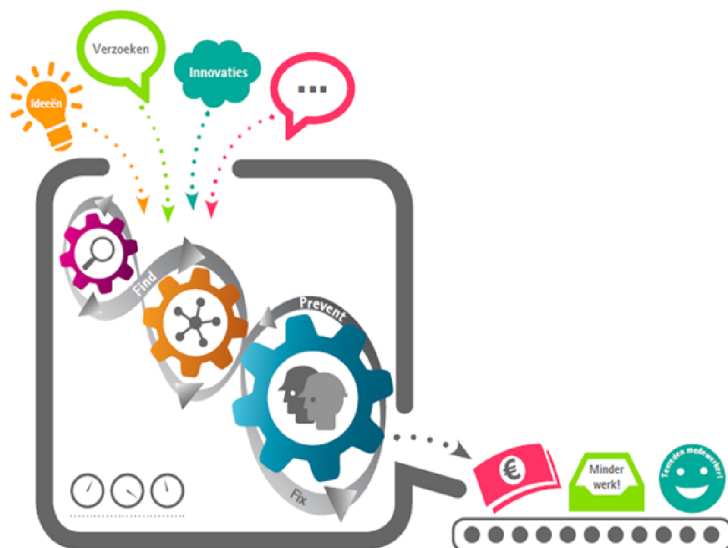




Programma Broedkamer

Evaluatierapport pilot

Risico indicatie Burger

9 december 2016

versie 1.0



Document Beheer

Versie Historie:				
Versie	Datum	Opmerkingen	Eigenaar	Gereviewed door
0.3	1-11-2016	Eerste opzet		
0.4	2-11-2016	Aanvullingen obv deep dive		
0.5	7-11-2016	Aanvullingen obv voorbespreking business		
0.6	8-11-2016	Wijzigingen nav feedback		
0.7	10-11-2016	Wijzingen nav feedback		
0.8	18-11-2016	Verwerken feedback		
0.9	28-11-2016	Verwerken 300 missende posten		
1.0	9-12-2016	1.0 gemaakt na laatste feedback		



Doel document

1. Inleiding, hoofddoel en scope
2. Doelstellingen en meetplan pilot
3. Exit criteria
4. Resultaten pilot
 1. Hoofddoelstelling
 2. Subdoelstelling
 3. Additionele doelstelling
5. Ervaringen
 1. De werkvloer
 2. De burger
6. Bevindingen en toekomstige challenges
 1. Issues
 2. Bevindingen
 3. Analyses pilot
 4. Procesaanpassingen
7. Tijdspad, conclusies en vervolgstappen



1. Inleiding

Inleiding

In augustus '16 is de pilot risico indicatie Burger gestart. Het project kwam voort uit de ambitie het proces omtrent de aanvraag van betalingsregelingen efficiënter en bovenal doelgerichter te laten verlopen. Daarnaast is het een voorloper uit de investeringsagenda om meer taken bij de burger zelf te beleggen (digitale interactie).

In de huidige situatie worden alle betalingsuitstel verzoeken handmatig beoordeeld en behandeld. Veel van deze verzoeken worden zonder daadwerkelijk inhoudelijke toetsing verleend. Met behulp van de data ontsluiting uit de innovaties Dynamisch Monitoren en Profiling is het mogelijk om uitstel verzoeken te classificeren zodat capaciteit wordt ingezet op de verzoeken die daadwerkelijk aandacht vragen.

Om het huidige proces sneller en eenduidiger te laten lopen zijn business rules ontwikkeld die op basis van onder anderen betaalcapaciteit en betaal- en uitstelgedrag uit het verleden betalingsverzoeken classificeert naar groen/oranje/rood. Dit wordt overzichtelijk weergegeven in een webinterface (IVAS) die beschikbaar wordt gesteld aan de Belastingtelefoon (BT) van Klant Interactie en Services (KI&S), de gegevens zijn in WAB ook zichtbaar voor de invorderaars van het LIC. Door de classificatie kan direct worden bepaald of een betalingsregeling kan worden toegekend of dat verdere beoordeling noodzakelijk is.



2. Doelstelling

OPLOSSING

Om het huidige proces sneller en eenduidiger te laten lopen zijn business rules ontwikkeld die op basis van onder anderen betaalcapaciteit en eerder betaal- en uitstelgedrag betalingsverzoeken classificeert naar groen/oranje/rood. Dit wordt overzichtelijk weergegeven in een webinterface (IVAS) welke beschikbaar wordt gesteld voor de Belasting Telefoon (BT), de gegevens zijn in WAB ook zichtbaar voor de invorderaars van het LIC. Door de classificatie kan direct worden bepaald of een betalingsregeling kan worden afgesloten of verdere beoordeling noodzakelijk is.

DOEL- STELLINGEN

Het project Betalingsregeling bestaat uit een drietal onderdelen. Business rules voor classificatie, IVAS voor data visualisatie aan de BT zijde en een WAB/BPM koppeling voor het LIC. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen een hoofddoelstelling, subdoelstellingen en additionele doelstellingen.

Hoofddoelstelling:

- Efficiënter en doelgerichter laten verlopen van het proces aanvragen en toekennen van betalingsregelingen,

Subdoelstelling:

- Verminderen van frobo's door een versterkte informatiepositie van de BT
- Verhogen van het aantal aanvragen wat de BT kan afhandelen en automatisch verwerken
- Verhogen compliantie van de belastingplichtige

Additionele doelstelling:

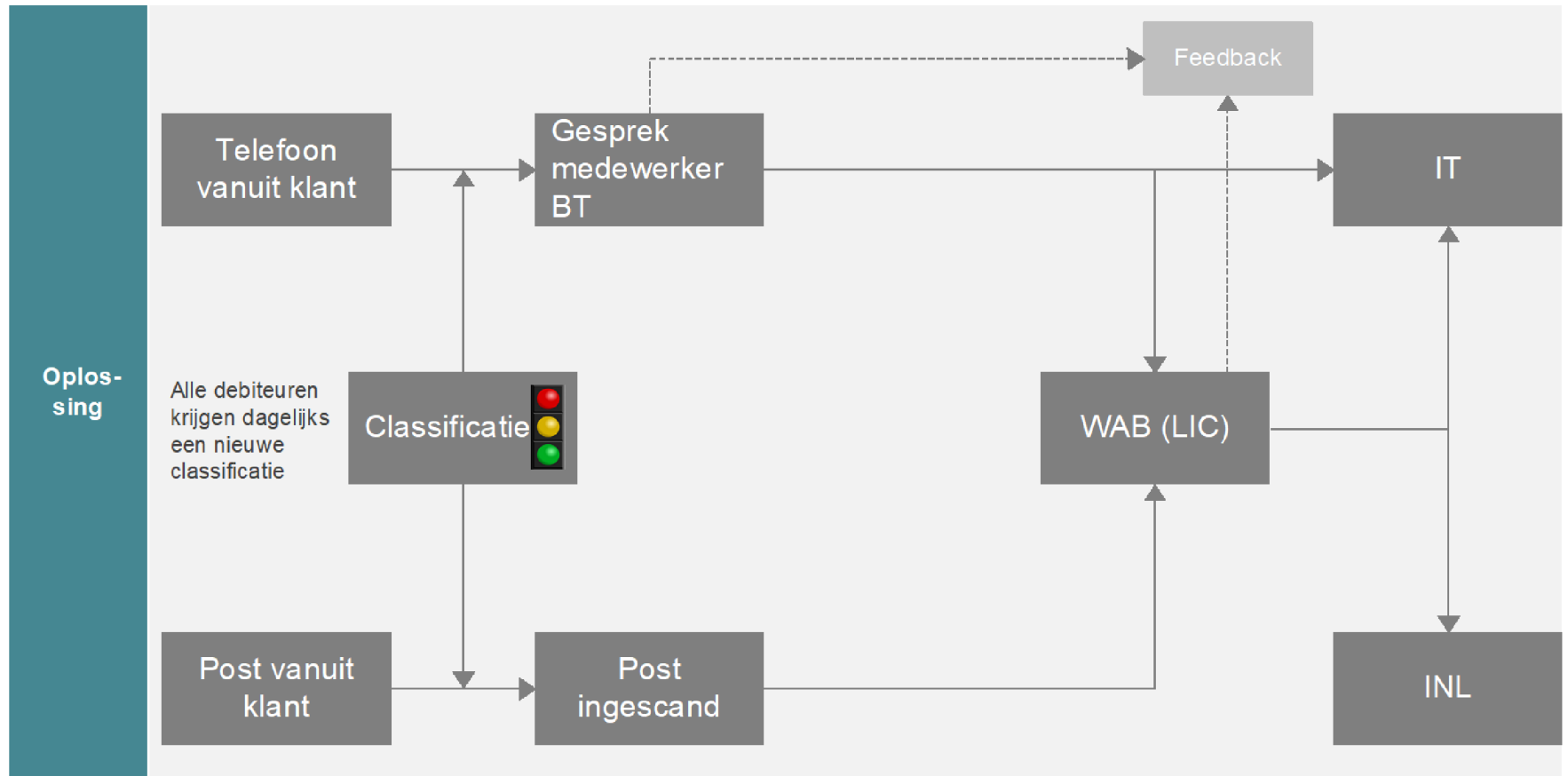
- Reduceren van aantal beroepschriften wat voortvloeit uit betalingsregelingen
- Verhogen van compliant gedrag belastingplichtige na afwijzing van een post

