GBTwente

MT Voorstel	
Van	
Taakveld	Belastingen
Verantwoordelijk MT-lid	Bart Lassche
Onderwerp	Duitse naheffingsaanslagen PKB
MT-vergadering d.d.	2 november 2021
Besluit	
Publicatie	Openbaar – niet openbaar (weghalen wat niet goed is)
Aard van het voorstel	Vakinhoudelijk

Inhoudelijke toetsing:

Specialisme	Fiscaal juridisch	Juridisch IB-beleid	ICT IB-techn.	Privacy	Financ.	Comm.	Coördd. WOZ	Coördd. Bel	Coördd. KCC	Coord. Databeheer
Verantwoordelijk										
Van toepassing										
Akkoord dd.										

Integrale toetsing

Specialisme	Business control	MT-lid
Verantwoordelijk		
Akkoord dd.		

Onderwerp

Duitse naheffingsaanslagen PKB

Voorstel Managementteam

1. Te kiezen voor scenario 2: uitvoering van Duitse Naheffingsaanslagen parkeerbelastingen uitbesteden aan een derde, van opleggen inclusief het volledige proces van invordering;
2. Per direct een inhaalslag te maken met het heffen en innen van Duitse Naheffingsaanslagen parkeerbelastingen door inschakeling van Cannock Chase op basis van een eerdere afspraken[1];
3. Een meervoudige onderhandse aanbesteding op te starten om een toekomstige leverancier te selecteren voor de structurele heffing en inning van Duitse Naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.
4. Een enkelvoudige onderhandse aanbesteding voor de inhaalslag heffing en inning van Duitse Naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.

Samenvatting (max. 100 woorden)

In de MT memo van 23 juni 2021 van het taakveld belastingen (MT vergadering 24 augustus 2021) zijn drie scenario's geschetst hoe het heffen en innen van Duitse Naheffingsaanslagen parkeerbelastingen weer

1 Welke jaren we gaan heffen vindt plaats in afstemming met Enschede. Er loopt op dit moment een verzoek om input vanuit Enschede hoe zij hier tegen aankijken. Op moment van op route gaat hebben wij, ondanks herhaald verzoek, deze input nog niet gehad.

opgepakt kan worden, nu het mogelijk is om via het RDW de NAW gegevens van Duitse kentekenhouders op te vragen:

1. Uitvoering in eigen huis, van opleggen t/m postdwangbevel
2. Uitvoering uitbesteden aan derde, van opleggen inclusief het volledige proces van invordering
3. Mengvorm tussen beide bovenstaande scenario's (uitbesteden invordering na de aanmaning)

De afgelopen tijd zijn bovenstaande scenario's verder uitgewerkt vanuit debiteuren, it, databeheer, heffen en dienstverlening. Gebleken is dat zowel vanuit de invalshoek dienstverlening, kwaliteit, personeel en kosten-baten scenario 2 als meest gewenst uit de bus komt.

Overleg gevoerd met

Taakveld bedrijfsvoering en strategie ( ), taakveld databeheer ( ), taakveld belastingen ( ) en taakveld dienstverlening ( ).

Toelichting op dit voorstel

Aanleiding
Taakveld belastingen heeft in haar memo van 23 juni 2021 (MT vergadering 24 augustus 2021) drie scenario's geschetst hoe we het heffen en innen van Duitse Naheffingsaanslagen parkeerbelastingen weer kunnen oppakken, nu het mogelijk is om via het RDW de NAW gegevens van Duitse kentekenhouders op te vragen:
1. Uitvoering in eigen huis, van opleggen t/m postdwangbevel
2. Uitvoering uitbesteden aan derde, van opleggen inclusief het volledige proces van invordering
3. Mengvorm tussen beide bovenstaande scenario's (uitbesteden invordering na de aanmaning)

Om een goede keuze te kunnen maken hebben we vanuit de invalshoeken dienstverlening, kwaliteit, personeel en kosten-baten de drie de scenario's in beeld gebracht:

Vanuit debiteuren, IT, databeheer, heffen en dienstverlening hebben collega's meegedacht.
Daarbij kwamen ook een aantal onderdelen van het proces ter sprake waarbij een efficiencyslag gemaakt kan worden. Wij hebben onderzocht of deze efficiencyslagen mogelijk zijn en dit lijkt zeker te kunnen. Wij zijn er bij de beoordeling van de scenario's daarom vanuit gegaan dat deze efficiencyslagen gemaakt worden, afhankelijk van het gekozen scenario:

- Robotisering van aanmaken van subjecten op basis van de ontvangen gegevens van het RDW in scenario 1 en 3. Dit gebeurde, voordat het proces uitbesteed werd, handmatig door .
-

.

