

Bundel van de Belastingdienst Bestuurlijk Overleg van 8 februari 2016

- 1 Rondje langs de velden
- 2 Stand van zaken Investeringsagenda (mondeling)
- 3 Quick scan beeldvorming q15.4 (, bijgevoegd)
memo BOBD 8 februari voorstel richtinggevende thema's Beeldvormingproactieve thema.pdf
Quickscan beeldvorming Q15 4 versie 1.0 BOBD.pdf
- 4 Fraudebestrijding Belastingdienst Voortgangsrapportage 2015 (bijgevoegd)
Aanbiedingsformulier RvB 08022016 rap..docx
Rapportage fraudebestrijding 2015 030216.pdf
- 5 Switch
- 6 Besluiten- en actiepuntenlijst (bijgevoegd)
Besluiten en actiepuntenlijst BOBD 11 januari 2016.docx
- 7 Rondvraag



Aan
leden van het Bestuurlijk Overleg Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
4 februari 2016

Auteur

Bijlage: Quickscan
BeeldvormingQ15.4

memo

Doorontwikkeling TOPlijst: 2^e Quickscan Beeldvorming en
voorstel richtinggevende thema's komende maanden

Hierbij de Quickscan Beeldvorming over het vierde kwartaal van 2015. Daarin wordt een terugblik gegeven op thema's die de beeldvorming over de Belastingdienst in het vierde kwartaal van 2015 hebben beïnvloed. Verder wordt een terugblik gegeven van het in oktober benoemde richtinggevende thema EBV en de leerpunten daaruit. De Quickscan is ook de basis voor benoemen van richtinggevende thema's voor de komende maanden, waarvoor hieronder een voorstel wordt gedaan. In de Quickscan wordt gebruik gemaakt van de eerste resultaten van het Beeldvormingsonderzoek dat nu wordt uitgevoerd door bureau Motivaction. Dit onderzoek is half maart afgerond.

Highlights Quickscan Q15.4

- Elektronisch berichtenverkeer in relatie tot massaal automatisch continueren Toeslagen was voor veel stakeholders beeldbepalend in het afgelopen kwartaal. Sentiment onder betrokken stakeholdergroepen was kritisch. Ook al wordt de overgang naar digitaal veelal als een logische ontwikkeling gezien, is er veel zorg over het absolute en verplichtende karakter en de in de beeldvorming zeer snelle invoering. Er is veel zorg over minder digitaalvaardigen. Daarnaast raakt het aan privacy issues in relatie tot het organiseren van hulp. Uit de terugblik wordt geconcludeerd dat meer oog voor en meer aansluiten bij de sentimenten van verschillende stakeholdergroepen leidt tot meer begrip en daarmee tot een minder negatief sentiment. Daarvoor is meer aandacht voor omgevingsanalyse bij de start van een dergelijk traject een belangrijke aanbeveling. Daarbij lijkt het ook belangrijk de stakeholdergroep medewerkers betrekken.
- Andere thema's die van invloed waren op de beeldvorming over de Belastingdienst waren ZZP/DBA, politieke proces rond het belastingplan 2016, diverse handhavingsacties, belastingontwijking en vestigingsklimaat en fraudegevallen bij toeslagen.

Ter bespreking: voorstel uitwerking richtinggevende thema's

We verwachten dat in de komende maanden de onderstaande thema's in de beeldvorming een rol zullen gaan spelen. Een aantal van deze thema's was ook afgelopen maanden al van invloed op de beeldvorming over de Belastingdienst. Hieronder wordt aangegeven hoe in de komende weken steeds in een samenwerking tussen beleid, uitvoering en communicatie deze thema's en de relevante stakeholders in kaart worden gebracht en een voorstel wordt gedaan voor al dan niet actieve beïnvloeding van de beeldvorming. In de uitwerking zal ook steeds de relatie met de Investeringsagenda worden benoemd. Monitoring

vindt plaats via de wekelijkse TOPlijst. De uitgewerkte voorstellen worden binnenkort aan het BOBD voorgelegd.

- Elektronisch berichtenverkeer: uitwerking van beleid gericht op vergroten van het aantal aangemaakte berichtenboxen en ontzorgen van burgers. Hierin worden bovengenoemde leerpunten meegenomen. Dit komt onder meer tot uitdrukking in het intermediairenbeleid dat in de maak is? Voor vele stakeholders is operational excellence (van functionaliteit Berichtenbox tot machtigingsvoorzieningen voor instellingen) van belang in combinatie met dienstverlening/menselijke maat. Hierin resultaat boeken en presenteren voordat de Nationale Ombudsman met zijn bevindingen komt, is van grote invloed op de beeldvorming ten opzichte van het alternatief: reactief opstellen.
- Aangiftecampagne: verloop van de aangifte 'iedereen online' zonder problemen (operational excellence, dienstverlening). Aandachtspunt voor de beeldvorming is goed aan te sluiten op andere trajecten zoals bijv EBV. Dit wordt uitgewerkt.
- ZZP/ DBA implementatie. Nu het wetsvoorstel is aangenomen wordt gestart met de implementatie samen met relevante stakeholdergroepen. Daarvoor wordt dezer dagen een plan uitgewerkt waarin ook beeldvormingsaspecten worden geduid en waar relevant van acties worden voorzien.
- ICT op orde: burgers en bedrijven geven aan operational excellence belangrijk te vinden (goede kwaliteit van afhandeling van processen en database). In overleg

[redacted] vanuit de IV-organisatie wordt in kaart gebracht of en hoe dit thema proactief kan worden ingevuld. Bedoeling is om via een issue-aanpak te komen tot acties en interventies om de beeldvorming over de ICT van de Belastingdienst beïnvloeden. Belangrijk aandachtspunt is het rapport van de ARK dat in mei verschijnt.

- Gegevensuitwisseling. De Belastingdienst is de afgelopen weken een paar keer in de publiciteit geweest in relatie tot dit onderwerp. (privacy, transparantie, operational excellence, dienstverlening) In de komende weken werken we dit thema uit in samenhang met het visietraject datamanagement. In de uitwerking tav beïnvloeding van de beeldvorming richten we ons vooral op de termijn.
- Ander thema wat de komende tijd naar verwachting de beeldvorming beïnvloedt is belastingontwijking en vestigingsklimaat, onder andere door de uitspraak van de EC over rulings en het richtlijnvoorstel. Hier geldt dat het speelveld complex met veel verschillende en grote belangen. Er wordt ingezet op een succesvol EU voorzitterschap ook op dit punt. Het voorzitterschap vraagt om een neutrale en waar mogelijk positieve/ omarmende opstelling op dit dossier. Voortouw hiervoor ligt bij DGFZ.

Relaties met andere trajecten

- De Quickscan en de in dit memo genoemde thema's zijn afgestemd in het Bestuurlijk vooroverleg Beeldvorming en tot stand gekomen samen met het issuesmanagersnetwerk TOPlijst. Het is ook afgestemd met PMO en waar mogelijk wordt de relatie met de Investeringsagenda gelegd.
- De inzichten uit het beeldvormingsonderzoek en de quickscan Beeldvorming worden ook ingezet tijdens de sessies met de Raad van Bestuur over de invulling van stakeholdermanagement (external engagement).
- Verder is aansluiting gezocht bij de uitvoeringstoets nieuwe stijl in relatie tot de impact van nieuwe maatregelen op doelgroepen en verkennen van mogelijk proactief betrekken van stakeholdergroepen in de voorbereiding.

- Tot slot zoeken we bij de verdere ontwikkeling van de Beeldvormingsmonitor aansluiting bij de strategische doelen van de Belastingdienst: bevorderen compliance, genereren belastingontvangsten en op peil houden van handhavingsniveau. Op dit moment worden deze doelen vertaald naar tactisch en operationeel niveau (doelenhiërarchie). Hierbij is het de uitdaging om 'van buiten naar binnen' te werken en de verwachtingen van de buitenwereld over de resultaten van de Belastingdienst te kunnen beïnvloeden.

QUICKSCAN BEELDVORMING 2

kwartaal 15.4

versie 1.0

Doorontwikkeling TOPlijst 2.0

5 februari 2016

1. Inleiding

Bijgaand de tweede Quickscan Beeldvorming Belastingdienst, een kwalitatieve voorloper van de te ontwikkelen Beeldvormingsmonitor. Dit is onderdeel van de doorontwikkeling TOPlijst 2.0. Deze Quickscan kijkt terug op de thema's die afgelopen kwartaal proactief zijn opgepakt en benoemt de leerpunten. Daarnaast geeft het een beeld van thema's in relatie tot stakeholdergroepen die het afgelopen kwartaal de beeldvorming over de Belastingdienst hebben beïnvloed. Dit geeft input voor identificeren van proactief op te pakken thema's voor de komende periode.

In deze Quickscan is gebruik gemaakt van de eerste kwalitatieve resultaten van het beeldvormingsonderzoek. De grafieken waarbij belang versus waardering per stakeholdergroep zijn uitgezet, zijn in deze Quickscan achterwege gelaten omdat er nu uit het onderzoek op dit moment alleen een beperkt aantal voorlopige kwalitatieve resultaten beschikbaar zijn. Wel zijn op basis van de kwalitatieve fase van het onderzoek de drivers/indicatoren voor de Beeldvorming voor de groepen burgers en bedrijven opnieuw gedefinieerd, zie de tabel hieronder.

