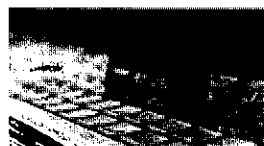


Van chartaal naar giraal betalingsmiddelen



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 5 |
| Managementsamenvatting | 6 |
| 1 Inleiding | 7 |
| 1.1 Belastingdienst Caribisch Nederland | 7 |
| 1.2 Klantenbalie en receptie | 8 |
| 1.3 Probleemstelling | 8 |
| 2 Plan van aanpak | 9 |
| 2.1 Afbakening | 9 |
| 2.2 Organisatie en planning | 9 |
| 2.3 Resultaat van dit ALP | 11 |
| 2.4 Capaciteit en kosten | 11 |
| 2.5 Risicomanagement | 11 |
| 3 Literatuuronderzoek | 12 |
| 3.1 Inleiding | 12 |
| 3.2 Bronnen verzamelen | 12 |
| 3.3 Betaalgedrag consument | 12 |
| 3.3.1 Attitude en gedrag | 13 |
| 3.4 Attitude en gedragsverandering | 14 |
| 3.4.1 Attitude sturen | 15 |
| 3.5 De inconsistente consument | 18 |
| 3.6 Innovatieve betaal technieken | 17 |
| 3.7 Inzichten clusteren | 18 |
| 4 Veldonderzoek | 19 |
| 4.1 Inleiding | 19 |
| 4.2 Huidige werkwijze inventariseren | 20 |
| 4.3 Inventariseren knelpunten | 20 |
| 4.4 Clusteren van de knelpunten | 20 |
| 4.5 Interne analyse | 20 |
| 4.6 Conclusie interne analyse | 20 |
| 4.7 Externe analyse | 21 |
| 4.8 Conclusie externe analyse | 21 |
| 4.9 Enquête medewerkers | 22 |
| 4.10 Conclusie enquête medewerkers | 22 |
| 5 Gegevens analyse | 23 |
| 5.1 Inleiding | 23 |
| 5.2 Analyse oorzaak en gevolg | 23 |
| 5.3 Elsen aan de werkwijze | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 6 Concept oplossing | 24 |
| 6.1 Inleiding | 24 |
| 6.2 Morfologische kaart | 24 |
| 6.3 Keuze van oplossing | 24 |
| 7 Testfase | 26 |
| 7.1 Discussie en rapportage | 27 |
| 7.2 Conclusie | 27 |
| 8 Implementatie | 28 |
| 8.1 Plan van aanpak | 28 |
| 8.2 Implementatiekosten | 30 |
| 8.3 Baten | 31 |
| 8.4 What If Scenario | 31 |
| 9 Reflectie | 32 |
| 9.1 Reflectie op de inhoud | 32 |
| 9.2 Reflectie op het proces | 32 |
| 9.3 Reflectie op het resultaat | 33 |
| 9.4 Reflectie op eigen leerproces | 33 |
| 10 Bijlagen | 34 |
| 10.1 Literatuurlijst | 34 |
| 10.2 Voorstel ALP Marketing Management | 35 |
| 10.2.1 Inleiding, aanleiding en probleemstelling | 35 |
| 10.2.2 Inleiding | 35 |
| 10.2.3 Aanleiding | 36 |
| 10.2.4 Probleemstelling | 36 |
| 10.2.5 Afbakening | 36 |
| 10.2.6 Projectorganisatie en projectplanning | 37 |
| 10.2.7 Methodiekkeuze | 37 |
| 10.2.7.1 Literatuuronderzoek | 37 |
| 10.2.7.2 Veldonderzoek | 37 |
| 10.2.7.3 Gegevens analyseren | 38 |
| 10.2.7.4 Concept ontwikkelen | 38 |
| 10.2.7.5 Implementatie | 38 |
| 10.3 Activiteiten huidige werkwijze medewerkers | 40 |
| 10.4 Inventarisatie procesactiviteiten huidige werkwijze medewerkers | 41 |
| 10.5 Inventarisatie procesactiviteiten nieuwe werkwijze medewerkers | 42 |
| 10.6 Knelpunten activiteiten processen inventariseren | 43 |
| 10.7 Overeenkomstendiagram knelpunten oorzaak en gevolg | 44 |
| 10.8 Overzicht knelpunten met oorzaak en gevolg | 45 |
| 10.9 Overzicht knelpunten vanuit Interrelatediagram | 45 |
| 10.10 Clusteren van knelpunten Interrelatediagram | 46 |
| 10.11 Veldonderzoek intern analyse | 47 |
| 10.11.1 Totaal transacties BES en lokaal ontvangst, uitbetaling en correctie + grafieken | 47 |
| 10.11.2 Totaal transacties bovenwinden ontvangst, uitbetaling en correctie + grafieken | 56 |
| 10.11.3 Enquête medewerkers BCN | 63 |

| | |
|--|----|
| 10.11.3.1 Naamsbekendheid BCN | 63 |
| 10.11.3.2 Gedragsattitude belastingbetaler | 64 |
| 10.11.3.3 Wijze van betaling | 65 |
| 10.12 Veldonderzoek extern analyse | 66 |
| 10.12.1 Aantal inwoners Bonaire 2013 + Totaal categorie bevolking 15 jaar ouder 2012 | 66 |
| 10.12.2 Aantal werkenden en werklozen per categorie 2012 | 67 |
| 10.12.3 Aantal armoedaregistraties en laaginkomens per categorie 2012 | 68 |
| 10.12.4 Aantal hooginkomens per categorie 2012 en belastingplichtigen 2013 | 69 |
| 10.12.5 Aantal internetaccount huishoudens en mobiele gebruikers per categorie 2012 | 70 |
| 10.13 Tabel van eisen | 71 |
| 10.14 Tabel van thema aspect | 71 |
| 10.15 Tabel van initiële oplossingen | 71 |
| 10.16 Morfologische tabel | 72 |
| 10.17 Keuze van oplossingen | 73 |
| 10.18 Relatieverband initiële oplossing koppelen aan eis | 73 |
| 10.19 Relatieverband eis koppelen aan thema aspect | 73 |
| 10.20 Tabel van weegfactor | 73 |
| 10.21 SWOT analyse | 74 |

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van een Action Learning Project (ALP) in het kader van mijn MBA opleiding aan de Business School Nederland (BSN).

Het project is uitgevoerd binnen de Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN).

Het doel van dit ALP is een wijze ontwikkelen waarbij belastingbetalers overtuigd en verleid kunnen worden van andere technieken.

Aanleiding hiertoe is dat er momenteel 20% van de mensen betalen via online en 80% betaald via cash en eventueel via het swipe systeem. Kortom er is te veel cashgeld in omloop in het gebouw. De te ontwikkelen wijze zal er voor moeten zorgen dat de klanten meer bewust moeten worden van hun barrières, overtuigd en verleid kunnen worden van andere betaaltechnieken.

Aan het project is meegewerkt door een aantal medewerkers binnen de organisatie. In het bijzonder wil ik John Spronck, implementatie manager BCN (t/m juni 2014), Clark Mercera voor hun inbreng in het traject.

Kralendijk, oktober 2014

Managementsamenvatting

Van chartaal naar giraal geld. Dit betekent dat contant betalen verminderd wordt en digitaal betalen vermeerderd wordt. Dit Action Learning Project vormt de afsluiting van het vak Marketing Management van mijn MBA studie aan Business School Nederland.

In dit Action Learning Project (ALP) Marketing Management staat het ontwikkelen van een werkwijze waarbij belastingbetalers bewust moeten worden van hun barrières, overtuigd en verleid kunnen worden van andere technieken.

Ik heb gekozen om dit proces te verbeteren doordat er geconstateerd is dat 80% van de belastingbetalers nog steeds gebruik maken van cash geld om te betalen en dat het een gewoonte van hun is om in lange rijen te staan om te betalen. Er is teveel cash geld in omloop waarmee de burgers hun belasting mee betalen en waardoor het veel management aandacht vergt en tevens alle risico's wat hiermee gemoeid is.

De gekozen team is bewust gekozen met de medewerkers van de afdelingen bedrijfsvoering die meer raakvlakken hebben met het onderwerp. We hebben gebrainstormd over de trefwoorden en knelpunten. Naar aanleiding van de gevonden trefwoorden heb ik literatuuronderzoek gedaan. Ik ben vooral dieper ingegaan op de termen betaalgedrag, attitude en gedragsverandering en betalingsverkeer. De knelpunten zijn verder verwerkt in de ALP.

Uit het literatuuronderzoek zijn inzichten verkregen die in de analysefase zijn meegenomen om eisen te formuleren waaraan de oplossing moet voldoen. Deze richt zich op hoe is de attitude en gedrag van de consument, zijn ze bewust van hun gedrag en hoe is het betaalgedrag. In het veldonderzoek is de huidige werkwijze geïdentificeerd. Tevens is gekeken wie is betrokken bij de werkwijze en welke knelpunten kunnen geïdentificeerd worden. Bij het clusteren van de knelpunten werd al zichtbaar dat de gekozen oorzaken van de knelpunten en de factoren die van invloed zijn op het resultaat van de werkwijze.

In het veldonderzoek is ook een interne en externe analyse gedaan om een inzichtelijk structuur te weergeven van de transacties over de jaren 2011 t/m 2013 uitgaande dat 80% van de transacties contante cash betalingen zijn. Tevens om na te gaan hoe de financiële bereikbaarheid van de belastingplichtigen ervoor staat. De grote omloop contant geld en betalingen geven hiermee aan, dat een grote meerderheid van de bevolking dit liever kiest en gemak hierbij voelt.

Een enquête onder de medewerkers liet het imago van de BCN, de attitude en gedrag bepalingen en de betalingsvoorkeur van het publiek zien.

Bij het beoordelen van oorzaak en gevolg relaties is inzichtelijk gemaakt waardoor de oorzaken liggen op het gebied van inefficiëntie, handelingen die niet conform werkinstructies zijn, wachtmoment bij drukke periode. Vervolgens is de eisen waaraan de werkwijze moet voldoen geformuleerd. Doormiddel van de literatuur en veldonderzoek en de analyse van oorzaken en gevolgen is de eisen hieruit gekomen. Door de eisen ten opzichte van de eisen te wegen is de eis met het hoogste getal ontstaan waaraan de oplossing moet voldoen.

De werkwijze om tot een concept te komen heeft geleid tot een nieuwe werkwijze waarbij klanten verleid en overtuigd kunnen worden door andere technieken van betalen. De nieuwe bijdrage zal bijdragen aan de bewustwording van belastingbetalers van hun barrières.

Op de korte termijn zal er geen besparingen te verwachten zijn. Pas wanneer er geen kassa functie meer is en het bankbetalingsverkeer geautomatiseerd is zal er sprake zijn van een echte besparing. Naar verwachting zal deze besparing maximaal 2 FTE's betreffen. Volgens planning zal dat voor het eerst optreden in de loop van 2018. Vanaf 2017 is de besparing dan rond de USD 100.000,=.

Het implementatie plan is tijdens een MT meeting in juli besproken en die gaf aan dat het concept de moeite waard is om te proberen.

Als laatste zal je mijn reflectie over het hele proces van deze ALP vinden.

1 Inleiding

1.1 Belastingdienst Caribisch Nederland

Missie

'Belastingdienst/Caribisch Nederland genereert belastinginkomsten via fiscale wetgeving met de toepassing van heffing, inning en toezicht. B/CN voert (douane) toezicht uit op de in-, uit- en doorvoer van goederen en op de naleving van wetgeving op veiligheids-, gezondheids-, economisch- en milieuterrein, en economische ordening en financiële integriteit. B/CN heft en int premies volksverzekeringen, werknemersverzekeringen en zorgpremies en staat voor de opsporing op voorgaande terreinen (Belastingdienst/FIOD). Tevens draagt B/CN zorg voor het innen van eilandbelastingen en -heffingen op Bonaire en Saba.

Visie

'Belastingdienst Caribisch Nederland werkt vanuit de compliance-gedachte, de bereidheid van particulieren en ondernemers om vrijwillig aan hun wettelijke verplichtingen te voldoen, en aan het zelfredzaam maken van belastingplichtigen. B/CN hanteert daarbij een uitgebalanceerde inzet van dienstverlening en toezicht en werkt waar mogelijk samen met externe partijen. B/CN zal particulieren en ondernemers pro-actief attenderen op hun rechten en plichten en streeft daarbij naar rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. B/CN voert de opgelegde taken zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit en vindt daarbij dat medewerkers het verschil maken bij het realiseren van de missie.

Taken

Belastingdienst Caribisch Nederland verricht vrijwel alle (vergelijkbare) taken die de Belastingdienst Nederland kent, namelijk:

- Heffing, inning, controle en invordering van rijksbelastingen en premies.
 - Klantondersteuning en dienstverlening.
 - Toezicht op rijksbelastingen en premies.
 - Toezicht op in-, uit- en doorvoer van goederen (functionele lijn met Douane NL).
 - Toezicht op de naleving van wetgeving op het gebied van Veiligheid, Gezondheid, Economie en Milieu (VGEM-taken) en op het gebied van economische ordening en financiële integriteit.
- B/CN verricht ook taken voor derden (inning voor andere ministeries en van eilandbelastingen en -heffingen).

B/CN bestaat uit vestigingen op Bonaire Kralendijk, St. Eustatius, en Saba (front- en backoffice) en Bonaire. Daarbij is het dienstonderdeel Douane vertegenwoordigd in de havens en luchthavens van de 3 eilanden.

B/CN verricht ook taken voor derden, zoals de inning voor andere ministeries en van eilandbelastingen en heffingen. De betalingen worden op diverse manieren gedaan maar grotendeels via chertaal geld. Het probleem zit voornamelijk in het cash geld verkeer en in het cheques verkeer. Voor wat betreft contant geld zit er extra risico's en gevolgen.

Merkwaarden van BCN:

- Efficiënt
- Betrouwbaar

De doelen van BCN zijn:

- Optimalisatie van processen
- Professionalisering van medewerkers

- Compliance staat centraal, optreden als één overheid en samenwerken met andere partijen.

1.2 Klantenbalie en receptie

Het team heffing/toezicht/dienstverlening geeft door klant- en risicogericht te werken invulling aan een rechtvaardige heffing van belastingen. Door de inrichting van een klantgericht balieproces, wordt snelle, efficiënte en kwalitatieve behandeling aan de informatiebalie gerealiseerd.

Hoofdactiviteiten

- Beoordelen van aangiftebiljetten;
- Opleggen van aanslagen, behandeling van bezwaar- en beroepschriften;
- Controleren van administraties op fiscale belangen;
- Uitvoering van administratieve ondersteuning met aandacht voor snelheid, kwaliteit en efficiency.
- Dienstverlening aan de balie en telefonisch en de daarbij behorende administratieve handelingen.

1.3 Probleemstelling

In het kader van mijn studie Marketing Management aan de BSN heb ik in een gesprek met een MT lid van Belastingdienst Caribisch Nederland vastgesteld dat er sprake is van een kennis probleem met betrekking tot het dagelijkse enorme cashgeld in het gebouw en dat de burgers of belastingbetalers verleiden en overtuigd kunnen worden van andere betaal technieken. Tevens is er sprake van een handelingsprobleem aangezien de belastingdienst zijn standpunt en norm al heeft bepaald dat men geen gebruik wil maken van cashgeld. Het management team is ervan bewust dat deze wens niet binnen de kortste tijd gerealiseerd kan worden gelet op doelgroepen zoals laagdrempelige en doelgroepen die onder de armoedegrens vallen. Er is teveel cash geld in omloop waarmee de burgers hun belasting mee betalen. Door de met cash samenhangende problemen vergt dit veel management aandacht en worden extra tevens alle risico's gelopen wat hiermee gemoeid is.

De doelstelling voor dit ALP is:

Ontwikkel een wijze waarbij belastingbetalers verleiden en overtuigd kunnen worden van andere technieken. Het betaalgedrag van de meeste klanten is om in (lange) rijen te staan om met cashgeld via de kassa te betalen. Momenteel betaalt 20% via online en 80% betaalt contant en eventueel via het swipa systeem. De te ontwikkelen wijze zal er voor moeten zorgen dat de klanten meer bewust moeten worden van hun barrières, overtuigd en verleiden kunnen worden van andere betaaltechnieken.

2 Plan van aanpak

Na de inleiding en de probleemstelling is het opstellen van een plan van aanpak de volgende stap. In dit hoofdstuk wordt het plan van aanpak uitgelegd. Paragraaf 2.1 geeft de afbakening van het project weer, Paragraaf 2.2 gaat op in de projectorganisatie en de planning. Paragraaf 2.3 betreft het resultaat van dit ALP. Tot slot geeft paragraaf 2.4 overzicht van de mogelijke risico's en de maatregelen om deze te beperken.

2.1 Afbakening

Voor het vak marketing management zal ik mij bezig houden om van Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN) een sterk product te bouwen waarbij de belastingbetaler overtuigd en verleid kunnen worden van andere betaalvormen. Tevens zal ik me bezighouden om de doelgroepen van belastingbetalers, zoals laagdrempelige en die onder de armoedegrens vallen, bewust te maken van hun eigen barrières.

Hierna zal de ik de werkwijze gefaseerd ontwikkelen en zal het volgende doorlopen, zoals gegevens verzamelen, gegevens analyseren, concept ontwikkelen en implementatie fase.

De volgende deel vragen zullen gebruikt worden:

1. Hoe is de attitude en gedrag van de consument/belastingbetaler? (GGN, mastercredit, 'zo betaalt Nederland in 2012')
2. Hoe kunnen deze attitudes en gedrag beïnvloed worden? (Pierens i, 2008-2009)

Het gegevens verzamelen zal bestaan uit een literatuuronderzoek en een veldonderzoek.

De interne en externe te verzamelen gegevens is actueel en van goede kwaliteit.

In het kader van dit ALP beperk ik mij tot het schrijven van het deel van de informatie campagne.

Aangezien het een traject is waarbij de implementatie wat langer zal duren is het testen wat lastiger.

2.2 Organisatie en planning

| Activiteiten | Team | | | | | Weken | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|------|----|-----|-----|----|-------|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | BCN | CM | IMK | KVD | JS | 49 | 50 | 51 | 52 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| Extern overeenkomen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ALP voorstel schrijven | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | |
| Literatuuronderzoek | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bronnen verzamelen | x | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | |
| Inzichten verzamelen | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | | |
| Veldonderzoek | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Huidige werkwijze inventariseren | x | x | x | x | x | | | | | | x | x | x | x | | | | | |
| Knelpunten inventariseren | x | x | x | x | x | | | | | | x | x | x | x | | | | | |
| Gegevens analyseren | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oorzaak en gevolg analyseren | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | |
| Analyseren op eisen | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | |
| Eisen wegen | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | |
| Concept ontwikkelen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deelvarianten genereren | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | |
| Concept genereren | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | |
| Concept wegen | x | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | |
| Extern Overeengekomen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluatie | x | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| Zelfreflectie | x | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| Rapport samenstellen | x | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

ALP Marketing Management – IALMBA-CUR-2013
Business School Nederland

Ik heb er voor gekozen de project team samen te stellen uit 4 deelnemers. De reden waarom mijn keuze is gevallen op deze 3 deelnemers is omdat zij direct invloed hebben op het proces.

De heer John Spronck, is technische bijstander vanuit Nederland en werkt voor 2 jaar als implementatie manager bij BCN. Hij is ter ondersteuning van de MT en heeft jaren ervaringen in alle processen. Tevens is hij plaatsvervanger Team leider afdeling invordering en deurwaarder waar hij de laatste tijd zeer actief mee bezig is geweest. Hij fungeert ook als aanspreekpunt en onderhoud interne en externe contacten.

Clark Mercera is medewerker bedrijfsvoering en geeft uitvoering aan taken op het gebied van (financiële) bedrijfsvoering. PFC/Planning, Financa & Control/centrale financiële administratie en neemt tevens waar bij afwezigheid van de plaatsvervanger hoofd kassa en hoofd kassa. Tevens houdt hij zich bezig met werkinstructies van de afdeling kassa en heeft jaren ervaring.

Karen Van Dijk, is communicatie medewerker en onderhoud de relatie tussen Belastingdienst en de buiten wereld en is in haar dagelijkse werkzaamheden betrokken bij alle plannen die geïmplementeerd moeten worden en vormt deel van het MT.

Bigalda de Marchena, fungeert als projectleider voor deze ALP. Zij is medewerker heffing en verricht diverse integrale werkzaamheden zoals het behandelen van bezwaar en verzoeken m.b.t. vastgoedbelasting, het voeren van beroepsprocedures, het opstellen van werkinstructies en fungeert als projectleider bij het opzetten van nieuwe waardebeschikkingen 2016 vastgoedbelasting. Daarmee heb ik voornaamste mensen geselecteerd die invloed hebben op de processen.

Literatuuronderzoek

In de projectgroep is tijdens een brainstormsessie een aantal trefwoorden verzameld en vervolgens is de database van Vraagbaak geraadpleegd en naar relevante literatuur gezocht.

Bij het lezen van de literatuur worden relevante inzichten genoteerd, gepresenteerd en beargumenteerd.

Veldonderzoek

Tijdens het veldonderzoek wil ik met een project team groepsinterview houden over de barrières die klanten hebben waardoor hun gedrag worden verholnderd. Gelet op de probleemstelling dat meer een intern karakter heeft en gepaard gaat met externe gevolgen die veel veld onderzoek, tijd vergt en complexer zal zijn, zal deze te groot zijn voor dit ALP en heb ik gekozen voor een vorm van deskresearch.

Daarnaast zal een aantal stuks of 10 enquêtes worden afgenomen en de gegevens hiervan zullen worden verwerkt. Tevens zal voor het interne gedeelte gebrainstormd worden met een aantal collega's.

Tijdens het veldonderzoek worden de activiteiten en de huidige werkwijze geïnventariseerd in een matrixdiagram (activiteiten x organisatie). Vervolgens worden de knelpunten in de huidige werkwijze geïnventariseerd. De huidige geïnventariseerde informatie is verkregen vanuit het Procesontwerp Innen/Invordering BCN die een redelijk kwalitatief beeld geeft van de informatie. De projectleden worden tijdens het veldonderzoek gestimuleerd om objectief de knelpunten in te brengen, zonder de oorzaken en gevolgen van de knelpunten direct te willen oplossen. De knelpunten worden hierna geclusterd in een overeenkomstendiagram.

Gegevens analyseren

De knelpunten naar mogelijke oorzaak en gevolg relatie clusteren met een overeenkomsten diagram. Par cluster de oorzaak en gevolg analyse tussen knelpunten analyseren in een interrelatiediagram. Per interrelatiediagram concluderen welke knelpunten de andere knelpunten veroorzaken. De inzichten en resultaten uit zowel het literatuur- als veldonderzoek en de Inter-relatie diagrammen worden geanalyseerd op eisen waarvan de nieuwe werkwijze moet voldoen. De eisen aan elkaar wegen in een matrix elsen x

ALP Marketing Management – IALMBA-CUR-2013
Business School Nederland

eisen. Op basis van de gevonden prioriteiten aan elke eis een waegfactor 3,2 of 1 toekennen. De hoogste 3, de laagste 1.

Concept ontwikkelen

Met behulp van de inzichten uit het literatuur- veldonderzoek en de eisen die tijdens de analysefase zijn gevonden voor de nieuwe werkwijze wordt de meest aantrekkelijke concepten samengesteld. Per deel van de werkwijze worden deelvarianten gegenereerd door middel van brainstormen. De meest geschikte worden opgenomen in een morfologische kaart. Door middel van het combineren van deelvarianten in de morfologische kaart ontstaan concepten. De gevonden concepten wegen aan de eisen in een matrix concepten x eisen. Het gekozen concept wordt indien nodig gevisualiseerd.

Implementatie

Ten behoeve van de tussentijdse besluitvorming door de opdrachtgever sluit ik af met een reflectie een plan van aanpak voor de fasen en een go/no go rapportage (ALP rapport).

2.3 Resultaat van dit ALP

Dit ALP wordt afgesloten met een rapportage van de doorlopen fasen en er wordt een reflectie geschreven in het kader van mijn opleiding.

2.4 Capaciteit en kosten

De kosten van het project zijn nihil. De gemaakte afspraken worden tijdens werkuren gedaan. Gedurende werkuren is het niet haalbaar om aan het project te werken als projectleider en dat gebeurt in mijn privé uren. Naast de personeelskosten worden tijdens het project geen andere kosten gemaakt. De aantal nodige uren voor het schrijven bedraagt 145 uren a \$75,00 (intern tarief)=\$10.875+10% (onvoorzien)=\$11.962. Vooraf zijn de baten niet in te schatten. Verwacht wordt dat verbetering van het werkproces efficiencywinst zal opleveren.

2.5 Risicomanagement

Om een project succesvol uit te voeren is tijdig herkennen van risico's die zich kunnen voordoen van groot belang.

| Risico | Omschrijving | Maatregel |
|---|--|---|
| Gebrek aan tijd | Projectleden hebben andere prioriteiten waardoor dit project erbij komt | Voortgang bewaken en projectleden informeren over de update's |
| Onvoldoende prioriteit bij projectleden | Projectleden stellen prioriteit aan andere werkzaamheden | Het belang van het project benadrukken. |
| Onvoldoende beschikbare tijd | Projectleden hebben een drukke agenda in verband met alle processen waar eraan gewerkt wordt | Vastleggen van bijeenkomst datums in agenda |
| | | |
| | | |

3 Literatuuronderzoek

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft het theoretische gedeelte met een aantal inzichten die ondersteunend zijn voor het onderzoek. Aangezien de beschreven probleemstelling in paragraaf 1.3 betrekking heeft op onze organisatie in het Caribische gebied is er geen literatuur beschikbaar. Daarom moet ik literatuur zoeken van vergelijkbare landen. Het literatuuronderzoek is vooral gericht op het verkrijgen van inzichten die de projectdoelstelling ondersteunen.

3.2 Bronnen verzamelen

Tijdens een brainstormsessie is door het projectteam een aantal trefwoorden gekozen waarmee vervolgens op de Vraagbaak naar relevante literatuur is gezocht.

De volgende trefwoorden zijn gebruikt: betaallandschap, betaalgedrag, attitude en gedragsverandering, betalingsverkeer, innovatie, social media, externe communicatie, mobiel betalen, cultuur.

Deze trefwoorden en thema's hebben mij geholpen in het vinden van de juiste artikelen, boeken en websites.

In de volgende paragrafen wordt een samenvatting gegeven uit de aantal literatuur er gevonden is.

3.3 Betaalgedrag consument

Het gekozen literatuur legt uitgebreid uit wat de redenen zijn dat consumenten met contant geld betalen waardoor hun betaalgedrag wordt verklaard die van belang is voor dit ALP.

Door middel van de gelezen literatuur heb ik geconstateerd datgene wat de consument drijft om iets te doen en ook niet te doen. Dit alles vertaalt zich in de gedrag van het individu en dus ook voor belastingbetalers die via een bepaalde vorm hun belastingen betalen waaronder met cashgeld betalen. Overal in de wereld hebben individuen een mentaliteit en waarde oriëntatie over alles waaronder ook over het betalen.

Volgens GGN, mastercredit, 'zo betaalt Nederland in 2012', is de manier waarop individuen in het leven staan oftewel Mentality-milieu waartoe iemand behoort, is sterk van invloed op het betaalgedrag en de betaalmoraal van de consument. Deze mentality-milieu vorm die afkomstig is vanuit Europees Nederland en heb ik als voorbeeld genomen omdat dit model ook van toepassing is voor andere landen inclusief Caribische eilanden. In onderstaand tabel geef ik een toelichting wat de 8 milieus inhoudt zodat ik een beeld krijgt welk soort burgers Belastingdienst Caribisch Nederland als klanten kan hebben.

De 8 mentality milieus zijn n.l.:

| | |
|-----------------------------|--|
| 1. De traditionele burgerij | - houdt vast aan tradities |
| 2. De gemaksgenoteerde | - consument die zorgeloos leven lijdt |
| 3. De moderne burgerij | - de burger die balans zoekt tussen traditie en moderne waarde |
| 4. De nieuwe conservatieven | - geeft alle ruimte aan technologische ontwikkeling, maar verzet zich tegen sociale en culturele vernieuwing |

| | |
|------------------------------|---|
| 5. de kosmopolieten | - open en wereld kritische burger |
| 6. De opwaarts mobilen | - carrièregedachte individualisten voor sociale status |
| 7. De postmaterieelsten | - maatschappelijk idealist, die zichzelf wil ontplooiën |
| 8. De postmoderne hedonisten | - de pioniers van de beleveniscultuur |

Het menthaliteits-milieu is verdeeld in 8 milieus geordend naar 3 maatschappelijke waardeoriëntaties van huishoudens en behoefte aan status n.l:

1. Traditionele waarden – behouden

Risico vermijders: zijn spaarzaam en hebben sterke betalingsdiscipline

2. Moderne waarden – bezitten en verwennen

Spenders: Risicogroep schulden

3. Postmoderne waarden – ontplooiën en betaven

Nonchalant: slordige betalers

Categorie 1: deze groep consumenten zijn niet zo zuinig en geven ook niet meer uit dan ze hebben.

Categorie 2: deze groep consumenten komen moeilijk rond met hun geld

Categorie 3: deze groep consumenten geven gemakkelijk geld uit.

3.3.1 Attitude en gedrag

In de vorige paragraaf met betrekking tot de omschrijving van mentaliteits-milieu blijkt dat het betaalgedrag en betaalmoraal sterk afhankelijk is aan welk milieu iemand toebehoort. Een belasting betaler die bijvoorbeeld in de categorie 3 valt en die momenteel via de generieke methode betaalt (online bankieren) zal gemakkelijk overtuigd en verteld kunnen worden en overstappen naar een nog moderne betaaltechniek. Ook de categorie 2 die zich niet druk maakt over de toekomst is in vergelijking met categorie 1 is ook te beïnvloeden met andere betaal technieken. Bovendien kan de categorie 1 ook worden beïnvloed aangezien men dan minder besteedt en meer kan sparen.

Conform de theorie van Fazio en Snyder (Fazio R, 1990) is dat attitude het gedrag stuurt. Dit is alleen mogelijk als het 'beschikbaar en relevant is'. Beschikbaarheid is als er aan wordt gedacht en relevantie is als het nuttig is. In de volgende paragraaf zal de definitie van attitude en gedrag verder worden toegelicht en omschreven. Het gedrag van de consument verandert door wat gaat gebeuren bijv. met de economie dus de 'beschikbaarheid' en hij kiest wat 'relevant' nuttig voor hem is door te gaan sparen. Door bijvoorbeeld de theorie van Fazio & Snyder te gebruiken zal het gedrag van de consument niet moeilijk te beïnvloeden zijn door middel van informatie of informatie campagne met betrekking tot een nieuwe betaaltechniek.

Deze consument zal kiezen voor wat beter of nuttig voor hem is. Kortom de barrière die dit soort consument zal hebben kan gemakkelijk beïnvloed worden of weggehaald worden door deze te introduceren met een andere betaaltechniek.

Belasting betalen is een verplichting van ieder burger die inkomsten genereert. Consumenten en dus ook belastingbetalers oriënteren zich op de toekomstige verwachtingen. Indien er bijvoorbeeld sprake is van recessie dan gaan men meer sparen en minder besteden. Hangt af van de categorie waaronder de consument

valt, zorgt de consument dat hij zichzelf aan de verplichtingen heb voldaan en neemt zijn verantwoordelijkheid zeer serieus. De toekomstige verwachtingen hebben invloed op het gedrag van de consument. Dit geldt ook voor Caribisch Nederland en de rest van de wereld.

Inzichten:

- Waarde oriëntatie
- Mentaliteits milieu
- Betaalmentaliteit
- Betaalmoraal
- Attitude
- Gedrag
- Barrières

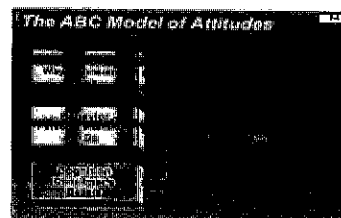
3.4 Attitude en gedragsverandering

Er zijn zoveel definities van attitude en één ervan wordt als volgt omschreven.

Definitie van attitude conform Nederlandse encyclopedie: een aangeleerde geneigdheid om op een consistent gunstige of ongunstige wijze op een bepaald object te reageren.

Dit is heel simpel gezegd hoe een persoon geneigd is om te reageren op iets. Belastingbetalers of te wel consumenten hebben de gewoonte om via een wijze te betalen. Gebleken is uit gesprekken dat mensen zich vaak comfortabel voelen in wat ze doen en is een gewoonte geworden. Tevens zijn de kenmerken van attitude dat het niet tastbaar en behoorlijk consistent is. Attitude kan je niet aanraken, aangezien het uit iets voortvloeit dat zeer vast is.

Hoe attitudes zijn ontstaan is afkomstig uit belangrijke bronnen namelijk uit persoonlijke ervaringen dus ook uit het verleden, uit beïnvloeding van anderen en door de media door middel van reclame en informatie. De componenten zijn als volgt:



Figuur 1 The ABC Model of Attitudes (Fishbein Model, CH07)

Als je een consument vraagt bijvoorbeeld waarom zij iets doet is vaak het antwoord omdat het hun gewoonte is. Gewoontes worden beïnvloed door hoe men zich voelt en de intentie om iets te doen. Een voorbeeld van deze beïnvloeding

kan zijn dat de belastingplichtige die het gebouw van Belastingdienst Caribisch Nederland binnen loopt heeft zijn eigen beleving en ervaringen maar kan door een of ander manier toch beïnvloed raken door een gebeurtenis die in het gebouw heeft plaats gevonden of door de gepresenteerde informatie enzovoort waardoor de belastingplichtige met andere zienswijze het gebouw verlaat. Je merkt hierdoor dat er een paar redenen zijn om een attitude te beïnvloeden en deze zijn door:

- Ze te ontwikkelen
- Ze te versterken
- Ze te veranderen

Aan de andere kant heb je een aantal strategieën die volgens het Fishbein model die mogelijk zijn om de attitude te beïnvloeden waaronder:

1. De kennis vergroten van een bepaalde mogelijkheid eigenschappen op de voordelen hiervan op wijzen. De belastingdienst zou de klant moeten informeren over mogelijke wijze van betaaltechnieken en ook de voordelen hiervan
2. Belang van de eigenschappen veranderen en erop wijzen dat een eigenschap belangrijker is wat de consument of klant denkt.
3. Eigenschappen die de klant belangrijk vindt en positief tegenover staat toevoegen. Hier moet gedacht worden of de wijze van betaling die de klant belangrijkheid vindt en deze ook toevoegen. Al deze mogelijke strategieën kan Belastingdienst gebruiken om de klanten ernaar te beïnvloeden om het uiteindelijke doel te bereiken.

Er zijn velen theorieën over attitude en gedragsverandering en bijna allemaal beschrijft het op een andere manier maar zijn hetzelfde. Attitude is iets wat kan ontstaan door beïnvloeding van anderen waardoor een gedrag ontstaat.

Bron: http://members.chello.nl/~mwr.diks/consumentengedrag_5.htm

3.4.1 Attitude sturen

Zoals gebakken uit de eerdere paragrafen hebben klanten eigenlijk keuzevrijheid en doen wat ze willen. En dit gebeurt zodra wij geen directe controle meer hebben over gedrag van een klant. Als er geen directe controle kan uitgeoefend worden op iemands gedrag dan moet men andere manieren vinden om het gewenste gedrag te krijgen. Als wij attitudes kunnen veranderen, dan zijn wij in positie om het gedrag van anderen te beïnvloeden.

Hoe attitudes verandert kunnen worden is door de attitudes het gedrag te laten sturen. Hoe zorg je hiervoor?

Conform het conceptuele model van attitude gedragconsistentie moet attitude beschikbaar en consistent zijn.

Om de belastingplichtige te kunnen overtuigen van ander betaalmethodes zal hun gedrag en attitude beïnvloed moeten worden. Attitude en gedrag kunnen niet zonder elkaar en hebben dus veel met elkaar gemeen. Gedrag en attitude zijn beide beïnvloedbaar. Conform Fazio en Snyder (Fazio R, 1990) sturen attitudes het gedrag.

De beschikbaarheid van de attitude moeten we denken aan bewust zijn van iets en de relevantie ervan. Om barrières die klanten hebben die hun gedrag vertonen kan deze aangestuurd worden door hun attitudes.

Men kan dus een andere betaaltechniek gaan promoten of bewust maken van de klanten door middel van campagne voor de belastingplichtigen die nog steeds contant betalen. Hierdoor is er sprake van beschikbaarheid van de attitude en door aan deze doelgroep het nut of relevantie van ander betaalmethoden te informeren. Hierbij is er sprake van relevantie van de attitude.

Bron: <http://www.leren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/overtuigen-beïnvloeden/attitudes.html>

Inzichten:

- Aangeleerd geneigdheid
- Niet tastbaar
- Beïnvloedbaar
- ABC model of attitudes
- Overtuigen

3.5 De inconsistente consument

In dit hoofdstuk zal ik een aantal theoretische onderbouwingen van de relatie tussen attitude en gedrag baliichten en de soorten variabelen.

Onderbouw

a) Attitudevorming. Attitude bestaat uit 3 componenten en 3 MAO factoren.

De componenten zijn:

- Cognitieve: kennis van, overtuigen over en evaluaties van een object;
- Affectieve: gevoelens over een object
- Conitieve: gedragsintentie

De MAO factoren zijn:

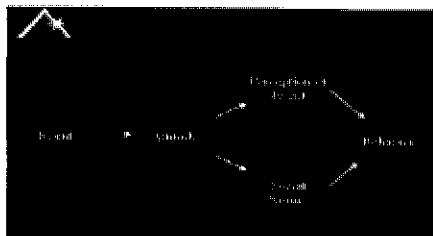
Motivation: de factor dat bepaald hoe graag iemand zijn gedrag wilt uitvoeren wordt bepaald door zijn behoeften en doelstellingen.

Ability: De mogelijkheden om het gedrag uit te voeren

Opportunity: het feit dat iemand niet toegelaten wordt om zijn gedrag uit te voeren.

b) Attitude behavior Process Model

Attitude v.e. persoon t.o.v. een object of beslissing wordt bepaald door vroegere ervaringen en wordt een routine. (R.Fazio, 1989). Perception: de positieve of negatieve gevoelens die de persoon ervaart bij het object. Perceptie zal enkel het gedrag bepalen als attitude eenvoudig kan aangesproken worden.



Figuur 2. Attitude behavior Proces Model (Russel Fazio)

Bron: www.wvu.edu/~fa/social/psych/fazio/cv334/vb4/vb4014.htm

Veriabelen

Er zijn drie soorten variabelen waaronder attitudinale, persoonlijke en situationele variabelen.

Attitudinale variabelen

Een persoon met een sterke attitude kan resistent zijn tegen verandering maar deze persoon is dan in de regel ook voorspelbaar. Dit heeft ook invloed op de consistentie tussen gedrag en attitude. Een klant die extreem zeker is van zijn gevormde beslissing over zijn traditionele betaal wijze is consistent in zijn handelen. Interesse en kennis zijn ook factoren die de attitude bepaald. Hierbij is er een teak weggelegd voor het MT om goed hierop voor bereid te zijn.

Persoonlijke variabelen

In paragraaf 3.3 is er geschreven dat alles is afhankelijk hoe de persoon in het leven staat dus ook de gemoedstoestand van de persoon. Indien een persoon in een negatieve gemoedstoestand is zal zijn attitude consistenten zal handelen met zijn attitude dan iemand in een positieve of neutrale gemoedstoestand. Dus door deze consistentie is de persoon makkelijk beïnvloedbaar door anderen. Iemand die sterk overtuigd is t.o.v. een beslissing bepaalt zijn gedrag. Een persoon die overtuigd is van een bepaald betaalmethode zal een sterke gedrag hebben

3.6 Innovatieve betaal technieken

Rondom de wereld is er een hype in digitale geldsystemen zoals: Internetsite op een smartphone -tablet, PC en smart tv en de uitdagingen in het betaallandschap. Hierdoor is het inrichten van effectieve transactieketen van groot belang is. Uiteraard hangen aan digitale systemen de nodige risico's. In Europa is echter niet alles dicht getimmerd (waarbij Belastingdienst Caribisch Nederland toch afhankelijk van is), terwijl dat in USA en Afrika wel het geval is en dat een normale gang van zaken is. Er is een grote groei te zien bij deze betaalsystemen.

Charitaal geld is beetje bij beetje aan het afsterven en wordt met name alleen door de banken nog gebruikt. Alle partijen zullen met elkaar samen gaan werken waardoor voor de toezichhouders een uitdaging ontstaat om de beheersing van digitaal geldverkeer te kunnen geranderen..

3.7 Inzichten clusteren

| | |
|--|---|
| | Inconsistente consument |
| | Attitudinale variabelen |
| | Persoonlijke variabelen |
| | Ambivalente vs univalente attitudes |
| | Situationele variabelen |
| | dimensies van gedragsverandering en innovatie |
| | |
| | |
| | Genoegdheid |
| | beïnvloedbaar |
| | Attitudevorming en attitudeverandering |
| | ABC model of Attitudes |
| | Overtuigen en beïnvloeden |
| | Weerstand bij innovatie |
| | |
| | |
| | Trends |
| | Digitale geld systemen |

4 Veldonderzoek

4.1 Inleiding

Het hoofdstuk is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk 4 is een weergave van het veldonderzoek dat is uitgevoerd.

Het veldonderzoek is opgebouwd uit interne onderzoek die terug te vinden is in paragraaf 4.5 en een externe onderzoek in paragraaf 4.7.

Zoals al aangegeven in het plan van aanpak wordt in het veldonderzoek tevens de huidige werkwijze geïnventariseerd en de knelpunten opgenoemd in een matrixdiagram (activiteiten x organisatie). Vervolgens worden de knelpunten in de huidige werkwijze geïnventariseerd. De knelpunten worden hierna geclusterd in een overeenkomstendiagram (oorzaak en gevolg). De inning processen zijn verdeeld in 3 categorieën n.l.:

- A. Verwerken betalingen
- B. Verwerken uitbetalingen
- C. Opmaken Kas

Hieronder activiteiten behorend tot de 3 categorieën

| Activiteiten | |
|--|-----|
| 1. Verwerken ontvangen contante betalingen | (A) |
| 2. Controle bij verwerken van betalingen >\$2000,- | (A) |
| 3. Verwerken van foutieve betalingen | (A) |
| 4. Vraag klant om ID | (B) |
| 5. Controleer identiteit en autorisatie klant | (B) |
| 6. Meedelen aan klant | (B) |
| 7. (Printen) cheque schrijven | (B) |
| 8. Overhandig de cheque | (B) |
| 9. Afgeven stortingsenvelop aan security | (C) |
| 10. Correctie boeking | (C) |

Hieronder de knelpunten per activiteit die door de leden zijn genoemd.

| Knelpunten | |
|---|--|
| 1. Bij cash of pin betaling m.b.t. betalingsregeling moet vóór betaling GOS geraadpleegd worden | |
| 2. Handeling is niet conform werkinstructie | |
| 3. Handeling van afwerking in GOS systeem is bepalend per medewerker denkniveau | |
| 4. Aanwezigheid van hoofdkassa nodig voor het tellen van het geld als extra controle | |
| 5. Wachtmoment voor klant bij drukke periode. | |
| 6. Niet efficiënt | |
| 7. Aanwezigheid van hoofdkassa nodig bij een foutieve boeking | |
| 8. Niet efficiënt | |
| 9. Bij niet complete bankgegevens of informatie kan verkeerde uitbetaling plaats vinden | |
| 10. Gegevens van klant niet beschikbaar | |
| 11. Mogelijkheid via het systeem om (bank)gegevens te bewaren maar niet werkbaar | |
| 12. Inloeten van (bank)gegevens gebeurt niet conform interne afspraken | |
| 13. Incomplete formulieren zonder handtekening van klant kunnen niet uitbetaald worden | |
| 14. Er moet ruimte zijn in tijd om intern uitbetaling te verwerken | |
| 15. Veel handelingen vereist. Bij de balie wordt het geschreven en bij de kassa uitbetaald | |
| 16. Momenteel afhankelijk van afdeling Balie. Vergt veel tijd van organisatie en veel handelingen | |
| 17. Veiligheid | |

18. Aanwezigheid van hoofdkassa nodig alvorens medewerker met de handeling verder gaat.

Bovengenoemd is ook terug te lezen in bijlage 10.4 en 10.5.

4.2 Huidige werkwijze inventariseren

De huidige werkwijze voor het inning proces waaronder verwerken van contant/bank betalingen, verwerken van uitbetalingen en opname kas heb ik uitgewerkt in een tabel. De activiteiten en de verantwoordelijke personen heb ik met elkaar gekoppeld en wordt omschreven in bijlage 10.5.

Voor het inning proces zijn 5 medewerkers verantwoordelijk voor de werkzaamheden en er is 1 hoofdkassier.

Sinds februari 2014 is één medewerker met pensioen gegaan waarna er nog 4 medewerkers zijn (exclusief hoofdkassier). De rode kruisjes gekleurd geeft aan dat de hoofdkassier of waarnemend hoofdkassier bij het verwerken van ontvangen betalingen aanwezig moet zijn. Verder is de hoofdkassier betrokken bij de werkzaamheden en bij afwezigheid van de medewerkers.

4.3 Inventariseren knelpunten

Bij elke proces behoort een aantal activiteiten. Bij deze activiteiten die ik in de eerdere paragraaf heb aangegeven zijn per activiteit nagegaan wat de knelpunten zijn. Deze heb ik weergegeven in een overeenkomsten diagram en ze naar oorzaak en gevolg geclusterd. Om dit te kunnen bewerkstelligen heb ik met de teamleden gezeten en alle knelpunten per activiteit genoteerd. In bijlage 10.7 zie je de knelpunten van elke activiteit.

4.4 Clusteren van de knelpunten

In bijlage 10.7 is in de tabel opgenomen de inventarisatie van de knelpunten. Nadat de knelpunten aangegeven zijn heeft het team naar de oorzaak en gevolg hiervan gekeken op basis van een overeenkomstendiagram verwerkt in bijlage 10.8.

4.5 Interne analyse

Dit internonderzoek heeft als doel om de inzichtelijk structuur weer te geven van de transacties over de jaren 2011 t/m 2013. Hierbij ben ik uitgegaan van de door interne afdeling bedrijfsvoering afgegeven cijfers. Aangegeven is, dat 80% van de transacties contante betalingen betreft en dat de overige 20% via de banken wordt betaald.

4.6 Conclusie interne analyse

De contante transacties scoren in het algemeen een fenomenaal hoog resultaat en in 2011 en 2012 nog een kleine groei en in 2013 voor het eerst een vermindering. Afgezien daarvan is het totaalbeeld dat bij ongewijzigd beleid de meerderheid van deze transacties ongewijzigd blijft en dat een markante meerderheid van de veel cliënten van de BCN zullen blijven kiezen voor contante betalingen en niet voor andere in relatie tot andere betalingsvormen. Voor de benedenwindse eilanden scoort de Maduro & Curieus Bank voor de meeste banktransacties.

Voor de bovenwinden is dit de Windward Island Bank. De meeste significante aantal transacties uitgevoerd voor de Ontvangst, Uitbetaling en Correcties in 2011 t/m 2013 komen bij de Maduro Curiels Bank vandaan.

De correcties veroorzaken veel problemen bij de BCN. Reden van deze problemen (kunnen) zijn dat de bankafschriften onvolledige gegevens bevatten en soms zijn de verwerkingen niet altijd juist en dat werkt niet altijd in het voordeel om transacties goed te kunnen identificeren.

De grote omloop contant geld en betalingen geven hiermee aan, dat een grote meerderheid van de bevolking dit liever kiest voor contant geld en dat men op zijn gemak bij deze betaalwijze voelt. Een andere verklaring zou kunnen maar zou ook afkomstig kunnen zijn dat van de groepen van de bevolking welke geen bankrekening en elektronische betaalkaarten hebben en dus meer afhankelijk zijn van de contante kringloop en dat deze groepen zich niet gedwongen voelen om zich aan te passen. Voor de vergelijkingen van de transacties zie bijlage 10.12.

4.7 Externe analyse

Het doel van dit extern onderzoek is een inzichtelijk structuur weer te geven en na te kunnen gaan hoe de financiële bereikbaarheid van de belastingplichtigen ervoor staat onder de verschillende groepen van de bevolking en hiermee de problematiek betalingscyclussen en vormen van transacties te kunnen begrijpen.

4.8 Conclusie externe analyse

Van de ruim 17.000 tellende bewoners in 2013 en uitgaande dat in 2012 naar schatting 13.000 mensen in de categorie 15 jaar en ouder voorkwam, welke dan weer onderverdeeld in de beroepsbevolking met naar schatting 9.000 en niet-beroepsbevolking ruim 4.000.

Van de beroepsbevolking is naar schatting 8000 werkzaam en minder dan 1000 zijn werkloos. Geconstateerd wordt dat naar schatting 5000 een laag inkomen en 4.000 een hoog inkomen hebben.

Geconstateerd wordt dat meer dan 4000 in de armoede categorie betrokken zijn.