SCOPE

Risico indicatie Burger heeft als scope het gehele proces omtrent betalingsregelingen voor particulieren efficiënter en effectiever te laten verlopen. Hierbij wordt zowel het LIC als KI&S meegenomen. Middels een IVAS en een WAB koppeling worden KI&S en het LIC dichterbij elkaar gebracht. In de uiteindelijke oplossing zal de verwerking van groene posten automatisch verlopen.

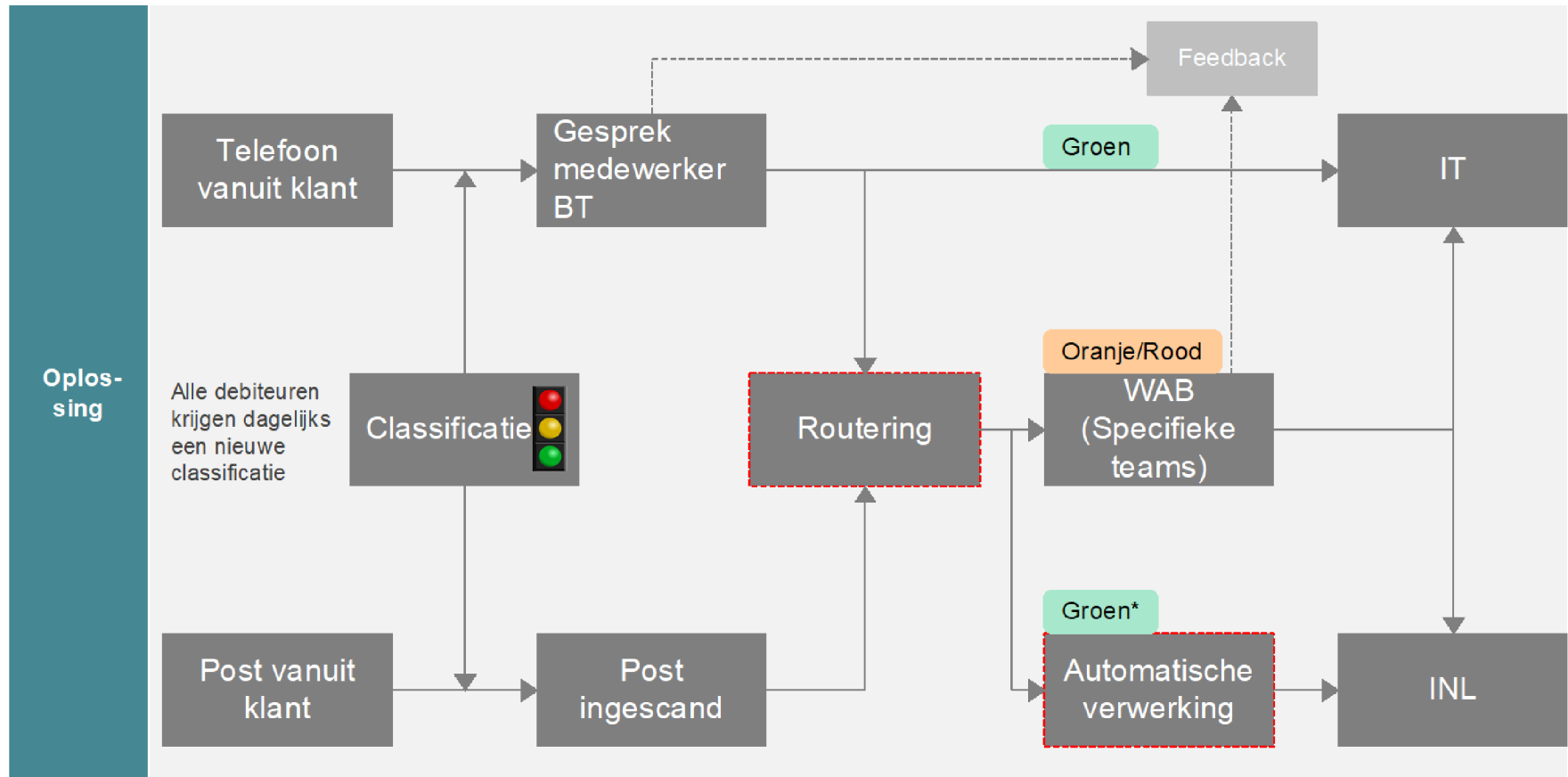


Oplossing pilot





To-be oplossing

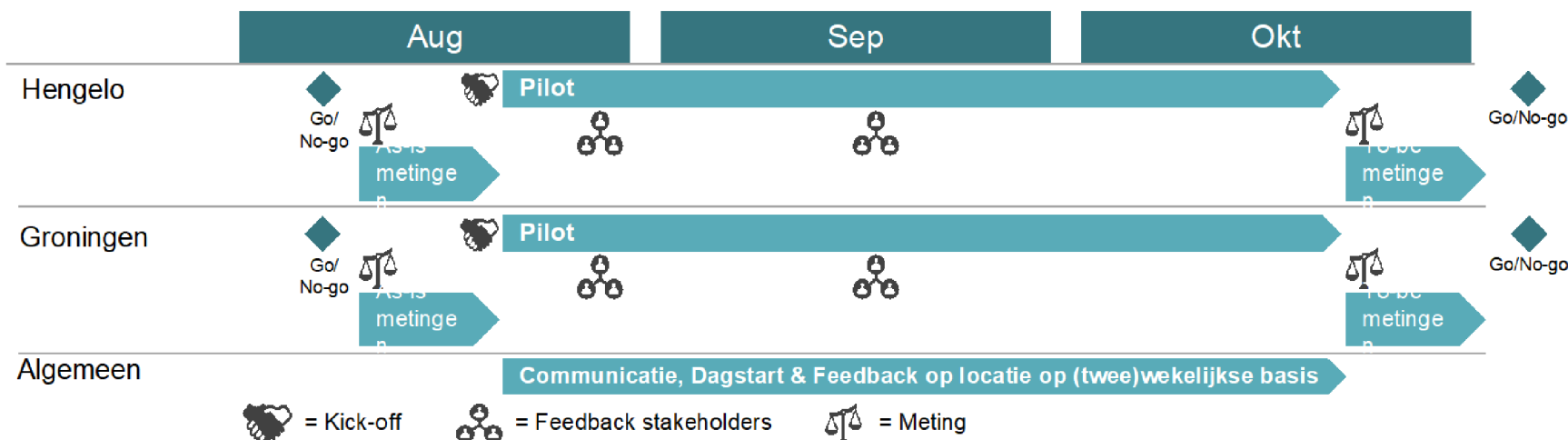


* Een deel van de groene posten zal middels een steekproef gecontroleerd moeten worden (Centrale Regie).

