Bundel van de MT Belastingdienst van 9 februari 2015

1.1 Communicatie (inclusief TOP-lijst in iBabs)

1.2 Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 2 februari 2015 (bijgevoegd)

besluiten- en actiepuntenlijst 2 februari 2015.pdf

1.3 jaarplan 2015 (bijgevoegd,)

Jaarplan BD 2015 0 95.pdf

1.4 Memo vaststelling strategische projecten (Memo bijgevoegd,)

20150204 Memo Strategische projecten_MT BD.pdf

1.5 Memo vaststelling te rapporteren strategische projecten aan TK (Memo bijgevoegd,)

20150203 Memo Overzicht projecten BZK rapportage 2014_aan MT.pdf

1.6 Memo Besluitvorming en communicatie bij verstoringen tijdens aangifte-campagne(Memo en bijlagen bijgevoegd,)

Memo verstoringen tijdens aangifte-campagne.pdf

Bijlage 1 - Overzicht-voorzieningen-IH 2014.pdf

Bijlage 2 - Afspraken 1 0.pdf

Bijlage 3 - Damageprocedure.pdf

1.7 plan van aanpak impactanalyse individuele functies (PvA bijgevoegd,)

Aanbiedingsformulier MTBD PvA impactanalyse.docx

04022015 PvA impactanalyse individuele functies MT.docx

2.1 Actualiteiten, rondvraag, terugkoppeling, mededelingen, komende week/weken

2.2 Memo MAC campagne 2014-2015 (Memo bijgevoegd,)

MACcampagne 2014-2015 versie 1 05.pdf

2.3 prestatie-indicatoren op de website BD (spoor C) ( )

2.4 Forecast massale productie (bijgevoegd,)

2015 02 06 Forecast massale productie 2015 07_09.pdf

2.5 Personeel (Alleen vaste MT-leden)

3.1 over haar 2 jaar ervaring bij de BD van Nieuw-Zeeland (inleiding volgt,)

Inleiding bij open space 15.00 tot 16.00 uur.docx

4.1 Tax gap, handhavingplannen en stuurcontract (/)

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

2 februari 2015

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
06.01		Het MT hee[redacted] welkom als nieuw MT-lid fiscaliteit.	√
06.02	 A A	Het MT bespreekt de TOP lijst: - Tijdens de aangiftecampagne is de Beltel tijdens de gewone openingstijden bereikbaar. Het Twitterteam zal ook buiten de gewone openingstijden werkzaam zijn. Met name rond de verwachte piekmomenten. - PDO vrijdag offline. Op dat moment was 90% van de aangiften binnen. Op zaterdag was het portaal weer bereikbaar. Maandagochtend weer storing PDO. Slechte nieuws is dat de aangiftecampagne gebruik maakt van de zelfde systemen. Raakt ook diepere lagen van de systemen dus eventueel ook Easytax. Vandaag spoedberaad geweest. Aantal acties uitgezet. Tot nader order wekelijks overleg met [redacted] en [redacted] What if's worden volledig uitgewerkt. - Ouderentoeslag box 3: meegenomen naar werkgroep samenhang. - Definitieve rapportage van Nationale Ombudsman m.b.t. de uitvoeringspraktijk van Toeslagen komt op 12 februari. De NO komt de rapportage fysiek presenteren aan de stas. - Rulings: vandaag volgens planning aantal zaken uit. Vanochtend heeft interview met Volkskrant plaatsgevonden. Stas morgenochtend om 9 uur bij Radio 1. - Rondom de CAO onderhandelingen komt een extra management update uit met achtergrondinformatie en stand van zaken. - GOBD: bonden zeer ontstemd dat 0,8% niet wordt toegekend. Afstemming met minister Blok over de inhoud.	[redacted] [redacted]
06.03	 B A A	Het communicatieplan IHAK wordt aangenomen. IHAK en de aangiftecampagne lopen samen maar zijn niet geïntegreerd. - Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan brief generiek uitstel. - Rekentool leidt tot discussie. Enkel voor berekening vakantiegeld haalbaar. Integraal niet. Vanuit communicatie niet wenselijk om partieel beeld te laten zien. Het MT besluit geen rekentool beschikbaar te stellen. - Er staan rekenvoorbeelden op de website. Er wordt gecheckt of de juiste voorbeelden gekozen zijn (voorbeeld toevoegen voor mensen met bijstandsuitkering en AOW met zicht op vakantiegeld). - Er wordt gekeken of er ook een boodschap op de website van de SVB kan worden geplaatst.	[redacted]
06.04		[redacted] spreekt de activiteiten door: - [redacted] neemt afscheid van minfin en wordt [redacted] commissariaat van de media.	√

[1] De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.
[2] **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
06.05	**A**	Mogelijke data top 150 zijn: 4 of 11 juni 2015. Het verzoek aan alle top 150 leden om deze data tot nader order te reserveren.	Allen
06.06		Het MT neemt de besluiten- en actiepuntenlijst door: - 05.08: Belastingen heeft een reactie gestuurd naar [redacted] over de negatieve trend in tabel 6.5 van de MRB van december 2014. - 05.09 'Verzoek van COR om impactanalyse naar voren te halen (1 april) is overgenomen.'wordt: 'impactanalyse wordt naar voren gehaald (1 april). - 05.12 Memo [redacted] volgt 9-2-2015.	√
06.07	**B**	Het memo voorstel opbouw handhavingscommunicatieteam Belastingen wordt aangenomen met de nadrukkelijke bevestiging dat [redacted] opdrachtgever blijft voor handhavingscommunicatie en CKC opgesteld staat voor uitvoering en advies.	√
06.08		Op 1-2-2015 heeft Nieuwsuur een mooie presentatie laten zien over het HARC-team.	√
06.09		In de fiscale staf zijn de sancties tegen Rusland besproken. Ploumen heeft nog geen besluit genomen. Stas wil afbouw maatregelen niet inzetten zonder afstemming. Contact geweest met ambtelijk AZ. Zij delen onze lijn. Stas wil graag ruimte om indien noodzakelijk dit mee te delen in MR. Dit wordt gedeeld met BuiZa. Indien dit niet lukt besluit MP nodig (week later in MR). Douane heeft op 1-2-2015 ambtelijk plan met BuiZa gedeeld.	√
06.10	**A**	Portal Toeslagen is sinds vanmiddag op zwart door een vervanging van hardware en verkeerde terugplaatsing TVS. Burgers kunnen niet in portal. Toch blijven burgers wel twitteren. Verwachting is dat dit vandaag opgelost wordt. Wel wordt de hoop uitgesproken om hiervan te leren. Belangrijk om in zijn algemeenheid de damageprocedure goed door te lopen teneinde mogelijke verbeteringen te signaleren.	[redacted]
06.11		Naar aanleiding van uitvoering afspraken rondom financiële situatie geeft [redacted] het volgende aan de MT leden mee: Wanneer getwijfeld wordt aan de wijze waarop regels uitgevoerd dienen te worden neem dan contact op met cluster Bedrijf. Norm is: elk dienstonderdeel probeert continuïteit te betrachten maar in soberheid.	√
06.12		N.a.v. afschaffing Easytax heeft er overleg plaatsgevonden met de bonden. 17 februari vervolgoverleg met ouderenbonden. Maatschappelijke dienstverleners gaan we proactief benaderen in verband met het afschaffen van de mogelijkheid om een pincode aan te vragen.	
06.13		De stas is vandaag op bezoek bij de broedkamers zodat hij mee kan worden genomen in de ontwikkelingen.	√
06.14	**A**	Het conceptjaarplan 2015 sluit aan op de begroting en kerngetallen en wordt op dit moment uitgebreid met een risicoanalyse. Volgende week maandag wordt dit jaarplan parallel in de Bestuursraad en het MT Belastingdienst besproken. Een nieuwe versie wordt begin deze week rondgestuurd met het verzoek om commentaar aan te leveren.	[redacted]
06.15		In de bestuursraad is het thema Veiligheid besproken n.a.v. twopager die op 13 februari in MR wordt gebracht. Over twee weken	

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
	A	uitgebreide analyse aangekondigd. Voorstel om iemand vanuit cluster Bedrijf met [redacted] te laten samenwerken voor de voorbereiding van het agendapunt in de MR. Eventuele claims zullen daarin komen.	[redacted]
06.16		Terugkoppeling GOBD: - Tijdens de informele GOBD vergadering hebben [redacted] en [redacted] presentaties gehouden. Deze zijn goed ontvangen. Daarnaast is er gesproken over de CAO. - Naar aanleiding van de richting die het MT gekozen heeft om niet langer te werven in groepsfuncties heeft het GOBD geschorst en medegedeeld dat ze een achterbanraadpleging onder hun kader zullen houden. - Afgesproken om communicatielijnen zo lang mogelijk open te houden. - Verslag van dit overleg gedeeld met stas en [redacted]	√
06.17	**B**	Terugkoppeling financiële besluiten: - Eerste overzicht UCA is binnen. Iedereen heeft zich aan de spelregels gehouden. - Bedrijf probeert samen met de dienstonderdelen zoveel mogelijk pragmatische oplossingen te vinden voor financiële vraagstukken. Veel voorstellen worden gezamenlijk naar [redacted] en [redacted] gestuurd. Dat werkt goed. - Bij een van de dienstonderdelen speelt de vraag hoe we met IKAP omgaan. Hierbij is geen sprake van wijziging van beleid. Uitgangspunt is om financiële argumenten niet leidend te laten zijn bij IKAP. Alle verzoeken waarbij om urenuitbreiding wordt gevraagd kunnen in het kader van soberheid beoordeeld worden. - Jaarplan 2015: De tekensessies van de stuurcontracten worden gecombineerd met de overleggen over de 3e viermaandsrapportage. - Uitvoeringsbrief FEZ gaat zoals eerder besproken meerjarig uit. - Commissie De Jong komt op het gebied van managementinformatie nog bij ons terug. Nadruk zal hierbij liggen op hoofdprocessen en kengetallen. Daarnaast over bekostiging gesproken met Cie De Jong. Binnenkort volgt een inhoudelijke schets in het MT.	Allen
06.18		Terugkoppeling investeringsagenda: - Er is een extern bureau aangesteld voor de validatietoets. - Algemene Rekenkamer is meegenomen in de ideeën rondom de investeringsagenda. - Gerichte uitvraag gedaan binnen de organisatie rondom bepaalde thema's. De opbrengsten hiervan druppelen langzaam binnen. - Gesprek met stas over brede agenda goed verlopen.	√
06.19		[redacted] licht de effecten van terugbrengen portfolio op kader en vervolgstappen toe. - Begin dit jaar is de portfoliovraag binnen kader gebracht. Keuzes zijn hierbij op basis van inhoud gemaakt. Hierbij gehanteerde uitgangspunten zijn vooraf opgesteld. - Einde van deze maand hopen de IV managers het totaalplaatje in kaart te hebben gebracht.	√

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
		- Er wordt gewerkt met compartimenten. Deze zijn nog in ontwikkeling. Het inkleuren van de compartimenten is iets voor de MT tafel. Dit geldt ook voor zaken die externen raken. - Wanneer iets in de compartimenten vragen oproept dient eerst gesprek gevoerd te worden met IV en dan in gezamenlijkheid eventueel op de MT agenda te worden gebracht. - Streven is om een meerjarig portfolio neer te zetten. Hierbij is van belang dat binnen tijd en kosten geleverd wordt. - De investeringsagenda moedigt aan om te kijken naar andere manieren van werken dan nu in de staande organisatie gangbaar zijn.	

JAARPLAN

BELASTINGDIENST

2015

Den Haag, februari 2015

Status: 0.95

Inleiding

Voor u ligt het jaarplan Belastingdienst 2015. In afwachting van de besluitvorming over het beschikbare budget in 2015 past een voorbehoud bij het nog dit jaar realiseren van de voorgenomen veranderingen en vernieuwingen. Het jaarplan richt zich in verband hiermee op de eerste vier maanden. Momenteel vindt de discussie plaats over de Investeringsagenda Belastingdienst voor de komende jaren. Na besluitvorming hierover bij Voorjaarsnota zal het jaarplan worden bijgesteld.

Het doel van het jaarplan is de strategische, vaak meerjarige beleidslijnen vertalen in concrete activiteiten voor 2015. Op dit moment zijn of worden op de verschillende terreinen roadmaps gemaakt. Dit jaarplan is in deze vorm uitgebracht ten behoeve van bespreking in de Bestuursraad en bevat de volgende onderdelen:

- Deel A: *Going concern* doelstellingen
- Deel B: Doelstellingen Middellange Termijn Plan en Brede agenda Belastingdienst
- Deel C: Risicoanalyse
- Bijlage: programma's en strategische projecten.

In deel A worden de doelstellingen, indicatoren en toegekende gelden uit begroting IX, vastgesteld door de Tweede Kamer, weergegeven. Deze doelstellingen betreffen de going concern van de Belastingdienst. Daarnaast zijn de belangrijkste doelstellingen op het gebied van bedrijfsvoering (personeel, materieel) opgenomen.

Deel B bevat de concretisering van de verander- en vernieuwingsdoelstellingen die in het kader van het MLTP en Brede agenda zijn geformuleerd.

In Deel C is de risicoanalyse voor 2015 opgenomen. Deze sluit aan bij de analyse die in december vorig jaar is gemaakt in het kader van de budgettaire situatie van de Belastingdienst. Het investeringsprogramma waaraan wordt gewerkt, bevat een budgettaire claim. Het al dan niet honoreren van de claim heeft invloed op de in Deel C genoemde risico's en de mate waarin deze zich voor kunnen doen.

Belastingdienst

Deel A : *Going concern* doelstellingen

1. Algemene doelstelling

De algemene doelstelling voor Belastingen, zoals geformuleerd in artikel 1 van de Begroting IX, is: *Het genereren van inkomsten voor de financiering van overheidsbeleid. Solide, eenvoudige en fraudebestendige fiscale wet- en regelgeving is hiervoor de basis. Doeltreffende en doelmatige uitvoering van die wet- en regelgeving zorgt er voor dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen (compliance).*

De Belastingdienst richt zich op het vergroten van de mate van zekerheid over de belastingontvangsten en het terugbrengen van de nalevingstekorten. De Belastingdienst bevordert compliance door passende dienstverlening te leveren, massale processen juist en tijdig uit te voeren, adequaat toezicht uit te oefenen en waar nodig naleving bestuurs- of strafrechtelijk af te dwingen. Compliance wordt afgemeten aan de mate waarin burgers en bedrijven tijdig, juist en volledig aangifte doen en tijdig betalen. Om het nalevingstekort te meten doet de Belastingdienst steekproeven in de segmenten Particulieren en Midden- en Kleinbedrijf. De houding t.o.v. compliance wordt jaarlijks getoetst door middel van een set enquêtevragen aan burgers en bedrijven in de Fiscale Monitor.

De hierna volgende doelen en prestaties zijn bij begroting afgesproken met de Tweede Kamer. In het algemeen geldt dat met het huidige knellende budgettaire kader het behalen van de streefwaarden lastig zal worden, zoals het percentage bereikbaarheid van de BelastingTelefoon, dan wel op de kwaliteit moet worden ingeleverd.

2. Operationele doelstellingen en de bijbehorende prestatie-indicatoren

A. Dienstverlening

De Belastingdienst bevordert met passende dienstverlening dat burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen.

	Streefwaarde 2015 (in %)
Bereikbaarheid Belastingtelefoon	80–85
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen Belastingtelefoon (extern gemeten)	80–85
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	**90**-95
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	90-95
Klanttevredenheid	
• **Internet**	80–90
• **Balie**	80–90
• **Telefonie**	
– **Algemeen**	70–80
– **Intermediairs**	80–90

Toelichting

- *Bereikbaarheid*: de bereikbaarheidsnorm geeft het percentage weer van het aantal bellers dat daadwerkelijk verbinding heeft gekregen met de BelastingTelefoon. De doelstelling van 80–85% geldt als gemiddelde jaardoelstelling.
- *Kwaliteit beantwoording fiscale vragen BelastingTelefoon*: externe bureaus meten of de fiscaal juiste antwoorden worden gegeven.

- *Afgehandelde bezwaren en klachten binnen Awb-termijn*: bezwaren en klachten worden Awb-conform behandeld. Gelet op de omvang van het aantal bezwaarschriften en het aantal klachten is volledige afdoening binnen de wettelijke termijnen in de praktijk niet altijd haalbaar. Het bezwaarproces wordt geconcentreerd op een aantal locaties in het land om de bezwaren beter en sneller af te handelen.
- *Klanttevredenheid*: de klanttevredenheid wordt jaarlijks met behulp van een set enquêtevragen in de Fiscale Monitor voor alle dienstverleningskanalen gemeten.

B. Toezicht en opsporing

De Belastingdienst oefent adequaat toezicht uit en dwingt, zo nodig, naleving af zodat burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen.

Fiscaal toezicht	**Streefwaarde 2015**
	(in aantallen)
Aantallen grote ondernemingen onder horizontaal toezicht met een individueel convenant	1.750 – 2.000
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	75.000 – 100.000
Aantallen behandelde aangiften IH	700.000 – 900.000
Aantallen behandelde aangiften Vpb	29.000 – 37.000
Aantallen boekenonderzoeken	35.750 – 38.750
Tijdigheid aangiften:	
Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (OB)	50–60%
Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (LH)	90–95%
Percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (IH niet winst)	65–75%

Toelichting

- *Aantallen grote ondernemingen onder horizontaal toezicht*: met horizontaal toezicht wil de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin een bedrijf zelf fiscaal in control is. Periodiek wordt dit getoetst, doorgaans door steekproefsgewijze controles.
- *Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant*: in de convenanten met fiscale dienstverleners worden afspraken gemaakt over de kwaliteitsborging door de fiscale dienstverlener van de aangiften van hun klanten.
- *Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb*: risicoanalyse is bepalend voor de behandeling van aangiften. Jaarlijks wordt een set van selectieregels vastgesteld met behulp waarvan geautomatiseerd aangiften worden uitgeworpen, waarop toezicht plaatsvindt.
- *Aantallen boekenonderzoeken*: boekenonderzoeken zijn specifiek gericht op de controle van aangiften om de juistheid van gegevens zo snel en zo actueel mogelijk vast te stellen.
- *Tijdigheid aangifte*: in 2015 continueert de Belastingdienst het beleid gericht op het tijdig ontvangen van deze aangiften door zo snel mogelijk contact op te nemen met de belastingplichtigen die in gebreke blijven.

Toezicht Toeslagen	Streefwaarde 2015
Rechtmatige toekenning van toeslagen	De score van fouten en onzekerheden blijft onder de rapporteringsgrens op artikelniveau
Het aantal terug te betalen bedragen onder € 500 als percentage van het totale aantal terugbetalingen	>91%

Toelichting

- *Rechtmatige toekenning van toeslagen:* voor het rapporteren van fouten en onzekerheden gelden kwantitatieve rapportagegrenzen op artikelniveau die jaarlijks in de Rijksbegrotingsvoorschriften worden vastgelegd. Het streven is dat de score van fouten en onzekerheden onder deze grenzen ligt.
- *Terug te betalen bedragen zoveel mogelijk beperken:* de Belastingdienst streeft er naar het ontstaan van terug te betalen bedragen bij het definitief toekennen zoveel mogelijk te beperken tot bedragen die inherent zijn aan de systematiek van de inkomensafhankelijke regelingen.

Toezicht Douane	Streefwaarde 2015
Controles op de goederenstroom	295.000-365.000
Gecertificeerde goederenstromen	> 85%
Controles op passagiersvluchten	12.000–15.000

Toelichting

- *Controles op de goederenstromen*: de Douane voert controles uit op de reguliere goederenstroom (vracht en post). Daarbij gaat het om scancontroles en fysieke controles.
- *Gecertificeerde goederenstromen*: de prestatie-indicator geeft aan welk deel van de reguliere goederenstroom (in- en uitvoer) betrekking heeft op *Authorised Economic Operators* (AEO).
- *Controles op passagiersvluchten*: de Douane gaat bij de controle van passagiersvluchten uit van een gradatie in risico's op vluchtniveau. De controledichtheid varieert van 100% (de hoog-risicovluchten) tot 5% (de laag-risicovluchten).

Opsporen van fraude (FIOD)	Streefwaarde 2015
Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie (%)	82–85%

Toelichting

- De Belastingdienst geeft bij het selecteren van aanmeldingen voor strafrechtelijk onderzoek prioriteit aan zaken die zowel financieel, als anderszins maatschappelijk van voldoende gewicht zijn. De doelstelling voor het percentage processen-verbaal dat leidt tot een veroordeling of een transactie is een resultante van het overleg tussen het Openbaar Ministerie, de financiële toezichthouders en de FIOD en is een indicator voor de kwaliteit van de door de FIOD aangeleverde zaken.

Inning	Streefwaarde 2015
Achterstand invordering	2,5%-3,0%

Toelichting

- *Achterstand invordering*: de stand invordering is een kengetal voor de (relatieve) omvang van de debiteurenpositie van de Belastingdienst. De Belastingdienst stelt een grens van maximaal 3% aan de betalingsachterstand om te bewaken dat tijdig maatregelen in gang worden gezet als de achterstand oploopt.

C. Massale processen

De Belastingdienst voert zijn massale processen efficiënt uit.

	Streefwaarde 2015
Postzendingen zonder fouten	>99%

Toelichting

- De Belastingdienst zorgt dat belastingplichtigen en toeslaggerechtigden de juiste berichten ontvangen. Grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen) worden voor verzending systematisch gecontroleerd op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. De indicator betreft het percentage poststukken dat zonder fouten is verzonden.

3. Budgettaire paragraaf

Begroting IX 2015	
Uitgaven (1) + (2)	**3.222.131**
(1) Programma-uitgaven	392.664
Waarvan:	
Heffings- en invorderingsrente	379.750
Rentevergoeding depotstelsel	7.000
Proceskosten	3.536
Overige programma-uitgaven	2.378
(2) Apparaatsuitgaven	2.829.467
Ontvangsten (3) + (4)	**115.547.130**
(3) Programmaontvangsten	115.521.508
Waarvan:	
Belastingontvangsten	114.549.910
Heffings- en invorderingsrente	546.000
Ontvangsten boetes en schikkingen	218.322
Kosten vervolging	207.276
(4) Apparaatontvangsten	25.622

4. Interne organisatie

Functionering/Beoordelingsgesprekken

Tussen leidinggevende en medewerker vinden gesprekken plaats met als norm één (verplicht) functioneringsgesprek per jaar. Voor het functioneringsgesprek is inmiddels een opleidingsaanbod voor managers beschikbaar. Het online aandragen van kennis, onder andere op arbeidsjuridisch vlak, faciliteert HR en managers in de dienstonderdelen bij de dagelijkse gang van zaken. Het gesprek tussen manager en medewerker wint steeds meer aan belang als gevolg van veranderingen in het werkproces, met name het informatiegestuurd toezicht (zie Deel B onder 2).

Verzuim

Het verzuimpercentage over 2014 was 5,4 % en laat nog steeds een positieve neerwaartse trend zien. Het verzuim% voor 2015 is vastgesteld op 5,2.

Taakstellingen
In het regeerakkoord zijn afspraken gemaakt over het in dienst nemen van medewerkers in de lage loonschalen (1% quotum).

Inhuur externen
De Belastingdienst wil structureel onder de rijksbrede norm voor de uitgaven externe inhuur van 10% blijven.