Driver	omschrijving
Operational excellence	Kwaliteit van de afhandeling van processen, administratie en database
Dienstverlening	Service en klantgerichtheid (oa belastingtelefoon)
Menselijke maat	Aandacht voor situatie van de individuele klant
Consistentie	Bestendige regelgeving
Handhaving en rechtvaardigheid	De wijze waarop de BD handhaaft (monitoring en sanctionering irt effectiviteit en zichtbaarheid) en de mate waarin dit als procedureel rechtvaardig wordt ervaren
Communicatie	Uitingsvormen zoals brieven, commercials en de website.
Endorsement	Positief gevoel, draagvlak
Transparantie	Ervaren openheid
Privacy	Veiligheid van gegevens
Overig	MVO en duurzaamheid, Visie en leiderschap, cultuur

Beeldvorming: van quickscan naar monitor

Beeldvorming wordt beïnvloed door het vertrouwen dat stakeholders in de Belastingdienst hebben en andersom. Vertrouwen van stakeholders wordt in de huidige netwerksamenleving gezien als de smeerolie tussen organisaties en hun omgeving. Een groter vertrouwen biedt meer ruimte voor het halen van resultaten. De Beeldvormingsmonitor is bedoeld als indicator van de mate waarin de Belastingdienst het vertrouwen geniet van zijn stakeholders en door welke drivers dit wordt beïnvloed. Dit biedt een kapstok om richtinggevende thema's/speerpunten te bepalen die aansluiten bij de beleving van stakeholders. De ontwikkeling van de Beeldvormingsmonitor wordt opgepakt in samenwerking met CKC (onderzoek), directie communicatie (team media analyse) en team TOPlijst/comm. DGBel. Basis voor de Beeldvormingsmonitor is een kwantitatieve nulmeting die nu wordt uitgevoerd door bureau Motivaction. De planning is dat dit onderzoek half maart is afgerond. Tot die tijd werken we met een kwalitatieve quickscan Beeldvorming op basis van bestaand onderzoek. De bedoeling is de beeldvormingsmonitor iedere drie maanden te updaten op basis van aanvullend onderzoek en de monitoring vanuit de TOPlijst Beeldvorming.

2. Beeld vierde kwartaal 2015

In deze paragraaf geven we als kader weer wat Nederland bezighield in het vorige kwartaal. Vervolgens geven we aan wat de beeldvorming over de Belastingdienst beïnvloed heeft.

2.1 Thema's en sentimenten Nederland afgelopen kwartaal

In het vierde kwartaal waren de volgende thema's bepalend:

- Vluchtelingen veruit grootste zorg
- Meer tevredenheid met de economie (van 64% naar 74% voldoende), maar verder stabiele stemming
- Wel een trendmatige daling in tevredenheid en vertrouwen sinds 2008
- Politiek krijgt vaak de schuld van wat niet goed gaat in Nederland

Bron: SCP kwartaalbericht burgerperspectieven 2015/4

2.2 Beeldvorming over de Belastingdienst

Het afgelopen kwartaal stond de Beeldvorming over de Belastingdienst in het teken van de volgende thema's.

- EBV en MAC Toeslagen: afscheid van de blauwe envelop en MAC beschikking alleen nog digitaal. Dit was benoemd als proactief thema voor het afgelopen kwartaal. In paragraaf 3 wordt een terugblik op dit thema gegeven.
 - Onderliggende drivers: zelfstandigheid, klantgerichtheid, privacy,
 - Betrokken stakeholders: burgers, maatschappelijke en fiscaal intermediairs, belangenorganisaties consumenten en intermediairs, Nationale Ombudsman, politiek.
 - Sentiment: in alle stakeholdergroepen kritisch.
- Belastingplan: Belastingplan onduidelijkheid over steun in de EK: veel negatieve activiteit in media en social media. Met novelle weer rustiger. Gaat niet sec over de Belastingdienst, maar raakt wel aan de beeldvorming door oa consequenties voor de uitvoering.
 - Onderliggende drivers: endorsement, operational excellence, transparantie
 - Betrokken stakeholders: fiscaal intermediairs, politiek, burgers
 - Sentiment op het politieke proces: kritisch
- DBA/ZZP: de behandeling van het wetsvoorstel in de EK, het samen met belangenorganisaties opstellen van modelovereenkomsten en het publieke gesprek daarover ook in relatie tot ZZP en schijnconstructies.
 - Onderliggende drivers: menselijke maat, consistentie, rechtvaardigheid
 - Betrokken stakeholders: belangenorganisaties zzp en werkgevers, politiek
 - Sentiment: wisselend, voor en tegenstanders
- Belastingontwijking/deals en vestigingsklimaat: rulings, gevoed door rapport van EC over Starbucks en andere bedrijven. Hieruit ontstond een beeld over de Belastingdienst, dat zelfs zijn effect heeft op de omgang met nationale belastingplichtigen.
 - Onderliggende drivers: rechtvaardigheid, handhaving, transparantie en endorsement.
 - Betrokken stakeholdergroepen: internationale bedrijven, werkgeversorganisaties, politiek, NGO's
 - Sentiment: wisselend
- Toeslagen: diverse fraudezaken, terugbetalingen irt belastingvrije voet, administratieve afhandeling.
 - Onderliggende drivers: handhaving en rechtvaardigheid, operational excellence en privacy

- Betrokken stakeholdergroepen: maatschappelijke dienstverleners, belangenorganisaties kinderopvang, sociaal raadsleden netwerk, Toezichthouders Nationale Ombudsman en Autoriteit Persoonsgegevens, politiek,
 - Sentiment: gemengd
- Handhavingsacties: diverse acties Fiod oa zwartspvaarders.
 - Onderliggende drivers: handhaving en rechtvaardigheid. In een enkel geval raakt het ook discussies over privacy en koppeling van gegevens (bijv ANPR en debet/creditcards).
 - Betrokken stakeholders: samenwerkingspartners, burgers en bedrijven
 - Sentiment: Positief. Waardering voor handhaving/rechtvaardigheid weegt hierin zwaarder dan privacy aspecten

3. Terugblik EBV

Het BOBD heeft naar aanleiding van de vorige Quicksan besloten tot EBV als proactief thema te benoemen. Hieronder kijken we terug op de afgelopen maanden. Op basis van conclusies en leerpunten wordt een voorstel voor de komende maanden gedaan.

3.1 Wat waren we van plan?

Door de Wet EBV moet de Belastingdienst met een overgangstermijn van 2 jaar waarin berichten zowel digitaal als op papier worden verzonden. Mensen hebben daardoor twee keuzes: hierin meegaan of iemand machtigen. In lijn hiermee zijn voor de publiekscommunicatie twee doelen gesteld met dito plan en campagne: zoveel mogelijk Berichtenboxen activeren en mensen daarmee helpen. Voor het creëren van een vangnet is een plan van aanpak 'intensivering contact met maatschappelijke dienstverleners' opgesteld. Het programmabureau EBV stuurt op de implementatie van de Wet EBV aan de hand van het plan 'van bezuinigingsoperatie naar verbetering klantinteractie'. NB de activiteiten richten zich nu volledig op burgers (en hun achterban). Aanpak bedrijven moet nog worden belegd.

3.2 Terugblik beeldvorming afgelopen periode

- Nadat de Wet EBV op 13 oktober is aangenomen, start de Belastingdienst met een publiekscampagne inclusief persmoment. Het verdwijnen van de blauwe envelop genereert veel aandacht. Het onderwerp is meteen *trending* bij de media en de social media. Vrijwel alle toonaangevende nieuws- en vakmedia berichten erover. "Blauwe envelop na honderd jaar met pensioen." In het begin is de berichtgeving vooral feitelijk.
- Op de verzending van de jaarbrief toeslagen begin november volgen veel vragen bij de Belastingtelefoon en met name bij de Helpdesk Digitale Post. Een week lang is de telefonische bereikbaarheid van deze helpdesk circa 50%. Ongeveer een derde van de mensen belt voor iemand anders, vaak voor hun oudere familieleden of vrienden. Wie niet digitaal kan of wil, krijgt uitgelegd dat de keuze digitaal gaan of machtigen is. Daarna nemen kritische en negatieve geluiden de overhand.
- Vanaf 10 november worden verontruste burgers bij wijze van proef teruggebeld door een speciaal belteam. De proef wordt een week later uitgebreid door een specifieke groep mensen een tijdelijke oplossing te bieden. Zij krijgen een papieren kopie van de berekening toeslag 2016. Hierover wordt niet actief gecommuniceerd, wel over het vinden van een maatwerkoplossing met mensen in antwoord op persvragen.
- Stakeholders signaleren dat machtigingsvoorzieningen voor instellingen ontbreken en randvoorwaardelijk zijn.
- Klachten activeren stakeholders. Op 12 november stellen ouderenbonden het meldpunt 'Dag blauwe envelop' in. De Nationale Ombudsman is dan ook al gealarmeerd en besluit eind november een onderzoek in te stellen omdat de klachten aanhouden. De Tweede Kamer stelt vragen.
- De negatieve sentimenten in de (sociale) media blijven in december voortduren, maar het wordt gaandeweg wel rustiger. Hieraan draagt ook de kamerbrief van 3 december bij waarin de maatwerkoplossing staat, het afgeleide corporate bericht en de aandacht in de pers die hieruit volgt. Eind december is er in overleg met de TK uitstel van het volledig digitaal versturen DT. Pers: blauwe envelop blijft nog even.
- In januari zegt de Ombudsman in een interview bij Nieuwsuur dat communicatie op papier behouden moet blijven als alternatief voor elektronische communicatie. Op sociale media is er veel bijval voor deze uitspraak. Verder blijft er is relatief weinig activiteit in de (social) media over EBV. Het sentiment blijft kritisch over de BD.
- Bij de herstart van de campagne op 25 januari blijft het relatief rustig aan de telefoon. De (online) media activiteit neemt toe al is het beeld iets gewijzigd. Het sentiment is neutraal-kritisch en er is meer aandacht voor de (gebrekkige) functionaliteit van MijnOverheid en de Berichtenbox.