Geconcludeerd mag worden dat naar schatting 5000 mensen problemen zouden kunnen ondervinden met financiële betalingsverplichtingen en waaronder ook belastingen voor zowel de armoede en laag inkomen categorie.

Deze groepen kunnen directe financiële problemen met zich hebben waardoor men de verplichtingen niet makkelijk aankunnen.

In 2013 zijn er 14.399 belastingplichtigen geregistreerd geweest bij BCN in een bepaalde momentopname, inclusief 2374 eenmanszaken en 2709 bedrijven. Zie bijlage 10.13. De betreffende informatie en cijfers hieromtrent zijn bij het moment van opname tot ruim een paar maanden daarna zeer betrouwbaar. Dit is aangezien er niet elke dag een belastingplichtige of een startende ondernemer wordt aangemaakt in het BCN systeem. De overige informatie afkomstig uit CBS en anderen zijn tijdens het momentopname van de informatie redelijk betrouwbaar. Aangezien deze cijfers op jaarbasis worden gepubliceerd zal dat midden in het jaar niet hetzelfde zijn doordat er dagelijkse wordt gemuteerd maar zal niet zoveel afwijken.

Verder volgens het onderzoek is dat ruim 5000 mensen een internet aansluiting thuis hebben. Ruim 8000 personen hebben naar schatting in ieder geval een mobiele internet account.

Mensen met een internetaccount kunnen gemotiveerd en overtuigd worden om vooral online betalingen te verrichten en of via de mobiele telefoon en hiermee de elektronische betalingsverkeer te stimuleren. Mensen in de categorieën armoede en laag inkomens hebben eventueel het niet in de hand om voor de elektronische betalingsmethoden te kiezen, gezien overleven een eerste prioriteit is.

4.9 Enquête medewerkers

Het doel van dit enquête onderzoek is een inzichtelijk structuur weer te geven rondom de imago van de BCN, de attitude en gedrag bepalingen aan de betalingsvoorkeur van het publiek, door een indicatieve gevoelsmeting uit te voeren bij een selectie interne medewerkers, aangezien zij ook een deel van het publiek vertegenwoordigen. Zie bijlage 10.12.3.1. Hierbij zijn 10 interne medewerkers geïnterviewd verdeeld over afdeling Invordering, Heffing & Toezicht, administratie en Douane.

4.10 Conclusie enquête medewerkers

BCN bekendheid: een meerderheid is eens dat de organisatie BCN meer aan de dynamische bereikbaarheid moet werken en uitbreiden en dus door diverse moderne (communicatie) middelen te integreren in het bereik voor het publiek.

Gedragsattitude belastingbetaler: een grote meerderheid staan open voor veranderingen en relevantie hiermee en ook het gemak voor verschillende betalingsmogelijkheden om zelf hun eigen keuze te mogen bepalen. Dit comfortzone wordt duidelijk hiermee aangegeven en niet voor één specifieke betalingswijze, maar meerdere opties.

Wijze van betaling: een meerderheid wil toch liever via de swipe methode betalen en m.b.t. de voorkeur voor bestaande optionele betalingswijzen liever een keus hierin wilt hebben en deze relateert nogmaals met de Gedragsattitude belastingbetaler, waarbij blijkt nogmaals dat men liever in de comfortzone wilt blijven met het gemak voor verschillende optionele betalingswijzen.

Een groep ziet de elektronische betalingen graag en gemakkelijk, terwijl anderen een vaste gewoonte hebben om naar eigen keus en inzicht de geprefereerde betalingswijze te kiezen naar omstandigheden.

5 Gegevens analyse

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de knelpunten uit paragraaf 4.4 gecijst naar oorzaak en gevolg in een interrelatiediagram. Het interrelatiediagram dat geschetst wordt in paragraaf 5.2 zal inzicht geven in welke knelpunten opgelost moeten worden.

De verzamelde inzichten uit het veld- en literatuuronderzoek en de inter-relatie diagrammen worden geanalyseerd op eisen waarvan de nieuwe werkwijze moet voldoen. De eisen aan elkaar wegen in een matrix eisen x eisen. Op basis van de gevonden prioriteiten aan elke eis een weegfactor toekennen.

5.2 Analyse oorzaak en gevolg

In bijlage (interrelatiediagram) 10.10 zijn de knelpunten zoals benoemd in paragraaf 4.3. opgenomen en is gekeken naar de relatie die deze knelpunten met elkaar hebben. Door de werkgroep is gekeken of er oorzaak en gevolgrelaties tussen de knelpunten zitten. Door deze knelpunten met elkaar te verbinden is het zogeheten interrelatiediagram tot stand gekomen. De knelpunten waar uit de meeste pijlen vertrekken hebben de grootste invloed op de processen.

5.3 Eisen aan de werkwijze

Door de inzichten uit literatuuronderzoek en veldonderzoek naast de uitkomsten uit de interrelatiediagram te leggen heeft het projectteam een pakket aan eisen opgesteld en wat de eventuele oplossingen kunnen zijn voor het beschreven probleem in deze ALP.

Er wordt een relatie gemaakt tussen de thema's aspect om te kijken welke eis hieraan voldoet.

Aan de eisen heeft de projectteam een weegfactor toegekend waarbij 3=zeer belangrijk, 2=belangrijk en 1=minder belangrijk. Zie tabel van eisen in bijlage 10.14.

6 Concept oplossing

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal gezocht worden naar oplossingen om de probleemstelling in paragraaf 1.3 zoals gedefinieerd, op te lossen.

Door het project team is door middel van een brainstormsessie alle mogelijke varianten om tot een deeloplossing te komen geïnventariseerd. Daarna zijn de eerder geformuleerde eisen tegen deze deelvarianten afgezet, zodat er een voorkeur zichtbaar werd voor een deelvariant.

6.2 Morfologische kaart

Om te komen tot mogelijke oplossingen is gebruik gemaakt van de morfologische kaart. Deze is te lezen in bijlage 10.17. In een morfologische kaart wordt thema aspecten gerelateerd tegen mogelijke oplossingen. In de (eerste) morfologische tabel wordt alle mogelijke eisen per oplossing gekoppeld. Daarna wordt in de (tweede) tabel de gecoördineerde thema aspect per eis genoteerd. Wanneer de aspecten en deeloplossingen naast elkaar wordt gezet in een morfologische kaart komt deze als volgt te uit te zien. Zie bijlage 10.18.

6.3 Keuze van oplossing

Hieronder aan wordt de deeloplossingen uitgebreid omschreven.

Het elektronisch betalingsverkeer heeft de voorkeur boven het chartaal betalingsmiddel, geldbiljetten en munten, en alsmede ook boven het betalen met cheques. Dit laatste heeft als nadeel dat er een onvoorzien tijd mee gemoeid is voordat het betreffende bedrag geïnd is en dan wel gestort is op een rekening. Verder kan het voorkomen dat de cheques geen positief balans heeft op de eigenaars rekening, waardoor de cheques op zo'n moment geen geldige waarde bezitten. Geldbiljetten en munten echter hebben als nadeel direct verhandelbaar te zijn voor wie dan ook ze in handen hebben en zijn niet geregistreerd op naam en dus controle is onmogelijk en openlijk aanlokkelijk in de verkeerde handen te geraken. Geldbiljetten en munten verelen een nauwkeurig en gedegen beleid om de integriteit te garanderen, zodat een inbreuk hierop te voorkomen. Integriteit staat en valt met de medewerkers die hiermee dagelijks te maken hebben en blijft een uitdaging in de vertrouwensfeer welke van de ene dag naar de andere dag veranderd zou kunnen zijn door persoonlijke omstandigheden. De kwalitatieve controle op een goede kasbalans aan het eind van de werkdag dient volgens een controlebaar protocol uitgevoerd te worden, zodat tenminste meerdere mensen betrokken zijn in dit proces en ieder hierin deels verantwoordelijk zijn voor een goed resultaat. Ondanks blijft het mensenwerk.

Op dit moment sinds het begin wordt dagelijks elektronisch en alsmede met contant en cheques betaald. Elektronische betaalvormen zijn veiliger, goedkoper en sneller. Het is trouwens geld wat niet aangeraakt kan worden.

Op korte termijn kan de BCN het elektronische betalingsverkeer vermeerderen door de kassa in een 1^{ste} fase te herstructureren in een ratio 2:1, waarbij 2 kassa alleen elektronische betalingsverkeer regelen en 1 kassa voor contanten en cheques. Hiervoor dient eerst het publiek via een marketing informatie campagne eerst geïnformeerd te worden van de interne wijzigingen en dat de wijzigingen in afbouwende fases geïmplementeerd uitgevoerd zal gaan worden in een afgesproken tijdsraam, zodat tegelijkertijd gewerkt wordt aan de vermindering van het chartaal betalingsverkeer. Het voordeel hierbij in hoofdlijnen t.b.v. de consument betaler is om snellere service naar de toekomst te kunnen blijven garanderen en langere wachtrijen te voorkomen, door meer verschillende betaalsystemen voor te stellen.

Een marketing informatie campagne zal uitgebreider meer zijn dan alleen het hierboven genoemde en zal ook de gedragsattitudes van de consument betaler gaan beschrijven en informeren, zodat de betaler meer gemotiveerd is om voornamelijk te kiezen voor het elektronische betalingsverkeer in alle bestaande hedendaagse vormen op Bonaire.

De interne integriteit in verband met de geldelijke transacties binnen de BCN zal uiteindelijk systematisch verhoogd en beter worden, totdat uiteindelijk alleen elektronische betalingsverkeer geaccepteerd zal worden binnen de BCN. Voor het publiek en consument betaler zal het dan ook een geaccepteerd leefwijze worden.

Conceptoplossing merkidentiteit BCN rekeningsparen SAM betalingsmiddel project

Doel:

BCN ondersteunt en realiseert een flexibele vorm van motiveren elektronisch betalen aan laaginkomens en financieel achterstallige Belastingplicht doelgroepen aan een rekeningsspaaractie in samenwerking met lokale banken om daarmee belastingverplichtingen zekerheidszake te komen. Hiermee wordt vermindering interne kasse services drukte gerealiseerd door verplaatsing van het werkterrein elders en levert een bijdrage aan de totale clientèle.

Tegemoetkomingactie van de BCN in samenwerking met banken om de doelgroep Laaginkomens en Armoede zonder een bankrekening en elektronische betaalkaart en/of met een aantoonbare doorlopende financiële achterstand Belastingplicht, de gelegenheid aan te bieden voor een opbouwende financiële zekerheid om aantoonbaar de betalingsplicht elektronisch te kunnen voldoen.

De selectie doelgroep Laaginkomens en Armoede is identificeerbaar via de landelijke ondersteunende stichtingen en organisaties die de doelgroep helpen in hun dagelijks leven en de overige doelgroep met doorlopende financiële achterstand Belastingplicht bekend bij de BCN. De doelgroep is te verifiëren met het Cribnummer systeem en hiermee identificeerbaar.

Opbrengst BCN:

Stimuleer de consument betalende zonder dit moderne elektronische betalingsmiddel en/of met een doorlopende financiële achterstand Belastingplicht ook de gelbbijetten en munten achterwege te laten en hun plichten bij de BCN ook te kunnen verwezenlijken. Het effect zal een positieve trede bij het publiek doen en het algemene elektronische betalingsmiddel verder stimuleren.

Conceptoplossing merk/identiteit BCN Prepaid elektronische betalingsmiddel project

Doel:

Tegemoetkomingactie van de BCN om de doelgroep Laaginkomens en Armoede zonder een bankrekening of elektronische betaalkaart te voorzien van een prepaid kaart op naam ná aantoonbaar te voldoen aan de doelgroep karakteristiek in een eenmalige donatie.

Deze doelgroep is selecteerbaar en identificeerbaar via de landelijke stichtingen en organisaties die de doelgroep helpen in hun dagelijks leven. De doelgroep is hierna weer identificeerbaar via het Crib-nummer systeem.

Opbrengst BCN:

Stimuleer de consument betalende zonder dit moderne elektronische betalingsmiddel de gelbbijetten en munten achterwege te laten en hun plichten bij de BCN toch ook te kunnen verwezenlijken. Het effect zal een positieve trede bij het publiek doen nakomen en het algemene elektronische betalingsmiddel verder stimuleren.

Conceptoplossing merk/identiteit BCN Informatiezui systeem project

Doel:

Tegemoetkomingactie van de BCN om het publiek consument betaler te overtuigen dat de organisatie bereidwillig extra voorzieningen wilt structureren om het elektronische betalingsverkeer in extra goede banen te leiden en te stimuleren. Dit zal ook de aanwezige interne kassa's systemen ondersteunen en zonnig lange wachtrijen verminderen om de consument betaler sneller van dienst te kunnen zijn.

Een Informatiezui (informatie/betaling) automaatstelsel of meerdere kan in het BCN gebouw op locaties geplaatst worden, zodat de consument betaler hierbij terecht kan voor informatie van lopende uitstaande betalingsplichten, algemene informatie hierover en kan ook hierbij op een selectieve wijze een betalingsplicht elektronisch voldoen.

Opbrengst BCN:

Stimuleer de consument betalende nog meer de gelbbijetten en munten achterwege te laten en hun plichten bij de BCN op een elektronische wijze te kunnen verwezenlijken met een futuristisch perspectief. Het effect zal nog meer een positieve trede bij het publiek doen nakomen en het algemene elektronische betalingsmiddel verder stimuleren.

Conceptoplossing merk/identiteit BCN Belastingdienst Bus Branche project

Doel: BBB, de Belastingdienst Bus Branche

Tegemoetkomingactie van de BCN om naar het publiek consument betaler toe te komen in de organisatie bereidwilligheid extra voorzieningen in te zetten om het elektronische betalingsverkeer verder weg in extra goede banen te leiden en te stimuleren, maar ook informatieve sessies service te kunnen ontwikkelen. Dit zal ook de aanwezige interne kassa's systemen ondersteunen op een verre afstand en zonnig lange wachtrijen verminderen om de consument betaler sneller van dienst te kunnen zijn. Verder zal dit ook de doelgroep Laaginkomens en Armoede welke verder weg inlands wonen met slechte eigen transportmiddelen en omstandigheden, dus voor iedereen bereikbaar. De BBB komt naar U toe.

De slagzin of slogan: Beter Bereid Bereikbaar

De BBB zal gevormd worden uit bekende bus branche concepten uit de bankwereld, wereldwijd al toegepast, waar deze standaard ingerichte busvoorzieningen van kleine, middelmatige tot met grote bussen, naar gelang de functionaliteiten die het moet kunnen leveren en uitgerust met de meeste standaard moderne beveiligingsconcepten om veilig waar dan ook ingezet kan worden. De BBB zal dan hierna met de nodige BCN apparatuur en middelen ingericht kunnen, aanvullend kunnen inspelen hetzelfde als zijnde men naar het hoofdkantoor komt om de betalingsplichten te voldoen aan of voor informatie.

Opbrengst BCN:

Stimuleer de consument betalende nog meer op een extra bijzondere manier kennis te maken met de BCN naar een nieuwe en zekere toekomst voor allebei de partijen.

In de tabel keuze oplossingen in bijlage 10.12 wordt de totale waarde van de morfologische tabel ingevoerd en vermenigvuldigd met de weegfactor in tabel 10.10. De tabel in bijlage 10.12 moet als volgt worden gelezen. In kolom 1 en 2 staat het nummer en eis. In de derde kolom staat de weegfactor die de project team aan de eis heeft toegakend. De hogere selectie scores gaven een bepaalde selectie voorkeur aan waarbij 1 het minst voldeed aan de eis en 3 het meest voldeed.

7 Testfase

Zoals al in paragraaf 2.2 aangegeven is het lastig om een informatie campagne en de resultaten hieruit te gebruiken voor de implementatie. Het heeft te maken met de verandering in de attitude en gedrag van de mensen die als uiteindelijk doel heeft om ze te beïnvloeden en overtuigen van andere betaaltechnieken. Deze verandering is niet iets dat gebeurt in een aantal maanden maar heeft zijn tijd nodig bij de mensen. Om te kunnen vaststellen of de conceptoplossing een antwoord zal geven op de probleemstelling van dit ALP is ar voor gekozen de conceptoplossing te bespreken met het project team.

7.1 Discussie en rapportage

Tijdens de discussie is geconstateerd dat er meer conceptoplossingen zijn bedacht dan wat er gevraagd wordt in de opdracht. Om een betere analyse te kunnen maken van al die conceptoplossingen wat direct toepasbaar is in de organisatie, zo min mogelijke investering, snel en effectief voor de organisatie, is besloten om een SWOT analyse op alle 8 conceptoplossingen erop los te laten. Een SWOT analyse op de oplossingen zal ook nu voor de beste oplossingen ondersteunen voor de organisatie.

7.2 Conclusie

Tijdens en na overleg met het project groep zijn de volgende conclusies getrokken:

1. Bestist is om voor conceptoplossing 4 (zie bijlage 10.18) te kiezen, waarbij conceptoplossing 1, 2 en 3 ook standaardkeuzen zijn naar aanleiding van de thema aspecten en relevante inzichten van de literatuuronderzoek om het probleem op te lossen.
2. De gekozen conceptoplossing 4 zal met name de contante geldverkeer verminderen bij tenminste een aantal doelgroepen belastingplichtigen met bijzondere omstandigheden
3. Conceptoplossing 6, welke op dit moment niet is gekozen, geniet in de toekomst een kans een bijdrage te kunnen leveren om minder contante geldverkeer te helpen motiveren.

8 Implementatie

Om over te kunnen gaan tot een implementatie zal eerst een go/no go beslissing moeten worden genomen. Gelet op de resultaten uit het projectgroep gesprekken zal het advies aan het management team moeten zijn om op dit moment alvast het interne personeel te informeren over de veranderingen en ook de bevolking over de wijzigingen voor nu en in de toekomst om het gebruik van giraal geld te vermeerderen. In een MT meeting, na de zomervakantie dit jaar, is positief besluit genomen over de inhoud en aanpak zoals beschreven in deze ALP en vindt het de moeite waard om het uit te proberen. Verder wordt in dit hoofdstuk de stappen die gevolgd moet worden voor het plan van aanpak.

8.1 Plan van aanpak

Het plan van aanpak zal zich richten op de activiteiten die plaats moeten vinden bij de keuze van conceptoplossing 4 en in de volgorde van prioriteit en belang van BCN.

Plan van Aanpak, structuur; in uitvoerende (parallèle) volgorde van prioriteit en belang BCN

- Initialisatie aankondigen marketing campagne publiek toekomstige wijzigingen en uitbreidingen.
- Initialisatie intern proces Contant betalen bij BCN reduceren, elektronisch betalen vermeerderen
- Initialisatie intern proces Contant betalen bij BCN ect.. marketing campagne publiek informeren
- Initialisatie project BCN rekeningssparen Sam betalingsmiddel en relaterend marketing
- Initialisatie project BCN mobiele pinautomaat (POS) betaalsysteem en relaterend marketing
- Initialisatie project BCN Informatiezuit selfservicesysteem project en relaterend marketing
- Initialisatie project BCN Prepaid elektronische kaart donatieproject en relaterend marketing
- Initialisatie project BCN Belastingdienst Bus Branche project en relaterend marketing
- Structuur;
 - ✓ Initialisatie gesprekvergadering projectteam samenstelling, agendapunten, vervolgvergadering
 - ✓ Relaterend marketing informatie campagne elektronisch betalen, aankondigen info. Sam rekeningssparen
 - ✓ Belastingplichtigen selectie doelgroep Laaginkomen
 - ✓ Afspraak regelen aankondigen gesprek met Directie Samenleving en Zorg
 - ✓ Beslissing nemen voor aantal belastingplichtigen doelgroep Laaginkomen in aanmerking voor Sam rekeningssparen
 - ✓ Afspraak regelen vervolggesprek met Directie Samenleving en Zorg
 - ✓ Selectie aantal belastingplichtigen doelgroep Laaginkomen indienen bij Directie Samenleving en Zorg
 - ✓ Selectie condities; laaginkomen, armoedegrens, geen bankrekening en elektronisch betaalkaart
 - ✓ Ontvangen gegevens voor aantal belastingplichtigen doelgroep Laaginkomen van Directie Samenleving en Zorg
 - ✓ Ontvangen gegevens verifiëren in het Crib-nr systeem en identificeren
 - ✓ Persoonlijke gegevens voor aantal belastingplichtigen doelgroep Laaginkomen registreren in een apart bestand
 - ✓ Persoonlijke gegevens voorbereiden; geldige ID, correctheid naam en adres verifiëren
 - ✓ Belastingplichtigen selectie doelgroep financiële achterstand Belastingplicht

- ✓ Belastingplichtigen selecteren, registreren, verifiëren en identificeren in het Crib-nr-systeem
- ✓ Persoonlijke gegevens voor aantal belastingplichtigen doelgroep financiële achterstand Belastingplicht registreren in een apart bestand
- ✓ Persoonlijke gegevens voorbereiden; geldige ID, correctheid naam en adres verifiëren
- ✓ Agendapunt informatie rekeningsparen Sam primaire functie is betaalmiddel voor inlossen belastingen
- ✓ Sam rekeningsparen is veilig reserves opbouwen voor inlossen belastingen voor belastingplichtige
- ✓ Sam rekeningsparen voor de belastingplichtige is reserve opbouwen met een aantrekkelijk vaste rente
- ✓ Sam rekeningsparen voor de belastingplichtige vaste rente over contractuele periode dagelijks berekend
- ✓ Sam rekeningsparen voor de belastingplichtige is dagelijks renteberekening op je SAM spaarsaldo
- ✓ Sam rekeningsparen voor de belastingplichtige is spaarsaldo met vaste rente elk kwartaal bijgeschreven
- ✓ Belastingplichtigen volgens 1 jaar contractueel Sam spaarplan lossen de jaarlijkse belastingverplichtingen af, wanneer het totaal (deels) opgespaarde saldo als betaalmiddel gebruikt mag worden door de bankinstelling of tussentijds, anders afgesproken door de partijen BCN en Bankinstelling.
- ✓ Belastingplichtigen volgens een 2 jaar contractueel Sam spaarplan lossen de jaarlijkse belastingverplichtingen af, wanneer het totaal (deels) opgespaarde saldo als betaalmiddel gebruikt mag worden door de bankinstelling of tussentijds, anders afgesproken door de partijen BCN en Bankinstelling.
- ✓ Belastingplichtigen volgens een 3 jaar contractueel Sam spaarplan lossen de jaarlijkse belastingverplichtingen af, wanneer het totaal (deels) opgespaarde saldo als betaalmiddel gebruikt mag worden door de bankinstelling of tussentijds, anders afgesproken door de partijen BCN en Bankinstelling.
- ✓ Belastingplichtigen volgens een 5 jaar contractueel Sam spaarplan lossen de jaarlijkse belastingverplichtingen af, wanneer het totaal (deels) opgespaarde saldo als betaalmiddel gebruikt mag worden door de bankinstelling of tussentijds, anders afgesproken door de partijen BCN en Bankinstelling.
- ✓ De bankinstelling en BCN reguleren, dat de belastingplichtige primair de achterstallige en lopende belastingen inlost gedurende het kalenderjaar of aan het einde hiervan of aan het einde van het contractueel spaarplan indien anders afgesproken door de partijen BCN en Bankinstelling.
- ✓ Rekeninghoudend als het contractueel spaarplan langer dan 1 jaar is overeengekomen door de belastingplichtige, dienen door partijen BCN en Bankinstelling een optimale regeling afgesproken te worden voor een 2, 3 of een 5 jaar contractueel spaarplan, wanneer gedurende de contractuele periode opname mogelijk maakt voor het aflossen van belastingverplichtingen.

- ✓ Belastingplichtigen met een eindigende 1 jarige contractueel Sam spaarplan hebben de mogelijkheid een nieuw spaarplan af te sluiten met eventueel inleg vorig restsaldo voor de volgende belastingperiode. Dit Sam spaarplan zou wel eens de meest flexibele vorm kunnen zijn vanwege de korte periode van maximaal 1 jaar.
- ✓ Informatie aanvragen verifiëren bij lokale banken voor Sam rekeningsparen (Deposito sparen)
- ✓ Locale banken kiezen voor Sam rekeningsparen (Deposito sparen)
- ✓ Aanvraag en aantal persoonlijke gegevens belastingplichtigen doelgroepen indienen
- ✓ Sam rekeningsparen (Deposito sparen) gereed bij de Bank, BCN informeert de doelgroepen voor uitnodiging
- ✓ Doelgroepen op alfabetische volgorde ontvangen in gedegen orde en selectie, uitleg informatie door BCN
- ✓ Doelgroepen halen de Sam rekeningsparen (Deposito sparen) informatie op bij de Bank en start inleg.
- ✓ Controle statistiek op doeltreffend gebruik door doelgroepen bij het aflossen van belastingverplichtingen
- ✓ Relaterend marketing informatie campagne elektronisch betalen, aankondigen info. SAM rekeningsparen

8.2 Implementatiekosten

Het is niet eenvoudig om een indruk te geven van de kosten. Dit is aangezien er ook kosten gemaakt moet worden voor de informatiecampagne hiervoor. De implementatiekosten voor het implementeren van de werkwijze voor conceptoplossing SAM is als volgt te definiëren:

| Stap | Wat | Activiteitenplanning | Wanneer | Intern tarieven | Totale kosten |
|------|---|---|---------|-----------------|---------------|
| | | Wie | Gereed | | |
| 1 | Initiatie gespreksvergadering projectteam vaststellen, agenda punten en vervolg agenda | Communicatie/Projectleider/TL invordering | wk 2 | 4 pers x2x75 | \$ 600,- |
| 2 | Contact leggen en vervolggesprek met Directie Samenleving & Zorg/Campagne SAM aankondigen | Project team | wk 4 | 3 pers x1x75 | \$ 225,- |
| 3 | Contact leggen met alle banken | Project team | wk 6 | 3 pers x1x75 | \$ 225,- |
| 4 | Selectie doelgroep en indienen bij Directie S&Z | Project team/CT | wk 7 | 2 pers x0,5x75 | \$ 75,- |
| 5 | Informatie folder opzetten/verzamen van informatie die bruikbaar is voor de folder | Communicatie/project team | wk 8 | 4 pers x0,5x75 | \$ 150,- |
| 6 | Eerste uitgave van informatie folder | Communicatie/project team | wk 11 | 2 pers x0,5x75 | \$ 75,- |
| 7 | Marketingbriefing radio's/TV, affiches/radio spots (20s) enz | Communicatie | wk 15 | | \$3.150,- |
| 8 | Instellen inleesprekuren | Project team | wk 17 | 3 pers x1x75 | \$ 225,- |
| 9 | Eerste inleesprekuren | Invorderaars | wk 17 | 8 pers x0,5x50 | \$ 150,- |
| 10 | Evaluatie met project team | Project team | wk 18 | 4 pers x1,5x75 | \$ 150,- |
| 11 | Bijstellen plan n.a.v. evaluatie | Project team | wk 19 | 1 pers x4x75 | \$ 300,- |
| 12 | Communiceren bijgestelde plan SAM sparen/inleg+transactie kosten o.p. | Project team | wk 20 | | \$1.412,- |
| | Subtotaal | | | | \$5.325,- |
| | Onvoorzien 10% | | | | \$532,50 |
| | | | | | \$5.857,50 |

De kosten voor de implementatie account; minimal - maximaal inleg per SAM ANG 25 – 2500,- bij openen Account en vervolgens voor iedere maand voor de afgesproken periode contract van 1, 2, 3 of 5 jaar SAM sparen. Verder de standaard kosten voor transacties en dus ook voor een Sam account wanneer betalingen vanuit Giro bank uitgevoerd dienen te worden.

8.3 Baten

Belastingdienst heeft de keuze gemaakt om alle medewerkers opnieuw in te zetten. Op de korte termijn zijn er daardoor geen besparingen te verwachten. Ondertussen is men alvast van 3 naar 2 kassa gegaan. Vanaf 01.01.15 zal Belastingdienst geen cheques meer aannemen.

Pas als na het sluiten van de kassa's en ook het bankbetalingsverkeer is geautomatiseerd zal er sprake zijn van een echte besparing. Naar verwachting zal deze besparing maximaal 2 FTE's betreffen. Volgens planning zal dat voor het eerst optreden in de loop van 2016. Vanaf 2017 is de besparing dan rond de USD 100.000,-.

8.4 What If Scenario

Hoewel deze conceptoplossing veel verwachting biedt is het toch altijd handig om een aantal 'what if scenario' te beschrijven. In de beschreven stappen die genomen gaan worden, zitten er een aantal die anders kunnen pakken dan verwacht.

1. Eerste uitgave informatie folder:
Het kan zijn dat er meer tijd nodig is om tot een besluit vanuit het projectteam of dat men meer informatie wil voor dat er een besluit genomen wordt. In dat geval schuift de eerste uitgave.
Actie: inventariseren wat nodig is om tot een besluit te komen en een termijn vaststellen waarop het besluit genomen moet zijn.
2. Inloopsprekkuur:
Het kan zijn dat het inloopsprekkuur geen klanten aantrekt
Actie: Wanneer de animo weer groot is zal er moet met een vorm van inschrijving gewerkt gaan worden. Ander mogelijkheid is tijdelijk opschalen van de capaciteit door meerdere invorderaars/medewerkers in te zetten voor dit spreekuur. Dat betekent echter wel een toename van de kosten.

9 Reflectie

In dit afsluitende hoofdstuk reflecteer ik op dit ALP.

Ik zal de reflectie splitsen in delen waarin ik reflecteer op de inhoud, op het proces, op het resultaat en tenslotte op mijn eigen leerproces

9.1 Reflectie op de inhoud

De keuze voor het onderwerp van dit ALP is geweest op basis van een gesprek die ik vorig jaar had met een implementatiemanager. Hieruit kwam duidelijk naar voren dat er teveel cash geld in omloop is in het gebouw en dat de organisatie hiervan af wil. Alhoewel de organisatie er van bewust is dat het niet makkelijk is abrupt hiermee te stoppen wil men wel ergens beginnen om het cashgeld te verminderen en het digitaal betalen vermeederen. Alvorens in gesprek te komen met de implementatiemanager, was ik bezig met mijn ALP OM, die wat stroef liep. Aangezien ik tegelijkertijd bezig op zoek was naar probleemstellingen voor andere ALP's, heeft dit onderwerp gelijk mijn aandacht getrokken. Het sluit goed aan op mijn marketing management ALP. Het idee van de ALP is om klanten te overtuigen en verleiden van klanten voor andere betalingstechnieken en op welke manier. In het begin heb ik gedacht dat dit onderwerp te omvangrijk zal zijn en dat het misschien niet geschikt zal zijn voor dit ALP. Ik heb veel artikelen via website verzameld voor mijn literatuur onderzoek die mij veel inzichten gaf die aanleiding geven tot oplossingen. Maar had veel moeite met het afbakenen van al dat informatie. Doordat er veel informatie was via artikelen via website en in verband met tijd heb ik meer hierop geconcentreerd dan op boeken.

In mijn ALP voorstel heb ik niet genoeg rekening gehouden met wat voor soort enquête ik moet gebruiken en ook de doelgroep was ook niet duidelijk voor me. Halverwege in de ALP realiseer ik me dat de externe populatie die ik zou moeten interviewen, te omvangrijk blijkt te zijn. Gelet op de tijd en omvangrijkheid hiervan heb ik gekozen om de externe bevolking na te bootsen door een enquête te maken voor de interne collega's die hetzelfde resultaat geeft.

9.2 Reflectie op het proces

Ik vond het niet makkelijk met het maken van een projectplanning en met name de projectleden die ik erin moet betrekken. De reden hiervan is dat het begin van het project medio november was en dat twee projectleden altijd een overvolle agenda hebben waar ze bijna nooit ruimte hebben om zaken te bespreken. Tevens was op dat moment mij niet duidelijk wat ik aan de projectleden moest informeren en ook om hoe ze enthousiast te maken. Uiteindelijk heb ik de planning wel gemaakt uitgaande dat in december alleen aan de slag kan gaan zonder de projectleden. Gelet op de cultuur waar mensen die niet gewend zijn met het lezen van literatuur, moest ik ervoor kiezen om zelf alle literatuur onderzoek te doen. Begin januari is gebleken dat een projectlid een bedrijfsongeval heeft gekregen waardoor zij voor 6 maanden arbeidsongeschikt bleef en niet aan het project kon meedoen. Inmiddels waren de resterende projectleden wel enthousiast geworden maar hadden bijna nooit tijd. Gelet op de drukke agenda van alle projectleden zijn wij het totaal geplande keren niet bij elkaar gekomen maar heb ik besloten om te communiceren via email om hun input te krijgen. Soms ook tijdens lunch pauzes bespreken we enige aandacht punten. Het heeft wel enige resultaat opgeleverd maar is niet het ideaalste manier van werken aangezien de planning hierdoor telkens wordt verschoven. Gepland was om in maart het project af te ronden maar tevens door onvoorziene privé factoren, werkdrukke en de verschuivingen is dit niet behaald.

Het veldonderzoek vond ik heel interessant met name de analyse daarvan die mij scherper heeft gemaakt en een ervaring rijker.

Het project heeft me zeer nieuwsgierig gemaakt om op zoek te gaan naar andere conceptoplossingen wat eigenlijk niet de bedoeling was van het opdracht. Tijdens het opdracht constateer ik dat er ook andere problemen naar voren kwamen die niet in deze ALP verwerkt kunnen worden. Gelet op de hoeveelheid tabellen en de overzichtelijkheid hiervan heb ik gekozen om deze in de bijlage te doen.

9.3 Reflectie op het resultaat

Ik ben tevreden over het resultaat dat behaald is met dit ALP. Reden hiervan is de werkwijze die is toegepast in dit ALP er voor gezorgd heeft dat het probleem uitgebreid is geanalyseerd. Dit heeft ervoor gezorgd dat er een goede motivering is van de conceptoplossing.

In het begin van het project met uitzondering van 1 projectlid, was er niet genoeg samenwerking en interesse van alle project leden. Hierdoor moest ik kiezen om al het brainstormen alleen te doen en hun later hierover informeren. Na de keuze te hebben gemaakt om met ze te communiceren via mail zijn ze wat soepeler geworden en ook enthousiast om het resultaat te behalen.

Ik ben er zeker van dat het gekozen conceptoplossing door middel van het aanpak zal leiden tot een vermindering van het cashgeld en waardoor het giraal geld wordt vermeerderd. Hierdoor worden de belastingplichtigen verleid en overtuigd van andere betaaltechnieken. Tevens is dit een bewustwording voor de klanten en andere partijen om over hun barrières en gewoontes te gaan. Ook om te blijven denken aan innovatie, verandering van gedachten en om niet te noemen veiligheid wat veels te omvangrijk is en niet aan de orde is voor deze ALP. De organisatie is zeer enthousiast en met name om hun doelen te behalen en zijn al begonnen om de klanten direct of indirect te dwingen om te betalen via swipe of het digitale systeem. Gelet op de processen in de organisatie die raakvlakken hebben met dit onderwerp is aan te bevelen om vervolgonderzoek te doen omtrent dit onderwerp waarbij marketing verbonden moet worden met andere fundamentele bedrijfskundige vragen zoals HRM, strategie en financiën. Ik zal in een andere ALP of in de dissertatie deze uitdienen.

9.4 Reflectie op eigen leerproces

Terugkijken op dit ALP moet ik vaststellen dat het niet eenvoudig is. In het begin kon ik een marketingopdracht niet plaatsen bij een overheidsinstantie of non-profit organisatie. Aangezien ik altijd van mening bent geweest dat zo iets je alleen in de reclame wereld treft. Mijn organisatie was hier ook van mening dat men niets te maken had met marketing. Pas bij het raadplegen van literatuur is mij duidelijk geworden dat marketing in alle organisatie aan de orde is, tenzij je het kan herkennen. Dat was een 'eye-opener' voor mij geweest. Het gekozen onderwerp voor dit ALP voideed precies aan de marketingopdracht. Ik had in het begin wat moeite met het werken in groepen. Maar de manier van action learning heeft me gedwongen om dat wel te doen. Hierdoor krijgt je feedback van anderen en wordt je scherper en dat is weer een ervaring rijker. Wat ik heb gemerkt bij me zelf bij en na het maken van dit ALP dat ik nieuwsgierig ben geworden om uitgebreid in literatuur te verdiepen. Op deze manier kan ik de probleemstelling van meerdere kanten te zien. Het lastig hiervan is dat ik door al de informatie die op me afkomt een keuze moet maken.

Wat ik ook heb geleerd dat eenmaal je een planning heb gemaakt dat je zoveel mogelijk eraan moet houden anders voordat je het weet ben je een hele tijd bezig met een ALP terwijl dat onnodig is.

Tenslotte kijk ik met een prettig gevoel terug door het maken van dit ALP en is wederom een leerzame ervaring voor mij geweest. Voor me zelf zie ik een leerpunt om namelijk altijd mensen erbij te betrekken om een probleem op te lossen aangezien je hierdoor meer leert.

10 Bijlagen

10.1 Literatuurlijst

Alsem K.J. (2009), 'Strategische marketingplanning' Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Fishbein, M. et al. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley

Stamvoort P. en Mars J. Enigma Consulting (2012) Toekomst van het betalingsverkeer, jaarcongres 13^e

Pierens I. (2008-2009) *De inconsistente consument: de relatie tussen gedrag en attitude*; Universiteit van Gent Faculteit economie & bedrijfskunde

Fazio, R., (1990). Multiple processes by which attitudes guide behavior: The MODE model as an integrative framework. In M. Zanna (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, vol 23, (pp. 75-109). San Diego, CA: Academic Press.

Stuurcontract BCN 2013

BSCN (Balasting Systeem Caribisch Nederland)

Internet

GGN, mastercredit, 'zo betaalt Nederland in 2012'
<http://www.nibud.nl/kennis-diensten/gedrag-en-coaching/financieel-gedrag/leefslijen.html>

Consumentengedrag (2013)
<http://www.robertvaneekhout.nl/tag/consumentengedrag/> (Geraadpleegd 25.12.13)

Overtuigen en beïnvloeden - Attitudes sturen gedrag
<http://www.ieren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/overtuigen-beinvloed/> (geraadpleegd 25.12.13)

Consumentengedrag
http://members.chello.nl/~mwr.diks/consumentengedrag_5.htm Sep 6, 2012, Chapter 7 Attitudes
<http://userwww.sfsu.edu/fho/CH07-R.ppt>

www.encyclo.nl/begrip/attitude

Vijf trends omtrent betalingsverkeer in 2011 (2011); Capco Press Releases, (feb,1)
<http://www.capco.com/newsroom/press-releases/vijf-trends-omtrent-be>

Eveleens i, Bankieren doe je in Kenia met een mobieltje (2013), nr 17,
<http://www.tone-app.nl/bankieren-doe-je-in-kenia-met-je-mobieltje/>

<http://statline.cbs.nl/Statweb/search/?Q=caribisch+nederland&LA=NL>

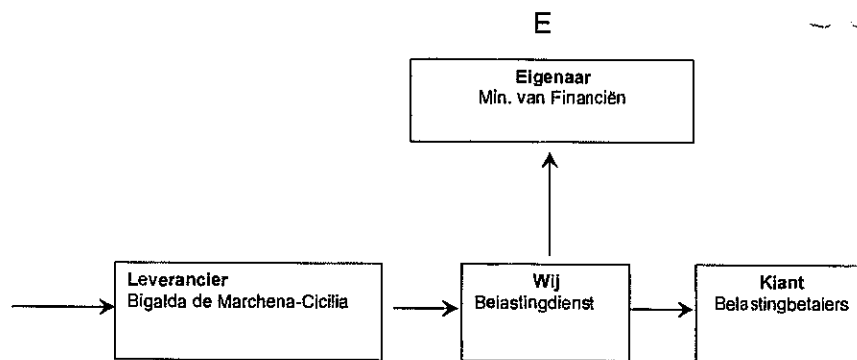
10.2 Voorstel ALP Marketing Management

Student:
Sat:
E-mail adres:
Docent:
Datum:
E-mail adres:

10.2.1 Inleiding, aanleiding en probleemstelling

10.2.2 Inleiding

Het bedrijf waar ik een ALP ga uitvoeren is beschreven aan de hand van haar positie



E = Min. van Financiën W= Belastingdienst

L = Bigalda de Marchena K= Belastingbetalers

- 1.= Belasting betalers
- 2.= Min.van Financiën
- 3.= Bigalda de Marchena-Cicilia

Belastingdienst/ Caribisch Nederland (B/CN) bestaat uit een dienstonderdeel Belastingdienst en Douane en verricht vrijwel alle (vergelijkbare) taken die de Belastingdienst Nederland kent, namelijk:

- Heffing, inning, controle en invordering van rijksbelastingen en premies.
- Klantondersteuning en dienstverlening.
- Toezicht op rijksbelastingen en premies.
- Toezicht op in-, uit- en doorvoer van goederen (functionele lijn met Douane NL).
- Toezicht op de naleving van wetgeving op het gebied van Veiligheid, Gezondheid, Economie en Milieu (VGEM-taken) en op het gebied van economische ordening en financiële integriteit.

B/CN verricht ook taken voor derden, zoals de inning voor andere ministeries en van eilandbelastingen en -heffingen. De betalingen worden gedaan via diverse manieren maar met name via chartaal geld. Het probleem zit voornamelijk in het cash geld verkeer inclusief cheques met alle risico's gevolgen.

10.2.3 Aanleiding

In het kader van mijn studie Marketing Management aan de BSN heb ik in een gesprek met een MT lid van Belastingdienst Caribisch Nederland vastgesteld dat burgers of belastingbetalers verleid en overtuigd kunnen worden van andere betaal technieken.

10.2.4 Probleemstelling

Ontwikkel een wijze waarbij belastingbetalers verleid en overtuigd kunnen worden van andere technieken. Het betaalgedrag van de meeste klanten is om in (lange) rijen te staan om met cashgeld via de kassa te betalen. Het te ontwikkelen wijze zal er voor moeten zorgen dat de klanten meer bewust moeten worden van hun barrières, overtuigd en verleid kunnen worden van andere betaaltechnieken.

10.2.5 Afbakening

ik zal de werkwijze gefaseerd ontwikkelen. Daarbij zal ik de volgende fasen doorlopen.

- Gegevens verzamelen.
- Gegevens analyseren.
- Concept ontwikkelen
- Detailontwerpen.
- Testen.
- Overdragen.

Het gegevens verzamelen zal bestaan uit een literatuuronderzoek en een veldonderzoek.

- ☐ duidelijk
- ☐ aanvulling gewenst n:

10.2.6 Projectorganisatie en projectplanning

| Activiteiten | Team | | | | Weken | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|------|----|----|-----|-------|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | BDM | CM | MK | KVD | JS | 49 | 50 | 51 | 52 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Extern overeenkomen | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ALP voorstel schrijven | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | |
| Literatuuronderzoek | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bronnen verzamelen | x | | | | | | x | x | | | | | | | | | | |
| Inzichten verzamelen | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | |
| Veldonderzoek | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Huidige werkwijze inventariseren | x | x | x | x | x | | | | | | x | x | x | x | | | | |
| Knelpunten inventariseren | x | x | x | x | x | | | | | | x | x | x | x | | | | |
| Gegevens analyseren | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oorzaak en gevolg analyseren | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | x | | |
| Analyseren op eisen | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | x | | |
| Eisen wegen | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | x | | |
| Concept ontwikkelen | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deelvarianten genereren | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | |
| Concept genereren | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | |
| Concept wegen | x | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | x | |
| Extern Overeenkomen | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluatie | x | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| Zelfreflectie | x | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| Rapport samenstellen | x | | | | | | | | | | | | | | | | | x |

10.2.7 Methodiekkeuze

10.2.7.1 Literatuuronderzoek

Bronnen verzamelen:

Trefwoorden: betaallandschap, betaalgedrag, gedragsverandering, betalingsverkeer, innovatie, social media, externe communicatie, mobiel betalen, cultuur

- Met trefwoorden database raadplegen.
- Relevante literatuur opvragen en de database van Vraagbaak aan de hand van de gegenereerde trefwoorden.
- Inzichten verzamelen/presenteren:
- De gevonden bronnen lezen en de relevante inzichten noteren, presenteren en beargumenteren.

- ☐ duidelijk
- ☐ aanvulling gewenst nl:

10.2.7.2 Veldonderzoek

(wie/hoeveel personen, welke instrumenten en criteria voor keuzen)

Tijdens het veldonderzoek wil ik met één focusgroep een groepsinterview houden over de barrières die klanten hebben waardoor hun gedrag worden verhinderd. Daarnaast zal een aantal stuks of 10 enquêtes worden afgenomen en de gegevens hiervan zullen worden verwerkt.

- Huidige werkwijze inventariseren:
- Huidige werkwijze inventariseren met matrix activiteiten x organisatie.
- Knelpunten inventariseren:
- Per activiteit de knelpunten noteren op Post-its.
- Knelpunten naar oorzaak en gevolg clusteren in een overeenkomstig diagram.

- ☐ duidelijk
- ☐ aanvulling gewenst nl:

10.2.7.3 Gegevens analyseren

(welke instrumenten en criteria voor keuzen)

Oorzaak en gevolg analyseren:

- Per cluster knelpunten de oorzaak en gevolgrelaties analyseren met een interrelatiediagram.
- Analyseren op eisen:
- Alle resultaten analyseren op eisen en deze noteren op Post-its.
- Eisen wegen:
- Alle eisen ten opzichte van elkaar wegen in een matrix eisen x eisen.
- Op basis van de gevonden prioriteiten aan elke eis een weegfactor (3, 2 of 1) toekennen.

- ☐ duidelijk
- ☐ aanvulling gewenst nl:

10.2.7.4 Concept ontwikkelen

(welke instrumenten, criteria voor keuzen en eventuele verwachtingen)

Deelvarianten genereren:

- Per deel van de werkwijze deelvariant genereren met brainstormen.
- De meest geschikte deelvarianten noteren in een morfologische kaart.
- Concept genereren:
- Concept genereren door combineren van deelvarianten in de morfologische kaart.
- Concepten wegen:
- De meest geschikte concepten wegen aan de eisen in een matrix concepten x eisen.
- Het gekozen concept waar nodig visualiseren.