Deel B : Doelstellingen MLTP en Brede agenda Belastingdienst

Inleiding
Eind 2013 heeft het MT Belastingdienst het Middellangetermijnplan (MLTP) 2014-2017 vastgesteld. Daarin is op hoofdlijnen beschreven welke resultaten de Belastingdienst de komende jaren wil behalen op het gebied van digitalisering, vernieuwing handhaving, samenwerking met andere handhavers en kansen voor medewerkers.

Op 19 mei 2014 heeft de staatssecretaris een verbeterprogramma naar de Tweede kamer gestuurd, de Brede agenda Belastingdienst waarin de activiteiten die voortkomen uit het rapport van de taskforce afbreukrisico's klantprocessen zijn geïncorporeerd. De Brede agenda kent drie sporen: 1) het verminderen van de complexiteit van regelgeving en uitvoering (zowel voor burgers, bedrijven als Belastingdienst), 2) het robuust maken van de werkprocessen van de Belastingdienst en 3) het helder stellen van verwachtingen en rapporteren van de prestaties (*wat mag de buitenwereld van de Belastingdienst verwachten*). In 2014 zijn de acties en maatregelen in gang gezet. De meeste ervan lopen door in 2015 en verdere jaren. Een roadmap Brede agenda is in de maak. De mijlpalen die daarin staan, worden opgenomen in dit jaarplan.

De huidige financiële situatie voor de Belastingdienst noopt tot nadere initiatieven die enerzijds een versnelling beogen van voorgenomen vernieuwingen, anderzijds tot bijstelling of herprioritering van doelstellingen. Op dit moment vindt de uitwerking plaats van de Investeringsagenda Belastingdienst. Na besluitvorming bij Voorjaarsnota zullen de acties voor 2015 nadere worden geconcretiseerd en van een planning voorzien.

Voor de presentatie in het jaarplan is gekozen voor de indeling naar operationele doelstellingen in de begroting, te weten: dienstverlening, toezicht en opsporing, massale processen. Aansluiten bij de begrotingsindeling maakt de koppeling met de doelen en gewenste effecten van de Belastingdienst eenvoudiger. Per hoofdstuk zijn zowel de programma's en projecten van de Brede agenda als de al eerder gestarte strategische projecten genoemd.

1. Dienstverlening

Wat willen we bereiken?

De volgende doelen zijn richtinggevend voor de activiteiten in 2015:

- Burger en bedrijf zijn goed geïnformeerd over hun rechten en plichten: dit betekent dezelfde heldere en eenduidige informatie via al onze dienstverleningskanalen (telefoon, internet, balie, beschikkingen en correspondentie).
- Burgers en bedrijven ervaren gemak, snelheid en '24/7' beschikbaarheid van de digitale dienstverleningskanalen.
- Het voorkeurskanaal van de Belastingdienst is het internet. Het aantal telefoontjes en de schriftelijke uitingen (beschikkingen, brieven) worden teruggedrongen. De daarmee gepaard gaande efficiencyvoordelen (minder telefoonverkeer, papier, porti) draagt bij aan de realisatie van de taakstellingen.

Wat doen we in 2015?

In Deel A van dit jaarplan zijn de going concern streefwaarden voor 2015 voor de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon en de kwaliteit van beantwoording opgenomen.

In dit deel worden de activiteiten voor 2015 genoemd op de koers naar een zo volledig mogelijke digitalisering van het verkeer met de burgers en bedrijven, met adequate voorzieningen voor burgers die op andere wijze hulp nodig hebben. Voor de digitalisering van de dienstverlening is een roadmap opgesteld. Deze digitalisering vergt ook steun van de politiek om te voorkomen dat de 'oude' en de 'nieuwe' wereld allebei in de automatisering moeten voortbestaan. Dat laatste plaatst de Belastingdienst voor schier onmogelijke beheersproblemen.

In het MLTP en de Brede agenda zijn de volgende doelen geformuleerd:

1. ***Elektronisch berichtenverkeer***

Een wettelijke regeling voor de invoering van verplicht elektronisch berichtenverkeer wordt begin 2015 aan de Kamer aangeboden. De envelop gaat daarmee voor steeds meer berichtenstromen verdwijnen de komende jaren. Al vanaf december 2013 worden Toeslagbeschikkingen niet alleen op papier verzonden, maar ook elektronisch naar de Berichtenboxen van MijnOverheid. Begin 2015 wordt ook begonnen met elektronische berichten Inkomensheffing – voorlopig naast de papieren, te beginnen met de uitnodigingen voor het doen van aangifte. Het streven is het wetsvoorstel voor 1 september 2015 aangenomen te krijgen. Vanaf eind 2015, te beginnen met Toeslagen, zullen de eerste berichtstromen dan alleen nog elektronisch zijn.

2. ***Hulp 'digitaal niet-zelfredzamen'***

Verplichte digitalisering vraagt om oplossingen voor met name de groep 'digitaal niet-zelfredzamen'. Voor deze groep is er al een groot scala aan hulpmogelijkheden (balie, maatschappelijke intermediairs zoals vak- en ouderenbonden, servicepunten toeslagen etc.).

3. ***Online-aangifte***

Met een modern vormgegeven online-aangifte is in 2014 succesvol een proef gehouden. Vanaf 2015 gaat de online-aangifte steeds meer de functies overnemen van de aangifteprogramma's die jarenlang via internet konden worden gedownload. De online-aangifte is beschikbaar gekomen in het nieuwe webportal MijnBelastingdienst dat de

1911000 01747

komende jaren geleidelijk wordt uitgebreid met nieuwe functies zoals het tonen van het rekeningnummer en klantcontacthistorie, betaalinformatie en uitstel. Het Authentiek Inkomensgegeven wordt in de loop van 2015 gepubliceerd op MijnOverheid.

4. *Spreiding doen van aangifte IB*

Dit jaar wordt proefgedraaid met een verschuiving van de huidige inleverdatum van 1 april voor het indienen van aangiften IB naar 1 mei. In de communicatie naar de burgers wordt de consequentie van inlevering tussen 1 april en 1 mei toegelicht. De Belastingdienst kan niet voor 100% garanderen dat op in die maand indiende aangiften altijd vóór 1 juli een aanslag volgt. De proef moet laten zien hoe burgers reageren op deze keuzemogelijkheid en welke gevolgen hun keuzes hebben voor de Belastingdienstprocessen. De in 2014 als proef geïntroduceerde MijnAangifteApp voor eenvoudige belastingaangiften wordt in 2015 meer prominent gepresenteerd.

5. *Versimpeling en versnelling aanslagproces*

De Belastingdienst verkent of met inzet van het digitale kanaal een aanzienlijk verdergaande versnelling en versimpeling voor de burger kan worden bereikt (bijvoorbeeld direct een aanslag zonder aangifte).

6. *Uitbreiding gebruik SBR*

In de loop van 2015 kan de SBR-standaard worden gebruikt voor Toeslagen, Loonheffingen (standaardberichten) en VIA voor Fiscale Dienstverleners. Daarmee wordt het voor de gehele keten efficiënte SBR-kanaal uitgebreid met functies waarvan vooral bedrijven en hun intermediairs profiteren.

7. *Serviceorganisatie*

In aansluiting op de Brede agenda wordt gewerkt aan de totstandkoming van een serviceorganisatie. Uitgangspunt is het minimaliseren van contacten met de Belastingdienst en dat (de noodzaak van) de door burgers en bedrijven geïnitieerde contacten beperkt zal zijn. Doel is burgers en bedrijven te bewegen gebruik te maken van de digitale kanalen en daarmee de druk op de BelastingTelefoon te verminderen. Er wordt een meerjarige marsroute opgesteld en per deelproject plannen van aanpak. Planning is in het voorjaar met de uitvoering te beginnen. Een programmaorganisatie onder leiding van de BelastingTelefoon zal verantwoordelijk zijn voor de sturing en realisatie van de marsroute.

Programma's en strategische projecten

De volgende programma's en projecten zijn er op het terrein van digitale dienstverlening:

a. Programma innovatieve dienstverlening en communicatie Brede agenda
b. Strategische projecten:
   - e-Mededelen (berichtenbox)
   - MijnBelastingdienst.nl
   - Online aangifte (OLAV)
   - Vooraf ingevulde aangifte (VIH/VIA) (release)
   - Verplichtstelling XBRL (VAX)
   - Mini One Stop Shop
   - VAR/BGL

2. Toezicht en opsporing

Wat willen we bereiken?

De volgende doelen zijn richtinggevend voor de activiteiten in 2015:
- Reductie van het nalevingstekort en de belastingschuld (verkleining van de tax gap)
- Vergroten van de compliance door afspraken vooraf
- Niet-compliante burgers en bedrijven vinden en aanpakken
- Effectiviteit en efficiency van het toezicht vergroten.

Toelichting
Het streven van de Belastingdienst is zoveel mogelijk de zaken al aan de voorkant te regelen. Door samenwerking met belastingplichtigen, fiscale adviseurs en marktpartijen werkt de Belastingdienst aan *kwaliteit in de keten*. We willen voor belastingen een betrouwbare keten van economische transactie, correcte administratie en opstelling jaarrekening om te komen tot een juiste en volledige aangifte. We willen een toeslagenketen met goede inkomensinformatie in de actualiteit om de kwaliteit van de aanvragen te vergroten en terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen. En we willen een Douaneketen met goede (pre-arrival) informatie en andere afspraken om goederenstromen zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De Belastingdienst investeert in het op basis van intelligente profielen vroegtijdig detecteren van fouten en risico's. Ook in de fraudedetectie en de opsporing is de inzet van intelligence cruciaal. Samen met andere overheidsinstanties en uitvoeringsorganisaties worden via data-analyse en profiling fraudepatronen en malafide netwerken blootgelegd. Dit heeft al langere tijd gevolgen voor het 'ambacht' van de medewerker. Niet langer handmatige controle van aangiften die zijn geselecteerd op basis van jarenlange ervaring, maar risicogerichte controle, dankzij automatisering, met een verschuiving van de aandacht naar de voorkant van de keten.

Wat doen we in 2015?

In Deel A zijn de going concern streefwaarden voor het fiscaal toezicht, toezicht door Toeslagen en Douane en het opsporen van fraude genoemd.

Dit deel bevat de verbeter- en veranderdoelstellingen op het gebied van toezicht, als genoemd in MLTP en Brede agenda.

1. Informatiegestuurd toezicht

Belastingen is in 2014 gestart met het innovatieprogramma informatiegestuurd toezicht. In 2015 wordt hier concreet uitvoering aan gegeven.
- Door middel van dynamisch monitoren wordt continu gecontroleerd op het ontstaan mogelijkheden om invorderingen te verhalen. Hiermee kan Belastingen voorkomen dat invorderingen oninbaar worden en de belastingopbrengst verhogen.
- Er is een risicomodel ontwikkeld dat de negatieve aangiften omzetbelasting scoort op fraude. Aan de hand hiervan kan een inspecteur inzicht krijgen of het frauderisico groot is, de aangifte bekijken en eventueel beslissen om de betaling stop te zetten.
- Ook is er een risicomodel ontwikkeld voor de beoordeling van IH-aangiften. Door *predictive modelling* wordt een uniek risicoprofiel meegegeven aan elke aangifte. Hierdoor zal het aandeel aangiften in de behandeling met een correctie groter worden.

1911000 01747

Toeslagen hanteert ook een risicoclassificatiemodel volgens het concept van predictive modelling. Daar waar de risico's op een onjuiste aanvraag/mutatie groot zijn, worden controles uitgevoerd. In 2015 wordt dit model verder ontwikkeld, met name te bezien of in de andere gevallen alleen steekproefcontroles uitgevoerd kunnen worden. Dit wordt het "Green Lane"-concept genoemd, bestaande uit vier behandellanen: rood, oranje groen en wit. Verder wordt er met thematisch en doelgroepgericht toezicht gewerkt, dat zoveel mogelijk geautomatiseerd wordt uitgevoerd.

Douane: ook de aanpak van Douane is er op gericht op basis van kennis (intelligence) de totale goederenstroom onder toezicht te brengen en vast te stellen welke stromen welke aandacht krijgen. De verwachting is dat het 'invoer'-deel van het douanesysteem AGS vanaf begin 2015 grootschalig in gebruik kan worden genomen. Met dit systeem worden selectieprocessen nauwkeuriger en wordt het proces Aangiftebehandeling onderdeel van een totale logistieke keten en handhavingsketen. Voor het deel 'uitvoer' staat de eerste implementatie gepland in het derde kwartaal van 2015. Het systeem Supd@x stroomlijnt de informatievoorziening door ICT-systemen in de keten te koppelen en is opmaat voor het creëren van een Single Window Handel en Transport, bruikbaar voor alle partijen in de keten.

FIOD zet geavanceerde informatietechnologie in om de opsporing maximaal impact te laten hebben. Het gaat hierbij om het verzamelen van trends en signalen, de inzet van middelen en methoden om op te sporen, het analyseren van data en het naar buiten treden met resultaten van de inzet van de opsporing.

2. Versterking repressief toezicht

Het kabinet heeft bij regeerakkoord extra middelen aan de Belastingdienst beschikbaar gesteld voor het intensiveren van toezicht. De maatregelen hebben betrekking op het controleren van meer aangiften, meer boekenonderzoeken en aanscherping van administratieve controles voor de omzetbelasting. Voor 2015 worden € 533 mln extra opbrengsten voorzien. De businesscase zal in 2015 worden herijkt.
De FIOD heeft extra middelen gekregen voor de aanpak van witwassen. Het aantal witwasteams is uitgebreid. Ook in 2015 wordt geïnvesteerd in de samenwerking in de keten. Het afpakken van crimineel vermogen is sinds een paar jaar programmatisch verstevigd.
Toeslagen heeft extra middelen gekregen om onrechtmatige toeslaguitgaven te verminderen.

3. Samenwerking

Externe overheidssamenwerking (EOS)
De trend om nalevingstekorten in overheidsbreed verband op te pakken wordt in 2015 voortgezet. De samenwerking met andere overheden wordt bij voorkeur vormgegeven binnen bestaande samenwerkingsverbanden, met name de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Regionale Informatie- en Expertise Centra (RIECs). Het segment MKB heeft een verbindende en coördinerende rol richting andere segmenten, dienstonderdelen, departement en externe partners. Bij de herinrichting van Belastingen zijn op 11 locaties fraudeteams opgericht. De locaties sluiten aan op de inrichting van de Nationale Politie en het Openbaar Ministerie. Ook Toeslagen is inmiddels aangesloten.

Manifestgroep
UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen richten gezamenlijk een expertisecentrum fraudebestrijding op. Met name kan dit expertisecentrum onbedoeld

profijtelijke, vaak domeinoverstijgende systeemkenmerken in kaart brengen en suggesties doen de daaruit voortvloeiende fraude in te perken. Dit expertisecentrum staat ook open voor andere uitvoerings-organisaties. De Manifestgroep zal in 2015 iedere twee maanden een plenaire bijeenkomst organiseren waarin casuïstiek wordt besproken die meerdere partijen raken.

Samenwerking Douane

De Douane werkt nauw samen met het bedrijfsleven. Deze samenwerking krijgt vorm in het periodieke overleg tussen Douane en bedrijfsleven (ODB). Met de introductie van de Union Customs Code (UCC) is de behoefte ontstaan aan een periodiek overleg waar Douane en bedrijfsleven over zaken rond implementatie. Hiervoor is de ODB-consultgroep UCC in het leven geroepen. Daarnaast biedt de samenwerking mogelijkheden om in de topsector logistiek een bijdrage te leveren aan de concurrentiekracht van Nederland.

Programma's en strategische projecten

De volgende strategische projecten zijn er op het terrein van handhaving:

- IDR 2.0 (FIOD)
- Ontwikkelen analytische werkruimte
- In productiename broedkamer
- Trendwatching fraudepatronen bij de FIOD
- FIOD.nl (t.b.v. interactie met burgers en bedrijven).

3. Massale processen

Wat willen we bereiken?

De volgende doelen zijn richtinggevend voor de activiteiten in 2015:

- Nieuwe regelgeving kan soepel worden geïmplementeerd
- Het ongestoord functioneren van de massale processen
- Minder kans op fouten en damages en snellere bediening bij fouten
- Het zorgen voor betrouwbare informatieproducten intern en extern (*intern: berichtenbox en klantbeelden; extern: inkomensinformatie voor derdenorganisaties*)
- Het creëren van efficiencyvoordelen voor de Belastingdienst.

Toelichting
De eerste opgave is het borgen van continuïteit. In het portfolio zijn hiervoor de nodige middelen voor onderhoud en beheer gereserveerd.
Verder zorgen we voor rationalisatie van het ICT-landschap, gericht op een afname van onderhouds- en beheerlasten door meer efficiency en standaardisatie in de ICT-infrastructuur, bij de voortbrenging van ICT-systemen en in de ICT-systemen zelf. De rationalisatie gaat gepaard met technologische vernieuwing.
Daarnaast zijn meerdere systemen aan vernieuwing toe. In de ICT Ontwikkelkalender die de staatssecretaris op 2 oktober 2014 aan de Tweede Kamer heeft gestuurd, is gekozen voor een duidelijke prioritering voor vernieuwing van twee massale procesketens, te weten heffing en inning.

Wat gaan we doen in 2015?

Overeenkomstig de Brede agenda/ICT Ontwikkelkalender staan de volgende activiteiten op het programma:

1. Herbezinning massale processen
In de Brede agenda is een 'grondige herbezinning op de inrichting van de massale processen' aangekondigd. Voor deze herbezinning is een programma ingericht. De herbezinning is gericht op het structureel verbeteren van het prestatieniveau en de aanpasbaarheid zodat op termijn de processen voldoen aan de verwachtingen van burgers, bedrijven en andere stakeholders. Na interne en externe oriëntatie wordt in april een herijkt plan van aanpak opgeleverd, gevolgd door houtskoolschetsen van de massale processen en daaruit volgende organisatie-inrichting. Daarnaast worden in het voorjaar in de inning en IH enkele kleinschalige proeven uitgevoerd voor het toepassen van de voorlopige visie op transactieverwerking.

2. Plan van aanpak inningsystemen
Het doel van het programma Inning is het uitwerken van de Roadmap Inning en de daarin beschreven visie op inning te realiseren. Dit is een meerjarig traject, opgedeeld in tranches, die elk weer een aantal projecten kennen. Kern van de Roadmap is het stabiliseren en vernieuwen van het inningsproces langs een drietal sporen:

a. borgen van continuïteit: focus op het stabiliseren van de uitvoering van zowel het massale- als het kantoorproces (horizon vanaf nu tot ~3 jaar).
b. verbeteren huidig inningsproces: verbeteren van o.a. de medewerkers ondersteunings- en informatiepositie (horizon is ~6 tot 12 maanden).
c. realisatie visie: opstellen van visie en doelarchitectuur en vervolgens implementeren binnen de processen en IV voor de middellange en lange termijn.

3. Inrichten leercirkel verstoringen

Op grond van evaluaties op damages zijn diverse parallelle acties gestart t.b.v. het inrichten van een leercirkel. De volgende acties zijn uiterlijk op 1 mei 2015 afgerond:

- Er is een centrale registratie van alle damages, uitgevoerde evaluaties op damages en genomen maatregelen op leerpunten
- Er is een werkende en beschreven evaluatieprocedure
- Evaluaties zijn tijdig uitgevoerd (binnen 6 weken na melding van de damages)
- De uitkomsten van evaluaties worden geanalyseerd over ketens en processen heen. Trends in de verstoringen en hardnekkig te beïnvloeden grondoorzaken worden voorgelegd aan het MT-BD.

4. Gegevenshuishouding op orde

De Belastingdienst is een gegevensverwerkende organisatie. Gezien de enorme hoeveelheid data, de gebrekkige standaardisatie en de toenemende eisen aan kwaliteit is veel aandacht nodig voor een verbetering van de gegevensadministratie. Dat is een belangrijk fundament voor de verbetering van alle processen van de Belastingdienst. Inspanningen op dat vlak zullen in ieder geval met prioriteit ten goede moeten komen van de nu eerst gekozen processen Inning en Inkomensheffing. Planning is in het voorjaar een visie vast te stellen op gegevens en gegevensontsluiting met bijbehorende roadmap.

5. Rationalisatie

Het programma 'rationalisatie' heeft tot doel te zorgen voor een geordend, wendbaar en flexibel ICT-landschap in de Belastingdienst tegen marktconforme kosten. Rationalisatie richt zich op het opruimen van oude en het stapsgewijze in gebruik nemen van nieuwe, gestandaardiseerde ICT-infrastructuur en met vernieuwing en standaardisatie van technieken voor het ontwikkelen en beheren van systemen. Het programma beoogt als resultaat: het terugbrengen van achterstallig onderhoud, de inrichting van life cycle management (gepland en beheerst proces van ingebruikneming, onderhoud en beheer en afstoting van ICT-voorzieningen) en verbeterde ICT-architectuur.

6. Fundament ICT

De Belastingdienst werkt in 2015 door aan het robuuster maken van de IV-voorzieningen. Dit betreft zowel de infrastructuur als de applicaties.

7. Union Customs Code/Multi-annual Strategic Plan (UCC/MASP)

Implementatie van de UCC en realisatie van het MASP zijn complexe opgaven. In het kader van het UCC wordt gestreefd naar volledige digitalisering van alle aangiftestromen. Voor de Nederlandse Douane is dit al in grote mate het geval, maar met de implementatie van het UCC wordt naar volledigheid gestreefd en zullen ook enkele aangiftestromen wijzigingen ondergaan. Voor de coördinatie hiervan is het programma UCC & MASP in het leven geroepen. Bestaande IT-systemen moeten worden aangepast aan de situatie ná 1 mei 2016.

8. Samenwerking

De Belastingdienst maakt verder in toenemende mate gebruik van gemeenschappelijke overheidsvoorzieningen ook voor het primaire proces. De Belastingdienst participeert actief in verandertrajecten die de besturing en de financieringssystematiek van de digitale infrastructuur e-overheid moeten verstevigen.

In het kader van de basisregistraties werkt de Belastingdienst samen met BZK (BRP en RNI), EZ (Nieuwe Handelsregister), I&M (o.m. Basisregistratie Adressen en Gebouwen)

en SZW (Polisadministratie). Financiën/Belastingdienst zelf is verantwoordelijk voor de Basisregistratie Inkomen (BRI) en WOZ.

De Belastingdienst heeft met een groot aantal opdrachtgevers en samenwerkingspartners overeenkomsten afgesloten. Deze afspraken worden in het licht van de sporen van de Brede agenda herijkt. De eerste stap van het programma is het belastingdienst breed in beeld brengen van de samenwerkingsafspraken per bedrijfsonderdeel (zowel landelijk als regionaal). In het eerste kwartaal 2015 wordt onderzocht op welke aspecten herijking zou moeten plaats vinden. Voorzien is dat de daadwerkelijke herijking, in de loop van 2015, door de bedrijfsonderdelen zelf wordt uitgevoerd.

Programma's en strategische projecten

De volgende programma's en projecten zijn er op het terrein van massale processen:

a. Programma robuuste processen
b. Programma inning
c. Programma gegevensontsluiting
d. Programma rationalisatie
e. Programma UCC/MASP
f. Strategische projecten domein robuust:
    - Herbouw auto
    - AGS
    - 1 bankrekeningnummer
    - G-rekening 1.5
    - Rationalisatie poort
g. Strategische projecten domein fundament
    - Digitaal archief
    - Net hosting (cumulus)
    - Bouwblokken
    - Dienst mededelen
    - XBRL-stabiele productie
h. Strategische projecten domein samenwerking ketenpartners
    - Basisregistraties HR
    - Migratie digipoort OTP

4. Bedrijfsvoering

De volgende trajecten op het terrein van bedrijfsvoering lopen in aansluiting op de ambities van het MLTP en de Brede agenda.

