Belastingdienst

LIC – Integratie Special Toeslagen (stap 2)

Implementatieplan

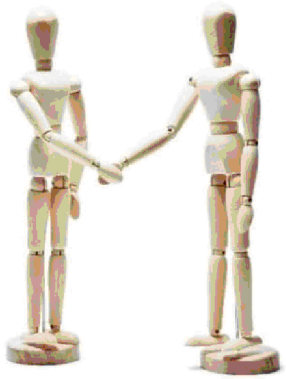
20-01-2015
Versie 0.95

Leeswijzer

Dit implementatieplan is een verdere uitwerking van het Veranderplan SMP LIC.

Het implementatieplan geeft inzicht in:

- De huidige situatie van Invordering Toeslagen
- De uitgangspunten voor de integratie binnen het Landelijk Incasso Centrum (LIC)
- De impact op processen, capaciteit, medewerkers, automatisering en huisvesting
- Activiteiten die moeten worden uitgevoerd ter voorbereiding van en tijdens de integratie van Toeslagen bij het LIC
- De hiervoor benodigde projectorganisatie
- De reeds bekende risico's



Veranderopgave: Integratie TSL binnen LIC

Anders, slimmer en efficiënter inrichten

De hoeveelheid werk in de incassoketen groeit terwijl de capaciteit afneemt. Met de huidige inrichting zijn we onvoldoende in staat het totale werkaanbod aan te sturen en over verschillende locaties vorm te geven. Dit vraagt om het anders, slimmer en efficiënter inrichten van het werk en de processen, willen we de kwaliteit binnen de processen vergroten en het vakmanschap terug brengen. Het samenbrengen van werkzaamheden op drie locaties binnen het Landelijke Incasso Centrum (LIC) brengt de versnipperde deskundigheid bij elkaar, biedt de mogelijkheid voor uniforme inrichting en centrale sturing op werkprocessen.

Gefaseerde aanpak

Voor de opbouw van het LIC is gekozen voor een gefaseerde dynamische veranderaanpak waarbij drie plateau's worden onderkend:

Stap 1	**Concentreren van de RIC's naar LIC, afgerond medio januari 2015**
Stap 2	**Integreren van de special Toeslagen, 1 mei 2015**
Stap 3	**Integreren van de semi massale incassoprocessen van MKB klein**

Dit implementatieplan is een verdere uitwerking van het Veranderplan SMP LIC Stap 2. Voor de integratie van MKB klein wordt een separaat implementatieplan opgesteld. De verschillende plannen staan niet los van elkaar en zullen dan ook door het implementatieteam LIC integraal worden uitgevoerd.

Debiteurgericht werken

Met stap 2 van het veranderplan geeft het LIC ook invulling aan debiteurgericht werken in plaats van vorderingen gericht. Binnen de doelgroep particulieren zal het hele incassoproces binnen het LIC wordt uitgevoerd.

Scope van de implementatie

De afbakening van wat we doen

De mensen

De groep medewerkers die geraakt wordt door de verandering zijn:

- Medewerkers van Invordering Toeslagen, werkzaam in Enschede, Oss, Eindhoven, Doetinchem en Apeldoorn
- Huidige medewerkers van het LIC
- Nog in te stromen medewerkers vanuit de flexpool en BSR
- Management van zowel TSL als het LIC
- B/CA Servicedesk (gebruik IVT)

De processen

De integratie van Toeslagen heeft betrekking op de processen van:

- Invordering Toeslagen (voor een totaal overzicht van deze processen zie pagina 5)
- LIC: daar waar de blauwe en rode processen samen komen
- Centrale Regie en Vaktechniek

De systemen

De integratie van Toeslagen heeft impact op de volgende systemen:

- IVT: beheersen van poststromen, wordt mogelijk vervangen door WAB
- IT: Bewaken van de terugvorderingen, incl. herinneren en aanmaning versturen
- COA/INL: migratie kantoorcode

Huidige situatie
Invordering Toeslagen

Locatie en bezetting

		Enschede	Doetinchem	Oss	Eindhoven	Apeldoorn	Regieteam	Totaal
TSL	Vast	29	25	8	8	7	5	**82**
	UZK	27	9	21				**57**
Totaal		**56**	**34**	**29**	**8**	**7**	**5**	**139**
RIC Oost	Vast	16						
	UZK	7*						
Flexpool		130*						
Bijzonderheden				Locatie sluit 1 mei 2015		Locatie sluit 1 dec 2015		

Datum: 30/9
Aantallen FTE zijn gebaseerd op opgave van de teamleiders TSL
* 5 FTE SMP
**Exacte aantal niet bekend / instroomdata niet bekend