3.3 Wat hebben we gedaan?

Zie de plannen van aanpak. Vervolgens is op basis van signalen bijgestuurd door leden van de stuurgroep EBV, vaak op advies van de controlroom EBV. Signalen kwamen voort uit de monitoring van het dagelijkse klantbeeld en uit de contacten met maatschappelijke organisaties/stakeholders.

Bijsturen in de operatie: de maatwerkoplossing, het terugbelteam, het agenderen bij Logius/BZK van noodzakelijke verbeterpunten rondom het gebruik van de Berichtenbox en het machtigen van professionals (nu nog niet mogelijk).

Bijsturen in de communicatieaanpak: Bijstellen campagnetweets, tone of voice van bd.nl/digitalepost meer empathisch, inspelen op doelgroep 'mensen die anderen helpen', communicatielijnen vangnet obv quick issuesessie, stakeholders die zich publiekelijk uiten over EBV worden gebeld en uitgenodigd voor gesprek, intensief contact met stakeholders waar mensen zich met klachten melden om hierop in te spelen en te bekijken wat oplossingen zijn, met (nieuws)berichten inspelen op geconstateerde informatiebehoefte publiek.

Informatiebehoefte vertalen naar de twee corporate dossiers 'ondersteuning burgers' en 'digitalisering en 100 jaar blauwe envelop' en naar de Q&A op bd.nl/digitalepost.

3.4 Sentimenten rondom EBV

Wat vinden burgers van de beslissing om post op termijn alleen elektronisch te sturen? Uit media-analyse en eigen onderzoek in het online panel van de Belastingdienst komen dezelfde hoofdlijnen naar voren. We ordenen ze hieronder onder de drivers uit het Beeldvormingsonderzoek:

Operational excellence: 'logische ontwikkeling'

Voor de meeste burgers lijkt digitalisering op zich een logische en wenselijke ontwikkeling. Het is overzichtelijker, je hebt alles bij elkaar en alles wordt nu eenmaal digitaal. "Ja, de burger gaat erop vooruit wat betreft de berichtenbox. Het levert meer gemak op omdat je alleen de computer aan hoeft te zetten om te communiceren met de overheid." Vooral na de herstart van de campagne is er aandacht voor de gebrekkige functionaliteit van Mijnoverheid en berichtenbox.

Dienstverlening/menselijke maat: 'dit kunnen ze niet maken'

- Maar het verplichtende en absolute karakter van de verandering zorgt voor veel weerstand. Mensen spreken hun zorgen uit voor anderen. Vooral de vraag hoe ouderen en minder digitaal vaardigen zich moeten redden, zorgt voor onrust. Ook de 'verplichting' door de overheid om een computer aan te schaffen, valt slecht. In discussies wordt over de Belastingdienst gesproken als een organisatie die zich weinig aantrekt van burgers, die mensen niet ziet staan, die als een robot voor iedereen dezelfde maatregelen doorvoert.
- Burgers die zelf hulp bieden aan bijvoorbeeld oudere familieleden vinden het een zorgelijke ontwikkeling dat deze laatsten in veel gevallen zelf geen attentie meer zullen ontvangen. Dat vermindert hun autonomie nog verder en legt de verantwoordelijkheid bij de helpers, die dit als een last ervaren.
- Ook intern is het sentiment negatief, als we afgaan op discussies op de landelijke Beeldkrant. Ook hier wordt met name geklaagd over de gevolgen voor groepen die niet online (willen) zijn.

Privacy: 'BD dwingt je je gegevens af te staan'

- Een ander kritiekpunt heeft te maken met privacy, al is dit duidelijk voor minder mensen een gesprekstema dan de zorgen over de ouderen en minder digivaardigen. Er is kritiek op de suggestie van de Belastingdienst hulp in de omgeving te zoeken als je zelf geen pc hebt of niet digivaardig bent. Iemand machtigen voor je toeslag- en belastingzaken ervaart een deel van de mensen als een inbreuk op privacy.
- Op een andere manier komt privacy ook aan de orde. Sommigen vertrouwen de ICT en digitaal zaken doen niet. Er wordt vooral kritiek geleverd op de veiligheid van de box, omdat DigiD niet altijd veilig en betrouwbaar zou zijn. Science Guide levert vooral kritiek op de verwijdering van het 'back-up' systeem in de vorm van de blauwe envelop. Op

Security.nl wordt opgemerkt dat een MijnOverheid account niet verplicht is. Dit kan voor onduidelijkheid zorgen.

Samenwerking

Bij de overgang naar digitale post verwacht de Belastingdienst veel van samenwerking met maatschappelijke organisaties en dienstverleners. De gedachte van het externe vangnet is voor een belangrijk deel gebaseerd op oplossingen creëren in samenwerking met een groot aantal partijen die in contact zijn of werken voor burgers. Deze inspanningen zijn in de (sociale) media nog geen belangrijk onderwerp van gesprek. Voor een aantal maatschappelijke partners is samenwerking ondertussen een belangrijke beeldvormingsdriver.

Waar wordt niet over gesproken?

Het gesprek over elektronisch gaat verder niet zo breed. Opvallend is bijvoorbeeld dat social mediagebruikers en media vrijwel geen aandacht besteden aan kostenbesparing terwijl dit bij de beleidsvorming duidelijk een rol speelde. Aspecten als de relatie met langetermijnvernieuwing (IA), duurzaamheid en samenwerking met maatschappelijke organisaties en dienstverleners tbv vangnet kwamen ook weinig aan de orde.

3.5 Conclusies en leerpunten relevant voor de Beeldvorming

- Voor de meeste burgers en stakeholders is EBV een logische en wenselijke ontwikkeling. Zij zijn al (steeds meer) digitaal en ervaren gemak met een enkele kritische kanttekening over de functionaliteit van de Berichtenbox. Wel valt het slecht bij een bepaalde groep, wat versterkt wordt door het verplichtend karakter. Bij het grote publiek en stakeholders is er compassie met deze groep. Aan de aard van de reacties blijkt dat vragen terecht zijn of dit het vertrouwen in de Belastingdienst schaadt. Het legt in ieder geval een gebrek aan vertrouwen in de menselijke maat bloot zoals dat al bleek uit eerder imago-onderzoek. Als bedreiging voor de beeldvorming kan hiervan een kans gemaakt worden. Dat blijkt uit het feit dat sinds de tijdelijke maatwerkoplossing en het nog niet definitief besluiten over de volgende stap, het relatief rustig is en dit vertrouwen minder onder druk staat. Daarbij laat het proces zien dat duidelijkheid helpt en hierin nog meer bereikt kan worden met duidelijkheid over passende structurele (maatwerk)oplossingen en wanneer welke post volledig digitaal gaat.
- Uit het totaal aan de reacties is in eerste instantie het beeld ontstaan dat de Belastingdienst met een blauwdruk werkt en in lijn daarmee rigide omgaat met de samenleving, wat niet bij de maatschappelijke norm past. Die gaat uit van een evenwicht tussen de wet toepassen en afdoende inspelen op consequenties die het voor groepen in de samenleving heeft. Als dit laatste meer merkbaar – en daarmee zichtbaar – wordt, verandert het de beeldvorming over de Belastingdienst.
- Overigens heeft alle publiciteit (ook de negatieve) positief gewerkt voor het activeren van berichtenboxen. Er blijkt een directe relatie tussen publiciteit/dag en het aantal activaties/dag.
- De casus laat ook zien dat er een eigen dynamiek is bij personen en partijen die 'namens anderen' spreken. Als Ombudsman kritisch is over gevolgen voor ouderen, plaatst dit bijvoorbeeld ouderenbonden ook in de positie om zich kritisch uit te laten, ook al is er een positieve samenwerking met de bonden.
- Algemeen leerpunt is meer omgevingsanalyse vooraf door tijdens de voorbereiding het gesprek met stakeholders op te zoeken over gevolgen voor verschillende groepen. En nu we dit doen, en ze duidelijk blijken te geven dat we ze verstaan en aan signalen tegemoet willen komen of ons handelen daarop aanpassen, blijkt ook een enorme waardering daarvoor. Als er stakeholders in de voorbereiding signalen afgeven dat voorzieningen onvoldoende zijn, is het belangrijk deze signalen ook serieus te nemen en hierover te communiceren en in contact te blijven.
- Heldere en korte beslislijnen zijn randvoorwaardelijk.