Invalshoeken:
<u>1. Dienstverlening</u>
Uitgangspunt is dat in het kader van dienstverlening het vanuit de belastingplichtige belangrijk is dat hij in het Duits de aanslag krijgt en bij persoonlijk contact in het Duits te woord wordt gestaan. Dit past ook bij onze visie om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken.
Vaak gaat het om belastingplichtigen waarmee wij een eenmalig contact hebben omdat zij niet woonachtig zijn in ons belastinggebied. Dan is het van belang dat we snel, efficiënt en voor onze opdrachtgevers tegen zo laag mogelijke kosten opleggen.
Scenario 1:
Bij GBTwente moet de schriftelijke en mondelinge communicatie volledig opnieuw ontwikkeld worden. Er moet geïnvesteerd worden in vertaling van documenten en taalvaardigheid van de KCC medewerkers. Vervolgens krijgen wij feedback van de belastingplichtigen of de schriftelijke en mondelinge communicatie door ons voldoende begrijpelijk is voor een Duitse inwoner. Waarna we aanpassingen moeten doen in onze communicatie. Het zal daarom geld en tijd vergen, wellicht zelfs enige jaren, voordat de communicatie op een niveau is dat aansluit bij de visie van GBTwente op dienstverlening.
Scenario 2:
De schriftelijke communicatie in het Duits is al voorhanden bij een derde partij en voldoet aan de voorwaarden die de Duitse wetgeving stelt. Mondelinge communicatie is op peil, de derde partij is op de hoogte van de in de

Duitse taal gebruikte belastingbegrippen. Naheffingsaanslagen worden voorzien van het logo van GBTwente, hiermee wordt de herkenbaarheid van de aanslag groter.

Scenario 3:
Hierbij geldt zowel het gestelde bij scenario 1 als het gestelde bij scenario 2.
Een nadeel dat hierbij geldt is dat het voor een belastingplichtige verwarrend kan zijn waar hij nu moet zijn bij vragen. Er zijn 2 aanspreekpunten. Dit kan leiden tot doorverwijzen van de belastingplichtige naar elkaar, wat niet klantvriendelijk is.

Samengevat: Bovenstaande is met afgestemd voor advies vanuit het perspectief dienstverlening. Vanuit het perspectief is scenario 2 een goede optie voor de inwoner, gezien de aard van de klantcontacten. Op basis van dit advies is scenario 2 het voorkeurscenario.

2. Kwaliteit
Wanneer we het proces in huis uitvoeren is het eenvoudig om de kwaliteit te monitoren en indien nodig snel bij te sturen. Bij uitbesteding aan een derde kun je invloed uitoefenen op de kwaliteit door middel van het pakket van eisen. Monitoring daarvan is lastiger omdat je afhankelijk bent van input door derde partij, maar is via strak contractmanagement wel te borgen.

Samengevat: Vanuit de koers die GBTwente vaart om meer werkzaamheden in eigen huis onder eigen regie uit te voeren heeft scenario 1 en 3 de voorkeur. Echter scenario 2 is vanuit goed contractmanagementschap te borgen.

3. Personeel
De benodigde capaciteit is te verdelen in structureel en eenmalig. In bijlage 2 is de opbouw van deze uren per scenario gespecificeerd.

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Structureelbenodigd aantal uren	410	68	385
Eenmalig aantal uren	52	0	52

Samengevat: scenario 1 en 3 vraagt veel uren inzet van eigen medewerkers. Vanaf 2016 zijn deze werkzaamheden niet uitgevoerd. Voor het opstarten van de processen moet er formatie toegevoegd worden aan de taakvelden om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Kanttekening is dat we uitgaan van de optimale procesgang, waarbij alles werkt zoals het zou moeten werken. Bij het opstarten van de processen zal de tijdsbesteding mogelijk meer zijn om de optimale situatie te kunnen bereiken. Scenario 2 kan sneller en met minder inzet van eigen medewerkers opgestart worden.

4. Processen
Het opstarten van dit proces heeft invloed op diverse subprocessen. Hieronder wordt per subproces per scenario een nadere toelichting gegeven.

Subproces	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Bevragen RDW	Moet uitgevoerd worden door taakveld Databeheer	Moet uitgevoerd worden door taakveld Databeheer	Moet uitgevoerd worden door taakveld Databeheer
Verwerking NAW gegevens: aanmaken subject en koppelen aan bon	Moet uitgevoerd worden door taakveld Databeheer	Verwerking hoeft niet plaats te vinden. De lijst van het RDW wordt uitgewisseld met derde partij en dit vormt de basis van de uitvoering van de opdracht	Moet uitgevoerd worden door taakveld Databeheer
Aanslagoplegging	Moet uitgevoerd worden door taakveld Belastingen	Valt onder opdracht derde partij	Moet uitgevoerd worden door taakveld Belastingen