Processen, formatie en verdeling over groepsfuncties

#	Processen	Normtijd (min)	Volume (p.j.)	FTE	Groepsfuncties				
					B	C	E	F	I
1	IVT post, inclusief fysieke post en verzenden en printen (incl. printstraat en postbus/MB batch)	30	50.000	18,6	10%	90%			
2	Behandelen verzoeken BVV (verrekening)	240	2.500	7,4	10%	80%	10%		
3	Klachten	240	600	1,8	10%	80%	10%		
4	Analyse en bestandscorrecties	15	6.500	1,2	10%	80%	10%		
5	Beroep (KOT en HT o.a verwijtbaarheid)		5.000	9,0			40%	60%	
6	Bezwaar kosten/interest	240	1.750	5,2		70%	20%	10%	
7	Middelcoördinator, regie IVT	nvt	nvt	2,0			100%		
8	Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen	58	24.900	17,9	10%	90%			
9	Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen KOT	96	4.300	5,1	10%	90%			
10	Bezwaar tegen betaalcap.	162	3.300	6,6	10%	80%	10%		
11	Bezwaar tegen betaalcap. KOT	240	1.750	5,2		10%	80%	10%	
12	Frobo's / SBA's (TG304) (zie ook 17)			2,0	10%	80%	10%		
13	Bestandscorrecties			4,0	10%	80%	10%		
14	Dataentry UB030/U-model/U-park/lijstwerk uitval IT/INL	1,1	500.000	6,8	90%	10%			
15	Plannen van de frobo's en SBA's			2,0	100%				
16	Verwerken bonnen in infobase	5	100.000	6,2	80%	10%	10%		
17	Frobo's / SBA's	55	28.600	19,5	10%	80%	10%		
18	BOB telefoon (landelijke ondersteuning)			2,0		100%			
19	Projecten invordering boetes en buitenland (fraude)			2,0		10%	80%	10%	
20	Procesdeskundige, inclusief beheer en inrichting van de IT-applicatie			2,0				100%	
21	Communicatie/deelname overleg in de keten			1,0				100%	
22	AO/IC en BI			2,0				100%	
SUBTOTAAL				**129**	**21**	**79**	**17**	**12**	
Management & Ondersteuning (Man (1:25) / Ond (1:4))				6					
TOTAAL				**135**					

Volume en normtijden zijn gebaseerd op schattingen van de teamleiders TSL en projectteam Integratie TSL
Nader analyse van normtijden en volume is wenselijk
Naar aanleiding van besluit over vergrijp- en verzuimboetes kan het aantal verzoeken BVV aanzienlijk stijgen per media 2015. Nadere analyse is noodzakelijk

Uitgangspunten & Randvoorwaarden

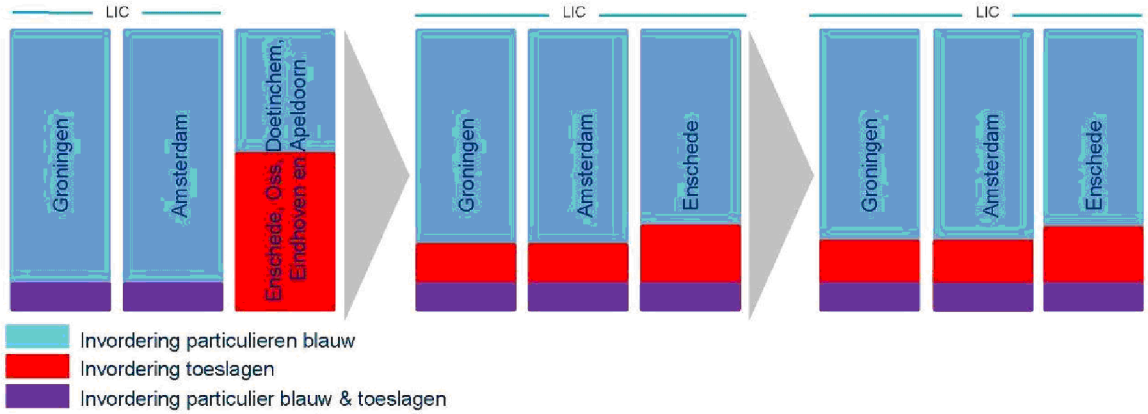
Uitgangspunten & randvoorwaarden intergratie

Uitgangspunten

- Continuïteit van de bedrijfsprocessen
  Zo min mogelijk nadelige gevolgen voor burgers en bedrijven
- Zoveel mogelijk streven naar 3 gelijkwaardige vestigingen. Geen uitzonderingspositie van Toeslagen meer
- Door medewerkers in Enschede op te leiden voor blauw en rode processen ontstaat capaciteitsruimte in Groningen en Amsterdam
- TSL processen, vergelijkbaar met de huidige LIC processen, worden zoveel mogelijk geïntegreerd in bestaande LIC processen
- Exclusieve TSL kennis en ervaring wordt in eerste instantie geborgd in Enschede
- Eerste prioriteit heeft het opleiden van medewerkers in Amsterdam en Groningen in het proces TG304 – Uitstel van betalen en IVT Post en data-entry (data-entry tijdelijk borgen in Doetinchem totdat capaciteit beschikbaar is)
- Invordering TSL voor MKB-ondernemingen wordt geheel onderbracht bij het LIC (geheel omzetten naar 198)

Randvoorwaarden

- Voordat een werkpakket wordt overgebracht is het absorptievermogen van het LIC (kwaliteit en kwantitatief) voldoende aanwezig
- Voordat een werkpakket wordt overgebracht is de automatisering gereed
- Werkstroombesturing Applicatie Belastingen (WAB) is ingericht voor TSL, MKB klein en MKB Midden. Tevens is een koppeling gemaakt met BVR zodat poststukken direct toegedeeld kunnen worden naar het competente kantoor
- Voordat een werkpakket wordt overgebracht zijn voldoende werkplekken aanwezig
- Voordat het werkpakket wordt overgebracht is de LIC organisatie in control en is Centrale Regie en Vaktechniek voldoende op sterkte gebracht om het werkpakket TSL in control te houden