Bijlage 1: Kwalitatief beeld Burgers, incl. toeslaggerechtigden okt-dec 2015

Drivers

Operational excellence	Kwaliteit van de afhandeling van processen, administratie en afhandeling en database	weging: ++
	Burgers verwachten van de Belastingdienst een up-to-date administratie en een snelle verwerking van gegevens (mutaties). Er is enig begrip voor fouten, maar deze dienen wel snel hersteld te worden.	
Dienstverlening	Service en klantgerichtheid (bijv. belastingtelefoon en gebruiksgemak)	weging: ++
	Ervaringen met de Belastingtelefoon en de manier waarop burgers daar te woord worden gestaan lijken beeldbepalend. De ervaringen van burgers zijn wisselend. VIA wordt gezien als een grote administratieve verlichting, maar lijkt niet beeldbepalend, wellicht omdat men dit vanzelfsprekend acht gegeven de technologische vooruitgang.	
Transparantie	Ervaren openheid	weging: +
	Voor veel burgers staat de Belastingdienst gelijk aan onzekerheid omdat zij niet goed weten wat ze kunnen verwachten (terugbetalen of geld terug krijgen). Het uitblijven van een ontvangstbevestiging of een statusbericht versterkt het gevoel van een 'black box'. Een track and trace-achtige terugkoppeling zou hierbij een grote meerwaarde hebben. Toeslaggerechtigden ervaren een gebrek aan openheid wanneer er een bericht komt van de Belastingdienst over het mogelijk stopzetten van één of meerdere toeslagen. Voor hen is het veelal onduidelijk op basis waarvan men tot deze voor hen ingrijpende keuzes komt. Ze krijgen moeilijk contact met de Belastingdienst en worden onvoldoende op de hoogte gehouden van het proces. Men ervaart een verlies van controle.	
Handhaving en rechtvaardigheid	De wijze waarop de BD handhaaft (monitoring en sanctionering irt effectiviteit en zichtbaarheid) en de mate waarin dit rechtvaardig gebeurt	weging: +
	Handhaving heeft voor burgers te maken met rechtvaardigheid: iedereen moet belasting betalen. Veel burgers vinden het belangrijk dat iedereen gelijk wordt behandeld. Zij kennen vaak verhalen van mensen die bijvoorbeeld niet op tijd hun aangifte doen, het gevoel overheerst dat er (te) weinig sancties zijn voor deze groep. Verhalen over mensen die (succesvol) de belastingen proberen te ontduiken werken demotiverend (waarom zou ik het wel doen?). Berichten over bv het aanpakken van zwartsparenders worden gezien als een goede prestatie van de Belastingdienst. Berichten die refereren aan de wijze van toezicht, controle en handhaving hebben meer invloed dan algemene berichten over bv reorganisaties.	
Endorsement	Positief gevoel, draagvlak	weging: +
	Het kennisniveau onder burgers over de Belastingdienst is laag. Een aantal mensen denkt bijv. dat de Belastingdienst verantwoordelijk is voor de verdeling van het belastinggeld. Burgers die weten dat de Belastingdienst namens de overheid geld int, vinden het ook vaker belangrijk dat de	

	Belastingdienst bestaat. Bij anderen blijft het gevoel overheersen dat zij door belastingen een beperktere bestedingsruimte overhouden.	
Communicatie	Uitingsvormen zoals brieven, commercials en de website.	weging: +
	Voor veel mensen staat de Belastingdienst gelijk aan de blauwe envelop. De toenemende digitalisering moet niet als gevolg moeten hebben dat de Belastingdienst niet meer toegankelijk is voor personen die minder digitaal vaardig zijn. Burgers vinden de brieven die zij ontvangen van de Belastingdienst consequent 'complex'. Dit maakt de Belastingdienst hoogdrempelig voor hen, en is voor velen een reden om externe hulp in te schakelen. De slogan 'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker' wekt hoge verwachtingen. Dit lijkt er toe te leiden dat men eerder teleurgesteld raakt als men daadwerkelijk belastingzaken gaat regelen.	
Privacy	Veiligheid van gegevens	weging: +/-?
	Dominante gedachte is dat de veiligheid van gegevens wel gewaarborgd zal zijn door de Belastingdienst. Tegelijkertijd geven zij aan dat wanneer er wel een informatielek zou komen, bijvoorbeeld als gevolg van hacken, dit grote gevolgen zou hebben voor hun vertrouwen in de Belastingdienst.	

ANALYSE

Ingrediënten

- Het oordeel over de dienst lijkt in belangrijke mate af te hangen van persoonlijke ervaring en contact, minder van berichten in de media
- De Belastingdienst mag fouten maken, maar deze wel snel te herstellen, en niet opnieuw te maken.
- Mensen hebben weinig zicht op de werkwijze van de dienst, zowel ten aanzien van hun eigen situatie als in het algemeen.

ADVIES

Ingrediënten

- Actie is met name nodig op operational excellence en dienstverlening (belangrijkste drivers).
- In de communicatie kan worden getracht meer inzicht te geven in de werkwijze van de dienst, en wat er achter de schermen gebeurt. Bv de manier waarop de dienst omgaat met handhaving, of de manier waarop wordt gewerkt aan verbeteringen in de dienstverlening.
- Onzekerheid reduceren door: navolgbaar handelen, meer informatie over het proces.

Bijlage 2:

Kwalitatief beeld ondernemers: ZZP en klein MKB

okt-dec 2015

Drivers

Operational excellence	Kwaliteit van de afhandeling	Weging: ++
	Afhandeling van belastingzaken is complex, vinden de ondernemers. Er is veel kennis voor nodig om formuleren in te vullen en veranderingen door te voeren. Er is 'enorm veel uitzoekwerk'. Dit geldt meer voor ZZP'ers dan voor ondernemers uit het MKB. Er lijkt bij ondernemers een wat grotere tolerantie voor fouten dan bij burgers. Ze snappen dat bij een organisatie van deze omvang wel eens wat mis kan gaan.	
Dienstverlening	Service en klantbehandeling	Weging: ++
	Ondernemers lijken dienstverlening nog belangrijker te vinden dan particulieren. Het kennisniveau van medewerkers van de Belastingtelefoon is een belangrijke informatiebron, kennisniveau wordt als ontoereikend ervaren. MKB-ondernemers die rechtstreeks contact hebben met een accountmanager van de Belastingdienst zijn positiever dan ondernemers die contact hebben met de Belastingtelefoon.	
Menselijke maat	Aandacht voor situatie klant	Weging: ++
	Voor de geïnterviewde ZZP'ers is de menselijke maat heel belangrijk. Er is te weinig aandacht voor de specifieke situatie van de ondernemer, en de Belastingdienst stelt zich rigide op. Je krijgt te snel een boete. De regels lijken een doel op zich te zijn. Een positief voorbeeld van klantgerichtheid vinden ondernemers de mogelijkheid om betalingsregelingen treffen, ook al vinden sommigen dat het te veel papierwerk kost om er gebruik van te maken.	
Consistentie	Bestendige regelgeving	Weging: ++
	Anders dan burgers geven ondernemers aan consistentie in regelgeving belangrijk te vinden. Ze hebben er last van dat de regels in hun perceptie ieder jaar veranderen.	
Handhaving en rechtvaardigheid	De wijze waarop de BD handhaaft en de mate waarin dit rechtvaardig gebeurt	Weging: ++
	Rechtvaardigheid en handhaving zijn voor ondernemers heel belangrijke thema's. Het is oneerlijk als andere ondernemers niet hoeven na te leven. Vooral MKB'ers vinden het belangrijk dat de Belastingdienst goed controleert en zorgt dat bedrijven die niet naleven, hier niet mee weggkomen. Dat laatste zien ze om zich heen en werkt heel demotiverend.	
Communicatie	Uitingsvormen zoals brieven, commercials en de website.	Weging: +
	Ondernemers zouden graag meer informatie krijgen van de Belastingdienst: over wetswijzigingen en over hoe je makkelijk aangifte doet, maar ook tips over hoe je voordeel kunt halen uit het belastingstelsel. Tot dat laatste is de Belastingdienst in de perceptie van ondernemers niet geneigd.	
Endorsement	Positief gevoel, draagvlak	Weging: +
	Net als burgers zien ook ondernemers de Belastingdienst als een "noodzakelijk kwaad". Ze hebben wel een hoger kennisniveau en weten veel vaker wat de taak van de Belastingdienst is.	
Transparantie	Ervaren openheid	Weging: +/-
	Net als burgers vinden ondernemers de Belastingdienst weinig transparant. De Belastingdienst is een black box; je weet niet wat eruit	

	komt. Meer weten over visie en processen van de Belastingdienst zou volgens de ondernemers helpen.	
Privacy	Veiligheid van gegevens	Weging: +/-?
	Ook op het onderwerp privacy komt hetzelfde beeld naar voren als bij burgers: misschien ergens wel belangrijk, en als er iets mis gaat is dat ernstig, maar men wil zich er niet mee bezighouden.	