- ☐ duidelijk
- ☐ aanvulling gewenst nl:

10.2.7.5 Implementatie

(wat moet er gedaan worden, speciale voorwaarden, wie is waarvoor verantwoordelijk, borging, tijdspectief en evaluatie)

Ten behoeve van tussentijdse besluitvorming afsluiten met een reflectie en plan van aanpak voor de fasen en een go/no go rapportage (ALP rapport)

- ☐ duidelijk
- ☐ aanvulling gewenst nl:
- ☐

Opmerkingen docent:

1. Hierbij teken ik dit voorstel voor akkoord.

2. Ik teken voor akkoord onder het voorbehoud dat mijn opmerkingen in de uitwerking worden meegenomen.

3. Ik wil op grond van mijn opmerkingen, graag een aangepast voorstel ontvangen.

10.3 Activiteiten huidige werkwijze medewerkers

| Medewerker | Medewerker 1 | Medewerker 2 | Medewerker 3 | Medewerker 4 | Medewerker 5 | Opmerking | Samenvatting |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|
| A. Verrekenbare activiteiten | | | | | | | |
| 1. Verrekenbare tijd (totaal) | | | | | | | |
| 2. Overige tijd | | | | | | | |
| 3. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 4. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 5. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 6. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 7. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| B. Verrekenbare activiteiten | | | | | | | |
| 1. Verrekenbare tijd (totaal) | | | | | | | |
| 2. Overige tijd | | | | | | | |
| 3. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 4. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 5. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 6. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 7. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 8. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 9. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 10. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| 11. Overige tijd (totaal) | | | | | | | |
| C. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 1. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 2. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 3. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 4. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 5. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 6. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 7. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 8. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 9. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 10. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 11. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 12. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 13. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 14. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 15. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 16. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 17. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 18. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 19. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 20. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 21. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 22. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 23. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 24. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 25. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 26. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 27. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 28. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 29. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 30. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 31. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 32. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 33. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 34. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 35. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 36. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 37. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 38. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 39. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 40. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 41. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 42. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 43. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 44. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 45. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 46. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 47. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 48. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 49. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 50. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 51. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 52. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 53. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 54. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 55. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 56. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 57. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 58. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 59. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 60. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 61. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 62. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 63. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 64. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 65. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 66. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 67. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 68. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 69. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 70. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 71. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 72. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 73. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 74. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 75. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 76. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 77. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 78. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 79. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 80. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 81. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 82. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 83. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 84. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 85. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 86. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 87. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 88. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 89. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 90. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 91. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 92. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 93. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 94. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 95. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 96. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 97. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 98. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 99. Overige activiteiten | | | | | | | |
| 100. Overige activiteiten | | | | | | | |

10.4 Inventarisatie procesactiviteiten huidige werkwijze medewerkers

| Procesnaam | Activiteiten | Medewerker 1 | Medewerker 2 | Medewerker 3 | Medewerker 4 | Medewerker 5 | Medewerker 6 |
|---|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Procesnaam Verwerken bestellingen binnen en buiten de winkel | Opstellen van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| Procesnaam Verwerken bestellingen buiten de winkel | Opstellen van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| Procesnaam Verwerken bestellingen binnen de winkel | Opstellen van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |

10.5 Inventarisatie procesactiviteiten nieuwe werkwijze medewerkers

| Procesnaam | Activiteiten | Medewerker 1 | Medewerker 2 | Medewerker 3 | Medewerker 4 | Medewerker 5 | Medewerker 6 |
|---|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Procesnaam Verwerken bestellingen binnen en buiten de winkel | Opstellen van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| Procesnaam Verwerken bestellingen buiten de winkel | Opstellen van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| Procesnaam Verwerken bestellingen binnen de winkel | Opstellen van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |
| | Verwerken van bestelling | X | X | X | X | X | X |

10.6 Kneipunten activiteiten processen Inventariseren

[illegible]

10.7 Overeenkomstendiagram kneipunten oorzaak en gevolg

[illegible]

10.11 Veldonderzoek intern analyse

10.11.1 Totaal transacties BES en lokaal ontvangen, uitbetaling en correctie + grafieken

| 2011 | Verzameling Totaal Transacties | 2012 | Verzameling Totaal Transacties | 2013 | Verzameling Totaal Transacties |
|---------|--------------------------------|--------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| tr_code | tr omschrijving | aantal | tr_code | tr omschrijving | aantal |
| 801 | Ontvangst kontant | 22902 | 801 | Ontvangst kontant | 24575 |
| 802 | Ontvangst cheque | 21592 | 802 | Ontvangst cheque | 20574 |
| 803 | Ontvangst bank | 1206 | 803 | Ontvangst bank | 1188 |
| 811 | Uitbetaling Kontant | 240 | 811 | Uitbetaling Kontant | 558 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 5119 | 812 | Uitbetaling Cheque | 3999 |
| 813 | Uitbetaling bank | 450 | 813 | Uitbetaling bank | 130 |
| 1801 | Korrektie ontvangst kontant | 705 | 1801 | Korrektie ontvangst kontant | 504 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 171 | 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 164 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 25 | 1803 | Korrektie ontvangst bank | 16 |
| 1811 | Korrektie Uitbetaling Kontant | 26 | 1811 | Korrektie Uitbetaling Kontant | 26 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 53 | 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 24 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 | 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 7 |

| 2013 | Verzameling Totaal Banken | 2012 | Verzameling Totaal Banken | 2011 | Verzameling Totaal Banken |
|---------|---------------------------|------------------------|---------------------------|---------|---------------------------|
| tr_code | tr omschrijving | bank | aantal | tr_code | tr omschrijving |
| 801 | Ontvangst kontant | Cash | 22902 | 801 | Ontvangst kontant |
| 802 | Ontvangst cheque | BOM, MCB Bank | 8833 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | MCB Bank (PIN) | 7111 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | BOM, RBC | 1510 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | BOM, Banco di Caribe | 229 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | BOM, GNB Bank | 101 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | *Maduro & Carib's Bank | 88 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | *BTT Bank | 23 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | BTT | 2 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | BTT Bank | 2 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | BOM, ONCO Bank | 2 | 802 | Ontvangst cheque |
| 803 | Ontvangst bank | BOM, RBC | 245 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | BOM, Banco di Caribe | 151 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | BOM, GNB Bank | 146 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | BOM, MCB Bank | 42 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | BOM, ONCO Bank | 41 | 803 | Ontvangst bank |

| 2013 | Verzameling Totaal Banken | 2012 | Verzameling Totaal Banken | 2011 | Verzameling Totaal Banken |
|---------|---------------------------|------|---------------------------|---------|---------------------------|
| tr_code | tr omschrijving | bank | aantal | tr_code | tr omschrijving |
| 801 | Ontvangst kontant | Cash | 21819 | 801 | Ontvangst kontant |
| 802 | Ontvangst cheque | | 9435 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 5087 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 764 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 148 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 139 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 23 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 | 802 | Ontvangst cheque |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 | 802 | Ontvangst cheque |
| 803 | Ontvangst bank | | 235 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | | 214 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | | 178 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | | 95 | 803 | Ontvangst bank |
| 803 | Ontvangst bank | | 20 | 803 | Ontvangst bank |

10.8 Overzicht knelpunten met oorzaak en gevolg

| Nr. | Omschrijving knelpunten (Kp) | Oorzaak | Gevolg |
|-----|--|---------|--------|
| 1 | Bij cash of pin betaling m.b.t. betalingsregeling moet vóór betaling GOS geraadpleegd worden. | 3 | 2 |
| 2 | Handelingen zijn niet conform werkinstructie | 2 | 2 |
| 3 | Handeling van afwerking in GOS systeem is bepalend per medewerker | 2 | 2 |
| 4 | Aanwezigheid van hoofdkassa nodig voor het tellen van het geld als extra controle | 7 | 7 |
| 5 | Wachtmoment voor klant bij drukke periode. | 6 | 6 |
| 6 | Niet efficiënt | 3 | 7 |
| 7 | Aanwezigheid van hoofdkassa nodig bij een foutieve boeking | 6 | 6 |
| 8 | Niet efficiënt | 4 | 4 |
| 9 | Bij niet complete bankgegevens of informatie kan verkeerde uitbetaling plaats vinden | 3 | 3 |
| 10 | Gegevens van klant niet beschikbaar | 3 | 3 |
| 11 | Mogelijkheid via het systeem om bankgegevens te bewaren maar niet werkbaar | 1 | 4 |
| 12 | Intoeisten van (bank)gegevens gebeurt niet conform interne afspraken | 1 | 4 |
| 13 | Incomplete formulieren zonder handtekening van klant kunnen niet uitbetaald worden | 4 | 3 |
| 14 | Er moet ruimte zijn in tijd om intern uitbetaling te verwerken | 3 | 3 |
| 15 | Veel handelingen verlost. Bij de balie wordt het geschreven en bij de kassa uitbetaald | 5 | 5 |
| 16 | Momenteel afhankelijk van afdeling Balie. Vrijgemaakt tijd van organisatie en veel handelingen | 4 | 4 |
| 17 | Veiligheid | 2 | 2 |
| 18 | Aanwezigheid van hoofdkassa nodig als er om medewerkers met de handeling verder gaat | 5 | 5 |
| | | 72 | 72 |

10.9 Overzicht knelpunten vanuit Interrelatiediagram

Knelpunten vanuit Interrelatiediagram + laatste uitgangspunt / interne relaties

| Nr. | Omschrijving knelpunten (Kp) | Oorzaak | Gevolg | Gevolg | Gevolg | Gevolg | Gevolg |
|-----|---|---------|--------|--------|----------------|---------------|----------------|
| 1 | Bij cash of pin betaling m.b.t. betalingsregeling moet vóór betaling GOS geraadpleegd worden. | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | Handelingen zijn niet conform werkinstructie | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | Handeling van afwerking in GOS systeem is bepalend per medewerker | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | Aanwezigheid van hoofdkassa nodig bij een foutieve boeking | 6 | 5 | 6 | 2, 4, 5, 6, 10 | 6 | 2, 4, 5, 6, 10 |
| 5 | Niet efficiënt | 4 | 5 | 4 | 2, 4, 5, 10 | 4 | 2, 4, 5, 10 |
| 6 | Bij niet complete bankgegevens of informatie kan verkeerde uitbetaling plaats vinden | 3 | 5 | 3 | 10, 12, 15 | 3 | 10, 12, 15 |
| 7 | Gegevens van klant niet beschikbaar | 3 | 5 | 3 | 9, 15, 16 | 3 | 9, 15, 16 |
| 8 | Mogelijkheid via het systeem om bankgegevens te bewaren maar niet werkbaar | 1 | 4 | 1 | 4 | 8, 10, 12, 16 | 1 |
| 9 | Intoeisten van (bank)gegevens gebeurt niet conform interne afspraken | 1 | 4 | 1 | 4 | 8, 10, 12, 16 | 1 |
| 10 | Incomplete formulieren zonder handtekening van klant kunnen niet uitbetaald worden | 4 | 3 | 4 | 3 | 9, 14, 15 | 4 |
| 11 | Er moet ruimte zijn in tijd om intern uitbetaling te verwerken | 3 | 3 | 3 | 3 | 12, 15, 16 | 3 |
| 12 | Aanwezigheid van hoofdkassa nodig als er om medewerkers met de handeling verder gaat | 5 | 5 | 5 | 5 | 2, 4, 5, 7, 8 | 5 |
| | | 17 | 72 | | | | |

Uitbetaling 2011

| | | |
|-----|--------------------|------|
| 812 | Uitbetaling Cheque | 4404 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 8 |
| 813 | Uitbetaling bank | 207 |
| 813 | Uitbetaling bank | 57 |
| 813 | Uitbetaling bank | 30 |
| 813 | Uitbetaling bank | 25 |
| 813 | Uitbetaling bank | 22 |
| 813 | Uitbetaling bank | 12 |
| 813 | Uitbetaling bank | 7 |
| 813 | Uitbetaling bank | 1 |

Uitbetaling 2012

| | | |
|-----|--------------------|------|
| 812 | Uitbetaling Cheque | 2826 |
| 813 | Uitbetaling bank | 127 |
| 813 | Uitbetaling bank | 37 |
| 813 | Uitbetaling bank | 35 |
| 813 | Uitbetaling bank | 21 |
| 813 | Uitbetaling bank | 18 |
| 813 | Uitbetaling bank | 15 |

Uitbetaling 2013

| | | |
|-----|--------------------|------|
| 812 | Uitbetaling Cheque | 2196 |
| 813 | Uitbetaling bank | 101 |
| 813 | Uitbetaling bank | 38 |
| 813 | Uitbetaling bank | 31 |
| 813 | Uitbetaling bank | 26 |
| 813 | Uitbetaling bank | 23 |
| 813 | Uitbetaling bank | 20 |

Correctie 2011

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 64 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 36 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 8 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 2 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 2 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 1 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 2 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 37 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 3 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 1 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 |

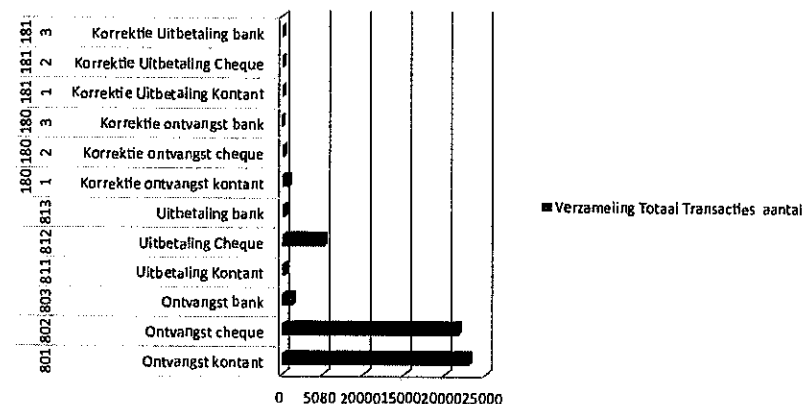
Correctie 2012

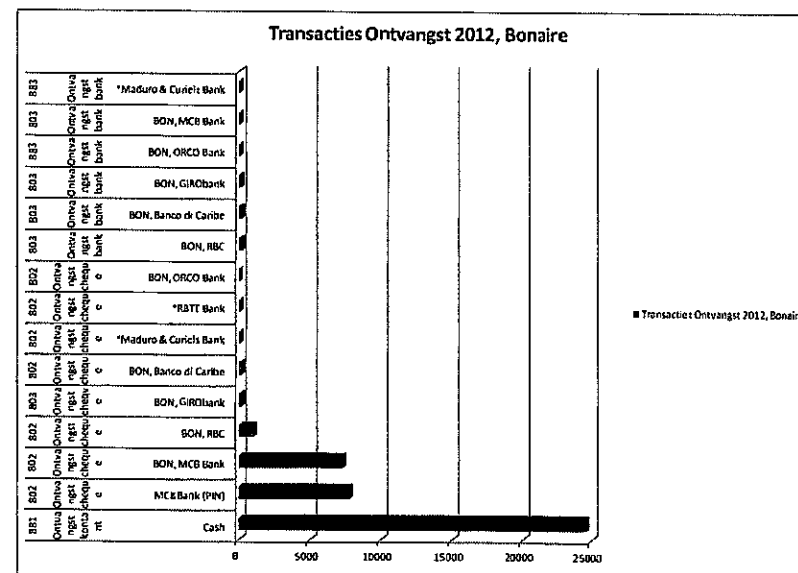
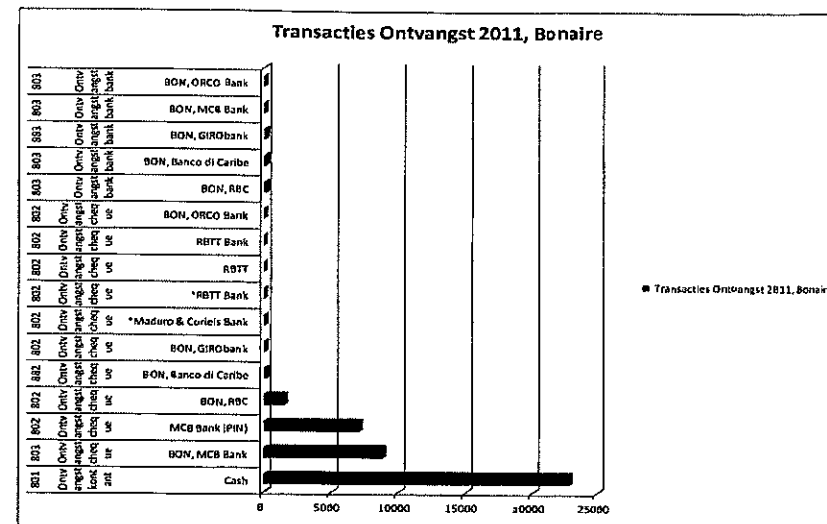
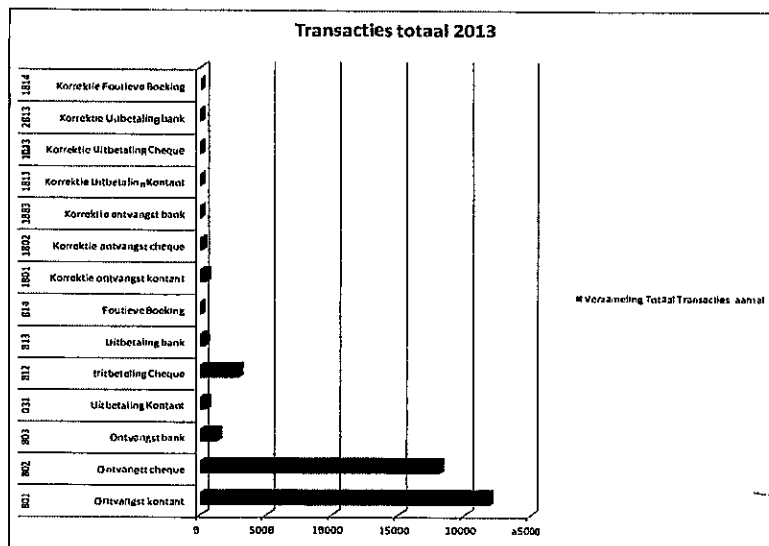
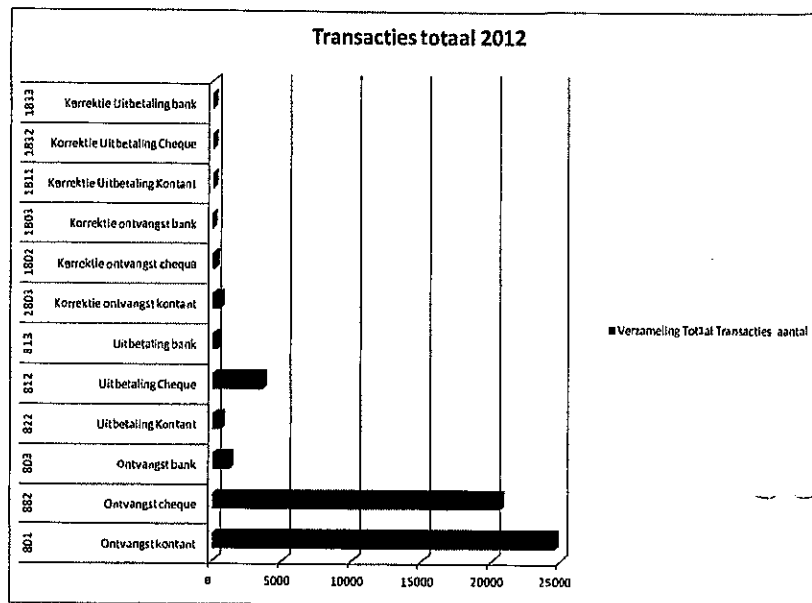
| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 52 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 34 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 6 |
| 1882 | Korrektie ontvangst cheque | 4 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 2 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 1 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 2 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 1 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 15 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 |

Correctie 2013

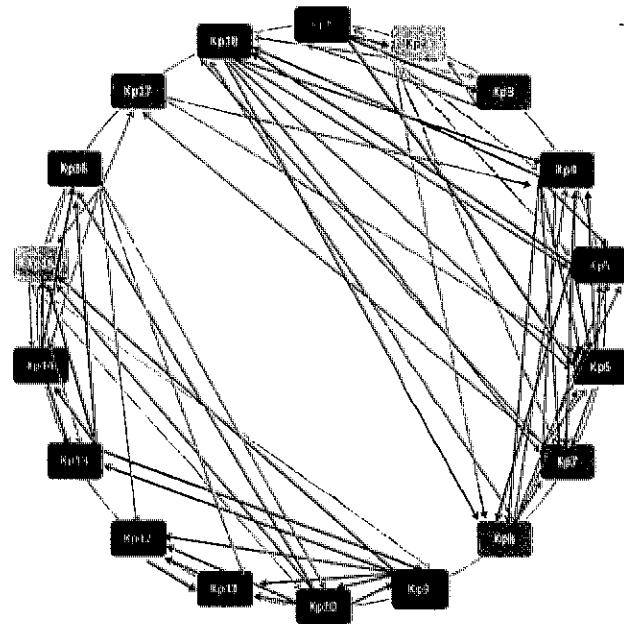
| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 73 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 52 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 16 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 6 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 4 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 1 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 1 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 3 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 2 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 1 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 1 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 12 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 2 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 2 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 |

Transacties totaal 2011

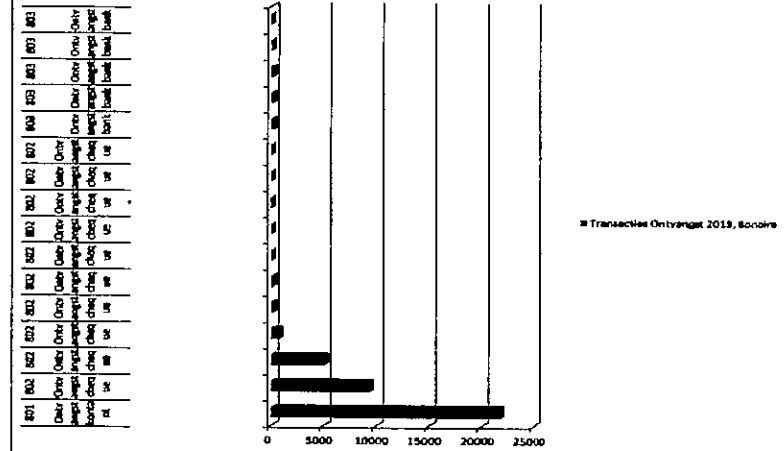




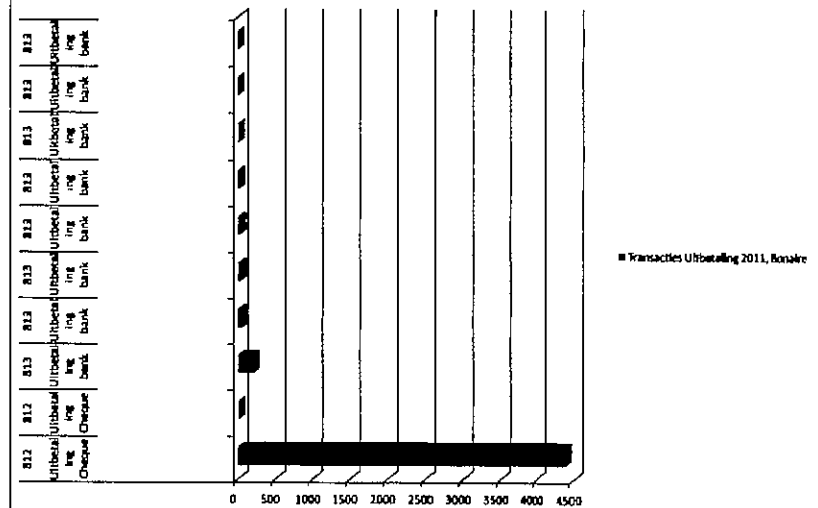
10.10 Clusteren van knelpunten Interrelatiediagram

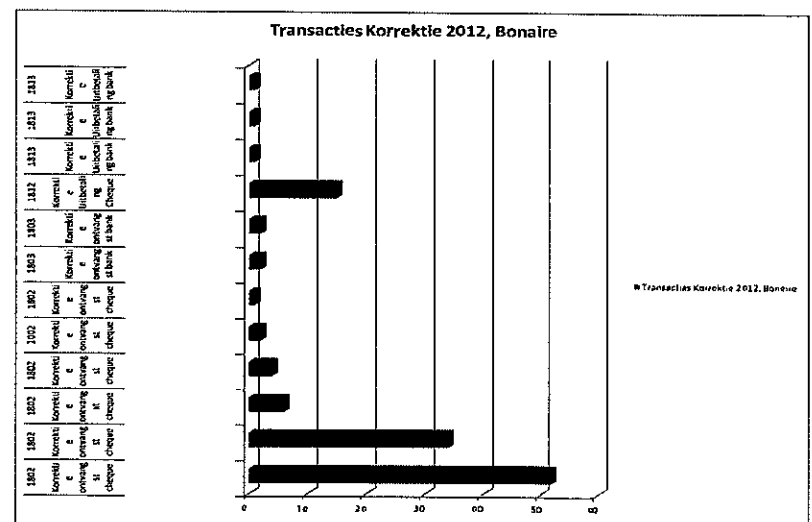
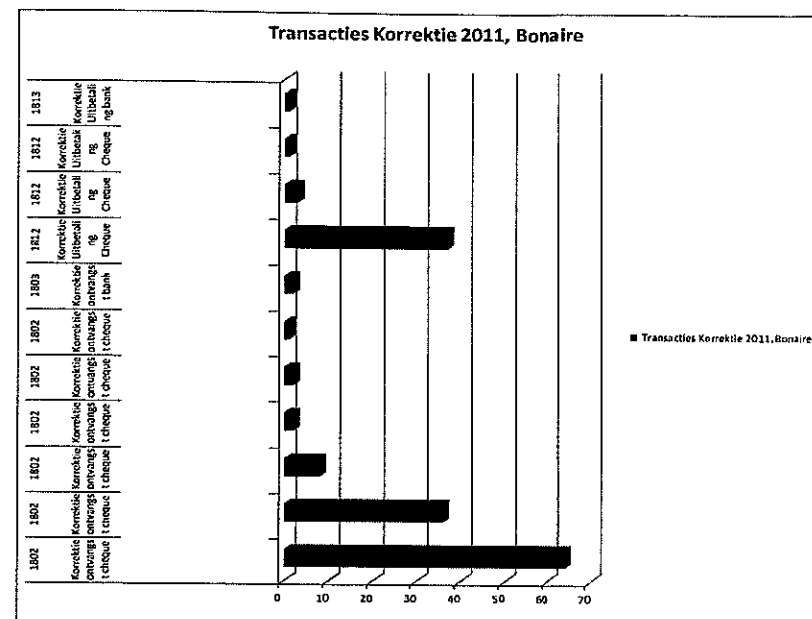
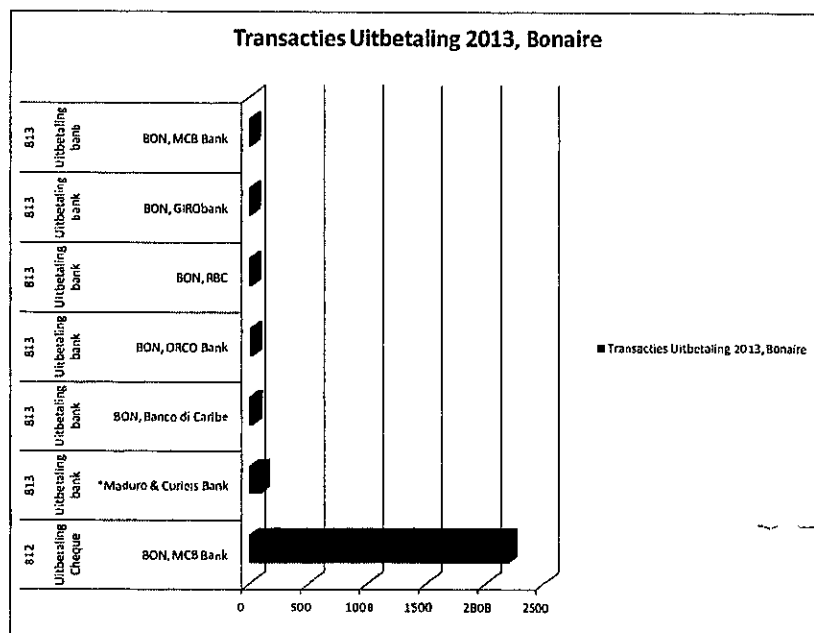
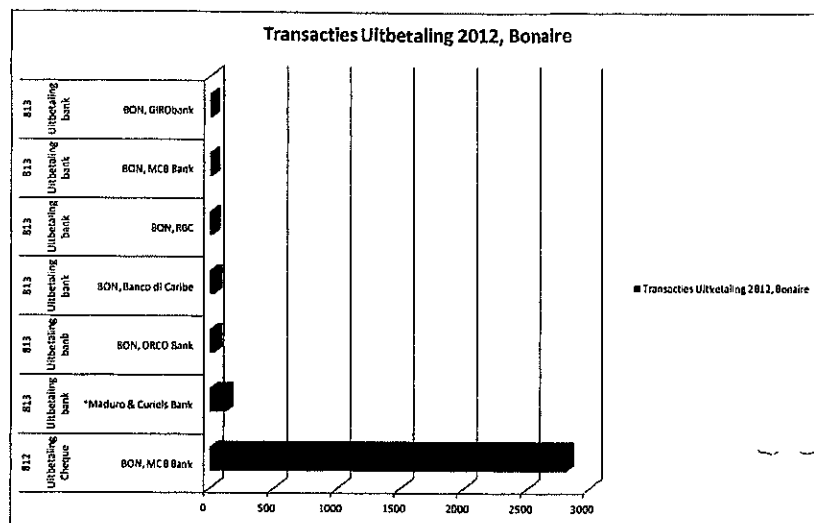


Transacties Ontvangst 2013, Bonaire



Transacties Uitbetaling 2011, Bonaire



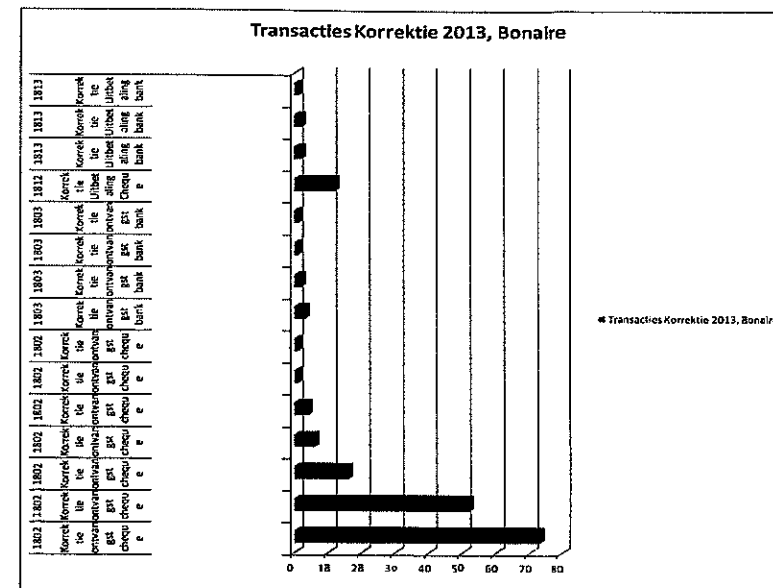


10.11.2 Totaal transacties bovenwinden ontvangst, uitbetaling en correctie + grafieken

| 2011 Verzameling Totaal Banken | | | |
|--------------------------------|-------------------|------|--------|
| tr_code | tr omschrijving | bank | aantal |
| 801 | Ontvangst kontant | Cash | 22902 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1306 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 862 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 858 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 453 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 87 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 13 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 10 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 7 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 2 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 |
| 803 | Ontvangst bank | | 245 |
| 803 | Ontvangst bank | | 237 |
| 803 | Ontvangst bank | | 99 |

| 2012 Verzameling Totaal Banken | | | |
|--------------------------------|-------------------|------|--------|
| tr_code | tr omschrijving | bank | aantal |
| 801 | Ontvangst kontant | Cash | 24575 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1792 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 966 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 896 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 460 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 2 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1 |
| 803 | Ontvangst bank | | 229 |
| 803 | Ontvangst bank | | 229 |
| 803 | Ontvangst bank | | 127 |
| 803 | Ontvangst bank | | 1 |

| 2013 Verzameling Totaal Banken | | | |
|--------------------------------|-------------------|------|--------|
| tr_code | tr omschrijving | bank | aantal |
| 801 | Ontvangst kontant | Cash | 21819 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 1030 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 661 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 595 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 210 |
| 802 | Ontvangst cheque | | 2 |
| 803 | Ontvangst bank | | 217 |
| 803 | Ontvangst bank | | 212 |
| 803 | Ontvangst bank | | 131 |



Uitbetaling 2011

| | | |
|-----|--------------------|-----|
| 812 | Uitbetaling Cheque | 414 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 282 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 11 |
| 813 | Uitbetaling bank | 34 |
| 813 | Uitbetaling bank | 27 |
| 813 | Uitbetaling bank | 8 |

Uitbetaling 2012

| | | |
|-----|--------------------|-----|
| 812 | Uitbetaling Cheque | 540 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 189 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 3 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 1 |
| 813 | Uitbetaling bank | 37 |
| 813 | Uitbetaling bank | 31 |
| 813 | Uitbetaling bank | 9 |

Uitbetaling 2013

| | | |
|-----|--------------------|-----|
| 812 | Uitbetaling Cheque | 458 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 240 |
| 812 | Uitbetaling Cheque | 3 |
| 813 | Uitbetaling bank | 49 |
| 813 | Uitbetaling bank | 36 |
| 813 | Uitbetaling bank | 10 |

Correctie 2011

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 38 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 10 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 3 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 3 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 3 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 1 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 18 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 5 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 1 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 6 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 5 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 1 |

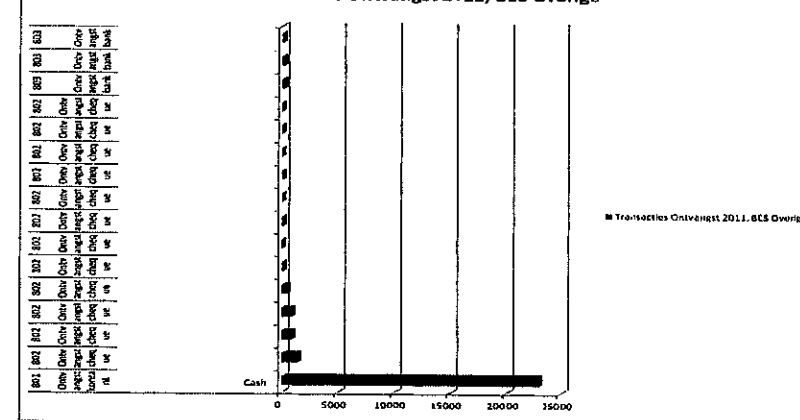
Correctie 2012

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 41 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 10 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 8 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 5 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 1 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 7 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 5 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 8 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 1 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 4 |

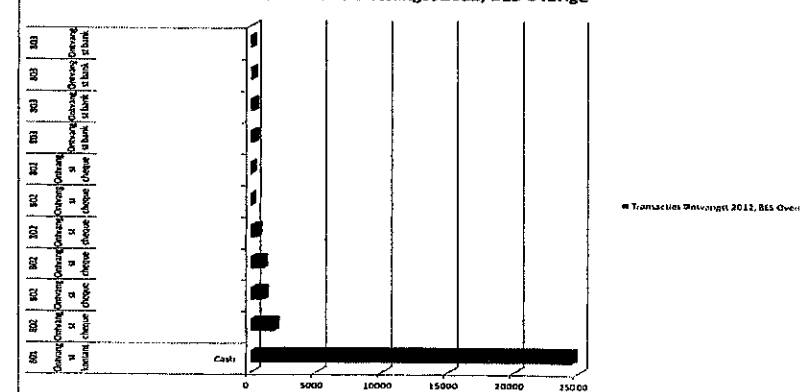
Correctie 2013

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 13 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 12 |
| 1802 | Korrektie ontvangst cheque | 11 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 2 |
| 1803 | Korrektie ontvangst bank | 1 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 3 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 2 |
| 1812 | Korrektie Uitbetaling Cheque | 1 |
| 1813 | Korrektie Uitbetaling bank | 1 |

Transacties Ontvangst 2011, BES Overige



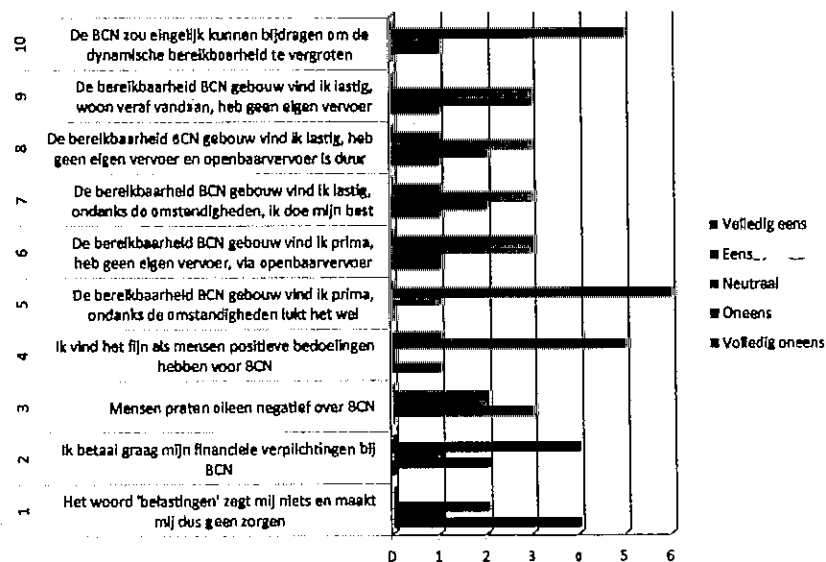
Transacties Ontvangst 2012, BES Overige



10.11.3 Enquête medewerkers BCN

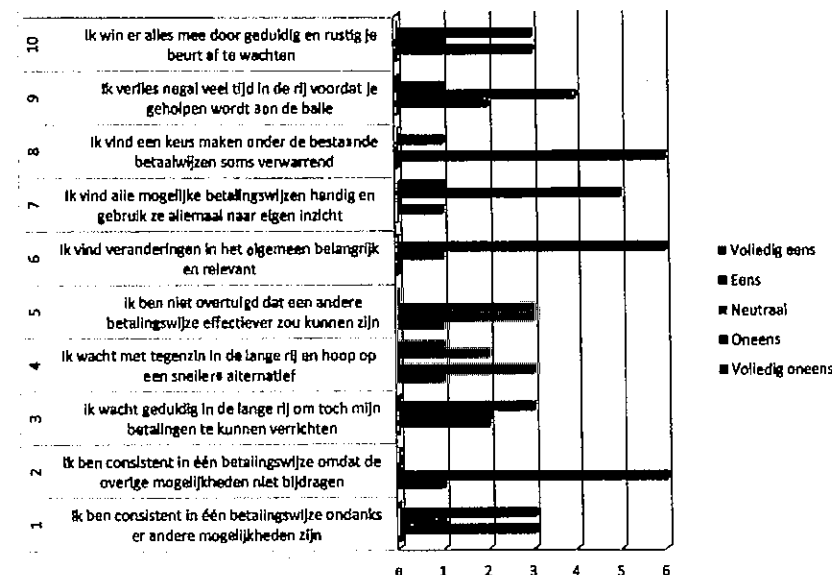
10.11.3.1 Naamsbekendheid BCN

| Vraag | Stellingen naamsbekendheid BCN | Volledig oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Volledig eens |
|-------|---|-----------------|--------|----------|------|---------------|
| 1 | Het woord 'belastingen' zegt mij niets en maakt mij dus geen zorgen | 4 | 1 | 2 | 4 | 0 |
| 2 | Ik betaal graag mijn financiële verplichtingen bij BCN | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 |
| 3 | Mensen praten alleen negatief over BCN | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | Ik vind het fijn als mensen positieve bedoelingen hebben voor BCN | 5 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| 5 | De bereikbaarheid BCN gebouw vind ik prima, ondanks de omstandigheden lukt het wel | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 6 | De bereikbaarheid BCN gebouw vind ik prima, heb geen eigen vervoer, via openbaar vervoer | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| 7 | De bereikbaarheid BCN gebouw vind ik lastig, ondanks de omstandigheden ik doe mijn best | 5 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| 8 | De bereikbaarheid BCN gebouw vind ik lastig, heb geen eigen vervoer en openbaar vervoer is duur | 5 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 9 | De bereikbaarheid BCN gebouw vind ik lastig, heb geen eigen vervoer | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| 10 | De BCN zou eigenlijk kunnen bijdragen om de dynamische bereikbaarheid te vergroten | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 |



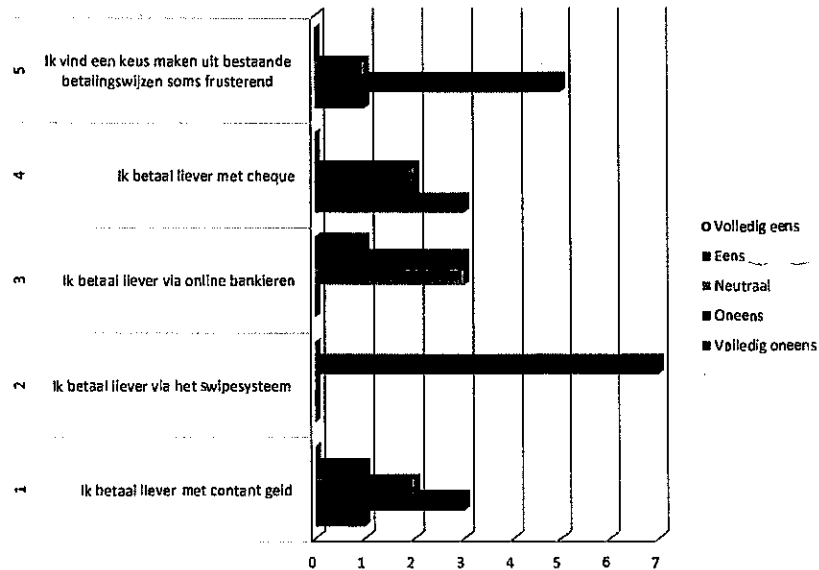
10.11.3.2 Gedragssituatie belastingbetaler

| Vraag | Stellingen gedragssituatie belastingbetaler | Volledig oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Volledig eens |
|-------|---|-----------------|--------|----------|------|---------------|
| 1 | Ik ben consistent in één betalingswijze ondanks er andere mogelijkheden zijn | 0 | 3 | 1 | 3 | 0 |
| 2 | Ik ben consistent in één betalingswijze omdat de overige mogelijkheden niet bijdragen | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Ik wacht geduldig in de lange rij om toch mijn betalingen te kunnen verrichten | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | Ik wacht met tegenzin in de lange rij en hoop op een snellere alternatief | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 |
| 5 | Ik ben niet overtuigd dat een andere betalingswijze effectiever zou kunnen zijn | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 6 | Ik vind veranderingen in het algemeen belangrijk en relevant | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 |
| 7 | Ik vind alle mogelijke betalingswijzen handig en gebruik ze allemaal naar eigen inzicht | 0 | 1 | 0 | 5 | 1 |
| 8 | Ik vind een keus maken onder de bestaande betaalwijzen soms verwarrend | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 |
| 9 | Ik verlies nogal veel tijd in de rij voordat je geholpen wordt aan de balie | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| 10 | Ik win er alles mee door geduldig en rustig te baait af te wachten | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 |



10.11.3.3 Wijze van betaling

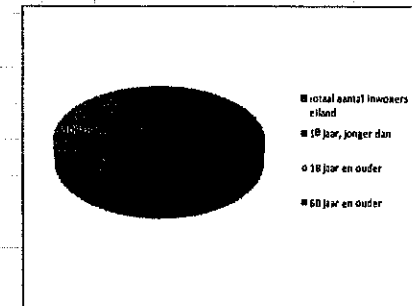
| Vraag | Stellingen wijze van betaling | Volledig oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Volledig eens |
|-------|---|-----------------|--------|----------|------|---------------|
| 1 | Ik betaal liever met contant geld | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2 | Ik betaal liever via het swipesysteem | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| 3 | Ik betaal liever via online bankieren | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 |
| 4 | Ik betaal liever met cheque | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 5 | Ik vind een keus maken uit bestaande betalingswijzen soms frustrerend | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 |



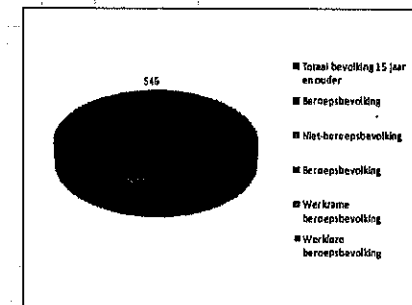
10.12 Veldonderzoek extern analyse

10.12.1 Aantal inwoners Bonaire 2013 + Totaal categorie bevolking 15 jaar ouder 2012

| | |
|------------------------------------|-------|
| Totaal aantal inwoners eiland 2013 | 17408 |
| aantal inwoners per categorie | |
| 18 jaar, jonger dan | 3729 |
| 18 jaar en ouder | 10918 |
| 60 jaar en ouder | 2761 |

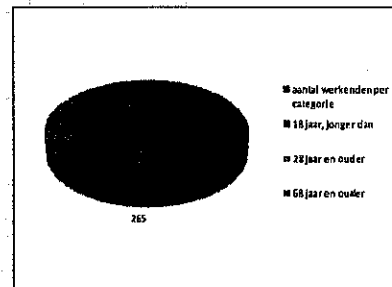


| | |
|-----------------------------------|-------|
| 2012 | |
| Totaal bevolking 15 jaar en ouder | 13479 |
| Beroepsbevolking | 9383 |
| Niet-beroepsbevolking | 4096 |
| Beroepsbevolking | 9383 |
| Werkzame beroepsbevolking | 8837 |
| Werkloze beroepsbevolking | 546 |

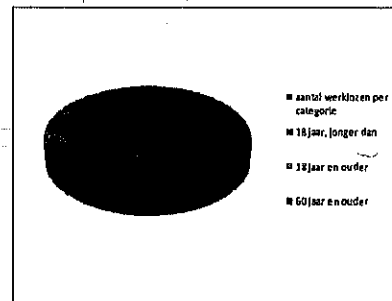


10.12.2 Aantal werkenden en werklozen per categorie 2012

| | |
|--------------------------------|------|
| aantal werkenden per categorie | 8837 |
| 18 jaar, jonger dan | 265 |
| 18 jaar en ouder | 7460 |
| 60 jaar en ouder | 1113 |

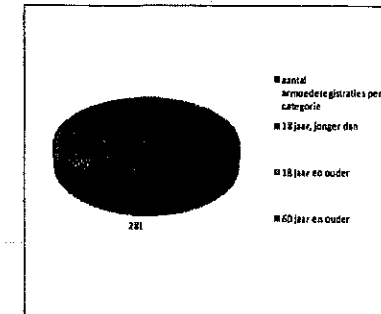


| | |
|--------------------------------|-----|
| aantal werklozen per categorie | 546 |
| 18 jaar, jonger dan | 36 |
| 18 jaar en ouder | 458 |
| 60 jaar en ouder | 52 |

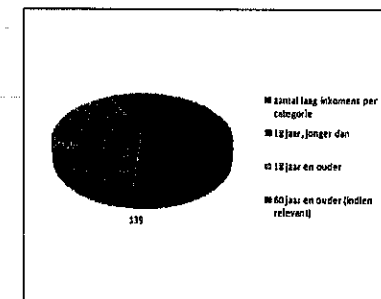


10.12.3 Aantal armoederegistraties en laaginkomens per categorie 2012

| | |
|--|------|
| 2012 | |
| aantal armoederegistraties per categorie | 4096 |
| 18 jaar, jonger dan | 281 |
| 18 jaar en ouder | 2037 |
| 60 jaar en ouder | 1778 |

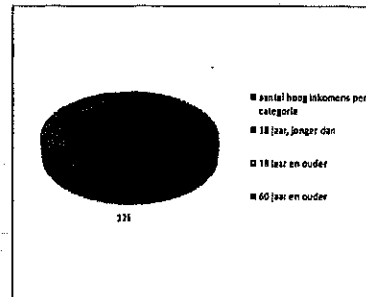


| | |
|------------------------------------|------|
| aantal laaginkomens per categorie | 4627 |
| 18 jaar, jonger dan | 139 |
| 18 jaar en ouder | 3906 |
| 60 jaar en ouder (indien relevant) | 582 |

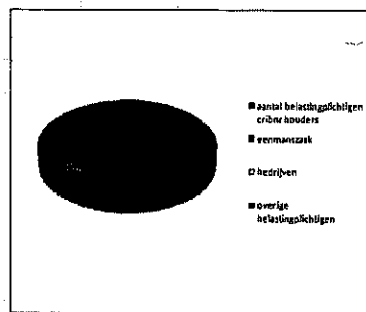


10.12.4 Aantal hooginkomens per categorie 2012 en belastingplichtigen 2013

| aantal hoog inkomens per categorie | 2012 |
|------------------------------------|------|
| 18 jaar, jonger dan | 126 |
| 18 jaar en ouder | 3554 |
| 60 jaar en ouder | 530 |

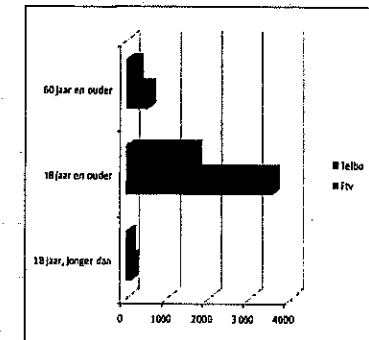


| aantal belastingplichtigen online houders | 2013 |
|---|------|
| eenmanszaak | 2374 |
| bedrijven | 2709 |
| overige belastingplichtigen | 9318 |

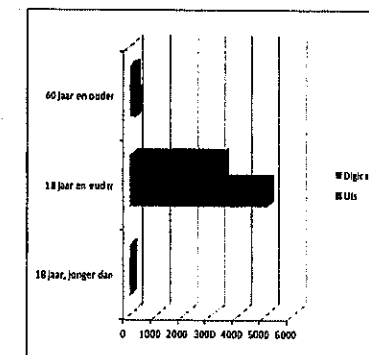


10.12.5 Aantal internetaccount huishoudens en mobiele gebruikers per categorie 2012

| 2012 | | |
|--|------|-------|
| aantal internetaccount huishoudens per categorie | Ftv | Telbo |
| 18 jaar, jonger dan | 126 | 58 |
| 18 jaar en ouder | 3554 | 1644 |
| 60 jaar en ouder | 530 | 245 |



| aantal internetaccount mobiele gebruikers per categorie | Uhr | Digital |
|---|------|---------|
| 18 jaar, jonger dan | 10 | 7 |
| 18 jaar en ouder | 5042 | 3361 |
| 60 jaar en ouder | 222 | 148 |



10.13 Tabel van eisen

Tabel van eisen

| Nr. | Eis | Wegfactor |
|-----|--|-----------|
| 1 | Informatie campagne voor elektronisch betalen stimuleren en motiveren | 5 |
| 2 | BCN wilt bepaalde doelgroepen consument betaler tegemeet komen in elektronisch betalen | 2 |
| 3 | Directe betalingsmogelijkheden bij de banken samenstellen voor de consument | 3 |
| 4 | Betalingen en transacties moeten meer robuust, integriteit van aard zijn en tijd besparen | 4 |
| 5 | Heidere en eenvoudige werkinstructies voor bij de kassa transacties en administratie voor meer efficiëntie | 3 |
| 6 | Uitvoeren van transacties moet niet meer tijdrovend voor de organisatie zijn | 2 |
| 7 | Contant geld stapvoets verbannen door de consument beleier bij BCN | 3 |
| 8 | Motiveren van de consument betaler elektronische betalingen te kiezen boven contant geld | 3 |
| 9 | Gedragverandering voor de contant geld consument betaler realiseren | 4 |
| 10 | Diverse nieuwe additionele elektronische betaalsystemen op BCN werktein uitbreiden | 5 |
| 11 | BCN wilt een neuwere band met de consument hebben en komt naar U toe | 1 |