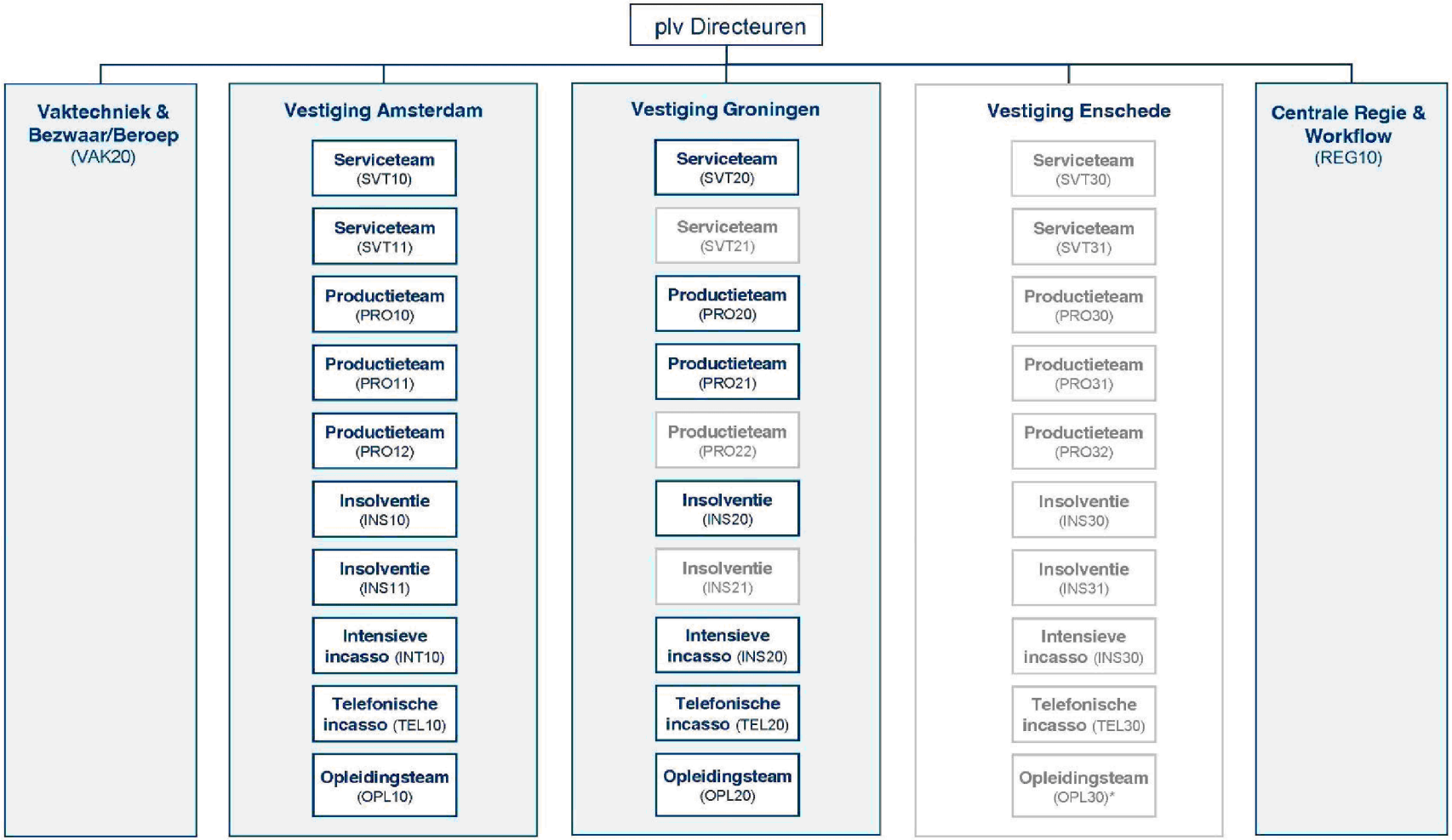
Schematische weergave; verhoudingen zijn niet aan volumes gekoppeld

LIC organisatie na integratie

Positionering van TSL processen binnen het LIC

#	Processen	Positionering binnen LIC
1	IVT post, inclusief fysieke post en verzenden en printen (incl. printstraat en postbus/MB batch)	Productieteam/ Centrale Regie
2	Behandelen verzoeken BVV (verrekening)	Serviceteam
3	Klachten	Serviceteam
4	Analyse en bestandscorrecties	Serviceteam
5	Beroep (KOT en HT o.a verwijtbaarheid)	Vaktechniek
6	Bezwaar kosten/interest	Serviceteam
7	Middelcoördinator, regie IVT	Productieteam
8	Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen	Productieteam/serviceteam
9	Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen KOT	Productieteam/serviceteam
10	Bezwaar tegen betaalcap.	Serviceteam
11	Bezwaar tegen betaalcap. KOT	Intensieve incasso
12	Frobo's / SBA's (TG304)	Serviceteam
13	Bestandscorrecties	Serviceteam
14	Dataentry UB030/U-model/U-park/lijstwerk uitval IT/INL	Productieteam
15	Plannen van de frobo's en SBA's	Centrale Regie
16	Verwerken bonnen in infobase	Serviceteam
17	Frobo's / SBA's	Serviceteam
18	BOB telefoon (landelijke ondersteuning)	Serviceteam
19	Projecten invordering boetes en buitenland (fraude)	1 Intensieve incasso / 1 Vaktechniek
20	Procesdeskundige, inclusief beheer en inrichting van de IT-applicatie	Centrale Regie
21	Communicatie/deelname overleg in de keten	Vaktechniek
22	AO/IC en BI	1 Vaktechniek / 1 Centrale Regie