** Rood omlijst is op dit moment nog niet gerealiseerd



Planning pilot



DA TUM	MIJLPAAL	PRODUCTEN
8-jun	Evaluatie/ Go/No-go besluit voor pilot	PIPP slides/ Evaluatiedocument
15-aug t/m 19-aug	As-is metingen (0 meting)	Metingen analyse
22-aug	Kick-off Groningen	
22-aug	Kick-off Hengelo	
22-aug t/m 14-okt	Pilot business rules en IVAS	Pilot PvA
22-aug t/m 14-okt	Wekelijkse feedback met TL en medewerkers	
17-okt t/m 21-okt	To-be metingen	Meting analyse
2-nov	Deep dive	Deep dive slides
9-nov	Evaluatierapport Pilot	Evaluatierapport
14-dec	Evaluatie / Go/No-go besluit voor uitrol	PIPP slides



Doelstelling:

Het proces omtrent aanvragen en toekennen van betalingsregelingen doelgerichter maken door risicoprofielen toe te kennen aan debiteuren en het proces efficiënter te laten verlopen. Dit wordt bereikt door groene posten direct toe te kennen, rode posten snel af te wijzen en zo meer tijd beschikbaar te hebben om oranje posten gericht te controleren. (Voor het meetplan zie bijlage)

Metingen	Doel bereikt
Valideren juistheid classificatie door ervaren invorderaars. Posten worden volgens de huidige werkwijze gecontroleerd, waarbij een einduitkomst afwijzen of toekennen van een regeling is.	• Controleren van 2000 posten, 1000 BT posten, 1000 LIC posten • Minimaal 90% van de groene posten als groen geclassificeerd (geen risicocomponenten gemist die binnen de huidige kennis vallen) • <1% van groene posten afgewezen • 70% van de oranje posten welke als oranje worden geclassificeerd zijn correct uitgeworpen als oranje
Gebruikers feedback verzamelen of getoonde informatie en motivatie afdoende is	• Medewerkers bestempelen de motivatie en informatie als toereikend • Feedback verwerkt en backlog met toevoegingen IVAS en WAB gecreëerd, waarbij de eerste bevindingen zo mogelijk al verwerkt zijn
Tijdsmetingen van zowel de as-is als de to-be.	• Een hogere efficiëntie waarbij de to-be tijd sneller is dan de as-is



Subdoelstelling

Doelstelling:

De subdoelstelling bestaat uit een drietal onderdelen die als bijkomende benefit worden verwacht van de IVAS. De benefits hier liggen in de basis bij KI&S. (Voor het meetplan zie bijlage)

1. Verhogen van de compliantie van belastingplichtige door oranje debiteuren bij de Belasting telefoon aan te spreken op eerdere gedragingen.
2. Hoger aantal aanvragen van betalingsregelingen bij de BT kunnen afhandelen en automatisch verwerken
3. Verminderen van frobo's, gerealiseerd door een verbeterde informatiepositie van de BT

Metingen	Doel bereikt
Verschil in betaalgedrag (volledig betalen) analyseren tussen oranje posten bij KI&S en het LIC (langdurige meting – over de duur van de pilot)	• Inzicht over betaalgedrag na het aanspreken op bepaalde gedragscomponenten • Hogere compliantie bij klanten als deze worden aangesproken op eerder gedrag
Het aantal doorgestuurde invorderingsvragen frobo's door het pilotteam vergelijken met huidige business informatie (BI)	• Minder frobo's doorgezet naar het LIC



Aditioneel doel

Doelstelling:

Deze doelstelling richt zich specifiek op het bellen bij een afwijzing. In het geval van een afwijzing wordt de klant, zowel post- als belstroom, gebeld door een ervaren invorderaar, met als doel:

1. Reduceren van het aantal beroepschriften dat voortvloeit uit betalingsregelingen
2. Verhogen van compliantie na een afwijzing

Wanneer een post wordt afgewezen maar deze klant was niet bereikbaar zal deze post wel worden meegenomen in de metingen. (Voor het meetplan zie bijlage)

Metingen	Doel bereikt
Aantal beroepschriften dat voortvloeit uit de in de pilot afgewezen verzoeken, extrapoleren naar het huidige aantal beroepschriften tegen afgewezen verzoeken	• Minder beroepschriften ontvangen nadat een klant gebeld is over een afwijzing ten opzichte van een controlegroep (personen uit de pilot die men niet te pakken kreeg en huidige BI)
Vergelijking tussen compliantie van klanten die gebeld zijn en een controlegroep die niet gebeld zijn	• De compliantie is hoger in de groep die men belde voor een afwijzing ten opzichte van een controlegroep (personen uit de pilot die men niet te pakken kreeg en huidige BI)



Compleet

ONDERWERP	CRITERIA	Status
Product; IVAS (KI&S)	• Voldoende informatie voor de medewerkers • Goede performance (snelheid en toegankelijkheid) • Verhoogde efficiëntie bij het afhandelen betalingsregelingen	• OK • OK • OK
Product; Business rules	• Gevalideerde regels • Juiste data aanlevering	• OK • OK
Product; WAB koppeling (LIC)	• Voldoende informatie voor de medewerkers • Verhoogde effectiviteit en efficiëntie • Posten juist doorgezet	• OK • OK • NOK (zoz)
Data aanlevering	• Data aanlevering stabiel, actueel en volledig	• NOK (zoz)
Medewerker en competentie	• Medewerkers van verschillende teams binnen het LIC deelgenomen aan de pilot • Benodigde competentie medewerkers bekend bij LIC • Positieve ervaringen medewerkers voor zowel de IVAS als WAB koppeling	• OK • OK • OK
Training	• Pilot deelnemers kunnen goed met de IVAS en de classificatie werken • Trainingsmateriaal gereed • Gebruikers werkinstructies gereed	• OK • OK • OK
Proces	• Huidige werkproces in kaart gebracht • Nieuwe werkproces is ingeregeld op de werkvloer waarbij gebeld wordt bij een afwijzing • Functioneel en technisch ontwerp opgesteld	• OK • OK • OK
Beheer	• Beheer cyclus mbt. updaten databronnen is ingeregeld • Escalatielij voor medewerkers ingeregeld, beheer afspraken gemaakt met 888 • Feedback geven ingeregeld voor medewerkers • Beheer document gereed	• OK • OK • OK • OK
Project management	• Evaluatierapport • Benefit tracking	• OK • OK



Niet bereikte exit criteria

Een aantal van de exit criteria zijn niet gehaald. Hieronder worden de niet bereikte exit criteria nader toegelicht en de huidige status besproken.

Posten juist doorgezet

Tijdens de pilot zijn niet alle posten vanuit IVAS correct doorgezet naar WAB. Specifiek betreft het hier toeslagen posten die in IT opgevoerd diende te worden. Groene IT posten worden, zoals afgesproken, direct opgevoerd door BT informanten. De veronderstelling was bij IV-accent dat oranje en groen met extra controle posten ook door de informant werden opgevoerd. Bij D&A, KI&S en het LIC lag de veronderstelling dat deze werden doorgestuurd naar het LIC voor additionele beoordeling. De problemen hebben 34 personen geraakt, deze zijn gebeld (32) of hebben een excuusbrief ontvangen (2). De damage is gemeld aan 888 en afgesloten. Er is in kaart gebracht wat er gewijzigd dient te worden, dit wordt getest waarna de wijziging word doorgevoerd.

Data levering onvoldoende

Data levering is tijdens de pilot niet voldoende geweest voor een uitrol. Gedurende de pilot is 19 maal een melding verschenen waaruit bleek dat er iets mis was met de data. Dit betrof meldingen wegens verouderde data (16) of meldingen waarbij stop pilot werd geïnitieerd (data meerdere dagen achtereen verouderd) (3). Het aantal keer dat de pilot is stop gezet heeft er mede voor gezorgd dat het doelaantal posten niet behaald is. Het merendeel van de meldingen vond plaats na de data migratie (7 vs. 12) waaronder de 3 maal pilot stoppen. In het begin van de pilot is met de business afgestemd om COA en INL levering gedurende de pilot via een zijdeur aan te realiseren, hierdoor ontstond een risico wat een issue is geworden. Om de data aanlevering correct te krijgen zal worden uitgegaan van een nieuw data fundament (incasso 2.5), dit is gereed rond februari. Voor KI&S is actuele data en beschikbaarheid van 8 tot 8 uur een voorwaarde voor productie. Wanneer de data aanlevering niet actueel is, loopt men het risico dat klanten bellen wanneer posten nog niet in IVAS staan. Met de schifting richting de berichtenbox, zal het in de toekomst vaker voorkomen. Gezien het hoge afbreukrisico hier van is dit geen wenselijke situatie voor productie, wellicht dat een vertraging van de berichtenbox hier wenselijk. Deze en verdere eisen waaraan de data aanlevering moet voldoen zullen worden uitgewerkt met de business alvorens het project in productie kan gaan. Voor de hand ligt dat uitrol pas mogelijk is wanneer het nieuwe data fundament gereed is.