10.14 Tabel van thema aspect

| Nr. | Thema aspect |
|-----|--------------------------------|
| 1 | Betaalgedrag consumenten |
| 2 | Gedragverandering |
| 3 | Consumentengedrag |
| 4 | Attitudegedrag |
| 5 | Innovatiedienstverlening |
| 6 | Mobiel betalen |
| 7 | Betaalendenschap |
| 8 | Betalingsverkeer |
| 9 | Externe communicatie marketing |
| 10 | Social media marketing |

10.15 Tabel van initiële oplossingen

| Nr | Initiele oplossing |
|----|---|
| 1 | Initialisatie aankondigen marketing campagne publiek toekomstige wijzigingen en uitbreidingen |
| 2 | Initialisatie intern proces Contant betalen BCN reduceren, elektronisch betalen vermeerderen |
| 3 | Initialisatie intern proces Contant betalen BCN ect... marketing campagne informeren publiek |
| 4 | Initialisatie project BCN rekeningsparen Sam betalings middel en relaterend marketing |
| 5 | Initialisatie project BCN mobiele pinautomaat (POS) betaalsysteem en relaterend marketing |
| 6 | Initialisatie project BCN informatiezuil selfservicesysteem project en relaterend marketing |
| 7 | Initialisatie project BCN Prepaid elektronische kaart donatieproject en relaterend marketing |
| 8 | Initialisatie project BCN Belastingdienst Bus Branche project en relaterend marketing |

10.16 Morfologische tabel

| Nr. | Thema aspect | Oplossing 1 | Oplossing 2 | Oplossing 3 | Oplossing 4 | Oplossing 5 | Oplossing 6 | Oplossing 7 | Oplossing 8 | Oplossing 9 | Oplossing 10 |
|-----|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | Betaalgedrag consumenten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | Gedragverandering | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3 | Consumentengedrag | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 | Attitudegedrag | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5 | Innovatiedienstverlening | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6 | Mobiel betalen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7 | Betaalendenschap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8 | Betalingsverkeer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9 | Externe communicatie marketing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10 | Social media marketing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

10.17 Keuze van oplossingen

- 1 = aantal score initiele oplossing in relatie tot eis (gevoel met waarden uit Morfologisch tabel)
- 2 = aantal score vermenigvuldigd met weegfactor
- 3 = totaal aantal score per oplossing

| Nr. | Eis | Weegfactor | Initiale oplossing | | | | | | | |
|--------|---|------------|--------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Informatie campagne voor elektronisch betalen stimuleren en motiveren | 16,30 | 10 | 30 | 10 | 30 | 10 | 30 | 10 | 30 |
| 2 | BCN wil bepaalde doelgroepen consument betaler tegenwoordig komen in elektronisch betalen | | 2 | 14 | 7 | 14 | 7 | 14 | 7 | 14 |
| 3 | Directa betaalmogelijkheden bij de banken samenstellen voor de consument | | 7 | 21 | | 7 | 21 | | | |
| 4 | Betalen en transacties moeten meer robuust, integriteit van aard zijn en tijd besparen | 5,10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 |
| 5 | Hebben en eenvoudige werkinstructies voor bij de kassa transacties en administratie voor meer efficiëntie | 5,15 | 5 | 15 | | | | | | |
| 6 | Uitvoeren van transacties moet niet meer tijdovrend voor de organisatie zijn | 6,12 | 6 | 12 | 6 | 12 | 6 | 12 | 6 | 12 |
| 7 | Contant geld stapvoets verbanen voor de consument betaler bij BCN | 8,24 | 8 | 24 | 8 | 24 | 8 | 24 | 8 | 24 |
| 8 | Nutten van de consument betaler elektronische betalingen te kunnen boven contant geld | 10,30 | 10 | 30 | 10 | 30 | 10 | 30 | 10 | 30 |
| 9 | Gedrag verandering voor de contant geld consument betaler realiseren | 8,24 | 8 | 24 | 8 | 24 | 8 | 24 | 8 | 24 |
| 10 | Diverse nieuwe additionele elektronische betaalsystemen op BCN werken laten uitbreiden | | 7 | 7 | 4 | 12 | 4 | 12 | 4 | 12 |
| 11 | BCN wil een nauwere band met de consument hebben en komt naar U toe | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Totaal | | | 84 | 85 | 108 | 150 | 156 | 177 | 127 | 7 |

10.18 Relatieverband initiele oplossing koppelen aan eis

- 3 = aantal score initiele oplossing in relatie tot eis
- 1 = aantal score vermenigvuldigd met weegfactor

| Nr. | Eis | Weegfactor | Initiale oplossing | | | | | | | |
|--------|---|------------|--------------------|----|----|----|----|----|----|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Informatie campagne voor elektronisch betalen stimuleren en motiveren | 1,3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | BCN wil bepaalde doelgroepen consument betaler tegenwoordig komen in elektronisch betalen | | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | Directa betaalmogelijkheden bij de banken samenstellen voor de consument | | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 4 | Betalen en transacties moeten meer robuust, integriteit van aard zijn en tijd besparen | 1,2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | Hebben en eenvoudige werkinstructies voor bij de kassa transacties en administratie voor meer efficiëntie | 1,2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 6 | Uitvoeren van transacties moet niet meer tijdovrend voor de organisatie zijn | 1,2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 7 | Contant geld stapvoets verbanen voor de consument betaler bij BCN | 1,3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 8 | Nutten van de consument betaler elektronische betalingen te kunnen boven contant geld | 1,3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 9 | Gedrag verandering voor de contant geld consument betaler realiseren | 1,3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 10 | Diverse nieuwe additionele elektronische betaalsystemen op BCN werken laten uitbreiden | | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 11 | BCN wil een nauwere band met de consument hebben en komt naar U toe | | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| Totaal | | | 9 | 33 | 12 | 32 | 21 | 24 | 16 | 7 |

10.19 Relatieverband eis koppelen aan thema aspect

- 1 = aantal score eis in relatie tot thema aspect
- gevoel (geen waarde) = geen score eis in relatie tot thema aspect

| Nr. | Thema aspect | Eis | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
|--------|-------------------------|-----|----|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|
| | | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 1 | Betaalbeleg consumenten | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 2 | Betaalbeleg consumenten | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 3 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 4 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 5 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 6 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 7 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 8 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 9 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 10 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 11 | Consumentenbeleg | | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| TOTAAL | | | 18 | 7 | 7 | 5 | 5 | 8 | 8 | 10 | 8 | 4 | 7 |

10.20 Tabel van weegfactor

| Weegfactor | Definitie |
|------------|----------------------|
| 1 | Gevoel (geen waarde) |
| 2 | Gevoel (geen waarde) |
| 3 | Gevoel (geen waarde) |
| 4 | Gevoel (geen waarde) |
| 5 | Gevoel (geen waarde) |
| 6 | Gevoel (geen waarde) |
| 7 | Gevoel (geen waarde) |
| 8 | Gevoel (geen waarde) |
| 9 | Gevoel (geen waarde) |
| 10 | Gevoel (geen waarde) |
| 11 | Gevoel (geen waarde) |

10.21 SWOT analyse

| SWOT analyse conceptoplossingen | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Strengths | | | | | Weaknesses | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Keuze personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Beleefde concept Eenvoudig Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant |
| Opportunities | | | | | Threats | | | | |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant | Interne personeel Direct resultaat Voordeel lange tijd Geen investering Beleefde van klant |



> Retouradres: Postbus 329, Kralendijk, Bonaire.

Betreft: Sluiting kasfunctie Belastingdienst/CN.

Geachte

In uw e-mails van 7 april en 11 april 2015 aan respectievelijk het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst Caribisch Nederland (hierna Belastingdienst/CN) verzoekt u de Belastingdienst/CN het sluiten van de kassa's te herzien.

Middels deze brief licht ik u toe waarom de Belastingdienst/CN niet aan uw verzoek zal tegemoet komen. Daartoe zal ik u om te beginnen meenemen in de overwegingen omtrent het sluiten van de kassa's per 1 mei 2015. Verder zal ik u een toelichting geven op het proces van uitvoering en communicatie. Om vervolgens de brief te eindigen met een tegemoetkoming in het beperkt open houden van 1 kassa tot en met 1 juni 2015.

Reden sluiting kassa's

Vorige week heeft u onder andere middels een persbericht in de krant kunnen lezen dat de Belastingdienst/CN vanaf 1 mei 2015 haar kasfunctie gaat sluiten. Daarmee komt er een einde aan de mogelijkheid om ten kantore van de Belastingdienst/CN te betalen.

Zoals in het informatiebericht wordt aangegeven, heeft de Rijksoverheid de beleidslijn om taken die door het bedrijfsleven, in dit geval de banken, kunnen worden uitgevoerd niet (langer) gedaan worden door de Rijksoverheid. Naast deze genoemde beleidslijn heeft de wijziging tevens als doel het betalingsverkeer voor onze klanten (belastingplichtigen) te vereenvoudigen. Daartoe is Belastingdienst/CN gestart met het geautomatiseerd uitbetalen. Het oogmerk is daarbij tweeledig; enerzijds versnellen van de uitbetaling door de Belastingdienst/CN en anderzijds het tegemoetkomen van belastingplichtigen om niet tekenmale een bezoek aan de Belastingdienst/CN te hoeven brengen. Het geautomatiseerd uitbetalen is succesvol gebleken en door de burgers en bedrijven van de Bonaire, Saba en Statia zeer goed ontvangen.

De Belastingdienst/CN heeft geen budgettaakstelling ontvangen die deze maatregel noodzakelijk maakt. Wel heeft de Belastingdienst/CN in deze beslissing de risico's die onze medewerkers en bezoekers lopen door de aanwezigheid van grote hoeveelheden contant geld meegewogen. Dat de Belastingdienst/CN dit besluit niet eerder heeft genomen werd veroorzaakt door het nog niet gereed hebben van de verwerking van de (digitale) banktransacties. Inmiddels kan de Belastingdienst/CN een juiste verwerking garanderen in geval belastingplichtigen gebruik maken van het betaalmerk dat op al onze documenten staat vermeld. Met de banken zijn afspraken gemaakt over het aanpassen van de internetbetaalmogelijkheden ten behoeve van de Belastingdienst/CN (waarbij expliciet om het betaalmerk wordt gevraagd) en over de hulp die de burgers en bedrijven van Bonaire kunnen ontvangen om de betaling op de juiste wijze bij de Belastingdienst/CN te krijgen. De Belastingdienst/CN is er van overtuigd dat het

belastingbetalers veel tijd en ongemak zal besparen als de overstap naar bankbetalingen wordt gemaakt.

Communicatie

In uw mail geeft u aan dat uw vereniging overvallen is door dit nieuws en niet eerder op de hoogte was van het sluiten van de kassa's van de Belastingdienst/CN dan na publicatie van de sluitingsdatum. Ik kan dit niet helemaal plaatsen aangezien de heer van den Bosch en u elkaar in maart hierover hebben gesproken tijdens een door de Nederlandse Bank georganiseerde overleg. Daarnaast communiceert de Belastingdienst/CN al geruime tijd deze sluitingsdatum aan de bezoekers van onze balles en kassa's. Het communicatietraject van het sluiten van de kassa's is zorgvuldig tot stand gekomen. Allereerst is gekozen voor de directe één op één communicatie aan de mensen die daadwerkelijk onze balie en kassa's bezoeken. Kijkend naar het dalende aantal bezoekers aan onze kassa's en de groei van het aantal bankbetalingen is gebleken dat deze lijn effectief is. De tweede fase van het communicatietraject betrof het persbericht.

Uitvoering door banken

Voor uw informatie kan ik melden dat de Belastingdienst/CN met ingang van 1 januari 2015 de kassa's op de bovenwindse eilanden heeft gesloten. De overgang is daar zonder problemen ingevoerd en door burgers en bedrijven geaccepteerd. Dit was mede te danken aan de getroffen voorbereidingen en de gemaakte afspraken met de banken. Voor Bonaire verwachten Belastingdienst/CN eveneens een nagenoeg geruisloze overgang. Te meer daar de Belastingdienst/CN lering heeft kunnen trekken uit de overgang op Saba en Statia en nog meer tijd voor de voorbereidingen heeft kunnen treffen.

In uw mail geeft u verder aan dat u problemen verwacht in de uitvoering. Ter voorbereiding op de transitie en ter voorkoming van mogelijke problemen heeft de Belastingdienst/CN meerdere keren overleg gevoerd met de bankiersvereniging van Bonaire. De banken geven daarnaast extra voorlichting en wijzen hun klanten op de mogelijkheden om belastingbetalingen via de bankrekening van de Belastingdienst/CN te doen. Dit is in lijn met de adviezen die we van de banken hebben ontvangen. De banken hebben gevraagd om klanten van de bank door te verwijzen naar de bank. De bank zal dan samen met de klant bekijken welke betaalwijze het best past (meest voordelige c.q. meest efficiënte wijze) bij het betalingsgedrag van de desbetreffende belastingplichtige.

Ook het door u geadresseerde punt van extra kosten heeft de nodige aandacht van de Belastingdienst/CN gehad. De kosten van het bankverkeer worden vooral veroorzaakt door interbancaire transacties. Alle banken bieden bij een normale rekening voor particulieren de mogelijkheid om binnen de bank kosteloos te betalen. Dit is dan ook de reden dat de Belastingdienst/CN heeft besloten om bij alle banken (MCB, RBC, DRCO, Girobank en de Banco di Caribe) een rekening te openen zodat belastingplichtigen kosteloos hun betaling aan de Belastingdienst/CN kunnen doen.

Wet- en regelgeving

U geeft aan dat u van mening bent dat de Belastingdienst/CN bij het nemen van het besluit om de kassa's te sluiten, wettelijke regels heeft overtreden. Er zijn geen

wettelijke voorschriften voor wat betreft het hebben en/of aanhouden van een kassa of een mogelijkheid tot het doen van contante betalingen. Wel zeggen de regels dat er voldoende alternatieven moeten zijn om een betaling te kunnen doen. Mede door het besluit om bij alle banken een bankrekening te openen is de Belastingdienst/CN van mening dat aan deze regel in ruime mate wordt voldoen.

Naar onze mening hebben wij als Belastingdienst/CN het proces van sluiten van de kassa's zo ordelijk en zorgvuldig mogelijk ingericht en ten uitvoer gebracht. Ik verwijs in dit kader tevens naar het verslag van de Nederlandse Bank waarin benoemd wordt dat de Belastingdienst/CN de plannen weloordacht heeft uitgewerkt en doorgevoerd.

Begrip

De Belastingdienst/CN begrijpt dat burgers en bedrijven van Bonaire moeten wennen aan de doorgevoerde wijziging. Om die reden komt de Belastingdienst/CN tegemoet aan uw wens om de bevolking iets meer de tijd te geven om te kunnen wennen aan de transitie. Daarom zal de Belastingdienst/CN na 1 mei a.s. voor noodgevallen nog 1 betaaloket, met een beperkte openingstijd (van 9 uur tot 11 uur), openhouden. Per 1 juni 2015 zal de Belastingdienst/CN ook dit loket definitief sluiten. We hopen dat uw leden en u deze aangereikte oplossing op prijs stellen.

Overig

Aanvullend kan ik u melden dat de Belastingdienst/CN in gesprek is met het Openbaar Lichaam Bonaire om het betalingsgemak voor de bevolking nog verder te vergroten. Het grootste knelpunt bij de bankbetalingen zijn de betalingen voor de motorrijtuigenbelasting voor het tweede half jaar van 2015 en de verstrekking van de daarbij behorende stickers. De Belastingdienst/CN is sinds vorig jaar met het Openbaar Lichaam Bonaire in gesprek om te komen tot een klantvriendelijker systeem waardoor ook voor deze belasting het frequent bezoeken van het belastingkantoor achterwege kan blijven. De eerste berichten over deze nieuwe manier van werken van het Openbaar Lichaam Bonaire zijn reeds in de media verschenen. Ik verwacht dat het Openbaar Lichaam Bonaire de komende weken meer details zal vrijgeven. Indien u daarover meer wilt weten stel ik voor dat u hiervoor contact opneemt met het Openbaar Lichaam Bonaire.

Hoogachtend,

Drs. N. Martina
Directeur Belastingdienst Caribisch Nederland

Van:
Verzonden: woensdag 3 december 2014 15:05

Aan:
CC:

Onderwerp: B/CN communicatie aangepast
Bijlagen: BCN gaat betalingen per cheque afschaffen - NL - 2de versie aangepast door BBA.docx

Beste

Aangehecht de aangepaste tekst van de communicatie van B/CN, welk de goedkeuring heeft van de Bankiersvereniging Leden.

Aangezien ik uitlandig ben gelieve uw reactie te sturen naar de Bankiersvereniging leden met een cc aan mij, ter vermijding van vertraging gedurende mijn afwezigheid.

Met vriendelijke groet,

Belastingdienst CN stopt per 1-1-2015 met cheques

De Belastingdienst Caribisch Nederland ziet zich genoodzaakt om per 1 januari 2015 de betalingen en de uitbetalingen via cheque geheel af te schaffen.

Een van de aanleidingen die tot dit besluit hebben geleid zijn de huidige ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Er zijn meerdere problemen bij de afhandeling van cheques.

Voor uitbetalingen per cheque is bij de Belastingdienst al sinds 1 augustus 2014 een overgangsregeling van toepassing. Deze regeling houdt in dat betaling per cheque slechts bij zeer hoge uitzondering en tegen de kostprijs van USD 10, tot 31 december 2014, nog mogelijk is. Vanaf 1 januari 2015 is alleen betaling via de bank nog mogelijk.

Mocht u hierover meer informatie wensen, neem dan contact op met uw bank of met de Belastingdienst.

Belastingdienst Caribisch Nederland opent nood kassa vanaf 4 mei tot 1 juni 2015

De Belastingdienst heeft aangekondigd met ingang van 1 mei 2015 haar kassa's te zullen sluiten. De Belastingdienst realiseert zich dat burgers en bedrijven op Bonaire moeten wennen aan het sluiten van de kassa's. Het als de meeste veranderingen roept ook deze verandering weerstand op. Daarnaast vraagt deze verandering om aanpassingen in het betaalgedrag van een groep belastingplichtigen. Om de belastingplichtige zo goed mogelijk te begeleiden bij deze nieuwe situatie, heeft de Belastingdienst besloten een noodkassa te openen. Deze noodkassa zal tot 1 juni, van 9.00 uur t/m 12.00 uur op werkdagen geopend zijn.

Betalingen kunt u bij de lokale banken doen via online banking of via de loketfunctie van uw lokale bank. Wij helpen u graag om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarom heeft de Belastingdienst flyers in 3 talen (Papiaments, Engels, Nederlands) gemaakt om u te informeren over de mogelijkheden om via de bank te betalen waarin tevens een korte handleiding over het betalen van de verschillende belastingen. Deze kunt u afhalen bij de balie van het belastingkantoor of bekijken op onze website www.belastingdienst-cn.nl onder: 'Het betalen van belasting aan de Belastingdienst Caribisch Nederland'.

Mocht u hierover meer informatie wensen, neem dan contact op met uw bank of met de Belastingdienst.

De Belastingdienst staat voor u klaar!



Caribisch Nederland
Belastingdienst

1 mei 2015, sluiten de kassa's van Belastingdienst CN

We raden u aan om uw betalingen aan de Belastingdienst via de bank te doen. Vraag bij uw bank naar de mogelijkheden.

Belastingdienst CN ziet deze verandering als een belangrijke stap op weg naar de ontwikkeling van onze eilanden en onze economie door afstand te nemen van alle taken die kunnen en moeten worden uitgevoerd door het bedrijfsleven.

Tot 1 mei 2015 zijn de openingstijden van de kassa's van maandag t/m vrijdag, non-stop van 9 uur tot 13.30 uur.

Mocht u hierover meer informatie wensen, kijk dan op www.belastingdienst-cn.nl

We zijn er om u te helpen!

CD-14-07/2015-01



Van:
Verzonden: maandag 13 januari 2014 16:09
Aan:

CC:

Onderwerp: Bericht

Bon tardi allen,

Naar aanleiding van het ingelaste overleg van het team Inning & Invordering afgelopen week hierbij de belangrijkste feiten nogmaals op een rij.

Op 18 december jongstleden is in een bijeenkomst onder leiding van de directeur B/CN de huidige en toekomstige positie en inrichting van de invordering besproken. Hierbij waren verder aanwezig:
en ondergetekende.

Dit jaar en ook op langere termijn zijn er veel ontwikkelingen (te verwachten) binnen B/CN en specifiek de inning & invordering: nieuwe bakhouders, nieuwe invorderaars, opleiding voor bakhouder en invorderaar, kassafunctie beperken, toezicht/handhaving die effectiever en risicogericht moet, terugdringen vorderingen/oude middelen, werkzaamheden voor derden, technische bijstanders uit Nederland etc.. Daarbij dient het invorderingsproces in de volle breedte beheerst te worden en dat vergt monitoring, focus en sturing. Om hierop te anticiperen is de aansturing in het invorderingsproces met ingang van 1 januari 2014 als volgt:

Vriendelijke groet,

Implementatiemanager

.....
Belastingdienst Caribisch Nederland
Kaya L.D. Gerharts 12 | Kralendijk BONAIRE
.....

Geautomatiseerd uitbetalen *Weg met die cheques*

Naam deelnemer :
Relatienummer :
Opleiding : HBO midden management
Module :
Datum : 23 Maart 2015



Inhoud

Voorwoord
Samenvatting
Inleiding

1. Definitie - Wat willen we bereiken?

- 1.1 Organisatie
- 1.2 Opdrachtgever
- 1.3 Probleemstelling / kans
- 1.4 Vraagstelling en deelvragen
- 1.5 Doelstelling
- 1.6 Persoonlijke doelen

2. Verdieping - Wat zijn kenmerken en achtergronden?

- 2.1 Vertaalslag van de theorie
- 2.2 Gegevensverzameling
- 2.3 Maak een analyse van de huidige situatie
- 2.4 Conclusies

3. Strategie - Welke aanpak kiezen we?

- 3.1 Genereer alternatieve oplossingsrichtingen en ideeën
- 3.2 Strategie
- 3.3 Bijdrage aan de doelstelling

4. Uitvoering – Wie doet wat en wanneer?

- 4.1 Resultaat
- 4.2 Betrokkenen
- 4.3 Activiteiten en planning
- 4.4 Middelen en organisatie
- 4.5 Kosten en opbrengsten
- 4.6 Haalbaarheid en randvoorwaarden

5. Verkopen en managen van het plan – Hoe houden we koers?

- 5.1 Draagvlak
- 5.2 Managen
- 5.3 Evalueren
- 5.4 Verslag presentatie

6. Reflectie – Wat heb ik hier van geleerd?

Bijlagen



(ca. 1 pagina (telt niet mee in totaal aantal pagina's voor Businesscase))

Voorwoord

Als eerste wil ik de belastingdienst CN bedanken voor het vertrouwen die zij in mij hebben en dat ze mij deze uitdaging hebben aangeboden. Maar ook wil ik bedanken als mentor en coördinator, zonder hem was ik niet zover gekomen

Samenvatting

Overgaan naar giral bankieren zodat er minder risico's worden gedragen door de belastingdienst wordt een project op zichzelf met vele aspecten die aan verbonden zijn. Een daarvan is het automatiseren van het volledig proces. Dit geheel proces gaat met veel planning, uitvoeren, controleren en evalueren gemoeit. Je doel moet zijn dat dit gehele grote verandering op juiste en correcte manier te implementeren, communiceren en publiceren zodat het een smooth verloop zal hebben.

Inleiding

1. Bij de overname van de BES eilanden in het Caribisch Nederland is de kasfunctie overgenomen van het voormalige Nederlandse Antillen gouvernement. Al snel bleek het uitvoeren van deze kasfunctie de nodige nog niet beheerste risico's met zich mee te brengen. Dit heeft wel geleid tot diverse aantekeningen van de accountantsdienst en een expliciete opdracht tot het beheerst uitfaseren van de kasfunctie voor de Belastingdienst Caribisch Nederland. De Nederlandse overheid heeft het standpunt ingenomen dat taken die niet tot de kernfunctie van de overheid behoren moeten worden uitgevoerd door het bedrijfsleven. Dat om te voorkomen dat er concurrentie vervalsing kan optreden of, eigenlijk erger nog, ondernemingen in hun bestaansrecht worden bedreigt. Dat betekent in dit geval dat uitvoering van de geld(transfer) taken dat deze door de banken moeten worden uitgevoerd. Met het oog op de modernisering van deze tijd moeten we meer online gaan bankieren. Daarnaast kunnen we ook efficiënter ons werk verrichten en het aantal klantcontacten verminderen door het geautomatiseerd uitbetalen van de belastingteruggaven.



2. Definitie - Wat willen we bereiken?

Stap 1 van de Businesscase (ca. 1,5 pagina)

Een helder omschreven doelstelling is onmisbaar voor een goede Businesscase. In deze eerste stap verken je de huidige situatie in jouw organisatie en definieer je de vraagstelling. De teksten en vragen in de kaders geven je richting.

1.1 Organisatie

Belastingdienst Caribisch Nederland bestaat uit vestigingen op Bonaire Kralendijk, Sint-Eustatius en Saba (front- en backoffice). Daarbij is het dienstonderdeel Douane vertegenwoordigd in de havens en luchthavens van de 3 eilanden. 'Belastingdienst / Caribisch Nederland (B/CN) genereert belastinginkomsten via fiscale wetgeving met de toepassing van heffing, inning en toezicht. B/CN voert (douane) toezicht uit op de in-, uit- en doorvoer van goederen en op de naleving van wetgeving op veiligheids-, gezondheids-, economisch- milieuterrein, en economische ordening en financiële integriteit. B/CN heft en int premies volksverzekeringen, werknemersverzekeringen en zorgpremies en staat voor de opsporing op voorgaande terreinen (Belastingdienst/FIOD).'

Tevens draagt B/CN zorg voor het innen van eiland belastingen en -heffingen op Bonaire, St. Eustatius en Saba. Met een totaal van 105 werknemers verdeeld over 3 eilanden zorgt de belastingdienst CN voor de heffing en inning van ongeveer 150 miljoen dollar per jaar. Al deze betalingen worden binnen de afdeling Inning en bedrijfsvoering verantwoord. Zo'n 22% van dit bedrag vindt plaats via betalingen aan de kas (in contanten, maestro, (swiping) of via cheques) plaats. Met name aan de contante betalingen aan de kas kleven de nodige risico's. De belastinggelden en verordeningen worden geëind en daarna geadmistreerd doormiddel van een geautomatiseerde systeem dat de naam "GOS" heeft gekregen. GOS staat voor Geautomatiseerd Ontvangers Systeem. Als hoofdkassier heb ik de taak om dagelijks de geldstroom te controleren op de BES eilanden van alle BCN onderdelen en een deel van de andere diensten (OLB, OM, IND, voogdijraad, etc) waarvoor de Belastingdienst CN de inningsfunctie uitvoert. Vanwege de eerder genoemde risico's en de ervaringen uit het verleden is besloten dit proces van inning extra aandacht in de besturing te geven. Door deze keuze is mijn functie van hoofdkassier ontstaan. Mijn eerste taak is de werkinstructies strak neer zetten en strak aansturen. Dit houdt onder andere in dat er dagelijkse controles plaatsvinden. Niet alleen controle van de dagelijkse kas en van de kassiers maar er wordt tevens gecontroleerd op correcte afstorting naar de bank en de aansluiting van de bank met de gedane afstorting en kastransacties. Daarnaast zijn er diverse andere interne controles en verband controles die uitgevoerd worden op de BES eilanden.

1.2 Opdrachtgever

Mijn opdrachtgever is mijn werkgever de Belastingdienst / CN met name de CFO. Vanuit Nederland is de opdracht gekomen om de uitbetalingen en ontvangsten verder te gaan automatiseren. Samen met de CFO ben ik belast om dat op een gestructureerde manier dit voor elkaar te krijgen. Aandachtspunten liggen vooral op het terrein van proces en communicatie. De huidige uitbetalingen gaan volledig handmatigde en zonder een vierkante controle.



1.3 Probleemstelling / kans

In het proces worden er checks uitgeschreven voor alle te restituerende bedragen door Belastingdienst. Naast dat het de belastingdienst extra tijd en geld kost, kan het ook procesmatig veel beter aangepast worden zonder tussenkomst van mankracht waardoor fouten geminimaliseerd worden. Daarnaast wordt het aantal klantcontacten structureel fors verminderd en kan het proces voor de klant aanzienlijk worden versimpeld en versneld. Daarnaast is het veel klantvriendelijker omdat klanten niet elk jaar enkele keren op het Belastingkantoor hoeven te verschijnen om hun teruggaaf te kunnen ontvangen.

1.4 Vraagstelling en deelvragen

Hoofd Vraagstelling : Hoe komen wij van de checks af?

Deelvragen :

- Wat zijn de voordelen van een geautomatiseerde systeem van uitbetaling
- Wat zijn de risico's die we niet meer lopen
- Wat zijn de risico's die we nemen met een geautomatiseerde systeem.

1.5 Doelstelling

Doelstelling van de belastingdienst CN is om meer compliance gedrag te bewerkstelligen bij haar klanten. Een mogelijkheid om daar in te sturen is door zo snel mogelijk en met zo min mogelijk inspanning voor de klant de te restituerende bedrag binnen een norm van 5 werkdagen uit te gaan betalen. Dat wil de Belastingdienst doen door een geautomatiseerde systeem te introduceren met demate proceswaarborgen dat risico's die de belastingdienst CN loopt minimaal zijn.

1.6 Persoonlijke doelen

Mijn persoonlijke doelen die ik met deze module wil bereiken is dat ik leer om een volledige werkproces uit te werken en een instructie daarbij kan maken (met de daarbij behorende toelichting) die voldoet aan de strakke voorwaarden die de accountantsdienst van het Rijk daar aan stelt. Daarnaast stel ik mijzelf tot doel dat ik me beter leer schriftelijk vast te leggen en te documenteren. Voor wat betreft plannen weet ik uit ervaring dat dit een van mijn sterkste punten is bij het managen. Ik heb echter nog niet altijd voldoende rust in de aansturing van medewerkers die vervolgens uitvoering geven aan hetgeen is ingepland. Met name daar wil ik beter in worden.

Step 2 van de Businesscase

Uit een kort onderzoek is gebleken dat de belastingdienst CN meer compliance kan zijn naar de klanten toe. Zoals bekend willen mensen met een teruggaaf vaak hun geld zsm hebben. Kijkend naar de tijd die de Belastingdienst nodig had om tot uitbetaling te komen duurde het vaak te lang voordat er daadwerkelijk werd uitbetaald. Klanten moesten vaak te lang moeten wachten op hun uitbetaling van hun belastinggelden. Zo gebeurde het dat aanslagen (origineel) kwijt raakten. Dat kan door externe factoren (door de postkantoor) of door intern factoren (door een te lange looptraject van de uit te betaalde aanslag) het resultaat was identiek het duurde lang voordat uitbetaling kon plaatsvinden.

2.1 Vertaalslag van de theorie (2 pagina's)

Na een invoeringstraject te hebben uitgestippeld, is er een plan van aanpak gemaakt. Hoofddij daarvan is dat het hele proces beschreven wordt en een volledige IC plan



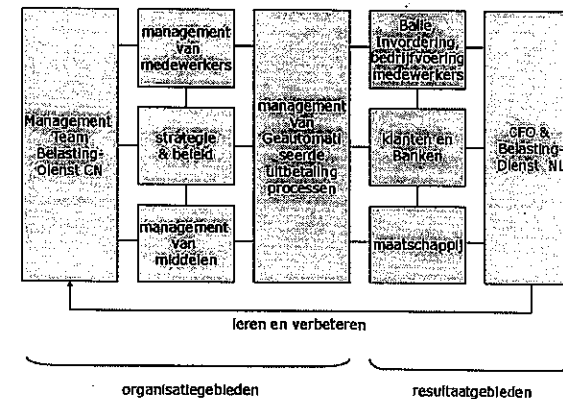
opgesteld wordt dat moet borgen dat werk instructies ook daadwerkelijk uitgevoerd worden. Hiervoor heb ik het INK model en de deming cirkel theorie 's gebruikt.

INK Model

Het INK-managementmodel is een managementmodel dat is bedoeld voor organisaties om een zelfevaluatie uit te voeren. Hiermee kan de volwassenheid van de organisatie worden bepaald en in kaart worden gebracht waar verbeteringen gewenst zijn. Het model helpt organisaties te focussen op de gebieden waar verbeteringen mogelijk zijn.

De evaluaties worden uitgevoerd door auditors om een zo onafhankelijk mogelijk beeld van de organisatie te krijgen. Het model is in 1992 ontwikkeld door het INK, wat oorspronkelijk stond voor Instituut Nederlandse Kwaliteit: een stichting in 1991 opgericht door het Ministerie van Economische Zaken om het Nederlands bedrijfsleven te ondersteunen.

De laatste wijziging in het INK-managementmodel dateert van 2008. Na een uitvoerige raadpleging van gebruikers, wetenschappers en kennispartners is besloten tot een verregaande aanpassing. De belangrijkste drijfveer is terug te voeren op de visie dat mensen niet een onderdeel van de organisatie vormen, maar de organisatie zijn. Met als conclusie dat de mens een grotere plaats in het model moest krijgen. 'Externe oriëntatie' en 'ambitie bepalen' zaten wel in het model opgesloten, maar moesten verder worden uitgewerkt en expliciet worden gemaakt.



• Cirkel van Deming

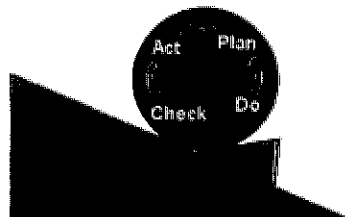
De cirkel van Deming gaat over procesbesturing. Door het proces te beheersen, probeert men een optimaal resultaat te bewerkstelligen. Deming stelt dat voor elk proces sprake moet zijn van een cyclus voor procesbeheersing. De cirkel van Deming is gebaseerd op de samenwerking met Walter A. Shewhart die gezien wordt als één van de grondlagers van Total Quality Management. W. Edwards



Deming (1900- 1993) is bekend om de Plan-Do-Check-Act-cyclus, afgekort als PDCA-cyclus en meer bekend als de Deming-cirkel.

- **Plan**
De planningsfase.
Bedenk welke producten of diensten geleverd zullen gaan worden, en op welke wijze. De doelstellingen voor het proces worden SMART gedefinieerd. Duidelijk moet worden wat de resultaten van het proces moeten zijn. Daarnaast is er aandacht voor de randvoorwaarden (beschikbaarheid middelen) en de belangen van de betrokkenen.
- **Do**
Voer uit wat er in Plan bedacht is (zorgvuldig samenwerken) en meet de resultaten.
- **Check**
Ga geregeld na of het wat er in Plan bedacht is ook daadwerkelijk in Do heeft plaatsgevonden. Als dat niet het geval is, onderzoek dan waar dat door komt (bijvoorbeeld: te ambitieuze doelen, te weinig of verkeerd personeel, meer cliënten en op andere tijden dan verwacht, veranderde wensen van cliënten). De bereikte resultaten worden vergeleken met de doelstellingen.
- **Act**
Doe iets met de constatering uit Check. Het is niet zinvol om alleen maar te constateren dat iets niet is gegaan zoals gedacht, zonder daarbij na te gaan of en hoe dat in de toekomst vermeden kan worden. Dat betekent dat wijzigingen in Plan (ofwel in het organiseren) aangebracht moeten worden. Acties worden uitgezet om de resultaten te verbeteren.

Niet voor niets is de cirkel van Deming een cirkel: na de beëindiging van Act, zal er opnieuw gepland moeten worden (laes: aanpassingen bedacht worden), waarna dit wordt uitgevoerd, de haalbaarheid gecheckt, en acties daarop ondernomen. Enzovoort, enzovoort. Om die dynamiek zichtbaar te maken, kan de cirkel van Deming tegen een heuvel worden gezet (zie illustratie).



De heuvel staat voor een steeds betere kwaliteit, ofwel het steeds beter voldoen aan steeds toenemende verwachtingen van cliënten. Door de cirkel van Deming steeds maar weer te doorlopen, kan de kwaliteit steeds verder worden verbeterd.

De illustratie laat tevens een wig onder de cirkel zien. Deze wig is een zeer relevant deel van een goed kwaliteitssysteem: hij voorkomt

Immers dat de cirkel waar van 'de kwaliteitsheuvel afrolt'. De wig symboliseert de kwaliteitsborging, ofwel het minimum kwaliteitsniveau dat je op een zeker moment wil halen. Het is anders het effecterven verdwijnt. Door continu en in alle aspecten van de bedrijfsvoering met de ideeën van de cirkel van Deming te werken, werk je aan kwaliteit. Er wordt dan voldaan aan alle criteria uit de definitie van een kwaliteitssysteem.

2.2 Gegevensverzameling (0,5 pagina)

<Beschrijf welke gegevens je hebt verzameld en welke methode(n) je gebruikt hebt om een antwoord te krijgen op de deelvragen in H1.>



2.3 Maak een analyse van de huidige situatie (1 pagina)

De huidige situatie is dat de restitutie aanslagen via check uitbetaald wordt. Procedure momenteel is het volgende: **stap1:** de klant met zijn aanslagbiljet bij de balie van de belastingdienst, laat deze bij de balie achter om uitbetaald te krijgen via check. **Stap 2:** De balie medewerker controleert in Applicatie GOS (geïntegreerde Ontvangers Systeem) bij geen bijzonderheden maakt de medewerker een check op voor uit te betalen. **Stap3** Bij bijzonderheden wordt check naar afd. Invordering gebracht ter verrekening van de restitutie bedrag met openstaande schuld. **stap4:** de aanslagbiljet met evt. Verrekening en restant uit te betaalde check gaan naar de kassa om ingeboekt te worden. Kassa medewerker teken de check en boek deze in de GOS hoofdkassa **stap5**: alle papierwerk wordt geretourneerd naar de balie. **Stap6:** Waar de klant de check na +/- 10 werkdagen ophalen. **stap7:** klant int check bij de bank **stap8:** door bedrijfsvoering bij het innen van de check wordt bedrag weg geboekt in GOS. Door deze lange weg met alle originele papieren kan het zijn dat vele malen de papieren zoek raken in de manige.

2.4 Conclusies (0,5 pagina)

Ook hadden wij kunnen kiezen om de uitbetalingen van checks te handhaven met een strengere controle van de checks. Dit zou betekenen dat wij het zelfde aantal stappen in het proces zouden behouden en misschien zelfs meer stappen erbij zouden komen ivm extra interne controle. Dit zou betekenen dat voor de belastingdienst zij een extra functie zouden moeten op maken voor interne controle naast dat zij meer blijven betalen voor de checks boek die ze aanvragen bij de bank. De uitbetaling termijn zal ook het zelfde of zelfs langer kunnen duren daar er meer stappen in het proces bij zijn gekomen ivm interne controle. Vandaar dat we van uitgaan dat de geautomatiseerde systeem de correcte en efficiënte proces zal zijn voor in de toekomst.

Strategie

Stap 3 van de Businesscase (ca. 2 pagina's)

Gezien de vooruitgang in uitbetaling en compliance die er gaboekt zal worden en ook de mindere risico's die de Belastingdienst zal gaan hebben, is het heel duidelijk dat er voor de geautomatiseerde systeem over gaan. Dit zal binnen een korte periode van 3 e 6 maanden klaar kunnen zijn.

3.1 Genereer alternatieve oplossingsrichtingen en ideeën.

Door aan geautomatiseerde systeem in leven te roepen is de kans tot fouten geminimaliseerd en kan mankracht beter benut worden voor de resterende aandachtspunten. De nu lopende risico worden aanmerkelijk geminimaliseerd doordat er minder mankracht aan te pas komen. Ook gaat de proces sneller en efficiënter te werk waardoor het secuurder en sneller de uitbetaling plaats kan nemen. Het streven is om binnen 2 werkdagen uit te betalen. Den zijn we meer compliance naar de klant toe als bedrijf.



3.2 Strategie

GEAUTOMATISEERDE UITBETALING SYSTEEM BCN

In dit document treft U de procesbeschrijving aan van het proces uitbetalen restituties. De beschrijving van dit proces start na verzending van de (negatieve) aanslag vanuit de heffing BSCN.

Na het voltooiën van het hierboven vermeide proces worden deze aanslagen overgeheveld naar het GOS systeem en daar start een ander proces in GOS dat kan leiden tot een uitbetaling of verrekening van aanslagen (zie daarvoor het proces).

Een geautomatiseerd traject start in alle gevallen waarin reeds een bankrekeningnummer in BSCN is vastgelegd. Indien er geen rekeningnummer is vastgelegd komt een klant naar aanleiding van de door hem ontvangen aanslag bij de balie.

KLANT

Indien de klant nog geen geregistreerd bankrekeningnummer heeft, komt de klant bij de balie van de belastingdienst binnen met de volgende documenten:

- 1) Aanslagbiljet van restitutie
- 2) Geldig identiteit bewijs
- 3) Bankrekeningnummer gegevens

Afd. Balie

Baliemedewerker neemt de aanslagbiljet aan van de klant en vraagt naar een geldige identiteit bewijs van de klant.

Baliemedewerker overhandigt het formulier toestemming tot uitbetaling aan de klant en verzoekt dat formulier juist en volledig in te vullen. Na invulling neemt de baliemedewerker het formulier aan en controleert de persoonsgegevens in (POSA) (onderdeel van applicatie BSCN):

Indien vanuit de controle van de gegevens blijkt dat ze juist zijn wordt het formulier toestemming uitbetaling door baliemedewerker gecontroleerd op volledigheid.

De volgende info moet aanwezig zijn het formulier toestemming uitbetaling:

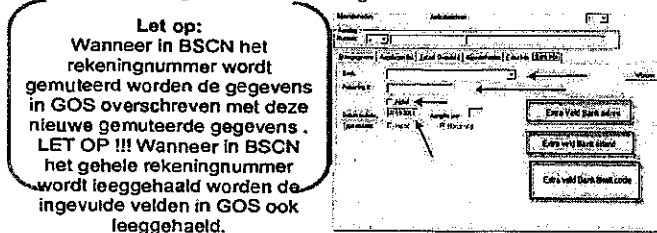
- 1) crijnummer
- 2) naam van de belastingplichtige
- 3) adres , woonplaats
- 4) bank en bankrekeningnummer
- 5) handtekening
- 6) Geldige identiteitsbewijs

Zie formulier Toestemming uitbetaling belasting teruggaven via bank

DOC012715-012720
15091225.pdf



Als uit de controle blijkt dat het formulier volledig en juist is ingevuld (voor zo ver vast te stellen door de medewerker) vult de baliemedewerker de informatie in in BSCN. Hierna volgt een uitleg hoe moet worden ingevuld.



De velden met een rode pijl worden ingevuld; Er komen drie extra velden bij. De mutatedatum wordt gevuld met de datum dat het POSA bericht is verwerkt in GOS. Na afronding van het formulier print e baliemedewerker het registratieformulier en vraag de klant de invoer te controleren. Mocht er toch iets mis zijn gegaan kan invoer direct gecorrigeerd worden. Na correctie wordt opnieuw een geprint formulier overhandigd om de klant opnieuw te laten controleren. Daarna wordt deze door de medewerkers bij de balie opgeborgen.

Afd. Invordering

Als er aanslagen opgelegd en gegenereerd zijn in de BSCN landen deze via het koppelvlak in de applicatie GOS (Geïntegreerde Ontvangers Systeem). Dit is een applicatie waar de inning en vorderingen van de belastingdienst in geregistreerd zijn.

1. Alle aanslagen die in aanmerking komen voor het uitbetalen van restituties overzichtelijk weergeven in een lijst in de applicatie GOS.

Dit Proces wordt in 3 stappen afgewerkt

Stap 1



Deze functionaliteit wordt door de medewerker met de GOS rol: **administratief invorderaar** ingezien, bewerkt en gecontroleerd. Het doel van de controle is eventuele belastingschulden te verrekenen met de opgenomen teruggave. Als blijkt dat er nog belastingschulden zijn worden deze eerst verrekenend. De aanslagen met een nog uit te betalen tegoed worden geselecteerd om betaalbaar gesteld te worden. Reguliere verrekeningen binnen een CRIB-nummer kunnen gewoon binnen GOS afgedaan worden. Bij verrekening van een belastingschuldige met een ander CRIB nummer worden de aanslagen naar een medewerker van bedrijfsvoering gebracht om (via een correctieformulier) te laten verrekenen. Ook de betalingen die naar buitenlandse banken gaan worden naar bedrijfsvoering gestuurd om handmatig betaald te worden (geautomatiseerde verwerking ondersteunt geen buitenland betalingen). De betalingen voor alimentatie aanslagen worden door de alimentatie invorderaar gecontroleerd.

Na dit volledige controle stelt de administratief medewerkster deze aanslagen betaalbaar. Zie de uitwerking hier beneden

- Door te klikken op de tab uitbetalingen wordt deze lijst opgeroepen.
- Er zijn drie lijst weergaves beschikbaar in dit menu: De lijst Negatieve aanslagen en de Lijst goedgekeurde uitbetalingen en lijst Batches Uitbetalingen. Allereerst volgt de uitleg Negatieve aanslagen.
- De lijst Negatieve aanslagen (STAP 1) toont alle in GOS bekende negatieve aanslagen. Vanuit deze lijst wordt zie screenshot:

Sinds 1-1-2015 int en betaalt de Belastingdienst ook kinderalimentatie voor de voogdijraad. Na verwerking van de betalingen worden voor de ontvangende partij automatische negatieve vorderingen aangemaakt. Ook deze alimentatie aanslagen worden door de daar toe aangewezen invorderaar gecontroleerd. Na deze volledige controle stelt de administratief medewerkster deze aanslagen betaalbaar. Dit proces van ombeten loopt via het reguliere proces uitbetalen. De uitwerking hieronder

5. De lijst zal de in het format van het hierboven gebruikte screenshot weergeven plus een kolom met het totale saldo van de debiteur en een kolom met het rekeningnummer van de debiteur.

6. De lijst is in te zien door medewerker met de GOS rol administratief Invorderaar ,deze rol is toebedeeld aan een aantal invorderaars op de afdeling Invordering.

7. Door te klikken op de knop Debiteurenkaart komt de medewerker in de debiteurenkaart van de geselecteerde aanslag. Indien de belastingschuldige nog openstaande schulden heeft dan kan er verrekening plaats kan vinden, of andere bijzonder acties.

8. De lijst toont de negatieve aanslagen die voldoen aan de volgende voorwaarden:

Ze staan op lijst Negatieve aanslagen.
De kolom bankrekeningnummer is gevuld;
Het openstaande saldo is negatief.
Het proces verrekenen (stap 1) is voor deze negatieve aanslagen doorlopen.

De Administratieve invorderaar heeft de mogelijkheid om de vinkjes uit of aan de zetten. Met het zetten van deze vinkjes worden betalingen geselecteerd voor uitbetaling. Uiteraard komen alleen de aanslagen voor van klanten die ook een bankrekening hebben doorgegeven.

FORMAT BUSINESSCASE



9. Hierna stuurt de administratieve invorderaar een mail naar de teamleider of diens plaatsvervanger met de goedgekeurde betaalbaar gestelde aanslagen. Er wordt een selectie gemaakt van de eilanden , elk eiland komt op een batch gemaakt en verstuurd voor 4 ogen controle.

STAP 2 (Lijst goedkeuring uitbetalingen)

Deze functionaliteit kan alleen door een teamleider Invordering of diens plaatsvervanger worden uitgevoerd en wordt aangegeven in GOS met de rol Chief . Onderstaand volgt de instructie van goedkeuren. De lijst goedkeuring uitbetalingen kan ten alle tijden door de medewerkers met de rol Administratief invorderaar ingezien worden. Op deze wijze kan men inzicht krijgen in welke fase de werkzaamheden zich bevinden.

De lijst goedkeuring betalingen kan alleen door de rol Chief bewerkt worden. De persoon met de rol Chief opent GOS na het ontvangen van de betaalbaar gestelde lijst. De beschikbare functionaliteit is relatief simpel. Zodra er vinkjes zijn gezet kunnen de posten met een vinkje worden goedgekeurd. De knop goedkeuring is uiteraard alleen beschikbaar als er vinkjes zijn gezet.

10. Via de knop goedkeuring kan de Teamleider massaal alle aangevinkte uitbetalingen goedkeuren. Nadat alle uit te betalen aanslagen gecontroleerd zijn op Crib nummer, aanslag bedrag en aantal betalingen kan de teamleider op goedkeuren drukken.

(1) Batch genereren

Hierna wordt er een melding gegeven met aantal goed gekeurde uitbetaling en vraag of er een batch gegenereerd moet worden. Bij het drukken op "YES" wordt batch gegenereerd en krijg de batch een nummer en een melding dat zegt afboeking van de uitbetaling "succes full" is voltooid.

Met de druk op de batch generen knop (OK) wordt er een CSV bestand gegenereerd met de aanslagen die eerder zijn goedgekeurd. Het batchnummer wordt gemaild naar de bedrijfsvoering ter verdere afhandeling.