ANALYSE

Ingrediënten:

- Ook ondernemers beoordelen de Belastingdienst vooral op de mate waarin transacties bevredigend verlopen. Ze vinden de kwaliteit en de gebruikersvriendelijkheid van de afhandeling van groot belang. Ze ervaren processen nu als complex en tijdrovend.
- Er komt een sterke behoefte aan meer maatwerk naar voren. Een Belastingdienst die rekening houdt met je specifieke situatie, met wie je makkelijk in contact komt, en die er bijvoorbeeld op wijst dat je recht hebt op een fiscaal gunstige regeling.
- Ondernemers geven verder aan dat meer inzicht in wat zich afspeelt in de 'black box' kan helpen. Dat er bij een grote organisatie af en toe iets fout gaat, begrijpen ze best. Een blik achter de schermen zou het begrip verder kunnen vergroten.
- Ten slotte komt in de gesprekken de behoefte aan eerlijkheid naar voren. De Belastingdienst moet (beter) controleren, zodat andere ondernemers er niet mee weg komen. En de Belastingdienst moet open zijn over rechten in plaats van je alleen te wijzen op verplichtingen.

ADVIES

Ingrediënten:

- Verbeteringen zullen voor een groot deel in het proces moeten worden gezocht. Denk aan de snelheid van afhandeling, de mate van complexiteit en de mogelijkheden van persoonlijk contact.
- Op een aantal punten kan ook informatie invloed hebben op de perceptie. Nagegaan kan worden of gerichte en specifieke informatie ervoor kan zorgen dat ondernemers zich beter ondersteund voelen. Geef hierbij extra aandacht aan informatie over rechten en voordelen. Dat kan de beleving van een Belastingdienst 'die de schatkist wil vullen door vaag te zijn over fiscale voordelen' corrigeren. Inleving in echte vragen en zorgen van ondernemers is hierbij belangrijk. Het gaat dikwijls niet om de vraag of er feitelijk informatie is die voor de ondernemer toepassing is, maar juist om het onbestemde gevoel dat er dingen zijn die je niet weet. Daar kun je met bijvoorbeeld checklists en vuistregels veel aan doen.
- Daarnaast kan meer inzicht in processen ('wat gebeurt er allemaal met mijn gegevens', 'hoe werkt de Belastingdienst?') op sommige momenten het begrip vergroten en ergernis en onzekerheid reduceren. Ook kan waar nodig informatie over controle-activiteiten en handhavingvisies het beeld van ondernemers 'die niet worden gecontroleerd' bijstellen.



Aanbiedingsformulier RvB (informatief)				
1. Korte titel/agendapunt	Fraudebestrijding Belastingdienst Voortgangsrapportage 2015			
2. Datum behandeling MTBD	08-02-2016			
3. Ingebracht door	Fraude coördinatoren overleg			
4. Gevraagde besluit	RvB wordt: a. geïnformeerd over verloop fraudebestrijding			
5. Eerder behandeld in	MTBD/ MT Fraude			
6. Samenvatting / toelichting	In april 2015 is in het MT Fraudebestrijding besloten BD-breed de aandacht te richten op een aantal fraudefenomenen en daaraan gekoppelde maatregelen. De maatregelen tegen deze fraudefenomenen worden volgens het bekende schillenmodel in kaart gebracht en geïmplementeerd. In bijgaande rapportage is zichtbaar welke fenomenen en maatregelen in 2015 de aandacht hebben gekregen. Daarnaast is binnen de diverse bedrijfsonderdelen een grote hoeveelheid aan maatregelen en activiteiten uitgevoerd, welke tot financiële en maatschappelijke effecten hebben geleid. Deze zijn in deze rapportage niet opgenomen, maar zullen in de reguliere jaar rapportages hun plaats vinden.			
7. Afgestemd met:	CFO kolom: Wel/niet akkoord	COO kolom: Wel/niet akkoord	CIO kolom: Wel/niet akkoord	Anders nl. :
8. Vervolgtraject				
9. Communicatie	Intern			
	Extern			
10. Bijgevoegde stukken	Fraudebestrijding Belastingdienst voortgangsrapportage 2015			
11. Contactpersoon	/ Coördinatoren Fraudebestrijding			

Hamerstuk: ja



Fraudebestrijding Belastingdienst

Voortgangsrapportage 2015

Datum
03-02-2016**Versienummer**
1.0.**Van**
Coördinatoren fraudebestrijding**Aan**
BOBD**Kopie aan****Bijlagen**
-

1. Inleiding / algemeen

In april 2015 is in het MT Fraudebestrijding besloten BD-breed de aandacht te richten op een aantal fraudethema's en daaraan gekoppelde maatregelen. In onderstaand overzicht (Focus fraudebestrijding 2015) is zichtbaar welke thema's en maatregelen in 2015 de aandacht hebben gekregen. De maatregelen zijn volgens het bekende schillenmodel in kaart gebracht en geïmplementeerd. De rapportage is langs deze lijn opgezet.

Daarnaast is binnen de diverse bedrijfsonderdelen een grote hoeveelheid aan maatregelen en activiteiten uitgevoerd, welke tot financiële en maatschappelijke effecten hebben geleid. Deze zijn in deze rapportage niet opgenomen, maar zullen in de reguliere jaarrapportages hun plaats vinden.

Medio 2015 is het MT Fraudebestrijding opgeheven, bespreking van fraudebestrijding is ingebed in de lijn en reguliere overleggen als het BOBD. De fraudecoördinatoren hebben hun coördinerende werkzaamheden onverkort doorgezet, daarover is in december 2015 het BOBD geïnformeerd.

2. Focus fraudebestrijding 2015

Fraude-thema	Maatregelen	Voorwaarden	Schillen
Systematische fraude TSL, IH en OB	Verbeteren informatiepositie	Wetgeving Samenwerking intern/extern	-Basisregistraties - In- en externe samenwerking - Poort
„	Informatiedeling met burgers/bedrijven	Verbeteren informatiepositie, procesverbeteringen	- Awareness - Poort
„	Controle “aan de poort”	Procesverbeteringen	- Poort
„	Subjectgerichte aanpak	Verbeteren informatiepositie, Informatiegestuurd handhaven	- Publiek/private samenwerking - In- en Externe samenwerking - Profiling
„	Aanpak facilitators/georganiseerdheid	Verbeteren informatiepositie	- In- en externe samenwerking - Poort - Systeem/proces

Fraude-thema	Maatregelen	Voorwaarden	Schillen
”	Betalingsverkeer (incl. buitenland)	Verbeteren informatiepositie, Informatiegestuurd handhaven	- Betalen
Identiteitsfraude	Beïnvloeden ontwerp e-ID en pilotdeelname	Informatiepositie en opsporings-mogelijkheden	- In- externe samenwerking - Poort - Systeem/proces
Gefingeerde dienstbetrekkingen	cf projectplan		- Diverse schillen
Systematische accijnsfraude	Aanpak sigarettenhandel via internet	Verbeteren informatiepositie Intensiveren Europese samenwerking	- Awareness
Bij twijfel geen VA en/of niet uitbetalen van voorschot	- VOW / Adres in onderzoek - fraudeverleden - geen aangifte doen	Verbeteren informatie positie Procesverbeteringen	- Systeem/proces - Betaling

3. Systematische fraude Toeslagen, Inkomensheffing en Omzetbelasting

3.1. Verbeteren informatiepositie

Een goede informatiepositie is een voorwaarde om fraude te voorkomen en in een vroegtijdig stadium te detecteren. Burgers en bedrijven die weten welke informatie voorhanden is, zullen minder geneigd zijn fouten te maken en fraude te plegen. Daarnaast stelt bepaalde informatie ons in staat vroegtijdig afwijkend gedrag te signaleren en verbanden van georganiseerdheid te onderkennen. De volgende activiteiten hebben daar aan bijgedragen:

In de loop van 2015 zijn de zogenaamde SBR-dagrapportages van Logius beschikbaar gekomen voor analyse door het Combiteam Aanpak Facilitators. Daardoor is het CAF in staat de via het S2S-kanaal (commerciële aangifte-pakketten) binnengekomen aangiften en verzoeken te monitoren en te gebruiken voor nadere analyse in geval een malafide facilitator in beeld komt.

De POC Digitale Fingerprint is, met ondersteuning van een externe partij, medio 2015 uitgevoerd en succesvol afgerond. Met de zogenaamde device fingerprints ontstaat de mogelijkheid om in een zeer vroeg stadium (in het webverkeer) vreemde berichtpatronen te ontdekken en zodoende identiteitsfraude en georganiseerde fraude in de kiem te smoren.

