

Bijlage KWS-formulier

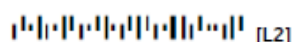


gemeente- en
waterschapsbelastingen

A. van der Schuld [1]
Tav..... [2] [L1]
Kwijtscheldingsstraat 246 A [3]
1788 NS Schuldendorp [4]
Buitenland [5] [L3]



[L2] Postbus 1098
8001 BB Zwolle
gblt.nl
NL82 DEUT 0319 8046 15



Aanslagnummer: 12345678 [6]

Kwijtscheldingsformulier

Met dit formulier vraagt u kwijtschelding aan bij GBLT. Wij hebben informatie nodig om te controleren of u recht heeft op kwijtschelding. Beantwoord de vragen en stuur de gevraagde kopieën mee. Wij vragen u nooit om meer informatie dan nodig is voor de beoordeling van uw verzoek. Stuur dit formulier samen met de gevraagde kopieën van de meest recente gegevens op naar GBLT, Postbus 1098, 8001 BB Zwolle.

Hierbij verklaar ik dat ik dit formulier naar waarheid zal invullen:

Naam: _____ Datum: _____

Plaats: _____ Handtekening: _____

Telefoon: _____ E-mailadres: _____

1. Wat is uw leefsituatie?

Woont u samen met anderen? Vul de tabel met de gegevens van u en uw medebewoner(s). Woont u alleen? Vul dan alleen uw eigen gegevens in. Soort inkomen is bijv. AOW, salaris, PW (bijstand), WAJONG, andere UWV-uitkering of anders nl ...

Voeg een kopie overzicht van het maandinkomen toe van u en uw medebewoner(s).

Heeft u wisselende inkomsten? Voeg dan kopieën bij van de laatste 3 maanden

Naam	Geboortedatum	Relatie tot aanvrager	Soort inkomen

Let op: Bij vraag 1 tot en met 8 hebben wij ook kopieën nodig van uw medebewoner(s).

Onder medebewoner valt bijvoorbeeld een partner, broer, zus of een vriend(in) die op hetzelfde adres woont.

In verband met de automatische verwerking van dit formulier is het noodzakelijk dat u het hele rondje zwart maakt.

2. Zijn er andere inkomsten van u en uw medebewoner?

☐ Inkomsten uit kostganger/kamerverhuur (Het inkomen van de kostganger is niet nodig)

☐ *Zelfstandig ondernemer: KvK nummer: _____

☐ DUO (voeg het toekenningsbesluit bij waaruit blijkt hoe de studiefinanciering is opgebouwd)

**Ondernemers kunnen geen kwijtschelding aanvragen voor de waterschapsbelastingen van waterschap Zuiderzeeland en Drents Overijsselse Delta en de gemeentelijke belastingen van gemeente Ommen.*

Ga verder aan de achterkant >>>

3. Wat staat er op bankrekeningen, spaarrekeningen, spaarpolissen en rekeningen in het buitenland?
Stuur kopieën mee van de volledige bankafschriften van alle rekeningen van de afgelopen 30 dagen waarop het rekeningnummer, naam en datum vermeld staan. Ook moeten alle bij- en afschrijvingen zichtbaar zijn, inclusief het actuele banksaldo. Bijvoorbeeld, u vraagt op 2 februari kwijtschelding aan. Dan levert u de afschriften van 3 januari tot en met 1 februari aan.

4. Bent u in het bezit van 1 of meer motorvoertuig(en)?
☐ Ja. Is het voertuig onmisbaar om medische redenen of omdat u het voertuig nodig heeft voor uw werk?
Stuur een kopie mee van de invalidenparkeerkaart en/of een verklaring van uw werkgever.

5. Wat is uw woonsituatie (dit geldt naast een woning ook voor een woonboot of een vakantiewoning)?
☐ Ik betaal huur. Voeg een kopie bij van het laatste huuroverzicht.
☐ Ik heb een hypotheek. Wij vragen u om 2 kopieën:
– 1 kopie van de laatste jaaropgave van uw hypotheek.
– 1 kopie van het bankafschrift waarop de maandelijkse hypotheekafschrijvingen staan.

6. Hoeveel ziektekostenpremie betaalt u?
Stuur een kopie van het polisblad van uw zorgverzekering mee met daarop de premie die u per maand betaalt.