Stap 3

Deze functionaliteit kan alleen door een medewerker bedrijfsvoering worden uitgevoerd die beschikt over de rol: medewerker bedrijfsvoering. Op basis van alle goedgekeurde uit te betalen aanslagen gegenereerd de Bedrijfsvoering medewerker een bestand. Dit bestand heeft altijd de exportdatum in de benaming zitten. De bedrijfsvoering medewerker maakt het CSV bestand aan.

Het csv-bestand zal moeten worden weggeschreven naar een specifieke locatie (zie EXACT-locatie op de 1 schijf).

FORMAT BUSINESSCASE



1. Tijdens het genereren van de batch wordt ook een check sum gegenereerd een PDF file op basis van alle velden in het csv bestand. De naam van de batch zal worden gevormd uit datum, een volgnummer en deze check sum.
2. Er worden twee aanvullende gegevens getoond wanneer de batch wordt opgezocht in GOS: Het totaal gerestitueerde bedrag van de batch en de check sum.

GOSRestitutie20140
001A.pdf

3. Deze gegevens worden getoond conform onderstaand screenshot.
4. Op de achtergrond maakt GDS tevens een kasboekstuk in de hoofdkassa waarin de uitbetalingen in de batch worden gezet. Dit kasboekstuk wordt afgesloten met de TC "uitbetaling aan bank". Het is belangrijk dat de hoofdkassa niet wordt gebruikt als deze run wordt gedraaid. Verzekert jezelf er van dat deze kassa niet in gebruik is.
5. Nadat de aanslagen gegenereerd zijn in een batch, verdwijnen deze uit de lijst Negatieve aanslagen en de lijst Verifieer Uitbetalingen.
6. Als de status van de aanslag wordt omgezet naar betaald wordt het saldo teruggebracht naar NULL.
7. De lijst Batches Uitbetalingen toont de batches van uitbetalingen die zijn gegenereerd.
8. Klant ontvangt betaling op bankrekening

EINDE PROCES - EINDE PROCES

3.3 Bijdrage aan de doelstelling

Nu de lopende risico's geminimaliseerd zijn gaat de proces sneller en efficiënter te werk door minder menskracht is het secuurder, neemt uitbetaling plaats binnen de bepaalde normen. Ook is het mogelijk om de proces sneller en efficiënter te laten werken van de tegenover gestelde kant van het proces zodat de klant via bank gaat betalen en dat zijn betaling geautomatiseerd wordt geboekt in onze administratie en GOS systeem. Dan is de belastingdienst grotendeels meer compliance naar de klant toe als bedrijf.

Uitvoering – Wie doet wat en wanneer?

Stap 4 van de Businesscase (ca. 2 pagina's)

4.1 Resultaat

Resultaat na een korte periode van de geautomatiseerde uitbetaling systeem zijn er wel verbeteren die we kunnen maken in het systeem. Maar over het algemeen werkt het fantastisch en kunnen we onze klanten sneller en correcter uitbetalen via bankoverschrijving die maar 1 of 2 dagen duren. Grote vooruitgang is er geboekt bij het afhandelen van de uitbetaling van de restitutie en de klanten zijn ook zeer dankbaar hier voor. Wat een grote plus punt is in het implementeren van dit systeem is het beheersbaarheid van proces en controle die er is van het proces.



4.2 Betrokkenen

Betrokken bij dit hele proces zijn de balie medewerker, administratief medewerkster, teamleider invordering en medewerker bedrijfsvoering.

4.3 Activiteiten en planning

| implementatie programma | testen van applicatie | Bearingpoint | 1 juni '14 | 15 juli '14 | Ruud |
|-------------------------|---|--------------|------------|-------------|------------|
| Communicatie | via alle media klanten bewust maken | Ruud/Karen | 1 juli '14 | 31 juli '14 | Ruud/Karen |
| Uitvoering | Geen checks meer uitschrijven | Bali medew. | 1 juli '14 | 31 juli '14 | Ruud |
| Definitieve Uitvoering | geautomatiseerd actief | Projectteam | 1 aug. '14 | 1 aug. '14 | Ruud |
| Controle | na gaan of de 80% klanten bankgegevens binnen zijn | Projectteam | 1 aug. '14 | 31 dec. '14 | Ruud |
| Evaluatie | systeem controle/ hoe veel werkelijk % van klanten gegevens | Projectteam | 2 jan. '15 | 30 mrt '15 | Ruud |

4.4 Middelen en organisatie

Een overzicht van de investeringen van mijn plan zal de organisatie niet zoveel geld kosten daar het gaat om een aanpassing in de bestaande applicatie. Enig wat wij kunnen verwachten zijn extra tijden die er bij komen ivm het testen van de applicatie om na te gaan of de functionabiliteit werkzaam is.

4.5 Kosten en opbrengsten

Door de belastingdienst CN is er een kosten en baten analyse uitgevoerd. De analyse toont aan dat het uitbreiden van een applicatie in GOS de nodige kosten met zich mee brengt maar



tegen over de risico's die Belastingdienst heeft is dit minimaal. Verder na dat dit geïmplementeerd in de productie gaat veel geld besparen in tijd doordat alles geautomatiseerd gaat en de balie medewerkers multi functioneel worden in hun functie omdat hun handen vrij worden gemaakt.

4.6 Haalbaarheid en randvoorwaarden

<Licht hier de haalbaarheid van je plan toe. Wat zijn mogelijke knelpunten (risico's)? Hoe wil je deze voorkomen? Is er een mogelijkheid om de dingen uit te proberen te experimenteren, etc. Geef ook een beschrijving van de concrete randvoorwaarden die essentieel zijn voor de realisatie van de Businesscase.>

Verkopen en managen van het plan – Hoe houden we koers?

Stap 5 van de Businesscase (ca. 1 – 1,5 pagina's)

Voor de realisatie van je plan is het belangrijk dat je de organisatie weet te overtuigen van de meerwaarde ervan. In deze stap sta je daarom stil bij de wijze waarop je de organisatie betreft bij je plan. Ook denk je na over het managen en evalueren van je plan.

5.1 Draagvlak

Draagvlak is door geheel belastingdienst want als het waren werken wij als ketenpartners en reikt dit plan alle draagvlaktes van de belastingdienst CN. Dit neemt met zich mee dat deze implementatie volledige BCN gebruikt zal worden, zeker op het moment dat wij volledig giral gaan bankieren.

5.2 Managen

Het management van dit proces hebben we als volgt geregeld:
Met ingang van Augustus 2014 worden er geen checks meer uitgeschreven en een ieder die met een restitutie bedrag komt vult een autorisatie van overmaking via bank.
Per augustus zal applicatie gereed zijn om uitbetaling en te processen. Per begin feb.2015 bij afgeven van inkomstenbelasting zal alle bankrekeningen worden opgevraagd dan de belastingplichtigen zodat wij dan 80 % van de gerestitueerde hun bankrekening binnen hebben

5.3 Evalueren

Per december 2014 wordt er een evaluatie gedaan om na te gaan hoeveel van de klanten reeds hun bankrekening hebben ingeleverd en per april 2015 zal er een re-evaluatie plaats nemen om te waarborgen dat het verloop van ingestelde proces goed verloop. Hierna zal de bank transacties die binnen komen van uit de bank ook worden geautomatiseerd.

5.4 Verslag presentatie

Presentatie van de Businesscase in je organisatie was gegeven aan management die er erg tevreden mee is met resultaat die er geboekt is voor belastingdienst zelf maar ook voor de klant. De presentatie was gemaakt door BearingPoint de applicatie beheerder en onderbouwd en gepresenteerd door CFO aan management. Door de gebruikers werd de proces getest en goed bevonden. Denk dat voor de volgende keer de proces omschrijving voor de gebruikers duidelijker en overzichtelijker gemaakt dient te worden. Want bij de gebruikers waren er nog vele praktische vragen die niet helemaal duidelijk voor hun waren.



Reflectie – Wat heb ik hier van geleerd?

Stap 6 van de Businesscase (ca. 0,5 – 1 pagina)

Het invoeren van een nieuwe proces was niet zo makkelijk het lag niet zo zeer aan de applicatie maar meer aan de mens. Klanten moesten begrijpen dat het heel essentieel was om een bankrekening te hebben. Het opvoeden en instructie geven aan klanten en medewerkers was toch wel zeer moeizaam verlopen.
De mens neem veranderingen niet zo gauw als positief bij het vele informeren heb ik ingezien hoe belangrijk het is om vanaf scratch te informeren en alle partijen te blijven informeren. Ik had misschien een intensieve campagne van informatie kunnen uitvoeren om meer duidelijkheid in volk en ook onder de werknemers te hebben. Door de snelheid en noodzaak van het implementeren van proces heb ik dit niet ten alle tijde in rust kunnen managen. Maar beheersbaar van de applicatie in een organisatie geeft rust. Meeste feedback was toch wel dat zo'n proces best snel geïmplementeerd kan worden en de profijt dat de klant nu heeft nog al veel zijn door de snelle uitbetaling.
In de volgende businesscase wil ik toch meer aandacht besteden aan communicatie in de organisatie.

Bijlage

- Bijlage 1 Literatuurlijst/bronvermelding

Literatuurlijst

Boek

Auteur: T.W.Hardjono, Management van processen.
Uitgeverij Kluwer.

Artikel: ISBW „Waarom processen beschrijven“

Internet : Wikipedia



Overige bijlagen

1

Aankomst klant voor
restitutie

- Legt uit dat de restituties alleen op bankrekening wordt gestort. (geen cheque, geen contant geld)

Formulier laten invullen

- bijvoegen kopie sedula/ID

2

Registratie

- In zoekfunctie: zoek op naam of crijbnummer
- ga naar persoonsdossier

Mijn token

- Klik op: wijziging of aanvulling

Bankgegevens

- link aan: bankgegevens
- klik op: voigend

vol in:

- datum ontvan
- klik op volgen

3

Persoonsdossier

- Ga naar: documenten

open brief pdf

- klik op brief om de brief te openen

print

- print brief uit
- vraag klant om gegevens te controleren

document
paraferen

- formulier deponeren in postvak
- bestigingsbri aan klant ge

**BELASTINGDIENST /
CARIBISCH NEDERLAND**

Stuurcontract 2014

Stuurcontract 2014
Concept 41112013

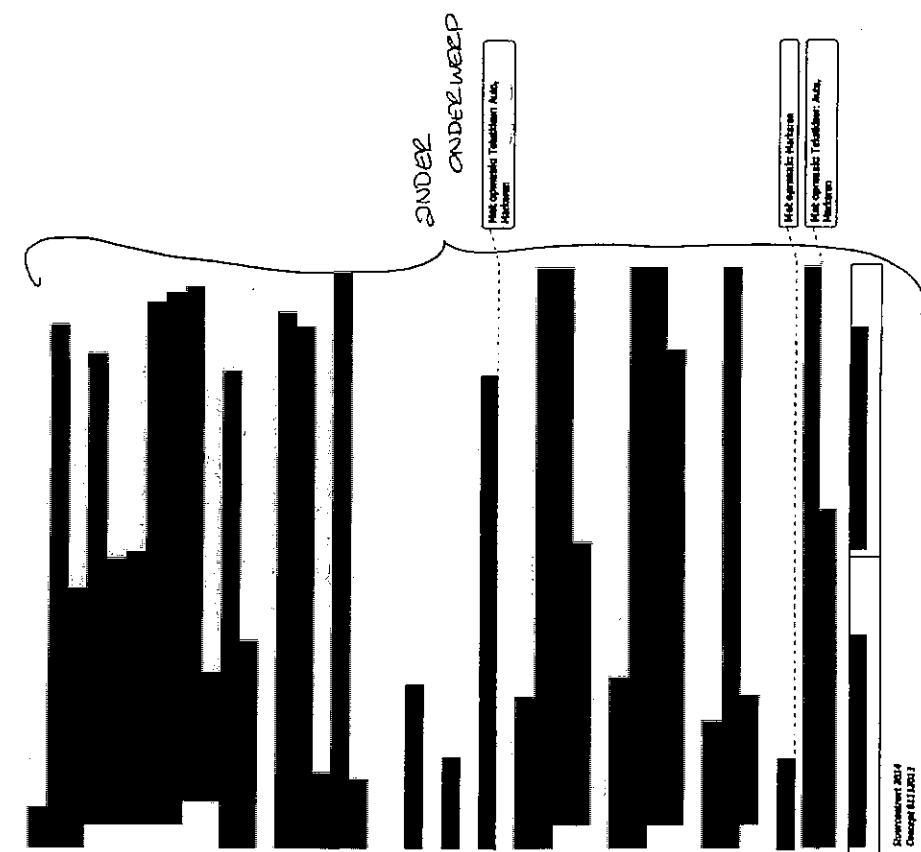
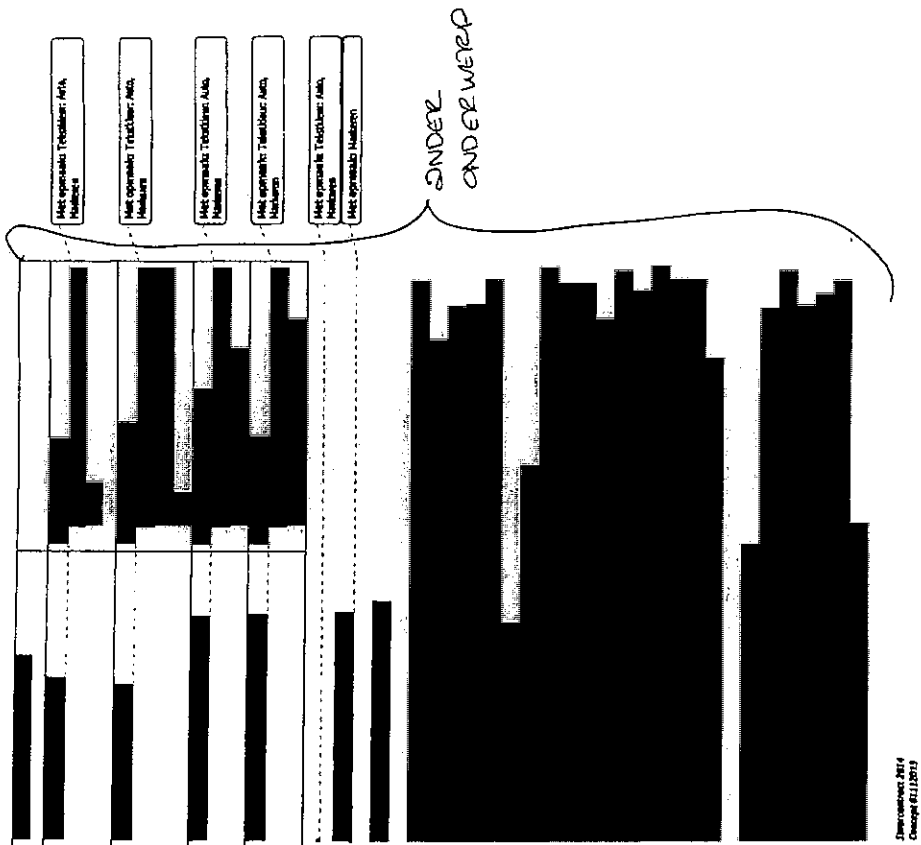
| | Inhoudsopgave | Pagina |
|------|--------------------------------------|--------|
| 0. | Voorwoord | |
| 1. | Missie en Visie | |
| 2. | Basis en merkwornden | |
| 3. | Uitgangspunten BCN voor 2013 | |
| 4. | BCN brude doelstellingen | |
| 5. | Teamdoelen. | |
| 5.1. | Fysiek Toezicht Douane. | |
| 5.2. | Klantbehandeling Douane | |
| 5.3. | Team Heffing en Toezicht | |
| 5.4. | Team Invordering en dienstverlening. | |
| 5.5. | Team Saba en Sint Eustatius | |
| 6. | Planning Finance en control. | |
| 7. | Informatiemanagement. | |
| 8. | Communicatie. | |
| 9. | Duze ambities na 2013 | |
| 10. | Formatie en bezetting | |
| 11. | Begroting 2013 | |

0. Voorwoord.

De start van 2013 stond in het teken van het onder controle krijgen van de kassaprocessen. In afwijking van "Europees Nederland" is op de BES-eilanden nog sprake van een "constant-geld" economie. De kassa-processen zijn onder controle, de inrichting van een solide administratie is gaande maar vergen geleet op de aanwezige competenties een (te) grote belasting van het personeel. Aan de competenties wordt gewerkt en sinds oktober is er een CIPD voor een periode van twee jaar.

Met opmerking: Metaren

SINDER
ONDER WERP

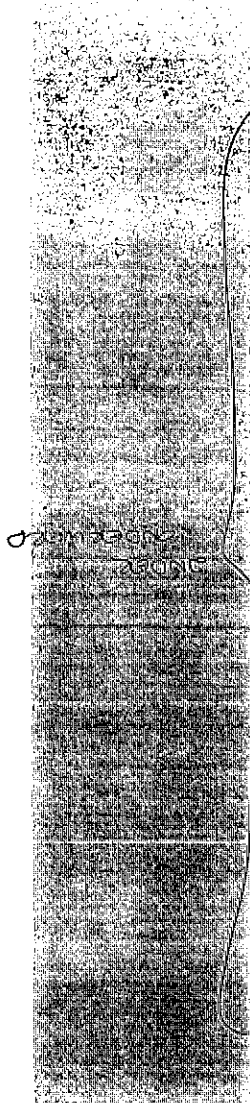


West of the main road, the road is paved and the road is paved.

ANDER
ONDERWERP

Mark appropriate numbers

ANDER
ANDER



ORIGINAL
250015

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

EXCLUDED FROM
PRICE DISCOUNTS

ORIGINAL
250015

EXCLUDED FROM
PRICE DISCOUNTS

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

EXCLUDED FROM
PRICE DISCOUNTS

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ANDER
ANDERWICK

Not open to Public
Not open to Public

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ANDER
ANDERWICK

[illegible]

Product of the same company as the above.

Highly sensitive Teflon; Auto.
Hickman

2002
2003

[illegible]

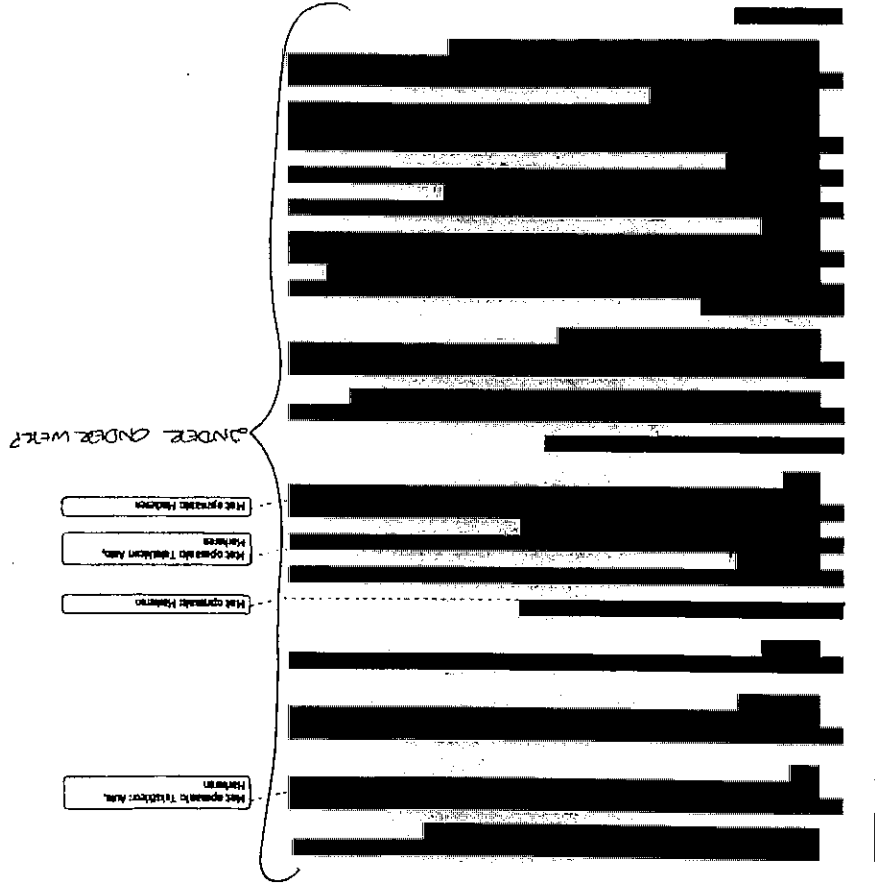
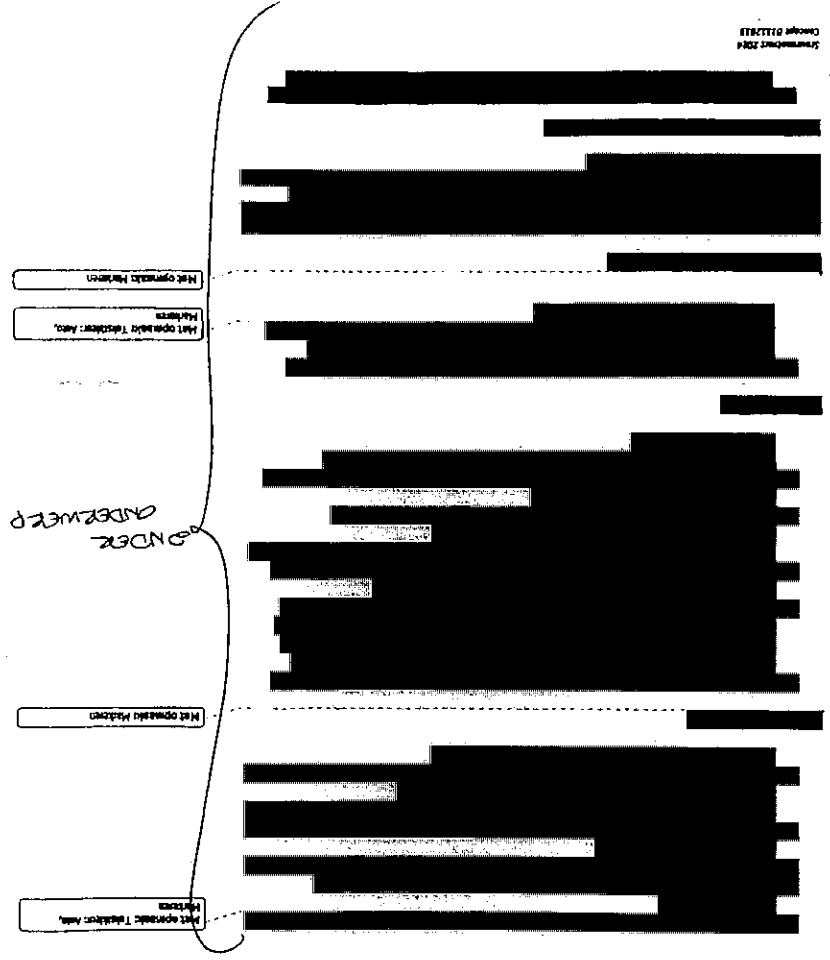
Met Oostelijke Haken

Hot open end Technology: AUSA

First opinion by Taxpayer: No.
 Plaintiff

Next opinion by Plaintiff: No.

ORDER
ORDER



Met. Opreković: Marković

Y UNDER
UNDER WELD

Uitertijd eind 1e kwartaal 2014 is de baliefunctie ingericht. In 2013 zijn de kassa openingstijden gewijzigd en alleen 's morgens open. De kassier zal dan 's middags de balie, telefonie en binnenkomende en uitgaande post registreren.

Not specific Markers

ONDER
ONDERWERP

Submitted: 2014
 Accepted: 2015

[illegible][illegible]

Figure 6



te vullen door Clark.

Stuvia.com 2014
Concept 02.11.2013

Per 1 mei 2015, sluiten de kassa's van de Belastingdienst CN

De Belastingdienst (B/CN) stopt met het uitvoeren van taken die door het bedrijfsleven uitgevoerd kunnen worden. Wij zien deze verandering als een belangrijke stap op weg naar de ontwikkeling van onze eilanden en economie.

Hierdoor kunt per 1 mei 2015 alleen nog maar per bank betalen. B/CN heeft bij alle banken op Bonaire een bankrekening om kosteloos betalen mogelijk te maken.

Waar vindt u het betalingskenmerk?

Bijna alle B/CN documenten zijn voorzien van een betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt. U vindt dit achter het woord 'betalingskenmerk'. Als u dit betalingskenmerk gebruikt bij uw betaling, garandeert B/CN een juiste verwerking van uw betaling. In die gevallen dat bovenaan uw brief een betalingskenmerk ontbreekt, vermeld dan uw e-mailnummer en het belastingsoort en de periode waarvoor u betaald.

Betalen via de bank kan op de volgende manieren:

Bij een lokale bank via online banking.

De procedure kunt u opvragen bij uw bank.

Als u een aanslag betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste **aanslagnummer**.

Als u een aangifte ABB/LBB/OVB/KSB/OPB betaalt vermeldt u dan a.u.b. het juiste **betalingskenmerk**.

U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt, achter het woord **betalingskenmerk**. Deze manier van betalen is voor u kosteloos.

Betaling via de loketfunctie van uw lokale bank.

Als u een aanslag betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste **aanslagnummer**.

Als u een aangifte ABB/LBB/OVB/KSB/OPB betaalt vermeldt u dan a.u.b. het juiste **betalingskenmerk**. U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt, echter het woord **betalingskenmerk**. Deze manier van betalen brengt bankkosten met zich mee.

Handleiding voor het betalen van verschillende belastingen:

Hoe betaal ik motorrijtuigenbelasting (MRB)?

Als u motorrijtuigenbelasting betaalt via online banking of via de loketfunctie van uw bank vermeldt u dan a.u.b. duidelijk uw naam en kenteken. Na betaling kunt u de volgende werkdag (minimaal 24 uur later) met het geldige verzekeringsbewijs en het transactie bewijs (bv een printje van uw online betaling) en/of uw ID naar B/CN om uw sticker op te halen.

Wat te doen als u een nieuwe auto heeft?

U gaat naar de verzekeringsmaatschappij en deze vraagt een kenteken voor u aan bij het OLB. Daarna kunt u het bedrag voor de kentekenplaat, de sticker en de MRB aan B/CN overmaken. Na betaling kunt u de binnen 6 werkdagen met het geldige verzekeringsbewijs en het transactie bewijs en/of uw ID naar B/CN om uw sticker op te halen. De kentekenplaat kunt u bij het OLB ophalen.

Hoe betaal ik voor een betalingsregeling?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste **betalingskenmerk** van uw betalingsregeling, dit staat op uw brief.

Hoe betaal ik alimentatie ?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste **betalingskenmerk** als referentie. Dat **betalingskenmerk** is op bovenaan de brief vermeld.

Hoe betaal ik grondbelasting?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. uw cribnummer gevolgd door het juiste **betalingskenmerk** in als referentie.

Hoe betaal ik erfpacht ?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. uw cribnummer gevolgd door het juiste **betalingskenmerk** in als referentie.

Hoe betaal ik voor ABB bij invoer ?

Maak een (online) overboeking op het rekeningnummer van B/CN bij uw bank en vermeldt daarbij het **betalingskenmerk**. Het betalingskenmerk voor betaling van de verschuldigde ABB bij invoer vindt u op uw invoer documenten. Deze betalingsreferentie staat in het veld documentnummer en begint altijd met een A of C gevolgd door een nummer combinatie.

Kan ik meerdere belastingen tegelijk betalen met een overmaking ?

Wij vragen u om dit a.u.b. zo weinig mogelijk te doen via online banking. Maak a.u.b. aparte overschrijvingen, zo helpt u ons bij een foutloze verwerking. Online banking is voor u een kosteloze manier van betalen. Betaalt u via het loket van uw bank en u betaalt ineens zorgt u er dan a.u.b. voor dat alle bovengenoemde nummers duidelijk vermeldt worden op het betalingsbewijs. Dit helpt ons bij een foutloze verwerking.

De bankrekeningnummers van de Belastingdienst CN:

| | |
|------|----------------|
| MCB | # 402.917.08 |
| RBC | # 180 872 997 |
| BDC | # 306.388.02 |
| GIRO | # 21100017 |
| ORCO | # 760.1000.195 |

De tarieven voor de MRB vindt u hieronder.

| Kenteken | | Kenteken | | Kosten | |
|-----------|----------|--------------|------------|----------|----------|
| Brandstof | (letter) | Heel jaar | Half jaar | plaat | Sticker |
| Benzine | B of V | USD 189.95 | USD 95.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Diesel | B of V | USD 838.00 | USD 419.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Benzine | TX of AB | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Diesel | TX of AB | USD 209.50 | USD 104.75 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Benzine | BF of MF | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 5.60 | USD 1.40 |
| Diesel | Z | USD 1,257.00 | USD 628.50 | USD 5.60 | USD 1.40 |

Van:

Verzonden:

Aan:

Onderwerp:

Bijlagen:

vrijdag 24 april 2015 15:02

_Belastingdienst CN

FW: KOMUNIKADO- BCN opent noodkassa gedurende de maand mei - 3 idioma
24042015-BCN noodkassa in mei-PAP.doc; 24042015-BCN noodkassa in mei-
ENG.doc; 24042015-BCN noodkassa in mei-NL.doc

Bon tardi Koleganan,

FYI, bijgaande PC's zijn zojuist uitgegaan naar de lokale pers.

Saludo i felis wikent,

Karen

Van:

Verzonden: vrijdag 24 april 2015 3:00

Aan:

Onderwerp: FW: KOMUNIKADO- BCN opent noodkassa gedurende de maand mei - 3 idioma

Bon tardi apreslabel miembro di prensa,

Mi lo apresia si bo por publika e komunikado aki pa nos

Saludos i felis wikent,

Communicatie Adviseur

Belastingdienst Caribisch Nederland
P.O BOX 329, Kralendijk Bonaire



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Fecha 24-04-2015

KOMUNIKADO DI PRENSA

Belastingdienst Caribisch Nederland ta habri kaha di emergensia kuminsando 4 mei di mei tu ku 1 di yuni 2015

Belastingdienst a anunsiá ku entrante 1 di mei 2015 su kahanan lo sera. Belastingdienst ta realisá su mes ku habitantenan i negoshinan na Boneiru mester kustumbrá ku e seramentu di e kahanan. Meskos ku mayoria kambio, e kambio aki tambe por kousa resistensia. E medida aki ta pidi pa adaptashon den e komportashon di pago di un grupo di pagadónan di impuesto. Pa e motibu aki Belastingdienst ta komunikando aktivamente pa iunanan kaba ku e klientenan ku a bishita nos kahanan.

Relashoná ku un karta di Unkobon den kua ta ilustrá ku e pueblo di Boneiru ta eksperensiendo e transishon aki mucho di gòpi i pa por guia e pagadó di belasting mas mihó posibel den e situashon nobo aki, Belastingdienst a disidí di habri un kaha di emergensia. E kaha di emergensia aki lo ta habri te ku 1 di yuni, di 9 or di mainta pa 11 or di mainta, riba dianan di trabou. Ora bishitá e kaha aki lo purba guia e kliente mas mihó posibel pa un pago via di banko.

Por hasi pagonan serka e bankonan lokal via 'online banking' of via e lokèt di bo banko lokal. Nos i e bankonan gustosamente lo yuda bo pa laga e transishon aki bai mas supel posibel. P'esei Belastingdienst a traha flyer den 3 idioma (Papiamentu, Ingles i Hulandes) pa informá bo tokante di e posibilidatnan pa hasi pago via banko den kua tambe tin un manual kòrtiku tokante di pagamentu di e diferente impuestonan. Por buska esaki na e bali di e ofisina di Belastingdienst òf por wak e riba nos wèpsait www.belastingdienst-cn.nl bou di 'Pagamento di impuesto na Belastingdienst Caribisch Nederland'

Si bo ta deseá mas informashon tokante esaki, tuma kontakto ku bo banko òf ku Belastingdienst.

Belastingdienst t'ei pa siribibi

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Gerhans 12
Postbus 329
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queco Beatrixstraat
Oranjestad

Saba
Cap. Matthew Levensone Street
The Bottom



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Datum 24-04-2015

PRESS RELEASE

Belastingdienst Caribisch Nederland opens emergency cash register from May 4th until June 1st, 2015

The Belastingdienst has announced that as of May 1, 2015 it would close its cash registers. The Belastingdienst realizes that citizens and businesses in Bonaire must get used to the closing of the cash registers. Like most changes, this change was also met with opposition. This measure requires adjustments in the payment behavior of a group of taxpayers. For that reason, the Belastingdienst has been actively communicating for some months now with customers who have visited our cash registers.

In response to a letter from Unkobon, which stated that the people of Bonaire find this transition too abrupt, and to guide taxpayers as well as possible with this transition, the Belastingdienst has decided to open an emergency cash register. This emergency cash register will be open on weekdays until June 1st, from 9.00 t/m 11.00 am. When visiting this emergency cash register, the focus will be on guiding the customers as well as possible to pay by bank transfer.

Payments can be done at the local banks through online banking or at the counter of your local bank. The banks and our organization will gladly help you to make the transition as smooth as possible. Therefore, the Belastingdienst created flyers in 3 languages (Papiamentu, English, Dutch) to inform you about the options to pay at the bank, which also contains a brief guide about the payment of various taxes.

If you like more information on this matter, please contact your bank or the Belastingdienst.

The Belastingdienst is here to help you!

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Gerhans 12
Postbus 329
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queco Beatrixstraat
Oranjestad

Saba
Cap. Matthew Levensone Street
The Bottom



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Datum 24-04-2015

PRESBERICHT

Belastingdienst Caribisch Nederland opent noodkassa vanaf 4 mei tot 1 juni 2015

De Belastingdienst heeft aangekondigd met ingang van 1 mei 2015 haar kassa's te zullen sluiten. De Belastingdienst realiseert zich dat burgers en bedrijven op Bonaire moeten wennen aan het sluiten van de kassa's. Net als de meeste veranderingen roept ook deze verandering weerstand op. Deze maatregel vraagt om aanpassingen in het betaalgedrag van een groep belastingplichtigen. Om die reden is de Belastingdienst al enige maanden bezig met het actief communiceren met de klanten die onze kassa's hebben bezocht.

Naar aanleiding van een brief van Unkoben waarin werd aangegeven dat de bevolking van Bonaire deze overgang als te abrupt ervaart en om belastingplichtige zo goed mogelijk te begeleiden bij deze nieuwe situatie, heeft de Belastingdienst besloten een noodkassa te openen. Deze noodkassa zal tot 1 juni, van 9.00 uur t/m 11.00 uur op werkdagen geopend zijn. Bij een bezoek aan deze kassa zal vooral worden getracht de klanten zo goed mogelijk te begeleiden naar het betalen via de bank.

Betalingen kunt u bij de lokale banken doen via online banking of via de loketfunctie van uw lokale bank.

Wij en de banken helpen u graag om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarom heeft de Belastingdienst flyers in 3 talen (Papiaments, Engels, Nederlands) gemaakt om u te informeren over de mogelijkheden om via de bank te betalen waarin tevens een korte handleiding over het betalen van de verschillende belastingen. Deze kunt u afhalen bij de balie van het belastingkantoor of bekijken op onze website www.belastingdienst-cn.nl onder: 'Het betalen van belasting aan de Belastingdienst Caribisch Nederland'.

Mocht u hierover meer informatie wensen, neem dan contact op met uw bank of met de Belastingdienst.

De Belastingdienst staat voor u klaar!

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Gehrars 12
Postbus 329
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queen Beatrixstraat
Oranjestad

Saba
Cap. Matthew Leventone Street
The Bottom

Van:

Verzonden:

Aan:

Onderwerp:

Bijlagen:

vrijdag 24 april 2015 13:33

_Belastingdienst CN

FW: KOMUNIKADO Boetes betalen - 3 idioma

24042015-Boetes OM betalen Bonaire - Papiaments.docx; 24042015-Boetes OM betalen Bonaire - ENG.doc; 24042015-Boetes OM betalen Bonaire - NL.doc

Bon tardi Koleganan,

FYI, bijgevoegde PC's zijn zojuist naar de lokale pers uitgegaan.

Saludo,

Van:

Verzonden: vrijdag 24 april 2015 1:26

Aan:

Onderwerp: KOMUNIKADO Boetes betalen - 3 idioma

Bon tardi apresiaabel miembro di prensa,

Mi lo apresia si bo por publiká e komunikado aki pa nos

Saludos,

Communicatie Adviseur

Belastingdienst Caribisch Nederland
P.O BOX 329, Kralendijk Bonaire



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Fecha 24-04-2015

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Goiauts 12
Postbus 729
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queen Beatrixweg
Oranjestad

Saba
Cap. Matthew Levenshore Street
The Bottom

KOMUNIKADO DI PRENSA

Entrante promé di mei 2015 no por paga but di tráfico mas na kaha di Belastingdienst CN

E kahanan di Belastingdienst CN (B/CN) lo bai sera entrante promé di mei 2015. For di e dia ei lo no ta posibel mas pa hasi pago na kahanan di e kantor di belasting na Boneiru. Esaki ta trese kuné ku lo mester bai paga but di tráfico tambe na un otro manera.

Meskos ku otro pagonan na Belastingdienst, lo bo tin ku hasi pagonan di but serka bankonan lokal atraves di online banking of via di lokètnan di banko lokal. B/CN tin un number di kuenta serka tur banko lokal pa tene e gastunan di pago mas abou posibel.

Por hasi pago via di banko di e siguiente manera:

- Serka un banko lokal via di online banking.

Bo por puntra bo banko kon e prosedura ta.

Si bo paga un but, por fabor menshoná e number korekto di e but. Bo ta haña e number úniko di 5 sifra parti ariba na man drechi riba e prosès ferbal ku bo a haña di polis. Normalmente pago via di @HOME online banking ta grátis.

- Pago via di lokèt di bo banko lokal.

Ora bo paga un but por fabor menshoná e number korekto di e but. Bo ta haña e number úniko di 5 sifra parti ariba na man drechi di e prosès ferbal.

Paga bo but 7 dia promé ku e dia di rat, asina bo ta evitá un but mas haltu.

Pa laga e traspaso bai mas fásil Belastingdienst a traha foyetonan pa informá bo tokante e posibilidatnan pa paga via di banko den kua tin alabes un manual kòrtiku tokante pago di e diferente impuestonan. Bo por pasa buska esaki na bali di ofisina di impuesto of wak e riba nos wèpsait www.belastingdienst-cn.nl bou di: 'Pago di impuesto na Belastingdienst Caribisch Nederland'.

Si bo ta deseá mas informashon tokante esaki, tuma kontakto ku bo banko of ku Belastingdienst.

Belastingdienst tei pa sirbi bo!



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Datum 24-04-2015

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Goiauts 12
Postbus 729
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queen Beatrixweg
Oranjestad

Saba
Cap. Alal/ew Levenshore Street
The Bottom

PRESS RELEASE

As of 1 May 2015 it will no longer be possible to pay traffic violation fines at the cash register of Belastingdienst CN

Belastingdienst CN (B/CN) will close its cash registers as of 1 May 2015. As of that day it will no longer be possible to make payments at the cash register of the tax office on Bonaire. This also means that traffic violation fines should be paid in another way.

Just like all other payments to the Belastingdienst you can make payments for fines at the local banks via online banking or via the service desk of your local bank. B/CN has a bank account number with all local banks in order to keep the bank costs as low as possible.

Payment via the bank can be effected in the following ways:

- At a local bank via online banking.

You can ask for the procedure at your bank.

When making a payment for a fine, please state the correct finenumber. You can find this unique 5-digit number at the right top-hand corner of the ticket which you received from the police. Normally paying via @HOME online banking is free of charge.

- Payment via the service desk of your local bank.

When making a payment for a fine, please state the correct finenumber. You can find this unique 5-digit number at the right top-hand corner of the ticket.

Make sure to pay your fine 7 days prior to the day of session in order to prevent a higher fine.

In order to make the transition as smooth as possible the Belastingdienst has made flyers to inform you about the possibilities to pay via the bank. These flyers also contain a brief manual for the payment of various taxes. They are available at the service desk of the tax office or can be inspected on our website www.belastingdienst-cn.nl under: 'Making payments for taxes to the Belastingdienst Caribisch Nederland'.

For more information on this topic, please contact your bank or the Belastingdienst.

The Belastingdienst is here to help you!



Datum 24-04-2015

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Gchatts 12
Postbus 329
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queen Beatrixstraat
Oranjestad

Saba
Cap. Matthew Levenshove Street
The Bottom

PERSBERICHT

Vanaf 1 mei 2015 kunnen verkeersboetes niet meer bij de kassa van de Belastingdienst CN betaald worden

De kassa's van Belastingdienst CN (B/CN) zullen per 1 mei 2015 gaan sluiten. Vanaf die dag zal het niet meer mogelijk zijn om betalingen te doen bij de kassa's van het belastingkantoor op Bonaire. Dit brengt met zich mee dat ook de verkeersboetes op een andere manier betaald dienen te worden.

Betalingen van boetes kunt u, net als alle andere betalingen aan de Belastingdienst bij de lokale banken doen via online banking of via de loketfunctie van uw lokale bank. B/CN heeft bij alle lokale banken een bankrekeningnummer om de betalingskosten zo laag mogelijk te houden.

Betalen via de bank kan op de volgende manieren:

- Bij een lokale bank via online banking.

De procedure kunt u opvragen bij uw bank.

Als u een boete betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste boetenummer. U vindt dit unieke 5 cijferige nummer rechts bovenaan op de bekeuring die u van de politie heeft gekregen. Normaliter is betalen via @HOME online banking kosteloos.

- Betaling via de loketfunctie van uw lokale bank.

Als u een boete betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste boetenummer. U vindt dit unieke 5 cijferige nummer rechts bovenaan op de bekeuring.

Betaal uw boete 7 dagen vóór de zittingsdatum, zo voorkomt u een hogere boete.

Om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen heeft de Belastingdienst flyers gemaakt om u te informeren over de mogelijkheden om via de bank te betalen waarin tevens een korte handleiding over het betalen van de verschillende belastingen. Deze kunt u afhalen bij de balie van het belastingkantoor of bekijken op onze website www.belastingdienst-cn.nl onder; 'Het betalen van belasting aan de Belastingdienst Caribisch Nederland'.

Mocht u hierover meer informatie wensen, neem dan contact op met uw bank of met de Belastingdienst.

De Belastingdienst staat voor u klaar!

UITFASEREN OF TRANSFEREN
VAN CHARTAAL NAAR GIRAAL GELDERKEER

Naam deelnemer:
Relatienummer:
Opleiding: HBO midden management
Module: Leidinggevend
Datum: 14 december 2014



Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 3 |
| Samenvatting | 4 |
| Inleiding | 5 |
| 1 Definitie | 6 |
| 1.1 Organisatie | 6 |
| 1.2 Opdrachtgever | 6 |
| 1.3 Probleemstelling / kans | 6 |
| 1.4 Vraagstelling en deelvragen | 7 |
| 1.5 Doelstelling | 7 |
| 1.6 Persoonlijke doelen | 7 |
| 2 Kenmerken en Achtergronden | 8 |
| 2.1 Vertaalslag van de theorie | 8 |
| 2.2 Gegevensverzameling | 8 |
| 2.3 Analyse van de huidige situatie | 8 |
| 2.4 Conclusies | 10 |
| 3 Strategie | 11 |
| 3.1 Genereer alternatieve oplossingsrichtingen en Ideeën. | 11 |
| 3.2 Strategie | 11 |
| 3.3 Bijdrage aan de doelstelling | 13 |
| 4 Uitvoering | 13 |
| 4.1 Resultaat | 13 |
| 4.2 Betrokkenen | 13 |
| 4.3 Activiteiten en planning | 13 |
| 4.4 Middelen en organisatie | 13 |
| 4.5 Kosten en opbrengsten | 13 |
| 4.6 Haalbaarheid en randvoorwaarden | 14 |
| 5 Verkopen en management van het Plan | 14 |
| 5.1 Draagvlak | 14 |
| 5.2 Beheren | 14 |
| 5.3 Evalueren | 14 |
| 5.4 Verslag presentatie | 14 |
| 6 Reflectie | 15 |
| Bijlagen | 16 |



Voorwoord

Als eerste wil ik de belastingdienst CN bedanken voor het vertrouwen die zij in mij hebben en mij deze uitdaging hebben aangeboden. Maar ook wil ik bedanken als mentor en coordinator, zonder hem was ik niet zover gekomen



Samenvatting

Overgaan naar girai bankieren zodat er minder risico's worden gedragen door de belastingdienst wordt een project op zichzelf met vele aspecten die aan verbonden zijn. Een daarvan is het personeel voorbereiden, stimuleren om hun nieuwe functie te bieden. Dit geheel proces gaat met veel planning, uitvoeren, controleren en nachecken tot op de laatste moment van overheveling. Je doel moet zijn dat de juiste persoon op de juiste plek terecht komt te zitten.

Inleiding

Al 20 jaar kent het Nederlandse Belastingdienst geen kassa functie meer. In Nederland heeft de Belastingdienst dan ook geen functionarissen meer die deze functies uitoefenen. Bij de overname van de BES eilanden in het Caribisch Nederland is de kasfunctie overgenomen van het voormalige Nederlandse Antillen gouvernement. Al snel bleek het uitvoeren van deze kasfunctie de nodige nog in beheerste risico's met zich mee te brengen. Na een jaar wisten we al dat er geen hulp aangeboden kon worden voor de kassa functie vanuit Nederland. Dit heeft geleid tot een opdracht tot het beheerst uitfasen van de kasfunctie voor de Belastingdienst. De Nederlandse overheid heeft het standpunt dat taken die niet tot de kernfunctie van de overheid behoren moeten worden uitgevoerd door het bedrijfsleven. Dat betekent in dit geval dat uitvoering van de geld(transfer) taken dat deze door de banken moeten worden uitgevoerd. Kijkend naar de specifieke situatie kan tevens gesteld worden dat zonder het verleggen van deze functie naar het bankwezen het voortbestaan van de banken op met name de kleine eilanden in gevaar zou komen. Onlangs is op de bovenwinden daarom al een bank gesloten.

1 Definitie

1.1 Organisatie

Belastingdienst Caribisch Nederland bestaat uit vestigingen op Bonaire, Kralendijk, Sint-Eustatius en Saba (front- en backoffice). Daarbij is het dienstonderdeel Douane vertegenwoordigd in de havens en luchthavens van de 3 eilanden. Belastingdienst / Caribisch Nederland (B/CN) genereert belastinginkomsten via fiscale wetgeving met de toepassing van heffing, inning en toezicht. B/CN voert (douane) toezicht uit op de in-, uit- en doorvoer van goederen en op de naleving van wetgeving op veiligheids-, gezondheids-, economisch-milieuterrein, en economische ordening en financiële integriteit. B/CN heeft en int premies volksverzekeringen, werknemersverzekeringen en zorgpremies en staat voor de opsporing op voorgaande terreinen (Belastingdienst/FIOD). Tevens draagt B/CN zorg voor het innen van eilandsbelastingen en -heffingen op Bonaire, Sint-Eustatius en Saba. Met een totaal van 105 werknemers verdeeld over 3 eilanden zorgt de belastingdienst CN voor de heffing en inning van ongeveer 150 miljoen dollar per jaar. Al deze betalingen worden binnen de efdeling Inning en bedrijfsvoering verantwoord. Zo'n 22% van dit bedrag vindt plaats via betalingen aan de kas (in contanten, maestro, (swiping) of via cheques) plaats. Met name aan de contante betalingen aan de kas kleven de nodige risico's. De belastinggelden en verordeningen worden geëind en daarna geadministreerd doormiddel van een geautomatiseerde systeem dat de naam "GOS" heeft gekregen. GOS staat voor Geautomatiseerd Ontvangers Systeem. Als hoofdkassier heb ik de taak om dagelijks de geldstroom te controleren op de BES eilanden van alle BCN onderdelen en een deel van de andere diensten (OLB, OM, IND, voorgedijraad, etc) waarvoor de Belastingdienst CN de in-nings functie uitvoert. Vanwege de eerder genoemde risico's en de ervaringen uit het verleden is besloten dit proces van inning extra aandacht in de besturing te geven. Door deze keuze is mijn functie van hoofdkassier ontstaan. Mijn eerste taak was de werkinstructies strak neerzetten en strak aansturen. Dit houdt onder andere in dat er dagelijkse controles plaatsvinden. Niet alleen controle van de dagelijkse kas en van de kassiers maar er wordt tevens gecontroleerd op correcte afstorting naar de bank en de aansluiting van de bank met de gedane afstorting en kastransacties. Daarnaast zijn er diverse andere interne controles en verbandscontroles die uitgevoerd worden op de BES eilanden.

1.2 Opdrachtgever

Mijn opdrachtgever is mijn werkgever de Belastingdienst / CN met name de CFO. Vanuit Nederland is de opdracht gekomen om de kasfunctie te sluiten. Samen met de CFO ben ik belast omdat op een gestructureerde manier te doen. Aandachtspunten liggen vooral op het terrein van proces, personeel, opleidingen en communicatie. De huidige kassiersbezetting zal bij deze operatie een nieuwe werkplek cq functie moeten krijgen binnen ander afdelingen van de Belastingdienst CN.