De integratie van TSL past binnen de huidige organisatiestructuur en teamindeling van het LIC. Het aantal teams zal echter worden uitgebreid



* Doelstelling 3 januari operationeel

Belastingdienst

Centrale regie en Vaktechniek krijgen te maken met een uitbreiding van hun taken en capaciteit

		Benodigde capaciteit (cum)	Additionele taken / volume
Centrale Regie	NU	10 FTE	• Toename volume van werkvoorraad en toename aantal teams en prosessen betekent een toename van … FTE • Plannen van SBA's/Frobo's - 2 FTE • Procesdeskundige, inclusief beheer en inrichting van de IT-applicatie – 2 (3?) FTE • AO/IC en BI – 1 FTE
	STAP 1	20 FTE	
	STAP 2	25 FTE	
	STAP 3	zie impl.plan MKB klein	

		Benodigde capaciteit (cum)	Additionele taken / volume
Vaktechniek	NU	13 FTE	• Beroep KOT en HT o.a verwijtbaarheid – 9 FTE • Projecten invordering boetes en buitenland (fraude) – 1 FTE • Communicatie/deelname overleg in de keten – 1 (1 van de procesdeskundige?) FTE • AO/IC en BI – 1 FTE **TOTAAL: 12 FTE**
	STAP 1	20 FTE	
	STAP 2	32 FTE	
	STAP 3	zie impl.plan MKB klein	

Capaciteit

Voor de integratie per 1 mei 2015 zijn in totaal 73 FTE benodigd met kennis en ervaring van de TSL processen

		# benodigd (volume * norm)	# mee met het werk	Tekort totaal
TSL	Vast	130	35	73
	UZK		22 Enschede 15 Doetinchem 7	
Totaal		**130**	**57**	

- Voor de integratie per 1 mei 2015 zijn in totaal 73 FTE benodigd met kennis en ervaring van de TSL processen
- De verwachte instroom tot 1 mei 2015 bedraagt 65 FTE. Deze capaciteit is echter volledig nodig voor de invorderingswerkzaamheden particulieren (blauw). Instromende medewerkers worden wel direct meegenomen in de blauw/rode processen.
- Aanvullende instroom is noodzakelijk voor tijdige en verantwoorde integratie van TSL. Wel voor blauwe en rode processen opleiden
- Om op 1 mei 2015 over voldoende kwalitatieve en kwantitatieve absorptievermogen te kunnen beschikken binnen het LIC, zal op 1 januari 2015 moeten worden gestart met opleidingen
- Vanaf december worden ca. 10 FTE in Groningen en 10 FTE in Amsterdam opgeleid voor TG304 in voorbereiding op sluiting kantoor Oss en daarmee verlies ervaren uitzendkrachten
- Indien medewerkers onvoldoende / niet tijdig zijn opgeleid dan zullen de medewerkers op de locaties in Doetinchem en Eindhoven ook na 1 mei TSL werk blijven doen, onder regie van het LIC / Centrale Regie

Opleiden

Opleidingsinspanning per proces

Processen Invordering Toeslagen	Opleidingsinspanning
IVT post, inclusief fysieke post en verzenden en printen	Midden
Behandelen verzoeken BVV	Midden
Klachten	Midden
Analyse en bestandscorrecties	Klein
Beroep	Hoog
Bezwaar kosten/interest (formele traject)	Hoog
Middelcoördinator, regie IVT	Hoog
Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen	Midden
Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen KOT	Hoog
Bezwaar tegen betaalcap.	Midden
Bezwaar tegen betaalcap. KOT	Hoog
Bezwaar tegen kosten (verzoek)	Klein
Frobo's / SBA's	Hoog
Bestandscorrecties	Klein
Data-entry UB030/U-model/U-park	Klein
Plannen van de frobo's en SBA's	Klein
Verwerken bonnen in infobase	Klein
BOB telefoon (landelijke ondersteuning)	Midden
Projecten invordering boetes en buitenland	Hoog
Procesdeskundige, inclusief beheer en inrichting van de IT-applicatie	Is gewaarborgd
Communicatie/deelname overleg in de keten	Midden
AO/IC en BI	Midden