Afhandeling bezwaren en beroepen	Moet uitgevoerd worden door taakveld Belastingen	Valt onder opdracht derde partij. Per afgehandeld bezwaar wordt mogelijk bedrag in rekening gebracht.	Bezwaren tegen de belastingplicht worden door taakveld Belastingen uitgevoerd. Bezwaren tegen de vervolgingskosten worden vanaf moment overdracht naar derde partij door deze partij afgehandeld.
Invordering	Moet uitgevoerd worden door taakveld Belastingen. GBTwente kan een aanmaning en dwangbevel versturen. Bij niet betalen na dwangbevel volt oninbaar. Er zijn geen mogelijkheden om openstaande posten in het buitenland te verhalen.	Valt onder opdracht derde partij. Deze partij heeft meer mogelijkheden om ook na dwangbevel de openstaande post in te vorderen via partnerorganisaties in Duitsland waar mee wordt samengewerkt.	Wordt tot en met aanmaning in eigen huis uitgevoerd door taakveld belastingen. Vanaf dwangbevel voert een derde partij de invordering uit. Deze partij heeft meer mogelijkheden om ook na dwangbevel de openstaande post in te vorderen via partnerorganisaties in Duitsland waar mee wordt samengewerkt.
ADI-opbrengsten	Vervallen volledig aan GBTwente (tot 2021) of de gemeente (vanaf 2022).	Vervallen volledig aan derde partij en vormen dekking voor de uitvoeringskosten op dit vlak. Daar kan de derde partij een ook geringe bijdrage vragen per overgedragen dossier[2].	Vervallen tot en met aanmaning aan GBTwente (tot 2021) of de gemeente (vanaf 2022). Vanaf dwangbevel vervalt dit volledig aan derde partij en vormen dekking voor de uitvoeringskosten op dit vlak. Op basis van een marktverkenning rekent deze derde partij dan geen kosten per opgepakt dossier.
Oninbaar	Risico op oninbaar relatief hoog vanwege de beperkte invorderingsmogelijkheden	Risico op oninbaar lager dan in scenario 1 vanwege grotere invorderingsmogelijkheden. Marktverkenning toont een oninbaarpercentage van 10%.	Risico op oninbaar lager dan in scenario 1 vanwege grotere invorderingsmogelijkheden. Marktverkenning toont een oninbaarpercentage van 10%.
Verwerking ontvangsten	Uitgevoerd door taakveld Belastingen, volledig geautomatiseerd omdat ons biljetnummer bij betaling vermeld kan worden.		Uitgevoerd door taakveld belastingen, tot en met aanmaning volledig geautomatiseerd (idem scenario 1).

[2] Vanaf begroting 2022 vervallen de ADI-opbrengsten rechtstreeks aan de gemeente. In de aanbesteding kunnen we als voorwaarde opnemen dat dit binnen deze opdracht ook moet gelden. Dit zal echter dan wel invloed hebben op het bedrag per dossier dat wij aan deze derde partij moeten betalen.

Aanwijzingsbesluit	n.v.t.	Moet genomen worden. Doorlooptijd aanwijzingsbesluit 2-3 weken.	Moet genomen worden. Doorlooptijd aanwijzingsbesluit 2-3 weken.

5 Kosten-baten analyse structurele uitvoering

De kosten zijn te verdelen in structureel en eenmalig. In bijlage 2 is de opbouw van de structurele bedragen per scenario gespecificeerd. In bijlage 3 zijn de eenmalige kosten per scenario gespecificeerd.

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Kosten structureel	€ 83.689,10	€	€ 53.117,21
Baten (opbrengst)	€ 223.132,00	€	€ 201.132,00
Netto resultaat	€ 139.442,90	€	€ 148.014,79

Eenmalige kosten	**Scenario 1**	**Scenario 2**	**Scenario 3**
programmeren robot	€ 3.942,16		€ 3.942,16
vertalen aanslag / aam / bzw	€ 700,00		€ 700,00
vertalen dwb	€ 200,00		
vertalen website	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00
aanpassen template	€ 1.200,00		€ 800,00
Totaal	€ 6.242,16	€ 200,00	€ 5.642,16
Totaal afgerond	€ 6.250,00	€ 200,00	€ 5.650,00

De projectleiding zal vanuit taakveld belastingen door worden opgepakt. Deze uren zijn niet apart inzichtelijk gemaakt.

Inhaalslag 2019 – heden

Sinds 1 november 2018 zijn geen Naheffingsaanslagen meer opgelegd. Dat komt neer op ongeveer 6400 aanslagen die nog opgelegd moeten worden. Op basis van artikel 11 AWR kunnen belastingplichten tot 3 jaar na ontstaan van het belastingbare feit in de heffing betrokken worden. We hebben voor de belastingjaren 2019 tot en met 2021 inzichtelijk gemaakt wat de baten en lasten en de benodigde capaciteit is, willen we deze belastingjaren nog heffen en innen. We kunnen de gemeenten de keuze voorleggen welke belastingjaren GBTwente wel of niet meer op gaat leggen. Als we daar de 3 scenario's op los laten dan kunnen we stellen dat de gevolgen qua dienstverlening gelijk zijn.

Inhaalslag 2019	**Scenario 1**	**Scenario 2**	**Scenario 3**
Kosten	€ 93.770,97	€	€ 53.291,44
Baten	€ 251.872,00	€	€ 226.440,00
financieel (netto resultaat)	€ 158.101,03	€	€ 173.148,56
Capaciteit intern (uren)	364	38	343

Inhaalslag 2020	**Scenario 1**	**Scenario 2**	**Scenario 3**
Kosten	€ 30.633,56	€	€ 17.489,35
Baten	€ 81.488,00	€	€ 73.260,00
financieel (netto resultaat)	€ 50.854,44	€	€ 55.770,65
Capaciteit intern (uren)	121,87	38,4	114,65

Inhaalslag 2021	**Scenario 1**	**Scenario 2**	**Scenario 3**
Kosten	€ 52.551,23	€	€ 22.819,79
Baten	€ 140.752,00	€	€ 126.540,00
financieel (netto resultaat)	€ 88.200,77	€	€ 103.720,21
Capaciteit intern (uren)	205,42	38,4	187,82

NB uren intern is exclusief 160 uur doorlooptijd verwerking subjectmutaties door robot bij scenario 1 en 3

Uit bovenstaande blijkt dat een aanzienlijke investering in uren gevraagd wordt in scenario 1 en 3. De verwachting is dat dit op korte termijn niet beschikbaar is binnen het GBTwente.

