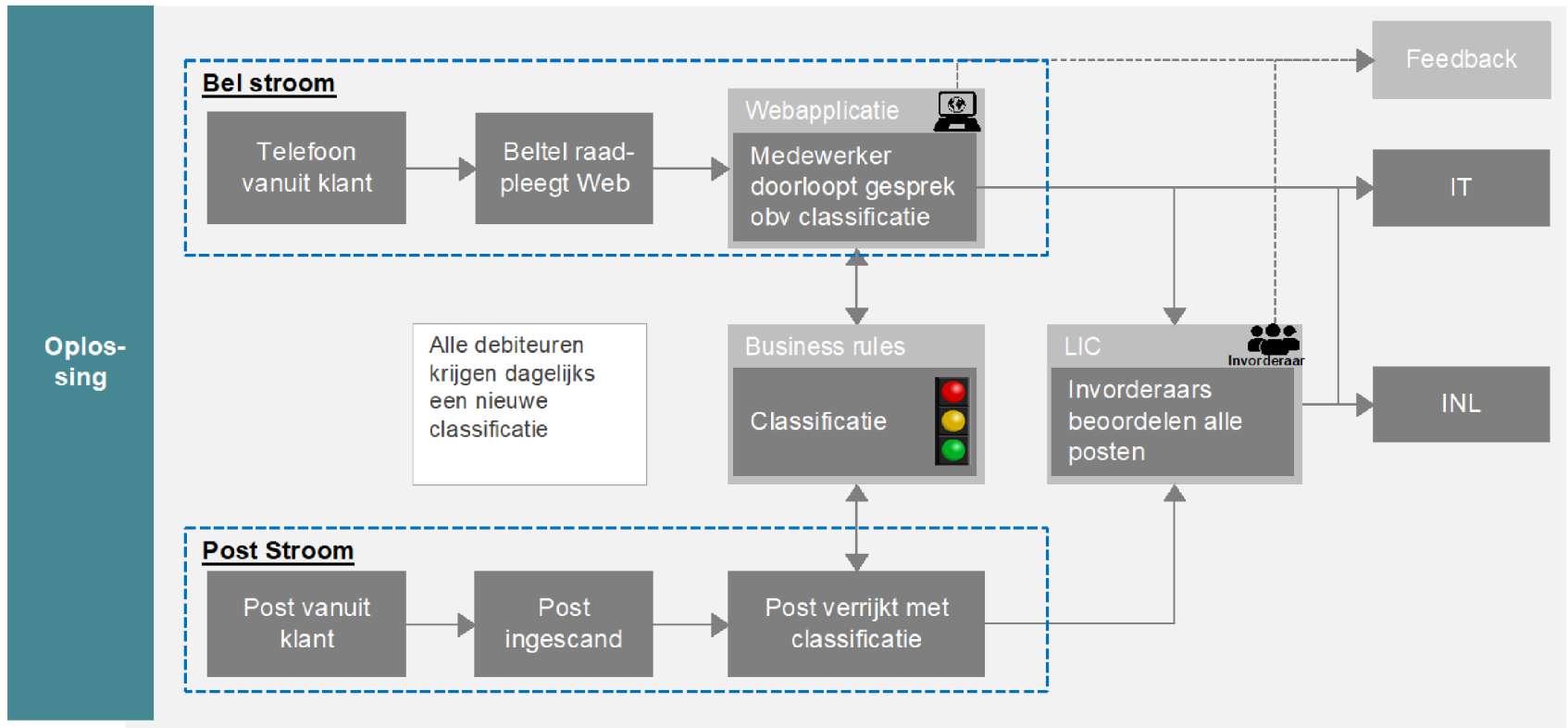
Regel 6

Maandelijkse betaalruimte is niet voldoende om de schuld te voldoen.





Nieuwe proces





Veranderingen

Checken classificatie

- Elke post controleren of de regels kloppen
- Toewijzing of afwijzing aangeven
- Bevindingen en feedback invullen

Bellen bij afwijzen

- Klanten bellen wanneer post is afgewezen
- Gericht aangeven hoe eerdere gedragingen invloed hebben op huidige afwijzing

Dagstart en feedbacksessie

- Dagstart om voortgang en issues te bespreken
- Bijhouden van de issues
- Wekelijkse feedback met BelTel medewerkers om verbeteringen door te spreken

Wat als iets niet werkt of ik een klacht heb?