4.1 Hoofddoelstelling. Distributie

Doelstelling:

- 1000 posten KI&S – 867
- 1000 posten LIC – 1461

Conclusie:

De doelstelling is geweest om van beide stromen 1000 posten te controleren. Voor KI&S is dit niet gehaald, voornamelijk te wijten aan een aantal storingen en een rustige periode. Het aantal gehaalde posten (800) is voldoende om statistisch verantwoorde conclusies te trekken. De huidige afstelling van het model geeft 72% groen. Wanneer de medewerkers aanbevelingen worden gevolgd daalt dit naar 64%. De verwachting is dat na het toevoegen van het aantal aanbevelingen en de te volgen metingen het aantal groene posten rond de 67% zal eindigen. Deze 67% zal in de eindoplossing automatisch verwerkt worden.

Totaal	Model	Medewerkers	Aantal
Groen	72%	64%	1677
Oranje	23%	32%	545
Rood	5%	5%	106
Totaal aantal	2368		



4.1 Hoofddoelstelling: Filtrate

Doelstelling:

De onderstaande analyse is op de afwijking van het model (72%) en de medewerkers (64%)

- 90% Model groen is ook medewerker groen – 88%
- 70% Model oranje ook medewerker oranje – 97%

Conclusie:

Wanneer aanbevelingen van de medewerkers gedeeltelijk worden doorgevoerd, worden beide doelstellingen behaald. De out of scope zaken zijn optioneel toe te voegen. Hierin zal men een afweging moeten maken of een groot aantal regels de transparantie richting de burger niet in de weg staat.

Medewerkers				
Percentage correct	Totaal	Groen	Oranje	Rood
Model	Groen	88%	12%	nvt
	Oranje	3%	97%	nvt
	Rood	nvt	nvt	100%
Totaal aantal	2368	Totale correctheid		90%

13%: 207 gevallen Model groen → Medewerker oranje*	
Wordt aangepast	78
Onder analyse	44
Momenteel out of scope model	85
*Zie bijlage voor toelichting	

Na verwerking 66 gevallen

Medewerkers				
Percentage correct	Totaal	Groen	Oranje	Rood
Model	Groen	92%	8%	0%
	Oranje	3%	97%	0%
	Rood	0%	0%	100%
Totaal aantal	2368	Totale correctheid		94%



4.1 Hoofdaanpak. Afwijzingen

Doelstelling:

- <1% groene posten afgewezen verzoeken binnen de scope van het model (reden van afwijzing af te leiden aan data)

Conclusie:

Analyse wijst uit dat niet alle afgewezen posten via classificatie kunnen worden afgevangen, bijvoorbeeld verzoeken die niet aan de voorwaarde voldoen. Van alle factoren die binnen de pilot scope vallen, wordt <1% afgewezen, daarmee is de doelstelling behaald. Alle posten die buiten scope vallen zijn schriftelijk binnen gekomen. Om ook deze stroom automatisch af te doen zal de metadatering uitgebreider moeten. Een aandachtspunt is het aantal afgewezen rode posten. Hiervan wordt slechts 30% afgewezen. Dit geeft aan dat de rode classificatie nog niet geautomatiseerd afgewezen kan worden. Dit wordt in de pre-productiefase verder uitgezocht.

Kleur	Aantal	Aantal afgewezen	Percentage afgewezen
Groen	1677	51	3,0%
Oranje	545	86	15,8%
Rood	106	32	30,2%

50 gevallen groen afgewezen*	Aantal	LIC	KI&S
Binnen scope model	12	11	1
Buiten scope model	39	38	1

*Zie bijlage voor toelichting

Kleur	Aantal	Aantal afgewezen in scope	Percentage in scope model
Groen	1677	12	0,7%



4.1 Hoofddoelstelling: Benefits LIC (1/2)

Doelstelling:

- Hogere efficiëntie bij LIC op groene posten door middel van RIB

Kosten groene stroom	TAB*	Schriftelijke post	Totaal
As-is	€740.000	€4.020.000	€4.760.000
To-be (groen)	€0	€160.000**	€160.000
To be (oranje/rood)	€910.000	€1.550.000	€2.460.000
Efficiëntie op jaarbasis	€-170.000 (-3 FTE)	€2.310.000 (48 FTE)	€2.140.000 (45 FTE)

Aannames:

- De bovenstaande grafiek bevat alleen tijdswinst op het verwerken van betalingsregelingen bij het LIC;
- Bovenstaande benefits zijn alleen haalbaar wanneer zowel de telefonische als de schriftelijke posten automatisch verwerkt worden;
- * Parallel aan dit project is een project gestart om TAB posten via scripting te verwerken, beiden projecten tonen efficiëntie aan middels automatisering. Wegens een gebrek aan werkstroombesturing en traceability wordt dit traject niet als sustainable oplossing gezien, benefits zijn om deze reden hier meegerekend;
- ** Kosten van posten die niet automatisch te verwerken zijn (inc. kosten streekproef);
- Oranje posten duren naar schatting 10% langer wegens betere inhoudelijke beoordeling;
- De parameters waarop de berekening gebaseerd is zijn te vinden in de bijlage;
- Voor de berekening is een onderscheid gemaakt tussen toeslagen en belastingen.



4.1 Hoofddoelstelling: Benefits LIC (2/2)

Conclusie:

De geschatte efficiëntie winst wordt alleen bij het LIC bereikt. Momenteel wordt de besparing geschat op 45 FTE. Vereiste hiervoor is dat de automatische verwerking van groene posten in INL ingeregeld is, voor zowel de telefonische als de schriftelijke stroom. De automatische verwerking is afhankelijk van het project 'INL onder water'. Daarnaast zal het inscannen van de verzoeken uitgebreid moeten worden met in ieder geval alle vorderingsnummers waarvoor uitstel wordt aangevraagd, het aantal maanden van uitstel en maandelijks bedrag wat betaald wordt. Het is daarnaast niet uitgesloten dat er toevoegingen aan het model nodig zijn om bepaalde posten uit te werpen, denk hierbij onder andere aan uitworp wanneer het toegestane aantal maanden wordt overschreden. Om op kortere termijn een aantal van de benefits te behalen, is het mogelijk om een deel van de automatische verwerking via scripting op te pakken. Dit zal in eerste instantie voor de BelTel posten kunnen en wellicht later ook voor de telefonische stroom.

Bij de Belasting Telefoon is geen besparing te verwachten. Waar de groene posten sneller afgehandeld worden, wordt de gewonnen tijd teniet gedaan door het gerichte gesprek wat de BT aangaat met oranje klanten. Door het aanspreken op gedrag is er netto geen tijdswinst.



4.2 Subdoelstelling: Compliance

Doelstelling:

- Verhogen van de compliantie van belastingplichtigen door het aanspreken op gedrag (KI&S vs. LIC)

Conclusie:

De bovenstaande tabellen bevatten de eerste analyse op het aanspreken op gedrag en het effect op compliantie. Deze analyses zullen gedurende de looptijd van de regeling worden bijgehouden om het effect van de verschillende regels te blijven monitoren. Momenteel zijn de aantallen nog te klein voor een gedegen analyse.