7. Betaalt en/of ontvangt u kinder- of partneralimentatie?
☐ Ja, ik ontvang kinder- of partneralimentatie. Per maand is dit €_____
☐ Ja, ik betaal kinder- of partneralimentatie. Per maand is dit €_____

8. Bent u belastingschulden aan het afbetalen aan de Belastingdienst en/of gemeente? Zo ja:
Voeg een kopie bij van die betalingsregeling(en) met de Belastingdienst en/of gemeente. Laat ook zien dat u de schuld betaalt. Stuur hiervoor de kopieën van de bankafschriften mee, waar de betalingen op staan.

Toelichting: heeft u extra informatie die belangrijk is bij de behandeling van uw verzoek? Stuur deze mee met het formulier.

Let op! Voegt u niet alle gevraagde informatie en kopieën bij? Dan kunnen wij uw verzoek om kwijtschelding niet behandelen. U krijgt dan een afwijzing en moet alle belastingen betalen.

Geautomatiseerde kwijtschelding
Heeft u dit jaar recht op kwijtschelding? Mogelijk heeft u dat volgend jaar ook. Wij kunnen dit automatisch controleren op basis van gegevens van UWV, RDW, Autotelex, Belastingdienst en BRP. Om dit geautomatiseerd te controleren hebben wij uw toestemming nodig.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken om geautomatiseerd te controleren of ik recht heb op kwijtschelding van belasting(en).
Maak uw keuze door een rondje zwart te maken:

☐ Ja ☐ Nee

Geeft u geen toestemming? Dit betekent dat u ieder jaar zelf kwijtschelding aan moet vragen.



[L2]

Functioneel ontwerp Self Service aanvragen Kwijtscheldingsformulier

Situatie 2025

Aanleiding:

Inrichting van selfservice waarbij de klant via een keuzemenu telefonisch een Kwijtscheldingsformulier kan aanvragen zonder een medewerker te spreken.

Gewenste situatie:

Klanten bellen naar het GBLT KCC nummer 088-0645555, lopen het keuzemenu door en krijgen na de keuze "Kwijtschelding" de optie toets 1 voor het aanvragen van een Kwijtscheldingsformulier. Via het opgegeven aanslagnummer wordt met een script in de database bepaald of deze klant voor deze aanslag voldoet aan de voorwaarden om een formulier aan te vragen.

- Zo nee, dan krijgt hij de melding dat het niet mogelijk is met de doorverbinding naar een agent. De agent krijgt bij aanname van het gesprek het aanslagnummer en de reden dat het KWS-formulier niet aangevraagd kan worden getoond. Zie Afbeelding bijlage 1

- Zo ja, dan volgen er 3 vervolgvragen die bepalen of de klant een verkort of een regulier formulier moeten ontvangen. Aan de hand van de antwoorden genereert het de portal actie BKKWF en BKKWK. Elke maandag draait Procesbeheer Innen vervolgens de labelsripten KAF en KAK om deze formulieren via Jetmail te versturen.

De klant hoeft in deze situatie dus niet te wachten tot hij te woord wordt gestaan door een medewerker. Dit past bij ons slogan 'Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is'.

Zie bijlage 2 voor IVR structuur.

Kader:

- De klant moet een geldig invorderingsnummer ingeven aan het begin van de IVR. Zo nee komt hij meteen in de wachtrij voor persoonlijk medewerker te spreken en heeft hij geen SelfService opties.
- Koppeling met database om klantgegevens te raadplegen.
- Voorwaarden verbonden: niet iedereen mag kwijtscheldingsformulier aanvragen: Uitgesloten worden Bedrijven, aanslagen waar al kwijtschelding op is aangevraagd en aanslagen die langer dan 6 maanden al volledig betaald zijn.
- Uitvraag: Door middel van van een uitvraag (bent u student, ondernemer of woont u met meerdere personen ouder dan 21 jaar op hetzelfde adres?) wordt bepaald of de klant een verkort of een regulier formulier toegestuurd moet krijgen.
- Koppeling IVR naar Bakerware voor portalactie (BKKWF en BKKWK)
- Onderscheid veld indiener:
via IVR = TEL
Handmatig via de portal = POR

Technisch ontwerp:

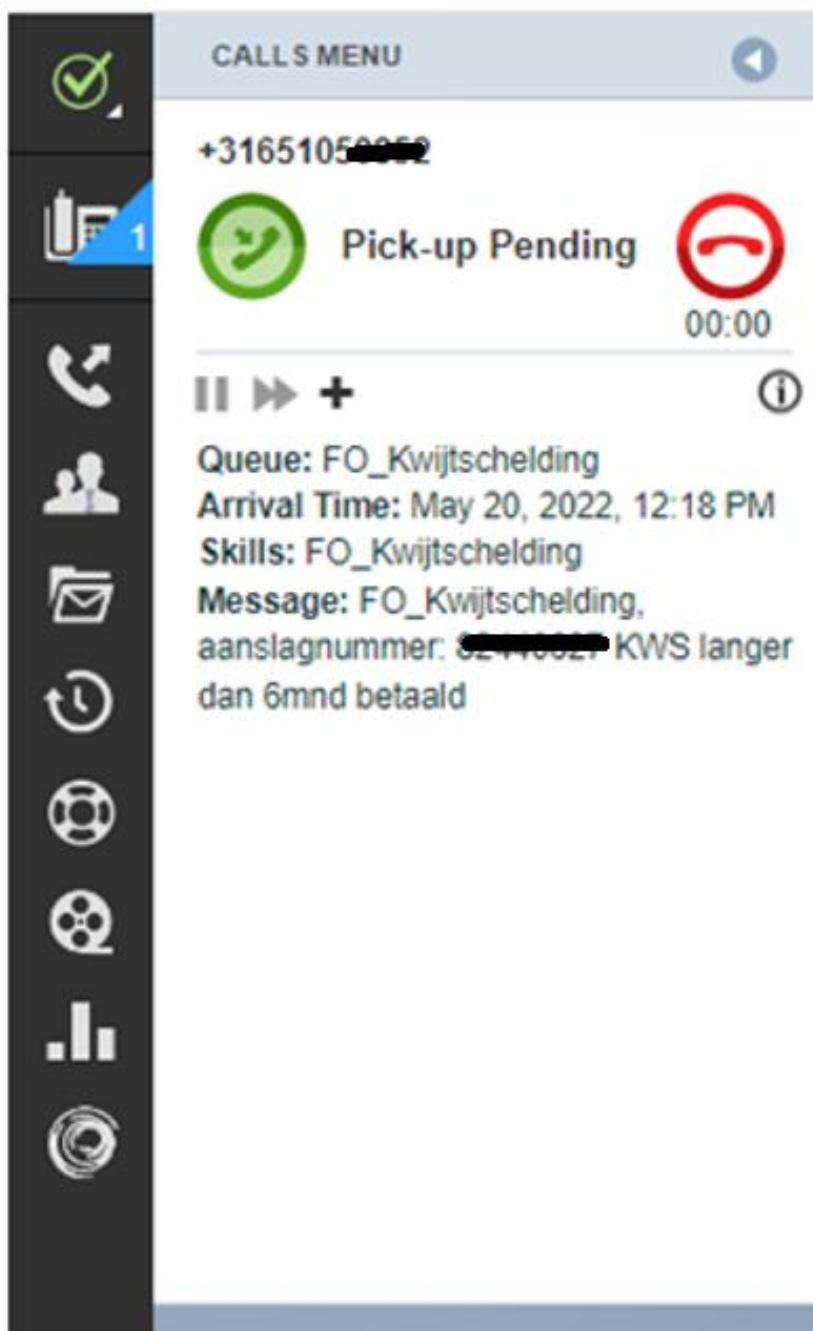
Koppeling IVR met Bakerware webservice. Zie bijlage

In de software van Bakerware bestaat een mogelijkheid om een KWS formulier aan te vragen. Het IVR moet hiervoor:

Regulier formulier: InsertContact type_in = 5 inschieten in de ivr_webservice. Bakerware moet dan class.type.php TYPE_FORMULIER_KWIJTSCHELDINGSVERZOEK_AANVRAGEN definiëren als BKKWF

Verkort formulier: InsertContact type_in = 23 inschieten in de ivr_webservice. Bakerware moet dan class.type.php TYPE_FORMULIER_VERKORT_KWIJTSCHELDINGSVERZOEK_AANVRAGEN definiëren als BKKWK.

Bijlage 1:



1 = Keuze
90c = Audio bestand
xyz = Meetpunt

▶ = Ctl + klik van/naar Detailering
▶ = Klik voor audio
▶ = Wacht nog op audio

keuzemenu

Probeer het opnieuw 22

1 Aantal x geen keuze

2

Doorverbind medewerker 23

5sec

1 Kwijtschelding 469

2 Bedrijven 428

3 Betaling of afschrijving 434

4 Aanslag, herinnering, aanmaning of dwangbevel 439

5 Overige vragen 473

1 Betreft het een bedrijf? Ja Nee

B W

KWB reeds aangevraagd? Ja Nee

B W

98

90

1 Afschrijving 429

2 Aanslag 430

3 Aangifte 431

4 Aanmaning 432

5 Dwangbevel 433

5sec

1 Aantal x geen keuze?

2 Doorverbind Medewerker 23

1 Betaling 435

2 Afschrijving 436

3 Betalingsregeling 437

4 Machtiging 438

5

5sec

1 Aantal x geen keuze?

2 Doorverbind Medewerker 23

1 Aanslag 439

2 Herinnering 440

3 Aanmaning 432

4 Dwangbevel 433

5sec

1 Aantal x geen keuze?

2 Doorverbind Medewerker 23

Ja Nee

99

1 KWB al aangevraagd 448

else

91

1 KWB nog niet aangevraagd 449

else

92

1) Ondernemer, student, >3pers? 470

2) Niet van toepassing

1 94

2 95

Formulier A versturen 450

Formulier B versturen 450

B W

97 Fout 120

96 Gelukt 460

1 KWB niet mogelijk ivm omnd

Wachtrij: FO Bedrijven

Wachtrij: FO Betaling/Afschrijving

Wachtrij: FO Dwangbevel

Wachtrij: FO Overige vragen

Wachtrij: FO Kwijtschelding

Bijlage 3:

Webservice Bakerware:

- positie 1 : Status
- positie 2 : Omschrijving van de fout (max 30 posities)
- positie 3 : BSN
- positie 4 : Subjectnummer
- positie 5 : KWS verleend Ja/Nee
- positie 6 : Eerder KWS aangevraagd Ja/Nee
- positie 7 : AIC aanwezig Ja/Nee
- positie 8 : AIC bedrag te hoog of te laag (> 5000 of < 45) Ja/Nee ?????
- positie 9 : Meer termijnen (controle of minimale termijn 15 euro is) Ja/Nee ???????
- positie 10: Natuurlijk of niet natuurlijk persoon 1 of 0
- positie 11: Adresnummer
- positie 12: Meer dan 2 keer KWS aangevraagd voor deze vordering Ja/Nee
- positie 13: Telefoonnummer subject
- positie 14: Soort adrescode - in script alleen WON of VST.
- positie 15: Achternaam
- positie 16: Kvnummer
- positie 17: Geboortedatum
- positie 18: Postcode
- positie 19: Huisnummer
- positie 20: Info Inlichtingenbureau (0: geen enkele afwijgrond
- - 1: één afwijgrond
 - 2: meerdere afwijgronden)
- positie 21: check_postcode
- positie 22: Kwijtschelding mogelijk ja/nee

Bijlage 4: mogelijke contacttypes

TYPE_FINANCIEEL_OVERZICHT_AANVRAGEN = '1';
TYPE_BETALINGSREGELING_AANVRAGEN = '2';
TYPE_BEZWAARFORMULIER_WOZ_AANVRAGEN = '3';
TYPE_BEZWAARFORMULIER_OVERIG_AANVRAGEN = '4';
TYPE_FORMULIER_KWIJTSCHELDINGSVERZOEK_AANVRAGEN = '5';
TYPE_FORMULIER_HONDENBELASTING_AANVRAGEN = '6';
TYPE_FORMULIER_AUTOMATISCHE_INCASSO_AANVRAGEN = '7';
TYPE_MELDTEKSTEN_TAXATIERAPPORT = '8';
TYPE_MELDTEKSTEN_AUTOMATISCHE_INCASSO = '9';
TYPE_MELDTEKSTEN_CONTROLE_HONDENBELASTING = '10';
TYPE_MELDTEKSTEN_VERHUIZING = '11';
TYPE_MELDTEKSTEN_BEDRIJFSBEEINDIGING = '12';
TYPE_MELDTEKSTEN_WOZ_WAARDE = '13';
TYPE_MELDTEKSTEN_VERVUILINGSEENHEDEN_PARTICULIER = '14';
TYPE_MELDTEKSTEN_VERVUILINGSEENHEDEN_BEDRIJF = '15';
TYPE_AGENT_GESPREK = '16';
TYPE_FORMULIER_HONDENBELASTING_AANMELDEN_AFMELDEN = '17';
TYPE_BEZWAARFORMULIER_GEMEENTEN = '19';
TYPE_FORMULIER_TELEFOONNUMMER = '20';
TYPE_FORMULIER_UITVRAAG_LIB = '21';
TYPE_FORMULIER_AUTOMATISCHE_INCASSO_INTREKKEN = '22';
TYPE_FORMULIER_VERKORT_KWIJTSCHELDINGSVERZOEK_AANVRAGEN = '23';
TYPE_TERUGBELVERZOEK = '30';

FUNCTIE_AIC_AANVRAGEN = '100';
FUNCTIE_AIC_WIJZIGEN = '101';