- Als het niet werkt: Melden aan de teamleiders
- Als iets anders moet: Noteren in de issuelijst en bespreken tijdens de dagstart



VAB Inter mogelijkheden

Classificatie

- Groen
- Groen extra controle (alleen BelTel)
- Oranje
- Rood

Stroom

- Post
- Telefoon

Type vorderingen

- Belastingen
- Toeslagen
- Combinatie



WAB Schermen

WAB post stroom

Classificatie

Classificatie
● Groen
Motivatie
Uitsstel verlenen

BSVH competentie

Kantoorcode Teamcode
Kantoor ambeland Particulier

Documenten

Document Details	Tonen PDF
Document ID: 2015-07-00-16.07.00.0002	Tonen PDF
Document Soort: Verzoek beslissing	

1 - 1 van 1 item 4 | 8 | 40 | Alles

Classificatie

Classificatie
● Orbeland
Motivatie

Acties

Reactie Datum: 20-06-2016

Routen:

Uitsluit / Definitief:

Situatie

Aanvraagnummer: BGN

Datum	User Id	Status
20-07-2016 09:22:45		In Behandeling
10-07-2016 10:00:00		Nieuw identificatienummer: 2015-07-2016-07-00.0002

1 - 2 van 2 items 4 | 8 | 40 | Alles

Toelichting

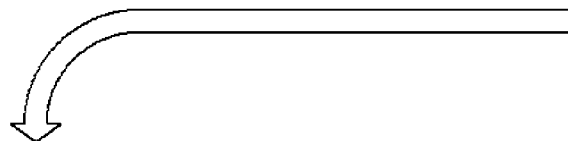
Datum	User Id	Toelichting
0 item		

1 - 0 van 0 items 4 | 8 | 40 | Alles



WAB Schermen

WAB BelTel



Classificatie

Classificatie ☐ Extra Controle Gewenst

Groen

Motivatie advies

Toelichting BelTel

Betalingsregeling

Belastingen

Vordering	Vaste aantal maanden	Maandelijkse bedrag	Ingangsdatum
☐ H137001	12	€ 12,00	24-06-2016
☐ H147002			

Toeslagen

Vordering	Vaste aantal maanden	Maandelijkse bedrag	Ingangsdatum	Verwerkt in IT
☐ T160025	24	€ 24,00	24-06-2016	☐
☐ T160037	24	€ 63,00	24-06-2016	☒

BVW competentie

Kantoorcode Teamcode
Kantoorbelfeld Particulier

Classificatie

Classificatie ☐ Extra Controle Gewenst

Groen

Motivatie advies

Toelichting BelTel

Betalingsregeling

Belastingen

Vordering	Vaste aantal maanden	Maandelijkse bedrag	Ingangsdatum
☐ H137001	11	€ 912,00	07-07-2016
☐ H147001			

Acties

Raadple Datum: 06-07-2016

Routen:

Uitkomst / Dactyl:

Status

Aanlagnummer BGN:

Datum	User id	Status
06-06-2016 10:01:09	☐	In Behandeling
21-06-2016 10:02:21	☐	Nieuw

1 - 2 van 2 items 4 | 6 | 40 | Alles 1

Toelichting



Pilot Feedback sessies

Aug

Sep

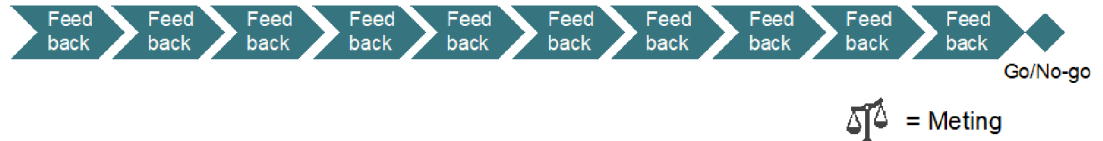
Okt

Pilot

Hengelo



Groningen



 = Meting



verwachtingen

Verwacht van jullie

- Gericht kijken naar alle posten
- Feedback naar alle eerlijkheid invullen
- Flexibel ten opzichte van nieuw proces
- Samen het model zo goed mogelijk maken

Verwacht van mij

- Bereikbaar voor vragen
- Aanwezigheid op locatie
- Werk maken van feedback
- Updates over status



Pilotdocumenten

- Feedback formulier
- Issuelijst
- Tijdschrijven (einde pilot)





Belastingdienst

Zoeken op BSN Zoek

Burgerservicenummer

Naam

Geboortedatum



Vrijwillig betalen

Volledig betalen

Naleving uitstel

Aangifte

Betalingscapaciteit



Geen belammingen, uitstel mag verleend worden.

Feedback

Mijn logboek

Vorderingen

Fiscale tijdlijn

Logboek

☒	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Open	Vervaldatum	12 mnd.
☒	W1500024	ZVW	AANM	€ 22	€ 29	29 juli 2016	
	W1600014	ZVW	UITST	€ 181	€ 91	31 december 2016	
☒	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Open	Vervaldatum	
☒	T1360133	ZT	LBT	€ 2083	€ 440	14 november 2014	3 mnd.
☒	T1460133	ZT	LBT	€ 1662	€ 924	25 september 2015	13 mnd.
☒	T1500133	ZT	LBT	€ 1770	€ 904	2 december 2015	16 mnd.