Betaling per kleur na verkrijgen uitstel*

Kleur	Aantal	Aantal betaald	Percentage betaald
Groen	63	46	73%
Oranje	19	14	74%
Rood	1	1	100%

Betaling per kleur na het afwijzen van uitstel*

Kleur	Aantal	Aantal betaald	Percentage betaald
Groen	15	13	87%
Oranje	8	6	75%
Rood	1	1	100%

Betaling per stroom na verkrijgen uitstel*

Stroom	Aantal	Aantal betaald	Percentage betaald
BT	16	15	94%
Poststroom	67	46	69%

Betaling per stroom na het afwijzen van uitstel*

Stroom	Aantal	Aantal betaald	Percentage betaald
BT	8	7	88%
Poststroom	16	13	81%

** De aantallen binnen deze analyse zijn nog te klein om gedegen uitspraken over te doen.*



4.2 Subdoelstelling: Minder frobo's

Doelstelling:

- Vermindering aantal frobo's wat van KI&S naar het LIC wordt doorgezet door het gebruik van IVAS.

Conclusie:

Elk bericht wat vanuit de BT richting het LIC wordt verstuurd, wordt geregistreerd als frobo. Er zijn verschillende soorten frobo's die betrekking hebben op betalingsregelingen, namelijk de telefonische aanvraag betalingsregeling (TAB) en de invorderingsvraag. De TAB is een gemakkelijk te behandelen frobo (deze worden massaal verwerkt), een invorderingsvraag gaat dieper en zal door het LIC bekeken moeten worden. In de praktijk zien we een verdeling van 3 TAB's op 1 invorderingsvraag. Deze gehele stroom wordt straks door IVAS overgenomen. Effectief zal dit het aantal frobo's niet verminderen maar een inherent gevolg zijn van het uit faseren van de TAB. De automatische verwerking van groene posten zal het aantal frobo's wel effectief verminderen, deze winst wordt al meegenomen in de hoofddoelstelling. De specifieke vermindering van het aantal invorderingsvragen is door het relatief klein aantal pilot posten en groot aantal variabelen bij de BT niet goed in te schatten.



4.3 Additionele doelstelling: Bellen

Doelstelling:

- Verhogen compliantie door het gericht bellen bij afwijzen van het verzoek.

Conclusie:

Het gericht bellen bij afwijzing ter verhoging van de compliantie is in zeer beperkte mate succesvol gebleken. Allereerst was de groep klanten waarvan het verzoek werd afgewezen klein (6,9%). Binnen deze groep is een groot deel niet gebeld (72,6%), dit had deels te maken met het feit dat er geen telefoonnummers beschikbaar waren (10,9%) of omdat klanten met onvoldoende middelen hadden (10,1%), daarnaast is hier tijdens de pilot onvoldoende op gestuurd door D&A. Van de groep die is gebeld (27,4%) was slechts 44% bereikbaar.

D&A zal gedurende de looptijd van de regelingen analyses doen naar het betaalgedrag van terug gebelde klanten. Dit zal worden afgezet tegen klanten die via de normale route zijn afgewezen. Daarbij moet gezegd worden dat de controle groep wellicht te klein is om betrouwbare uitspraken over de kunnen doen.



4.3 Additionele doelstelling: Beroep

Doelstelling:

- Reduceren van het aantal beroepschriften door het gericht bellen bij een afwijzing.

Conclusie:

Het gericht bellen bij afwijzing ter vermindering van beroepschriften is in zeer beperkte mate succesvol gebleken. Zoals naar voren kwam bij het verhogen van de compliantie na het bellen bij afwijken, is ook het aan het reduceren van het aantal beroepschriften geen eenduidige conclusie te hangen. Dit wederom door een te kleine controle groep.

2 maanden na afronding van de pilot zal D&A kijken uit welke posten een beroepschrift is ingestuurd om dit te vergelijken met een controlegroep uit het normale proces. Omdat zowel het reduceren van beroepschriften de zelfde controle populatie gebruikt als het verhogen van compliantie, ook hier de kanttekening dat de pilotgroep wellicht te klein is voor een gedegen uitspraak.

Tijdens de pilot is door de deelnemers een aantal keer aangegeven dat het bellen extra tijd kost. Vooral wanneer een klant niet bereikbaar is en op een later moment een nieuwe poging gewaagd wordt, leidt dit tot aanzienlijke verhoging van de gemiddelde tijd van behandeling. Daarentegen kan het bellen potentieel een reductie in bezwaarschriften verzorgen, een tijdrovend en vaak onnodig proces. Dit alles in ogenschouw nemen, zal de business een uitspraak moeten doen of het bellen bij afwijzen wel of niet wenselijk is in het nieuwe proces.



5.1 De werkvloer

Ervaringen van de deelnemers

De ervaringen van de pilotdeelnemers waren overwegend positief. De belangrijkste punten voor het LIC:

- **De nieuwe regels bleken niet verwarrend** en goed aan te sluiten bij de huidige kennis.
- **Bellen bij afwijzing was niet succesvol.** Hier had gedurende de pilot meer aandacht aan moeten worden besteed.
- **Communicatie liep centraal en helder.** Doordat een aantal deelnemers als pilot trekker is aangewezen was er één centraal aanspreekpunt. Vragen en opmerkingen werden tijdens de dagstart's door hen geleid en besproken.
- **Logica van de regels behoeft meer aandacht.** Vanuit het pilot team bleek veel interesse in de logica om zo ook beweegredenen te begrijpen.
- **Negatieve betaalcapaciteit was verwarrend.** Klanten kregen nu wel een regeling waar dit normaal niet mogelijk was, Deelnemers waren bang voor ongelijke behandeling. Dit is een punt om mee te nemen in een eventuele uitrol.
- **Clusteren van deelnemers zeer positief ervaren.** Informatie uitwisseling liep erg goed en het bleek leerzaam voor medewerkers uit alle deelnemende teams.

Bij de Belasting Telefoon kwamen er voornamelijk positieve reacties op IVAS. Voor de BT was het een zeer prettige ervaring om toezeggingen te kunnen doen over betalingsregelingen. Daarnaast werd de kans om klanten aan te spreken op historisch gedrag met beide handen aangegrepen. Vanuit de BT was de ondersteuning van procesbegeleiders goed geregeld waardoor de communicatie soepel verliep.

"In het begin pakte ik het alleen voor een verzoek betalingsregeling, na verloop van tijd gebruikte ik het bij de meeste gesprekken."
- Medewerkster Belasting Telefoon-

"Het werk verandert niet heel veel. Wel kunnen posten sneller omdat er geen BTC meer nodig is."
- Medewerker LIC -

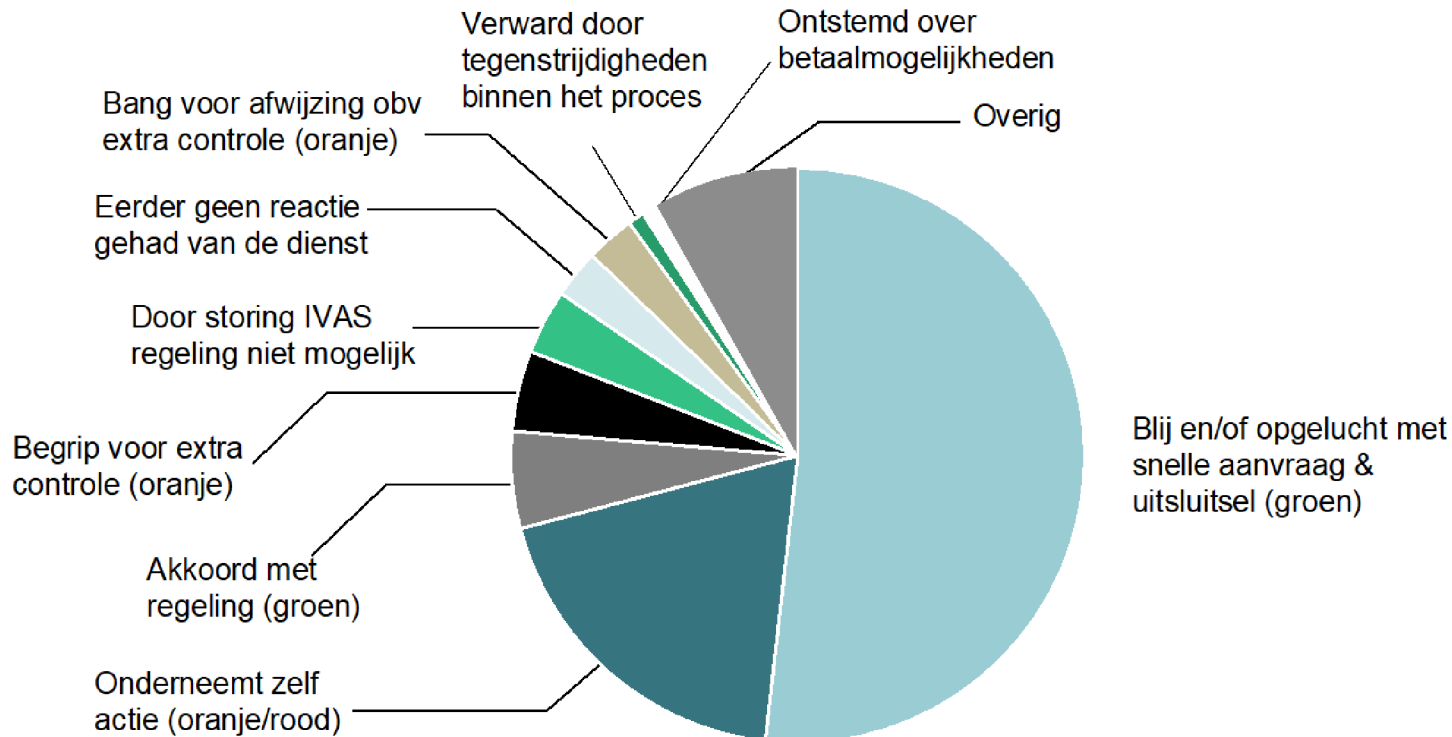
"Het geeft je houvast tijdens een gesprek om op iemands verleden in te gaan. Vroeger deed ik het ook wel eens, maar dan ben je er toch minder zeker over."
- Medewerkster Belasting Telefoon-