In bijlage 4 wordt de opbouw van de kosten en de benodigde capaciteit per scenario gespecificeerd.

Aanbesteden?
Wanneer wij de uitvoering in eigen huis doen of de uitvoering vanaf het dwangbevel aan een derde partij uitbesteden is geen aanbesteding nodig. Op basis van de marktverkenning is het de verwachting dat de derde partij de opbrengsten uit ADI als dekking gebruikt voor de uitvoering van de werkzaamheden, en geen additionele (uitvoerings)kosten in rekening brengt. Dit zal via een bestuursbesluit moeten worden vastgelegd omdat dit afwijkend is de werkwijze met de gemeenten vanaf 2022. Er dient dan rekening gehouden worden met de doorlooptijd van dit besluit.
Bij volledige uitbesteding bedragen de kosten voor een derde partij ongeveer € 17.000,- per jaar, de contractwaarde over 4 jaar bedraagt € 68.000.-. Derhalve is meervoudig onderhandse aanbesteding nodig. Uit de marktverkenning die is gedaan blijkt dat ook in deze variant de ADI-opbrengsten gebruikt worden als gedeeltelijke dekking van de kosten. We kunnen in de offerte uitvraag uitgaan van een tweetal varianten:
- op basis van een tarief zonder verdiscontering van de ADI-opbrengsten en als eis stellen dat de ADI-opbrengsten terug vloeien naar de gemeente
- op basis van een gesaldeerd tarief, waarin de ADI-opbrengsten verdisconteerd zitten. Wordt er voor deze variant gekozen, dan mag er vooraf een bestuursbesluit genomen moeten worden om hier toestemming voor te hebben. Dit zal invloed hebben op de doorlooptijd van de start van de aanbesteding.
We hebben, als voortvloeisel van de offerte van 2016 van Cannock Chase een herziene offerte gekregen naar het prijspeil van nu. De kosten voor volledige uitbesteding van de inhaalslag voor alle 3 de belastingjaren bedragen € en kunnen enkelvoudig onderhands aanbesteed worden. We kunnen de offerte van Cannock Chase daar desgewenst voor benutten. Dan hebben wij de tijd om de meervoudige onderhandse aanbesteding doen voor de structurele uitvoering vanaf 2022.

Voorkeurscenario
Op basis van de verzamelde gegevens gaat onze voorkeur uit naar scenario 2 waarbij wij uitbesteden aan een derde partij. De redenen dat dit scenario onze voorkeur heeft:

1. De belastingplichtige wordt door een derde benaderd volgens onze visie persoonlijk en begrijpelijk. Wel is het van belang in een aanbestedingsprocedure aandacht te besteden aan de dienstverlening die een derde partij biedt aan de belastingplichtige, zowel schriftelijk als mondeling. Hiermee kunnen we uitvoering geven aan onze visie op dienstverlening, ondanks dat wij een proces uitbesteden.
2. Het heffen en invorderen gaat snel en efficiënt, en kan snel opgepakt worden. Voor de inhaalslag kunnen het huidige offerte van Cannock Chase gebruiken. Voor de structurele uitvoering is het aan te bevelen om de werkzaamheden meervoudig onderhand aan te besteden.
3. Het aantal uren dat qua capaciteit nodig is, is ook significant lager dan bij beide andere scenario's. Wel is hierbij van belang dat er goede afspraken gemaakt worden over de doorstorting van ontvangen bedragen door de derde partij.
4. Het nettoresultaat is het hoogst, de eenmalige kosten het laagst.

Afronding
Wij verzoeken het MT in te stemmen met het door ons gekozen voorkeurscenario.

Noot van aandacht
De uitwisseling van kentekens met het RDW is op dit moment nog niet mogelijk vanwege het ontbreken van de certificaten. Tevens moet automatisering de uitwisseling in het door het RDW voorgeschreven format nog inrichten. Omdat de uitwisseling met het RDW bij elk van de scenario's gelijk is, heeft dit geen rol gespeeld bij de keuze van het voorkeurscenario. De werkzaamheden kunnen starten als de certificaten zijn geïnstalleerd. Vorig jaar zijn de eenmalige kosten al betaald. zoekt nog uit of er structurele kosten mee gemoeid zijn.