1. Personeel

HR-agenda
De HR-agenda vertaalt de ambitie uit het MLTP op het terrein van personeel- en organisatieontwikkeling. Dat gebeurt langs de volgende lijnen:

- Het inrichten van de HR-functie, met aandacht voor de balans tussen concern en onderdeelspecifieke inrichting.
- Het stapsgewijs ontwikkelen van het strategisch personeelsplan naar een betrouwbaar voorspellen stuurinstrument.
- Het tot stand brengen van een personeelsopbouw die aansluit bij de vraag vanuit de business en een meer evenwichtige opbouw.
- Het toegerust zijn van de manager voor zijn/haar taak op het terrein van het voeren van gesprekken en het begeleiden van veranderingen.

Strategische personeelsplanning
Op basis van de strategische personeelsplanning wordt bezien hoe de Belastingdienst zich moet profileren op de arbeidsmarkt en vervolgens de verbinding gemaakt met de interne arbeidsmarkt.

2. Bestuurlijke informatievoorziening

Normenkader en prestatie-indicatoren
Spoor C van de Brede agenda betreft het "helder stellen van de verwachtingen en rapporteren van de prestaties" van de Belastingdienst. Om dit traject in goede banen te geleiden is een programboard Normenkader ingesteld met als belangrijkste opdracht: de ontwikkeling van een beter sluitend normenkader. Hiermee wordt bedoeld dat kritisch naar het normenstelsel van de Belastingdienst wordt gekeken en vervolgens transparant(er) wordt gecommuniceerd over deze normen. Eerste actie is een aantal indicatoren op de website van de Belastingdienst te plaatsen. Verder worden de huidige indicatoren uit de begroting bekeken op alternatieven bedacht waarvan het idee is om deze in de begroting 2016 op te nemen.

Versterking concernadministratie
Een tweede activiteit is de versterking van de Unit Concern Administratie. De overkoepelende doelstellingen van het programma zijn het verbeteren van de stuurinformatie Belastingdienst, het verbeteren van de betrouwbaarheid van de verantwoordingsinformatie en het verder waarborgen van consistente bedrijfsvoeringsadministraties. Deze doelen zullen onder meer worden bereikt door stappen te zetten op het terrein van de governance, de bestuurlijke informatievoorziening en de onderliggende tooling.

3. Bekostigingssystematiek
In de Brede agenda is het voornemen gemeld om een nieuwe bekostigingssystematiek voor de Belastingdienst te ontwerpen. Daartoe is vorig jaar een commissie o.l.v. een externe voorzitter in het leven geroepen. De opdracht van de commissie is het ontwerpen van een bekostigingssystematiek per belangrijkste proces (belastingsoort, douane, Toeslagen, FIOD etc.) op basis waarvan de ontwikkeling van de benodigde

1911000 01747

apparaatbudgetten voor de Belastingdienst meerjarig geobjectiveerd inzichtelijk kan worden gemaakt en budgettaire besluitvorming kan plaatsvinden. De commissie brengt uiterlijk 1 maart 2014 advies uit.

4. Uitvoeringstoets

In de Brede agenda is aangekondigd dat de Belastingdienst een verbetertraject ingaat met de uitvoeringstoets. Het doel is te komen tot uitvoeringstoetsen waarin alle voor de Belastingdienst relevante aspecten van nieuwe wet- en regelgeving worden meegenomen. Ook moet de samenloop tussen verschillende trajecten voor wet- en regelgeving beter worden bewaakt. Het programma uitvoeringstoets is ingezet om de bij de nieuwe uitvoeringstoets te volgen werkwijze te ontwerpen en vervolgens binnen de Belastingdienst te implementeren. Op korte termijn starten twee testtrajecten waarmee de in het plan van aanpak beschreven werkwijze zal worden beproefd (autobelastingen, overheveling KOT naar nieuwe uitvoeringsorganisatie).

Programma's en strategische projecten

De volgende programma's en projecten zijn er op het terrein van massale processen:

a. Programma normenkader
b. Strategische projecten: HIL

Deel C : Risicoanalyse

Algemeen

Begin 2014 heeft de taskforce afbreukrisico's klantprocessen aanbevelingen gedaan voor de aanpak van deze risico's. Deze analyse heeft mede ten grondslag gelegen aan de plannen die in de Brede agenda op 2 oktober 2014 aan de Tweede Kamer zijn aangekondigd. Eind 2014 bleek dat door de combinatie van extra taken als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving, een extra werkaanbod aan o.m. telefoontjes, bezwaarschriften, inkeerders, en het niet op gang komen van de verwachte uitstroom, het financiële kader onder druk is komen te staan. In de notitie aan [redacted] van december 2014 zijn deze problemen geanalyseerd. Momenteel werkt de dienst aan een investeringsprogramma voor de komende jaren, met bijbehorende budgettaire claim. Dit investeringsprogramma wordt gevalideerd door een onafhankelijk extern bureau.
Bij Voorjaarsnota wordt beslist over de claim. Het al dan niet honoreren van de claim heeft invloed op onderstaande risico's en de mate waarin deze zich voor kunnen doen, en de doorwerking naar de kwaliteit van de dienstverlening en het niveau van toezicht en handhaving. Belangrijk is nog op te merken dat ook wanneer aanvullende financiering beschikbaar komt, er nog steeds een aantal risico's aanwezig is die het functioneren van de Belastingdienst negatief kunnen beïnvloeden. Deze risico's hangen samen met zowel ontwikkelingen in de maatschappij als uitkomsten van verdere doorlichtingen en aanbevelingen naar aanleiding van de Brede agenda. In de notitie aan [redacted] van december 2014 zijn deze risico's geïnventariseerd (bijlage D). Als deze risico's zich voordoen, zal dit zonder meer een financiële impact hebben.

Risico's m.b.t. informatievoorziening

De ICT-vraag overstijgt de middelen. Vernieuwing staat onder druk en de noodzaak tot continuïteit maakt rationalisatie ook tot een forse opgave. Er is te weinig capaciteit beschikbaar om en de noodzakelijke vernieuwing van de massale processen te kunnen opvangen en om foutpaden te borgen van extra processen met een hoge (politieke en maatschappelijke) impact.
Er is in 2014 een start gemaakt met het vergroten van de bestuurlijke slagkracht en de inhoudelijke focus ten aanzien van het realiseren van de benodigde IV functionaliteiten door het werken langs de lijn van compartimenten. Het prioriterings- en afwegingsproces voor 2015 heeft voor het eerst op inhoudelijke gronden plaatsgevonden. In de Ontwikkelagenda zijn prioriteiten gesteld.
Vanwege de scheve verhouding tussen continuïteit en vernieuwing (85/15%) is een rationalisatieprogramma gestart dat tot doel hierin verandering aan te brengen (continuïteit 70%/ vernieuwing 30%) en te komen tot een meer flexibel ICT-landschap tegen marktconforme kosten. De effecten zullen pas aan het einde van het driejarig traject zichtbaar worden.
Gezien het belang van een goede gegevensadministratie voor alle processen van de Belastingdienst, zijn inspanningen nodig om de gegevenshuishouding om orde te krijgen. In het voorjaar wordt een visie vastgesteld op gegevens en gegevensontsluiting.

Risico's m.b.t. uitstroom en instroom medewerkers

De uitstroom van medewerkers valt in de praktijk lager uit dan het niveau waarmee eerder rekening is gehouden. Mensen werken langer door en gaan minder snel met (vervroegd) pensioen. Werknemers stromen immers slechts zeer beperkt uit, maar gaan wel op zoek naar andere mogelijkheden om minder te werken. Daartegenover de noodzaak van anticiperend werven. Voor veel functies geldt een inwerktijd/opleidingstijd van circa 1 jaar. Om te kunnen anticiperen op de uitstroom die vanaf 2017 naar

1911000 01747

verwachting op gang komt, is het noodzakelijk nu al maatregelen te treffen. Dat betekent dat nu reeds bovenformatief extra krachten zullen moeten worden geworven.
De Belastingdienst zal de komende periode nadrukkelijker dan voorheen bezig moeten houden met het bevorderen van mobiliteit. Daarbij zal maximaal gebruik worden gemaakt van het totale aanwezige instrumentarium (ARAR, Pub en sociaal beleid Rijk: van werk naar werk), waar nodig aangevuld met nieuw te ontwikkelen instrumenten en beleid.

Risico's m.b.t. concentratiebeweging Belastingen
Om een aanzienlijk deel van de concernbrede taakstelling te realiseren, voert Belastingen een grote reorganisatie door. Inmiddels is de nieuwe segmentstructuur ingevoerd. Uiteindelijk sluit circa de helft van de kantoren. De veranderingen vergen veel van het personeel om de continuïteit te blijven waarborgen. Om de risico's te beheersen is een aantal maatregelen getroffen. Om de continuïteit en de ontwikkelingen rondom de continuïteit (inclusief ITI) te borgen, vindt continu monitoring plaats. Op de verschillende bestuurlijke niveaus wordt hierover gerapporteerd. Het is de bedoeling dat ook in 2015 gebruik gemaakt van een flexibele schil van uitzendkrachten als buffercapaciteit. Hiermee blijft tijdens de grote omscholingsoperatie voldoende capaciteit beschikbaar. Voor de concentratie is een programmagroep ingeregeld die het gehele traject van concentratie in goede banen moet leiden. Tot slot is voor de verhuisbewegingen (leegmaken van panden) een projectorganisatie actief.

Risico's m.b.t. informatiebeveiliging
De groei van werken op mobiele apparaten en maatschappelijke ontwikkelingen waardoor we steeds meer digitale informatie uitwisselen, maken duidelijk dat de Belastingdienst zijn informatiebeveiliging op orde moet hebben. De Belastingdienst is kwetsbaar voor inbraak (*hacken*) en onopgemerkte gegevensmutaties. Dat kan leiden tot niet integere gegevens met als gevolg imagoschade, burgers en bedrijven die weigeren informatie en gegevens te delen en meerwerk door herstelwerkzaamheden.
Het thema informatiebeveiliging is belegd bij [redacted] van de Belastingdienst Centrale Administratie (B/CA). Eind 2013 is een risico-inventarisatie gemaakt. De uitwerking hiervan is in handen van de reguliere beveiligingsorganisatie. Eind 2014 is de inventarisatie geactualiseerd. De daaruit voortvloeiende aanbevelingen om de risico's af te dekken, zijn besproken en geaccordeerd in het MT Belastingdienst.

Risico's m.b.t. kwaliteit basisregistraties
Continuïteitsproblemen bij ketenpartners of gemeenschappelijke voorzieningen hebben als risico dat de Belastingdienst zijn toezichtprocessen niet goed kan uitvoeren. Er is momenteel onduidelijkheid over de financiering van diverse diensten die via Logius lopen, waaronder de ICT-centrale (genaamd Digipoort) waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld. Dit heeft voor de Belastingdienst als risico dat burgers en bedrijven straks moeilijker aan hun afdrachtverplichtingen kunnen voldoen en ook logistiek Nederland grote hinder zal ondervinden. Ook bemoeilijkt deze ontwikkeling het bewerkstelligen van de reeds ingeboekte forse besparingen op brieven en post door digitalisering.

Bijlage 1: Overzicht programma's en strategische projecten

In de bijlage wordt een korte beschrijving per programma resp. strategisch project opgenomen.

De nieuwe lijst van strategische projecten wordt in februari vastgesteld in het MT Belastingdienst, met de bepaling welke projecten aan de TK worden gerapporteerd.

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
4 februari 2015

Auteur

memo

Strategische projecten, releases en programma's

Inleiding

De Belastingdienst geeft vorm aan haar strategische doelstellingen door de uitvoering van programma's, projecten en releases.
Strategische projecten zijn die projecten die de strategische doelstellingen van de Belastingdienst het meest vormgeven en/of het hoogste risicoprofiel hebben. Het concern houdt zicht op de stand van zaken van de strategische projecten en daarmee op de realisatie van de doelstellingen doordat zij regulier wordt geïnformeerd (o.a. met behulp van een tweemaandelijkse bestuurlijke rapportage van de opdrachtgever). Deze informatiestroom is een belangrijk instrument voor concern om haar rol in te vullen (strategische keuzes, monitoren, ondersteunen).

Om diverse redenen bestaat er een behoefte aan een herijking van de lijst strategische projecten:

- De initiële lijst van strategische projecten is enkele jaren geleden ontstaan op basis van financiële omvang en heeft daarna enkele toevoegingen gekend. Een integrale afweging en vaststelling van de lijst heeft niet plaatsgevonden.
- De keuzes in het portfolio zorgen ervoor dat enkele projecten worden afgesloten en juist andere projecten prioriteit krijgen.

Inventarisatie strategische projecten

De bedrijfsonderdelen hebben aangegeven welke projecten zij als strategisch beschouwen. Hierbij hebben zij de volgende criteria gebruikt om een project aan te merken als strategisch projecten:

Belang

- Politiek/bestuurlijk belang
- Belang voor strategische doelstellingen (MLTP, Brede agenda, ontwikkelaanpak robuuste massale processen)

Risicoprofiel

- (Potentiële) impact op burger en bedrijf
- Impact op de uitvoering
- Complexiteit/omvang van de beoogde verandering (technologie, IV-voortbrenging)
- Betrokkenheid/afhankelijkheid van (externe) ketenpartners
- Financiële omvang

In het IV-overleg is deze lijst strategische projecten (bijlage 1) besproken.

1911000 01747

Gevraagd besluit 1: Het MT Belastingdienst wordt gevraagd in te stemmen met de lijst strategische projecten (bijlage 1).

Bij toekomstige op te starten projecten buiten deze lijst zal de [redacted] in overleg met de opdrachtgever (en eventueel de directeur van het bedrijfsonderdeel) bepalen of er sprake is van een strategisch project.

Strategische releases
Vanuit risicomanagement wordt gewerkt aan een overzicht van de risico's bij de releases. Dit wordt onder andere gebruikt voor het beheerst laten verlopen van de jaarovergang.
Voor een beperkt aantal releases met een hoger risicoprofiel (bijvoorbeeld door de impact op burger en bedrijf) wil concern dezelfde betrokkenheid hebben als bij strategische projecten. Door de bestuurlijke rapportages gevraagd en (indien aanwezig) kopie van de rapportage van de release-/projectmanager houdt concern een vinger aan de pols. De stand van zaken en risico's van deze releases worden ook onderdeel van het IV-dashboard. Het voorstel is te starten met **VIA, Toeslagen en ABS.**

Gevraagd besluit 2: Het MT Belastingdienst wordt gevraagd in te stemmen met de lijst strategische releases (bijlage 2).

Programma's
Een programma is verzameling van (strategische) projecten, releases en (lijn)activiteiten om een strategische doelstelling te bereiken. De reikwijdte van deze programma's is vaak breder dan de IV-keten.
Ook op programma-niveau heeft het concern een informatiebehoefte (als input voor VMR, Halfjaarsrapportage, Brede agenda). Met de betrokkenen op concern bij deze onderwerpen is afgesproken dat de informatie-uitvraag door concern wordt gestandaardiseerd. Deze uitvraag geldt voor de programma's, strategische projecten, strategische releases en de overige elementen uit de Brede agenda. De volgende programma's leveren een tweemaandelijkse bestuurlijke rapportage op en (indien aanwezig) een kopie van de programmarapportage.

- Programma Inning
- Programma Gegevens
- Programma Robuuste massale processen
- Programma Digitale dienstverlening
- Programma Rationalisatie
- Programma Bouwblokken
- Programma UCC/MASP

Gevraagd besluit 3: Het MT Belastingdienst wordt gevraagd in te stemmen met de lijst programma's

Bijlage 1 - strategische projecten

Project	Bijdrage strategische lijn brede agenda	BO	CPI	Opmerkingen
HIL	Robuust	BCA	CCA010	
Digitaal Archief	Robuust	BCA	CFD011	
.NET hosting	Robuust	CIE	INF010	
XBRL	Robuust	BCA	O&M005	
Dienst Mededelen	Robuust	BCA	O&M051	
Midoffice	Robuust	CAO	INF006	*Gaat afronden*
EDW	Robuust	BCA	GEG088	*Gaat afronden*
Vervanging AGS	Robuust	Douane	DOU002	
DTV	Robuust	Douane	DOU012	*Gaat afronden*
Depotstelsel	Robuust	Belastingen	INN008	*Gaat afronden*
G-rekeningen 1.5	Robuust	Belastingen		
ISOBEL	Robuust	Belastingen	AGB050	*Gaat afronden*
WUR	Robuust	Belastingen	ASB068	*Gaat afronden*
1BRN	Robuust	Belastingen	INN031	
VAR/BGL	Digitale dienstverlening	Belastingen	AGB030	
Bedrijfsproces M1SS	Digitale dienstverlening	Belastingen	AGB055	
Verplichtstelling XBRL	Digitale dienstverlening	Belastingen	ASB059	
OLAV (Vervangen Easytax)	Digitale dienstverlening	Beltel	I&I007	
Mijnbelastingdienst.nl	Digitale dienstverlening	Beltel	I&I019	
Elektronisch mededelen	Digitale dienstverlening	BCA	O&M003	
Dijkverzwaring	Digitale dienstverlening	Beltel	I&I003	*Gaat afronden*
Vernieuwing websites	Digitale dienstverlening	Beltel	I&I008	*Gaat afronden*
Rationalisatie Poort	Rationalisatie	BCA	O&M034	
Herbouw Auto	Rationalisatie	Belastingen	AGB058	
Basisregistraties (RNI)	Samenwerking ketenpartners	BCA	GEG012	*Gaat afronden*
Basisregistraties (aansluiten HR)	Samenwerking ketenpartners	BCA	GEG070	
Migratie Digipoort OTP	Samenwerking ketenpartners	BCA	O&M052	
Ontwikkelen analytische werkruimte	Toezicht	BCA	GEG095	
Digitaal rechercheren 2.0	Toezicht	FIOD	OPS002	
In Productiename Broedkamers	Toezicht	Belastingen	TOE055	
Klantbeeld	Toezicht	Belastingen	TOE012	*Gaat afronden*

Bijlage 2 - strategische releases

VIA bestaande uit:

- IVG(B)2014 (GEG078)
- FATCA en CRS(GEG100)
- VSG2014 (GEG079)

Toeslagen bestaande uit

- MAC-release (TSL016)
- DTN-release (TSL016)

ABS bestaande uit

- IHrobuust Herinrichten ABS (ASB101)
- IHrobuust Regels op orde (ASB102/103)
- Ihrobuust gegevens/InteractDat (ASB103)

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Van

Directoraat-generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
5 februari 2015

Auteur

memo

Projecten voor rapportage aan Tweede Kamer over 2014

Inleiding

Vóór 1 april 2015 moeten alle ministeries aan het ministerie van BZK rapporteren over de grote ICT-projecten die in 2014 in uitvoering waren. De ADR stelt over het rapportageproces een nota van bevindingen op die ook aan BZK wordt verstuurd. FEZ toetst of de rapportages in lijn zijn met eerdere rapportages aan de TK. BZK biedt de totaalrapportage vervolgens aan op verantwoordingsdag in mei 2015 aan de TK.

Selectie projecten

Voor de selectie van de projecten zijn Rijksbrede richtlijnen opgesteld (zie kader).

Net als vorig jaar worden naast de projecten in uitvoering met een meerjarig budget > € 20 mln. ook de projecten met een meerjarig budget > € 5 mln. en een hoog risicoprofiel gerapporteerd. Projecten die voor de peildatum van de rapportage (31 december 2014) zijn afgerond worden nog eenmaal meegenomen in de rapportage. Overigens worden releasematige (jaarlijkse aanpassing) en onderhoudswerkzaamheden buiten beschouwing gelaten.
Voor het vaststellen van het risicoprofiel van projecten is een formulier vastgesteld dat verplicht moet worden ingevuld. De uiteindelijke bepaling of een project hoogrisico is of niet, ligt bij (in overleg met de opdrachtgever).

Op basis van het beleid wordt in dit memo een voorstel gedaan welke projecten worden meegenomen in de rapportage aan de TK over 2014. Het memo is afgestemd tussen de clusters IV en Bedrijf. De rapportages van de geselecteerde projecten en de nota van bevindingen van de ADR worden ter goedkeuring aan het MT Belastingdienst aangeboden.

1911000 01747

Gevraagd besluit
Instemmen met het voorstel om de volgende projecten te melden aan BZK resp. de Tweede Kamer:

1. BCA/ Basisregistraties
2. Douane/ AGS

---

3. BCA/SEPA

---

4. Dienstverlening /OLAV
5. Dienstverlening/ MijnBelastingdienst.nl
6. CIE/ .NET Cumulus
7. Rationalisatie (programma)
8. BCA/Mini One Stop Shop

Toelichting
Ad 1 en 2 Doorlopende projecten
De eerste twee projecten (Basisregistraties, AGS (beiden budget > € 20 mln.)) zijn vorig jaar aan de Tweede kamer gerapporteerd. Deze projecten zijn het hele jaar 2014 in uitvoering geweest en lopen ook (deels) door in 2015.

Ad 3 Afgerond in 2014
Conform Rijksbeleid worden projecten die zijn afgesloten in het rapportagejaar nog één keer gerapporteerd waarbij de status wordt gewijzigd naar 'afgesloten'. SEPA is in februari 2014 afgesloten.

Ad. 4-8 Nieuwe projecten
Een aantal (nieuwe) projecten zijn in de loop van 2014 aan de criteria voor rapportage gaan voldoen.

Projecten waarvan in 2014 de realisatie en toegekend budget meer dan € 20 mln bedraagt.
- Dienstverlening/OLAV
- Dienstverlening/ MijnBelastingdienst.nl
- CIE/ .NET cumulus
- Programma Rationalisatie[1]

Het advies is deze projecten op te nemen in de rapportage aan de TK.

De volgende projecten met een budget > €5 mln zijn gevraagd het risicoformulier in te vullen:
- BCA/Mini One Stop Shop
- FIOD/Infrastructuur Digitaal Rechercheren

Op basis van de ingevulde risicoprofielen is het advies om Mini One Stop Shop toe te voegen aan de rapportage. Vooral het feit dat Mini One Stop Shop essentieel is voor de invoering van (internationale) wetgeving, draagt bij aan het hoge risicoprofiel.

[1] De uitvraag richt zich op projecten met een einddatum en concreet budget. Aangezien het programma rationalisatie ook begrensd is in tijd en geld en met een geoormerkt budget werkt, wordt voorgesteld het programma rationalisatie ook mee te nemen in de rapportage aan de TK.

Belastingdienst

Aan: MT Belastingdienst

BelastingTelefoon
Informatiemanagement

Contactpersoon

Datum
04-02-2015

Versienummer
Auteur

Kopie aan

Bijlagen
3

memo

Besluitvorming en communicatie bij verstoringen tijdens aangifte-campagne

Algemeen

Een ongestoord verloop van de aangifte-campagne is erg belangrijk voor de Belastingdienst. Gelet op het groot aantal wijzigingen in de campagne (zie hiervoor bijlage 1) is dit jaar een aantal extra voorbereidingen getroffen om ervoor te zorgen dat we de kans op verstoringen zo veel mogelijk kunnen verkleinen en gevolgschade beperken.

