



## Mededeling

**Aan**  
Het Dagelijks Bestuur van de BWB

**Agendapunt**  
3d

**Onderwerp**  
Eerste resultaten aanslagoplegging en kanaalsturing 2016

**Datum**  
24 maart 2016

Wij willen jullie graag meenemen in de resultaten van de aanslagoplegging en de kanaalsturing in 2016.

Ook dit jaar is de dienstverlening en website op onderdelen vernieuwd en uitgebreid.

### Aanslagoplegging

In 2016 zijn in het eerste kwartaal weer een groot aantal aanslagen opgelegd.

Je ziet in onderstaande tabel een daling van het aantal aanslagen. Dit wordt veroorzaakt door het combineren van meerdere belastingjaren op 1 aanslagbiljet.

|        | 2016<br>aanslagen | 2015<br>aanslagen | 2014<br>aanslagen |
|--------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Totaal | 304.061           | 387.199           | 384.304           |

Voor de komende kohieren zullen meerdere jaren op 1 aanslagbiljet (waar mogelijk) blijvend worden gecombineerd. Beoogd wordt meer duidelijkheid naar de belastingplichtige te verkrijgen en de aanmaakkosten te verminderen.

### MijnOverheid

Iedereen die een account heeft op de Berichtenbox van MijnOverheid, krijgt de aanslag 2016 via de digitale brievenbus van MijnOverheid. U ontvangt de aanslag niet meer per post.

Het totaal aantal aanslagbiljetten wat naar de Berichtenbox van MijnOverheid is verzonden bedraagt 61.879 stuks. Dat is 23% van het totaal aantal verzonden aanslagen met dagtekening 29 februari 2016. De inrichting is nog niet gereed om andere documenten (bezwaren, ontvangstbevestigingen en aanmaningen) ook via de berichtenbox te verzenden. We beogen op korte termijn hier wel een vervolg aan te kunnen geven.

|          | Totaal  | Geprint | MijnOverheid |
|----------|---------|---------|--------------|
| Februari | 267.938 | 206.059 | 61.879       |
| Totaal   | 267.938 | 206.059 | 61.879       |

### WOZ-beschikking huurder

Tot 1 januari 2016 ontvingen huurders van een woning geen WOZ-beschikking. Door de invoering van het Woningwaardingsstelsel per 1 oktober 2015 hebben huurders van woningen in de sociale (gereguleerde) huursector belang bij de WOZ-waarde. Deze WOZ-waarde weegt immers 25% mee bij het bepalen van de maximale huur. Vandaar dat vanaf 1 januari 2016 aan alle huurders van woningen (behalve de huurders in de gemeente Breda) een WOZ-beschikking huurder wordt verzonden

In februari 2016 zijn met de gecombineerde aanslagen in totaal 49.085 WOZ-beschikkingen huurder verzonden.

### QR-code

Ook is in februari gestart met de QR-code. Deze code staat op het aanslagbiljet wanneer geen gebruik gemaakt wordt van automatische incasso. Met deze code kan de belastingschuldige naast de gebruikelijke betaalmogelijkheden ook via de QR-code het betalingsproces opstarten. Het vereenvoudigt het betalingsproces voor de klant en de verwerking van de betaling bij de BWB.

In de periode 20-02-2016 t/m 31-03-2016 zijn er 1.990 hits geweest, waarmee 959 betalingen zijn verricht, samen goed voor een bedrag van € 677.092,46.

### Interactieve video's

Medio februari 2016 is gestart met interactieve video's op de website. Van te voren hebben wij een selectie gemaakt uit de meest gestelde vragen en de top vier van deze vragen worden d.m.v. videobeelden uitgelegd.

Op dit moment zijn 4 video's actief:

- Informatie over de aanslag
- Informatie over verhuizen en overlijden
- Informatie over vaststelling WOZ-waarde
- Informatie over betaling

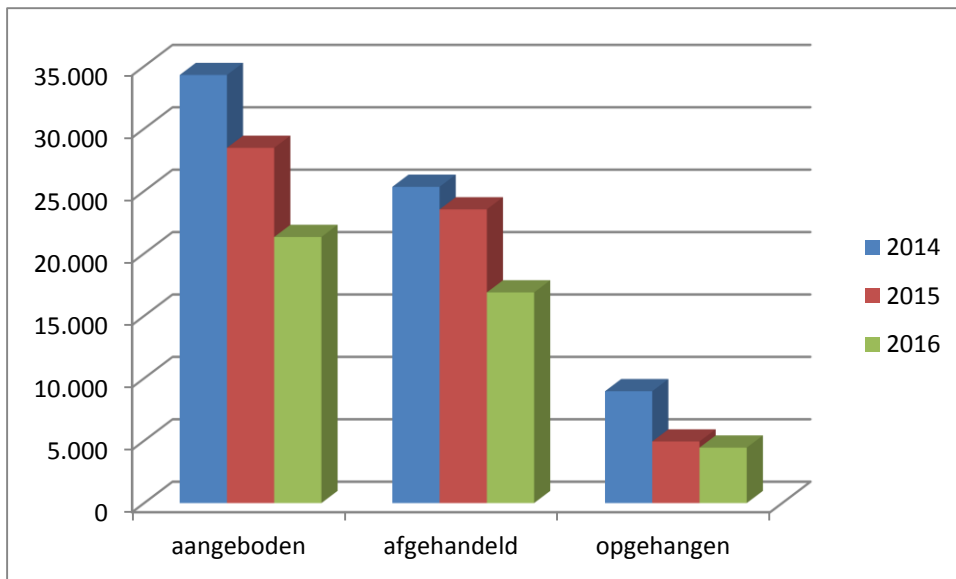
In de periode van 20-02-2016 t/m 28-03-2016 zijn de video's in totaal 5.442 keer bekeken.