Bijlage 1 Samenvatting verzamelde gegevens

Jaarlijks	**scenario 1**	**scenario 2**	**scenario 3**
dienstverlening	Eén aanspreekpunt voor BP, wel wenselijk om BP in de duitse taal te woord te staan. Zal in geinvesteerd moeten worden (opleiding mw KCC, mw BO (BZW))	Eén aanspreekpunt voor BP, maar is wel externe partij Contactgegevens van derde partij (veelal incassobureau) staat op alle correspondentie. Maar ook het logo GBTwente	Voor BP 2 aanspreekpunten als aanslag na aanmaning niet betaald wordt. Dit kan verwarrend zijn voor BP en kan leiden tot doorverwijzen
kwaliteit	Totale proces in eigen huis, dus makkelijk en snel te sturen op (aanpassing) kwaliteit	Via PvE kun je invloed uitoefenen op de kwaliteit via afspraken. Voor monitoring grotendeels afhankelijk van aanlevering/input vanuit derde partij	Groot deel van proces in eigen huis. Vanaf DWB via PvE invloed op kwaliteit
financieel (netto resultaat	€ 139.442,90	€	€ 148.014,79
financieel eenmalige kosten	€ 6.250,00	€ 200,00	€ 5.650,00
Capaciteit intern	410 uur structureel nodig	68 uur structureel nodig	385 uur structureel nodig
Inkoop	geen aanbesteding nodig, we kunnen gebruik maken van bestaande contracten	Aanbesteding nodig. Kosten externe partij bedragen ongeveer € 17.000 per jaar. Contractwaarde over 4 jaar is € 68.000, dus dienst moet meervoudig onderhands aanbesteed worden We hebben nog een getekende offerte met CCP. Deze kunnen we desgewenst nog tijdelijk benutten om zo tijd te nemen om de MVO uit te voeren	Geen aanbesteding nodig, zolang derde partij de opbrengsten uit dwanginvordering DWB en vervolg gebruikt als dekking van de kosten

Bijlage 2 Opbouw kosten en benodigde uren per jaar. Uitgangspunt is inzet van robot , en aantallen gebaseerd op ervaringscijfers

Scenario 1

Draaien in eigen huis

Kosten per jaar	aantal p/jr	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	2718	1	45,30	€ 67,69	€ 3.066,36
robotiseren rdw gegevens	60	10	10,00	€ 79,42	€ 794,20
verwerken uitval robot 10%	302	10	50,33	€ 67,69	€ 3.407,06
script draaien speciaal subject	60	5	5,00	€ 79,42	€ 397,10
draaien kohier	60	10	10,00	€ 70,79	€ 707,90
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	60			€	€
controleren drukproeven	60	10	10,00	€ 70,79	€ 707,90
ontvangsten zijn geautomatiseerd, % uitval				€	€
aanmaningen draaien	48	15	12,00	€ 70,79	€ 849,48
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	48			€	€
dwangbevelen draaien	48	15	12,00	€ 70,79	€ 849,48
dwangbevelen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	48			€	€
bezwaarafhandeling	247	30	123,50	€ 70,79	€ 8.742,57
Verwerking oninbare posten	448	4	29,87	€ 70,79	€ 2.114,26
drukwerkposten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	494			€	€
portikosten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	494			€	€
extra kosten biljetten AddComm	3020			€	€
extra kosten aanmaningen AddComm	604			€	€
extra dwangbevelen AddComm	500			€	€
Portokosten aanslagen	3020			€	€
Portokosten aanmaningen	604			€	€
portokosten dwangbevelen	500			€	€
extra telefonie (10% belt)	412,4	7	48,11	€ 70,79	€ 3.405,94
oninbare biljetten	448			€ 117,00	€ 52.416,00
Totale kosten per jaar					€ 83.689,10
Totaal aantal benodigde uren per jaar			410,42		

opbrengsten per jaar	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	3020	€ 65,00	€ 196.300,00
aanmaningen	604	€ 8,00	€ 4.832,00
dwangbevelen	500	€ 44,00	€ 22.000,00
Totale opbrengst			€ 223.132,00

Kosten Baten totaal	
Kosten structureel	€ 83.689,10
opbrengst	€ 223.132,00
Netto resultaat	€ 139.442,90

Scenario 2

Uitbesteden aan derde

kosten per jaar	aantal p/jr	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen gegevens RDW en doorsturen aan CCP	48	30	24	€	
draaien kohier	60	10	10	€	
verwerken ontvangsten	52	30	26	€	
Verwerken oninbaar	60	8	8	€	
opleggen en invorderen	3020			€	
bezwaarafhandeling	247			€	
oninbaar	332			€	
Totale kosten per jaar					
Totaal aantal benodigde uren per jaar			68		

opbrengsten per jaar	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	3020	€	

Kosten Baten totaal	
Kosten structureel	€
opbrengst	€
Netto resultaat	€

Scenario 3

Mengvorm met knip na aanmaning, dus uitbesteding invordering naar derde partij

kosten per jaar	aantal p/jr	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	2718	1	45,30	€ 67,69	€ 3.066,36
robotiseren rdw gegevens	60	10	10,00	€ 79,42	€ 794,20
verwerken uitval robot 10%	302	10	50,33	€ 67,69	€ 3.407,06
script draaien speciaal subject	60	5	5,00	€ 79,42	€ 397,10
draaien kohier	60	10	10,00	€ 70,79	€ 707,90
aanmaningen draaien	48	15	12,00	€ 70,79	€ 849,48
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	48	15	12,00	€	
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	60	20	20,00	€	
Controleren drukproeven	60	10	10,00	€ 70,79	€ 707,90
ontvangsten zijn geautomatiseerd, 15% uitval	453	1	7,55	€ 67,69	€ 511,06
bezwaarafhandeling	247	30	123,50	€ 70,79	€ 8.742,57
Verwerken oninbaar	332,2	4	22,15	€ 70,79	€ 1.567,76
extra kosten biljetten AddComm	3020			€	
Portokosten aanslagen	3020			€ 0,30	€ 906,00
extra kosten aanmaningen AddComm	604			€	
Portokosten aanmaningen	604			€ 0,65	€ 393,81
extra telefonie (10% belt)	362,4	7	42,28	€ 70,79	€ 2.993,00
Bestandsuitwisseling met derde partij	60	15	15,00	€ 70,79	€ 1.061,85
Uitbesteding vanaf dwb**				n.v.t.	
oninbare biljetten (11% obv kengetallen derde)	332,2			€ 73,00	€ 24.250,60
Totale kosten per jaar					€ 53.117,21
Totaal aantal benodigde uren per jaar			385,11		