3.2 De burger

Ervaringen van de burgers

Bij de BT is specifiek om reacties van burgers gevraagd. Totaal zijn er 110 klantreacties genoteerd. Hieronder een greep van de meest relevante reacties. Deze laten hoofdzakelijk zien dat vooral het gemak en de snelheid waarmee een regeling toegekend kan worden zeer gewaardeerd werd. Wat verder nog opvalt is dat slechts 33% van de klanten die aangeeft actie te ondernemen (bv. Formulier opsturen), dit binnen twee weken ook daadwerkelijk doet. Dit pleit voor afhandeling gedurende het eerste klantcontact.





0.1 Issues

De volgende lijst bevat issues die tijdens de pilot naar boven zijn gekomen. Deze issues worden opgepakt. D&A is hiervoor in de leiding en betreft zo nodig overige afdelingen.

Issues

- De data oplevering vanuit D&A was niet voldoende stabiel
 - In het totaal zijn er 19 meldingen in IVAS geplaatst met data 1 of 2 dagen oud
 - 16 maal is er een verversingslag gemist, 3 maal was de data meer dan 2 dagen oud en is pilot stop gezet
 - 7 van de meldingen kwamen voor de data migratie, 12 (inclusief 3 maal pilot stop) zijn na de migratie geplaatst
 - Stopzetten pilot mede verantwoordelijk voor het niet halen 1000 te controleren posten bij KI&S
 - Voor uitrol is actuele datalevering en beschikbaarheid van 8 – 8 uur absolute voorwaarde voor KI&S omdat,
 - Klanten al bellen voor de aanslag in IVAS staat
 - Dit tot een hoog afbreuk risico leidt omdat klanten moet terugbellen
 - Dit risico alleen maar groter wordt, berichten staan eerder in de berichtenbox dan in INL
- Automatische data-entry lukt niet voor pilot posten, hierdoor kost verwerking extra tijd.
 - Oorzaak ligt bij D&A door het gebruik van vorderingsnummers in plaats van aanslagnummers (3 tekens verschil)
- Eén geval bekend waarin persoon niet te vinden was in IVAS
 - Persoon later wel in IVAS op te zoeken.
 - Oorzaak onbekend. Mogelijk MIH issues aan ten grondslag
- Koppeling IVAS → WAB nog niet juist
 - Oranje IT & Extra controle IT posten kwamen niet in WAB
 - 34 uiteindelijk niet binnen de afgesproken tijd opgepakt.
 - Issue gemeld aan 888 als zijnde damage en opgelost door herstelactie;
 - 32 personen gebeld, 2 maal een excuusbrief verstuurd.



0.2 Bevindingen

De volgende lijst bevat bevindingen die tijdens de pilot naar boven zijn gekomen. In de pre-productiefase wordt gezamenlijk met de business besloten welke aanpassingen wel en niet doorgevoerd moeten worden.

Bevindingen

- Huidige weergave vrijwillig betalen zorgt voor verwarring
 - In de huidige regels wordt alleen gekeken naar gesloten zaken
 - Betaalgedrag op huidige regelingen kan ook worden meegenomen
- Vanuit de BT is de wens om logboeken IVAS te koppelen aan logging van AWP
 - Toekomst is dit wellicht mogelijk. Op korte termijn lijkt dit niet haalbaar
- Veel posten landen bij productieteam terwijl dit niet nodig is
 - Momenteel geen routing voor de posten, mogelijkheden routeren met IV-accent bespreken
- Vanuit informanten is de wens om bij custom regelingen op te stellen
 - Nu niet mogelijk om bepaalde maanden hogere maandbedragen te doen,
- Uitkomst beoordeling LIC niet inzichtelijk in IVAS
 - Terugkoppeling naar IVAS vanuit WAB is wenselijk
 - Een gemakkelijke feedback loop is hier een vereiste
- Negatieve betaalcapaciteit wekt regelmatig verwarring op bij invorderaars (zie volgende slide)
- Scores op basis van historie zijn lastig te controleren en bevatten voor deelnemers
- Extra regel nodig 'Overleden persoon altijd oranje'



0.2 Bevindingen – Betaalcapaciteit

De negatieve betaalcapaciteit is vanaf start een discussiepunt geweest. Hieronder een reflectie over het toestaan van negatieve betaalcapaciteit.

Betaalcapaciteit

Een negatieve betaalcapaciteit (BTC) is het grootste discussiepunt voor invorderaars geweest. In de eerste week bleek dat veel zaken werden afgewezen op onvoldoende BTC, terwijl deze door het model als groen geclassificeerd werd. Na de eerste week is besloten de invorderaars geen BTC meer te laten berekenen maar het model hier in te volgen.

De discussie ging voornamelijk over de verschillen in werkwijze tijdens de pilot t.o.v. het huidige proces. Zo kan een klant 'pech' hebben en in de pilot terecht komen, hier zou de klant dan moeten betalen terwijl deze anders op ambtshalve kwijtschelding zou worden beoordeeld. Daarnaast is er tijdens de pilot veel discussie geweest over de volgens invorderaars onzuivere betaalcapaciteit van Debiteuren Inzicht (DI). Het gevoel leeft bij invorderaars dat DI minder zuiver is omdat ze vaak verschillen zien tussen het opgegeven loon en de loon uit DI, hierdoor lijkt men bij voorbaat al minder enthousiast over data gedreven oplossingen.

De daadwerkelijke controle van de negatieve betaalcapaciteit zal blijken uit analyses van D&A. Hierin zal gedurende de looptijd van de regeling gekeken worden hoe de belastingplichtige met een negatieve BTC aan de regelingen voldoen. De eerste analyse zal 3 maanden na het einde van de pilot worden opgeleverd. Op basis van de D&A analyse kan de business tijdens de pre-productiefase een standpunt innemen of de negatieve BTC grens correct is of moet worden aangepast.



0.3 Analyses pilot

De volgende lijst bevat analyses die tijdens de pilot zijn uitgevoerd. Deze worden ter besluitvorming voorgelegd in business sessies waarin wordt besloten welke wel of niet toe te voegen.