Toelichting: Het TG304 proces (betalingsregeling op maat) en dan vooral de behandeling van het bezwaar, is een proces dat alleen na scholing van de medewerkers kan worden overgedragen. Bij Toeslagen wordt een onderscheid gemaakt tussen opzet/grove schuld gevallen en gevallen waarbij geen sprake is van opzet/grove schuld. Niet zelden eindigt een dergelijk bezwaar in een beroepsprocedure voor de rechter, dus een zorgvuldige behandeling is vereist. In tegenstelling tot Belastingen is hier het bestuursrecht van toepassing. Aan de Nationale ombudsman is toegezegd dat mensen die een verzoek TG304 indienen in voorkomende gevallen ook beoordeeld worden op toepassing van de beslagvrije voet

Opleidingen

Uitgangspunten

- Bij het tot stand komen van het opleidingsplan van invordering toeslagen houden we zoveel mogelijk rekening met de processen binnen LIC en het bestaande opleidingsplan LIC
- Het spreekt voor zich dat het begin van de respectievelijke opleidingsinspanningen in de tijd verschuiven als de instroom eerder of later komt dan het in het plan aangegeven startmoment
- De bezwaar/beroep taken worden in eerste instantie georganiseerd in Enschede. Deze medewerkers gaan op 1 mei 2015 mee met het werk
- De uitvoering van het werk door het regieteam is gewaarborgd, omdat deze medewerkers met het werk meegaan
- Nieuwe instromers worden zoveel mogelijk zowel in de blauwe als rode processen opgeleid
- Als de nieuwe medewerkers in Enschede zelfstandig werk kunnen uitvoeren, dan komt er capaciteit vrij bij de al ingewerkte medewerkers in Amsterdam en Groningen. Die vrijgevallen capaciteit zal in eerste instantie worden gebruikt om de medewerkers in Amsterdam en Groningen op te leiden voor de vergelijkbare rode processen
- Mochten we ervoor kiezen om alle rode en paarse processen in IT af te handelen dan betekent dit een opleidingsinspanning voor IT

Nieuwe medewerkers (geen ervaring in invordering) – start z.s.m, uiterlijk op 1 januari 2015

Proces	Duur	Toelichting
Algemeen LIC	1 week	
Loonvordering (blauw/rood)	7 weken	3 weken kweekvijver + 4 weken praktijkervaring
Uitstel van betalen (blauw/rood)	9 weken	3 weken blauw kweekvijver + 2 weken rood kweekvijver + 4 weken praktijkervaring
Totaal	**17 weken**	

Ervaren medewerkers (huidige LIC medewerkers + ervaren instromers)

Proces	Duur	Toelichting
Bezwaar Kosten, Bezwaar Rente, Bezwaar KOT en (blauw/rood)	NTB, afhankelijk van ervaring en opleidingsniveau (minimaal 1 E'er)	Kweekvijver en praktijkervaring
SBA & Frobo (incl. BOB telefoon) (rood)	4 weken	Kweekvijver en praktijkervaring
Uitstel van betalen + uitstel KOT	4 weken	4 weken praktijkervaring
BVV / Klachten (blauw en rood)	17 weken	Kweekvijver en praktijkervaring
(Analyse) bestandcorrecties	17 weken	Kweekvijver en praktijkervaring

Proces	Duur	Toelichting
Overig: verwerken bonnen in infobase & data- entry	7 weken	3 wkn kweekvijver + 4 wk praktijk (B-niveau)

De planning van de opleidingen is weergegeven in een separaat Excel bestand

Automatisering

Overzicht IT-systemen Toeslagen

Systeem	Doel	Toelichting
IT	Bewaken van de terugvorderingen, incl. herinneren en aanmaning versturen	▪ Het systeem IT ondersteunt de COA. Alles wat de COA op dit moment niet kan, maar praktisch toch moet gebeuren, wordt opgevangen door IT. Denk hierbij aan de LBT (betalingsregelingen die buiten de COA vallen), het bewaken van de TG304 (persoonlijke betalingsregeling), de dwangverrekening (verrekenen na status aanmaning), het bewaken van de UB, het moeten schakelen bij herstelwerk in geval van damages en gerechtelijke procedures (IT is flexibeler dan COA) ▪ Voorts maakt de Beltel ook gebruik van IT. Het gaat hier om de reguliere betalingsregelingen die niet door de COA worden ondersteunt (LBT). Op jaarbasis worden er ruim 100.000 standaardregelingen digitaal behandeld en bewaakt.
IVT	Beheersen van de poststroom en doorsturen van niet te adresseren post	Onderzoek naar vervanging door WAB loopt*

Ingediende impulsformulieren

# impuls	Onderdeel	Datum ingediend	Doel	Status	Korte omschrijving van resultaat
1	TSL	31-07-2014	Migratie kantoorcode 190 naar 198 voor TSL		Migratie is vergelijkbaar met reeds opgerolde regio's. Migratiedraaiboek wordt tijdig opgesteld
2		23-10-2014	Vervanging IVT door WAB (incl. archieffunctie en koppeling met BVR)		
3		23-10-2014	IT aanpassen voor migratie naar LIC		
4		31-07-2014	Procesverbeteringen LBT/CBT/COA		
5	MKB klein	31-07-2014	Concentratie MKB Klein naar LIC		