De mogelijkheid om zogenaamde TOR-exit nodes te verkrijgen is onderzocht. TOR-exit nodes worden door internetgebruikers gebruikt om onzichtbaar te zijn voor derden, waardoor detectie- en opsporingsmogelijkheden ontbreken. Een voorstel voor ontsluiting van deze gegevens is ingediend.

Gezien de impact van dergelijke toepassingen is afgesproken dat het BOBD dit onderwerp – inclusief proportionaliteitstoets – in een avondsessie bespreekt.

Vanuit het FEC is er in 2013 gestart met het project 'Publiek-Private Samenwerking' met de 4 grootbanken. In het kader van dit project wordt:

- informatie gedeeld over de wijze van risicosignalering bij de verschillende partners en wordt risico's gezamenlijk uitgewerkt (faillissementsfraude, new payment methods en witwasindicatoren).
- een pilot uitgevoerd om op het onderwerp commercieel vastgoed subjectinformatie te delen (Belastingdienstinformatie is op grond van artikel 67 AWR hiervan uitgezonderd).
- gezocht naar efficiënte en effectieve manieren om samen te werken zoals het verwijzingsportaal bankrekeningen en de pilot saldinisten.

Het verwijzingsportaalbankrekeningen heeft betrekking op identificerende bankgegevens die van belang zijn voor toezicht en de opsporing (artikel 126 nc SV). Voor toezicht is het belang vooral gelegen in de verificatie van te naamstelling van bankrekeningen (1 BRN) en de invordering. Onder leiding van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en in samenwerking met de 4 grootbanken en de NVB zijn in 2015 de contouren van het verwijzingsportaal vormgegeven die in 2016 verder technisch en juridisch uitgewerkt worden.

De publiek-private samenwerking biedt ook mogelijkheden om op andere onderwerpen gebruik te maken van elkaars kennis-en ervaring. Een voorbeeld hiervan betreft de eerder genoemde 'digitale fingerprint'. Zoals het voor de banken van belang is om zekerheid te verkrijgen over de authenticiteit van degene die inlogt en zich toegang verschafft tot een bankrekening, is diezelfde authenticiteit voor de Belastingdienst van belang bij het aanvragen van toeslagen of VT's IH. Ook in het kader van de fraudebestrijding is er een groot belang om het digitale spoor te kunnen herleiden naar de persoon of het apparaat vanwaar de aanvraag afkomstig is.

Bij onderzoeken naar mogelijk georganiseerd of gefaciliteerd misbruik van toeslagen is het noodzakelijk om geldstromen te kunnen volgen. Voor Toeslagen is het vanaf juli 2015 ook mogelijk geworden om bankgegevens op te vragen ten behoeve van risicogericht onderzoek. In overleg met DGFZ en de banken is in de eerste helft van 2015 vastgesteld hoe de gegevensuitwisseling wordt vormgegeven en is een PIA¹ uitgevoerd. In 8 cases zijn bankafschriften opgevraagd en 1 individueel geval. In totaal gaat het om 21 uitvragingen in 2015. De stukken worden gebruikt om de juistheid van beweringen over betalingen te toetsen. Bij de individuele casus kon in de beroepsfase worden aangetoond dat de aanvrager valse bankafschriften heeft aangeleverd aan de rechtbank hetgeen meewoog in de beslissing van de rechtbank.

De externe overheidssamenwerking is het afgelopen jaar verbeterd door in toenemende mate gebruik te maken van analyses met gebruik van informatie van alle partners en een gezamenlijk keuzeproces wie welk soort interventie inzet. De RIEC en LSI-convenanten zijn daarbij voorwaarden scheppend.

¹ PIA=privacy impact analyse

Conclusie: op onderdelen maken we (langzame) vorderingen, maar we zijn er nog niet. Met name over het al dan niet inwinnen en gebruiken van bepaalde persoonsinformatie zal een besluit moeten worden genomen. De samenwerking en gegevensuitwisseling met private partijen als banken blijft vragen om bestuurlijke aandacht.

3.2. Informatiedeling met burgers/bedrijven

Informatiedeling met burgers en bedrijven zorgt voor minder fouten en fraude. Daarnaast helpt het de fraude-awareness te vergroten. In 2015 zijn slechts enkele activiteiten in dat kader te noemen. Voor grote stappen zijn we afhankelijk van de ontwikkeling van D&A in combinatie met de interactie met burgers en bedrijven.

De website van de Belastingdienst is aangepast zodat de gevolgen van echtscheiding en ontbinding voor burgers goed te vinden is. Er komen met enige regelmaat meldingen binnen van burgers waarvan de ex-partner misbruik maakt van zijn/haar digiD.

Het strafrecht wordt in combinatie met een mediastrategie, ingezet om een preventief effect te creëren. Een mooi voorbeeld hiervan betreft het project debet-creditcards waar na de publiciteit een sterke toename in het aantal inkeerders waarneembaar was.

3.3. Controle aan de poort

Vroegtijdige detectie aan de hand van diverse soorten gegevens en contra-informatie zorgt voor het voorkomen van onjuiste uitbetalingen. Dit noemen we "controle aan de poort". Binnen dit domein is het zaak te blijven innoveren en op verantwoorde wijze met gegevens om te gaan.

Het globaal ontwerp "controle aan de poort" is in december 2015 door IM/CA in concept opgeleverd. In dit ontwerp staat beschreven hoe de fraudedetectie in de webportals op robuuste wijze kan worden uitgevoerd. De beschreven aanpassingen betreffen zowel de gebruikte hardware bij het SOC (Security Operations Center) als de diensten die het SOC voor fraudebestrijding bij Belastingen en Toeslagen verricht. De diensten betreffen het loggen en leveren van data voor analyse en op aanvraag monitoren van het webverkeer voor fraudebestrijding en – opsporing.

De voortgang van het IV-ontwikkeltraject "controle aan de poort" verloopt moeizaam, discussies over financiering en wie verantwoordelijk is spelen met regelmaat binnen de IV-keten.

Voor de aangiftecampagne IH 2014 zijn in samenwerking tussen Belastingen en het BICC (Business Intelligence Competence Center) fraudequery's op een poortsysteem, dat nog voor ABS functioneert, ontwikkeld en in gebruik genomen. Dat heeft er in geresulteerd dat in 2015 voor € 234 mio aan onterechte uitbetalingen IH is voorkomen. Het fraudeproject IH heeft in 2015 ruim 41.000 dossiers behandeld, als bijvangst zijn bij 16.000 aangiften vergissingen gedetecteerd en hersteld. Door de jarenlange permanente aandacht voor systematische- en georganiseerde fraude IH is zichtbaar dat veel frauderende personen compliant gedrag gaan vertonen. Het afgelopen jaar hebben ruim 25.000 van deze personen een juiste aangifte ingediend.

3.4. Subjectgerichte aanpak

In 2015 heeft vanuit het FEC-PPS project een pilot plaatsgevonden op het onderwerp 'saldinisten'. In deze pilot is samengewerkt tussen de banken, FIU, FIOD, AMLC en Belastingdienst om dit fenomeen te bestrijden, de compliance te verhogen, eventueel witwassen te bestrijden en ervaring op te doen met publiek-private informatiedeling en samenwerking. Deze pilot heeft voor de Belastingdienst € 36 miljoen vermogen aan het licht gebracht, financiële correcties opgeleverd, geleid tot minder (recidiverende) saldinisten bij de deelnemende banken, een strafrechtelijke veroordeling voor witwassen, inzicht in de wijze waarop informatie van banken gedeeld kan worden en de knelpunten bij (externe) samenwerking. Er is een uitgebreide evaluatie opgesteld waarin al deze aspecten zijn opgenomen incl. aanbevelingen voor toekomstige samenwerkingsprojecten en informatiedeling

saldosjoemelaar, saldinist - iemand die vlak voor het einde van het kalenderjaar grote hoeveelheden geld van zijn rekeningen haalt om die er na 1 januari weer op terug te zetten om te voorkomen dat ze er belasting over moeten betalen.

bron: taalunie, december 2014, rubriek woordstraat/nieuwe woorden

In samenwerking tussen BI&A en EH&I is het afgelopen jaar een analysemodel voor BTW-carrouselfraude ontwikkeld. Dit model wordt in het eerste kwartaal van 2016 in pilot getest op een aantal kantoren. Het model is in staat met een hoge scoringskans in een zeer vroegtijdig stadium carrouselfraude te detecteren en daarmee schade voor de schatkist te voorkomen.

Het project Subjectgerichte Aanpak (onderdeel van de Rijksbrede aanpak fraude) heeft een nieuwe impuls gekregen. Het project wordt met een vernieuwde onderzoeksopdracht uitgevoerd door iSZW, iCOV, FIOD en de Belastingdienst. De BD brengt een lijst met veelplegers in, de FIOD faillissementsfraudeurs en iSZW data van subjecten die twee of meer keer een overtreding hebben begaan binnen de WAV. De methodiek van het project is dat er van de drie gekozen groepen, per groep een profiel komt en dat die profielen uiteindelijk tot één gezamenlijk profiel zullen leiden. Door middel van de wetenschappelijke klankbordcommissie kunnen de analyses en de resultaten onafhankelijk worden beoordeeld en waar nodig kan advies worden gevraagd.