| Video     | Totaal |
|-----------|--------|
| Aanslag   | 2.729  |
| Verhuizen | 574    |
| Betaling  | 1.484  |
| Woz       | 655    |
| Totaal    | 5.442  |

### Telefoon

Het aantal telefonische contacten laat een sterke afname zien.

| Telefoonverkeer over het eerste kwartaal |            |             |               |             |              |  |
|--|------------|-------------|---------------|-------------|--------------|--|
| jaar                                     | aangeboden | afgehandeld | % afgehandeld | opgehange n | % opgehangen |  |
| 2014                                     | 34.296     | 25.336      | 73,87%        | 8.960       | 26,13%       |  |
| 2015                                     | 28.461     | 23.529      | 82,67%        | 4.932       | 17,33%       |  |
| 2016                                     | 21.317     | 16.876      | 79,17%        | 4.441       | 20,83%       |  |



Dit houdt in dat er 6.653 minder telefoontjes ontvangen zijn in de maanden januari en februari 2016. Dat levert bij een gemiddelde gespreksduur van bijna 5 minuten een besparing van 70 productieve mandagen van 8 uur op.

#### Digitale postsysteem.

In februari 2015 is gestart met scannen in eigen huis. Hierdoor is hogere kwaliteit bereikt dan scannen op afstand door een betere beoordeling van eigen belastingmedewerkers.

| Post fysiek gescand | 2016  | 2015   | 2014   |
|---------------------|-------|--------|--------|
| Totaal              | 9.209 | 10.742 | 31.226 |

## Digitale balie

| Acties digitale balie | 2016   | 2015   | 2014   |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Totaal                | 17.920 | 17.937 | 10.655 |

## Contactformulier

Dit is hét reactiekanaal. Volledige digitale kwijschelding en de vervanging van het e-mail kanaal door het contactformulier is hier onder meer vormgegeven.

| Kwijschelding (via website) | 2016  | 2015  | 2014 |
|-----------------------------|-------|-------|------|
| Totaal                      | 4.301 | 4.311 |      |

| Contactformulier (via website) | 2016  | 2015  | 2014 |
|--------------------------------|-------|-------|------|
| Totaal                         | 5.357 | 4.711 |      |

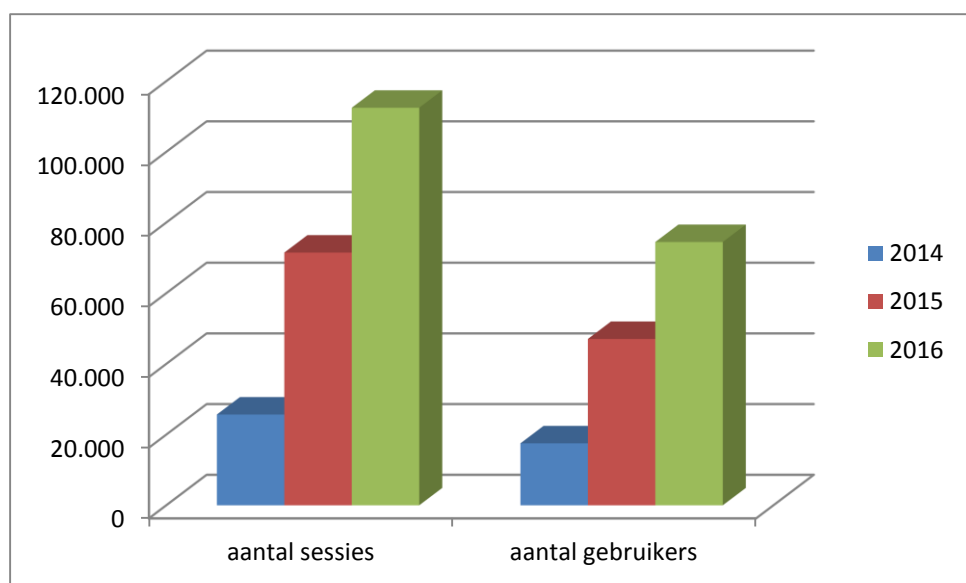
## Totale verkeer richting de website (traffic)

Door de bewuste sturing richting de website beoogden we een toename van het gebruik onder gelijktijdige afname van contact met de belastingmedewerker(s).

Resultaat:

Een spectaculaire toename van het aantal bezoekers en hits.

| Website bezoeken over het eerste kwartaal |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| jaar                                      | aantal sessies | aantal gebruikers |
| 2014                                      | 25.680         | 17.522            |
| 2015                                      | 71.491         | 47.062            |
| 2016                                      | 112.478        | 74.491            |



**Samenvatting**

Kanaalsturing werkt.

Kanaalsturing leidt tot efficiëntere en effectievere dienstverlening.

De gevolgen die deze verbeteringen hebben effect op de benodigde formatie en zullen wij meenemen in ons onderzoek naar de geplande kostenreductie zoals opgenomen in de begroting 2017.