*** opbrengsten uit dwanginvordering komen ten gunste van derde partij en dient als dekking van de kosten*

opbrengsten per jaar	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	3020	€ 65,00	€ 196.300,00
aanmaningen	604	€ 8,00	€ 4.832,00
Totale opbrengst			€ 201.132,00

Kosten Baten totaal	
Kosten structureel	€ 53.117,21
opbrengst	€ 201.132,00
Netto resultaat	€ 148.014,79

Bijlage 3 Opbouw eenmalige kosten en benodigde uren

Programmeren robot	aantal uren	personeelskosten per uur
Specialist	36	€ 2.859,12
Medewerker 2	16	€ 1.083,04
Totaal aantal benodigde uren	52	3942,16

Vertalen biljet, aanmaningen, dwangbevelen, uitspraakbrieven, teksten	aantal	kosten	
vertalen brieven **			
- aasnslag		€ 200,00	
- aanmaning		€ 200,00	
- dwangebevel		€ 200,00	
- tekstbl.bzw		€ 300,00	
- info op site		€ 200,00	
Aanpassing template door addcomm			
- aasnslag	4	€ 100,00	€ 400,00
- aanmaning	4	€ 100,00	€ 400,00
- dwangebevel	4	€ 100,00	€ 400,00

*** gegoogeld obv documenten met 1000 woorden*

Eenmalige kosten	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
programmeren robot	€ 3.942,16		€ 3.942,16
vertalen aanslag / aam / bzw	€ 700,00		€ 700,00
vertalen dwb	€ 200,00		
vertalen website	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00
aanpassen template	€ 1.200,00		€ 800,00
Totaal	€ 6.242,16	€ 200,00	€ 5.642,16
Totaal afgerond	€ 6.250,00	€ 200,00	€ 5.650,00

Bijlage 4 Opbouw kosten en benodigde uren inhaalslag 2019-2021 per scenario. Uitgangspunt is inzet van robot bij scenario 1 en 3, nadere afspraken doorstortingen bij scenario 2 , en aantallen gebaseerd op ervaringscijfers

Scenario 1

Draaien in eigen huis 2019

Kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	3400	1	56,67	€ 67,69	€ 3.835,77
robotiseren rdw gegevens	22	10	3,67	€ 79,42	€ 291,21
verwerken uitval robot 10%	340	10	56,67	€ 67,69	€ 3.835,77
script draaien speciaal subject	4	5	0,33	€ 79,42	€ 26,47
draaien kohier	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	4			€	
controleren drukproeven	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
ontvangsten zijn geautomatiseerd, % uitval				€	€
aanmaningen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4			€	
dwangbevelen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
dwangbevelen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4			€	
bezwaarafhandeling	278,8	30	139,40	€ 70,79	€ 9.868,13
Verwerking oninbare posten	561	4	37,40	€ 70,79	€ 2.647,55
drukwerkposten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	557,6			€	€
portikosten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	557,6			€	€
extra kosten biljetten AddComm	3400			€	
extra kosten aanmaningen AddComm	680			€	
extra dwangbevelen AddComm	578			€	
Portokosten aanslagen	3400			€	€
Portokosten aanmaningen	680			€	€
portokosten dwangbevelen	578			€	€
extra telefonie (10% belt)	465,8	7	54,34	€ 70,79	€ 3.846,96
oninbare biljetten	561			€ 117,00	€ 65.637,00
Totale kosten per jaar					€ 93.770,97
Totale aantal benodigde uren per jaar			363,64		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	3400	€ 65,00	€ 221.000,00
aanmaningen 20%	680	€ 8,00	€ 5.440,00
dwangbevelen	578	€ 44,00	€ 25.432,00
Totale opbrengst			€ 251.872,00

Kosten Baten 2019	
Kosten	€ 93.770,97
opbrengst	€ 251.872,00
Netto resultaat	€ 158.101,03