Schoon over

Criteria schoon over

Concept, besluitvorming in de lijn

#	Criteria
1	De SBA's worden tot en met 30 april 2015 afgehandeld in Oost.
2	De fysieke poststroom wordt t/m 28 april 2015 afgehandeld in Oost.
3	De IVT-poststroom (onderverdeling zit in IVT-workflow) wordt t/m 28 april 2015 afgehandeld in Oost.
4	De IVT-bak is op 28-4-2015 voor de P-klanten leeg en hun nieuwe post wordt in WAB opgenomen. Aparte WAB-bak voor O-Toeslagen Ondernemers??? Is afhankelijk van impactanalyse COA
5	Alle betalingen en verrekeningen worden t/m 30 april 2015 geheel afgewerkt in Oost.
6	De COA vervolgt automtisch bij niet voldoen aan de CBT. Is afhankelijk van impactanalyse COA.
7	Alle verleende uitstellen zijn beoordeeld op naleving en waar nodig is het uitstel (voorwaardelijk) ingetrokken.
8	Aanslagen met status UB /030 om verrekening te voorkomen worden voor 1-4-2015 op een juiste status U/UT gezet.
9	Alle aanslagen met status UB zijn gecontroleerd op juistheid door een bestandsvergelijking met Toeslagen. Voor alle handhavers en intrekkers is het uitstel beeindigd (en de aanslag zo mogelijk teruggegeven aan de COA). Is afhankelijk van impactanalyse. Probleem is wel: DTS-blokkade.
10	Alle aanslagen met status UB en DUB waarvoor een beroepsprocedure loopt zijn voorzien van de status UB/HOF of DUB/HOF en in de omschrijving "Hofnummer….
11	Alle debiteuren met een beslagvorm (LV,BRZ,BOZ,BOD) worden voor 1 april 2015 overgedragen aan het competente kantoor.
12	Alle aanslagen van debiteuren die in de MSNP zitten zijn voor 1 april 2015 overgedragen aan het competente kantoor.
13	Alle aanslagen van debiteuren die in de WSNP zitten zijn voor 1 april 2015 overgedragen aan het competente kantoor.
14	Aanslagen mogen op 1 mei 2015 geen verlopen selectiedatum > 1 maand hebben.
15	Aanslagen met een status OP worden op OP/Park gezet (m.u.v. code 01,04,30,40,41,42,43,50,51) voor Dynamisch Monitoren.
16	Alle aanwezige signaleringen 016, 018, 021 en 025 zijn gezuiverd.
17	De SELDW-lijst wordt dagelijks behandeld op uitworp.
18	Aanslagen met beginfase vervolging die verrekend kunnen worden met een lopende Toeslag worden op status U/model (mogelijk straks VT!) gezet.
19	Aanslagen met beginfase vervolging < € 36 worden met de juiste OP-code oninbaar geleden.
20	Aanslagen met beginfase vervolging > 1 jaar van Overledenen met stambedrag < € 3.000 worden oninbaar geleden met OP-code 30.
21	Alle in INL voorkomende VOW-posten worden na beoordeling bij gebrek aan verhaalsmogelijkheden gezet op OP/Park voor Dynamisch Monitoren.
22	Alle in INL voorkomende buitenlandse adressen worden na beoordeling bij gebrek aan verhaalsmogelijkheden gezet op OP/Park voor Dynamisch Monitoren.
23	Voor 1-4-2015 zijn de INL-teams 430, 441 en 4T9 gezuiverd en uit de teamtabel INL verwijderd.
24	Fraudeposten worden voor 1-4-2015 overgedragen aan de competente MKB-kantoren m.u.v. team 4XB en 4XY-posten.
25	Te archiveren stukken worden bewaard conform de interne archiefinstructie.
26	TL Toeslagen heeft koppelvlakken afgestemd met heffing Toeslagen Utrecht.
27	TL Toeslagen heeft werkstromen uiterlijk 30-4-2015 ontvlecht van de "nevenvestigingen" Oss, Doetinchem, Randmeren en Haaglanden.
28	Restbak van ong.10.000 aanslagen voor 1-12-2014 overhevelen naar competent kantoor.

Op 1 december 2014 zijn de achterstanden TSL weggewerkt zodat een werkbare voorraad over blijft

Afbouwschema

1 sept

Verkeerd team 190: 4.800
Geen IT proces: 10.500
Fase dwang: 10.600
Handmatig fase dwang: 1.400
Status OP/DM Park: 2.700

1 okt

Verkeerd team 190: 4.770
Geen IT proces: 9.500
Fase dwang: 700
Handmatig fase dwang: 300
Status OP/DM Park: 2.700

1 nov

Verkeerd team 190: 2.500
Geen IT proces: 4.000
Fase dwang: 700
Handmatig fase dwang: 300
Status OP/DM Park: 1.300

1 dec

Verkeerd team 500
Geen IT proces: 1.500
Fase dwang: 700
Handmatig fase dwang: 300
Status OP/DM Park: 500

strakke monitoring van de voorraad om te voorkomen dat achterstanden weer oplopen

30 apr '15

Huisvesting

Huisvesting

Amsterdam

	Huidig	Eindsituatie cf claim[3]	Situatie op 1/5 (inschatting)[5]
FTE	151[1]	220	206
Werkplekken	139[2]	154[4]	

Groningen

	Huidig	Eindsituatie cf claim[3]	Situatie op 1/5 (inschatting)[5]
FTE	191[1]	220	240
Werkplekken	ntb	154[4]	210