1.3 Probleemstelling / kans

De belastingdienst staat voor het heffen en opleggen van aanslagen en heeft in het verlengde daarvan een innende en invorderingsfunctie. Onderdeel van deze functie is inning via de kas. De rijksoverheid (en daarmee ook de Belastingdienst) heeft een expliciete keuze gemaakt om taken die door het bedrijfsleven uitgevoerd kunnen worden niet zelf uit te voeren. Daarmee is de huidige (cash) innende functie niet in lijn met de visie van de belastingdienst. Tevens brengt het zeer hoge risico's met zich mee die de belastingdienst en haar personeel moet dragen. De hoge risico's die de belastingdienst draagt zijn de volgende :

- veiligheid aspect: veel cash betekent een verhoogd risico's op overvallen en diefstal binnen een bedrijf dat daar niet primair op is ingericht.
- menselijke fouten die worden gemaakt door boekingen in het systeem zorgen voor de nodige vervuiling en onnodige handelingen en overlast bij de klanten van de Belastingdienst.
- alle cash processen hebben een verhoogd risico op diefstal door medewerkers.

Door de gekozen beleidslijn van de Belastingdienst en de bovenstaande veiligheidsredenen heeft de Belastingdienst de keuze gemaakt om de kasfunctie binnen het komende planjaar af te stoten of te sluiten.

In het traject van afstoten van de kassa functie komen verschillende aspecten van leiding geven ter sprake. De onder mij vallende medewerkers moeten begeleid, opgeleid en overgeplaatst worden naar andere functies bij verschillende afdeling binnen de organisatie. De Belastingdienst neemt haar verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat de medewerkers passende werk krijgen na sluiting van de kasfunctie. Als leidinggevende moet ik de nodige onderzoeken doen, om het personeel op de juiste plek terecht te laten komen en dat ze ook vooraf zich kunnen voorbereiden door middel van het opdoen van de nodige kennis. In de huidige setting is er onvoldoende ruimte (menskracht) om alle belangrijke interne controles uit te kunnen voeren. Ook zal werk verschuiven van de kasfunctie naar bedrijfsvoering. Ook een bankbetaling moet immers nog geboekt worden in de financiële administratie. Het aan de ene kant laten opdoen van kennis door de medewerkers betekent aan de andere kant dat de kas moet draaien met minimale bezetting. Hierdoor moet ik er voor zorgen dat de klanten hierdoor minimale last krijgen door de minimale bezetting ten gevolge van plannen en organiseren van bijscholing en evt. stage periodes.

1.4 Vraagstelling en deelvragen

Hoofdvraag: Hoe hevel ik het huidige kassapersonnel over naar andere afdeling of functie binnen de belastingdienst CN?

Deelvragen:

1. Hoe kan ik zorgdragen voor de minste weerstand bij de huidige 6 personeelsleden en een hoofdkassier bij het begeleiding naar een ander functie?
2. Hoe kunnen wij gestructureerd de benodigde kennis aan deze 6 medewerkers en 1 hoofdkassier voor de nieuwe functies overdragen? (GAP-analyse en POP)
3. Hoe kunnen we het beste zorgdragen dat deze medewerkers goed opgenomen worden in een nieuwe team?

1.5 Doelstelling

Wat ik wil bereiken is dat per 1 juli 2015 de kassafuncties uitgefaseerd is en de 7 personeel die momenteel de kassafuncties bekleeden een andere functie binnen de organisatie vinden. Dit moet vloeiend en zonder weerstand worden uitgevoerd. Om dat te kunnen doen is een professionele plan van aanpak noodzakelijk. De Belastingdienst moet er voor zorgen dat de medewerkers goed "landen" en dat ze hun nieuwe functie zo snel mogelijk succesvol uit kunnen voeren. Dit moet in overleg met het MT van BCN plaatsvinden. Er moeten immers ook formele formatieplaatsen komen om de kassiers op te plaatsen en moet de huidige formatie van de kassiers en hoofdkassier worden opgeheven.

1.6 Persoonlijke doelen

Mijn persoonlijke doelstelling is om meer communicatieve vaardigheden (schriftelijk en mondeling) te krijgen en het nog beter beheersen van mijn leidinggevende rol. Ik zou ook graag mijn presentatietechnieken verbeteren. Al deze zaken moeten bijdragen aan meer rust in

mijn functie uitoefening. Gebieken is dat ik vanuit rust (gemoedstoestand) effectiever en beter leiding kan geven.

Nog andere aandachtspunten die ik als persoonlijke doelstelling wil bereiken is door de verschillende theorieën toe te passen, de vaardigheden zoals geduld, minder impulsief reageren en professionele spreekvaardigheid en leidinggeven verder kan ontwikkelen.

2 Kenmerken en Achtergronden

2.1 Vertaalslag van de theorie

Om het personeel hun karakter, te typen heb ik theorie Roos van Leary gebruikt. De karakters waar ik mee te maken heb zijn in alle kwadranten van Roos van Leary te vinden. Hoe ga ik met ze om om het tegenovergestelde gedragspatroon te creëren, zodat de medewerkers vooruitgang gaan boeken en kennis op bouwen. Daarnaast moeten we aandacht besteden aan de (persoonlijke) flexibiliteit van de medewerkers zodat integreren in een ander team gemakkelijker wordt. "Om tot ontwikkeling te komen heb ik de POP theorie gebruikt in samen hang met de cirkel van Deming nodig om te kunnen plannen, meten en controleren dat het dit alles daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

2.2 Gegevensverzameling

Mijn gegevens heb ik kunnen verzamelen door middel van de materie die wij in de lessen behandeld en de afgegeven boeken in de cursus. Ook heb ik veel tijd op internet besteed om meer informatie in te winnen over de theorie om deze goed beheersbaar voor mij te maken

Roos van Leary : lesmateriaal en internet

Theorie van POP : Internet en aantal lessen vooraansturing van werk

Cirkel van Deming : daadkracht van verbeteren

2.3 Analyse van de huidige situatie

In het team dat ik momenteel aansluit heb ik verschillende collega's die door de jaren heen waren "vergeten" met als gevolg dat de medewerkers zich minder belangrijk zijn gaan voelen. We constateren dat de medewerkers dan moeten vechten voor hun bestaan. Het gewenste nivo voor het gehele belastingdienst is een minimaal mbo nivo, daar voldoen ze op dit moment nog niet aan. In hun beleving is hierdoor discriminatie ontstaan wat betreft opleidingsniveau. Om de juiste indicatie te hebben van de karakters moet ik per persoon de Roos van Leary theorie gaan toepassen. Op basis van die analyse kan ik bepalen hoe met het personeel om te gaan, ze te benaderen en te stimuleren naar een volgende level.

Roos van Leary:

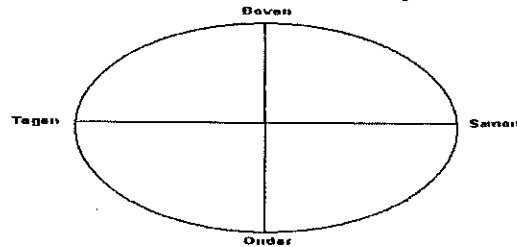
1. Interactiecirkel gedrag

Gedrag is te voorspellen. Na veel onderzoek ontdekte de Amerikaanse psycholoog Timothy Leary dat de manier waarop mensen reageren in veel gevallen voorspelbaar is. Bepaald gedrag roept een bepaalde reactie op. Vanuit dit gegeven is gedrag te voorspellen en te beïnvloeden.

De Roos van Leary is een handig hulpmiddel als de communicatie moeizaam verloopt of als bepaalde gedragspatronen ingesleten zijn. De Roos van Leary helpt bij het analyseren van iemands gedrag. Hierdoor kan je de ander beter begrijpen. Ook kan je inspelen op het gedrag van een ander. Het kan bijdragen aan een verbetering van de communicatie in het team

2. Hoe werkt de Roos van Leary?

De Roos van Leary heeft het model van een windroos. De windroos is opgebouwd uit twee assen, die samen een kruis vormen. In de meest eenvoudige vorm is de Roos van Leary verdeeld in vier delen. Verderop komt de verdeling in acht stukken aan de orde.



3. Dominantie

De verticale as geeft de mate van dominantie aan. Dominant gedrag is boven. Gedrag dat nauwelijks of niet dominant is, is onder. De mate van dominantie roept een tegengestelde reactie op. Bijvoorbeeld: als iemand heel volgand is, neemt de ander een leidende rol op zich. En andersom. Dit heet ook wel complementair gedrag.

4. Relatie

De horizontale as geeft de mate relatie aan. Rechts staan begrippen zoals: samen, wij, relatiegericht, samenwerking, sympathie en affectie. Links staan begrippen zoals: tegen, ik, taakgericht, autonomie, antipathie en afwijzing. De mate van relatie roept eenzelfde reactie op. Simpel gezegd: Als iemand samen-gedrag vertoont, dan wekt dat samen-gedrag bij een ander op. En als iemand tegen-gedrag vertoont, dan wekt dat tegen-gedrag op. Bijvoorbeeld: als iemand aanvallend is, wordt de ander opstandig. Dit heet ook wel symmetrisch gedrag.

5. Effect 1

Als twee mensen samen in hetzelfde kwadrant zitten, houden zij hetzelfde gedrag in stand. Per kwadrant ligt het volgende effect voor de hand:

- Allebei in het kwadrant Boven/Tegen: Ze belanden in een machtsstrijd.
- Allebei in het kwadrant Boven/Samen: Ze willen beiden graag hun eigen plan uitvoeren, maar tegelijk gewaardeerd worden.
- Allebei in het kwadrant Onder/Samen: Ze komen niet veel verder, omdat initiatief ontbreekt.
- Allebei in het kwadrant Onder/Tegen: Ze versterken elkaar in hun kritische blik.

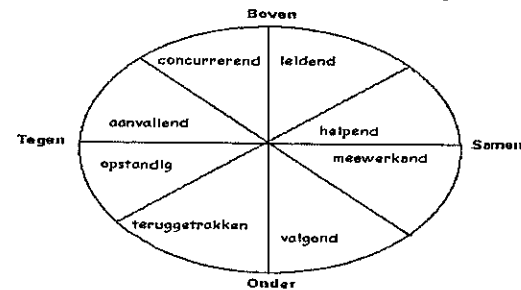
6. Effect 2

Verticaal tegenovergesteld gedrag roept een complementaire reactie op. Dus als je iemands gedrag wilt versterken, moet je kiezen voor gedrag dat daar verticaal tegenover staat.

7. Effect 3

Gedrag dat horizontaal naast elkaar staat, heeft een constructieve invloed. Als je iemand op een opbouwende manier wilt beïnvloeden, moet je kiezen voor gedrag dat even dominant is en aan de andere kant van de verticale lijn zit. In acht delen

Naast de eenvoudige windroos in kwadranten is er ook een model waarbij de Roos van Leary verdeeld is in acht stukken. Dit model ziet er als volgt uit:



Het is goed om te beseffen dat gedrag niet per definitie goed of fout is. Elk gedrag heeft een oorzaak. Leary stelt verder dat elk mens alle soorten gedragingen in zich heeft. Door dit op een flexibele manier op een ander aan te passen, kan je het gedrag van de ander veranderen.

8. Groen en rood gedrag

In de Roos van Leary is onderscheid tussen groen en rood gedrag. Groen gedrag zit midden in de cirkel. Het is meestal effectief om doelen te bereiken. Rood gedrag is het extreme gedrag en zit aan de buitenrand van de cirkel. Het is minder geaccepteerd en roept meer irritatie op. Maar soms kan het nodig zijn om je doel te bereiken.

Op het eerste gezicht lijkt de Roos van Leary erg moeilijk, maar als je het in praktijk brengt is het meestal verhelderend en effectief.

Door deze theorie aan te passen heb ik ontdekt wat voor gedrag van mijn personeel ik waar het beste kan plaatsen in de organisatie. Hierna ben ik een gesprek aangegaan met alle personeelsleden om samen karakter en bekwaamheid te bespreken en waar ik denk dat zij in de organisatie het best zullen gaan passen. Ook hebben we besproken wat het verdere plan zal zijn voor hun verdere carrière binnen de belastingdienst. Ook heb ik besproken welke eventuele functies bereikbaar zijn en wat deze inhouden en hoe daar naar toe gewerkt kan worden. Om hier te komen heb ik de POP theorie gehandhaafd.

2.4 Conclusies

Mijn conclusie na deze analyse is dat meten is weten, dus doordat mensen een bepaalde karakter hebben moet je over gaan naar een cyclus om verbetering te introduceren. Voorbeelden van aangetroffen karakters zijn: dominant, relatiegericht maar ook taakgericht en de symmetrische gedrag heb ik in mijn analyse aangetroffen. Het wordt mij overduidelijk dat er geen persoonlijkheid vorming aanwezig is. Dus betekend het voor mij een persoonlijke onderzoek voordat ik verder kan gaan om een POP op te stellen.

Door de kassiers doormiddel van een POP (Persoonlijke Ontwikkelings Plan) intern op te leiden kunnen ze getransfereerd cq worden over worden geheveld naar andere functies binnen de organisatie. De lokale banken krijgen ook een boost om doordat ze meer banktransactie's te verwerken krijgen. Dat kunnen we bepalen op basis van alle transacties die in het vervolg via de banken moeten gaan.

3 Strategie

3.1 Genereer alternatieve oplossingsrichtingen en ideeën.

| Criteria | Haalbaar? | Betaalbaar? | Kan ik de organisatie overtuigen? | Sta ik erachter? | Totaalscore |
|---|-----------|-------------|-----------------------------------|------------------|-------------|
| Alternatieve oplossingen | | | | | |
| Opleiding via opleidingsinstituut Nederland | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| Opleiding via opleidingsinstituut Bonaire | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 |
| Opleiding & stage Douane | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 |
| Opleiding Stage Afd. Heffing | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Opleiding & Stage Afd. invordering | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |

Na dat ik een POP heb opgemaakt voor elk personeelslid heb ik voor de laatste 3 alternatieven gekozen om uit te voeren bij de belastingdienst daar ik toch op een praktische en sneller manier resultaat kan krijgen zonder dat het de organisatie veel kost.

3.2 Strategie

Theorie van POP

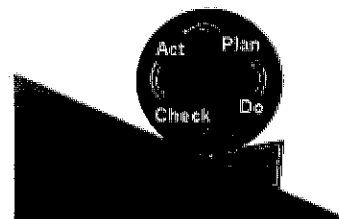
Een Persoonlijk OntwikkelingsPlan (afkorting: POP) ; In een persoonlijk ontwikkelingsplan geeft een werkgever in samenspraak met de werknemer aan welke stappen zij in de komende periode zal zetten om de bekwaamheden voor een functie te vergroten. Deze stappen dienen zo helder en concreet mogelijk te worden geformuleerd, zodat na verloop van een vastgestelde tijd beoordeeld kan worden of de gestelde doelen bereikt zijn. Na vaststelling van het plan door de werkgever wordt het toegevoegd aan het personeelsdossier en kan het gebruikt worden voor verdere gesprekken over de loopbaanontwikkeling van de werknemer. Na de loopbaan te hebben uitgestippeld te hebben heb ik een plan van aanpak gemaakt waar ik het hele traject kan controleren dat het daadwerkelijk uitgevoerd wordt door gebruik te maken van de demingcirkel

- **Cirkel van Deming**
De cirkel van Deming gaat over procesbesturing. Door het proces te beheersen, probeert men een optimaal resultaat te bewerkstelligen. Deming stelt dat voor elk proces sprake moet zijn van een cyclus voor procesbeheersing. De cirkel van Deming is gebaseerd op de samenwerking met Walter A. Shewhart die gezien wordt als één van de grondleggers van Total Quality Management. W. Edwards Deming (1900- 1993) is bekend om de Plan-Do-Check-Act-cyclus, afgekort als PDCA-cyclus en meer bekend als de Deming-cirkel.
- **Plan**
De planningsfase. Bedenk welke producten of diensten geleverd zullen gaan worden, en op welke wijze. De doelstellingen voor het proces worden SMART gedefinieerd. Duidelijk moet worden wat de resultaten van het proces moeten zijn. Daarnaast is er

aandacht voor de randvoorwaarden (beschikbaarheid middelen) en de belangen van de betrokkenen.

- **Do**
Voer uit wat er in Plan bedacht is (zorgvuldig samenwerken) en meet de resultaten.
- **Check**
Ga geregelde na of dat wat er in Plan bedacht is ook daadwerkelijk in Do heeft plaatsgevonden. Als dat niet het geval is, onderzoek dan waar dat door komt (bijvoorbeeld: te ambtieuze doelen, te weinig of verkeerd personeel, meer cliënten en op andere tijden dan verwacht, veranderde wensen van cliënten). De bereikte resultaten worden vergeleken met de doelstellingen.
- **Act**
Doe iets met de constatering uit Check. Het is niet zinvol om alleen maar te constateren dat iets niet is gegaan zoals gedacht, zonder daarbij na te gaan of en hoe dat in de toekomst vermeden kan worden. Dat betekent dat er wijzigingen in Plan (ofwel in het organiseren) aangebracht moeten worden. Acties worden uitgezet om de resultaten te verbeteren.

Niet voor niets is de cirkel van Deming een cirkel: na de besluitvorming van Act, zal er opnieuw ge-Plannd moeten worden (lees: aanpassingen bedacht worden), waarna dit wordt uitgevoerd, de haalbaarheid gecheckt, en acties daarop ondernomen. Enzovoort, enzovoort. Om die dynamiek zichtbaar te maken, kan de cirkel van Deming tegen een heuvel worden gezet (zie illustratie).



De heuvel staat voor een steeds betere kwaliteit, ofwel het steeds beter voldoen aan steeds toenemende verwachtingen van cliënten. Door de cirkel van Deming steeds maar weer te doorlopen, kan de kwaliteit steeds verder worden verbeterd.

De illustratie laat tevens een wig onder de cirkel zien. Deze wig is een zeer relevant deel van een goed kwaliteitssysteem: hij voorkomt immers dat de cirkel weer van 'de kwaliteitsheuvel afrolt'. De wig symboliseert de kwaliteitsborging, ofwel het minimum kwaliteitsniveau dat je op een zeker moment wilt halen. Het is anders het effect ervan verdwijnt. Door continu en in alle aspecten van de bedrijfsvoering met de ideeën van de cirkel van Deming te werken, werk je aan kwaliteit. Er wordt dan voldaan aan alle criteria uit de definitie van een kwaliteitssysteem.

Strategisch is er bepaald om met de kleinere filialen te beginnen om te down sizen in uren tot we kunnen uitfasen. De bovenwinden gaan 1/2 dagen open afhankelijk van de aantal transacties kunnen we meten of wij 4 werkuren open blijven of de kassa beter in 1 keer kunnen sluiten. Hierdoor kunnen wij de bovenwinden kassiers mee lopen met de balie en administratieve medewerkers bij afd. heffing om een onthaaljob training te krijgen. Ook hebben wij voor telefonische benadering naar onze klant gekozen daar waar het gaat om (telefonische) incasso. Dit heeft de doelstelling om klantvriendelijkheid te bevorderen (niet gelijk grijpen naar dwangmaatregelen). Voor Bonaire hebben wij gezien de omvang van de klanten en aantal kassiers een aantal stappen genomen in proces om risico's af te dekken. Hier-

door kunnen we tijd winnen om bijscholing te kunnen geven aan het personeel. Bij het karakter onderzoek onder het personeel naar hun vaardigheden en bekwaamheid hebben we er voor gekozen om een interne opleiding te geven op de afd. heffing en de afdeling invordering. De kassa wordt hierdoor minder bemand. Uiteraard lopen hierdoor de wachttijden op en zal dat de klanten stimuleren om via de bank te gaan betalen. Knelpunten in de praktijk zijn: Veel switchen van diensten van de kassiers de opleidingen moeten voornamelijk in de baas zijn tijd plaats vinden.

De onderhandelingen fase met keten partners kunnen veel sneller verlopen als het personeel klaar is om over te gaan naar een andere functie in de organisatie. Door aanpassingen in ons systeem en vele geautomatiseerde aanpassingen hebben we in de toekomst op betalingsverkeer minder interne controle nodig.

3.3 Bijdrage aan de doelstelling

Mijn doelstelling heb ik bereikt. Er is een karakter analyse is gemaakt van het personeel en ze zijn toebedeeld in verschillende afdeling.

4 Uitvoering

4.1 Resultaat

Iedere kassier heeft een POP gehad om een bepaalde nivo te behalen en om zich de basis kennis eigen te maken. Daarmee is de basis gelegd om binnen de organisatie een andere functie te kunnen bekleden

4.2 Betrokkenen

De betrokken bij de uitvoering van de Businesscase waren oa de CFO die mij in het proces begeleidde en de ADR accountant dienst uit Nederland die een rapport hebben opgemaakt en afgegeven met de te bereiken doeleinden.

4.3 Activiteiten en planning

| PLAN | POP opmaken | Ruud/Marisol | 27 juni '14 | 30 juni '14 | Marisol |
|-------|-----------------------|-----------------|-------------|-------------|---------|
| DD | Opleidingen opstarten | Nichola/Marisol | 1 juli '14 | 30 nov '14 | " |
| CHECK | Afronding stage | | 1 dec '14 | 1 juni '15 | " |
| ACT | Overplaatsing | | 1 juni '15 | 1 juli '15 | " |

4.4 Middelen en organisatie

Om personeel over te hevelen moest er eerst een overleg en brainstorm sessie plaats vinden in MT van de belastingdienst om na te gaan welke afdeling medewerkers nodig heeft. Hierna kunnen de interne opleidingen plaats vinden ON THE JOB TRAINING, dit zal betrekken voor de organisatie dat het in de baas zijn tijd zal gebeuren met de nodige professionele kennis reeds binnen huis is.

4.5 Kosten en opbrengsten

Door interne opleidingen te verzorgen zal de kosten plaatje minimaal zijn door dat wij onze eigen professionals voor de opleidingen inzetten. Opleidingen zullen binnen een periode van 6 maanden kunnen plaats nemen en 3 halve dagen per week in beslag nemen. Deze kosten worden reeds vergoed doordat personeel toch al betaald wordt.

4.6 Haalbaarheid en randvoorwaarden

De training on the job is mogelijk en haalbaar binnen 6 maanden. De risico's die we lopen is dat de klantenafhandeling minder snel verloopt doordat de bezetting minder zal zijn bij de kassa. Om dit te voorkomen zouden wij dit via de communicatie medewerkster een communicatie uit te laten vaardigen omtrent deze. En veel gehoor aangeven bij de media.

5 Verkopen en management van het Plan

5.1 Draagvlak

Door mijn MT collega's mijn planning voor te dragen en ze te betrekken in dit project en heb ik hen actief laten mee denken en werken voor mogelijke oplossingen. Zo heb ik draagvlak gecreëerd voor mijn plannen. Ook heb ik veelvuldig overleg gehad met mijn leidinggevende over de haalbaarheid van mijn plannen aan de planning. In de komende werkoverleggen zal ik mijn collega's en leidinggevende informeren over de voortgang van het project.

5.2 Beheren

Het beheren van proces is gebeurd doormiddel van tussen tijdsvergaderingen met de docenten van de verschillende afdeling en door het monitoren van de behaalde cijfers voor de ingedeelde modules. Deze is hierna besproken met opleidingscoördinator en de MT van de belastingdienst CN.

5.3 Evalueren

Evaluatie op het proces is gebeurd doormiddel van periodieke vergaderingen met mijn Mentor en de ADR uit Nederland. Deze hebben een positieve reactie afgegeven op de gepresenteerde plannen.

5.4 Verslag presentatie

Presentatie heb ik gegeven aan de MT van de belastingdienst gezamenlijk met het rapport van de ADR uit Nederland. De presentatie en de acceptatie zijn zoals gepland verlopen en heb hierdoor van de MT leden hun medewerking gekregen om dit plan tot uitvoering te brengen. In mijn volgende presentatie zal ik ook een medewerkster mee laten doen zodat de ervaring wordt besproken om vanuit een andere invalshoek ja je uiteindelijke doel kunt bereiken. Mijn business case heb ik bij gesteld op basis van de suggesties van het MT om een omschakeling te hebben in de schedules voor de verschillende opleidingen in verschillende tijden.

6 Reflectie

Als leidinggevende heb ik meer dan ooit leren plannen en motiveren van personeel. Er was veel weerstand tegen het strakke beleid en veranderingen in de structuur. Ook heb ik veel mensenkennis opgedaan en hoe ik meer een peoplemanager kan zijn. Ook heb ik zelf veel vooruitgang geboekt in mijn eigen persoonlijke ontwikkeling. Grootste stappen heb ik gemaakt op het gebied van het hebben van geduld en bij het kiezen voor praktische aanpak die is ingegeven door mensenkennis. De situatie die ik aangetroffen had was een afdeling zonder beleid en structuur waardoor het een chaotische afdeling was. Door beleid en structuur aan te brengen was er veel opstand tegen de leiding. Doordat ik nog jong was in het managementvak trok ik de getoonde gedragsverschijnselen persoonlijk aan. Maar door businesscase heb ik het karakter kunnen onderscheiden en geleerd hoe ik te werk kon gaan met hun karakters om zo meer structuur aan te brengen. Waarna ik kon gaan beginnen met beleid ten uitvoering te leggen en te werken aan motivatie. Dit heeft veel energie en kracht van mij als persoon gevraagd zo wel lichamelijk als geestelijk. Het heeft wel geleid tot verandering in de denkwijze van het personeel. Het was een leerproces van vallen en opstaan met veel kritiek en tegenstand. Op het moment dat de medewerkster begrepen dat ze alleen maar vooruitgang konden boeken door de problematiek in een samenwerkingsmodel aan te pakken. Een mooi voorbeeld hiervan was op moment dat ik een van de oudste kassier een opleiding heb laten volgen. Toen er ook daadwerkelijk een vacature was is zij de uitgekomen. Reden om voor haar te kiezen (tussen alle andere kandidaten) was omdat ze beleidsmatig goed was en heeft aangetoond dat ze gestructureerd kon werken. Dit gaf een boost aan de motivatie van alle andere medewerkster. Ze konden zien dat indien hun denkwijze veranderd zij nieuwe mogelijkheden aangeboden krijgen. Dit leverde op dat ik minder motivatie en functioneringsgesprekken aan moest gaan en men beter werk afleverde waardoor het voor mij beter te managen was. Achteraf gezien had ik meer theorie moeten toe passen om beter in te kunnen springen op de verschillende karakters en op welke wijze ze het best konden worden benaderd. Voor mijn volgende case zal ik veel meer gaan lezen over leiderschap, toepassingen en praktisch werken en denken.

Wat betreft mijn leerdoelen heb ik de meeste behaald en uit de feedback van mijn mentor vond hij dat ik grote vooruitgang heb geboekt. Zelf ben ik van mening dat ik moet leren meer ontspannen om te gaan met de problemen. Dat kan ik doen door meer rust uit te stralen en vanuit persoonlijk balans te managen. Maar mijn werkgever was ontzettend blij met de getoonde vooruitgang want ze hebben de nodige groei in volwassenheid in leidinggeven opgemerkt. Ik herken deze feedback ook en wil ook in de volgende case hier meer aandacht aan gaan besteden.

Bijlagen

Bijlage 1 Literatuurlijst/bronvermelding

Boek

één auteur

De Laat, S. (2005). Daadkrachtig verbeteren. Zaltbommel: Uitgeverij Thema.

Boek

twee auteur(s) Auteur

van Dijk, B (2007). Beïnvloed anderen, begin bij jezelf. Zaltbommel: Uitgeverij Thema.

datazone
zone

[REDACTED]

datazone
zone

[REDACTED]

[REDACTED]

Online Aanpak

MT donderdag 04/12/2014

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

Sluiting van de kassa's BCN

Wijziging van betalingsverkeer Bovenwinden.

Per 1 januari 2015 sluiten de kassa's op Saba en Statia. Doelstelling is om dit zonder al te grote problemen te implementeren. Checks worden niet meer aan de kassa's uitgeschreven. Op de Bovenwinden komt soms niemand op een dag binnen voor de kassa's, waardoor dit het oogpunt geen effectiviteit opbringt. De afgelopen periode heeft een daling van 50 a 60% plaatsgevonden op het gebied van de transacties bij de kassa's. Deze transacties zullen worden overgeheveld naar de banken. De banken zullen op deze manier beter in staat zijn om overleidend te blijven. Met de Bankiersvereniging is gesproken, en alle banken hebben dit concept goed ontvangen, uitgezonderd de MCB. De RCN heeft als hulsbankier MCB, echter blijven alle rekeningen bij verschillende banken in stand om betalingsverkeer te kunnen blijven verrichten. Binnen dezelfde bank een transactie verrichten, is namelijk meestal gratis. In Bonaire zullen de kassa's uiterlijk 1/1/2016 gesloten zijn. Deze datum is afhankelijk van het verloop van het proces op de Bovenwinden. Indien hier een (groot) positief effect mee optreedt, zullen de kassa's 1/7/2015 gesloten zijn.

Op de Bovenwinden is het volume dermate klein, waarna de stroom naar de banken kan worden omgebogen. Het sluiten van de kassa's creëert ruimte, waardoor andere werkzaamheden kunnen worden verricht. Het MT werd gevraagd om verder na te denken over het invullen van deze ruimte. Het idee bestaat erin, om deze tijd in de Douane te steken. (punt 17 v/h stuurcontract). Het risicoprofiel van de Douane werd in de laatste twee maanden beter gemaakt. Er werd gekeken naar vreemde verklaringen in het invoer gedrag. Zo ook bijvoorbeeld, de invoer van een pompoen, enkele uilen etc. De verzendkosten van deze artikelen bedragen \$50,00, echter kunnen deze producten op het eiland voor \$3,00 worden gekocht. Naar nader onderzoek bleek hier coke in te zitten. Er zal een Douane hond worden ingezet, voor enkele gevallen.

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

[REDACTED]

Invoering

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

Professionaliseerde medewerkers

[REDACTED]

Handhaving

[REDACTED]

MTD 4-6-2015

2.0 Vaststelling agenda.

[REDACTED]

3.0 Mededelingen

[REDACTED]

4.0 Verslag 28 mei 2015/actielijst.

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERK

5.0 People/Crew

[REDACTED]

6.0 Operations

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERK

- RB. Nu de kassa's gesloten zijn komen er veel betalingen MRB binnen via de bank. Voor het eerste halfjaar worden er nog stickers afgegeven die bij BCN opgehaald moeten worden. BCN garandeert dat deze stickers binnen 6 dagen klaar liggen. Er is een vereenvoudigde procedure (waar ADR mogelijk opmerkingen over kan maken) ingericht om dit te garanderen. Dit valt te rechtvaardigen omdat er slechts stickers voor het eerste half jaar worden uitgegeven (tweede half jaar en later bestaat dit niet meer).

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERK

7.0 Integrität.

[REDACTED]

[REDACTED] } ANDER
[REDACTED] } ANDER WERD

[REDACTED]

[REDACTED]

[illegible]

2.0 Vaststelling agenda.

[illegible][illegible][illegible]

6.0 Operations

- RB. Nu de kassa's gesloten zijn komen er veel betalingen MRB binnen via de bank. Voor het eerste halfjaar worden er nog stickers afgegeven die bij BCN opgehaald moeten worden. BCN garandeert dat deze stickers binnen 6 dagen klaar liggen. Er is een vereenvoudigde procedure (waar ADR mogelijk opmerkingen over kan maken) ingericht om dit te garanderen. Dit valt te rechtvaardigen omdat er slechts stickers voor het eerste half jaar worden uitgegeven (tweede half jaar en later bestaat dit niet meer).

7.0 Integriteit.

RB. Naar aanleiding van de informatiesessie van afgelopen maandag waarin medewerkers meegenomen zijn in diverse vragen over de sluiting van de kassa's maar ook over de wijze waarop de MRB gehéven, en geluid zal gaan worden is RB gebeld door Radio digitaal.

8.0 Rondvraag.

[illegible][illegible]

KD; Voz di Boneiru heeft in hun radioprogramma afgelopen week negatieve geluiden laten horen over de aangepaste kassatijden. Er werd flink met modder gegooid door Feliciano en Nocchi. AT: 3 dagen op Saba geweest en punten over Douane uitvoering opgedaan om hier te bespreken. De 2^e over de betalingen online, ze kunnen niet goed zien dat er betaald is. De Vappers kunnen het misschien mailen? AT heeft een tijdelijke oplossing bedacht. RB: de inklif functie is de oplossing! Die komt eraan, is het niet een idee om het VAP systeem op Saba af te schaffen? De werktijden van de douane, ook al zijn ze vrij, toch worden ze gebeld om te komen. Ze verzoeken een bordje met werktijden bij de haven. Ook graag 'something to declare' bordjes en FIU bord.

[REDACTED]

b6
b7C

AT; Merely en Ann die niet meer bij de kassa zitten, moeten wedaarvoor nieuwe functie elsen opstellen? RB er moeten formatie aanpassingen gedaan worden, dus nu nieuwe taken opdragen in afwachting van het nieuwe formatierapport. **actiepunte(n)s, formatierapport, imer.NM.**

2 INDER
ONDERWERP

| Age Group | Percentage of Respondents |
|-----------|---------------------------|
| 18-29 | 78% |
| 30-49 | 75% |
| 50-69 | 65% |
| 70+ | 62% |

| Age Group | Number of People |
|-----------|------------------|
| 0-10 | 10 |
| 11-20 | 15 |
| 21-30 | 25 |
| 31-40 | 30 |
| 41-50 | 20 |
| 51-60 | 25 |
| 61-70 | 30 |
| 71-80 | 35 |
| 81-90 | 25 |

[REDACTED]



[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

Sluiting kassa's Bovenwinden, de brief is klaar, Michalin en Astrid zullen langs de stakeholders gaan om dit te bespreken. Dan wordt het een kennismaking met NM en toelichting kassa's sluiten. Dit zou dan begin december plaatsvinden. Eerst de brief sturen en daarna langsgaan wordt als volgorde afgesproken.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

MTO 9 oktober 2014

Notulen afgelopen week akkoord.

RB; resumeren wat er de afgelopen dagen gebeurd is tijdens bezoek SG's op de Govenwinden.

De voorgenomen kassa sluitingen hebben geen discussie opgeleverd.

UNDER
UNDERWORLD

2. ONDERWERP

[illegible]

RB; bankiersvereniging is geweest, Marco heeft een presentatie gegeven over wat de FATCA wetgeving inhoud. Het PC over afschaffen van cheques is besproken. Er wordt zeer waarschijnlijk een RBC dependance op de Bovenwinden geopend.

2NDER
ONDELWERP

MTD 11 juni 2015

Mededelingen:

RB; formeel WOB verzoek gehad van Unkoben m.b.t. sluiten kassa's op Bonaire. We gaan / moeten die openbaar maken. Verzoek aan MT leden om alle correspondentie die ze m.b.t. kassa's sluiten hebben aan Ruud te geven.

} ONDER
ONDERWERP

[REDACTED]

} ONDER
ONDERWERP

Verslag van 4 juni 2015

Correcties 3x

N.a.v. verstaag -> RB, voor MRB we hebben al meer dan 300 betalingen binnen, de 6 dagen waarbinnen de stickers moeten klaarliggen halen we zeker.

Actielijst opmerkingen:

[REDACTED]

Crew:

[REDACTED]

Operations:

[REDACTED]

} ONDER
ONDERWERP

Internationaal reizen:

[REDACTED]

Fan (1) loket:

[REDACTED]

Integriteit:

[REDACTED]

Randvraag:

[REDACTED]

} ONDER
ONDERWERP

MTO 12 feb 2015

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Reactie RB op rondvraag de sluiting kassa's is nu ook op FB een hot item. De medewerkers zijn niet voldoende geïnformeerd waardoor ze het ook niet goed aan de klanten kunnen overbrengen. NM, de TL worden geacht veranderingen goed aan hun mensen uit te leggen. Onderscheid maken tussen huishoudelijke mededelingen (weinig weerstand oproepend) en ingrijpende veranderingen (mogelijk weerstand oproepend). Afhankelijk hiervan zal het communicatiemiddel gekozen worden. Oproep aan TL van RB praat met je mensen over de sluiting kassa's.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

ONDER
ONDERWERP

AT; fijn dat de inlijffing is geregeld, afgelopen woensdag bij de Douane geweest die klaagde dat ze niemand bij klantbehandeling aan de telefoon kregen. Toen ze uiteindelijk een medewerkers te spreken kregen gaf deze aan dat het niet van belang was om de tel op te nemen. AT zal de naam van deze medewerker aan de TL doorgeven die actie zal ondernemen.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

Vergadering wordt om 9.10 geopend

2NDYR
ONDERWERP

ONDER
ONDERWERP

ONDER
ONDERWERP

[REDACTED]

} ONDER
ONDERWERP

MTO 15 januari 2015

mededeling RB, klacht over cheques aan Rijksvertegenwoordiger, hebben we beantwoord.

Actiepunten:

- Aanvraag inkijkfunctie voor medewerkers, vandaag 14 jan. nog doen bij RB. RB doet de aanvraag bij de bank op 16 jan 2015.
- Regelen van het openen bankrekening RBC, RB
- Aanvraag indienen swipec machine verhuizen op Saba en Statia door AT 16 jan.
- Open aangiften 11 geel en 53 rood, 22 jan deadline, JS, CV, ET. Team KB doet de rapportage.

[REDACTED]

} ONDER
ONDERWERP

Resulten:

[REDACTED]

- Kassa's Bonaire vanaf 1 feb 2015 openingstijden 9.00 - 13.30 uur en sluitingsdatum 1 mei 2015.

[REDACTED]

} ONDER
ONDERWERP

[REDACTED]

INDEX
ONDERWERP

M8; op Bonaire de kassa's op Bonaire te sluiten en de uren terug te dringen vooraf om de mensen te laten wennen net als op de Bovenwinden. Welke datum gaan we dicht en welke aangepaste openingstijden?
MTO besluit; openingstijden 9.00 - 13.30 uur vanaf 1 februari en ingaan sluiten kassa's per 1 mei 2015.

[REDACTED]

INDEX
ONDERWERP

[REDACTED]

INDEX
ONDERWERP

MTO 16 april 2015

Mededelingen:

INDEX
INDEX WER?

2. ANDERE
ONDERWERP

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERP

RB; voorstel is om Nucha de nood kassa de halve dagen te laten bemannen, die tot 1 juni open zijn.

MTO 17 juli 2014

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERK

Opmerking: JP: Is rekening gehouden met het feit dat de kassa wordt uitgefaseerd? Want we hebben in het rapport 4 kassiers opgenomen. RB: Het is inderdaad zo dat op termijn de kassiersfunctie zal verdwijnen. In dit rapport zijn echter nog de oude voorstellen opgenomen. Daarnaast betekent het sluiten van de kasfunctie een verschuiving naar de bank. De menskracht zal dan meeverhuizen met de werkstroom.

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERK

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERK

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[illegible]

2. ANDER
ENDERWEG

[illegible]

ONDER
ONDERWERP?

RB: betalen van USD 10 voor cheques, dit geldt ook voor douane betalingen, teruggaven, waarborgsommen etc. Realiseren we ons dat aan de Douane kant? Hebben wij dat proces in de grip? Dit is nog niet geregeld met de stakeholders zoals IND, OLB, Politie, OM, Notarissen, Kustwacht etc. Deze moeten z.s.m. geïnformeerd worden. NF en JP gaan de inventarisatie doen, KD helpt met de communicatie.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

UNDER
UNDERWORLD

MTO 18 sept. 2014

Notulen vorige week akkoord.

CREW:

Geen bijzonderheden.

OPERATIONS:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERF

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERF

STUURCONTRACT 2015

Van buiten naar binnen kijken in de brainstorm. Dus de klant mag dit en dit van ons verwachten.

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERF

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

RB, Doelstelling voor ons bankverkeer, geautomatiseerde betalingsverwerkingen.

AT, wat vertellen we de klanten over de sluiting van de kassa's? Communicatie campagne let op de kassa gaat sluiten en wa doen dat hierom en we rekenen op uw begrip.

NF, goede info en communicatie mogen de klanten van ons verwachten. Uniforme werkwijze en behandeling.

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDER WERF

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

MTO 19 maart 2015

Mededelingen:

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

Verslag 12 maart 2015

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

CREW:

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

OPERATIONS:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

RONDVRAAG:

N.a.v. de betalingen per bank die binnen komen, verzoekt RB dat bij elk klantcontact tevens wordt verzocht dat men bij bank betalingen hun betalingskenmerk (staat op de aanslag/aangifte bijzetten en bij MRB is dat het kenteken nr. en cribnummer) te vermelden.

GM: Is er al gecommuniceerd dat de kassa's gaan sluiten? RB: per april 2015 zal dit wekelijks via de radio/ spotjes(?) bekend worden gemaakt. JS stelt voor om ook via Asycuda de berichten te versturen naar onze klanten.

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

MTO 20 nov 2014

Mededelingen:

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

Verslag MTO vorige week

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

CREW:

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

OPERATIONS:

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

STUURCONTRACT 2015:

SMART maken van de doelstellingen door de aangewezen personen wordt besproken in MTO van 11 december 2014. De maandag 8 december aanleveren bij RB.

De wijzigingen en toevoegingen van deze doelstellingen inleveren bij NM 21 nov.

Besloten wordt via welke doelstelling SMART zal maken:

Bestanddelen en optimaliseren van procesplan

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

3. Per 1 jan sluiten kassa's = M.B.
4. Met ingang 1 jan, voorgedijraad = M.B.
5. In 2014 geautomatiseerd uitb. = R.B.

[REDACTED] } ZANDER
[REDACTED] } ONDERWERP

[REDACTED]

RONDVRAAG:

[illegible]

ANDER
ANDERWERP

INDEX
INDEX WITH

MTO 23 april 2015

Modelllagen:

[REDACTED]

Verslag van 16 april 2015:

114

CREW:

CREW: [REDACTED] } ANDER ANDERWATER

OPERATIONS:

[illegible]

RB; laatste betaaldag in de kas gehad, 70% van het betaalverkeer is niet meer aan de kassa geweest.

RB: nog geen oplossing voor het heropenen van een kassa dit betekent dat er tijdsdruk staat op verwerken van statements. Misschien gaan we straks om hulp vragen.

NF; gisteren een evaluatie gesprek met voogdijraad gehad over inlining en betaling alimentatie. Voogdijraad krijgt dezelfde vragen en klachten als wij krijgen. We hebben wederom aangeven dat ze die 6 werkdagen kunnen aanhouden.

[REDACTED]

INDEX
INDEX W/REP

3 JINDER
ANDREW

3-2NDGX
ONDER WERP

INDEX
ANDERWERP

RONDVRAAG:

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

MTO 23 oktober 2014

Notulen afgelopen week akkoord.

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

CREW:

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

OPERATIONS:

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

MB; in december is het normaal gesproken aan de kassa's stil. In overleg met de Douane zal er een AW 'sneak preview' worden georganiseerd voor de kassiers. Daarnaast zullen ze worden ingezet voor de uitvoering van interne controles.

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

AT; vandaag zijn er al geen betalingen gedaan bij de kassa op Saba, dus kassa sluiten is een goed idee. RB vraagt extra aandacht voor de communicatie van de sluiting. Aan GS wordt verzocht de

datum tijds betaald voor het 3^e kwartaal op de 20ste zitting voor de Bovenwinden (Ivm orkaan)

[REDACTED]

ANDER
ONDERWERP

RONDVRAAG:

MB; heeft opgemerkt dat onze medewerkers zeer teleurgesteld waren over extra salaris. Dit beeld wordt niet door een ieder onderschreven.

RB; met het sluiten van de kassa, vragen over wat we doen met de benedenverdieping. Ruud heeft een voorstel voor voorlichtingscentrum voor de Rijksverheid. Zal door RCN verder worden opgepakt.

RB; gevraagd een onderzoek te doen na integriteitsissues bij een andere dienst. Ruud zal dit pas na 15 nov gaan doen.

RB; zal op verzoek van MT een EP geven over dit onderwerp.

MT0 28-5-2015

Opening 9.10 uur

Vaststelling agenda

[REDACTED]

ANDER ONDERWERP

Mededelingen:
geen

Verslag vorige week

[REDACTED]

[REDACTED]

ANDER
ONDERWERP

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

n.a.v. MK: Communicatie kassa: MK met GM erover gehad. En het voorstel is om de balie wat later open te laten gaan. Wat vindt MT? MK geen voorstander om later open te gaan. Een medewerker is bereid bij de balie te zitten, voor dat (half) uurtje. Afgesproken dat dit over een week (rond 8 juni 2015) zal plaatsvinden.

[illegible][illegible]

daar ook sluiten. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ANDER
ONDERWERP

Rondvraag:

[REDACTED]

[REDACTED]

Sluiting om 12.15 uur.

MTO 30 oktober 2014

Notulen afgelopen week slechts een paar kleine opmerkingen.

CREW:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ANDER
ONDERWERP

OPERATIONS:

MB; 2 kassiers doen opleiding invordering, gaat goed. Bij de voorgedraad geweest, nog over laatste deel Saba en Statia besproken. Bij OM geweest om over boetes en KMar te praten omdat dit nu lang niet altijd goed loopt met de KMar, wordt vervolgd.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ANDER
ONDERWERP

[illegible]

A vertical diagram of a rope with three sections. Each section is labeled 'ZINDER' and 'ANDER WERP'.



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Briefwisseling UNKOBON en BELASTINGDIENST CN:

Afgelopen week heeft er een briefwisseling plaats gevonden tussen UNKOBON en B/CN. Ik stel jullie hierbij middels deze Newsflash op de hoogte van de inhoud van de brief van UNKOBON en mijn reactie daarop. Mocht je hierover vragen hebben kan je daartoe bij je teamleider of zijn/haar vervanger terecht.

[Redacted text block]

Geschreven door

Aan de Belastingdienst Caribisch Nederland

CFO / Hoofd Bedrijfsvoering/Planning Finance & Control
Kaya L.D. Garharta 12
Kralendijk, Bonaire, Caribbean Netherlands

Geachte heer!

Uit de kranten advertentie van deze week is gebleken dat de inwoners van Bonaire per 1 mei 2015 niet meer contant kunnen betalen bij de Belastingdienst CN. Deze taak wordt "overgenomen" door de banken. Wij ontvangen hierover veel klachten van onze leden. Men klaagt allereerst over de snelheid waarmee dat ingevoerd wordt. Verder vreest men lange wachtrijen bij de balies van de banken en wordt de bureaucratie voor de burger van Bonaire vergroot. Het nut is geen van onze leden helder. Dat heeft de belastingdienst CN ook niet duidelijk (kunnen) maken aan het publiek. Volgens Unkobon is er op Caribisch Nederland geen wettelijke grondslag voor de belastingdienst CN om directe cash betalingen te weigeren.

Wij verzoeken u dringend deze actie niet uit te voeren.



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Notulen MTO

Datum: 19 februari 2015

Tijd: 09.00 – 12.00

Locatie: Vergaderzaal 3 B/CN

Agenda

1. Opening
2. Vaststelling agenda 12-02-2015
3. Mededelingen
4. Verslag 12 februari 2015/actielijst
5. People/Crew
6. Operations
7. Voortgang van MCS
8. Registratie gebruik dienstauto/checklist Alcha'in
9. Rondvraag
10. Sluiting

1 Opening

De voorzitter opent de vergadering en wenst iedereen welkom.

Notulen MTO

Pagina 1 van 5

2 Notulen vergadering d.d. 12-02-2015

[Redacted] Met opmaak: Haken

3 Mededelingen

RB MCB toegang heeft inmiddels bevestigingsmail gestuurd. Installatie bij iedereen mogelijk en er is een key gestuurd. Daar waar geïnstalleerd werkt het niet. WIB toegang geeft nog problemen maxis bij de MCB neergelegd.

4 Verslag 12 februari 2015/actielijst

[Redacted] Met opmaak: Haken

[Redacted] Met opmaak: Haken

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

5 People/Crew

Ziekte verlof

[Redacted] Met opmaak: Haken

[Redacted]

6 Operations

[Redacted] Met opmaak: Haken

IS - Problemen met geautomatiseerd uitbetalen. Op het vlak van functieschelding blijkt het gebruik van de hoofdkassa niet helemaal vlekkeloos ingericht te werken. Kassiers mogen de buitenland betalingen registreren. Maar als ze dit doen blijkt de hoofdkassa door het systeem niet meer benadebaar. De werkprocessen moet aangepast worden zodat het probleem zich niet meer voordoet. De problematische betekent veel directe correcties in de database (die we eigenlijk niet willen hebben). RB vraagt wie toegevoegd moeten worden aan het online banking systeem. RB en GM zullen de ID's verzamelen en inventariseren wie er aangemeld moet worden. De twee kasmedewerkende naar de Douane verhuizers moeten hier in meegenomen worden. Ruud meldt dat hij pas gaat aanvragen als de huidige WIB toegangsproblemen bij de MCB zijn opgelost.