Draaien in eigen huis 2020

Kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	1100	1	18,33	€ 67,69	€ 1.240,98
robotiseren rdw gegevens	4	10	0,67	€ 79,42	€ 52,95
verwerken uitval robot 10%	110	10	18,33	€ 67,69	€ 1.240,98
script draaien speciaal subject	4	5	0,33	€ 79,42	€ 26,47
draaien kohier	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	4			€	
controleren drukproeven	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
ontvangsten zijn geautomatiseerd, % uitval				€	€
aanmaningen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4			€	
dwangbevelen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
dwangbevelen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4			€	
bezwaarafhandeling	90,2	30	45,10	€ 70,79	€ 3.192,63
Verwerking oninbare posten	181,5	4	12,10	€ 70,79	€ 856,56
drukwerkposten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	180,4			€	€
portikosten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	180,4			€	€
extra kosten biljetten AddComm	1100			€	
extra kosten aanmaningen AddComm	220			€	
extra dwangbevelen AddComm	187			€	
Portokosten aanslagen	1100			€	€
Portokosten aanmaningen	220			€	€
portokosten dwangbevelen	187			€	€
extra telefonie (10% belt)	150,7	7	17,58	€ 70,79	€ 1.244,61
oninbare biljetten	181,5			€ 117,00	€ 21.235,50
Totale kosten per jaar					€ 30.633,56
Totale aantal benodigde uren per jaar			121,87		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	1100	€ 65,00	€ 71.500,00
aanmaningen 20%	220	€ 8,00	€ 1.760,00
dwangbevelen	187	€ 44,00	€ 8.228,00
Totale opbrengst			€ 81.488,00

Kosten Baten 2020	
Kosten	€ 30.633,56
opbrengst	€ 81.488,00
Netto resultaat	€ 50.854,44

Draaien in eigen huis 2021

Kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	1900	1	31,67	€ 67,69	€ 2.143,52
robotiseren rdw gegevens	7	10	1,17	€ 79,42	€ 92,66
verwerken uitval robot 10%	190	10	31,67	€ 67,69	€ 2.143,52
script draaien speciaal subject	4	5	0,33	€ 79,42	€ 26,47
draaien kohier	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	4			€	
controleren drukproeven	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
ontvangsten zijn geautomatiseerd, % uitval				€	€
aanmaningen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4			€	
dwangbevelen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
dwangbevelen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4			€	
bezwaarafhandeling	155,8	30	77,90	€ 70,79	€ 5.514,54
Verwerking oninbare posten	313,5	4	20,90	€ 70,79	€ 1.479,51
drukwerkposten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	311,6			€	€
portikosten bezwaarafhandeling obv 2 brieven	311,6			€	€
extra kosten biljetten AddComm	1900			€	
extra kosten aanmaningen AddComm	380			€	
extra dwangbevelen AddComm	323			€	
Portokosten aanslagen	1900			€	€
Portokosten aanmaningen	380			€	€
portokosten dwangbevelen	323			€	€
extra telefonie (10% belt)	260,3	7	30,37	€ 70,79	€ 2.149,77
oninbare biljetten	313,5			€ 117,00	€ 36.679,50
Totale kosten per jaar					€ 52.551,23
Totale aantal benodigde uren per jaar			205,42		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	1900	€ 65,00	€ 123.500,00
aanmaningen 20%	380	€ 8,00	€ 3.040,00
dwangbevelen	323	€ 44,00	€ 14.212,00
Totale opbrengst			€ 140.752,00

Kosten Baten 2021	
Kosten	€ 52.551,23
opbrengst	€ 140.752,00
Netto resultaat	€ 88.200,77

Scenario 2

Uitbesteden aan derde 2019

kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen gegevens RDW en doorsturen aan CCP	4	60	4	€	
draaien kohier	12	10	2	€	
verwerken ontvangsten	52	30	26	€	
Verwerken oninbaar	48	8	6,4	€	
opleggen en invorderen	3400			€	
bezwaarafhandeling	278,8			€	
oninbaar	374			€	
Totale kosten					
Totale aantal benodigde uren			38,4		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	3400	€	

Kosten Baten 2019	
Kosten	€
opbrengst	€
Netto resultaat	€

Uitbesteden aan derde 2020

kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen gegevens RDW en doorsturen aan CCP	4	60	4	€	
draaien kohier	12	10	2	€	
verwerken ontvangsten	52	30	26	€	
Verwerken oninbaar	48	8	6,4	€	
opleggen en invorderen	1100			€	
bezwaarafhandeling	90,2			€	
oninbaar	121			€	
Totale kosten					
Totale aantal benodigde uren			38,4		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	1100	€	

Kosten Baten 2020	
Kosten	€
opbrengst	€
Netto resultaat	€

Uitbesteden aan derde 2021

kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen gegevens RDW en doorsturen aan CCP	4	60	4	€	
draaien kohier	12	10	2	€	
verwerken ontvangsten	52	30	26	€	
Verwerken oninbaar	48	8	6,4	€	
opleggen en invorderen	1900			€	
bezwaarafhandeling	155,8			€	
oninbaar	209			€	
Totale kosten					
Totale aantal benodigde uren			38,4		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	1900	€	