Beschikbaarheidsafspraken

Er is ook dit jaar een aantal afspraken gemaakt in het kader van het Service Level Agreement, onderdeel Serviceovereenkomsten (bijlage 2). Specifiek voor de campagne-periode is extra ondersteuning afgesproken op het gebied van inzet van menskracht en middelen die ertoe moeten leiden dat verstoringen van de productie zoveel mogelijk worden voorkomen, beperkt en zo snel mogelijk opgeheven, te weten:

. Stand-by (beschikbaarheid buiten standaard tijden)
. Bereikbaarheid Channel Operational Support (OS-CIE)
. Monitoring / Event Management (CIE)
. Bereikbaarheid Service Desk (555)
. Incident Management
. Dijkbewaking Operations

Op te verwachten piekmomenten in de campagneperiode is ervoor gezorgd dat deze bereikbaarheid en beschikbaarheid ook is uitgebreid tot CAO, CA en Beltel (website en webcare).

Damage-procedure

Wanneer er sprake is van damage, dan geldt de damage-procedure (bijlage 3). Deze richt zich op drie aspecten:

- het voorkomen van nog meer foutproductie;
- het herstel van het proces;
- het opruimen van gevolgschade.

De procedure voorziet in:

1) tijdig informeren van de dienstleiding, een ongewenst extern effect moet daar bekend zijn,
2) afstemming met de dienstleiding over de aard van de te kiezen oplossing: op welke wijze worden de externe effecten bestreden,
3) externe communicatie met getroffen klanten: anders dan bij overige verstoringen dient in de oplossing ook de externe communicatie te worden betrokken.

Daarnaast voorziet de procedure in interne informatieverstrekking en vastlegging ten behoeve van rapportage en analyse.

Extra maatregelen campagne

Specifiek voor deze campagne zijn de volgende extra maatregelen getroffen om voorbereid te zijn op mogelijke verstoringen/damages:

- Er is een damage-simulatie sessie gehouden waarin cases met alle spelers (CIE, CAO, CA, BelTel, CKC, Belastingen) in het damage proces zijn geoefend (wie doet wat, wie informeert wie, etc.)
- Er zijn specifieke communicatie scenario's (CKC, Beltel) uitgewerkt die direct kunnen worden ingezet op website en overige communicatiemiddelen om ervoor te zorgen dat burgers er weinig hinder van hebben als online dienstverlening niet beschikbaar is of dreigt te komen. De inhoud van deze communicatie-scenario's wordt zo veel mogelijk vooraf afgestemd met stakeholders
- Er zijn afspraken gemaakt over real-time monitoring van de infra-omgeving (7*24)
- Er zijn afspraken over het monitoren van aangifte-gedrag (CA) en het inzetten van specifieke communicatie om aangifte-gedrag (CKC en BelTel) te sturen
- Er wordt een fall back achter de hand gehouden voor Online Dienstverlening dat relatief snel kan worden ingezet (Easytax staat klaar).

What if-scenario's

Wat als :	Wat :	Regie door :
Belangrijke VIA- gegevens niet beschikbaar	Ervan uitgaande dat VIA is vrijgegeven, is er sprake van damage. Damage-procedure volgen	Damage-beslisser IH
Belangrijke VIA-gegevens bevatten fouten	Damage-procedure volgen	Damage-beslisser IH
Sterk teruglopende performance (triggering vanuit: CIE, Beltel en/of Webcare)	Damage procedure volgen ter voorkoming damage (kwalificeren als pré-damage) * Real time monitoring * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	Damage-beslisser IH
Technische omgeving onbeschikbaar voor burger (vb. performance)	Damage-procedure volgen * Real time monitoring * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	Damage-beslisser IH indien generiek (bijv. ook Toeslagen) dan damage-beslisser O&M
Aantal ingediende aangiften is extreem groter dan verwachting op basis van forecast, infra onderuit incl. Easytax	Damage-procedure volgen Scenario's voor bijsturing inzetten * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	Damage-beslisser IH indien generiek (bijv. ook Toeslagen) dan damage-beslisser O&M
Aantal ingediende aangiften blijft sterk achter bij de verwachting op basis van forecast	Kanaalregie Scenario's voor bijsturing inzetten * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	Productiebesturing B/CA-UPB
Aantal OLA's blijft sterk achter bij de verwachting op basis van forecast	Kanaalregie Scenario's voor bijsturing inzetten * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	Kanaalregie BelTel
Aantal App-aangiften blijft sterk achter bij de verwachting op basis van schatting	Kanaalregie Scenario's voor bijsturing inzetten * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	Kanaalregie BelTel
Een of meer van de ODV-applicaties doet het niet zodat aangifte doen niet mogelijk is	Indien constatering vóór openstelling plaatsvindt * Overschakeling op Easytax (inzet fall back en website en overige communicatiemiddelen aanpassen) * Communicatie-scenario kiezen en inzetten Indien constatering na openstelling plaatsvindt: Damage, damage-procedure volgen * Communicatie-scenario kiezen en inzetten	BE IM DV Damage-beslisser IH indien generiek (bijv. ook Toeslagen) dan damage-beslisser O&M

Externe communicatie bij (dreigende) onbeschikbaarheid online dienstverlening

Bij (dreigende) onbeschikbaarheid van online dienstverlening is de inzet om de volgende lijn t.a.v. de communicatie naar buiten te volgen:

Verwachte oplostijd	Maatregel
kleiner dan 3 uur:	Burger wordt gevraagd het op een later moment nogmaals te proberen Informeren dienstleiding en persvoorlichting Informeren webcare en Beltel (na oplossing verstoring worden bovenstaande maatregelen weer teruggedraaid)
groter dan 3 uur, kleiner dan 2 dagen:	Burger wordt verwezen naar Easytax en aangifte-app Melding storing op verstoringenplek op de site Informeren dienstleiding en persvoorlichting Informeren webcare en Beltel (na oplossing verstoring worden bovenstaande maatregelen weer teruggedraaid)
groter dan 2 dagen:	Burger wordt verwezen naar Easytax en aangifte-app Landingspagina website aangepast / Online dienstverlening wordt niet meer prominent aangeboden Melding storing op verstoringenplek op de site wordt verwijderd Informeren dienstleiding en persvoorlichting Informeren webcare en Beltel (na oplossing verstoring kan besloten worden bovenstaande maatregelen weer terug te draaien)

Per geval wordt bekeken of deze lijn opportuun is. Om de overlast voor burger beperkt te houden is snelheid in besluitvorming cruciaal. In de damage-procedure is opgenomen dat, afhankelijk van de aard van de damage, bepaald wordt wie wordt geïnformeerd en geconsulteerd. Ook de rolverdeling voor (externe) communicatie is hierin uitgewerkt.

Specifiek voor deze aangiftecampagne is de volgende afspraak gemaakt. Voor de bestuurlijke en beleidsmatige kant ten aanzien van de externe communicatie wordt in alle gevallen (verstoringen, bevindingen uit webmonitoring, webcare, berichten in de media, politieke aandacht) de jaarovergangmanager geïnformeerd. De jaarovergangmanager informeert de bestuurlijke lijn (zie beneden). Ten behoeve van deze informatieverstrekking zet hij acties uit bij en consulteert hij de Belastingtelefoon (kanaalregie, telefonie en online dienstverlening), Ckc (communicatie-advies), dgbel (team communicatie), Belastingen en de Directie Communicatie van het departement. Hiervoor wordt een actieteam ingericht dat voor deze consultatie en uit te zetten acties extra korte lijnen heeft.

De bestuurlijke lijn voor de te nemen besluiten over externe communicatie loopt als volgt: [redacted] is binnen het MT BD eindverantwoordelijk voor de externe communicatie, ook voor deze aangiftecampagne. [redacted] mandateert [redacted] Dienstverlening specifiek voor deze campagne om vanuit het MT BD bestuurlijke besluiten voor te bereiden over de externe communicatie ten behoeve MT BD of de [redacted] /DG Bel. [redacted] Dienstverlening maakt gebruik van het actieteam ten behoeve van deze besluitvoorbereiding.

###

Belastingdienst

Datum
5 februari 2015

Versienummer
1.0

Bijlage 1

Overzicht IH 2014 voor burgers, (kleine) ondernemers en ondersteunende partijen

Deze bijlage geeft inzicht in beschikbare voorzieningen voor aangifte IH 2014 voor burgers, (kleine) ondernemers, intermediaire partijen (fiscaal dienstverleners, externe HUBA, maatschappelijk dienstverleners), HUBA Belastingdienst en balie. Verschillen met IH 2013 worden weergegeven.

De belangrijkste veranderingen

- OLAV/MijnBD (en daarmee optimaal gebruik van VIA) wordt ingezet als hoofdspoor voor partijen die de aangiftevoorziening van de Belastingdienst gebruiken. Easytax is tweede optie/fall-back. Een uitzondering vormt de externe HUBA, daarvoor is Easytax het hoofdspoor. (Dit hangt samen met het vroege moment (zomer 2014) waarop externe HUBA-partijen zekerheid wilden hebben over de te gebruiken voorziening. Ze willen zich goed kunnen voorbereiden vanwege de vele aangiftes die ze doen).
- De potentiële doelgroep burgers die met de aangifte-app aangifte kan doen, is uitgebreid.
- PIN wordt uitgefaseerd voor externe HUBA, maatschappelijke dienstverleners, HUBA Belastingdienst en balie. Er wordt overgestapt op eHerkennen en de machtigingscode van DIGID voor authenticatie.
- Voor burgers wordt de Berichtenbox ingezet voor uitnodigingen en beschikkingen, naast papier.
- Fiscaal dienstverleners kunnen VIA-gegevens ophalen (niet-winst en winst) vanuit hun software.
- Termijnen wijzigen: uiterlijke aangiftedatum 1/5, aangifte doen in de meeste gevallen vanaf 1/3 mét VIA. Betaaltermijn DA 2014 is 4 maanden langer.

Zie pagina 2 t/m 4 voor meer gedetailleerde informatie per doelgroep.

Communicatie

Er zijn verschillende onderwerpen waarop de massale communicatie in de goedpaden naar burgers en bedrijven zich richt in de aangiftecampagne: aangiftemiddelen, op tijd aangifte doen en spreiden, IAHK, garantietermijn, uitstel. Hiervoor is een verantwoordelijkheidsverdeling gemaakt. Deze wordt op hoofdlijnen vastgelegd in de wekelijkse toplijst. Voor de niet-massale communicatie, voor de kleinere doelgroepen is Belastingen verantwoordelijk: externe HUBA, maatschappelijk dienstverleners, HUBA Belastingdienst en fiscaal dienstverleners.

IH 2014: Overzicht veranderingen termijnen en voorzieningen voor verschillende doelgroepen

Termijnen IH 2013 (Ist)	**Termijnen IH 2014 (Soll)**
Aangifte zonder VIA: **1/1**	Aangifte zonder VIA: **niet, VIA-gegevens worden aangereikt***. Uitzonderingen: papier, en zie fiscaal dienstverlener en externe HUBA
Aangifte met VIA: vanaf **1/3**	Aangifte met VIA: vanaf **1/3** (voor fiscaal dienstverlener vanaf **1/4**)
Uiterste aangiftedatum voor 1 juli-garantietermijn**: 1/4**	Uiterste aangiftedatum voor 1 juli-garantietermijn: **1/4**
Uiterste aangiftedatum zonder uitstelverzoek: **1/4**	Uiterste aangiftedatum zonder uitstelverzoek: **1/5**
DA 2013: betaaltermijn **6 weken**	DA 2014: betaaltermijn 6 weken **plus 4 maanden**

*In beide aangifteprogramma's vormt ophalen VIA-gegevens een prominent onderdeel van de dialoog. Bij OLAV is dat dwingender dan bij Easytax. Easytax biedt de optie een VIA-loze aangifte te starten.

Voorzieningen burgers voor digitaal aangifte doen

Burgers	**Aangifte IH 2013**	**Aangifte IH 2014**	**A&A IH 2014 (=IH 2013)**
Alle burgers**	-Easytax / OLAVproef -Uitnodiging brief -IH-beschikkingen brief	-OLAV / Easytax -MijnBD -Uitnodiging brief en bericht Berichtenbox -IH-beschikkingen brief en bericht Berichtenbox	DIGID en DIGID machtigen
Burger zonder gewijzigde gegevens	-Aangifte-app als extra mogelijkheid	-Aangifte-app als extra mogelijkheid De potentiële doelgroep wordt uitgebreid naar burgers met eigen woning (tenzij te complex of samenloop box 3)	DIGID

****Bijzondere groepen burgers (ook relevant voor ondersteunende partijen)**

- *Burgers > 68 jaar en vorig jaar papieren aangifte gedaan* (ieder jaar leeftijd 1 jaar opgehoogd): op voorhand wordt een papieren formulier naar hen verzonden door de Belastingdienst. (conform IH 2013)
- *Burgers die op papier aangifte willen doen*: bestelmogelijkheid papieren formulier (max 1 per BSN). (conform IH 2013). Formulieren vanaf 1 maart te bestellen.
- *Migranten*: papieren formulier, M-biljet (conform IH 2013)
- *Nabestaanden en burgers met overleden partners*: Papieren formulier, daarnaast (geen formele lijn, in afwachting van nabestaandenvoorziening) accepteren digitale aangiftes de zijn ingediend en ondertekend met DIGID van overledene (conform IH 2013).
- *Burgers zonder vaste verblijfplaats*: Mogelijkheid tot opname postadres in GBA, dan digitaal aangifte mogelijk. (Conform IH 2013). Anders papieren formulier. Bij IH 2013 werd in praktijk vaak pin (door hulpverlener) gebruikt. *Dit laatste is voor IH 2014 niet meer mogelijk.*
- *Burgers buitenland*: Digitaal via de website voor degenen die DIGID hebben (vooralsnog kleine groep) óf met Easytax-pin. Anders papieren formulier, C-biljet (conform IH 2013).
- *Uitgezonden overheidspersoneel*: papier óf Easytax-pin (middels verborgen link, verspreid via BUZA, kantoor Buitenland Heerlen en Defensie) (conform IH 2013).

Voorzieningen externe HUBA-partijen (vak- en ouderenbonden)

Aangifte IH 2013	A&A IH 2013	Aangifte IH 2014	A&A IH 2014
Easytax	**Ophalen VIA** HUBA-partij: *eHerkennen* voor authenticatie (gefinancierd door BD). Bestaande HUBA-klant krijgt *DIGID-machtigingscode* per post toegestuurd, nieuwe HUBA-klant vraagt deze zelf aan. **Insturen aangifte**: PIN	1.Easytax 2.OLAV (pilot) Beperkte aangiftemogelijkheid vanaf 31/1 (zonder VIA) (Easytax). Ouderenbonden helpen komend jaar (gratis) burgers die voorheen door Belastingdienst HUBA thuis werden geholpen.	**Ophalen VIA én insturen aangifte** HUBA-partij: *eHerkennen* voor authenticatie (gefinancierd door BD). Bestaande HUBA-klant krijgt *DIGID-machtigingscode* per post toegestuurd, nieuwe HUBA-klant vraagt deze zelf aan. Geen PIN meer.

Voorzieningen maatschappelijke dienstverleners (Belastingwinkels, Juridisch loket etc)

Aangifte IH 2013	A&A IH 2013	Aangifte IH 2014	A&A IH 2014
1. Easytax Met VIA	a. MDV *eigen DIGID* voor authenticatie. Burger of MDV vraagt *machtigingscode* aan bij Logius. b. PIN in beperkte mate (onder voorwaarden)	1. OLAV Easytax Met VIA	a. MDV *eigen DIGID* voor authenticatie. Burger of MDV vraagt DIGID *machtigingscode* aan. b. MDV *eHerkennen* aan voor authenticatie (zelf financieren) (mogelijkheid tot gebruik nog in onderzoek). Burger vraagt *machtigingscode* aan. c. Geen PIN meer.
2. Commerciële software Zonder VIA	Certificaten	2. Commerciële software Zonder VIA	Certificaten Zonder VIA Voor zover een MDV mét een Becon-nr beschikt over een softwarepakket, staat het hem vrij dat te gebruiken. Dat geldt ook voor de eventueel in het pakket ingebouwde VIA-ophaalservice (zie FD, uiteraard dan de gebruikelijke machtigingsvoorziening relevant). Dit komt nu nog nauwelijks voor.
3. Papier		3. Papier	

Voorzieningen fiscaal dienstverleners

Aangifte IH 2013	A&A IH 2013	Aangifte IH 2014	A&A IH 2014
Commerciële software Geen VIA	Certificaten	Commerciële software Ophaalservice VIA-gegevens Becon-regeling wijzigt niet.	**Met VIA**: Certificaten + machtigingsvoorziening Logius Vanaf 1/3: Per Softwareontwikkelaar 1 of 2 FD pilotkantoor. Na succesvolle pilot kunnen per 1/4 alle FD's machtigingen (max 100.000 per week) laten registreren bij Logius. De fiscaal dienstverlener kan vanuit zijn pakket zowel VIA voor winst als niet-winst ophalen en zo dus ook voor ondernemers VIA gebruiken. (Wat betreft de Belastingdienstvoorzieningen, is ophalen VIA alleen gekoppeld aan het niet-winstprogramma.) **Zonder VIA** (vanaf 1/1): Certificaten. Met name door FD's waarvan software nog niet geschikt is of- die niet tijdig een machtiging geregistreerd heeft (met name garantieposten of geen toestemming burger)

Voorzieningen Belastingdienst HUBA

Aangifte IH 2013	A&A IH 2013	Aangifte IH 2014	A&A IH 2014
Easytax Ook HUBA aan huis	**Ophalen VIA-gegevens** HUBA-partij: *eHerkennen* voor authenticatie. Bestaande HUBA-klant krijgt *DIGID-machtigingscode* per post toegestuurd, nieuwe HUBA-klant vraagt deze zelf aan. **Inzenden aangifte**: PIN	OLAV Geen HUBA aan huis (ouderenbonden)	**Ophalen VIA én inzenden aangifte** HUBA: *eHerkennen* voor authenticatie. Bestaande HUBA-klant krijgt DIGID-machtigingscode toegestuurd per post, nieuwe HUBA-klant vraagt deze zelf aan. Geen PIN meer.

Voorzieningen balie

Aangifte IH 2013	A&A IH 2013	Aangifte IH 2014	A&A IH 2014
Easytax Geen VIA	PIN	OLAV Gebruik van VIA	**Ophalen VIA én inzenden aangifte** HUBA: *eHerkennen* voor authenticatie. Burger vraagt zelf een machtingscode aan. Geen PIN meer.

Voorzieningen (kleine) zelfaangevende ondernemer

Aangifte IH 2013	A&A IH 2013	Aangifte IH 2014	A&A IH 2014
Easytax Geen VIA	DIGID	Easytax Geen VIA	DIGID
Software Geen VIA	Certificaten	Software Geen VIA Ook VIA (winst en niet winst) mogelijk afhankelijk van de mogelijkheden van het pakket (zal in praktijk nauwelijks voorkomen)	Certificaten

Belastingdienst

Afspraken VIH-campagne 2015

Fase 1: Verzamelen en samenstellen gegevens VIH 2014
Fase 2: Leveren gegevens/ontvangen aangiften VIH 2014

B/CA	Productiebeheersing IVG
B/BelTel	Informatiemanagement/Online Dienstverlening
B/CAO	Service Commitment
B/CIE	KPD
Datum/versie	22-01-2015 / 1.0
Documentbeheer	[redacted]

Inhoud

1 DOCUMENTEIGENSCHAPPEN 6

1.1 VERSIEBEHEER 6
1.2 REVIEW 6
1.3 DISTRIBUTIE 6
1.4 GOEDKEURING 6

2 INLEIDING 7

2.1 POSITIONERING, SCOPE EN VERANTWOORDELIJKHEDEN 7
2.2 REFERENTIEMATERIAAL 7

3 COMMUNICATIE 8

3.1 OVERLEG- EN ESCALATIESTRUCTUUR 8
3.2 PROJECTBOARD VIA 8
3.3 M2 REGIE-OVERLEG VIA 9
3.4 VIA BERAAD 9
3.5 CONTROLROOM/EXPLOITATIETAFEL INWINNEN 9
3.6 JOINT VENTURE DIENSTVERLENING 9
3.7 PROJECTBOARD ONLINE DIENSTVERLENING 10
3.8 PARTNERS BUITEN DE BELASTINGDIENST 10
3.8.1 Communicatie Logius – DigiD & DigiD Machtigen 10
3.8.2 Communicatie Logius – Poort 10
3.9 RAPPORTAGE 10
3.9.1 Managementrapportage 10
3.9.2 Incident-/Problemrapportage 11
3.10 OVERIG 11

4 SERVICELEVEL 12

4.1 INLEIDING 12
4.2 GENERIEK 12
4.2.1 Stand-by (beschikbaarheid buiten standaard tijden) 12
4.2.2 Bereikbaarheid Channel Operational Support (OS). 12
4.2.3 Monitoring / Event Management 12
4.2.4 Bereikbaarheid Service Desk (555) 13
4.2.5 Incident Management 13
4.2.6 Dijkbewaking Operations 13
4.2.7 Capacity Management 14
4.2.8 Onderhoud 15
4.2.8.1 CAB (Change Authorisation Board) 15
4.2.8.2 CDB (Change Decision Board) 15
4.2.8.3 Verificatietest 16
4.3 SPECIFIEK 16
4.3.1 SLA-SO Gegevens (IM B/CA) 16
4.3.1.1 BVR (Beheer van relaties) 16
4.3.1.2 CMG (Controlemodule gegevens) 16
4.3.1.3 FLG (Fiscale loongegevens) 17
4.3.1.4 MGL (Managen gegevensleveringen) 17
4.3.1.5 RBG (Registratie bankgegevens) 17
4.3.1.6 RIS (Renseignementen informatiesysteem) 17

1911000 01747

4.3.1.7 VSG (Verzamelen en samenstellen VIH-gegevens) 18
4.3.2 SLA-SO Aanslag (IM Belastingen) 18
4.3.2.1 ABS (Aanslagbelastingsysteem) 18
4.3.3 SLA-SO Ontvangen & Mededelen (IM B/CA) 18
4.3.3.1 FOS (File oriented services) 18
4.3.3.2 MHS (Message handling system) 19
4.3.4 SLA-SO Invordering (IM Belastingen) 19
4.3.4.1 BRG (Beheer rekeninggegevens) 19
4.3.5 SLA-SO Bedrijfsvoering & Facilitair (vh Concernadministratie)(IM B/CA) 19
4.3.5.1 DAS (Digitaal archiefsysteem) 19
4.3.5.2 ARC (Digitaal Archief) 19
4.3.5.3 GVS (Geld Verkeer Systeem) 19
4.3.5.4 BBA (Belastingdienstbrede berichtenadministratie) 20
4.3.6 SLA-SO Massale Productie (vh productiebesturing) (IM B/CA) 20
4.3.6.1 TAT (Tracking & tracing) 20
4.3.6.2 CTH (Centraal toedelen en herdistribueren) 20
4.3.7 SLA-SO Douane Gegevenshuishouding (IM Douane) 20
4.3.7.1 WKS (Wisselkoersensysteem) 20
4.3.8 SLA-SO Internet – PG (IM DV) 21
4.3.8.1 ESY (Easytax) 21
4.3.8.2 OTS, waaronder 21
4.3.8.3 OLA (On-line aangiftevoorziening) 21
4.3.8.4 KCD Klant Contacthistorie Dienst 21
4.3.8.5 MAA Mobiele Aangifte App 22
4.3.8.6 MBD Mijn Belastingdienst (portaal) 22
4.3.8.7 MGA Meta Gegevens Administratie 22
4.3.8.8 OBA (ODV Beheer Applicatie) *[Let op! Niet opgenomen in SO Internet PG, er zijn geen SLA afspraken over]* 22
4.3.8.9 PCM Persoonsgebonden Contentmanagement 22
4.3.9 SLA-SO Dienstverlening Internet – NPG (IM DV) 23
4.3.9.1 WHX (Webhosting …) 23
4.3.9.2 WCX (Webhosting …) 23
4.3.10 SLA-SO Dienstverlening BelTel (IM DV) 23
4.3.10.1 KLP (Klantinfomodule onderneming en particulieren) 23
4.3.10.2 KCH (Klantcontacthistorie) 23
4.3.11 Niet in een SO 23
4.3.11.1 MIH 23
4.3.11.2 BSB (Belastingdienst Service Bus) 24
4.3.11.3 ECM 24
4.3.11.4 B/CA IVG applicaties 24
4.3.11.5 DIGID en DIGIDMachtigen van Logius 24
5 MAATWERKAFSPRAAK IN DE SO'S 25

1 Documenteigenschappen

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Veranderingen (concept/definitief)	Auteur
0.1	01-12-14	Aanpassingen datums, jaartallen ITservices, ter voorbereiding actualiseren naar versie voor VIH2015-Q1	
0.2	05-12-14	Doorgenomen met [redacted]. Nog uitzoekpunten open, zie geel gearceerd.	
0.31	23-12-14	Opmerkingen in "VSG en VIH campagne - Afspraken (2014-12-05) re [redacted].docx" (v0.3) verwerkt.	
0.9	23-12-14	Versie gereed gemaakt voor goedkeuring VIA-beraad (goedkeuring deel BelTel volgt in januari).	
1.0	22-01-15	Reviewbevindingen B/BelTel verwerkt (0.5 versie [redacted])	

1.2 Review

Naam reviewer
Leden Controlroom/Exploitatietafel VIA Leden Joint Venture DV Zie *VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm*

1.3 Distributie

Behalve de reviewers hebben de volgende personen een exemplaar ontvangen.