[Redacted] Met opmaak: Haken

7 Voertgang van MCS/

[Redacted] Met opmaak: Haken

[Redacted]

8 Registratie gebruik dienstauto/checklist Michalin

[Redacted] Met opmaak: Haken

[Redacted]

9 Integriteit

[Redacted] Met opmaak: Haken

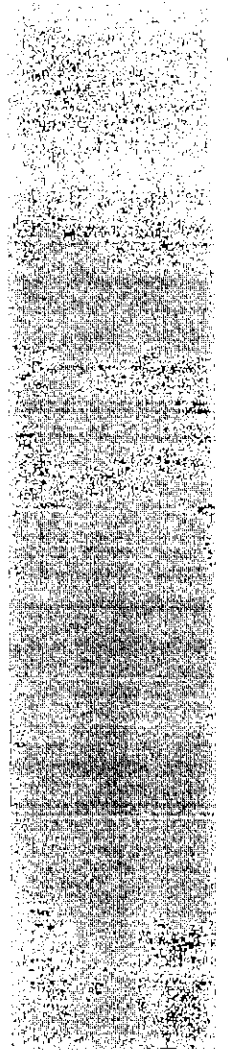
[Redacted]

[REDACTED]

Met oplichting

10 Rookvraag

[REDACTED]





Caribisch Nederland
Belastingdienst

Datum 10-04-2015

Belastingdienst/CN

Bonaire
Kaya L.D. Gerharts 12
Postbus 329
Kralendijk

Sint Eustatius
H.M. Queen Beatrixstraat
Oranjestad

Saba
Cap. Matthew Levensloot Street
The Bottom

PRESBERICHT

1 mei 2015 sluiten de kassa's van Belastingdienst CN

De kassa's van Belastingdienst Caribisch Nederland zullen per 1 mei 2015 gaan sluiten. Vanaf die dag zal het niet meer mogelijk zijn om betalingen te doen op het belastingkantoor op Bonaire.

Betalingen kunt u bij de lokale banken doen via online banking of via de loketfunctie van uw lokale bank.

Belastingdienst Caribisch Nederland ziet deze verandering als een belangrijke bijdrage op weg naar de ontwikkeling van onze eilanden en economie. Door het weer onderbrengen van die taken die thuis horen bij de banksector zal het voortbestaan en de werkgelegenheid van de bank sector gesterkt worden.

Wij helpen u graag om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarom heeft de Belastingdienst flyers gemaakt om u te informeren over de mogelijkheden om via de bank te betalen waarin tevens een korte handleiding over het betalen van de verschillende belastingen. Deze kunt u afhalen bij de balie van het belastingkantoor of bekijken op onze website www.belastingdienst-cn.nl onder: 'Het betalen van belasting aan de Belastingdienst Caribisch Nederland'.

Mocht u hierover meer informatie wensen, neem dan contact op met uw bank of met de Belastingdienst.

De Belastingdienst staat voor u klaar!

Van:
Verzonden: maandag 24 november 2014 14:45
Aan:
CC:
Onderwerp: RE: BCN gaat betalingen per cheque afschaffen - NL
Urgentie: Hoog

Beste

Overboeking van de rekening van een klant naar een andere rekening van diezelfde klant is gratis, terwijl overboeking aan derden niet gratis is bij alle banken.

Inderdaad alleen bedrijven met rekening bij zijn bank kan een cheque boek aanvragen voor het trekken op die rekening.

Gegarandeerde cheque door banken en uit gegeven door hen kan zowel door particulieren als bedrijven worden gekocht tegen betaling van de bankkosten.

Ik zal contact opnemen met de Bankiersverenigings leden en u laten weten wanneer wij weer aan tafel kunnen zitten, maar de komende twee weken zit ik in het buitenland.

Heeft u inmiddels de communicatie aangepast?

Met vriendelijke groet,

Bankiersvereniging Bonaire

From:
Sent: Friday, November 21, 2014 2:23 PM
To:
Subject: Re: BCN gaat betalingen per cheque afschaffen - NL

Beste Rudy,

Omdat wij bij elke bank een rekening hebben is het overboeken voor zover jullie mij geïnformeerd hebben altijd gratis.

Ik neem aan dat alleen checks verstrekt worden aan iemand met een rekening (toch)?

Indien er toch protesten zijn van de banken omtrent onze keuze ga ik graag met jullie opnieuw om tafel.

CFO / Hoofd Bedrijfsvoering
Belastingdienst Caribisch Nederland

Kaya L D Gerharts 12
Kralendijk, Bonaire
Caribisch Nederland

Op 21 nov. 2014 om 12:56 heeft

het volgende geschreven:

Mijn excuses voor de late reactie.

Opmerkingen van Bankiersverenigings leden op de aangehechte communicatie:

- Betalingen per bank zijn niet gratis, alhoewel goedkoper dan het kopen van een cheque.
- De beslissing om cheque af te schaffen is genomen door BCN en het werd alleen geïnformeerd aan de Bankiersverenigings leden, dus het 1^{ste} draft voorstel heeft niet de goedkeuring van de leden. Gelieve aan te passen.
- Het hangt af van de samenwerking van alle belangen partijen of de commerciële cheques op termijn zal worden af geschaft. Het moet net als in Nederland d.m.v. het ondertekenen van een convenant door alle belangen partijen gezamenlijk naar worden gewerkt. Dus het is niet alleen in handen van de Banken.

Voor wat betreft het sluiten van de kasfunctie bij Belasting dienst brengt dit extra kosten voor de belastingplichtigen. De vraag is wie gaat de bankkosten betalen?

Het voorstel van schuldoorzicht op te vragen bij BCN en uniek betaalkenmerk voor BCN kom ik wat later op terug.

Prettig weekeinde.

Met vriendelijke groet,

Bankiersvereniging Bonaire

From:

Sent: Thursday, October 30, 2014 7:34 AM

To:

Subject: BCN gaat betalingen per cheque afschaffen - NL

Beste

Bijgaand tref je aan onze eerste opzet over de communicatie dat de Belastingdienst gaat stoppen met cheques ontvangen en bij uitbetalingen.

Mijn verzoek is om met de banklvereniging kritisch te kijken naar dit bericht en om het te voorzien van jullie wijzigingsvoorstellen cq op- en aanmerkingen.

Daarnaast ontvang ik nog graag een antwoord op mijn eerder gestelde vragen of kom ik graag nog een keer langs om die punten nog eens met jullie te bespreken.

Het betreft

1. Gezamenlijk bepalen beste datum sluiting kasfunctie Belastingdienst.
2. Voorstel om ook een schuldoverzicht op te vragen bij de Belastingdienst voor het aan gaan van een lening.
3. Implementatie uniek betaalkenmerk voor de Belastingdienst

Ik hoor graag van jullie.

Ik neem aan dat jij dit bericht door zet naar de bankiersvereniging.

Met vriendelijke groet,

Waarnemend Directeur Belastingdienst Caribisch Nederland
CFO / Hoofd Bedrijfsvoering/Planning Finance & Control
Belastingdienst Caribisch Nederland

Kaya L.D. Gerharts 12
Kralendijk, Bonaire
Caribisch Nederland

<BCN gaat betalingen per cheque afschaffen - NL.docx>

Implementatiemanager

Van:
Verzonden: maandag 13 januari 2014 17:34
Aan:
CC:

.....
Belastingdienst Caribisch Nederland
Kaya L.D. Gerharts 12 | Kralendijk BONAIRE
.....

Onderwerp: _Belastingdienst MT;
Re: Bericht

Dit is een correcte weergave!
Saludos

Sent from my iPad

On 13 jan. 2014, at 16:08, ' wrote:

Bon tardi allen,

Naar aanleiding van het ingelaste overleg van het team inning & Invordering afgelopen week hierbij de belangrijkste feiten nogmaals op een rij.

Op 18 december jongstleden is in een bijeenkomst onder leiding van de directeur B/CN de huidige en toekomstige positie en inrichting van de invordering besproken. Hierbij waren verder aanwezig: en ondergetekende.

Dit jaar en ook op langere termijn zijn er veel ontwikkelingen (te verwachten) binnen B/CN en specifiek de inning & invordering: nieuwe bakhouders, nieuwe invorderaars, opleiding voor bakhouder en invorderaar, kassafunctie beperken, toezicht/handhaving die effectiever en risicogericht moet, terugdringen vorderingen/oude middelen, werkzaamheden voor derden, technische bijstanders uit Nederland etc.. Daarbij dient het invorderingsproces in de volle breedte beheerst te worden en dat vergt monitoring, focus en sturing. Om hierop te anticiperen is de aansturing in het invorderingsproces met ingang van 1 januari 2014 als volgt:

-
-
-
-
-
-
-

Vriendelijke groet,

Van:
Verzonden: maandag 20 april 2015 15:14
Aan:
CC:
Onderwerp: sluiting kassa's B/CN

Geachte heer

Allereerst bedankt voor de uitvoerige reactie, d.d. 20 april 2015, op mijn brief. ik heb deze met belangstelling gelezen en kom na zorgvuldige afweging tot de conclusie dat wij geen nieuwe argumenten hebben aangetroffen om het sluiten van de kassa's te heroverwegen.

Dit heeft tot gevolg dat de Belastingdienst/CN niet tegemoet komt aan uw verzoek om de kassa's permanent open te houden en ook niet zal instemmen met uw verzoek om de overgangsregeling voor de openingstijden van de kassa's te handhaven tot 1 januari 2016.

Zoals in mijn eerdere brief aangegeven zal de Belastingdienst/CN wel extra tijd gunnen aan de bevolking van Bonaire en om die reden zal de Belastingdienst/CN tot 1 juni 2015 de service van een noodkassa bieden op werkdagen van 9.00 t/m 11.00 uur.

Met vriendelijke groet,

Directeur Belastingdienst/Caribisch Nederland

.....
Belastingdienst Caribisch Nederland | Bonaire | Sint Eustatius | Saba
Kaya LD Gerharts 12 | Kralendijk, Bonaire, Caribisch Nederland
Postbus 329
.....

<http://www.belastingdienst-cn.nl>
.....

Van:
Verzonden: maandag 20 april 2015 22:31
Aan:
CC:
Onderwerp: sluiting kassa's Belastingdienst CN
Bijlagen: BR150420-BEL.PDF; sluiting kassa's Belastingdienst CN; Draft info Flyers sluiting kassa's en bankbetalingen doen; Antwoordbrief UNKOBON sluiten kassafunctie.pdf; sluiting kassa's B/CN

Urgentie: Hoog

Beste
en leden van de werkgroep betalingsverkeer CN,

In het samenvattend verslag van de bijeenkomst van 25 maart komt het voigend onderwerp ter sprake;

- Sluiten kasfunctie Belastingdienst: licht toe dat het binnenkort niet meer mogelijk is om belasting contant te voldoen bij het belastingkantoor. Belastingbetaling (contant of via overboeking) moet dan via de banken plaatsvinden. Discussie ontstaat over de wijze van bewijsvoering voor de betaling door de belastingplichtige.
- Actie: zal op verzoek aan deelnemers en hun achterban nadere uitleg geven over de procedures en de verdere plannen voor stroomlijning.

Wij hebben als consumentenbond Bonaire schriftelijk gereageerd op de mededeling van de belastingdienst/CN.

- 26 maart schriftelijke mededeling van de Belastingdienst/CN met flyer.
- 11 april verzoek van Unkobon om de sluiting ongedaan te maken
- 15 april 2015 Antwoordbrief van de Belastingdienst/CN
- 20 april antwoord van Unkobon (BR150420-BEL)
- 20 april de reactie van mw. Martina directeur Belastingdienst/CN

Wij willen u en vooral aan de leden van de werkgroep vragen of men instemt met deze beslissing.

Saludo kordiol - Met vriendelijke groet - Kind regards

.....
Belastingdienst Caribisch Nederland | Bonaire | Sint Eustatius | Saba
Kaya LD Gerharts 12 | Kralendijk, Bonaire, Caribisch Nederland
Postbus 329
.....

.....
Belastingdienst Caribisch Nederland | Bonaire | Sint Eustatius | Saba
Kaya LD Gerharts 12 | Kralendijk, Bonaire, Caribisch Nederland
Postbus 329
.....



This email has been checked for viruses by Avast antivirus software.
www.avast.com

Belastingdienst CN
Postbus 329
Kralendijk, Bonaire
Caribbean Netherlands
Via Contactpersoon

Bonaire, 20 april 2015
Ref: BR150420/he

Belreft: Sluiting kasfunctie Belastingdienst/CN

Geachte mevrouw Martina,

Naar aanleiding van uw brief van 15-4-2015 waarin u negatief beslist op ons verzoek om af te zien van het sluiten van de kassa bij de Belastingdienst/CN volgt hier onze reactie.

Reden sluiting kassa's

De uitvoering van de beleidslijn van de rijksoverheid om taken die het bedrijfsleven kan uitvoeren niet door overheid te laten uitvoeren, leidt niet automatisch tot sluiting van de kasfunctie. Er zal immers altijd een afweging moeten plaatsvinden of een overdracht van taken die door het bedrijfsleven kunnen worden uitgevoerd wel in het algemeen belang is. Zo kan met een verwijzing naar de geschiedenis worden aangetoond dat heffing en inning van belastingen een taak is die het bedrijfsleven kan uitvoeren. In de afweging van maatschappelijke belangen is er –terecht- voor gekozen om deze taken door de (rijks)overheid te laten uitvoeren. In casu is een dergelijke afweging ook op zijn plaats. Bij het afwegen van belangen ter uitvoering van deze beleidslijn is het gewenst dat de verschillen tussen Europees Nederland en Caribisch Nederland worden meegewogen. Bonaire is in tegenstelling tot het Europese deel van Nederland een samenleving waarin chartaal geld nog steeds een grote rol speelt. Te verwachten is dan ook dat veel belastingbetalers de betaling van hun belastingsschulden met contant geld zullen blijven doen, maar gedwongen worden om dit in het vervolg aan een bankloket te doen. Het sluiten van de kassa bij de belastingdienst ontnemt deze belastingbetalers mogelijkheden om dit kosteloos te doen.

Het door u genoemde doel van het vereenvoudigen van het betalingsverkeer voor uw klanten wordt niet bereikt. Het automatisch uitbetalen van teruggaven werd een succes door de snelheid en het gemak voor de mensen die te maken hadden met een teruggave. Dit is iets anders dan een betaling. Het sluiten van de kassa wordt door uw klanten geen succes gevonden. Het maakt het voor de klant niet eenvoudiger, er wordt simpelweg een betaalmogelijkheid opgeheven waar velen gebruik van maken.

U weegt het risico mee van grote hoeveelheden contant geld.

Uit uw brief begrijpen wij dat deze actie niet voortkomt uit kostenbesparing maar uit zorg over de risico's voor de medewerkers van de belastingdienst en voor de belastingbetalers.

Het is uiteraard zo dat Unkobon op geen enkele manier medewerkers van de Belastingdienst CN in een risicovolle situatie wil brengen. Maar dat wil nog niet zeggen dat het sluiten van de kassa de enige optie is. Een andere optie zou uiteraard kunnen zijn het aanbrengen van extra (bouwkundige) voorzieningen bij de Belastingdienst, zodat de kassier zijn werk in een veilige omgeving kan doen. De maatschappelijke kosten van een dergelijke oplossing zijn waarschijnlijk lager dan de kosten van de nu gekozen oplossing.

Het verschuiven van het risico naar de bank helpt wellicht de medewerkers van de belastingdienst, maar niet de klanten. Die lopen het risico nu op een andere locatie waar nog veel meer geld omgaat.

Ingeval belastingplichtigen gebruik maken van het betaalkenmerk dat op de belastingdienstdocumenten staat kan de belastingdienst een juiste verwerking garanderen.

Dat betekent waarschijnlijk dat een onjuiste overname van het betaalkenmerk door bankpersoneel leidt tot een boete voor rekening van de klant. De controle bij de belastingdienst op het moment van betalen, waarmee dit soort fouten nu nog direct kunnen worden gecorrigeerd, valt weg.

Ook bij de banken zijn lange rijen voor de loketten niet ongebruikelijk. Het is zeer onwaarschijnlijk dat het de belastingbetaler veel tijd en ongemak zal besparen als de overstap van de kassa van de belastingdienst naar die van het bankloket moet worden gemaakt.

Communicatie

Da haer kondigde de maatregel op 25 maart 2015 mondeling aan en stuurde de publicatie op 26 maart 2015 per mail aan ons toe. Unkobon was niet eerder op de hoogte van deze maatregel en voelde zich derhalve overvallen door de aangekondigde publicatie. Voor een dermate ingrijpende maatregel is een aankondigingsperiode van 6 weken voor de ingangsdatum bijzonder kort. Het gegeven dat mensen die in een niet nader genoemde periode vóór de publicatie aan de kassa kwamen mondeling op de hoogte zijn gebracht, doet daaraan niet af.

Uitvoering door banken

U voert aan dat de sluiting van de kassa's op de bovenwinden zonder problemen is verlopen en dat u daarom ook op Bonaire geen problemen verwacht. U houdt kennelijk geen rekening met de verschillen tussen de eilanden, hetgeen bij de Rijksoverheid helaas vaker voorkomt. De eilanden liggen niet alleen geografisch ver uit elkaar, maar ook de maatschappelijke en culturele omstandigheden verschillen sterk.

De rijksoverheid onttrekt haar klanten een op Bonaire gebruikelijke kosteloze betaalmogelijkheid en laat het aan het bedrijfsleven (de banken) over om de belastingbetaler te adviseren over de betaalwijze die het beste bij hem past. Banken zijn bedrijven die winstmaximalisatie als doel hebben. Banken op Bonaire zijn daarop geen uitzondering. Op welke wijze de overheid heeft geborgd dat de banken het belang van de belastingbetaler laten prevaleren

boven hun eigen belang maakt u niet duidelijk.

In uw brief suggereert u dat uw klanten door een rekening te openen bij een lokale bank hun betaling kosteloos aan de rekening van de belastingdienst bij die lokale bank kunnen doen. Op de website van MCB Bonaire (<http://mcbbonaire.com/products/fees.php>) is te vinden dat bij een "Transfer to other MCB Bonaire Account" een bedrag van \$1,70 in rekening wordt gebracht. Ook andere banken hebben tarieven voor dergelijke betalingen. Daarnaast hebben banken maandtarieven om een rekening aan te houden. Tenzij u met de lokale banken een regeling hebt getroffen die hiervan afwijkt is uw bewering dat de betaling kosteloos kan geschieden derhalve onjuist.

Wet en regelgeving

Volgens de Wet Geldstelsel BES (art.3) zijn de dollar biljetten en munten wettig betaalmiddel in Caribisch Nederland. Iedereen op CN, dus ook de Belastingdienst, is verplicht het wettig betaalmiddel te accepteren. Het is dan ook vreemd, op zijn zachts gezegd, dat de Belastingdienst CN denkt zich niet aan de wet te hoeven houden terwijl ze er de burgers op CN zeer regelmatig op wijst dat ze zich aan de wet dienen te houden. Het feit dat de Belastingdienst gestart is met geautomatiseerd uitbetalen staat daar volledig los van.

Tegemoetkoming.

Uit de inhoud van uw brief kunnen wij gezien het bovenstaande niet anders concluderen dat bij het besluit om de kassa te sluiten het belang van uw organisatie voorop heeft gestaan. Wij kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat u bij uw "weldoordachte" plannen bent vergeten om – bijvoorbeeld door het betrekken van organisaties van ondernemingen en consumenten in de voorbereidingsfase- de belangen van uw klanten zeker te stellen. Uw tegemoetkoming om tot 1 juni een betaalket met beperkte openingstijden ter beschikking te stellen achten wij zwaar onvoldoende. Wij stellen daarom voor om bij wijze van overgangsmaatregel de huidige (reeds beperkte) openingstijden aan te houden tot tenminste 1 januari 2016.

In afwachting van uw reactie, verblijven wij
met vriendelijke groet,

Van:
Verzonden: zaterdag 11 april 2015 19:21
Aan:
CC:
Onderwerp: sluiting kassa's Belastingdienst CN
Bijlagen: BCN_014-2015_FLY_PRINT_A4_Kassa's sluiten [NED].pdf
Urgentie: Hoog

Aan de Belastingdienst Caribisch Nederland
T.a.v.
CFO / Hoofd Bedrijfsvoering/Planning Finance & Control
Kaya L.D. Gerharts 12
Kralendijk, Bonaire, Caribbean Netherlands

Geachte

Uit de kranten advertentie van deze week is gebleken dat de inwoners van Bonaire per 1 mei 2015 niet meer contant kunnen betalen bij de Belastingdienst CN. Deze taak wordt "overgenomen" door de banken. Wij ontvangen hierover veel klachten van onze leden. Men klaagt allereerst over de snelheid waarmee dat ingevoerd wordt. Verder vreest men lange wachtrijen bij de balies van de banken en wordt de bureaucratie voor de burger van Bonaire vergroot. Het nut is geen van onze leden helder. Dat heeft de belastingdienst CN ook niet duidelijk (kunnen) maken aan het publiek. Volgens is er op Caribisch Nederland geen wettelijke grondslag voor de belastingdienst CN om directe cash betalingen te weigeren.

Wij verzoeken u dringend deze actie niet uit te voeren.

Saiudo kordial - Met vriendelijke groet - Kind regards

CC: Consumentenbond Nederland



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Per 1 mei 2015, sluiten de kassa's van de Belastingdienst CN

De Belastingdienst (B/CN) stopt met het uitvoeren van taken die door het bedrijfsleven uitgevoerd kunnen worden. Wij zien deze verandering als een belangrijke stap op weg naar de ontwikkeling van onze eilanden en economie.

Hierdoor kunt u per 1 mei 2015 alleen nog maar per bank betalen. B/CN heeft bij alle banken op Bonaire een bankrekening om kosteloos betalen mogelijk te maken.

Waar vindt u het betalingskenmerk?

Bijna alle B/CN documenten zijn voorzien van een betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt. U vindt dit achter het woord "betalingskenmerk". Als u dit betalingskenmerk gebruikt bij uw betaling, garandeert B/CN een juiste verwerking van uw betaling. In die gevallen dat bovenaan uw brief een betalingskenmerk ontbreekt, vermeld dan uw crijnummer, het belastingsoort en de periode waarvoor u betaalt.

Betalen via de bank kan op de volgende manieren:

- ▶ Bij een lokale bank via online banking
De procedure kunt u opvragen bij uw bank. Als u een aanslag betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste aanslagnummer. Als u een aangifte ABB/LB/DVB/KSB/OPB betaalt vermeldt u dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt, achter het woord **betalingskenmerk**. Deze manier van betalen is voor u kosteloos.
- ▶ Betaling via de loketfunctie van uw lokale bank
Als u een aanslag betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste aanslagnummer. Als u een aangifte ABB/LB/OVB/KSB/OPB betaalt vermeldt u dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan

het document dat u van B/CN ontvangt, achter het woord **betalingskenmerk**. Deze manier van betalen brengt bankkosten met zich mee.

Handleiding voor het betalen van verschillende belastingen:

Hoe betaal ik motorrijtuigenbelasting (MRB)?
Als u motorrijtuigenbelasting betaalt via online banking of via de loketfunctie van uw bank vermeldt u dan a.u.b. duidelijk uw naam en kenteken. Na betaling kunt u de volgende werkdag (minimaal 24 uur later) met het geldige verzekeringsbewijs en het transactie bewijs (bv een printje van uw online betaling) en/of uw ID naar B/CN om uw sticker op te halen.
Wat te doen als u een nieuwe auto heeft?
U gaat naar de verzekeringsmaatschappij en deze vraagt een kenteken voor u aan bij het OLB. Daarna kunt u het bedrag voor de kentekenplaat, de sticker en de MRB aan B/CN overmaken. Na betaling kunt u de volgende werkdag (minimaal 24 uur later) met het geldige verzekeringsbewijs en het transactie bewijs en/of uw ID naar B/CN om uw sticker op te halen. De kentekenplaat kunt u bij het OLB ophalen.



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Hoe betaal ik als ik een betalingsregeling heb?
Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk (dit begint met een jaartal gevolgd door RG) van uw betalingsregeling, dit staat op uw brief.

Hoe betaal ik alimentatie?
Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk. Dat betalingskenmerk is bovenaan de brief vermeldt.

Hoe betaal ik grondbelasting?
Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. uw cribsnummer gevolgd door het juiste betalingskenmerk.

Hoe betaal ik erfpacht?
Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. uw cribsnummer gevolgd door het juiste betalingskenmerk.

Hoe betaal ik voor ABB bij invoer?
Maak een (online) overboeking op het rekening-nummer van B/CN bij uw bank en vermeldt daarbij het betalingskenmerk. Het betalingskenmerk voor betaling van de verschuldigde ABB bij invoer vindt u op uw invoer documenten. Deze betalingsreferentie staat in het veld documentnummer en begint altijd met een A of C gevolgd door een nummer combinatie.

Kan ik meerdere belastingen tegelijk betalen met een overmaking?
Wij vragen u om dit a.u.b. zo weinig mogelijk te doen via online banking.
Maak a.u.b. aparte overschrijvingen, zo helpt u ons bij een foutloze verwerking. Online banking is voor u een kosteloze manier van betalen. Betaalt u via het loket van uw bank en u betaalt ineens zorgt u er dan a.u.b. voor dat alle betalingskenmerken duidelijk vermeldt worden op het betalingsbewijs. Dit helpt ons bij een foutloze verwerking.

De bankrekeningnummers van de Belastingdienst CN:

| | | |
|--------------------|-------------------|----------------------|
| MCB: # 402.917.08 | BDC: # 306.388.02 | ORCO: # 760.1000.195 |
| RBC: # 180 872 997 | GIRO: # 21100017 | |

De 2015 tarieven voor de MRB vindt u hieronder:

| Brandstof | Kenteken (letter) | Heel jaar | Half jaar | Kentekenplaat | Kosten Sticker |
|-----------|-------------------|--------------|------------|---------------|----------------|
| Benzine | B of V | USD 189.95 | USD 95.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Diesel | B of V | USD 838.00 | USD 419.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Benzine | TX of AB | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Diesel | TX of AB | USD 209.50 | USD 104.75 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Benzine | BF of MF | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 5.60 | USD 1.40 |
| Diesel | Z | USD 1,257.00 | USD 628.50 | USD 5.60 | USD 1.40 |

Van:

Verzonden:

donderdag 26 maart 2015 15:24

Aan:

Onderwerp:

Draft info Flyers styuiting kassa's en bankbetalingen doen
BCN_014-2015_FLY_PRINT_A4_Kassa's sluiten (PAP).pdf; BCN_014-2015_FLY_PRINT_A4_Kassa's sluiten (NED).pdf

Bijlagen:

Beste Allemaal,

Gisteren hebben we elkaar gesproken bij het overleg van de Nederlandse Bank.

In dat overleg heb ik enerzijds toegezegd mijn contactinformatie met jullie te delen en anderzijds toegezegd de flyer die wordt gemaakt met jullie te delen.

Met deze mail probeer ik beide toezeggingen in 1 keer na te komen.

Mochten er nog verdere vragen zijn aarzel dan niet om mij te benaderen.

Met vriendelijke groet,

CFO / Hoofd Bedrijfsvoering/Planning Finance & Control
Belastingdienst Caribisch Nederland

Kaya L.O. Gerharts 12
Kralendijk, Bonaire
Caribisch Nederland



Entrante promé di mei 2015 kahanan di Belastingdienst CN ta sera

Belastingdienst (B/CN) ta stòp ku ehkushon di tareanan ku por ser ehikutá pa sektor privá. Nos ta mira e kambio aki komo un paso importante riba kaminda di desaroyo di nos islanan i ekonomia.

Pa e motibu akí entrante promé di mei 2015 bo por paga solamente via di banko. B/CN tin un kuenta na tur banko di Boneiru pa hasi pagamentu posibel sin kosto.

Unda bo ta haña e referensia di pago?

Kasi tur dokumento di B/CN ta suministrá ku un referensia di pago riba nan. Bo ta haña esaki parti ariba di e dokumento ku bo risibí di B/CN. Bo ta haña esaki tras di e palabra 'referensia di pago'. Si bo uza e referensia di pago akí ora di hasi bo pago, B/CN ta garantisá ku ta prosesa bo pago korektamente. Den e kasonan ku parti ariba di bo karta falta e referensia di pago, menshoná e ora ei bo 'cribnummer' i pa kua sorto di impuesto i periodo bo ta paga.

Pago via di banko por di e siguiente maneranan:

- ▶ Serka un banko lokal atraves di 'online banking' Bo por pidi bo banko kon e prosedura ta. Si bo ta paga un papel di belasting, por fabor menshoná e ora ei e number di e aanslag korekto. Si bo ta paga un deklarashon di ABB/LB/DVB/KSB/OPB, por fabor menshoná e ora ei e referensia di pago korekto. Bo ta haña esaki parti ariba di e dokumento ku bo risibí di B/CN, tras di e palabra referensia di pago. E manera aki di pago ta sin kosto.

- ▶ Pago via di e lokèt di bo banko lokal Si bo ta paga un papel di belasting, por fabor menshoná e ora ei e number di e aanslag korekto. Si bo ta paga un deklarashon di ABB/LB/OVB/KSB/OPB, por fabor menshoná e ora ei e referensia di pago korekto.

Bo ta haña esaki parti ariba di e dokumento ku bo risibí di B/CN, tras di e palabra referensia di pago. E manera aki di pago trese gastunan bankario kuné.

Guia pa pago di diferente impuesto:

Kon mi ta paga impuesto pa vehíkulo di motor (motorrijtuigenbelasting) (MRB)?

Si bo ta paga impuesto pa vehíkulo di motor via di 'online banking' òf via di lokèt di bo banko menshoná e ora ei por fabor kla bo nòmber i number di vehíkulo. Despues di a paga bo por pasa ku e papel di seguro bálido i e komprobante di e transakshon (p.e. un kopia di bo pago online) i/òf bo identifikashon na B/CN pa buska bo steker. Kiko mester hasi si bo tin un auto nobo?

Bo ta bai na bo kompania di seguro i esaki ta pidi un number di outo pa bo serka Entitat Públiko Boneiru (OLB). Despues bo por transferi e montante pa e plachi di number, e steker i e MRB pa B/CN. Despues di pago bo por bai e siguiente dia di trabou (mínimo 24 ora despues) ku e papel di seguro bálido i e komprobante di transakshon i/òf bo identifikashon na B/CN pa buska bo steker. E plachi di number bo por buska na DLB.



Kon mi ta paga si mi tin un areglo di pago?

Ora bo paga, por fabor menshoná e referensia di pago korekto di bo areglo di pago. Esaki ta pará riba bo karta, i e ta kuminsa ku un aña i sigi ku RG.

Kon mi ta paga alimentashon?

Ora bo paga, por fabor menshoná e referensia di pago korekto e. E referensia di pago akí ta menshoná parti ariba di e karta.

Kon mi ta paga grondbelasting?

Ora bo paga, por fabor menshoná bo 'cribnummer' sigui pa e referensia di pago korekto.

Kon mi ta paga erfpaft?

Ora bo paga, por fabor menshoná bo 'cribnummer' sigui pa e referensia di pago korekto.

Kon mi ta paga pa ABB ora di importashon?

Hasi un transferensia (online) riba e number di kuenta di B/CN serka bo banko i menshoná huntu ku esaki e referensia di pago. E referensia di pago pa pago di e ABB di importashon ku bo debe bo ta haña riba bo dokumentonan di importashon. E referensia di importashon akí ta pará den e fèlt 'documentnummer' i ta kuminsá sèmper ku un A òf C sigui pa un kombinashon di sifra.

Mi por paga diferente belasting pareu ku un transferensia?

Nos ta pidi bo por fabor pa hasi esaki mas menos posibel atraves di online banking. Hasi por fabor transferenshanan apart, asina bo ta yuda nos prosesa sin eror. Online banking ta bo un manera di paga sin kosto. Si bo ta paga via e lokèt di bo banko i bo ta paga den un solo tiru, perkurá e ora ei por fabor ku e referensianan di pago lo ta bon indiká riba e komprobante di pago. Esaki ta yuda nos pa prosesa sin eror.

E numbernan di kuenta di Belastingdienst CN ta:

MCB: # 402.917.0B

BDC: # 306.388.02

ORCO: # 760.1000.195

RBC: # 1B0 872 997

GIRO: # 21100017

E tarifanan di 2015 pa MRB bo ta haña akí bou:

| Kombustibel | Plachi di Number (liter) | Henter aña | Mitar aña | Plachi di Number | Preis di Steker |
|-------------|--------------------------|--------------|------------|------------------|-----------------|
| Gasolin | B òf V | USD 189.95 | USD 95.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Disel | B òf V | USD 838.00 | USD 419.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Gasolin | TX òf AB | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Disel | TX òf AB | USD 209.50 | USD 104.75 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Gasolin | BF òf MF | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 5.60 | USD 1.40 |
| Disel | Z | USD 1,257.00 | USD 628.50 | USD 5.60 | USD 1.40 |



Per 1 mei 2015, sluiten de kassa's van de Belastingdienst CN

De Belastingdienst (B/CN) stopt met het uitvoeren van taken die door het bedrijfsleven uitgevoerd kunnen worden. Wij zien deze verandering als een belangrijke stap op weg naar de ontwikkeling van onze eilanden en economie.

Hierdoor kunt u per 1 mei 2015 alleen nog maar per bank betalen. B/CN heeft bij alle banken op Bonaire een bankrekening om kosteloos betalen mogelijk te maken.

Waar vindt u het betalingskenmerk?

Bijna alle B/CN documenten zijn voorzien van een betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt. U vindt dit achter het woord 'betalingskenmerk'. Als u dit betalingskenmerk gebruikt bij uw betaling, garandeert B/CN een juiste verwerking van uw betaling. In die gevallen dat bovenaan uw brief een betalingskenmerk ontbreekt, vermeld dan uw cribsnummer, het belastingsoort en de periode waarvoor u betaalt.

Betalen via de bank kan op de volgende manieren:

- ▶ Bij een lokale bank via online banking
De procedure kunt u opvragen bij uw bank. Als u een aanslag betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste aanslagnummer. Als u een aangifte ABB/LB/OVB/KSB/OPB betaalt vermeldt u dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan het document dat u van B/CN ontvangt, achter het woord betalingskenmerk. Deze manier van betalen is voor u kosteloos.
- ▶ Betaling via de loketfunctie van uw lokale bank
Als u een aanslag betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste aanslagnummer. Als u een aangifte ABB/LB/DVB/KSB/DPB betaalt vermeldt u dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk. U vindt dit bovenaan

het document dat u van B/CN ontvangt, achter het woord betalingskenmerk. Deze manier van betalen brengt bankkosten met zich mee.

Handleiding voor het betalen van verschillende belastingen:

Hoe betaal ik motorrijtuigenbelasting (MRB)?

Als u motorrijtuigenbelasting betaalt via online banking of via de loketfunctie van uw bank vermeldt u dan a.u.b. duidelijk uw naam en kenteken. Na betaling kunt u de volgende werkdag (minimaal 24 uur later) met het geldige verzekeringsbewijs en het transactie bewijs (bv een printje van uw online betaling) en/of uw ID naar B/CN om uw sticker op te halen.

Wat te doen als u een nieuwe auto heeft?

U gaat naar de verzekeringsmaatschappij en deze vraagt een kenteken voor u aan bij het OLB. Daarna kunt u het bedrag voor de kentekenplaat, de sticker en de MRB aan B/CN overmaken. Na betaling kunt u de volgende werkdag (minimaal 24 uur later) met het geldige verzekeringsbewijs en het transactie bewijs en/of uw ID naar B/CN om uw sticker op te halen. De kentekenplaat kunt u bij het OLB ophalen.



Hoe betaal ik als ik een betalingsregeling heb?
Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk (dit begint met een jaartal gevolgd door RG) van uw betalingsregeling, dit staat op uw brief.

Hoe betaal ik alimentatie?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. het juiste betalingskenmerk. Dat betalingskenmerk is bovenaan de brief vermeldt.

Hoe betaal ik grondbelasting?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. uw cribsnummer gevolgd door het juiste betalingskenmerk.

Hoe betaal ik erfpacht?

Als u betaalt vermeldt dan a.u.b. uw cribsnummer gevolgd door het juiste betalingskenmerk.

Hoe betaal ik voor ABB bij invoer?

Maak een (online) overboeking op het rekeningnummer van B/CN bij uw bank en vermeldt daarbij het betalingskenmerk. Het betalingskenmerk voor betaling van de verschuldigde ABB bij invoer vindt u op uw invoer documenten. Deze betalingsreferentie staat in het veld documentnummer en begint altijd met een A of C gevolgd door een nummer combinatie.

Kan ik meerdere belastingen tegelijk betalen met een overmaking?

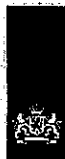
Wij vragen u om dit a.u.b. zo weinig mogelijk te doen via online banking. Maak a.u.b. aparte overschrijvingen, zo helpt u ons bij een foutloze verwerking. Online banking is voor u een kosteloze manier van betalen. Betaalt u via het loket van uw bank en u betaalt ineens zorgt u er dan a.u.b. voor dat alle betalingskenmerken duidelijk vermeld worden op het betalingsbewijs. Dit helpt ons bij een foutloze verwerking.

De bankrekeningnummers van de Belastingdienst CN:

| | | |
|--------------------|-------------------|----------------------|
| MCB: # 402.917.08 | BDC: # 306.388.02 | ORCO: # 760.1000.195 |
| RBC: # 180.872.997 | GIRO: # 21100017 | |

De 2015 tarieven voor de MRB vindt u hieronder:

| Brandstof | Kenteken (letter) | Heel jaar | Half jaar | Kentekenplaat | Kosten Sticker |
|-----------|-------------------|--------------|------------|---------------|----------------|
| Benzine | B of V | USD 189.95 | USD 95.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Diesel | B of V | USD 838.00 | USD 419.00 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Benzine | TX of AB | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Diesel | TX of AB | USD 209.50 | USD 104.75 | USD 8.60 | USD 2.25 |
| Benzine | BF of MF | USD 136.90 | USD 68.45 | USD 5.60 | USD 1.40 |
| Diesel | Z | USD 1,257.00 | USD 628.50 | USD 5.60 | USD 1.40 |



Caribisch Nederland
Belastingdienst

Retouradres: Postbus 329, Kralendijk, Bonaire.

Datum
15-04-2015

Bijlagen: Geen

Betreft: Sluiting kasfunctie Belastingdienst/CN.

Geachte:

In uw e-mails van 7 april en 11 april 2015 aan respectievelijk het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst Caribisch Nederland (hierna Belastingdienst/CN) verzoekt u de Belastingdienst/CN het sluiten van de kassa's te herzien.

Middels deze brief licht ik u toe waarom de Belastingdienst/CN niet aan uw verzoek zal tegemoet komen. Daartoe zal ik u om te beginnen meenemen in de overwegingen omtrent het sluiten van de kassa's per 1 mei 2015. Verder zal ik u een toelichting geven op het proces van uitvoering en communicatie. Om vervolgens de brief te eindigen met een tegemoetkoming in het beperkt open houden van 1 kassa tot en met 1 juni 2015.

Reden sluiting kassa's

Vorige week heeft u onder andere middels een persbericht in de krant kunnen lezen dat de Belastingdienst/CN vanaf 1 mei 2015 haar kasfunctie gaat sluiten. Daarmee komt er een einde aan de mogelijkheid om ten kantore van de Belastingdienst/CN te betalen.

Zoals in het informatiebericht wordt aangegeven, heeft de Rijksoverheid de beleidslijn om taken die door het bedrijfsleven, in dit geval de banken, kunnen worden uitgevoerd niet (langer) gedaan worden door de Rijksoverheid. Naast deze genoemde beleidslijn heeft de wijziging tevens als doel het betalingsverkeer voor onze klanten (belastingplichtigen) te vereenvoudigen. Daartoe is Belastingdienst/CN gestart met het geautomatiseerd uitbetalen. Het oogmerk is daarbij tweeledig; enerzijds versnellen van de uitbetaling door de Belastingdienst/CN en anderzijds het tegemoetkomen van belastingplichtigen om niet telkens een bezoek aan de Belastingdienst/CN te hoeven brengen. Het geautomatiseerd uitbetalen is succesvol gebleken en door de burgers en bedrijven van de Bonaire, Saba en Statia zeer goed ontvangen.

De Belastingdienst/CN heeft geen budgettaakstelling ontvangen die deze maatregel noodzakelijk maakt. Wel heeft de Belastingdienst/CN in deze beslissing de risico's die onze medewerkers en bezoekers lopen door de aanwezigheid van grote hoeveelheden contant geld meegewogen. Dat de Belastingdienst/CN dit besluit niet eerder heeft genomen werd veroorzaakt door het nog niet gereed hebben van de verwerking van de (digitale) banktransacties. Inmiddels kan de Belastingdienst/CN een juiste verwerking garanderen in geval belastingplichtigen gebruik maken van het betaalmerk dat op al onze documenten staat vermeld. Met de banken zijn afspraken gemaakt over het aanpassen van de internetbetaalmogelijkheden ten behoeve van de Belastingdienst/CN (waarbij expliciet om het betaalmerk wordt gevraagd) en over de hulp die de burgers en bedrijven van Bonaire kunnen ontvangen om de betaling op de juiste wijze bij de Belastingdienst/CN te krijgen. De Belastingdienst/CN is er van overtuigd dat het

belastingbetalers veel tijd en ongemak zal besparen als de overstap naar bankbetalingen wordt gemaakt.

Communicatie

In uw mail geeft u aan dat uw vereniging overvallen is door dit nieuws en niet eerder op de hoogte was van het sluiten van de kassa's van de Belastingdienst/CN dan na publicatie van de sluitingsdatum. Ik kan dit niet helemaal plaatsen aangezien de heer van den Bosch en u elkaar in maart hierover hebben gesproken tijdens een door de Nederlandse Bank georganiseerde overleg. Daarnaast communiceert de Belastingdienst/CN al geruime tijd deze sluitingsdatum aan de bezoekers van onze balies en kassa's. Het communicatietraject van het sluiten van de kassa's is zorgvuldig tot stand gekomen. Allereerst is gekozen voor de directe één op één communicatie aan de mensen die daadwerkelijk onze balie en kassa's bezoeken. Kijkend naar het dalende aantal bezoekers aan onze kassa's en de groei van het aantal bankbetalingen is gebleken dat deze lijn effectief is. De tweede fase van het communicatietraject betrof het persbericht.

Uitvoering door banken

Voor uw informatie kan ik melden dat de Belastingdienst/CN met ingang van 1 januari 2015 de kassa's op de bovenwindse eilanden heeft gesloten. De overgang is daar zonder problemen ingevoerd en door burgers en bedrijven geaccepteerd. Dit was mede te danken aan de getroffen voorbereidingen en de gemaakte afspraken met de banken. Voor Bonaire verwachten Belastingdienst/CN eveneens een nagenoeg geruisloze overgang. Te meer daar de Belastingdienst/CN lering heeft kunnen trekken uit de overgang op Saba en Statia en nog meer tijd voor de voorbereidingen heeft kunnen treffen.

In uw mail geeft u verder aan dat u problemen verwacht in de uitvoering. Ter voorbereiding op de transitie en ter voorkoming van mogelijke problemen heeft de Belastingdienst/CN meerdere keren overleg gevoerd met de bankiersvereniging van Bonaire. De banken geven daarnaast extra voorlichting en wijzen hun klanten op de mogelijkheden om belastingbetalingen via de bankrekening van de Belastingdienst/CN te doen. Dit is in lijn met de adviezen die we van de banken hebben ontvangen. De banken hebben gevraagd om klanten van de bank door te verwijzen naar de bank. De bank zal dan samen met de klant bekijken welke betaalwijze het best past (meest voordelige c.q. meest efficiënte wijze) bij het betalingsgedrag van de desbetreffende belastingplichtige.

Dok het door u geadresseerde punt van extra kosten heeft de nodige aandacht van de Belastingdienst/CN gehad. De kosten van het bankverkeer worden vooral veroorzaakt door interbancaire transacties. Alle banken bieden bij een normale rekening voor particulieren de mogelijkheid om binnen de bank kosteloos te betalen. Dit is dan ook de reden dat de Belastingdienst/CN heeft besloten om bij alle banken (MCB, RBC, DRCO, Girobank en de Banco di Caribe) een rekening te openen zodat belastingplichtigen kosteloos hun betaling aan de Belastingdienst/CN kunnen doen.

Wat- en regelgeving

U geeft aan dat u van mening bent dat de Belastingdienst/CN bij het nemen van het besluit om de kassa's te sluiten, wettelijke regels heeft overtreden. Er zijn geen

wettelijke voorschriften voor wat betreft het hebben en/of aanhouden van een kassa of een mogelijkheid tot het doen van contante betalingen. Wel zeggen de regels dat er voldoende alternatieven moeten zijn om een betaling te kunnen doen. Mede door het besluit om bij alle banken een bankrekening te openen is de Belastingdienst/CN van mening dat aan deze regel in ruime mate wordt voldaan.

Naar onze mening hebben wij als Belastingdienst/CN het proces van sluiten van de kassa's zo ordelijk en zorgvuldig mogelijk ingericht en ten uitvoer gebracht. Ik verwijs in dit kader tevens naar het verslag van de Nederlandse Bank waarin benoemd wordt dat de Belastingdienst/CN de plannen weldoordacht heeft uitgewerkt en doorgevoerd.

Begrip

De Belastingdienst/CN begrijpt dat burgers en bedrijven van Bonaire moeten wennen aan de doorgevoerde wijziging. Om die reden komt de Belastingdienst/CN tegemoet aan uw wens om de bevolking iets meer de tijd te geven om te kunnen wennen aan de transitie. Daarom zal de Belastingdienst/CN na 1 mei a.s. voor noodgevalen nog 1 betaaloket, met een beperkte openingstijd (van 9 uur tot 11 uur), openhouden. Per 1 juni 2015 zal de Belastingdienst/CN ook dit loket definitief sluiten. We hopen dat u leden en u deze aangereikte oplossing op prijs stelt.

Overig

Aanvullend kan ik u melden dat de Belastingdienst/CN in gesprek is met het Openbaar Lichaam Bonaire om het betalingsgemak voor de bevolking nog verder te vergroten. Het grootste knelpunt bij de bankbetalingen zijn de betalingen voor de motorrijtuigenbelasting voor het tweede half jaar van 2015 en de verstrekking van de daarbij behorende stickers. De Belastingdienst/CN is sinds vorig jaar met het Openbaar Lichaam Bonaire in gesprek om te komen tot een klantvriendelijker systeem waardoor ook voor deze belasting het frequent bezoeken van het belastingkantoor achterwege kan blijven. De eerste berichten over deze nieuwe manier van werken van het Openbaar Lichaam Bonaire zijn reeds in de media verschenen. Ik verwacht dat het Openbaar Lichaam Bonaire de komende weken meer details zal vrijgeven. Indien u daarover meer wilt weten stel ik voor dat u hiervoor contact opneemt met het Openbaar Lichaam Bonaire.

Hoogachtend,

Drs. N. Martina
Directeur Belastingdienst Caribisch Nederland

Van:
Verzonden: maandag 20 april 2015 15:14
Aan:
CC:
Onderwerp: sluiting kassa's B/CN

Geachte

Allereerst bedankt voor de uitvoerige reactie, d.d. 20 april 2015, op mijn brief. Ik heb deze met belangstelling gelezen en kom na zorgvuldige afweging tot de conclusie dat wij geen nieuwe argumenten hebben aangetroffen om het sluiten van de kassa's te heroverwegen.

Dit heeft tot gevolg dat de Belastingdienst/CN niet tegemoet komt aan uw verzoek om de kassa's permanent open te houden en ook niet zal instemmen met uw verzoek om de overgangsregeling voor de openingstijden van de kassa's te handhaven tot 1 januari 2016.

Zoals in mijn eerdere brief aangegeven zal de Belastingdienst/CN wel extra tijd gunnen aan de bevolking van Bonaire en om die reden zal de Belastingdienst/CN tot 1 juni 2015 de service van een noodkassa bieden op werkdagen van 9.00 t/m 11.00 uur.

