

Bijlage Toestemmingsformulier

Voorletters en Achternaam
Straatnaam en Huisnummer
Postcode en Woonplaats
Land (indien buitenland)



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Postbus 1098
8001 BB Zwolle
gbt.nl
NL82 DEUT 0319 8046 15
@gbt-service

Met dit formulier regelt u betalen in delen via automatische incasso

Wilt u uw belastingaanslag in delen betalen? Dat kan. GBLT zorgt ervoor dat het aanslagbedrag automatisch in delen van uw bankrekening wordt afgeschreven. Maar GBLT mag dat niet zomaar. U moet ons hier eerst toestemming voor geven.

Wat moet u doen om GBLT toestemming te geven om bedragen van uw bankrekening af te schrijven?
U regelt uw toestemming in drie stappen:

1. Vul dit formulier van twee pagina's in;
2. Zet uw handtekening onderaan dit formulier;
3. Stuur dit formulier in een gesloten envelop aan GBLT, postbus 1098, 8001 BB Zwolle.

Het betalen van uw belastingaanslagen in delen start als wij uw toestemming hebben verwerkt.

Uw toestemming geldt voor dit aanslagbiljet én voor aanslagbiljetten die u in de toekomst ontvangt. Op de aanslagbiljetten die GBLT u in de toekomst stuurt, staan de data waarop GBLT het geld van uw bankrekening afschrijft.

Wilt u sneller en makkelijker toestemming geven voor het automatisch afschrijven in delen door GBLT?
Geef dan uw toestemming via Mijn Loket op gbt.nl. Voor inloggen op Mijn Loket gebruikt u uw DigiD.

1 Vul hier uw gegevens in

Naam en voorletter(s)	
Adres	
Postcode	Woonplaats

Geef uw toestemming

Ik geef GBLT toestemming om de bedragen van mijn gemeente- en/of waterschapsbelastingen in delen van mijn rekening af te schrijven.

Aanslagnummer (staat op het aanslagbiljet)	
Naam	
Rekeningnummer (IBAN)	
Mijn Bank Identificatie Code (BIC)*	

*alleen in te vullen als u een buitenlandse IBAN opgeeft.

Ga verder op de achterkant >

2 Uw ondertekening

Plaats

Datum

Handtekening

3 Versturen

Stuur dit formulier in een gesloten envelop aan:

GBLT
Postbus 1098
8001 BB Zwolle

Heeft u vragen?

Neem contact met ons op. U kunt ons bellen op het nummer 088-064 55 55. Wij zijn open van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. Of kijk voor meer informatie op gbt.nl. Wij helpen u graag. Toestemming voor automatisch betalen in delen, kunt u ook regelen via Mijn Loket op gbt.nl

GBLT heeft incassant ID NL07 ZZZ 0820 5357 0000 en incasseert automatisch voor de betaling van gemeente- en/of waterschapsbelastingen. Meer weten over de regels en voorwaarden van het automatisch betalen in delen? Bekijk het incassoreglement geautomatiseerde incasso van GBLT op gbt.nl.

Functioneel ontwerp Self Service aanvragen Machtigingsformulier Automatische Incasso

22-12-2023 versie 1.1

Aanleiding:

Behoeft om een selfservice in te richten waarbij de klant via een keuzemenu telefonisch een Machtigingsformulier kan aanvragen zonder een medewerker te spreken. Ondanks de digitale selfservice mogelijkheid blijkt dat 1 op 20 calls het afgelopen jaar machtiging AIC als onderwerp had (resultaat callreason analyse dec 2023).

Huidige situatie:

Klanten bellen naar het GBLT KCC nummer 088-0645555, lopen het keuzemenu door, komen in de wachtrij om daarna door een medewerker te woord te worden gestaan. Klant vraagt een formulier aan om een machtiging af te geven voor Automatische Incasso. Via een portalactie zet de medewerker dit verzoek uit. Elke maandag draait Procesbeheer KCC vervolgens het labelsript MAF in Key2 om deze formulieren via een stufbestand door Jetmail te laten aanmaken en versturen.

Gewenste situatie:

Klanten bellen naar het GBLT KCC nummer 088-0645555, lopen het keuzemenu door en krijgen na de keuze "Betaling of Afschrijving" de nieuwe optie toets 1 voor het aanvragen van een Machtigingsformulier Automatische Incasso. Deze keuze genereert de portal actie Machtigings Toestemmingsformulier. Elke maandag draait Procesbeheer KCC vervolgens het labelsript MAF om deze formulieren via Jetmail te versturen. Wellicht nog via de audio/keuzeoptie afvangen dat er een digitale (directe) mogelijkheid tot afgeven actie MACHTA via Mijn Loket.

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'.

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 Self Service opties.
- Koppeling IVR naar Bakerware voor portalactie (BKMAF), vergelijkbaar met aanvragen kwijtscheldingsformulier.
- Onderscheid veld indiener:
via IVR = TEL
Handmatig via de portal = POR
- Géén uitvraag/voorwaarden verbonden: iedereen mag machtigingsformulier aanvragen. Controles erop worden pas gedaan bij binnenkomst ingevuld formulier (door afdeling Innen).
- MAF label en de stuf-inrichting bestaan al en veranderen hiermee niet.

Benodigde aanpassingen/werkzaamheden:

- Inrichten doorkomen portalactie (InsertContact) vanuit IVR (zie onder)
- Aanpassen keuzemenu 3 Betaling of Afschrijving:
Extra optie invoegen op 1 + meldtekst, huidige optie 1 wordt optie 2 etc.