Naam	Datum document	Versie
Leden VIA-beraad	24-12-2014	0.9
Leden Project Board VIA	24-12-2014	0.9
Leden M2 Regie-overleg VIA	24-12-2014	0.9

1.4 Goedkeuring

Dit document is goedgekeurd in het VIA-beraad dd 26 januari 2015. Het goedkeuringsbesluit wordt in de verslaglegging van het VIA-beraad opgenomen.

Dit document is goedgekeurd door projectboard Online Dienstverlening dd 26 januari 2015. Het goedkeuringsbesluit wordt in de verslaglegging van het Project Board opgenomen.

2 Inleiding

Burgers kunnen hun aangifte inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen indienen via MBD/OLA, aangifteprogramma of App. Daarbij vult de Belastingdienst zoveel mogelijk gegevens in en hoeft de burger deze alleen nog te controleren en zo nodig aan te vullen. Om deze service mogelijk te maken worden zoveel mogelijk gegevens ingewonnen en wordt de burger in staat gesteld de vooringevulde gegevens te downloaden.

De campagneperiode verloopt in twee fases.
- Fase 1: van 1 januari 2015 tot 1 maart 2015
  Inwinnen, verzamelen en samenstellen gegevens (VIH-ketenbreed).
- Fase 2: formeel (voor de burger) van 1 maart 2015 tot 1 mei 2015.
  Informeel kan fase 2 eerder starten, vanaf 27 februari.
  Leveren gegevens en ontvangen aangiften (t/m eerste ontvangst binnen de belastingdienstomgeving).

Om de omvangrijke verwerkingen ongestoord plaats te laten vinden is in de Service Level Agreement onderdeel Serviceovereenkomsten (hierna: SLA-SO's) voor de VIH-campagne extra ondersteuning afgesproken op het gebied van inzet van menskracht en middelen. Dit is uitgewerkt in hoofdstuk 4.

2.1 Positionering, scope en verantwoordelijkheden

De Keten VIH is een complexe keten die zich uitstrekt over diverse bedrijfsonderdelen binnen de Belastingdienst.
Dit document is een verdieping van alle SLA-SO's met IT-services die de campagne ondersteunen. Voor deze IT-services is in elke SLA-SO een servicelevel afgesproken én een maatwerkafspraak voor de campagneperiode.

Dit document is de nadere uitwerking van die maatwerkafspraken en bevat specifieke operationele afspraken met betrekking tot het servicelevel.

Verantwoordelijken binnen deze campagneperioden zijn:
- voor het verzamelen en samenstellen gegevens : B/CA, vertegenwoordigd door [redacted].
- voor massale productie en ontvangen/mededelen: B/CA, vertegenwoordigd door [redacted].
- voor het gebruik van de communicatiekanalen en de aangifteproducten: B/BelTel, vertegenwoordigd door [redacted]

2.2 Referentiemateriaal

Document	Eigenaar
SLA (Mantelovereenkomst, Dossier afspraken en procedures, en de Serviceovereenkomsten)	B/CIE
VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm	B/CA
Draaiboek FLG t.b.v. VIH 2014 versie 1.0	B/CA
Draaiboek RIS t.b.v. VIH 2014 versie 1.0	B/CA
Draaiboek VSG t.b.v. VIH 2014 versie 1.0	B/CA

1911000 01747

3 Communicatie

In elk aan dit document bovenliggend SLA-SO zijn contactpersonen op tactisch/strategisch niveau vermeld in het hoofdstuk "Overlegstructuur en escalatie".
Met betrekking tot de campagne zijn alle contactpersonen opgenomen in het bestand "VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm".

3.1 Overleg- en escalatiestructuur

	B/BelTel		B/CA		B/CIE		B/CAO
Strategisch		← →		← →		← →	
	↕		↕		↕		↕
Tactisch		← →	Fase 1 -	← →		← →	
	↕		↕		↕		↕
Opera-tioneel		← →	Fase 1 -	← →	Fase 1	← →	
			Fase 2 –		Fase 2		

Overleg en escalatie verlopen volgens bovenstaande tabel. Het betreft hierbij escalaties die ontstaan uit het niet voldoen of dreigen niet te voldoen aan de afgesproken ICT-serviceverlening. Er wordt geëscaleerd (verticaal) als partijen op een gelijk communicatieniveau (horizontaal) er niet uitkomen.

3.2 Projectboard VIA

Voorzitter	
Deelnemers	Bestuurders in de keten VIH CA-projecten VIH, IB-B, LTO, DV, CAO, CIE, CA-IVG, , , DGBel (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm)
Frequentie	2-Maandelijks
Inhoud	Sturing en beleid
Onderwerpen	VIH gerelateerde zaken die bestuurlijk moeten worden besproken met de ketenpartners
Vastlegging resultaat	Verslag

3.3 M2 Regie-overleg VIA

Voorzitter	
Deelnemers	Afgevaardigden uit Projectboard VIH (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm)
Frequentie	Maandelijks (1 week voorafgaand aan het Projectboard)
Inhoud	Sturing
Onderwerpen	Voorbereiden/voorbespreken Projectboard VIH
Vastlegging resultaat	Verslag

3.4 VIA Beraad

Voorzitter	
Deelnemers	Verantwoordelijken in de keten VIH bij CA,CIE en CAO (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm)
Frequentie	Oktober t/m december 2013: 2-wekelijks Januari t/m maart 2014: wekelijks
Inhoud	Sturing
Onderwerpen	Actuele controle op voortgang ontwikkeling en productie VIH
Vastlegging resultaat	Verslag

3.5 Controlroom/ Exploitatietafel Inwinnen

Voorzitter	/ /
Deelnemers	Uitvoerders in het inwinproces bij CA IM, IVG, CIE en CAO (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm)
Frequentie	Januari t/m maart: Dagelijks
Inhoud	Uitvoering
Onderwerpen	Incident afhandeling, changes/releases
Vastlegging resultaat	Verslag

Toelichting
De Controlroom is van januari tot maart vooral gericht op het inwinnen voor de VIA-campagne.
De Exploitatietafel Inwinnen richt zich het hele jaar door op alle inwinstromen.

Dit overleg informeert, toetst, stelt prioriteit, en neemt verantwoordelijkheid voor het inwinnen, verrijken en vullen van de VSG-base. Het ondersteunt met kennis van zaken de besluitvorming over procesverstoringen en adviseert bij fundamentele zaken de projectboard en na overdracht lijn het ketenregieteam VIH. Dit overleg adviseert het ketenregieteam VIH.
De Controlroom/Exploitatietafel initieert tevens simulatie sessies en evaluaties.

3.6 Joint Venture Dienstverlening

Voorzitter	
Deelnemers	Uitvoerders in het beheerproces van online dienstverlening van de zijde van IM DV, B/CA, B/CAO en B/CIE
Frequentie	Tweewekelijks, tijdens campagne dagelijks en/of wekelijks
Inhoud	Uitvoering, alle beheeraspecten, damages, productiebeheer en -besturingsissues
Onderwerpen	Incident- en problemafhandeling
Vastlegging resultaat	Verslag

Toelichting
Deze joint venture zal vanaf start campagne frequent bij elkaar komen om gebeurtenissen, incidenten, bevindingen en problems te bespreken.

Naar aanloop van de campagne zal de frequentie worden verhoogd om tijdig voorbereid te zijn.

3.7 Projectboard Online Dienstverlening

Voorzitter	
Deelnemers	Bestuurders IM DV, IM B, Belastingen, CA, CAO, CIE, CKC, DGBel
Frequentie	Maandelijks en ad hoc wanneer noodzakelijk
Inhoud	Sturing en beleid
Onderwerpen	Inhoud en voortgang projecten online dienstverlening
Vastlegging resultaat	Verslag, besluitenlijst

3.8 Partners buiten de belastingdienst

3.8.1 Communicatie Logius – DigiD & DigiD Machtigen

Tijdens de campagneperiode van de VIH kan het noodzakelijk zijn dat er contacten worden gelegd met medewerkers van Logius-DigiD. De communicatie verloopt altijd via B/CA (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm).

Met betrekking tot Logius is het altijd de incidentmanager van B/CIE die het contact zoekt met B/CA.

3.8.2 Communicatie Logius – Poort

Tijdens de campagneperiode van de VIH kan het noodzakelijk zijn dat er contacten worden gelegd met medewerkers van Logius-Poort. De communicatie verloopt altijd via B/CA (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm).

Met betrekking tot Logius is het altijd van B/CIE die het contact zoekt met B/CA.

3.9 Rapportage

3.9.1 Managementrapportage

B/CA is verantwoordelijk voor het publiceren van cijfermatige informatie ten behoeve van het management. Hiervoor wordt een Intranet pagina ingericht.

Gegevens worden aangeleverd bij B/CA/UPB/team IPPS die vervolgens de publicatie op intranet verzorgt.

De volgende soorten gegevens worden gerapporteerd.

Soort	Verantwoordelijke aanleveraar	Frequentie
Aantallen unieke verstrekkingen vanuit VSG	B/CA IP	Dagelijks (ma t/m zo)
Aantal totale verstrekkingen vanuit de VSG database	B/CA IP	Dagelijks (ma t/m zo)
Aantal VSG berichten verstrekt vanuit App	B/CA UPG*	Dagelijks (ma t/m zo)
Aantal VSG berichten verstrekt vanuit OLAV	B/CA UPG*	Dagelijks (ma t/m zo)
Aantal VSG berichten verstrekt vanuit EASYtax	B/CA UPG*	Dagelijks (ma t/m zo)
Aantal VSG berichten verstrekt naar BECONS (XBRL)	B/CA UPG*	Dagelijks (ma t/m zo)
Belasting Systemen	B/CIE (SMIV)	Dagelijks (ma t/m vr)
Belasting Netwerk	B/CIE	Dagelijks (ma t/m vr)
Aantallen ontvangen aangiften per soort (Easytax, OLA, APP)	B/CA UPG*	Dagelijks (ma t/m zo)

* Er vindt nog overleg plaats tussen en om dit in te regelen.

3.9.2 *Incident-/Problemrapportage*

Inhoud: alle incidenten en problems van ICT-services gerelateerd aan de VIH.

Dagelijks (ma-zo). Van van B/CIE aan de "BCA IVG Ketenregie Gegevens_Postbus".

3.10 Overig

Vanaf hoofdstuk 5 en verder worden communicatieafspraken en contactpersonen vermeld voor een specifiek onderwerp (incident, change, it-service e.d.).

4 Servicelevel

4.1 Inleiding

Servicelevels zijn beschreven in de SLA-Mantelovereenkomst. De ICT-services die de VIH ondersteunen hebben elk hun eigen afgesproken servicelevel, vastgelegd in de diverse SLA-SO's (zie VSG en VIH campagne - Contactpersonen.xlsm). In de SLA-SO's is een maatwerkafspraak opgenomen met betrekking tot de VIH-campagne die verwijst naar dit afsprakendocument.
Op basis van de maatwerkafspraak in de SLA-SO's worden voor de VIH-campagne specifieke maatregelen genomen om verstoring van de productie zoveel mogelijk te voorkomen, te beperken en zo snel mogelijk weer op te heffen. De maatregelen worden uitgewerkt in dit hoofdstuk, enerzijds in een generiek deel en anderzijds specifiek per ICT-service.

4.2 Generiek

4.2.1 Stand-by (beschikbaarheid buiten standaard tijden)

Stand-by verlenen gebeurt op afspraak. Alle partijen werken daar aan mee. Als vooraf op basis van de productiedraaiboeken vastgesteld kan worden dat stand-by nodig is worden de afspraken zoveel mogelijk in dit document bij de betreffende IT-service opgenomen (hst.4.3). In andere gevallen worden ad hoc afspraken gemaakt.

Stand-by houdt in dat de betreffende collega bereikbaar/beschikbaar is, het gebouw in kan en dat autorisaties geregeld zijn om te kunnen werken (per geval zijn varianten mogelijk).

B/CAO regelt haar eigen stand-by overzicht per IT-service en zorgt dat deze bekend is bij

- B/CIE [redacted] (fase 1) en [redacted] (fase 2) en
- B/CA [redacted] (fase 1) en
- BelTe [redacted] (fase 2).

4.2.2 Bereikbaarheid Channel Operational Support (OS).

Opdrachten die de B/CA PB/GB vóór 12:00 uur heeft verstrekt, pakt B/CIE OS dezelfde dag op. Resultaten koppelt B/CIE OS binnen 1 werkdag terug. Voor urgente verzoeken of opdrachten (ingeval van prio 1 incidenten) wordt direct teruggekoppeld of het verzoek of de opdracht wordt uitgevoerd en wordt na uitvoering teruggekoppeld over de resultaten.

4.2.3 Monitoring / Event Management

Binnen B/CIE wordt binnen het proces Eventmanagement de capaciteit en performance gemonitord van de alle ondersteunende infracomponenten en wordt gereageerd op basis van events.
Hiervoor wordt door B/CIE End User Experience (EUX) ingezet. EUX wordt gebruikt om de acties van een gebruiker (in dit geval een burger) na te spelen. Mocht er iets in de keten niet werken zal er een alarmering richting het Event proces gaan, gekoppeld met een SMS. Daarmee is B/CIE in staat om zeer snel dreigende verstoringen te detecteren binnen de gehele keten van de service (zowel op applicatie- als op technologie laag).

DigiD monitoring wordt voor deze campagne ingeregeld, conform vorig jaar, voor Easytax en ODV.

Randvoorwaarde: IM en/of CAO geeft aan hoe er door CIE gemonitord moet worden en dat, in het geval DIGID, er een validatie-account is opgeleverd.

Verstoringen worden volgens het standaard incident-/ problem-/ en evt. changeproces verholpen.

4.2.4 Bereikbaarheid Service Desk (555)

De servicedesk is 7x24 uur bereikbaar op '555' dan wel 088 - 1568 555. Door buiten de kantooruren te kiezen voor optie 3 krijgt men altijd een medewerker van de service desk te spreken.

4.2.5 Incident Management

De incidentmanagers van B/CIE zijn het eerste aanspreekpunt bij discussie over impact/urgentie.

Tijdens de campagne beslist de incidentmanager wie in welk geval wordt geïnformeerd en wie alle betrokkenen op de hoogte brengt en houdt t.a.v. de voortgang en status van het incident. Dit geldt in het bijzonder voor (mogelijke) damage en voor incidenten welke (mogelijk) leiden tot verminderde beschikbaarheid.

Let op! Incidenten moeten altijd via het reguliere proces (conform SLA: via 555) worden aangemeld, anders kunnen deze niet in behandeling worden genomen.

Indien nodig zal [redacted] (in fase 1) en [redacted] (in fase 2) contact hebben met de dienstdoende Incident Manager om er voor te zorgen dat de juiste aandacht aan een incident gegeven wordt en vervolgens om er voor te zorgen dat de verwerking weer doorgestart kan worden.

4.2.6 Dijkbewaking Operations

Evenals voorgaande jaren is het voorstel om dijkbewaking in te regelen binnen Operations op de (verwachte) piekmomenten. Dijkbewaking houdt concreet in dat er, naast reguliere standby, medewerkers uit betrokken teams daadwerkelijk aanwezig zijn in Quintax en actief betreffende infrastructuur monitoren. Dit om adequaat te kunnen reageren ten tijde van verstoringen waarbij samenwerking een grote rol speelt.

Van de volgende Operations teams is het belangrijk dat ze in de dijkbewaking meedraaien:
- SOC
- Operations Bridge
- Operations Midrange
- Operations DBMS Decentraal
- Operations Netwerken
- Operations Web Hosting Services

Daarnaast wordt op piekmomenten standby/aanwezigheid geregeld door B/CIE voor belangrijke applicatieve stromen. Op de volgende dagen en tijdstippen geldt de dijkbewaking:

- Zondag 1 maart van 09:00 tot 23:00 uur
- Maandag 2 maart tot 23:00 uur
- Dinsdag 3 maart tot 23:00 uur
- Woensdag 4 maart tot 23:00 uur

- Vrijdag 27 maart tot 23:00 uur
- Zaterdag 28 maart van 10:00 tot 23:00 uur
- Zondag 29 maart van 10:00 tot 23:00 uur
- Maandag 30 maart tot 23:00 uur
- Dinsdag 31 maart tot 24:00 uur

- Zaterdag 25 april van 10:00 tot 23:00 uur
- Zondag 26 april van 10:00 tot 23:00 uur
- Maandag 27 april tot 23:00 uur*
- Dinsdag 28 april tot 23:00 uur
- Woensdag 29 april tot 23:00 uur

- Donderdag 30 april tot 24:00 uur

Voor verhoogde beschikbaarheid vanuit CAO zijn de volgende bijzondere afspraken gemaakt:

- Zondag 1 maart van 09:00 tot 23:00 uur (CAO aanwezig)
- Maandag 2 maart tot 23:00 uur (CAO standby)
- Dinsdag 3 maart tot 23:00 uur (CAO standby)
- Woensdag 4 maart tot 23:00 uur (CAO standby)

- Vrijdag 27 maart tot 23:00 uur (CAO standby)
- Zaterdag 28 maart van 10:00 tot 23:00 uur (CAO standby)
- Zondag 29 maart van 10:00 tot 23:00 uur (CAO standby)
- Maandag 30 maart tot 23:00 uur (CAO aanwezig)
- Dinsdag 31 maart tot 24:00 uur (CAO aanwezig)

- Zaterdag 25 april van 10:00 tot 23:00 uur (CAO standby)
- Zondag 26 april van 10:00 tot 23:00 uur (CAO standby)
- Maandag 27 april tot 23:00 uur (CAO standby)*
- Dinsdag 28 april tot 23:00 uur (CAO standby)
- Woensdag 29 april tot 23:00 uur (CAO aanwezig)
- Donderdag 30 april tot 24:00 uur (CAO aanwezig)

* De inzet op 27 april (koningsdag) wordt in de week ervoor besproken.

De inzet CA is nog onderwerp van besprekening, vooralsnog is de verwachting dat dit gelijk is aan die van CIE/CAO.

4.2.7 *Capacity Management*

B/CA levert gegevens aan betreffende de te verwachten productie. Hiervoor zal er een extra overleg plaats moeten vinden tussen B/CA IVG en Productie Regie met B/CIE Productie Coördinatie. Met de resultaten van dat overleg kan B/CIE gaan bepalen welke capaciteit en hoeveel wanneer ingezet moet worden.
Het Productiedraaiboek van VSG, FLG, RIS en IVG-B is input voor dit overleg. Ook kan op basis van dit overleg besproken en besloten worden extra runs in te plannen om bijvoorbeeld reorganisaties van databases te draaien.

Het is mogelijk dat er extra capaciteit (verwerkingskracht en/of opslag) geleverd moet worden ingeval besloten wordt om in de periode tot 1 mei 2015 urgente batchverwerkingen tijdens het "Openstellingswindow voor on-line verwerkingen" te laten plaatsvinden. Wanneer deze overdag worden gedraaid moet bekeken worden of er voldoende ruimte is om de verwerkingen te kunnen processen. Deze extra verwerkingen worden via de Controlroom/Exploitatietafel aangevraagd of bij B/CIE Productie Coördinatie.

Voor batchverwerkingen tijdens het "Openstellingswindow voor on-line verwerkingen" worden de volgende voorwaarden gesteld.

- Deze batches mogen het online gebruik van alle andere gebruikers niet negatief beïnvloeden. Mocht dat wél het geval zijn, dan wordt in overleg met de opdrachtgever een maatregel genomen (bijvoorbeeld de batchverwerking per direct beëindigen). Besluiten over de maatregel worden in overleg genomen door de [redacted] van B/CIE en [redacted] (B/CA [redacted]).
- [redacted] UPB dient, voor de afgesproken reguliere tijd, de aanvraag in bij de "CIE RC Werkvoorbereiding_Postbus". Deze koppelt binnen 2 uur terug of de aanvraag gehonoreerd kan worden. Daarna geeft de opdrachtgever volgens reguliere afspraken de opdracht tot verwerking af aan B/CIE Productieplanning. Voor verwerkingen overdag die zijn ingepland in het Productiedraaiboek (dus vooraf gepland) hoeft geen aanvraag

ingediend te worden, wel moet hierover ingelicht worden.
- Opdrachten die buiten de dan geldende tijden worden gegeven worden in overleg met B/CIE zo snel mogelijk uitgevoerd. Via het reguliere kanaal worden deze opdrachten ingeschoten en direct verwerkt. Mocht dit niet kunnen dan wordt de opdrachtgever per omgaand beargumenteerd en op de hoogte gesteld.
- Overwerk door B/CIE buiten kantooruren voor het draaien van producties is mogelijk in de piekperiode en dient uiterlijk voor 14:00 uur die dag of eerder aangevraagd te worden bij Productie Coördinatie CIE. Overwerk in het weekeinde wordt op woensdag voor 12 uur aangevraagd. Deze aanvragen kunnen ook via de Controlroom aangeleverd worden
- Indien van te voren bekend is dat een batchverwerking overdag moet draaien, dan zal B/CIE de batch, bij impact op on-line gebruik, alleen in overleg met B/CA laten draaien.

4.2.8 *Onderhoud*

Het uitvoeren van onderhoud (update, housekeeping, maintenance) mag in de campagneperiode geen negatieve impact hebben op de beschikbaarheid van IT-service die de campagne ondersteunen.

4.2.8.1 CAB (Change Authorisation Board)

Bij B/CIE is een Change Authorisation Board (CAB) ingericht.
In het CAB worden alle voorkomende changes beoordeeld, dus zowel vanuit het update-, housekeeping- dan wel maintenance-window volgens het reguliere proces. De aanvrager wordt geïnformeerd over het besluit (OK/NOK).