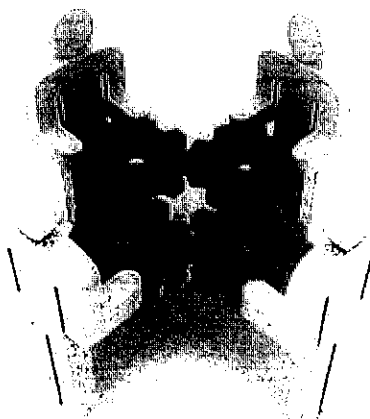
Met vriendelijke groet,

Drs. N. (Nichailn) Martina
Directeur Belastingdienst/Caribisch Nederland

Belastingdienst Caribisch Nederland | Bonaire | Sint Eustatius | Saba
Kaya LD Gerharts 12 | Kralendijk, Bonaire, Caribisch Nederland
Postbus 329

<http://www.belastingdienst-cn.nl>

Stuurcontract 2015



Belastingdienst / Caribisch Nederland

Inhoud

| | |
|--|----|
| Inhoud | 2 |
| Voorwoord..... | 3 |
| 2 Algemene doelstellingen, kaders en aanpak..... | 5 |
| 2.1 Algemeen kader..... | 5 |
| 2.2 Visie en aanpak..... | 5 |
| 2.3 Basis- en merkwwaarden | 6 |
| 3 Uitgangspunten B/CN voor 2015..... | 8 |
| 3.1 Visie op toezicht verder vorm geven..... | 8 |
| 3.2 Bestendigen en optimaliseren van werk processen..... | 8 |
| 3.3 Professionalisering en ontwikkeling van de medewerkers | 9 |
| 3.4 'Smart Cooperation' | 9 |
| 3.4.1 Samenwerking binnen B/CN..... | 9 |
| 3.4.2 Samenwerking met andere overheidspartners | 9 |
| 3.5 Communicatie | 10 |
| 4 B/CN brede doelstellingen | 11 |
| 4.1 Bestendigen en optimaliseren van processen..... | 11 |
| 4.2 Professionalisering van de medewerkers..... | 12 |
| 4.3 'Smart cooperation' | 14 |
| 4.3.1 Externe samenwerking..... | 14 |
| 4.3.2 Interne samenwerking..... | 14 |
| 4.4 Communicatie | 14 |
| 5 Onze ambities na 2015 | 15 |
| 6 Formatie en bezetting | 15 |
| 7 Begroting 2015 | 17 |
| 7.1 Begroting ICT 2015 | 18 |
| Bijlage: toelichting raming 2015 | 20 |

Voorwoord

De op- en inrichting van B/CN heeft de afgelopen jaren veel capaciteit gevraagd van de organisatie en de veerkracht van medewerkers en heeft zijn weerslag gehad op de dienstverlening aan de belastingplichtigen. Heel 2014 stond in het teken van het onder controle krijgen van de processen van B/CN. Voor het eerst hebben we ook kunnen investeren in IT. Deze investering speelt capaciteit vrij bij medewerkers welke inzetbaar is voor toezicht en kwaliteitsverbeteringen (bijv. dienstverlening en vaktechniek). De focus voor 2015 en de komende jaren is gericht op de verbetering van de werkprocessen en het maken van een brede efficiëncyslag.

De antwoorden op onder andere vragen als wat gaat goed? Wat kan beter? Wat is het effect van ons handelen op de burgers en bedrijven? zijn belangrijk om te komen tot een verbetering van de werkprocessen. Grote nadruk is en blijft de dienstverlening en het afstemmen van de werkprocessen daarop. Onderdeel van de efficiëncyslag is onder andere het optimaliseren van de interne ketensamenwerking tussen de afdelingen administratie, toezicht, heffing en invordering maar ook tussen groen en blauw.

De accenten voor 2015 zijn kort samen te vatten in:

Klant centraal – dienstverlening

Omdat de procesbeheersing in de IB inmiddels op orde is kunnen we in de dienstverlening een stap voorwaarts maken. Dat zijn behoorlijke stappen. We gaan een (simpele variant van) online aangifte (IB 2014 e.v.) aanbieden.

Invordering

[Redacted text block]

ONDER
ANDERWERP

Kasfunctie / chartaal geldverkeer

2015 zal volledig in het teken staan van het afstoten van de kasfunctie. Afstemming met de banken heeft reeds plaatsgevonden. Op 1 januari 2015 sluiten de kassa's op Saba en Statia. De werkzaamheden zijn er op gericht om uiterlijk 1 januari 2016 de kasfunctie van Bonaire te sluiten.

Toezicht

[Redacted text block]

ONDER
ANDERWERP

BI - datawarehouse

[Redacted text block]

- Uitvoeren interne controles.

B/CN gaat de jaren 2015-2017 gebruiken om de organisatie zodanig te ontwikkelen en in te richten dat deze beter in staat is het tempo van de omgeving te volgen. Uitgangspunten zijn grotendeels gebaseerd op het 'Middelrange termijnplan' (MLTP) Belastingdienst 2014-2017, en we hebben op basis van lokale en regionale elementen onze beleidslijnen bepaald. We denken de volgende stappen te kunnen gaan zetten om de beschikbare mensen en middelen nog effectiever in te zetten. Uiteraard gebruiken we daarbij onze samenwerking met de Belastingdienst Nederland en zullen we met de handhavingpartners in de regio op een slimme manier samenwerken.

2 Algemene doelstellingen, kaders en aanpak

2.1 Algemeen kader

B/CN bestaat uit vestigingen op Bonaire (front- en back office), Sint-Eustatius (front office) en Saba (front office). Daarbij is het dienstonderdeel Douane vertegenwoordigd in de havens en luchthavens van de 3 eilanden.

B/CN werkt vanuit de algemene doelstelling van de Belastingdienst:

"doeltreffend en doelmatige uitvoering van de fiscale wet- en regelgeving zorgt ervoor dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen (compliance)"

Compliance bij burgers en bedrijven bevorderen, komt neer op het beïnvloeden van het gedrag van die burgers en bedrijven op vier hierna genoemde aspecten:

- Zich (terecht) registreren voor belastingplicht;
- (tijdig) aangifte doen;
- Juiste en volledig aangifte doen;
- (tijdig) op de aangifte/aanslag betalen.

B/CN streeft er naar om het nalevingstekort dat ontstaat als burgers en bedrijven zich niet houden aan de vier elementen van compliance, terug te dringen en de zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingopbrengst te vergroten.

Naast de uitvoering en handhaving behandelen we verzoeken van burgers en bedrijven; We zorgen voor een tijdige en kwalitatief goede afhandeling van klachten en bezwaren en goede dienstverlening aan de bailies. Verstrekking van cribnummer voeren we uit binnen de afgesproken termijnen.

2.2 Visie en aanpak

Missie

B/CN genereert belastinginkomsten via fiscale wetgeving met de toepassing van heffing, inning en toezicht. B/CN voert, mede door middel van functionele lijnen met de Douane Europees Nederland, haar (douane) toezicht uit op de in-, uit- en doorvoer van goederen en op de naleving van wetgeving op veiligheids-, gezondheids-, economisch- milieuterrein, en economische ordening en financiële integriteit. B/CN heft en int premies volksverzekeringen, werknemersverzekeringen en zorgpremies. Tevens staat B/CN voor de fraudebestrijding op voorgaande terreinen en heeft hiervoor functionele lijnen met de FIDD in Europees Nederland. Verder draagt B/CN zorg voor het innen van eilandbelastingen en -heffingen op Bonaire en Saba.

Vanaf 1 januari 2015 neemt B/CN ook de heffing en inning van alimentatie gelden ten behoeve van de Voogdijraad voor haar rekening.

B/CN zorgt als dienstverlener, toezichthouder, handhaver en fraudebestrijder dat zij haar taken zo zorgvuldig, efficiënt en effectief uitvoert met in achtneming van de lokaal aanwezige kennis- en vaardigheden en daar waar nodig aangevuld met expertise uit het Europese Nederland.

Visie

B/CN werkt vanuit de compliance-gedachte, de bereidheid van particulieren en ondernemers om vrijwillig aan hun wettelijke verplichtingen te voldoen, en aan het zelfredzaam maken van belastingplichtigen. B/CN hanteert daarbij een uitgebalanceerde inzet van dienstverlening- en toezicht en werkt waar mogelijk samen met externe partijen. B/CN zal particulieren en ondernemers (pro-)actief attenderen op hun rechten en plichten en streeft daarbij naar rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. B/CN voert de opgelegde taken zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit en vindt daarbij dat medewerkers het verschil maken bij het realiseren van de missie.

2.3 Basis- en merkwaaarden

In deze paragraaf zijn de basis- en merkwaaarden van B/CN geformuleerd.

Basiswaarden

B/CN hanteert bij de uitvoering van de werkzaamheden de volgende basiswaarden:

- **Geloofwaardigheid**
We nemen onze opdracht serieus en houden ons aan onze afspraken, zowel binnen als buiten de organisatie. Geloofwaardigheid vraagt om voorbeeldgedrag, onafhankelijkheid en het vermijden van belangenverstrengeling.
- **Verantwoordelijkheid**
We gaan verantwoord om met de gegeven bevoegdheden en zijn bereid om verantwoording af te leggen. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. We spreken elkaar aan en zijn daarmee betrouwbaar, toegankelijk en transparant.
- **Zorgvuldigheid**
We behandelen iedereen met respect en houden rekening met ieders verwachtingen, rechten en belangen.

Merkwaarden

B/CN kent, naast voornoemde basiswaarden, nog zogenoemde merkwaaarden. Daarmee zet het management haar visie neer, wat ze als organisatie wil zijn.

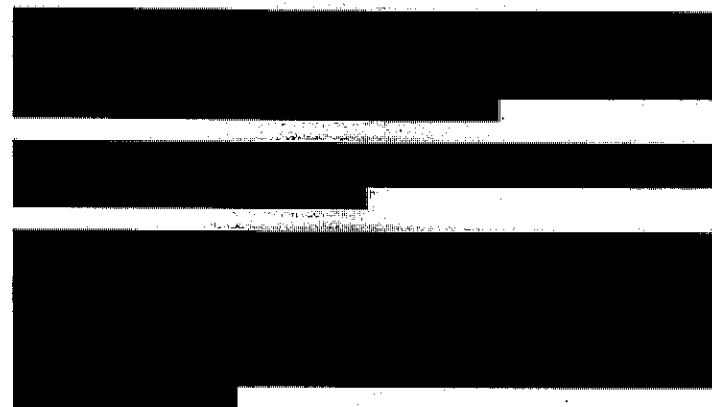
| Wat willen wij dat burgers en bedrijven over B/CN zeggen? | Binnen onze organisatie letten we op: |
|---|---|
| • B/CN biedt Zekerheid | • Betrouwbaar Wij zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. |
| • B/CN werkt Efficiënt | • Dienstverlening In ons werken hebben wij voortdurend de burger/het bedrijf en zijn belang voor ogen. |

| | |
|-----------------------------------|--|
| • B/CN communiceert Begrijpelijk | • Eenvoudig en simpel Dat wat wij doen, moet begrijpelijk zijn voor de burger en het bedrijf. |
| • B/CN behandelt iedereen Eerlijk | • Rechtvaardig Burgers en bedrijven worden onder gelijke omstandigheden gelijk behandeld. |

3 Uitgangspunten B/CN voor 2015

Behalve de hierna genoemde uitgangspunten, gaat B/CN verder met de ontwikkeling en inrichting van de organisatie in de jaren 2015-2017.

3.1 Visie op toezicht verder vorm geven



onder
ander wesp

3.2 Bestendigen en optimaliseren van werk processen

Er is in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het operationeel maken van het BSCN-systeem, GOS, Asycuda en werkinstructies. Het BSCN en Asycuda zijn sinds 2013 operationeel en werken naar behoren. De basissystemen worden ondersteund en we kunnen van de separate processen zeggen dat ze ias beheerst kunnen worden aangemerkt. De resterende problematiek manifesteert zich met name op de koppelvlakken van de keten. De databases zijn inmiddels goed gevuld met gegevens. In 2015 moet de stap worden gezet naar het gestructureerd ontsluiten van die gegevens met uiteindelijke doel te komen tot betere bestuurlijke informatie.

De antwoorden op o.a. de vragen wat gaat goed? Wat kan beter? Wat is het effect van ons handelen op burgers en bedrijven? zijn vragen die we ook in 2015 aan ons zelf zullen blijven stellen. De antwoorden op deze vragen zijn belangrijk om mede te komen tot een maximale bestendiging van onze werkprocessen. Grote nadruk is en blijft de dienstverlening en het afstemmen van de werkprocessen daarop, zoals het vorm geven van een integraal klantbeeld (ofwel totaalbeeld van de belastingplichtige).

Aileen dan kunnen we gefundeerd het compliance gedrag van de belastingplichtige bepalen en onze aandacht c.q. behandeling afstemming op de gedragingen. Daarbij wordt het uitgangspunt gehanteerd dat iedere burger en bedrijf de behandeling krijgt die zij verdient.

3.3 Professionalisering en ontwikkeling van de medewerkers

De afgelopen jaren is met behoorlijk veel succes geïnvesteerd in het professionaliseren van de medewerkers. In Caribisch Nederland worden dezelfde groepsfunctie opleidingen (C en E) aangeboden. Ook diverse blauwe opleidingen (zoals de bakhoudersopleiding) worden alhier verzorgd (met dezelfde opleiding en de daarbij behorende normatiek zoals deze in Nederland geldt). Daarnaast is geïnvesteerd in opleidingen op het gebied van gesprekstechnieken en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, integriteit, fiscaliteit en automatisering. Schooling en de verdere ontwikkeling van onze medewerkers is een cruciaal punt in onze ontwikkelagenda en zo ook in 2015. Dit mede in verband met uitstroom (regulier en pensionering). Integriteit zal als onderdeel van professionalisering van de medewerkers doorlopend een prominente plaats op de agenda blijven houden.

3.4 'Smart Cooperation'

Met slimme interne en externe samenwerkingsverbanden wordt de efficiëntie en de effectiviteit van B/CN vergroot. Samenwerking raakt alle aspecten van het werk: dienstverlening, handhaving, toezicht en opsporing. Samenwerking raakt ook alle aspecten van automatisering: gegevens, applicaties en infrastructuur. Samenwerking is noodzakelijk om ons werk goed te kunnen blijven doen en uitvoering te kunnen geven aan onze missie.

3.4.1 Samenwerking binnen B/CN

In 2014 hebben we al goede stappen gezet in het optimaliseren van de interne samenwerking tussen de verschillende dienstonderdelen als administratie, heffing, klantbehandeling, toezicht en invordering maar ook met andere douane- en Belastingdienstregio's. Ook in de samenwerking tussen Belastingdienst en douane zijn al mooie eerste initiatieven genomen. Interne samenwerking zal ook in 2015 een belangrijke plaats op onze agenda nemen.

Bij het functioneren van een dienstonderdeel gaat het niet alleen om de prestaties van het desbetreffende dienstonderdeel maar om het vermogen om als hele Belastingdienst te presteren. Daarbij is het noodzakelijk dat medewerkers weet hebben van elkaars processen en van het effect van hun handelen op anderen in de Belastingdienst/douane keten.

3.4.2 Samenwerking met andere overheidspartners

Samenwerking met een deel van de overheidspartners als bijvoorbeeld de KMar, kustwacht, politie is reeds bestaande praktijk. In 2015 willen we tezamen met deze partners de samenwerking gaan evalueren om tezamen te bezien of we met zijn allen op de goede weg zitten. Met een deel van de overheidspartners is nog geen of een summiër samenwerkingsverband en zullen de mogelijkheden (ter intensivering) daartoe verkennen.

Samenwerking intern, met andere handhavingsorganisaties, externe partners maar ook met de douane- en Belastingdienstregio's zien we als een absolute voorwaarde om ons toezicht vorm te geven, medewerkers op te leiden, kennis te delen. En uitvoering te kunnen geven aan onze missie.

3.5 Communicatie

Communicatie is een strategisch middel en onmisbaar hulpmiddel om onze doelstellingen te realiseren. Er is geen compliance als we niet in staat zijn om begrijpelijk uit te leggen zowel intern als extern wat we verwachten. Informatiemateriaal, een professionele website, nieuwsbrieven, persberichten, beoordelen op begrijpelijkheid van onze uitingen zijn een paar voorbeelden hoe communicatie ondersteunend is.

Het ingezette beleid op dit gebied zal worden voortgezet en verder geprofessionaliseerd. Handhavingscommunicatie zal een meer prominente rol krijgen. Meer nog dan voorheen zal een nog betere samenwerking met de communicatie-afdeling van het RCN tot stand dienen te komen.

4 B/CN brede doelstellingen

In dit hoofdstuk zijn de B/CN brede doelstellingen geformuleerd. Deze passen het geformuleerde meerjarenbeleidsplan van de B/CN (en de Belastingdienst in Nederland).

4.1 Bestendigen en optimaliseren van processen

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

3. Per 1 januari 2015 sluiten de kassa's op Saba en Statia. Voor 1 januari 2016 zijn de kassa's op Bonaire gesloten. Doelstelling is om dit zonder al te grote problemen te implementeren.
4. Met ingang van januari 2015 neemt de B/CN de taken van de Voogdijraad voor wat betreft het innen en uitbetalen van alimentatie voor kinderen over. B/CN zorgt er voor dat deze implementatie rimpelloos (van buiten gezien) gaat verlopen.
5. In 2014 is geautomatiseerd uitbetalen geïntroduceerd. Voor 2015 is ons voornemen om voor het volledige bankverkeer geautomatiseerde betalingsverwerkingen te implementeren.

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

12. Gebleken is dat het op met name Saba en Statia lastig blijkt om administratie te voeren. Daarom gaan we de kleine ondernemingen op Saba en Sint-Eustatius faciliteren bij het opzetten van een eenvoudige ontvangsten en uitgaven administratie. Bijvoorbeeld: eenmanszaken zonder personeel, rechtspersonen met alleen DGA, samenwerking met adviseurs zoeken, team overstijgende doelstellingen.

13. Het sluiten van de kasfunctie maakt het voor met name de Douane noodzakelijk om te kunnen controleren of de betalingsverplichting per bank is voldaan. We maken het voor een aantal medewerkers mogelijk om een view functie bij de bank te krijgen (gestart wordt bij de MCB). Zodra de banken daar klaar voor zijn willen we dat de medewerkers ook een mobiel in kijvariant aanbieden.

[REDACTED]

ONDER
ONDERWERP

4.2 Professionalisering van de medewerkers

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] ANDER
[REDACTED] ANDEENOP

[REDACTED]

[REDACTED]

[illegible]



 }
 ENDE
 ONDER WERK

Staatsoverzicht 2015 NACN versie 0.03

5 Onze ambities na 2015

Er worden hoge eisen gesteld aan het functioneren van Belastingdienst Caribisch Nederland. Particulieren en ondernemers willen professioneel worden behandeld en te woord worden gestaan. Men vraagt om correcte aanslagen en beschikkingen, (juiste) antwoorden op vragen, goede bereikbaarheid en snelle service. Er wordt kritisch naar onze prestaties en naar onze houding gekeken. De politiek maakt nieuwe wetgeving en/of past bestaande wetgeving aan. De Belastingdienst stelt op basis hiervan haar uitvoeringstaak bij. B/CN heeft de taak om kritisch naar zichzelf te (blijven) kijken: kunnen we ons werk beter, slimmer, effectiever, eenvoudiger en goedkoper en tegelijkertijd beter voor de belastingplichtigen uitvoeren.

B/CN wil er - niet in de laatste plaats - voor de medewerkers zijn. Onze medewerkers zijn van cruciaal belang voor het functioneren van de Belastingdienst. Juist met de kleine formatie (en de daarbij behorende bezetting) en het heie brede taakveld in vergelijking met de Nederlandse eenheden is elke medewerker cruciaal en belangrijk! Het managementteam wil de medewerkers in staat stellen om het werk met plezier en zo goed mogelijk te doen. Persoonlijke aandacht en in gesprek gaan/blijven over het werk (wat gaat goed, wat kan beter) is daarvoor net zo'n grote voorwaarde als het opleiden en ontwikkelen van de medewerkers.

B/CN pakt veranderingen systematisch en doelgericht aan. Beheersing is daarbij een belangrijk perspectief. Voor 2015 is een ambitie geformuleerd, die tegelijkertijd als ontwikkel- en uitvoeringsagenda voor de IT en voor de uitvoering gezien kan worden. Succesvol de weg naar de toekomst in slaan is alleen mogelijk als we ons allemaal focussen op dezelfde doelen.

6 Formatie en bezetting

B/CN verkeert in een bijzondere situatie. Een relatief kleine eenheid met een bezetting die gerelateerd aan de omvang van het aantal belastingplichtigen enerzijds voldoende is, anderzijds als het gaat om expertise op sommige momenten tekort komt. Plekbelasting of uitval van medewerkers leiden direct tot bezettingsproblemen. Het lukt zeer moeizaam om bij vertrekkende medewerkers een aantal hoog opgeleide mensen binnen te halen. De verwachting van hen om gelet op hun opleidingsniveau en de geleverde resultaten een passende beloning te ontvangen wordt groter. Hier niet (conform de markt) kunnen voldoen maakt dit is een potentieel risico om deze mensen langdurig te kunnen houden. Het marktmechanisme zal op enig moment zijn werking gaan doen.

B/CN zal in 2015 minimaal 3 stagiaires op HBO/WO niveau aannemen. Enerzijds om jonge goed opgeleide mensen een kans te geven werkervaring op te doen anderzijds om een potentieel te hebben waaruit eventueel geput kan worden bij vacatures.

Structurele bijstand van de "ondersteuningsgroep BES" is noodzakelijk. Bijstand zal vanuit kostenperspectief zoveel mogelijk plaatsvinden door gebruikmaking van moderne communicatiemiddelen. Op verzoek van de directeur kan bijstand op locatie plaatsvinden. Een

intakegesprek, plan van aanpak en exitgesprek zijn noodzakelijke hulpmiddelen om de effectiviteit en efficiency van deze kostbare vorm van bijstand maximaal te kunnen garanderen.

[illegible]

~~ONDER~~
 ONDERWERP

[illegible]

ANDER
ANDER-
WETZP

UNDER
ORDER WEEP

Toelichting Concept Begroting 2015

Toelichting Concept Ramling

Belastingdienst/CN

2015

1 Algemeen

Rijksdienst/Caribisch Nederland is de facilitaire dienst voor B/CN voor m.n. de huisvesting, werkplekken, beveiliging, communicatiemiddelen en de financiële afhandeling (uitbetaling salarissen en facturen etc.). R/CN belast de generieke kosten door aan de verschillende departementen voor de afgenomen diensten. Dit op basis van kengetallen, aantal fte en De cijfers in deze Raming 2015 het aantal werkplekken. De generieke kosten voor 2015 zijn nog niet verdeeld omdat deze nog door de Opdrachtgeverberaad in Den Haag vastgesteld moet worden.

Ook wordt gekeken naar de realisatie t/m augustus 2014, de lopende contracten en tarieven en de gehanteerde uitgangspunten voor 2015. Per begrotingsonderdeel wordt dit toegelicht. De in deze toelichting genoemde bedragen zijn in USD en inclusief belastingen.

2 Personele kosten Belastingdienst Caribisch Nederland

2.1 Salariskosten

De salariskosten zijn doorgerekend op basis van een formatie¹ van 99 fte inclusief het werkgeversdeel exclusief toelages & vergoedingen, gratificatie, eenmalige uitkeringen en ambtsjubileum (zie par. 2.3). We hebben het bedrag van 2014 lichtverhoogd. We gaan het bedrag van 2014 volledig uitnuttten.

Voor 2015 stijgt de formatie met 2 fte naar 99 fte, vandaar de (lichte) verhoging.

Er is een nieuw risico op het vlak van de cao 2015, deze is nog onbekend.

Totaal Salariskosten: usd 5.143.000

De medewerker die per 1-1-2015 overkomt van de Voogdijraad neemt het salariscomponent mee. Hiermee komt de totaal formatie op 100 fte. De overheveling heeft interdepartementaal plaats gevonden. Hiervoor is usd 97.095 (eur 75.000) overgeboekt. Addendum 1 Overboeking formulier.

Het team Heffing & Toezicht krijgt voor dit jaar de beschikking over 1 fte voor de controle van het VGB bestand en samenstellen van het indexcijfer. Hiervoor is usd 70.000 toegezegd.

Addendum 2 E-mail wisseling met toezegging.

Toename salariskosten: 167.095

Nieuw Totaal Salariskosten: usd 5.310.095

2.2 Flexibel belonen

Dit zijn kosten die betrekking hebben op individueel en collectief belonen van personeel. Gebaseerd op de realisatie t/m augustus 2014. In Europees Nederland wordt hiervoor 1% van de loonsom genomen, wij hebben een afwijking. Bij een voldoende beoordeling of hoger krijgt men, conform cao, een beloning.

Totaal Flexibel belonen: usd 54.000

2.3 Overige personeelskosten

Toelagen, gratificatie & vergoedingen

¹ Formatie voorstel is opgenomen in het jaarplan 2015.
Stuورcontract 2015 B/CN versie 0.03

Het betreft hier kosten voor toelagen & vergoedingen, gratificatie, eenmalige uitkeringen en ambtsjubileum.

Usd 406.560 begroot op basis van ervaringscijfers van 2014. De personeelsinformatie van RCN is nog niet ontvangen.

Zodra deze bekend wordt het bedrag (eventueel) aangepast.

Personeelsactiviteiten in het kader van teambuilding

Er is usd 35.000 gereserveerd voor personeelsactiviteiten in het kader van teambuilding. Versterking van de samenwerking en gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn belangrijke elementen voor de professionaliteit van de teams en B/CN.

Gebaseerd op USD 7.000 per team voor de 5 operationele teams en het managementteam.

Totaal Overige personeelskosten: usd 441.560

2.4 Uitzendkrachten en stagiaires

Uitzendkrachten

Uitzendkrachten worden tijdelijk ingehuurd voor administratieve en/of logistieke bijstand. 1 uitzendkracht op Statia of Saba en 1 uitzendkracht voor opvangen van piekwerkzaamheden (2x 1/2 jaar). 1 uitzendkracht kost 18.000 per jaar.

Totaal uitzendkrachten: USD 36.000

Stagiaires

B/CN vindt het een maatschappelijke plicht een stageplek te bieden aan studenten voor verdere ontplooiing en het opdoen van werkervaring. In 2015 wordt aan minimaal 4 HBD/WO-studenten de gelegenheid geboden gedurende ongeveer 3 maanden stage bij B/CN te lopen. Ook is er usd 50.000 gereserveerd voor ondersteuning van de Informatie manager.

Totaal stagiaires: USD 61.800

N.B. Deze post is gestegen omdat we Inhuur IM nu uit de ICT begroting hebben gehaald en opgenomen hebben bij deze post.

Totaal Uitzendkrachten en Stagiaires usd 97.800

Totaal Personeelskosten: usd 5.903.455

3 Materiële kosten Belastingdienst BCN

3.1 Huisvestingskosten

Vooralsnog worden onderstaande posten begroot t.b.v. huisvesting. Dit bestaat uit de zogenaamde basisplus en specifieke dienstverlening door B/CN:

- Schoonmaak binnen en buitenkant van het gebouw BCN: usd 75.304. Dit is gebaseerd op 12x huidige maandprijs en 4x per jaar glasbewassing. Er is een aanbesteding geweest vanuit RCN voor de schoonmaak, de kosten worden hierdoor vele malen hoger dan tot nu toe het geval was. Wij zijn niet hier niet akkoord mee gegaan.
- Energie (WEB) kost usd 250.000. Op basis van ervaringscijfers van 2014.
- Beveiliging (bewaking en alarm) kost usd 58.000. Het gaat hier om een vast bedrag rond usd 3.950 per maand voor vaste dagelijkse beveiliging en extra werkuren bij avond of weekend bij releases of testen.
- Huur appartementen SABA en St. Eustatius t.b.v. roulerend verblijf Ouanne. Dit betreft appartementen voor het permanent huisvesten van 3 Ouanamedewerkers op Saba en 3 op Statia. Usd 82.336. Op basis van lopende contracten en ervaringscijfers van 2014.

Totaal huisvestingskosten: usd 465.640

3.2 Diensten en middelen

Deze post betreft usd 3.588.677 n.l. het totaal aan generieke kosten doorbelast door RCN gebaseerd op een bezetting van 99 fte en 109 ICT werkplekken. Uitgangspunt is het bedrag van 2013 (3.262.434) geweest met een marge van 10%, daar we de uiteindelijke generieke kosten voor 2014 nog niet weten en we op dit moment op een uitnutting van 53% zitten.

Usd 175.00 Voor support 10x onderzoeken door BAB: usd 175.000 conform 5LA 2014. In verband met de recente BAB prestaties wordt contract nader bezien.

Usd 400.000 n.l. additionele specifieke doorbelasting RCN (servers, beheer GOS BSCN Asycuda en online portal en additionele hardware).

De RCN generieke kosten voor 2014 zijn nog niet definitief. Het gaat hier m.n. om uitgaven voor personele kosten van RCN centraal (aandeel van opdrachtgever in totale formatie RCN) conform doorbelasting kosten B/CN, kosten vaste telefonie (alleen centrale en aansluitingen), personeelsadministratie, financiële administratie, facilitair, communicatie, uitbetaling salaris en facturen en de rapportage hierover en ICT basis dienstverlening. Deze diensten staan in de RCN Producten- en Diensten catalogus. Hierin staat alle informatie over de diensten en de prestatie indicatoren.

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| Generieke kosten RCN doorbelast: | usd 3.588.677 |
| BAB onderzoeken | usd 175.000 |
| Specifieke kosten RCN doorbelast: | usd 400.000 |

Het lijkt erop dat het budget niet volledig wordt uitgenut in 2014, handhaving is noodzakelijk vanwege de stijging van de formatie met 2 fte. Doorbelasting vindt plaats op basis van aantal fte's.

Totale kosten (generieke en specifieke) diensten en middelen: usd 4.163.677

3.3 Informatie en communicatie technologie

De begrote kosten voor dit onderdeel zijn enerzijds op basis van ervaringen 2014 en anderzijds gebaseerd op prognoses vanuit de R/CN begroting, daadwerkelijke beheerskosten ICT en communicatie technologie en de begroting voor m.n. ontwikkeling van ICT-voorzieningen. Er is in dit hoofdstuk onderscheid gemaakt in structurele en incidentele kosten om de structurele perceptiekosten van R/CN weer te kunnen geven.

Structurele en incidentele kosten (ontwikkeling) ICT en communicatietechnologie:

Structureel Telefoon:

- Mobiele telefonie BCN. Dit betreft kosten voor mobiele telefoons voor MT, staf en mobiele personeel ter verbetering van de bereikbaarheid. usd 68.848.
- Onderhoud portofoons Zenitel die gebruikt worden voor communicatie binnen de Douane usd 12.145.
- Kosten voor communicatie en datastorage portofoons Zenitel usd 4.800.
- Kosten vaste telefoons en gesprekskosten usd 57.138.
- Kosten Telecommunicatie datalijnen: usd 41.573.

Deze post is aangewijzigd gebleven, het lijkt erop dat we het budget van 2014 niet uitnuttten, er komt een aanbesteding voor de mobiele telefonie, wat door voor kosten gaan uitkomen is nog niet bekend. Vaste telefonie is relatief hoog, we hebben belastingplichtigen in het buitenland (voor de Vastgoedbelasting)

Totaal telefoon structureel: usd 184.504

Structureel ICT:

- Beheer en onderhoud Asycuda. Gesteld op 15% van de aanneemsom: usd 125.000
 - Beheer BSCN: usd 3.500.000 (op basis 15% van productomvang)
 - Beheer Website: usd 15.000 gebaseerd op een contract van NXS.nl van 2014 voor web hosting en technische onderhoud en onderhoud CMS.
 - Onderhoud Douane vanuit CAB (Change Advisory Board): usd 60.000. Opgenomen voor wensen uit de business m.b.t. Unctad.
 - Onderhoud vanuit CAB (Change Advisory Board): usd 120.000. Zelfde verhaal als hierboven maar voor blauw (BSCN, GOS). Denk aan jaaraanpassingen.
 - Softwarekosten Fortiweb en datamasking: usg 50.000
- Totaal ICT structureel: usd 4.102.200 (incl. 6% ABB)

Incidenteel:

- Release 2015.1 en 2015.3: usd 1.000.000. Restand benodigde functionaliteit.
 - Realisatie online aangifte: usd 1.000.000. Start bouw AB&, LB en IB.
 - Implementatie FATCA: usd 100.000.
 - Business Case IKB: usd 250.000. Bouw integraal klantbeleid.
 - Realisatie BI rapporten: 300.000.
 - Doorontwikkelen Asycuda World: usd 300.000
 - Query's: usd 60.000.
 - Damage control: usd 50.000. Dit is voor onvoorziene omstandigheden maar we nemen een kleine voorziening. Dit bedrag wordt per kwartaal verdeeld.
 - Kosten databeheer VGB: 195.000
 - Uitfasen KSB: usd 275.000.
 - Informatiebeveiliging: usd 50.000. Dit is een schatting bedoeld voor adhoc zaken.
- Totaal ICT incidenteel: usd 3.588.100 (incl. 6% ABB)

N.B. Vervanging GOS maakt gaan onderdeel uit van de ingediende begroting, dit omdat deze vervanging wordt gezien als een projectinvestering. Vermoedelijke omvang voor 2015 circa \$2.500.000.

3.4 Reis en verblijfskosten

Het betreft hier de reis en verblijfskosten van medewerkers BCN van en naar de Bovenwinden, tussen de Bovenwinden, naar Nederland en incidenteel naar andere landen. De begrote kosten voor dit onderdeel zijn ook op basis van ervaringen 2014. Reis- en verblijfskosten kosten management, ter versterking van de samenwerking, het verhogen van het inzicht in de organisatie en processen, verdere ontwikkeling en professionalisering en samenwerking en afstemming met het Landelijk Kantoor Belastingregio's en andere Belasting en Douaneregio's:

- Management naar en van de Bovenwinden: usd 45.000. Elke leidinggevende te Bonaire bezoekt Saba/Statia 4x per jaar. Teamleider Bovenwinden idem.
- Management (6) en staf (3) naar Nederland: usd 90.000.

- Deelname aan CIAT conferentie door 2 managers in 2014: usd 20.000.
- Dagvergoedingen voor bovenstaande reizen: geprognostiseerd 250 dgn x usd 95= usd 23.750.

Reis- verblijfkosten medewerkers naar St. Eustatius, Saba en Bonaire voor het uitvoeren van deurwaarders- en Douanewerkzaamheden, voor het afstemmen en verbeteren van de processen, in verband met flexibele inzet en Jobrotation en ter (tijdelijke) ondersteuning en versterking van de samenwerking:

- Reis- verblijfkosten van 2 deurwaarders 1x per kwartaal 1 week werk uitvoeren op de Bovenwinden: usd 25.000.
- Reis- verblijfkosten van 6 Ouanemedewerkers voor om de 6 weken danwel 4 weken naar Saba en Statia werk uitvoeren op de bovenwinden: usd 51.000. (alleen voor reizen want appartementen zitten bij huisvestingskosten)
- Reis- verblijfkosten andere medewerkers naar en van de Bovenwinden: usd 25.000.
- Reis- verblijfkosten medewerkers van Statia naar Saba voor periodieke ondersteuning en afstemming: 40 x reis en 200 overnachtingen: usd 30.000.
- Dagvergoeding: geprognostiseerd usd 383.762 (usd 95 p.p. per dag op basis van ervaringscijfers 2014)
- Reis en verblijfkosten i.v.m. ondersteuning (B/CAO B/CIEB/CKC) vanuit NL: usd 17.000. Voor 2 personen voor 100 dagen verblijf. (Sunbelt reality)

Totaal reis- en verblijfkosten naar/van Bovenwinden en Nederland: usd 701.512

Totaal voorziene reiskosten: usd 701.512

3.5 Overige materiële kosten

OPLEIDINGEN

Voor training en omscholing personeel is een bedrag van usd 695,- per fte (99 fte) opgenomen.

Persoonlijke ontwikkeltrajecten van medewerkers vallen hier eveneens onder.

Totaal usd 68.805

Hieronder een overzicht van specifieke opleidingen die gegeven zullen worden in 2014:

Managementteam en plaatsvervangers:

- Professionele en persoonlijke effectiviteit
- Gesprekstechnieken
- Leiderschap en leidinggeven
- Coaching

Alle teams:

- vervolstrainingen communicatieve vaardigheden, correspondentie en ambtelijk integriteit.
- trainingen sociale vaardigheden, specifiek op gesprekstechniek
- trainingen Nederlands cq. Papiamentu voor medewerkers die de taal onvoldoende beheersen.

Stuurcontract 2015 B/CN versie 0.03

Douane:

- Groepsfunctie C-opleiding 7 medewerkers
- Groepsfunctie F-opleiding 1 medewerker
- Schietopleiding
- VGEM-opleiding
- Cursus gevaarlijke stoffen (apart van VGEM) /Refreshment
- IBT (Integrale beroeps trainingen)
- vervolgoopleiding benaderings-, verhoor- en visitatietechnieken
- refreshmenttrainingen kennis en vaardigheid Asycuda World

Totaal specifieke opleidingen: usd 160.000

Een medewerker wordt opgeleid tot IBT instructeur in NL.

Studiefaciliteiten:

B/CN vindt het belangrijk dat medewerkers zich verder ontwikkelen dat is in het dienstbelang en in het belang van de medewerkers. Voor het verlenen van studiefaciliteiten aan medewerkers die een opleiding buiten de dienst volgen is een bedrag van usd 30.000 gereserveerd.

Totaal opleidingen: usd 258.805

COMMUNICATIE

Betreft kosten voor communicatie over wetwijzigingen t.b.v. particulieren en ondernemers die niet is opgenomen in de dienstverlening van R/CN.

1. Mediakosten (kosten van plaatsingen van publicaties in kranten, op radio/tv), usd 70.000. Het gaat om bv. advertenties en radiospotjes in het kader van de HUBA campagne. Dit om de bevolking goed te informeren ter bevordering van compliance. Ook zullen er advertenties geplaatst worden voor overige middelen zoals VGB, LB, KS B, ABB en wetwijzigingen.
2. Kosten van Stradius en derden (printwerk; folders en formulieren etc.): usd 90.000. Bv. het printen van IB toelichtingen en formulieren; kort, lang en buitenland in 2 talen. Het updaten van communicatiematerialen, uitvoering Stradius. En het maken van nieuwe communicatiematerialen.
3. Ondersteuning vanuit Stradius: usd 15.000. - Het gaat om accounturen van Stradius bij bv. de nieuwsbrief, opmaak van advertenties, brochures, website.
4. Vertalingen: usd 30.000. Het gaat om vertalingen in 3 talen van vrijwel alle communicatiematerialen.
5. Website productions: usd 30.000. Het gaat hier om het continu updaten van de website.

Stuurcontract 2015 B/CN versie 0.03

6. Klanttevredenheidsonderzoek: usd 20.000. Dit gaan wij doen om te onderzoeken welke eventuele verbeteringen realiseerbaar zijn.
Totaal communicatie: usd 255.000

OVERIGE MATERIELE KOSTEN

Te leasen dienstauto's en autohuur:

7 RAV totaal usd 101.640 (gebaseerd op leasecontracten usd 14.520 per auto).

2 hylux usd 25.176 (gebaseerd op leasecontracten usd 12.588 per auto).

4 yaris hb usd 36.000 (gebaseerd op leasecontracten usd 9.000 per auto)

1 Hyundai usd 13.000 (gebaseerd op leasecontract)

3 auto's bovenwinden usd 36.000 (gebaseerd op leasecontracten usd 12.000 per auto)

Autohuur bij dienstreizen, bijv. Nederland, Curaçao, Sint Maarten. usd 15.000.

Totaal Dienstauto's en autohuur: usd 226.816

Deze post is nog onzeker omdat de leaseprijs per auto nog niet bekend is, het huidige leasecontract loopt af. Vooral nog zelfde bedrag van 2014 aangehouden. Tevens moet nog in kaart worden gebracht hoeveel auto's er geleased moeten worden.

Auto's schoonmaak en benzine:

Het wassen van 17 dienstauto's wordt geraamd op usd 5.800 en de benzinekosten usd 63.364 op basis van realisatie 2013.

Totaal onderhoud auto's: usd 70.164

Postverzorging Bovenwinden, NL met Bonaire op basis van de realisatie t/m augustus 2014.

Total postbezorging: usd 60.000.

Beheer, onderhoud en diesel voor Douaneboot Bonaire: usd 18.000. Gebaseerd op een contract met Island Boat Services voor de maandelijkse kleine onderhoudsbeurt en 1x per kwartaal een grote onderhoudsbeurt.

Wapens onderhoud en vervanging

Usd 14.000 voor onderhoud van wapens wordt een bedrag geschat o.b.v. 50% van de aanschafwaarde. Er wordt gebruik gemaakt van gebruikte wapens van Ougane NL. Naar verwachting zal er meer onderhoud dan gebruikelijk nodig zijn.

Totaal onderhoud en vervanging wapens: usd 14.000

Mobiel werken

Voor mobiel werken: usd 15.600. Usd 8.400 voor aanschaf tablet en usd 7.200 voor data.

12 tablets totaal: 4 voor FT en 4 voor KB op Bonaire. 1 voor FT en 1 voor KB voor op Saba en Idem Statia.

De release van Asycuda die mobiel werken mogelijk maakt wordt verwacht in 2015.

Inkoop accijnszegel op sigaretten

Voor inkoop van zegels voor accijns op sigaretten wordt usd 20.000 gebaseerd op 2 bestellingen per jaar bij Joh. Enschede Security Print (1.5 miljoen stuks zegels).

Totaal voor inkoop accijnszegel op sigaretten usd 10.000

Vervanging en onderhoud Uniformen en bedrijfskleding.

Voor het onderhoud en vervanging van uniformen en bedrijfskleding is een bedrag opgenomen zijnde 20% van de aanschafwaarde.

Totaal vervanging en onderhoud uniformen en bedrijfskleding: usd 40.000

Drugtest en urinetest materiaal

Voor deze post wordt usd 10.400 opgenomen op basis van 2 bestellingen per jaar bij MMC International BV.

Totaal Drugtest en urinetest materiaal usd 14.400

Geldtransport van kassa's naar de banken (door 555): usd 8.200. Op basis van een lopend contract met Special Security Services van usd 680 per maand.

Kantoorbenodigdheden buiten de basisdienstverlening RCN: usd 22.500.

Overige huishoudelijke kosten: usd 6.200.

Totaal overige materiële kosten (excl. Opleidingen en Communicatie): usd 515.880

Totaal materiële kosten 10.647.218

4 Begroting totalen 2015

| | |
|--------------------------------------|----------------|
| Totaal Personele kosten structureel: | usd 5.903.455 |
| Totaal Materiële kosten structureel: | usd 10.647.218 |
| Totaal structurele kosten B/CN: | usd 16.550.673 |
| Totaal Materiële kosten incidenteel: | usd 3.588.100 |
| Totaal begroting B/CN 2015: | usd 20.138.773 |

De begroting is met 6,48% gestegen t.o.v. 2014. Dit wordt veroorzaakt door de nieuwe cao afspraken en door de structurele ict-kosten. De structurele ict-kosten bestaan voor een groot deel uit beheer en Onderhoud fee. De b&o fee is gebaseerd op de product omvang van de it-programmatuur.

Een deel van de hogere B&O is afgevangen met de vooruitbetaling van usd 8.000.00 eind 2013.

Verschillende banken met tijdelijke service desk bij Belastingdienst Caribisch Nederland

De kassa's van Belastingdienst Caribisch Nederland gaan per 1 mei 2015 sluiten. Vanaf die dag zal het niet meer mogelijk zijn om betalingen te doen bij het belastingkantoor op Bonaire. Gezien de Belastingdienst adviseert om de betalingen bij de lokale banken via online banking of via de loketfunctie te doen, heeft de Belastingdienst de banken het aanbod gedaan om middels een tijdelijke service desk bij de Belastingdienst hun cliënten extra begeleiding te bieden.

Bij deze service desks kan een ieder terecht voor informatie en instructie over online bankieren. De Belastingdienst waardeert deze samenwerking met de banken zeer, dit komt de burger bij wie deze nieuwe situatie vragen oproept zeker ten goede.

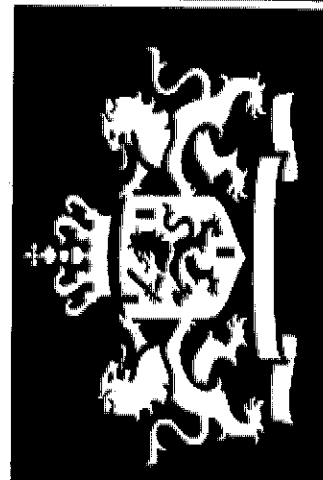
De MCB was als eerste aanwezig met hun service desk op 13, 14 en 15 april. De reacties waren positief en een sterke motivatie om deze trend door te zetten. Vervolgens heeft de RBC Bank op 21 en 22 april hun service desk bij de Belastingdienst geopend en zal de RBC Bank wederom op 11, 12 en 13 mei haar service desk open stellen bij de Belastingdienst. De service desks hebben de openingstijden van de Belastingdienst kassa's aangehouden, van 9 uur t/m 13.30 uur. Deze openingstijden gelden nog tot 1 mei 2015.

Naar aanleiding van een brief van Unkobon heeft de Belastingdienst besloten om een noodkassa te openen. Deze noodkassa zal tot 1 juni, van 9.00 uur t/m 11.00 uur op werkdagen geopend zijn. Bij een bezoek aan deze kassa zal vooral worden getracht de klanten zo goed mogelijk te begeleiden naar het betalen via de bank. Ook gedurende deze periode zijn er service desks van de banken aanwezig bij de Belastingdienst.

Betalingen kunt u bij de lokale banken doen via online banking of via de loketfunctie van uw lokale bank. Wij en de banken helpen u graag om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarom heeft de Belastingdienst flyers in 3 talen (Papiaments, Engels, Nederlands) gemaakt om u te informeren over de mogelijkheden om via de bank te betalen waarin tevens een korte handleiding over het betalen van de verschillende belastingen. Deze kunt u afhalen bij de balie van het belastingkantoor of bekijken op onze website www.belastingdienst-cn.nl onder: 'Het betalen van belasting aan de Belastingdienst Caribisch Nederland'.

Mocht u hierover meer informatie wensen, neem dan contact op met uw bank of met de Belastingdienst.

De Belastingdienst staat voor u klaar!



Voorlichting /
Toelichting
Beleidslijnen
Belastingdienst
(digitaal)
betalingsverkeer

Voorlichting Bankiersvereniging
Bonaire

oktober 2014



Toekomstvisie

- De Belastingdienst werkt elke dag aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- Groot struikelblok is momenteel het juist kunnen verwerken van betalingen;
- Om dat goed te kunnen doen heeft de Belastingdienst de nodige stappen gezet maar heeft tevens de hulp nodig van de banken.

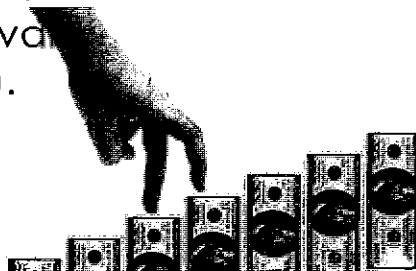


Voorlichting Bankiersvereniging Bonaire



Bankieren algemeen (1)

- De Belastingdienst zal alle bankrekeningen op Bonaire handhaven mits ze kunnen voldoen aan gestelde minimum voorwaarden voor ons betalingsverkeer.
- Geen expliciete keuze huisbankier (geldstromen het liefst afdoen binnen dezelfde bank ter voorkoming van interbancair verkeer en kosten).



Voorlichting Bankiersvereniging Bonaire



Bankieren algemeen (2)

- De Belastingdienst volgt de beleidslijn, Rijksoverheid en stopt met taken die (beter) door het bedrijfsleven kunnen worden uitgevoerd.
- De Belastingdienst wil het chartale geldverkeer zo veel als mogelijk is ontmoedigen (vanwege de daar aan gekoppelde risico's)
- Uiteraard betekent dat tevens het stimuleren van het digitale geldverkeer.



Vaarlichting Bankiersvereniging Bonaire



Invordering Belastingdienst

-
-
-



Vaarlichting Bankiersvereniging Bonaire



Afstoten kasfunctie

- De Belastingdienst stelt zich op het standpunt dat ze geen taken zou moeten uitvoeren die de door de markt gedaan kunnen worden;
- Om die reden is besloten om de kas bij de Belastingdienst te gaan sluiten;
- Voor de Bovenwinden is dat per 1-1-2015, Bonaire is nog geen datum vastgesteld;
- Uiterlijk 1-1-2016 wordt de kas gesloten.



NO CASH

Voorlichting Bankiersvereniging Bonaire



Automatiseren betalingsverkeer (1)

- Geautomatiseerd uitbetalen;
- Gerealiseerd per 1 augustus 2014;
- Dagelijkse verwerking terugbetalingen;
- Maakt het mogelijk om voor 2015 "leveringsafspraken" te maken;
- Voorbeeld ingeleverd voor datum X voor datum Y geld terug op uw rekening.



Voorlichting Bankiersvereniging Bonaire



Automatiseren betalingsverkeer (2)

- Geautomatiseerd betalingsverwerking;
- Betaalkenmerk wordt cruciaal gegeven;
- Bij voorkeur af te dwingen op online banking formulier;
- Alle documenten vanaf 1-8-2014 hier op aangepast;
- Gegevens moeten mee komen in interbancaire verkeer;
- Bankbestanden moeten geautomatiseerd inleesbaar zijn / worden.

Vaorlichting Bankiersvereniging Bonaire



Afschaffen cheques (1)

- De Belastingdienst is met ingang van 1-8-2014 gestopt met het uitgeven van cheques;
- De Belastingdienst zal m.i.v. een nader te bepalen datum ook stoppen met het accepteren van cheques;
- De Belastingdienst zal klanten vragen hun cheques bij de bank in te leveren en aan de bank vragen direct op onze rekening te storten;
- Banken kunnen als service een betalingsbewijs afgeven aan de klant (soort stortingsbewijs).

NO
CHEQUES
ACCEPTED

Vaorlichting Bankiersvereniging Bonaire