Op basis van handhavingsregie is binnen het segment MKB de inzet gericht op een informatie gestuurde, subjectgerichte en keten brede aanpak. Fraude maakt onderdeel uit van "het werk centraal". Binnen MKB zijn 11 teams Fraude/EOS in 2015 operationeel geworden met een regiefunctie. Door deze teams wordt informatie, kennis en kunde geleverd. Resultaat is meer aandacht voor fraudepreventie en professionalisering van de aanpak. Met name op onderwerpen als veelplegers, OB-Carrousel, maar ook subjectgericht fraudetoezicht

3.5. Aanpak facilitators / georganiseerdheid

Het Combiteam Aanpak Facilitators is in 2013 opgericht met als doelstelling fraude door facilitators gestructureerd en zichtbaar aan te pakken en te voorkomen.

Het CAF heeft zich in 2015 met name beziggehouden met de aanpak van:

- 1) systeemfraude IH (waaronder de aanpak van een fenomeen valse kwitanties in de giftenaftrek), 79 opgepakte zaken, waarvan 27 nog onderhanden
- 2) misbruik Toeslagen 51 opgepakte zaken, waarvan 12 nog onderhanden
- 3) Gefingeerde dienstverbanden 23 opgepakte zaken, geheel afgerond.

Daarnaast zijn enkele kleinere experimenten uitgevoerd waarbij geconstateerd is dat er sprake was van een frequent voorkomend nalevingstekort en waarbij is onderzocht of, en zo ja wat, de eventuele rol van een facilitator zou kunnen zijn.

Een kleiner deel van de zaken die door CAF wordt aangepakt eindigen in het strafrecht. Bij het grootste deel van de zaken wordt getracht door middel van een handhavingsmix de facilitator en zijn klantgroep tot gedragsverbetering te bewegen. Uit diverse metingen blijkt dat dit doeltreffend is en de klantgroepen in recentere jaren hun aangiftegedrag aanmerkelijk hebben verbeterd. Ook zijn de meeste facilitators met hun activiteiten gestopt, dan wel is de aan hen verbonden klantgroep aanmerkelijk kleiner geworden. Hierin speelt de aanpak van de facilitator zelf een rol, vinden centrale mailings plaats aan klanten, maar zijn zeker ook de betrokken processen heel belangrijk (zoals bijvoorbeeld de aanslagregeling door de fraudeteams IH en het IST/CAF team bij Toeslagen die de individuele uitvraag doet). De correcties die door deze teams worden aangebracht op de individuele aangiften of toeslagaanvragen bedragen vele miljoenen.

CAF is in 2015 betrokken geweest bij zowel de actieweek systeemfraude IH als bij de actieweek voor Toeslagen. In beide acties zijn een aantal CAF zaken strafrechtelijk opgepakt, maar zijn ook WTP's en zichtwaarnemingen gehouden bij o.a. kinderopvanginstellingen, gastouders en zijn tevens normoverdragende gesprekken met facilitators gevoerd. Door deze acties laat de Belastingdienst zien dat fraude wordt aangepakt en misdaad wordt bestraft.

Er is meer ervaring opgedaan in het herkennen van fraudepatronen. Tevens konden geldstromen beter worden gevolgd en is sneller vastgesteld of betalingen van kinderopvangtoeslag en de daarbij behorende eigen bijdrage werd voldaan. Er zijn een aantal producten ontwikkeld/in ontwikkeling die Belastingen bij de detectie moeten gaan helpen. Binnen de IH is een nieuwe analysemethode voor facilitators ontwikkeld, daarnaast is een blauwdruk voor de Omzetbelasting in ontwikkeling.

Van de werkzaamheden van het CAF team is een beknopt jaarverslag voorhanden.

FIOD

De aanpak van facilitators is een van de prioriteiten van de BOD-en en dus van de FIOD

De FIOD werkt steeds meer 'omgevingsgericht'. In samenwerking met toezichthouders en ketenpartners wordt het strafrecht ingezet als onderdeel van de handhavingsregie om zo, tezamen met een mediastrategie, een breder effect te bewerkstelligen.

Indien versnipperd over het jaar strafrechtelijke onderzoeken plaatsvinden naar een bepaald onderwerp, is het lastiger om daar aandacht voor te krijgen in de media en daarmee een preventief effect te bereiken. Daarom is in 2015 gestart met 'de week van': het concentreren van (strafrechtelijke) activiteiten in een beperkte periode voorzien van media-aandacht teneinde een groter effect te bereiken.

Voorbeelden van deze aanpak in 2015 zijn de facilitators VT-fraude, balansposten omzetbelasting, debet-creditcards, intellectueel eigendom (merkenrechtfraude) en fraude met Toeslagen.

3.6. Betalingsverkeer

De laatste schil in de fraude-aanpak is het betalingsverkeer. Maatregelen die daar worden getroffen vormen het zogenaamde slot op de deur. De mogelijkheden zijn, gezien de snelheid van het uitbetalingsproces, evenwel beperkt.

Het massale HOT/HOR proces bij B/CA is aangescherpt, bij het uitblijven van een beoordeling en reactie van toezichtsmedewerkers op de kantoren vindt veiligheidshalve geen uitbetaling meer plaats.

Met ingang van 1 april 2015 is het mogelijk uitbetalingen op frauduleuze rekeningnummers of aan bekende fraudeurs te blokkeren. Van deze mogelijkheid is al meerdere malen door kantoren gebruik gemaakt.

4. Identiteitsfraude

Tijdens diverse ontwerpssessies in het kader van het eID-stelsel zijn requirements uit het oogpunt van fraudepreventie en – bestrijding ingebracht. Dat heeft geresulteerd in diverse architectuur- en ontwerpaanpassingen.

Eind 2015 is de procedure rondom het melden en aanpakken van phishingmails aangescherpt en gecommuniceerd. In toenemende mate heeft de Belastingdienst last van dergelijke mailings, die het imago van de Belastingdienst schaden. Begin 2016 zijn de eerste arrestaties na een succesvolle FIOD-actie gepleegd.

Op 1 juli 2015 is de coulanceperiode ten aanzien van 1 BRN afgelopen. Toeslagen betaalt op niet geverifieerde rekeningnummers vanaf die datum niet meer uit. Toeslagen heeft de restgroep geanalyseerd om vast te stellen of in deze groep sprake is van een verhoogd risico op misbruik. Dit is niet het geval.

De ingestelde monitor laat zien dat 1 BRN nog niet in volle omvang is geïmplementeerd. Er komt nog steeds een fors aantal rekeningnummers voor waar meerdere BSN's aan zijn gekoppeld. Het betreft voornamelijk de groep Bewindvoerders. Per 2-2-2016 valt deze groep onder de Derde-afpraak, waarmee het probleem is verholpen. Daarna wordt in kaart gebracht welke andere uitzonderingen zich nog onder het regime 1 BRN bevinden. Naar verwachting zal dit zeer beperkt zijn.

Bij Logius is de ontwikkeling van een machtigingsvoorziening voor wettelijke vertegenwoordiging gestart. Daarbij is de volgende fasering voorzien:

- Het ombouwen van DigiD machtigen voor vrijwillige machtiging. Daarbij moet DigiD kunnen herkennen dat het gaat om wettelijke machtiging, welke gaat bóven vrijwillige machtiging. Ook zal de dienst aanbieder (instantie) geïnformeerd moeten kunnen worden over de vertegenwoordiging.
- Bestaande registers completeren. BRP, het CGR (centraal gezag register) en het CCBP (Centraal Curatele- en Bewindregister). Dienstverleners moeten deze kunnen raadplegen.
- De laatste fase is de vorming van een basisregistratie wettelijke bevoegdheden.

Conclusie: De invoering van 1 BRN heeft er in geresulteerd dat er nu nog nauwelijks meldingen van identiteitsfraude bij Belastingen en Toeslagen voorkomen. Als dat al gebeurt, is dat meestal in echtscheidingssituaties.

5. Gefingeerde dienstbetrekkingen

Het project gefingeerde dienstbetrekkingen is in 2015 afgerond. De aanpak en behaalde resultaten zijn opgenomen in de brief van 21-12-2015 van de Minister van V&J aan de Tweede Kamer over de voortgang van de rijksbrede aanpak van fraude.

6. Systematische accijnsfraude

De bestrijding van de diverse verschijningsvormen van accijnsfraudes vergen de nodige aandacht. Internationaal wordt op verschillende wijzen samengewerkt. Via de zogenaamde joint customs operations wordt de mogelijk grensoverschrijdende accijnsfraude bestreden middels het uitwisselen van specifieke zendingsinformatie en het delen van modi operandi. Ieder jaar staan wel een of meerdere van deze joint customs operations gepland.

In het jaar 2015 is extra aandacht besteed aan het ontduiken van de accijns op bier. Met het bedrijfsleven zijn de afgelopen jaren MOU's afgesloten. Door het bedrijfsleven is in 2015 het signaal afgegeven dat er onveraccijnsd bier op de markt komt. Dit heeft geleid tot verscherpte aandacht voor de keten en heeft daarbij ook geleid tot een aantal correcties.