Als de RfC noodzakelijk is voor het correct functioneren van de IT-services die de campagne ondersteunen, dan zal change-management de implementatie toestaan en met zorgvuldigheid beoordelen en uitvoeren.

Is de RfC niet ten behoeve van de campagne én raakt deze de campagne-omgeving niet, dan zal de indiener daarvoor expliciet een verklaring voor dienen af te geven en kan de change beoordeeld en geïmplementeerd worden.
Is de RfC niet ten behoeve van de campagne, maar raakt deze wèl de campagne-omgeving of -functionaliteit, dan dient er een evident businessbelang te zijn om de change voor deze periode in behandeling te nemen. IM dient dit belang aan te geven.
In het geval dat de campagne-omgeving of -functionaliteit wordt geraakt, maar het businessbelang niet evident is, dan plant het CAB de implementatie van de change vanaf 1 mei.

De omgevingen van de BelTel en de betreffende beheeromgevingen van B/CAO en B/CIE vallen eveneens onder de campagne-bescherming. Changes vanaf week 8 t/m week 18 kunnen alleen doorgang vinden met een "VIH Vrij Verklaring".

Uitzondering: onbeschikbaarheid wegens onderhoud infrastructuur op zondag 15-02-2015 van 08:00-16:00 uur (bron: changekalender 2015 v1.2.1).

Het CAB zorgt dat versneld changes doorgevoerd kunnen worden die noodzakelijk zijn om de VIH-campagne goed te laten verlopen.

Bij B/CIE zijn de changemanagers de eerste contactpersonen.

4.2.8.2 CDB (Change Decision Board)

Ruim voor het implementeren van de aangevraagde changes, komt het Change Decision Board bijeen. Met als voornaamste doel om vast te stellen dat de te implementeren change gecontroleerd naar productie

gebracht kan worden en niet tot verminderde beschikbaarheid zal leiden van de VIH. De CDB wordt geleid door de change authority.

4.2.8.3 Verificatietest

B/CA wordt tijdens de campagne in de gelegenheid gesteld een verificatietest uit te voeren na een update (change) van een IT-service die de VIH-campagne (fase 1) ondersteunt. Ditzelfde geldt voor de B/BelTel in fase 2.
Bij het indienen van de change kan in de change-aanvraag een verzoek gedaan worden om na implementatie een verificatietest uit te kunnen voeren. De Deco van B/CIE geeft dan na de uitgevoerde change het signaal aan de opgegeven contactpersoon dat de verificatietest kan starten.

4.3 Specifiek

Per Serviceovereenkomst resp. ICT-service zijn in de komende hoofdstukken de volgende items uitgewerkt:

Item	Omschrijving (*voorbeeld*)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	*[Standaard, Uitgebreid of Top]*		
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	*[Cf huidig servicelevel, of uitbreiding via aanvraag Verlengde Openstelling (reguliere procedure)]*		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	*[Cf huidig servicelevel]*		
Stand-by	*[uitwerken in detailafspraken]*		
Changes	*[Changes alleen in overleg]*		

4.3.1 SLA-SO Gegevens (IM B/CA)

4.3.1.1 BVR (Beheer van relaties)

Met name IVP (Identificatie- en verificatieproces).
Identificeert persoonsgegevens, verifieert en verstrekt deze.
Levert stamgegevens aan VSG.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.1.2 CMG (Controlemodule gegevens)

Controleert en kwalificeert door derden aangeleverde gegevensleveringen en verzorgt terugkoppeling aan de leverancier.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	nvt		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	De batchprocessen moeten hoge prioriteit hebben. Indien batch niet binnen window past dan overleggen		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.1.3 FLG (Fiscale loongegevens)
Wint loongegevens in van UWV en inhoudingsplichtigen en verstrekt deze gegevens aan interne en externe afnemers.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Indien batch niet binnen window past dan overleggen		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.1.4 MGL (Managen gegevensleveringen)
Verzorgt het beheer van contracten; leverancierscontracten en afnemerscontracten. (ivm bankstromen IVG-B).

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Openstellingswindow verruimen in februari: tussen 7-23 uur Gebruik maken van standaardformulier voor de aanvraag Verlengde openstelling		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	nvt		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.1.5 RBG (Registratie bankgegevens)
Beheert en verstrekt (intern/extern) banksaldi van alle soorten rekeningen, leningen en hypotheken saldi (incl. rente), waarde effectenportefeuille en dividendbelasting.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Indien batch niet binnen window past dan overleggen		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.1.6 RIS (Renseignementen informatiesysteem)
Inwinnen, controleren, beheren en verstrekken van renseigneringsgegevens.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Indien batch niet binnen window past dan overleggen		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.1.7 VSG (Verzamelen en samenstellen VIH-gegevens)
(opvolger VIA VTD-APO & VIA-base voor de IH2013 e.v.)
Verzorgt het verzamelen en analyseren van de benodigde brongegevens, het beheren van de voor de voorinvulling geschikte gegevens en het beschikbaarstellen daarvan.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Gebruikers hebben remote toegang tot VSG VBT en andere beheerfunctionaliteit. Buiten de standaard openstelling (7-21u) geldt de voorwaarde: Verlengde openstelling aanvragen via de standaard procedure.		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	De batchprocessen VIH moeten hoge prioriteit hebben. Indien batch niet binnen window past dan overleggen		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

De functioneel beheerders van VSG zullen ook beschikbaar blijven tot 1 mei 2015 conform de richtlijnen zoals deze binnen de Damage procedure afgegeven zijn.

Let op. De ICT-service VIA blijft in gebruik voor oude jaren (IH/PVV 2012 en ouder).

4.3.2 SLA-SO Aanslag (IM Belastingen)

4.3.2.1 ABS (Aanslagbelastingsysteem)
Ondersteunt Inkomstenbelasting/Premies volksverzekeringen en Premie Zorgverzekering van aangifte tot aanslag.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidige servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Cf huidige servicelevel		
Stand-by	Door B/CA IPPS aan te vragen		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.3 SLA-SO Ontvangen & Mededelen (IM B/CA)

4.3.3.1 FOS (File oriented services)
Poortvoorziening waarmee files uitgewisseld kunnen worden tussen applicaties binnen de Belastingdienst en externe partijen.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	nvt		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	nvt		
Stand-by	In Controlroom afspreken		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.3.2 MHS (Message handling system)
Ondersteunt het 'ontvangen en mededelen proces'.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	nvt		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	nvt		
Stand-by	nvt		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.4 SLA-SO Invordering (IM Belastingen)

4.3.4.1 BRG (Beheer rekeninggegevens)
Beheert alle rekeningnummers. Wekelijks een verversing voor de VIA.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Cf huidig servicelevel		
Stand-by	Geen stand-by nodig belangrijkste levering is 2 februari		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.5 SLA-SO Bedrijfsvoering & Facilitair (vh Concernadministratie)(IM B/CA)

4.3.5.1 DAS (Digitaal archiefsysteem)
Centraal, elektronisch archief voor massale uitgaande en inkomende berichtstromen (i.c. het VIH-Bericht).

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard +raadplegen op zaterdag	X	X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Geen extra openstelling onlinewindow nodig		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Geen extra openstelling batchwindow nodig		
Stand-by	Geen stand-by nodig		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.5.2 ARC (Digitaal Archief)
Het nieuwe centrale Digitale Archief (fase 1), vooralsnog naast DAS. ARC is nog in ontwikkeling (productiedatum niet bekend). SLA afspraken ook nog in ontwikkeling.

Servicelevel wordt waarschijnlijk Standaard, met maatwerkafspraak voor 7x24 kunnen ontvangen vanuit Poort.

4.3.5.3 GVS (Geld Verkeer Systeem)
GVS verzorgt de communicatie rondom en de verwerking van het betalingsverkeer van de Belastingdienst met de aangewezen financiële instelling. GVS bestaat uit GVS en GAS.

Huidig servicelevel voldoet ook in campagneperiode (fase 1)

4.3.5.4 BBA (Belastingdienstbrede berichtenadministratie)
Administratie voor het beheren van logistieke gegevens over berichten.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard	X	X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Cf huidige servicelevel		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Cf huidige servicelevel		
Stand-by	nvt		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.6 SLA-SO Massale Productie (vh productiebesturing) (IM B/CA)

4.3.6.1 TAT (Tracking & tracing)
Traceringsvoorziening berichten

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Geen extra openstelling onlinewindow nodig		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Geen extra openstelling batchwindow nodig		
Stand-by	Nvt		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.6.2 CTH (Centraal toedelen en herdistribueren)
CTH faciliteert het toedelen van opdrachten aan organisatie onderdelen en het voeren van regie over een centrale werkvoorraad.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	Geen extra openstelling onlinewindow nodig		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	Geen extra openstelling batchwindow nodig		
Stand-by	Nvt		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.7 SLA-SO Douane Gegevenshuishouding (IM Douane)

4.3.7.1 WKS (Wisselkoersensysteem)
Bevat de koersgegevens van valuta.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid	X	
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by	Geen		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8 SLA-SO Internet – PG (IM DV)

4.3.8.1 ESY (Easytax)

Verwerking elektronisch aangeleverde gegevens.

Item	Omschrijving	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	nvt*		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	nvt		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	nvt		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

**Aangezien ESY niet op de infrastructuur van de Belastingdienst draait maar op de pc van de belastingplichtigen, is er formeel geen service-level aan gekoppeld. Echter, CIE en CAO moeten voor ESY de inspanning gaan leveren voor de ingerichte processen van respectievelijk ITIL en ASL. Deze inspanning voor ESY zal vergelijkbaar zijn met die van een TOP-level service (bron: Serviceovereenkomst PG-Internet, 30-07-2014)*

4.3.8.2 OTS, waaronder

- GOS (Generieke ondertekenservice)
  Zet het bericht klaar dat ondertekend moet worden en GTS (Generieke toegangsservice) verzorgt de authenticatie via DigidMachtigen.
- OIG (Opvragen inkomensgerelateerde gegevens)
  Haalt inkomensgerelateerde gegevens uit de VIH base op (de informatiemakelaar).
- VDS (VIH download service)
  Stelt burgers in staat om voorinvulgegevens op te halen in de Easytaxapplicatie.

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Top		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.3 OLA (On-line aangiftevoorziening)

Ondersteunen van complexe formulieren waarmee de gebruiker in staat wordt gesteld om aangifte te doen via internet.

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.4 KCD Klant Contacthistorie Dienst

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.5 MAA Mobiele Aangifte App

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	nvt (draait op systeem bel.pl.)		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.6 MBD Mijn Belastingdienst (portaal)

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.7 MGA Meta Gegevens Administratie

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.8 OBA (ODV Beheer Applicatie) *[Let op! Niet opgenomen in SO Internet PG, er zijn geen SLA afspraken over]*

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by	Geen		
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.8.9 PCM Persoonsgebonden Contentmanagement

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Uitgebreid		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.9 SLA-SO Dienstverlening Internet – NPG (IM DV)

4.3.9.1 WHX (Webhosting …)

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Top		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.9.2 WCX (Webhosting …)

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.10 SLA-SO Dienstverlening BelTel (IM DV)

4.3.10.1 KLP (Klantinfomodule onderneming en particulieren)

KLOP biedt de medewerker de mogelijkheid om direct (online en realtime) gegevens op te vragen uit andere systemen.

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.10.2 KCH (Klantcontacthistorie)

Administratie waarin klantcontacten in vastgelegd en beheerd worden.

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	Standaard		X
Openstellingswindow voor on-line verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	huidig servicelevel voldoet		
Stand-by			
Changes	Changes alleen in overleg		

4.3.11 Niet in een SO

4.3.11.1 MIH

Over MIH kunnen nog geen afspraken worden gemaakt, omdat er nog geen bovenliggende SLA-afspraken zijn gemaakt.

4.3.11.2 BSB (Belastingdienst Service Bus)
BSB is de Enterprise Servicebus van de Belastingdienst, een instrument dat het inzicht in de koppelingen tussen applicaties inzichtelijk - en daarmee het gebruik van koppelingen beter bestuurbaar maakt.

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	(geen afspraak) 7x24 benodigd	X	X
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	7x24 berichtenverkeer BSB wordt gebruikt door BVR, CMG, MGL, RBG, ABS, MHS, BRG, (*)		

* BSB speelt waarschijnlijk ook een rol i.c.m. MIH, zie onder MIH.

4.3.11.3 ECM
ECM is geen IT-service in een SO met IM, ECM is standaard aanbod van Infra en zit 'onder water', er is dus altijd een andere IT-service bovenliggend en ECM volgt het servicelevel van die bovenliggende IT-service, waarbij 5x14 openstelling online standaard is en voor het meerdere altijd een maatwerkafspraak nodig is.

Item	Omschrijving (voorbeeld)	Fase 1	Fase 2
Huidige servicelevel	(geen afspraak) Benodigd cf CMG en MGL	X	
Openstellingswindow voor batch-verwerkingen	7x24 berichtenverkeer ECM wordt ihkv de VIH gebruikt door MGL, CMG.	X	

4.3.11.4 B/CA IVG applicaties
Service geheel binnen B/CA
- IBB (invoer applicatie) (IVG applicatie)
- IVG-B checker
- Metatool

4.3.11.5 DIGID en DIGIDMachtigen van Logius
Afspraken hierover zijn gemaakt tussen B/CA (als vertegenwoordiger BD) en Logius.
De afspraken (vergelijkbaar met ons servicelevel Top) zien op goed functioneren van ESY, MBD, OLA en OTS.

5 Maatwerkafspraak in de SO's

ICT-service(s)	
Aanleiding / reden	De voorbereidingen voor het kunnen aanbieden van de vooringevulde aangifte inkomstenbelasting en het aanbieden en weer terugontvangen van de aangifte kent een productiepiek in het eerste kwartaal van elk jaar. Er worden specifieke maatregelen genomen om verstoring van de productie zoveel mogelijk te voorkomen, te beperken en zo snel mogelijk weer op te heffen. Deze maatregelen worden uitgewerkt in het document "VSG en VIH campagne - Afspraken".
Standaardafspraak	Mantelovereenkomst en de keuze voor een servicelevel zoals vastgelegd in de SO. Het gaat om • openstelling voor on-line verwerkingen • beschikbaarheid • openstelling voor batch • standby • updatewindow • maintenancewindow
Maatwerkafspraak	Afspraken mbt het servicelevel in de VIH-campagneperiode zijn opgenomen in het document "VSG en VIH campagne - Afspraken" Tevens is een overzicht gemaakt van de afgesproken benodigde extra inzet in de aangifteperiode (mrt, apr 2015)
Geldigheidsduur afspraak	Tot 01-05-2015 Daarna dient het document "Afspraken VSG en VIH campagne" geactualiseerd te worden en wordt deze maatwerkafspraak opnieuw gemaakt voor de volgende campagneperiode.
SIP aanwezig	Niet van toepassing.



Belastingdienst

DAMAGEPROCEDURE
Belastingdienst

Kenmerk	20150101 Damageproc 3.0
Datum	01 januari 2015
Van	Unit Productiebeheersing B/CA
Eigenaar	Massale Productie B/CA (Productieverantwoordelijke)

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 3
2 Omschrijving damage 4
2.1 Definitie 4
2.2 Het vaststellen van damage 4
2.3 Doel van de damageprocedure 4
2.4 Verantwoordelijkheid damageprocedure 4
3 Inhoud damageprocedure 5
3.1 Melden vermoeden van damage 5
3.2 Vaststellen en signaleren damage 5
3.3 Communiceren 5
3.4 Oplossen verstoring 6
3.5 Afsluiten damage 6
3.6 Registreren en administreren 6
4 Evalueren en Leercirkel 7

1 Inleiding

Het doel van de damageprocedure is om adequaat te reageren op procesverstoringen die de dienstverlening van de Belastingdienst raken. De damageprocedure is ingevoerd in 2007 en voor het laatst herzien in 2011. De damageprocedure heeft zijn nut ruimschoots bewezen. Hoewel het wezen van de procedure sinds 2011 ongewijzigd is gebleven, is de vorige procedurebeschrijving op onderdelen niet actueel of precies meer. Met de aanpassing van de beschrijving wordt gekozen voor een iets andere opzet. De procedure en de werkinstructies worden in verschillende documenten beschreven, zodat de procedurebeschrijving stabieler wordt en minder onderhevig is aan wijzigingen.

Het geheel aan activiteiten rondom damage-situaties wordt in drie fasen opgepakt:
1. Van damagemelding tot het **afhandelen van de directe damage-situatie** (inclusief communicatie);
2. Het **evalueren van de damage-situatie** en de wijze waarop het proces in de eerste fase is verlopen;
3. De **leercirkel**, waarin verbeterpunten vanuit de evaluaties worden beoordeeld op prioriteit en worden belegd bij diverse actoren in de belastingdienstorganisatie. Onderdeel van deze fase is tevens het monitoren op voortgang van deze verbeterinitiatieven.

Deze beschrijving is een procedurebeschrijving voor de eerste van de drie fasen.
De damageprocedure zal elk kwartaal bij CA unit productiebeheersing worden geëvalueerd.
Zo kunnen op- en aanmerkingen worden verwerkt en blijft in een veranderende omgeving de beschrijving actueel.
De beschrijving zal in Connect People ter raadpleging beschikbaar worden gesteld aan iedere medewerker met toegang tot Connect People. Op verzoek zal de beschrijving ook worden verspreid buiten de grenzen van Connect People (o.a. in een omgeving van Ministerie van Financiën).

Het **document met de instructie-onderdelen** (inclusief in gebruik zijnde templates) zal, evenals **een procesplaat** van het damageproces, in de loop van het eerste kwartaal van 2015 worden uitgewerkt en in Connect People ter beschikking worden gesteld.

1911000 01747

2 Omschrijving damage

2.1 Definitie

Een damage is een verstoring in het primaire proces die leidt tot ongewenste externe effecten bij de stakeholders van de Belastingdienst. Het gaat daarbij specifiek om verstoringen waarbij sprake is van één of meer van de volgende ongewenste effecten:

1) benadeling van of hinder voor klanten van de Belastingdienst. Daaronder vallen zowel burgers en bedrijven als externe afnemers van informatieproducten.
2) publiciteit met risico voor imagoschade.
3) benadeling van de kasstroom van het Rijk.

Ook een verstoring bij ketenpartners als Logius, banken of postbedrijven kan een damage opleveren.*

2.2 Het vaststellen van damage

Uiteraard is bij deze drie effecten sprake van een glijdende schaal t.a.v. de omvang van de ongewenste externe effecten. Bij verstoringen met kleinschalige effecten kan een afweging worden gemaakt de situatie om praktische redenen niet aan te merken als formele damage.
Ook bestaat er vaak onzekerheid t.a.v.:
- de omvang en soms ook de ernst van de effecten,
- de kans van optreden van de effecten.

De onzekerheid kan door nieuwe feiten - al dan niet volgend uit nader onderzoek – kleiner worden. Dit vergt tijd.
Dit betekent in de praktijk dat er in eerste instantie gesproken wordt van "een vermoeden van damage". Na een beoordeling van de situatie zal dit vermoeden òf worden bevestigd (vanaf dat moment is er sprake van een damage), òf worden ontkracht (er is geen damage).
Voor deze analyse is een norm gesteld van een uur.

Een damage wordt ook vastgesteld als het externe effect nog niet is opgetreden, maar onontkoombaar is (zonder aanvullende sturing).

2.3 Doel van de damageprocedure

Verstoringen in het primaire proces treden zeer regelmatig op. Controles van voortgang en kwaliteit en zo nodig bijsturing en herstel maken dan ook een belangrijk onderdeel uit van de reguliere beheersing van de primaire processen.
Het adequaat oplossen van verstoringen, al dan niet damage, richt zich op drie aspecten:

- het voorkomen van nog meer foutproductie;
- het herstel van het proces;
- het opruimen van gevolgschade.

De damageprocedure betreft niet deze beheersing, zij neemt deze als vertrekpunt.
In geval een verstoring ook een damage blijkt, ontstaat er behoefte aan aanvullende beheersingsmechanismen, dáárin voorziet deze procedure:

1) tijdig informeren van de dienstleiding, een ongewenst extern effect moet daar bekend zijn,
2) afstemming met de dienstleiding over de aard van de te kiezen oplossing: op welke wijze worden de externe effecten bestreden,
3) externe communicatie met getroffen klanten: anders dan bij overige verstoringen dient in de oplossing ook de externe communicatie te worden betrokken.

Daarnaast voorziet de procedure in interne informatieverstrekking en vastlegging ten behoeve van rapportage en analyse.

2.4 Verantwoordelijkheid damageprocedure

Het beheer van het proces damagebehandeling en van de procedure is binnen BCA belegd bij de teammanager van de Unit productiebeheer – Continuïteit Massale Productie (UPB-CMP). De eindverantwoordelijkheid voor het herstel van damage ligt bij [redacted] productie.

**Voetnoot: Nog niet met alle externe partners is een sluitende afspraak gemaakt rondom damage-afhandeling.*

1911000 01747

3 Inhoud damageprocedure

De damageprocedure omvat de volgende activiteiten:
- melden vermoeden van damage
- vaststellen en signaleren damage
- communiceren
- oplossen verstoring
- afsluiten damage
- registreren en administreren

3.1 Melden vermoeden van damage

Iedere medewerker van de Belastingdienst kan "een vermoeden van damage" hebben en dient dit telefonisch te melden bij het meldpunt. De melder zal gevraagd worden zich beschikbaar te houden voor nadere informatie. Het meldpunt is ingericht bij de Servicedesk van BCIE (555).
Het meldpunt maakt een servicecall aan, waarmee ook de analyse binnen BCIE start. Daarnaast informeert het meldpunt de aangewezen damageregisseur.

3.2 Vaststellen en signaleren damage

Uiterlijk binnen een uur na de ontvangst van het vermoeden overleggen damageregisseur en damagebeslisser over de communicatie en informeert de damagebeslisser de Eerste Kring; deze bestaat uit enkele sleutelfunctionarissen van DGBel, de directie van BCA en de andere (vermoedelijk) betrokken ketenregisseurs.
De damagebeslisser bepaalt per damage-vermoeden wat de eerste kring is.
De damagebeslisser besluit of er wel of niet sprake is van een damage. De afweging en uitkomst van dit besluit wordt schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd met de Eerste Kring en het meldpunt.
Als er geen sprake is van damage wordt het vermoeden van damage afgesloten. De damageregisseur draagt er zorg voor dat in de administraties deze vaststelling wordt vastgelegd.
Waar nog onvoldoende helderheid kan worden verkregen wordt het vermoeden aangehouden.
Als er we sprake is van damage zorgt de damageregisseur dat de damage wordt opgenomen in de CA-damageadministratie (toekennen damagenummer) en worden de rollen van damageregisseur en damagebeslisser definitief belegd. De overige betrokkenen (Tweede Kring) worden over de damage geïnformeerd via de Signaleringslus.