Analyses pilot

- DM wordt niet meegenomen als huidige status
 - Analyse: Kan DM alleen in combinatie met voorgaande statussen oranje gevlagd worden?
- OHV is niet toegevoegd aan regel 5 (zie bijlage voor regels)
 - Besluit: Akkoord business, doorvoeren
- Moet regel 8 aangepast worden o.b.v. het toevoegen van OHV aan regel 5
 - Besluit: Parameter regel 8 iets aanpassen om alleen OHV in het verleden mee te nemen
- DB37 en DB39 (Belastingen equivalent van LBT_beëindigt) niet meegenomen in regel 5
 - Analyse: Impact op betaalgedrag van betreffende componenten uitzoeken
- Voor LBT_beëindigt, DB37 en DB39 wordt alleen naar huidige status gekeken
 - Analyse: Impact op betaalgedrag wanneer deze statussen niet alleen laatste status, maar ook voorgaande statussen mee worden genomen om herhaaldelijke uitval op betalingsregelingen te vlaggen
- Klanten uitwerpen op niet nakomen huidige regelingen
 - Analyse: Impact op betaalgedrag van het niet nakomen van huidige regelingen



0.4 Procesaanpassingen

De volgende bevindingen m.b.t. het proces moeten (her)beoordeeld worden of deze tot procesaanpassingen leiden. Deze worden in samenspraak met de business nader uitgedacht tijdens de pre-pro

Procesaanpassingen

- Posten die de BT naar WAB stuurt krijgen geen terugkoppeling van het LIC, een gemakkelijke feedbackloop is wenselijk
- Het is onduidelijk hoe moet worden omgegaan met BT klanten uitgeworpen op 'Onvoldoende middelen' of klanten die een aanvraag doen voor meer dan het toegestaan aantal maanden
- Het bellen bij afwijzen was geen groot succes. Was dit succesvol genoeg om dit in het nieuwe proces ook te doen? En zo ja, welk team gaat dan bellen?
- Het aanpassen van de website om telefonisch aanvragen van een betalingsregelingen mogelijk te maken, momenteel wordt dit op meerdere plaatsen op de website anders aangegeven
- Hoe gaat automatische verwerking aansluiten bij geen uitstel als MRB open staat?
- Bij welk team zal het uiteindelijke werk landen? Tijdens de pilot getest met verschillende teams, is dit in de uiteindelijke situatie ook wenselijk?
- De scanstraat is nog niet uitgebreid genoeg om toekomstig automatische verwerking mogelijk te maken.
- Juridische mandaat van de BelTel om betalingsregeling af te spreken.



7. Tijdsplan pre-productie

Planning	2016		2017				
	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
Pilot analyse bevindingen							
Code optimalisatie							
RIB in DI Studio							
Beheer overdracht							
Geen uitrol BT							

Planning: Inclusief testen.

De planning hiernaast geeft de doorlooptijden aan op basis van tijdsinschattingen.

- Pilot bevindingen analyseren en doorvoeren
- Code optimaliseren
- RIB in DI Studio
- Beheer overdracht
- Tussen 1 maart en 1 mei geen uitrol bij BT wegens aangifteperiode



7. Conclusies en vervolgstappen

Conclusies

- De eerste resultaten zijn veelbelovend
- De pilot heeft waardevolle informatie opgeleverd
- Het model heeft goed gefunctioneerd waarbij alle hoofddoelstellingen zijn gehaald
- Om uitspraak te kunnen doen over de sub- en additionele doelstellingen is monitoring over langere periode noodzakelijk
- Voor zowel invorderaars als informanten valt de verandering mee
- IVAS heeft zeer goede performance gehaald gedurende de pilot
- De data aanlevering is onvoldoende gebleken voor eventuele uitrol
- Er is een pre-productie fase nodig om bepaalde procesonderdelen verder uit te diepen en wijzigingen door te voeren

Vervolgstappen

- Start pre-productiefase
- Bevindingen en pilotanalyses en aanpassingen voorleggen aan de business
- Procesoptimalisatie in samenwerking met de business
- Model aanpassen om aan te sluiten bij huidige wet- en regelgeving
- Blijven monitoren posten op compliantie
- Actuele data levering en beschikbaarheid van 8 – 8 uur voor zo ver mogelijk waarborgen
- De randvoorwaarden voor uitrol scherp krijgen en mitigeren
- Een korte pre-implementatie pilot om de koppeling tussen de systemen te valideren





Oplossing

De oplossing bestaat uit 3 componenten, een **classificatie** die aan elke debiteur een score geeft op basis van de huidige situatie en gedrag uit het verleden, een **IVAS** en een **WAB/BPM koppeling** die deze informatie beschikbaar maakt voor respectievelijk de BT en invorderaars van het LIC (Pilot 1) en MKB (Pilot 2).

CLASSIFICATIE

Elke debiteur (in pilot 1 uitsluitend natuurlijke personen) met een openstaande schuld krijgt een classificatie, groen, oranje of rood op basis van een aantal beslisregels. Deze regels bepalen op onder andere; uitstelgedrag, betaalgedrag, fraude, betaalcapaciteit en status van openstaande casussen welke classificatie een debiteur dient te krijgen. Wanneer een debiteur een betalingsregeling verzoek indient zal de behandelaar/agent op basis van de meegegeven classificatie besluiten hoe de post behandeld dient te worden. Gedurende de pilot zullen alle classificaties nauwkeurig beoordeeld worden. In de toekomst wordt een groene casus zonder verdere controle afgedaan en automatisch geëffectueerd worden in INL/IT. Bij een oranje classificatie is een extra controle gewenst alvorens het verzoek wordt afgewezen of toegekend, een motivatie geeft aan waar het knelpunt ligt. Bij een rode classificatie kan een uitstel worden afgewezen, opnieuw wordt de motivatie hierbij aangegeven.

WEB-INTERFACE

In het huidige proces mogen BT agenten geen besluit maken omtrent het wel of niet toekennen van een Betalingsregeling. De ervaring leert echter, dat de door hen gedefinieerde adviezen zonder verdere controle worden overgenomen. Om hier een eenduidig proces van te maken wordt de classificatie, samen met additionele klant informatie (fiscale tijdslijn, openstaande vorderingen, gedrag) beschikbaar gemaakt voor BT agenten. Hierdoor is er meer informatie beschikbaar en kan hier eenduidig op geacteerd worden.

WAB/BPM

Om de classificatie snel inzichtelijk te krijgen voor invorderaars van het LIC is besloten om de classificatie toe te voegen aan WAB/BPM. De classificatie is direct inzichtelijk bij het openen van de taak. Gedurende de pilot zal ook de IVAS beschikbaar zijn vanwege de additionele informatie (o.a.. betaalgedrag) die daar zichtbaar is, in de toekomst wordt alle informatie voor de invorderaar opgenomen in DI.



Stakeholders

Bedrijfsonderdeel	Contact person	Gegevens	Telefoonnummer
KI&S	[redacted] (pilot locatie)	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
LIC	[redacted]	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
	[redacted] (pilot locatie)	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
	[redacted] (pilot locatie)	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
	[redacted] (pilot locatie)	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
	[redacted] (vaktechniek)	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
LAVACO	[redacted]	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
IV Accent	[redacted]	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
		[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
WAB/BPM	[redacted]	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
Analytics team	[redacted] (lead/eng)	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
		[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
		[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
		[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
		[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
Business team	[redacted]	[redacted]@accenture.com	06-[redacted]
		[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]
		[redacted]@accenture.com	06-[redacted]
IO	[redacted]	[redacted]@belastingdienst.nl	06-[redacted]



In scope model

Links hieronder de onderdelen waarvan invorderaars het oneens waren met de classificatie ten opzichte van het model. Verder wordt aangegeven of deze wijziging onder analyse is, wordt aangepast of out of scope is op dit moment. In samenspraak met de business kan deze lijst aangepast worden. In de rechtertabel zijn de redenen van afwijzing te vinden en of deze reden binnen of buiten de scope van het

model valt

Reden afwijking classificatie	Aantal	In scope	Reden afwijzing	Aantal	Percentage
Loopt OHV	51	Wordt aangepast	Langer dan 12 maanden	31	Buiten scope
Oneens BTC	24	Nee	Wil verrekening, niet mogelijk	5	Buiten scope
Niet gevraagd op vooraankondiging OHV of LV	22	Nee	Ingetrokken	1	Buiten scope
OHV eerder	15	Wordt aangepast	Retour Opzet-brief	1	Buiten scope
Regeling beeindigt (Niet laatste status)	15	Onder analyse	Oneens BTC	5	Binnen scope
Overig	13	Nee	Loopt OHV	2	Binnen scope
Komt huidige regeling niet na	12	Onder analyse	IVM lopend bezwaar	2	Binnen scope
Kwijtschelding	8	Nee	Komt huidige regeling niet na	1	Binnen scope
Insolventie gemist	6	Nee	OHV gelopen	1	Binnen scope
Regeling beeindigt (laatste status)	5	Onder analyse	WSNP	1	Binnen scope
Laatste betaalvoorstel	5	Nee			
DM	5	Onder analyse			
KOT schuld > 10.000	3	Nee			



Parameters benefit tracking

Parameters benefit tracking.