Betalingsregeling

Ingangsdatum

24 september 2016

Totaal

€ 2297

Maximaal per maand

€ 279

Advies

☐ Extra controle

Samenvatting

Notitie



Betalingsregeling

Zoeken

Burgerservicenummer
Naam
Geboortedatum

Vordering

☒ V

☒ V

☒ V

☒ V

☒ V

☒ V

Mnd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
€	279	279	279	132	132	132	132	132	132	132	132	132	129	57	57	57

Burgerservicenummer

Naam

Geboortedatum

Fraude indicatie

Geen fraude bekend

Ingangsdatum

24 september 2016

Totaal

€ 2297

Per direct te betalen

€ 0

Vordering	Middel	Status	Bedrag	Open	Looptijd	Maandbedrag
W1500024	ZVW	AANM	€ 22	€ 29	12 mnd.	€ 3

Vordering	Naar IT	Middel	Status	Bedrag	Open	Looptijd	Maandbedrag
T1360133	Ja	ZT	LBT	€ 2083	€ 440	3 mnd.	€ 147
T1460133	Ja	ZT	LBT	€ 1662	€ 924	13 mnd.	€ 72
T1500133	Ja	ZT	LBT	€ 1770	€ 904	16 mnd.	€ 57

Telefoonnummer:

Notitie:

Reactie:

Annuleren

Opslaan



Belastingdienst

Burgerservicenummer

Naam

Geboortedatum



Vrijwillig betalen
Volledig betalen
Naleving uitstel
Aangifte
Betalingsscapaciteit



Geen belemmeringen, uitstel mag verleend worden.

Datum	Middeljaar	Middel	Gebeurtenis	Bedrag
10 augustus 2016	IH - VA 2016	IH	Uitbetaling	€ -283
9 augustus 2016	ZT - BES 2014	ZT	Betaling	€ 49
26 juli 2016	ZT - DA 2013	ZT	Betaling	€ 47
12 juli 2016	IH - VA 2016	IH	Uitbetaling	€ -283
11 juli 2016	ZT - BES 2014	ZT	Betaling	€ 49
27 juni 2016	ZT - DA 2013	ZT	Betaling	€ 48
10 juni 2016	IH - VA 2016	IH	Uitbetaling	€ -283
7 juni 2016	ZT - BES 2014	ZT	Betaling	€ 49
24 mei 2016	ZT - DA 2013	ZT	Betaling	€ 48
11 mei 2016	IH - VA 2016	IH	Uitbetaling	€ -283
9 mei 2016	ZT - BES 2014	ZT	Betaling	€ 49
29 april 2016	ZT - BES 2014	ZT	Nieuwe Beschikking (Nihil)	€ 0
26 april 2016	ZT - DA 2013	ZT	Betaling	€ 48
12 april 2016	IH - VA 2016	IH	Uitbetaling	€ -283
7 april 2016	ZT - BES 2014	ZT	Betaling	€ 50
24 maart 2016	ZT - DA 2013	ZT	Betaling	€ 58
18 maart 2016	IH - DA 2014	IH	Nieuwe Definitieve aanslag (Te betalen)	€ 68



Belastingdienst

Zoeken op BSN

Zoek

Burgerservicenummer

Naam

Geboortedatum



Vrijwillig betalen
Volledig betalen
Naleving uitstel
Aangifte
Betalingsscapaciteit



Feedback

Mijn logboek

Loonvordering loopt voor tenminste 1 van de openstaande aanslagen.
Tenminste 1 belasting aanslag staat minimaal 2 jaar open vanaf start.

Vorderingen

Fiscale tijdlijn

Logboek

☒	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Open	Vervaldatum	12 mnd. ▾
☒	H1060000	IH	LV_LOOPT	€ 226	€ 112	25 oktober 2012	
☐	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Open	Vervaldatum	
☒	T1164002	HT	LV_LOOPT	€ 668	€ 500	7 november 2013	
☒	T1164003	ZT	LV_LOOPT	€ 1670	€ 76	7 november 2013	

Betalingsregeling

Ingangsdatum

24 september 2016 ▾

Totaal

€ 688

Maximaal per maand

€ 10

Advies

☐ Extra controle

Samenvatting

Notitie



Belastingdienst

Burgerservicenummer

Naam

Geboortedatum



Vrijwillig betalen

Volledig betalen

Naleving uitstel

Aangifte

Betalingscapaciteit



Let op, alleen voorlopige aanslag in lopende jaar!

[Feedback](#)

[Mijn logboek](#)

Vorderingen

[Fiscale tijdlijn](#)

[Logboek](#)

☒	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Open	Vervaldatum	12 mnd. ▾
	H1600010	IH	GEREGISTREERD	€ 861	€ 393	31 december 2016	

Betalingsregeling

Ingangsdatum

24 september 2016 ▾

Totaal

€ 0

Advies

☐ Extra controle

Het geselecteerde maandbedrag is te laag om in aanmerking te komen voor een betalingsregeling.

[Samenvatting](#)

[Notitie](#)