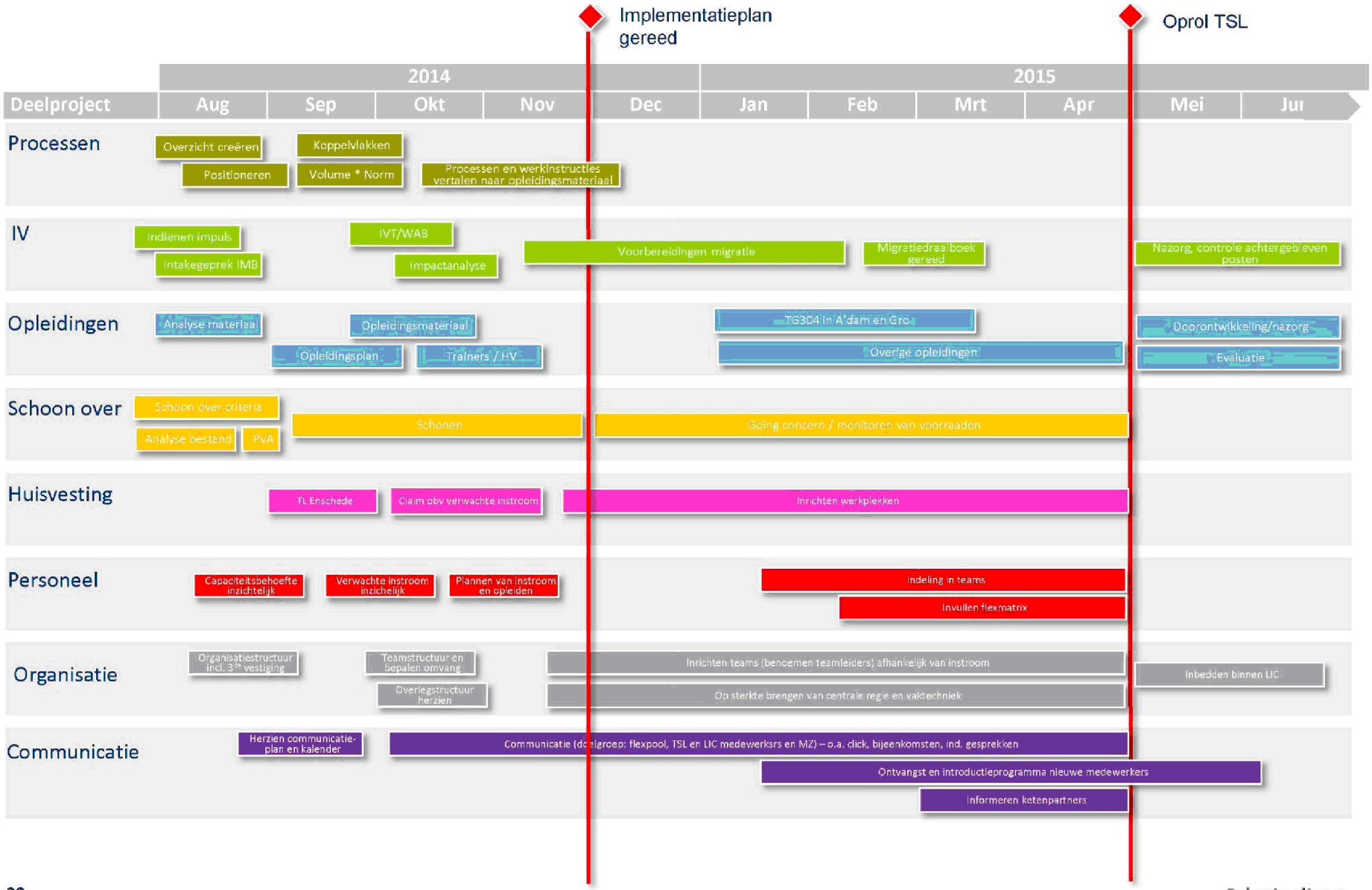
Enschede

	Huidig	Eindsituatie cf claim	Situatie op 1/5 (inschatting)[5]
FTE	22,3 (RIC Oost)	nvt	126
Werkplekken	0	nvt	210

[1] Exclusief centrale regie, management en ondersteuning
[2] Werkplekken beschikbaar voor primair proces (excl. overlegplekken).
[3] Eindsituatie conform huisvestingsclaim op 21 oktober 2013
[4] AGH norm: 0,7 werkplekken per 1 FTE
[5] De werkelijke benodigde aantal werkplekken en de opbouwsnelheid is afhankelijk van instroom vanuit BSR 1, 2, 3, 4 en 5 en flexpool. Dit is het minimum per vestiging en vervolgens kunnen we met de flexibele schil, UZK of te werven medewerkers de gelijke verdeling over de drie vestigingen realiseren. MKB klein is nog buiten beschouwing gelaten