Parameters	Aantal (jaarlijks)
Middelloodsom	€48.000
Percentage groen (pilot bevinding)	65%
Effectieve uren FTE	1296
Aantallen TAB	120.000
Schriftelijke post – Belastingen	135.000
Schriftelijke post – Toeslagen	62.500

As-is	Behandeltijd (min)
TAB	10
Schriftelijke post – Belastingen	32
Schriftelijke post – Toeslagen	35

To-be	Behandeltijd (min)
TAB (groen)	0
Schriftelijke post (groen)	2*
TAB (oranje/rood)	35
Schriftelijke post (oranje/rood) – Belastingen	35
Schriftelijke post (oranje/rood) – Toeslagen	39

*gebaseerd op de veronderstelling dat 10 procent van de posten wordt uitgeworpen buiten de pilot scope.



Classificatie

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



Motivatie

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



Posten controle en feedback

Doel van de metingen

1. Valideren juistheid classificatie
2. Verzamelen feedback over vertoonde informatie in IVAS en WAB, Feedback toevoegen aan backlog voor wijzigingen



Meetplan

LIC

Feedback formulier bevat:

- Model- en medewerker classificatie
- Resultaat
- Overige feedback

Backlog voor grote wijzigingen

Aanpassingen showstoppers en kleine wijzigingen

Feedback verzamelen en verwerken

Pilot periode

BT

Feedback registratie in IVAS:

- Status data
- Werking IVAS
- Reactie klant

Constant wijzigingen doorvoeren

Feedback verzamelen en verwerken

Constante verbeteringen IVAS

Metingen

- Vergelijken classificatie model t.o.v. classificatie medewerker (2000 posten)
- Backlog wijzigingen



Tijdsmetingen

Doel van de metingen

1. Met behulp van 100-150 metingen inzicht krijgen in hoeveel tijd de afhandeling van een aanvraag in beslag neemt.
2. Met de data zullen we efficiency meten, door de huidige situatie te vergelijken met de nieuwe situatie (gebruik van de IVAS en business rules in de praktijk).



Meetplan

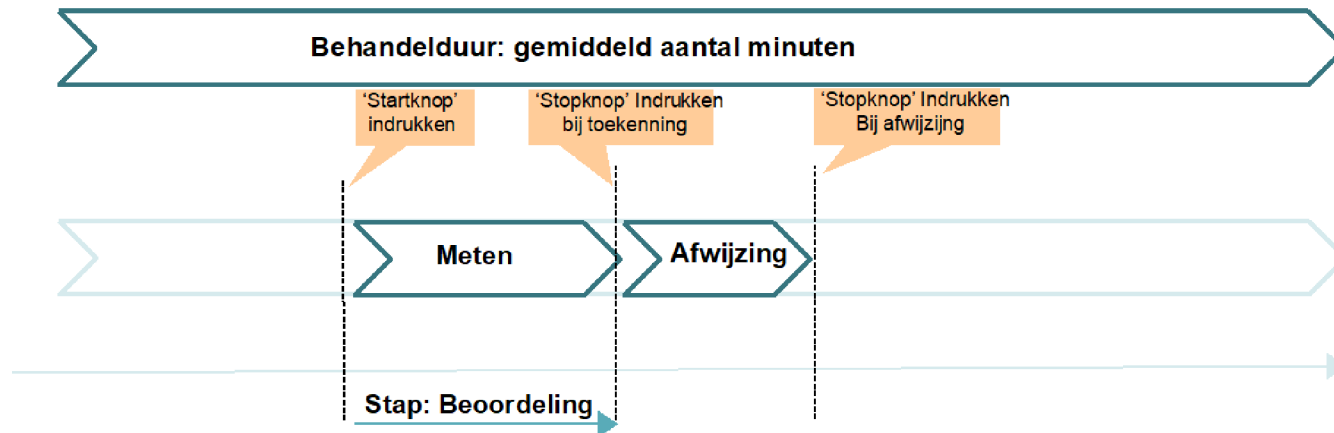


As-is & To-be metingen

- Afhandelen verzoek bij BT en LIC (nieuwe situatie is met business rules, IVAS en WAB)
- BT – Duur behandelen verzoek tot betalingsregeling en opstellen TAB
- LIC – Duur afhandelen binnenkomende post



Voor de pilot meten we de beoordelingstijd



Metten stap: Beoordeling

- De stap Beoordeling start op het moment dat de behandelaar (BT medewerker & invorderaar) de uitstel aanvraag voor zich heeft en deze begint te analyseren.
 - In het geval van een afwijzing waarbij de debiteur niet direct aan de telefoon is gekregen, kan de meting worden gestopt, om eventueel later nog genoteerd te worden.
- De Beoordeling stap is afgerond als een behandelaar na het analyseren tot een besluit is gekomen.
- Een resultaat is:
 - Een toewijzing
 - Een afwijzing waarbij gebeld wordt





Betaalgedrag

Doel van de metingen

1. Inzicht over betaalgedrag na het aanspreken op eerder gedrag



Meetplan

LIC Toegewezen oranje posten met eerder slecht gedrag, klanten worden hier **niet** op aangesproken.

Analyse op percentuele betaling van schuld

Pilot periode

BT Toegewezen oranje posten met eerder slecht gedrag, klanten worden hier **wel** op aangesproken.

Analyse op percentuele betaling van schuld

Metingen

- Vergelijken tussen toegewezen oranje LIC en BT posten
 - Langdurige meting (max tot 12 maanden na afronden pilot)



Doorsturen frobo's

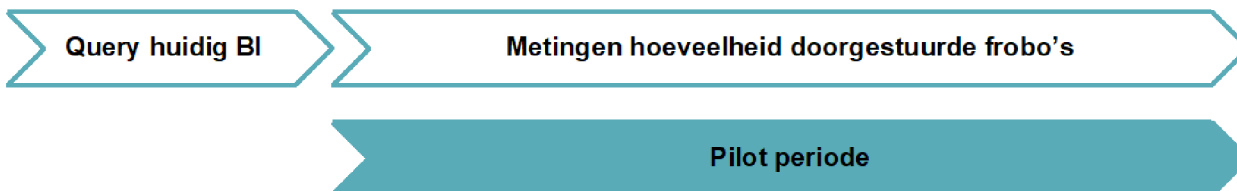
Doel van de metingen

1. Inzicht in de reductie van het aantal frobo's betreffend invorderingsvraagstukken wat wordt doorgestuurd naar het LIC



Meetplan

BT



Metingen

- Vergelijking tussen het aantal frobo's wat gedurende de pilot is doorgezet richting het LIC ten opzichte van het aantal frobo's in een gelijke periode vorig jaar



Beroepschritten

Doel van de metingen

1. Inzicht in de reductie van het aantal beroepschriften wat gereduceerd kan worden wanneer er gebeld wordt bij een afwijzing van een verzoek tot betalingsregeling



Meetplan

LIC

Query huidig BI

Metingen aantal beroepschriften uit afwijzingen

Metingen aantal beroepschriften uit afwijzingen

Pilot periode

Metingen

- Vergelijking tussen het aantal beroepschriften wat voortvloeit uit afwijzingen in het reguliere proces ten opzichte van het aantal beroepschriften wat voortvloeit uit gebelde individuen voor een afwijzing



Compliance

Doel van de metingen

1. Inzicht in de verhoging van compliance in de groep die wordt gebeld bij een afwijzing ten opzichte van de groep waarvoor dat niet gebeurt.



Meetplan

LIC

Query huidig BI

Analyse volledig betalen voor afgewezen individuen

Pilot periode

Metingen

- Vergelijking tussen analyses van het betaalgedrag van personen welke gebeld zijn met een afwijzing en de groep waarbij dit niet gebeurd is.