Kosten Baten 2021	
Kosten	€
opbrengst	€
Netto resultaat	€

Scenario 3

Mengvorm met knip na aanmaning, dus vanaf postdwangbevel naar derde partij 2019

Kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	3400	1	56,67	€ 67,69	€ 3.835,77
robotiseren rdw gegevens	22	10	3,67	€ 79,42	€ 291,21
verwerken uitval robot 10%	340	10	56,67	€ 67,69	€ 3.835,77
script draaien speciaal subject	4	5	0,33	€ 79,42	€ 26,47
draaien kohier	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
aanmaningen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4	15	1,00	€	
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	4	20	1,33	€	
Controleren drukproeven	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
ontvangsten zijn geautomatiseerd, 15% uitval	510	1	8,50	€ 67,69	€ 575,37
bezwaarafhandeling	278,8	30	139,40	€ 70,79	€ 9.868,13
Verwerken oninbaar	374	4	24,93	€ 70,79	€ 1.765,03
extra kosten biljetten AddComm	3400			€	
Portokosten aanslagen	3400			€ 0,30	€ 1.020,00
extra kosten aanmaningen AddComm	680			€	
Portokosten aanmaningen	680			€ 0,65	€ 443,36
extra telefonie (10% belt)	408	7	47,60	€ 70,79	€ 3.369,60
Bestandsuitwisseling met derde partij	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
Uitbesteding vanaf dwb				n.v.t.	
oninbare biljetten (11% obv kengetallen derde)	374			€ 73,00	€ 27.302,00
Totale kosten					€ 53.291,44
Totale aantal benodigde uren			343,43		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	3400	€ 65,00	€ 221.000,00
aanmaningen	680	€ 8,00	€ 5.440,00
Totaal			€ 226.440,00

Kosten Baten 2019	
Kosten	€ 53.291,44
opbrengst	€ 226.440,00
Netto resultaat	€ 173.148,56

Mengvorm met knip na aanmaning, dus vanaf postdwangbevel naar derde partij 2020

Kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	1100	1	18,33	€ 67,69	€ 1.240,98
robotiseren rdw gegevens	4	10	0,67	€ 79,42	€ 52,95
verwerken uitval robot 10%	110	10	18,33	€ 67,69	€ 1.240,98
script draaien speciaal subject	4	5	0,33	€ 79,42	€ 26,47
draaien kohier	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
aanmaningen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4	15	1,00	€	
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	4	20	1,33	€	
Controleren drukproeven	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
ontvangsten zijn geautomatiseerd, 15% uitval	165	1	2,75	€ 67,69	€ 186,15
bezwaarafhandeling	90,2	30	45,10	€ 70,79	€ 3.192,63
Verwerken oninbaar	121	4	8,07	€ 70,79	€ 571,04
extra kosten biljetten AddComm	1100			€	
Portokosten aanslagen	1100			€ 0,30	€ 330,00
extra kosten aanmaningen AddComm	220			€	
Portokosten aanmaningen	220			€ 0,65	€ 143,44
extra telefonie (10% belt)	132	7	15,40	€ 70,79	€ 1.090,17
Bestandsuitwisseling met derde partij	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
Uitbesteding vanaf dwb				n.v.t.	
oninbare biljetten (11% obv kengetallen derde)	121			€ 73,00	€ 8.833,00
Totale kosten					€ 17.489,35
Totale aantal benodigde uren			114,65		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	1100	€ 65,00	€ 71.500,00
aanmaningen	220	€ 8,00	€ 1.760,00
Totaal			€ 73.260,00

Kosten Baten 2020	
Kosten	€ 17.489,35
opbrengst	€ 73.260,00
Netto resultaat	€ 55.770,65

Mengvorm met knip na aanmaning, dus vanaf postdwangbevel naar derde partij 2021

Kosten	aantal	Tijd in min	totale tijd in uren	kostprijs/ uur of per stuk	kosten per processtap
ontvangen rdw gegevens en bewerken voor robot	1900	1	31,67	€ 67,69	€ 2.143,52
robotiseren rdw gegevens	7	10	1,17	€ 79,42	€ 92,66
verwerken uitval robot 10%	190	10	31,67	€ 67,69	€ 2.143,52
script draaien speciaal subject	4	5	0,33	€ 79,42	€ 26,47
draaien kohier	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
aanmaningen draaien	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
aanmaningen vervaardigen/versturen AddComm + controle drukproef	4	15	1,00	€	
vervaardigen biljetten en versturen AddComm	4	20	1,33	€	
Controleren drukproeven	4	10	0,67	€ 70,79	€ 47,19
ontvangsten zijn geautomatiseerd, 15% uitval	285	1	4,75	€ 67,69	€ 321,53
bezwaarafhandeling	155,8	30	77,90	€ 70,79	€ 5.514,54
Verwerken oninbaar	121	4	8,07	€ 70,79	€ 571,04
extra kosten biljetten AddComm	1900			€	
Portokosten aanslagen	1100			€ 0,30	€ 330,00
extra kosten aanmaningen AddComm	380			€	
Portokosten aanmaningen	380			€ 0,65	€ 247,76
extra telefonie (10% belt)	228	7	26,60	€ 70,79	€ 1.883,01
Bestandsuitwisseling met derde partij	4	15	1,00	€ 70,79	€ 70,79
Uitbesteding vanaf dwb				n.v.t.	
oninbare biljetten (11% obv kengetallen derde)	121			€ 73,00	€ 8.833,00
Totale kosten					€ 22.819,79
Totale aantal benodigde uren			187,82		

opbrengsten	Aantal	opbrengst per biljet	Totaal
biljetten	1900	€ 65,00	€ 123.500,00
aanmaningen	380	€ 8,00	€ 3.040,00
Totaal			€ 126.540,00

Kosten Baten 2021	
Kosten	€ 22.819,79
opbrengst	€ 126.540,00
Netto resultaat	€ 103.720,21