3.3 Communiceren

Zo snel mogelijk na het vaststellen van de damage, en daarna op relevante momenten, informeren de damagebeslisser en de damageregisseur DGBel, betrokken managers en in- en externe ketenpartners over oorzaak, impact en voortgang van de damage.
De coördinatie over de externe communicatie, en de daarmee samenhangende generieke interne communicatie, is belegd bij de communicatieregisseur van het getroffen dienstonderdeel. Voor de inhoud en de uitvoering worden alle dienstverleningskanalen betrokken, waaronder de belastingtelefoon.
Bij damages geldt de volgende rolverdeling voor communicatie:
- DGBEL is verantwoordelijk voor de externe communicatie. Contacten met pers/media lopen via DGBel. DGBel zorgt voor afstemming met persvoorlichting en M0, zowel dat persberichten in lijn zijn met de overige communicatie vanuit het KRT, als omgekeerd.
- De communicatieregisseur regisseert de inzet van de communicatiekanalen en middelen, zoals het eventuele verstoringsbericht of de excuusbrief, mede gebaseerd op de feedback van externe signalen die worden ontvangen via de Beltel en sociale media.
- De damagebeslisser is verantwoordelijk voor het informeren van DGBel en betrokken management over het ontstaan van damage, de impact en de voortgang ervan. Het accent ligt hier op het bestuurlijke aspect.
- De damageregisseur is verantwoordelijk voor het informeren van in- en externe ketenpartners over het ontstaan van damage, de impact en de voortgang ervan. Het accent ligt hier op de operationele gevolgen en aanpak van de gevolgen.
- De damagebeslisser blijft verantwoordelijk voor de verbinding tussen de betrokken partijen, zowel op inhoud als tijdigheid van de communicatie.

1911000 01747

Zo spoedig mogelijk na het vaststellen dat er sprake is van damage, wordt door de damagebeslisser, damageregisseur en DGbel in overleg met de redacteuren van de www.belastingdienst.nl bij Dienstverlening naar burger en ondernemer transparant gemaakt dat er een probleem is geconstateerd, wat hiervan effecten kunnen zijn en hoe eventueel is te handelen.

3.4 Oplossen verstoring

Het adequaat oplossen van verstoringen is ook bij damage een reguliere verantwoordelijkheid van de producenten in het primaire proces. De aanvullende sturing betreft het bewaken van de voortgang en het nemen van beslissingen.
De damageregisseur is verantwoordelijk voor het aanvullend bewaken van de voortgang van zowel het oplossen van de oorzaak als het afhandelen van de gevolgen. Indien nodig richt hij aanvullende coördinatie, zoals een damagetafel, in.
De damagebeslisser is verantwoordelijk voor tijdige en gedragen beslissingen over keuzes bij zowel het oplossen van de oorzaak als het afhandelen van de gevolgen. Hij stemt hiertoe af met levering-verantwoordelijk management en met DG-Bel.

3.5 Afsluiten damage

Een damage wordt afgesloten als de directe oorzaak is verholpen en de gevolgen zijn afgehandeld. Als de afhandeling van de gevolgen lang gaat duren, wordt de damage afgesloten op het moment dat de verdere afhandeling door de reguliere organisatie kan worden uitgevoerd. In dat geval wordt bij de afsluiting de verantwoordelijkheid voor, en planning van, de afhandeling toegelicht. Afsluiting van de damage houdt in dat de aanvullende sturing wordt opgeheven en dat de levering van de producten weer betrouwbaar wordt bevonden.

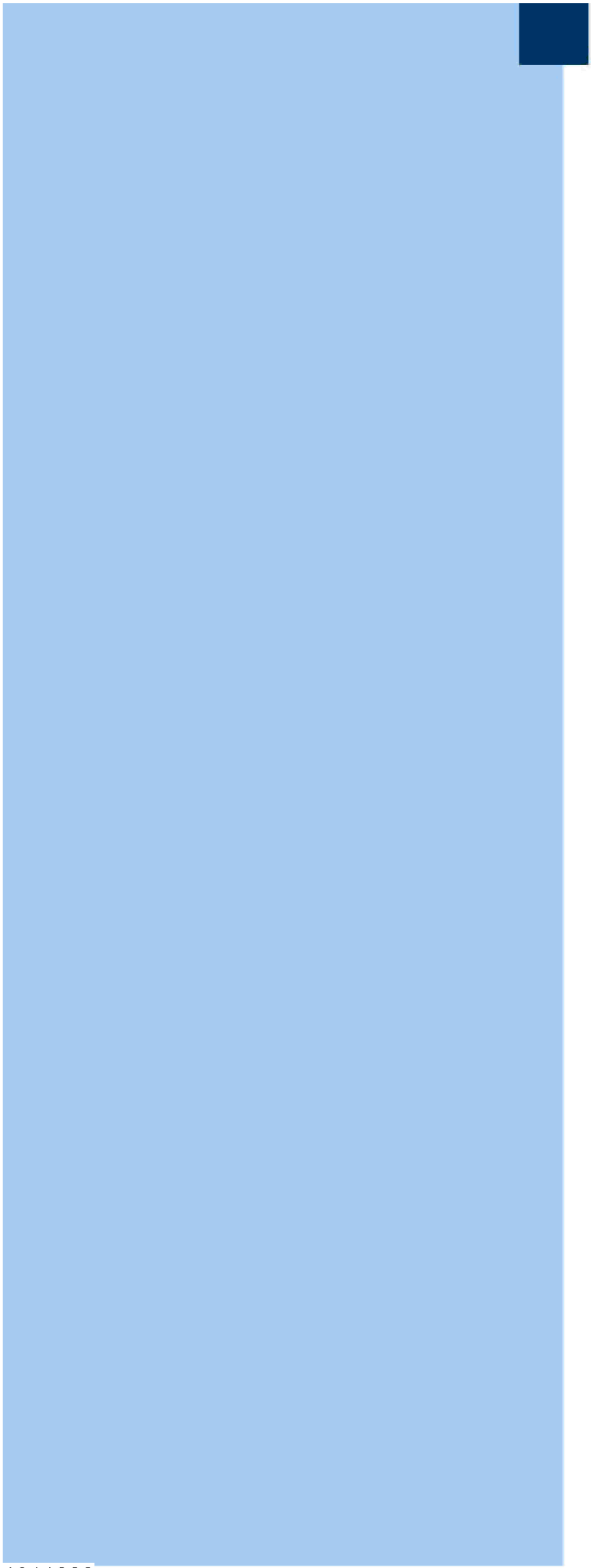
3.6 Registreren en administreren

Ten behoeve van communicatie over de voortgang en ten behoeve van analyse wordt een adequate administratie van de damages bijgehouden. In deze administratie worden van iedere damage tevens de resultaten van de damage-evaluatie en de leercirkel opgenomen. In de administratie wordt een link gelegd naar de serviceaanvraag-registratie in ITSM.

4 Evalueren en Leercirkel

Na het afsluiten van de damage wordt een evaluatie opgesteld die zich richt op de (grond)oorzaak van de verstoring, de behandeling van de gevolgen en het volgen van de procedures.
Het uiteindelijke doel van de evaluatie is het realiseren van verbeteringen om in de toekomst (soortgelijke) verstoringen te voorkomen of wanneer deze toch ontstaan, de gevolgen te beperken.
De evaluatie leidt tot leerpunten die worden belegd bij de reguliere lijnorganisatie.

Het evaluatieproces en het proces rondom het oppakken van verbeterinitiatieven (leercirkel) zijn geen onderdeel van deze procedurebeschrijving.



Belastingdienst

Aanbiedingsformulier MTBD (1e uur, besluitvormend)					
1.	Korte titel agendapunt	Plan van aanpak impactanalyse			
2.	Datum behandeling MTBD	9 februari 2015			
3.	Ingebracht door	[ ] (Lid MT Belastingdienst, Human Resources & Communicatie)			
4.	Gevraagde besluit	Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het plan van aanpak impactanalyse individuele functies. Tevens wordt het MT gevraagd aan te geven of: • met deze aanpak de betrokkenheid van de bedrijfsonderdelen voldoende is geborgd? • het op te leveren resultaat overeenkomt met uw verwachtingen? • er nog iets wordt gemist in het plan van aanpak?			
5.	Eerder behandeld in	Op 12 januari is het MT gevraagd in te stemmen met het voorstel om alle vacante functies in individuele functies open te gaan stellen. Het MT heeft aangegeven deze richting te omarmen, maar voor 1 april eerst een impactanalyse te willen zien die zicht geeft op de mogelijke gevolgen van een dergelijke beslissing. In bijgevoegd memo staat de aanpak van de impactanalyse beschreven.			
6.	Samenvatting / toelichting				
7.	Afgestemd met:	[ ] kolom: Wel/niet akkoord	[ ] kolom: Wel akkoord	[ ] kolom: Wel/niet akkoord	Anders nl. :
8.	Vervolgtraject		Uitvoering van het plan van aanpak. De COR heeft aangegeven graag actief betrokken te zijn bij de uitwerking van de impactanalyse en is van harte uitgenodigd om hiervoor een contactpersoon door te geven.		
9.	Communicatie	Intern	Nog niet van toepassing		
		Extern	Nog niet van toepassing		
10.	Bijgevoegde stukken	Plan van aanpak impactanalyse			
11.	Contactpersoon				

Hamerstuk: nee

Ministerie van Financiën

Aan MT Belastingdienst
Namens [redacted] lid MT Belastingdienst Human Resources en Communicatie

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]

T 070 [redacted]
F 070 [redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
3 februari 2015

Auteur
[redacted]

memo

Plan van aanpak impactanalyse

Aanleiding

Op 12 januari is het MT gevraagd in te stemmen met het voorstel om alle vacante functies in individuele functies open te gaan stellen. Het MT heeft aangegeven de richting in dit voorstel te omarmen, maar voor 1 april eerst een impactanalyse te willen zien die zicht geeft op de mogelijke gevolgen van een dergelijke beslissing. In deze memo vindt u de aanpak van de impactanalyse.

Aanpak impactanalyse

De impactanalyse brengt in beeld wat de globale consequenties zijn van het MT-besluit op relevante thema's en bedrijfsprocessen. Het gaat om thema's en bedrijfsprocessen op het terrein van personeel, organisatie, administratieve organisatie, financiën en juridische zaken.

De impactanalyse wordt praktijkgericht aangepakt. In afstemming met Toeslagen wordt toekomstig vacant werk in individuele functies beschreven. Doel hiervan is om met een fictief praktijkvoorbeeld te laten zien hoe individuele openstelling van vacatures plaats kan vinden. Dit levert input voor een aanpak op die, afhankelijk van besluitvorming rond 1 april, een vervolg kan krijgen.

Op basis van de impactanalyse wordt rond 1 april een advies gegeven aan het MT of en zo ja op welke manier het besluit om alle vacante functies in individuele functies open te gaan stellen, kan worden uitgevoerd.

Randvoorwaarden impactanalyse

- De impactanalyse geeft inzicht in "waar we het precies over hebben" en wat het besluit in de praktijk betekent.
- De impactanalyse geeft specifiek antwoord op de vraag: "Wat betekent het werken met individuele functies voor":
    - de inrichting en aansturing van een team
    - de werkwijze met twee rechtsposities in 1 team
    - het opleiden van mensen
    - kosten en opbrengsten.

- Bedrijfsonderdelen zijn zichtbaar betrokken bij de uitwerking van de impactanalyse (o.a. FIOD, Belastingtelefoon, Douane, Toeslagen, CA, Belastingen, EC, CKC, UCA, DGBel/Bedrijfsvoering).
- De COR is betrokken bij de impactanalyse.
- Het team Communicatie van DGBel is aangesloten bij de communicatie over de besluitvorming.

- De impactanalyse bevat een paragraaf met inzicht in financiële consequenties.

Resultaat per 1 april

- Beeld van het proces om een individuele functie te beschrijven, waarderen en open te stellen.
- Analyse van de factoren waar het besluit impact op heeft.
- Financiële paragraaf met financiële consequenties van het besluit en kosten die het proces van functiewaardering met zich meebrengt.
- Advies over "hoe om te gaan met 2 verschillende rechtsposities in 1 team".

Betrokkenheid bedrijfsonderdelen

- De impactanalyse wordt vanuit DGBel opgepakt samen met vertegenwoordigers van de bedrijfsonderdelen Belastingen, Douane, Toeslagen, Belastingtelefoon, UCA, EC en CKC en een vertegenwoordiger van de COR.
- Via de HR-directeuren of reguliere contactpersonen wordt de input uit de bedrijfsonderdelen georganiseerd.
- Concreet betekent het dat de vragen worden uitgewerkt door HR-professionals en managers uit de organisatie die dagelijks met de benoemde thema's bezig zijn en de gevolgen op lange termijn overzien.
- De conceptversie van de impactanalyse wordt met alle bedrijfsonderdelen waar groepsfuncties voorkomen en UCA, EC, CKC en DGBel/bedrijfsvoering afgestemd.

Vraagstelling

De volgende vragen worden globaal getoetst voor de meest relevante bedrijfsprocessen op het terrein van personeel, organisatie, administratieve organisatie, financiën en juridische zaken.

- Wat zijn de mogelijke gevolgen van het openstellen van vacante functies in individuele functies voor thema x, bedrijfsproces y
- Wie krijgt met deze gevolgen te maken?
- Hoe zien we deze gevolgen in de praktijk terug?
- Wanneer zijn de gevolgen merkbaar?
- Waar zijn de gevolgen merkbaar?
- Wat zijn de financiële consequenties van het besluit voor thema x, bedrijfsproces y?
- Hoe lossen we eventuele vraagstukken op?

Bij beantwoording van vragen staat de volgende ist- en soll-situatie centraal.

Ist-situatie

Vacant werk wordt nu grotendeels in groepsfuncties opengesteld. In een groepsfunctie geldt een salarislijn die is verdeeld over 3 schaalniveaus (met uitzondering van de groepsfunctie D). Uitgangspunt is dat het werkaanbod werk bevat op het niveau van deze drie schalen.

Soll-situatie

Al het vacante werk wordt opengesteld in een individuele functie. Uitgangspunt is dat het beschikbare werkaanbod wordt gewaardeerd. Het werkpakket wordt vervolgens (zowel intern als extern) opengesteld in een individuele functie. Daar hoort 1 schaalniveau bij in plaats van 3 schaalniveaus.

Salarisschalen voor groepsfuncties zijn ontleend aan de salarisschalen in het BBRA voor individuele functies. In onderstaande tabel staat weergegeven welke individuele schalen corresponderen met de schalen voor de groepsfuncties.

Groepsfunctie	Salarischaal BBRA
I	13
	12
	11
F	11
	10
	9
E	9
	8
	7
D (deurwaarders)	8
	7
C	7
	6
	5
B	5
	4
	3

Tijdpad

Week 3 (19 januari-23 januari):
Bespreken en aanvullen (concept) plan van aanpak (inhoud en rolverdeling)

Week 4 (26 januari-31 januari):
Afstemming plan van aanpak met stuurgroep FGR en Projectleiders FGR
Afstemming plan van aanpak met [redacted] (opdrachtgever)
Opdracht toelichten aan actiehouders thema's DGBel
Afstemming plan van aanpak met HR directeuren

Week 5/6/7/8 (2 februari- 27 februari):
Afstemmen plan van aanpak in MT
Inventariseren contactpersonen bedrijfsonderdelen en COR
Input impactanalyse maken i.s.m. betrokken bedrijfsonderdelen.
19 februari COR (bespreken voortgang)
5 maart GOBD (bespreken voortgang)

Week 9/10 (2 maart-13 maart):
Concept impactanalyse schrijven en afstemmen met bedrijfsonderdelen

Week 11/12 (16 maart-27 maart):
Concept impactanalyse bespreken met opdrachtgever
(Concept) impactanalyse bespreken in informeel MT

Week 13/14 (30 maart -10 april):
Bespreking impactanalyse in formeel MT 30 maart of 6 april

Belastingdienst

MAC campagne 2014-2015.

Naam dienstonderdeel
Belastingdienst/Centrale Administratie

Belastingdienst/Toeslagen

Contactpersoon

[redacted]

Datum
12 januari 2015

Versienummer
1.0

Datum vaststelling

Vastgesteld door

Auteur

[redacted]

Kopie aan
Keten Toeslagen

Bijlagen
Geen

Inleiding.

Doel van de memo

Dit memo heeft als doel een overzicht te geven van de behaalde resultaten van de MAC campagne Toeslagen 2014-2015 alsmede een beeld te schetsen van de inspanningen door de vele medewerkers van de keten Toeslagen gedurende deze campagne. Daarnaast dient het als basis voor verbeteringen voor de MAC 2016.

1911000 01747

Achtergrondinformatie

Het MAC-proces dient om iedere aanvrager, die in 2014 een toeslag ontving, automatisch die toeslag in 2015 te laten ontvangen (continueren) zonder enige actie van die aanvrager zelf. Dit proces wordt uitgevoerd in november en december 2014. De burger ontvangt een samengestelde MAC beschikking 2015 in december 2014. Daarin staan van alle regelingen het recht per regeling. De eerste termijn wordt eind december 2014 uitbetaald. Als voor een burger één of meerdere toeslagen niet worden gecontinueerd, dan ontvangt de burger per niet gecontinueerde toeslag een beëindigingsbrief.

Behaalde resultaten

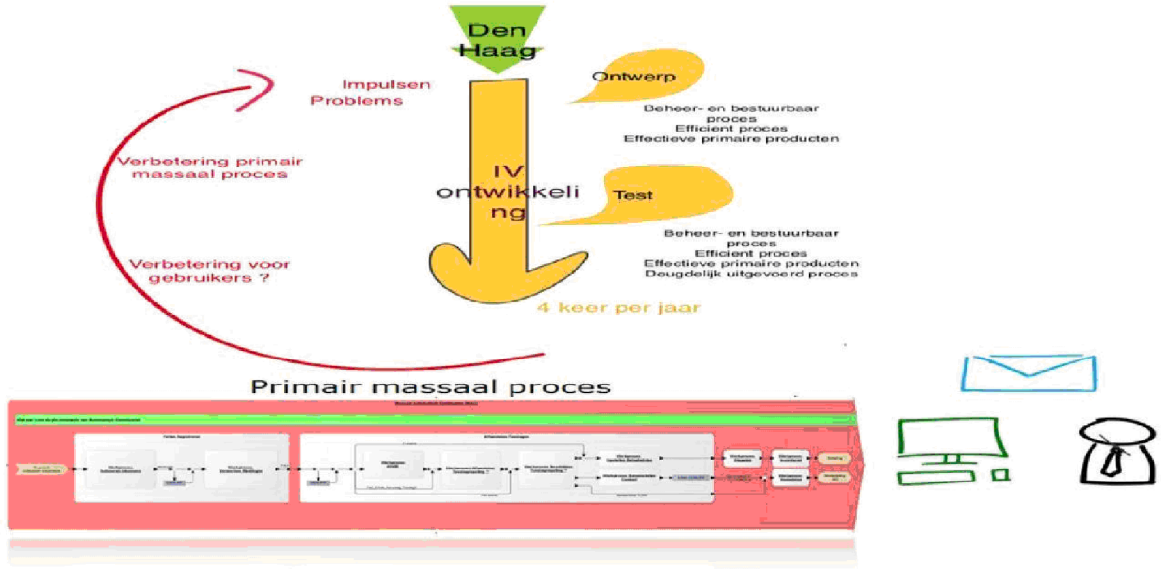
Het resultaat van de MAC campagne 2014-2015 mag een succes worden genoemd:

1) 99.9% van de burgers heeft tijdig (d.w.z. voor 20 december een MAC beschikking ontvangen
2) deze burgers hebben allen op de 22e december de eerste termijnbetaling ontvangen.

Scope: van IV-keten tot en met productieketen

Deze terugblik op de MAC campagne 2014-2015 beschouwt het proces van IV-ontwikkeling tot en met de productieketen.

Impression artistique ontwikkel- en productieketen.



I. Normen en Wettelijke Kaders

Het vaststellen en implementeren van de jaarlijkse wijzigingen in de toeslagregelingen - door in de systemen nieuwe normen op te nemen - is een substantieel onderdeel van de jaarlijkse MAC campagne. Hierop zijn twee bijzonderheden te vermelden.

Er is een vigerende afspraak dat VWS uiterlijk de 14e van november de nominale zorgpremie ter beschikking stelt. Deze afspraak is niet voetstoots uitvoerbaar. In de afgelopen campagne werd de zorgnorm, op basis waarvan de hoogte van de voorschotten voor de zorgtoeslag voor 2015 worden gebaseerd, pas op 14 november aan het einde van de middag ontvangen en aansluitend in het systeem ingevoerd. Door een noodingreep en veel extra inzet van MinFin/DGBel en omdat de productie op deze korte termijn aanpassing goed was voorbereid is een ernstige vertraging in het MAC proces voorkomen.
In 2015 valt 14november valt in het weekend dat er al massaal geproduceerd moet worden. Vanuit het oogpunt van een tijdige start en beheerste uitvoering van het MAC proces dient hiermee rekening te worden gehouden bij het maken van nieuwe afspraken over de uiterste aanleverdatum van de zorgnorm.

Door het departement SZW werd na de start van de MAC campagne aangegeven dat de initieel aangeleverde normen voor woonlandfactoren (WLF's) voor KGB teruggedraaid moesten worden. Oorzaak was het niet gepubliceerd hebben van deze WLF's in de Staatscourant. De afspraak met SZW is gemaakt dat de 2014-normen geheel 2015 van kracht blijven. Het terugdraaien en forceren van besluitvorming heeft heel veel voeten in de aarde gehad.
Om herhaling te voorkomen moet B/T vanaf juni bij SZW op de lijn komen om de normen inclusief tijdige publicatie zeker te stellen.

II. IV-keten

Voor het MAC-proces zijn in goed overleg de specificaties in twee releases vastgelegd. Bijzonder hierbij was dat er gekozen is om alle betrokken releases tegelijkertijd in productie te gaan nemen.
Tijdens de voortbrenging is tijdsdruk ontstaan, vooral door een aantal bevindingen op het gebied van performance en op het raakvlak tussen Toeslagen en Ontvangen&Mededelen. Deze bevindingen zijn - voor alle schakels in de keten - uiteindelijk acceptabel opgelost. Zodoende kon de kwaliteit van de release geborgd blijven.
Tijdens de vrijgave werd duidelijk dat de betrokken releases niet tegelijkertijd naar productie konden. Door een ingreep in de productie-uitvoering en door aanpassen van de productieplanning konden de releases stap voor stap naar productie.
Dankzij hoge inspanning en veel creatief denken is uiteindelijk bereikt dat:
- de software in fasen "just-in-time" geleverd is;
- de software de vereiste kwaliteit had om beschikkingen juist te produceren.

De mogelijke verbeterpunten zijn geïnventariseerd. Hoe en wanneer deze punten worden meegenomen, moet vastgesteld worden. Het beter kunnen omgaan met de grondoorzaak voor de slechte performance, t.w. de groeiende hoeveelheid data, is hierbij het belangrijkste punt van aandacht.

Pre productietest (PPT)

Het doel van de Pre Productie Test (PPT) is om producten te testen met een systeem dat qua data en infrastructuur zoveel mogelijk lijkt op productie. Deze PPT was gericht op het testen van de correcte uitvoering van het MAC proces. Vanuit de PPT zijn ook aanpassingen doorgevoerd naar de productie omgeving.