Planning

Planning op hoofdlijnen



Belastingdienst

1901794

00419

Koppelvlakken

Koppelvlakken

Onderdeel	Koppelvlak	Toelichting
Belastingen Toeslagen	Het definitief toekennen van een toeslag	gaat het over oude posten (meestal na reactie op bezwaar) die niet beschikt zijn (te laat beschikt worden). Die leveren na een freese termijn van drie maanden onterecht opstarten van de invordering op. help?
	Afdoen van bezwaar	Er is een achterstand bij het afdoen van bezwaren, zowel tegen de heffingsgrondslag (IH) als tegen de toekenning. Daarnaast is B/T niet voldoende in staat om ten behoeve van het invorderingsproces informatie ter beschikking te stellen op basis waarvan het tijdstip en de hoogte van de terugvordering na bezwaar kan worden opgestart, dan wel hervat. Het afstemmen van de status van het bezwaar ten behoeve van de invordering moet dus verder worden ingericht
	Inrichten van het boeteproces	Tot nu toe verloopt de inrichting van het boeteproces zonder precies aan te geven wat de criteria zijn die gelden bij het invorderen van de boetes
	Afstemmen van de content in brieven	Afstemmen van de content in brieven die gegenereerd en verstuurd worden met de IT applicatie
B/CA	Bestandscorrecties	Dit betreft door te voeren mutaties waardoor klanten hun geld uitbetaald krijgen. Het betreft óók klanten die onder de beslagvrije voet zakken en daardoor een deel van verrekend geld moeten ontvangen
	jaarovergang	Elk jaar is de afstemming omtrent 'verrekenen' binnen de landelijke systemen (COA/CBT) en tussen de landelijke systemen en het lokale systeem (LBT/IT) een uitdaging. Bedragen van 'klaargezette' jaartotalen in nov/dec, ten behoeve van het volgende jaar, worden ten onrechte verrekend als er geen 'bestandsmanipulaties' plaats vinden
	3-CBT regelingen	Het maandelijks monitoren van de CBT regelingen en daarbij behoort het overnemen van vorderingen van de CBT naar de LBT
	Verrekenen	In de LBT verrekenen en dwangverrekenen wordt uitgevoerd met en via de collega's van B/CA
	Inrichten invordering boetes in de landelijke systemen	Is lastig omdat de COA geen 'middel' boete kent. De impuls lijkt zeker niet eerder te worden uitgevoerd dan in 2015/2016
	Damages (als voorbeeld: jaar 2007 van 22 juni)	Op basis van verkeerd aangeleverde gegevens, zijn ten onrechte TvB's opgelegd. TvB's moeten worden verwijderd of met 'spiegelmutaties' op 0 worden gezet.
	De 9-jaars termijn	Is er rekening gehouden in de systemen met samenloop van vorderingen uit 2006 én 2016?
	Niet tijdig uitbetalen van de infobase bedragen door Centrale Unit Inning (voorheen UCC)	In infobase worden onder meer bedragen vrij gegeven voor uitbetaling aan de belastingplichtige. Vaak zijn er (grote) achterstanden in het uitbetalen bij B/CA. Gevolg: ontevreden belastingplichtige die vervolgens weer contact zoekt d.m.v. SBA en Frobo.
	Inlezen van alle post in de IVT applicatie.	Het inscannen (digitaliseren) en zoveel mogelijk classificeren van alle post die bestemd is voor invordering toeslagen. (door B/CFD onder verantwoordelijkheid van B/CA)
	Printstraat:	Voor printen en verzenden van (massale) post maken we gebruik van de printstraat te Apeldoorn
BelTel	Telefoontjes die leiden tot SBA en Frobo	
	Het toekennen en opvoeren van betalingsregelingen in de IT applicatie	
IM/B	Communicatie over-, en uit laten voeren van, ingediende impulsen. (incl. upgrade COA en CBT)	
	Op landelijk platform brengen van hardware en software, ondersteund door B/CAO.	
B/CFD	Lokaal printen (te Enschede)	Kleine aantallen IT brieven
Bedrijfsvoering	Genereren en opleveren BI door team bedrijfsvoering (factsheet).	

Risico's

We hebben de belangrijkste risico's in kaart gebracht om waar nodig actie te ondernemen en vervolgens te monitoren

Concept

Nr	Gebeurtenis	Risico inschatting*	Risico reactie**	Beheersingsactiviteiten	Mogelijk terug
1	Tekort aan trainers en buddy's ivm geplande opleidingsinspanningen in Amsterdam en Groningen		ntb	ntb	ntb
2	Onvoldoende instroom van medewerkers om het tekort aan capaciteit te dichten		ntb	ntb	ntb
3	Medewerkers niet tijdig opgeleid in de TSL processen waardoor de continuïteit in gevaar komt		ntb	ntb	ntb
4	Functieniveau van de in te stromen medewerkers is te laag om de processen van TSL te kunnen uitvoeren (teveel B en te weinig E)		ntb	ntb	ntb
5			ntb	ntb	ntb
6	ntb				

** Kans x impact* *** Vermijden, aanvaarden, delen of verminderen*

Belastingdienst

Bijlage
Projectorganisatie

Projectorganisatie

	Implementatieteam LIC	Projectteam MKB Klein	Projectteam TSL
Processen		*	
IV	*	*	*
Opleidingen	*		- inhoudelijk
Schoon over	*		
Huisvesting			*
Personeel/Organisatie	*		
Centrale Regie			
Communicatie			
Medezeggenschap	*		

* Vast lid projectteam