Vooral het herverdelen van Services over twee aparte machines heeft de performance in productie sterk verbeterd.
De PPT is met goed gevolg afgerond. De samenwerking tussen B/T, B/CA, B/CAO en B/CIE heeft gezorgd voor een goed resultaat en zijn verschillende hindernissen gedurende het traject in nauwe samenwerking opgelost.
Niet alle opleveringen vanuit B/CAO waren - om verschillende redenen - op tijd. De PPT is hierdoor twee weken later gestart en vanaf dat moment gefaseerd opgeleverd. Na het productiemoment van de release is de PPT doorgegaan.
Gedurende de test zijn er veel issues geweest met betrekking tot de performance van het systeem. De effecten waren vooral merkbaar bij de processen Indexeren, Herberekenen en Vrijgeven Draagkracht. Een aantal oplossingen hiervoor is gerealiseerd door aanpassingen te doen aan de infrastructuur, software en processen. De grootste oorzaak ligt aan het ontbreken van data-schoning binnen het systeem. Er wordt continu nieuwe data toegevoegd, zonder dat oude en ongebruikte gegevens worden geschoond en/of gearchiveerd. De belangrijkste aanbeveling vanuit de PPT is dan ook om aandacht te besteden aan dataschoning en archivering. Het nut van de pre-productietest (PPT) heeft zich in ieder geval andermaal bewezen. Voor iedere massale campagne zal deze test ingepland worden.

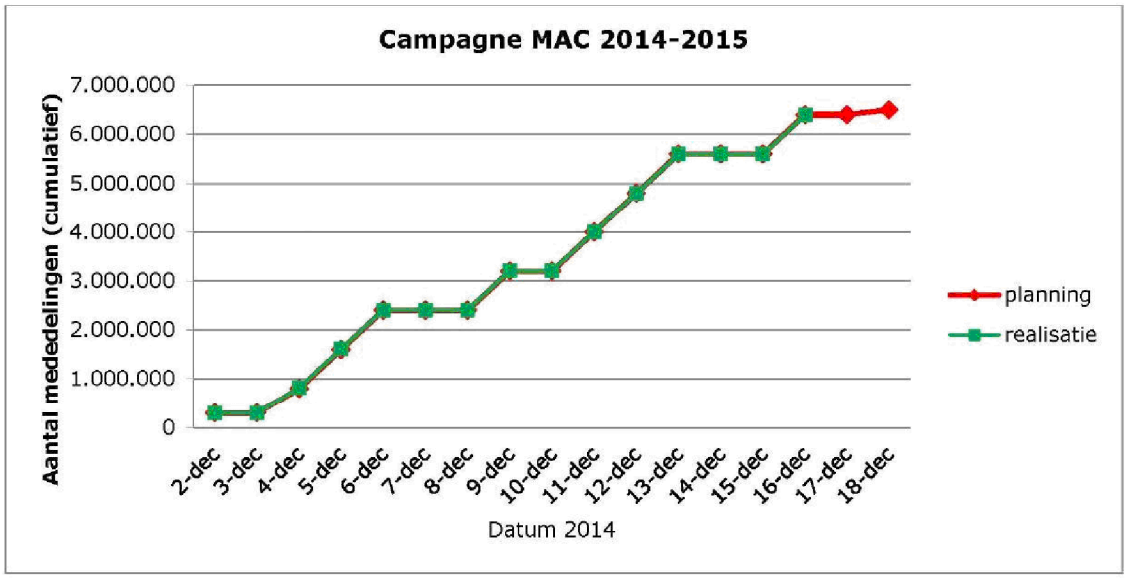
III. De productie

Het verwerken van de diverse deelstappen tijdens de MAC is succesvol verlopen. Hierbij zijn geen blokkerende bevindingen opgetreden en was er over het geheel gezien in productie een goede performance.
Het is inmiddels een gegeven dat niet alles exact volgens plan verloopt, maar dankzij de flexibiliteit van betrokken partijen is 99.9 % van de toekenningen voor 2015 tijdig verleend.
Vanwege een specifiek performance probleem en een te late aanlevering van uitsluitposten is een beperkt aantal burgers niet gecontinueerd (zie onderdeel Damages). Voor deze restposten is deels een oplossing gevonden door een extra 'veeg-ronde' in te plannen in week 50.
De flexibiliteit, benodigd om eerder genoemde issues het hoofd te bieden, heeft meer positieve effecten gehad. In voorgaande jaren werd sterk vastgehouden aan de zogenaamde Freeze periodes, dwz. "tijdssloten" in en rond de weekeinden waarin het systeem alleen beschikbaar werd gesteld voor MAC verwerkingen. Met deze MAC campagne hebben processen noodgedwongen ook buiten deze Freeze periodes gedraaid, waarbij de productie werd gestuurd via de nieuwe voorziening "priority en bulk channeling", die ervoor zorgt de Massale MAC processen prima deels tijdens de openingstijden van Kantoor, Dienstverlening en Burgerportaal gedraaid kunnen worden. Het inplannen van freezes is daarom niet meer nodig.

Planning

De massale productie is gestart in november 2014. In onderstaande grafiek is zichtbaar hoe de realisatie zich heeft verhouden tot deze planning.
In het totaal zijn er ruim 6.4 miljoen mededelingen gegenereerd (hiervan waren ruim 820.000 beëindigingsbrieven). Dit is 1.5% minder dan geprognotiseerd (6.5 miljoen).
Hierdoor was de bezorging twee dagen eerder gereed dan gepland. Ook het aanbieden van de digitale mededelingen is zonder noemenswaardige stagnatie verlopen.

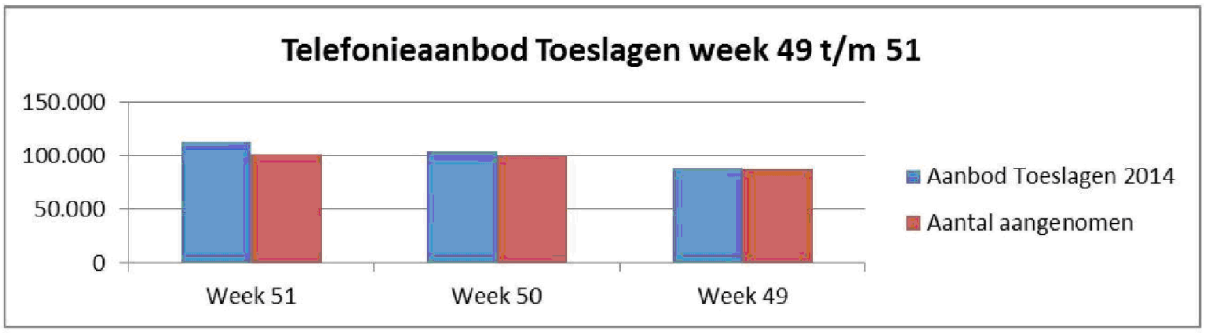
Bezorgen papieren mededelingen



IV. Belastingtelefoon

Voor de MAC campagne werd er een extra telefonieaanbod van ongeveer 5.900 uur verwacht. Het aantal reacties vanuit de burgers op de verzending van de MAC is geprognotiseerd op 0,85%.

In de periode van week 49 t/m 51 (2014) zijn er ruim 6,4 miljoen beschikkingen verstuurd (2013:6,3 miljoen). Het gemiddelde percentage aangenomen gespreken van week 49 t/m 51 is uitgekomen op 95% (2013: 88%). De gemiddelde gespreksduur van een gesprek voor Toeslagen in de MAC periode bleek 383 seconden (2013: 382 seconden).



Er hebben zich geen grote damages voorgedaan. Door een goede bereikbaarheid heeft zich nagenoeg geen herhaalverkeer voorgedaan.

Er is meer aandacht geweest voor communicatie van de wijzigingen in de Toeslagwetten. Via de landingspagina met informatie op de site (tabel waarin men kan zien waar men recht op heeft) en o.m. door radiospotjes zijn de burger vooraf beter geïnformeerd. Ook op de beschikking is verwezen naar de landingspagina. Hierdoor minder impact voor telefonie voor onder andere de nihil beschikkingen van 350.000 huishoudens.

Ook is de ervaring dat meer burgers dit jaar gebruik maken van de berichtenbox, waardoor er verschuiving plaatsvindt van het contactmoment. Leermoment hierbij is meenemen vanaf beschikbaarheid berichtenbox. Vanaf 19 december is een melding in de IVR opgenomen over de uitbetaling op 22 december 2014.

V. Kantoor Toeslagen

Afstemming met DGBel en binnen de keten

De samenwerking met MinFin/DGBel (bijv. over beschikbaarheid normen) is uitstekend geweest. Zowel langs de as van inhoud (mogelijkheden, onmogelijkheden, alternatieven e.d.) als langs de as van de "politieke wandel" (masseren en beïnvloeden van de relevante omgeving).
Ook in dit MAC-proces heeft de Controlroom Toeslagen de regierol ingevuld en is dit ketenbreed samengestelde gremium een beproefd en gewaardeerd communicatie-/informatiekanaal naar stakeholders en ketenpartners geweest.

Handmatige behandeling

De handmatige behandeling van de relevante posten is tijdig uitgevoerd. Desondanks zijn voor B/Toeslagen een aantal verbeterpunten in verschillende processen te onderkennen.
Deze worden puntsgewijs opgesomd.
1. Door B/Toeslagen is een prognose opgesteld voor de uitkomsten van MAC T+1 ten einde een referentiekader te hebben tijdens het MAC proces om maximale zekerheid te krijgen over de volledigheid van MAC. Deze prognose moet op 1 november beschikbaar zijn.
2. De effecten voor de burger op de hoogte van zijn toeslag door bijvoorbeeld herziene normen en de daaraan gekoppelde communicatiestrategie moeten sneller met het management van B/Toeslagen en B/CA worden besproken.
3. In de preproductietest MAC is inzichtelijk gemaakt welke uitval/uitworpstromen te verwachten zijn. De doorvertaling van soort en volumes naar kantoorregie verdient verbetering. Ook moet in de PPT scherper worden gestuurd op het oplossen van berekeningsverschillen tussen TVS en diverse controletools die als controlemiddel worden ingezet.
4. De motivatie is groot om zo "schoon" als mogelijk het MAC proces te starten. Dit leidt tot handhavings- en semi-massale acties die nog vlak voor Formeel Beschikken MAC worden ingezet. Overzicht en zorgvuldigheid komen dan in het gedrang. Het uitgangspunt wordt herbevestigd dat bij de start van de MAC campagne alle massale handhavingsacties (waaronder niet-zorgverzekerden en DUO) moeten zijn afgerond.
5. Het is noodzakelijk en mogelijk gebleken ook voorafgaand aan Formeel Beschikken MAC een risicoselectie uit te voeren. Daarbij moet alertheid bestaan voor het feit dat bij deze risicoselectie geselecteerde risicoposten niet worden gecontinueerd (op andere momenten in het jaar loopt de maandtermijn in principe door) en dat er een onbedoeld liquiditeitseffect voor de burger optreedt (bijv. HOT/HOR KOT). Het verdient aanbeveling deze risicoselectie ook in de PPT uit te voeren.
6. Het beheerproces rondom uitsluitingen voor MAC kan verbeterd worden, zowel beleidsmatig als uitvoerend. Het huidige proces heeft, samenvallend met diverse laat ingeplande toezichtacties, geleid tot verkeerde uitsluitingen (onterecht niet uitgesloten, onterecht wel uitgesloten). Dit bracht de nodige nazorg en communicatieve uitdagingen met zich mee.

VI. Printen en verzenden

De MAC campagne is ook bij het printen en verzenden volgens planning verlopen. Het printwerk is aangeboden en verwerkt zoals vooraf afgesproken.
In eerste instantie zijn er te weinig nieuwe 'Mijn Overheid' enveloppen van SandD ingekocht door het Logistiek Repografisch Centrum. Via deze envelop worden de burgers attent gemaakt op de Berichtenbox van de overheid. Om alles toch volgens planning te kunnen versturen is er besloten ongeveer 350.000 mededelingen in de oude SandD envelop te versturen.

VII. Inning

Het aanmaken en verwerken van de betaalbestanden is zonder problemen verlopen. In onderstaande tabel is te zien wat er per regeling aan betalingen is gegenereerd. In totaal zijn er 7.6 miljoen betalingen verwerkt. Daarvan is het gemiddelde toeslagrecht €2.266

Regeling	nihil	betaling	Bedrag	gemiddeld recht
HUUR	1.998	1.264.147	€ 3.090.398.807	€ 2.441
KGB	42.693	1.097.120	€ 1.742.022.196	€ 1.528
KOT	1.405	410.733	€ 1.754.190.677	€ 4.256
ZORG	410.877	4.418.079	€ 4.047.305.504	€ 838
totaal	**456.973**	**7.190.079**	**€ 10.633.917.184**	**€ 2.266**

In het weekend van 13/14 december 2014 - 2 dagen voor de betaalselectie van de MAC – zijn voor het Geldverkeersysteem twee releases uitgerold. Deze releases hebben geleid tot meerdere productieverstoringen, waardoor de tijdige uitbetaling van de MAC onder hoge druk kwam te staan. Door forse inspanningen geleverd door B/CA, B/CAO en B/CIE is de tijdige betaling op het allerlaatste moment geborgd.

Voor het 2e jaar op rij is er binnen Inning geen damage geweest inzake het ten onrechte verrekenen van het jaarrecht Toeslagen met vorderingen van insolventieklanten en "beslagvrijevoetposten". Door strakke regievoering (m.b.v. een draaiboek) van B/CA Inning en dankzij de bijdrage van medewerkers de special terugvordering toeslagen bij SMP zijn alle noodzakelijke acties om bij deze burgers ongewenste verrekening te voorkomen met succes uitgevoerd.

VIII. Damages en incidenten

Tijdens de productie zijn er problemen geconstateerd bij het verwerken van de Huurtoeslagen. De performance een specifieke groep binnen deze verwerking was slecht, waarbij de nodige uitval (4.100 stuks; damage 2014-063)is ontstaan die tot op heden nog niet geheel verwerkt is (ruim 1.000 stuks). Dit heeft te maken met de zogeheten "grote woonobjecten". Voor de rest zijn er geen noemenswaardige incidenten tijdens de productie ontstaan.
Achteraf is een tweetal incidenten ontdekt naar aanleiding van telefoontjes richting de belastingtelefoon. Een deel van de Woonlandfactor (WLF) was niet

correct verwerkt vanwege het niet juist verwerken van het element 'verzorgers' ipv 'ouders' (5.500 stuks; damage 2014-062). Daarnaast is gebleken dat voor zo'n 600 Kinderopvangtoeslagen ten onrechte een nihil beschikking was opgemaakt. Na herberekenen van deze populatie is dit rechtgetrokken.

IX. Borging voor MAC 2016 (productie 2015)

In het zgn. Kaderdocument Mac 2016 zullen de "lessons learned" worden opgenomen om voortdurend verbeteringen en verdere optimaliseringen te blijven realiseren. Een overzicht:

- bepalen uiterste aanleverdatum zorgnorm in 2015 door SZW
- realiseren verbetering performance door schoning en archivering
- borgen PPT door tijdige opleveringen IT door B/CAO
- tijdige aanlevering van uitsluitposten
- op voorhand rekening houden met een extra 'veeg-ronde' in week 50.
- aandachtspunten handmatige behandeling op blz 7
- maatregelen afschaffen papieren MAC

Forecast B/CA massale productie 2015 week 7 t/m 9 (9 februari t/m 1 maart)

Burgers

Toeslagen
In aansluiting op wat in MTBD aan de orde is geweest met betrekking tot Definitief Toekennen Toeslagen oudere jaren, is de uitvoering opgepakt hetgeen mogelijk tot klantvragen leidt

De betreffende populatie toeslagbetrokkenen (ongeveer 360.000) waarvan geen inkomen bekend is in de Basisregistratie Inkomen (BRI) ontvangt in week 6/7 een mailing. Hierin wordt kenbaar gemaakt dat er in de nog te ontvangen DT berekening 2011 door Toeslagen uitgegaan wordt van een door de inspecteur vastgesteld inkomen € 0.
Voor ongeveer 450.000 toeslagaanvragen 2011 wordt een DT beschikking verzonden gebaseerd op de € 0 inkomens

Aanslagbelastingen
De verzending van de aangiftebrieven/biljetten verloopt volgens planningen loopt tot en met 24 februari 2015. De uiterste inleverdatum voor de aangifte IH 2014 is, zoals bekend, aangepast naar 1 mei 2015.
Van alle aangiftebrieven, met uitzondering van de afvoerbrieven, papieren M-biljet en papieren C-biljet, wordt een E-mededeling aangemaakt en verzonden.
Op 1 maart 2015 komt voor de burger in het portaal MBD de Online Aangifte (IH niet winst 2014) beschikbaar. Tevens wordt de App beschikbaar gesteld en is Easytax programmatuur als fall back beschikbaar.

Op 20 februari 2015 wordt een release doorgevoerd die ervoor zorgt dat particulieren vanaf 1 maart 2015 via 'Mijn Belastingdienst' elektronisch uitstel kunnen aanvragen voor het belastingjaar 2014.

Voor volledigheid melden we dat er zijn problemen geweest bij de verzending van de brieven met machtigingscode's ten behoeve van de HUBA IH 2014. Aan 20.000 belastingplichtigen is de machtigingscode twee keer verstrekt als gevolg van een menselijke fout aan de zijde van Logius. Vanuit IMDV is richting Logius aangedrongen op maatregelen om herhaling te voorkomen.

Auto
In het kader van de OvergangsRegeling (OVR) Oldtimersregeling is een patch geïmplementeerd om tot verzending van rekeningen te komen ingeval niet (tijdig) betaald is. Daarmee worden de betreffende voertuigen (circa 19.000 stuks) in het reguliere heffingsproces betrokken. De populatie is nader onderzocht om verzending van foutieve rekeningen te voorkomen. Hieruit zijn geen bijzonderheden gebleken.

Bij het aanmaken van deze rekeningen zijn ook bevestigingsbrieven voor deelnemers OVR aangemaakt door het systeem, waarvan de ketenmanager Auto opdracht heeft gegeven deze niet te verzenden omdat de betreffende bedragen al in december zijn betaald en de brieven niets toevoegen hooguit onnodig telefoonverkeer opleveren (dit is afgestemd tussen Ketenmanager en teammanager BelTel Auto).

Bedrijven

Aanslagbelastingen
De CAVA VpB 2014 verloopt volgens planning en wordt na steekproefcontrole op de output verzonden in week 9. De aangiften worden door B/CIE ook in het Persoonlijk Domein geplaatst.

Aangiftebelastingen
In de massale productie van de aangifteprocessen zijn geen bijzonderheden te melden. Geplande producties zijn regulier en behoeven geen extra maatregelen. Wel extra aandacht voor PDO.

Douane
Voor 2015 heeft Douane de doelstelling beschikbaarheid aangifteprocessen vastgesteld op 97,3%. Het cumulatief gemiddelde over de maand januari is uitgekomen op 98,0%. Douane heeft bij herhaling last van enkele verstoringen in de onderliggende infrastructuur. De instabiliteit van het WAS-platform (webapplicaties) en van de douanepoort leiden tot verstoringen in het proces bij Douane en bedrijfsleven. Er is een Problem-squad bestaande uit CIE, CAO en CA geformeerd die dit probleem intensief gaat monitoren en analyseren. Vooralsnog wordt in geval van een verstoring zo snel mogelijk een herstart van de getroffen server(s) uitgevoerd.

1911000 01747

Algemeen **Incassoketen**

In maart zal extra worden ingezet op zuiverheid van het rekeningenbestand in het kader van 1BRN. In totaal gaan ongeveer 700.000 brieven verstuurd worden, waarin mensen wordt gevraagd aan te geven welk rekeningnummer van meerdere bij-ons-bekende-rekeningnummers door ons gebruikt mag worden. In de komende week worden de eerste 50.000 brieven verstuurd om ervaring op de respons op te doen De overige 650.000 staan gepland vanaf medio maart. In overleg met de beltel is de verzending uitgesmeerd over een aantal weken.

Voor burgers en bedrijven zijn in de reguliere massale productie van de inningsprocessen geen bijzonderheden te melden.

Gegevens

De VIA campagne verloopt volgens planning.
De eerste loonlevering vanuit UWV is op 5 februari binnengekomen. Ondanks de damage die heeft gespeeld, is er door intensieve samenwerking UWV en Belastingdienst geen impact op de vulling van de VIA base loongegevens 2014
Het inwinnen van bankstromen verloopt met de nodige incidenten maar nog steeds volgens planning.

De IAH campagne (inkomens afhankelijke huurverhouding) is op maandag 2 februari 2015 voorspoedig en zonder incidenten gestart. In de aanmeldperiode vragen circa 4.000 verhuurders een account voor het portal aan. Daarna kan de uitwisseling starten van inkomensgegevens en huurders.

Door de late(re) oplevering van ABS voor het aangiftejaar 2014 en de strakke productiebesturing op de verwerking van de biljetten (om aan de 1 juli garantietermijn te kunnen voldoen) is er geen mogelijkheid voor fraudedetectie systeemfraude zoals in eerdere jaren. Gezien het belang ervan is de afgelopen weken gezocht naar een alternatief. In week 7 komt hierover duidelijkheid. Het is de afweging zoveel mogelijk fraude vooraf voorkomen (dus ook niet uitbetalen dmv een VA) en zoveel mogelijk aangiften in VDA traject afdoen

Thema's **Instabiele webomgeving (WAS, PDO)**

In de infrastructuur van de webomgeving zijn aanpassingen nodig om de komende IH campagne te kunnen verwerken (VIOS hardware). Alle ketens die gebruik maken van deze webomgeving lopen hierbij risico op niet beschikbaarheid van de portals.
Op dagbasis vindt afstemming en rapportage op de voortgang plaats. In een bestuurlijk maandagmorgenoverleg is extra aandacht voor de risico's, te nemen maatregelen en scenario's

SBA (Service Berichten Aanslag)

Al enige tijd zijn er problemen met het verstrekken van service berichten (IH, VPB, OB) aan intermediairs. De technische aanpassingen hebben tot op heden nog geen volledige oplossing geboden. Hierdoor kan een deel van de SBA's niet voor de datum van de dagtekening worden afgeleverd. De huidige planning is dat 6 februari een change wordt doorgevoerd waarna snel de serviceberichten kunnen worden verzonden.

Infrastructuur

Zondag 15 februari vindt er infraonderhoud plaats, burgers en bedrijven worden geïnformeerd. B/CIE heeft met de ketens afgestemd wat de risico's en de gevolgen zijn voor de beschikbaarheid. Na het onderhoud worden controles uitgevoerd op juiste werking en beschikbaarheid van hun systemen en processen.

Vervolg damage database HLP met impact op gegevensuitwisseling LH

Vrijdagavond vindt herstel plaats van de programmatuur. Aansluitend wordt door B/CA de productie opgestart en de loonberichten in de database verwerkt waarna ook de juistheid van verwerking in de database vastgesteld wordt. UWV heeft aangegeven na ontvangst van de loonberichten de verwerking in Polis direct uit te voeren. Door deze samenwerking wordt toch aan de verplichting van de termijnen voldaan
Een standby-regeling aan de zijde van B/CA en B/CAO c.q. B/CIE, voor het geval er problemen ontstaan, wordt ingeregeld.

Vraagstuk blijft wel hoe het herstel van de reeds in HLP verwerkte loonberichten gaat plaatsvinden. Dit wordt aansluitend aan het bovenstaande door CA/CAO/CIE opgepakt.

Inleiding bij open space

[redacted] over haar 2 jaar ervaring bij de BD van Nieuw-Zeeland

Vanaf eind 2012 is [redacted] op detacheringsbasis werkzaam geweest bij de Inland Revenue in Nieuw Zeeland. Als [redacted] was zij verantwoordelijk voor de handhavings-, intelligence- en klantstrategieen en nauw betrokken bij de business transformation van IR.

In deze sessie zal na een korte inleiding over het land en de overeenkomsten/verschillen van de belastingdiensten, een aantal onderwerpen nader worden besproken, zoals de introductie van een nieuw handhavingsmodel en -visie en wat dit betekent voor de organisatie.