De actualiteit heeft ook gevolgen voor het doen van accijnsconstateringen. Zo heeft de verscherpte controle aan de binnengrenzen vanwege de vluchtelingenproblematiek door KMAR/Douane de nodige kleinere vangsten opgeleverd.

Internetfraudes met name vanuit het buitenland zullen veelal een mogelijkheid met zich meebrengen om bij de logistieke vervoersbeweging in te kunnen grijpen. We zijn momenteel bezig om dit verder te intensiveren bij de koeriers/vervoerders.

7. Bij twijfel niet uitbetalen

Vanaf 1 januari 2014 is de Wet aanpak fraude Toeslagen en fiscaliteit van kracht. Een deel van de wet betreft een wijziging van enkele artikelen in de AWR, Awir en de Invorderingswet met als doel geen voorlopige aanslagen en voorschotten op te leggen en/of uit te betalen in de volgende situaties:

- Bij gerede twijfel over de juistheid van het adres van belastingplichtige of als het adres ontbreekt;
- Een voorschot blijft achterwege als de aanvrager in kwestie in de afgelopen vijf jaar een bestuurlijke vergrijpboete op basis van de Awir of de AWR opgelegd heeft gekregen die onherroepelijk is geworden, dan wel voor een soortgelijk vergrijp strafrechtelijk veroordeeld is;
- Als Belastingplichtige niet of niet binnen de gestelde termijn aangifte inkomstenbelasting heeft gedaan.

De tweede en derde genoemde situatie treedt eerst in werking als er een Koninklijk Besluit is genomen. Deze uitzondering is gemaakt om de Belastingdienst de tijd te geven haar processen en IT-middelen aan te passen. Impactanalyses op deze onderwerpen zijn gereed.

De tweede situatie (vergrijpboete) wordt in een ontwerp uitgewerkt door IM/TSL in samenwerking met IM/B, prioritering in het portfolio is een punt van zorg.

De derde situatie (aangifteverzuim IH) wordt medio 2016 door de inrichting van een tijdelijk proces geïmplementeerd bij de IH en TSL.

Consequentie is dat eind 2015 nog geen zekerheid bestaat over het moment waarop het KB kan worden genomen.

Ten aanzien van het eerste punt (twijfel over adresgegevens) zijn tijdelijke maatregelen bij Toeslagen en de Inkomensheffing getroffen, waarbij risicogericht (risicoclassificatie of weging) een deel van de voorlopige betalingen worden gestopt. Begin 2016 is een impactanalyse door IM/B opgeleverd, welke resulteert in een robuuste geautomatiseerde oplossing in de incassoketen per medio 2016.

8. Aandachtspunten / risico's

Een tweetal zaken vragen extra aandacht:

- De (innovatieve) ontwikkeling van ontsluiting van data uit het webverkeer (device fingerprint / TOR-exit nodes) ligt stil zolang geen besluit is genomen over wenselijkheid/proportionaliteit.
- De implementatie van de fraudewet 2014 wacht op prioritering binnen de IV-keten, er bestaat nog geen duidelijkheid over het moment waarop het Koninklijk Besluit kan worden gepubliceerd.

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST BOBD

11 januari 2016

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
	A	Rondje langs de velden FIOD: - Meer internationale samenwerking verwacht in 2016. De verwachting is dat dit publiciteit zal genereren rondom thema's als corruptie en witwassen. - Zorg: langlopend dossier. [] heeft oor voor integrale aanpak. Dat vraagt afstemming. - Vorig jaar heeft de FIOD een conferentie over internationale samenwerking in opsporing georganiseerd. Dit jaar beginnen we met het maken van een investigation net o.b.v. FIU-net waardoor het makkelijker wordt om internationaal informatie te koppelen. CFO: - In 2015 zijn veel beoogde resultaten behaald. Zo zijn de belastinginkomsten binnengehaald volgens raming en is er zelfs een hogere opbrengst dan voorzien in de najaarsnota. Daarnaast is er meer uitstroom gerealiseerd dan beoogd. Het boekjaar van going concern is zo goed als op nul uitgekomen met een positief resultaat van 2 à 3 miljoen. Dit is een zeer goede collectieve prestatie! COO: - Er is publiciteit geweest rondom de vaststelling van de KOT op basis van gegevens die we van kinderopvanginstellingen ontvangen. CTLO: - Integriteit: Vorig jaar heeft BZK een nieuwe gedragscode uitgebracht. De BR wil de BD bespreken als casus. [] bereidt een notitie voor de BR. De kern van het gesprek zou moeten zijn: welke normatiek pas je waar toe? Is daar differentiatie in mogelijk? De hoe zitten wij er bestuurlijk in? De notitie [] geeft daar aanzet toe. De kennissgroep integriteit wordt aangehaakt om over integriteit met het gehele BOBD door te spreken. [] bereiden dit voor en schakelen met [] Switch: - Vanmiddag is op de beeldkrant aankondiging gekomen dat er vanaf 1 februari gesprekken over VWNW beleid starten. - Deze week starten 50 proefgesprekken. De proefgesprekken zullen ook input geven voor de site. - Na gesprek met GOBD van [] zal er een cascade volgen in de organisatie. Vrijdag volgt een extra MU. - De website van Switch gaat maandag live. Daarmee ben je dan feitelijk ook gestart. - Vandaag zijn sollicitaties voor teamleiders Switch gestart. Er zal ook worden gekeken of mensen vrij gemaakt kunnen worden. COR: - Vrijdag aanstaande vindt een gesprek met de voorzitters en secretarissen van de OR'en plaats. - BHV rijksbreed inrichten geeft discussie. - Discussie sportdagen dient beslecht te worden (afgeschaft per 2016).	

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.

² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

Nr. 1	2	Omschrijving	Status
		Stand van zaken investeringsagenda: - Er is in kaart gebracht wat de doelstellingen zijn voor beter en goedkoper in 2016 (vb. inrichten toezicht ZVP). Het portfolio voor komend jaar wordt daarmee steeds helderder. Conditie hiervoor worden nu vastgesteld samen met de COR. - Switch: er is zorg over BI voor personeel. Er is voldoende aandacht en inzet van de betrokken partijen maar de problematiek is ingewikkeld. Stuurinformatie dient strak ingeregeld te worden. Dat lijkt nu lastig. Er is maximaal gekeken naar welke info beschikbaar is en wat er met D&A nog mogelijk is.	
	A	Handhavingarrangement tussen het FP en BOD' en: Het handhavingarrangement tussen het FP en BOD'en betreft een meerjarig programma dat geldt voor 3 jaar. Dit is gesplitst in een aantal onderdelen. Vandaag liggen deel 1 en 2 voor. Er wordt gewerkt vanuit een integrale aanpak en interventiestrategieën vanuit het strafrecht. Het platform bijzondere opsporingsdiensten is de motor hierachter. In februari wordt het deel gedeeld dat betrekking heeft op de verschillende BOD's en hoe deze zich verhouden tot handhavingsregie. Het BOBD neemt de delen 1 en 2 ter kennisgeving aan met de volgende opmerkingen: - opmerking bij 1.8: het volstrekt onhelder wat de status is van bestuurlijke rapportage en bestuurlijke signalering. Bestuurlijke rapportages worden op dit moment heel eenzijdig opgesteld. Het OM bepaald of de informatie uit de rapportages vrijgegeven kan worden. Het is daarbij niet eenduidig waar de stukken naartoe gaan. Daarnaast is het onhelder voor partijen wat een bestuurlijke rapportage is en wat daar mee gebeurt. neemt deze opmerking mee.	
	A		
	A	Er wordt een concernbrede avondsessie belegd rondom het thema handhaving en hoe hier bestuurlijk tegenaan wordt gekeken. Aandachtspunten hierbij zijn: samenhang, toezicht, toezichtkeuzes.	
	B	Matrix WOR-mandaten BD (huidige en nieuwe situatie) : Het BOBD bespreekt de matrix WOR-mandaten BD. Behoudens opmerkingen is de matrix akkoord.	
	A	Governance: Er is gekozen om te bewegen naar een nieuwe governance. Het concern als geheel besturen staat hierbij centraal. Daarnaast is committed besturing van de IA met materiële slagvaardigheid noodzakelijk. Zowel IA, concern als de dienstonderdelen moeten bediend worden. Maandag 18 januari bespreekt het BOBD opnieuw de governance. Hier zal aandacht zijn voor uitgangspunten en strategie. Een eerste versie van de adviesaanvraag Governance is donderdag gereed. Vrijdag volgt een schriftelijke ronde onder de leden van het BOBD. Maandag wordt de eindversie besproken.	Allen
	B	Het BOBD gaat akkoord met de aanname van 12 ORMIT trainees per 1-9-2016.	
	A	- Er is wel behoefte om binnenkort het brede perspectief van de verschillende traineeships te bespreken (ORMIT, rijkstrainees, tax talent).	
		De besluiten- en actiepuntenlijst van het BOBD op 14 december 2015 is Akkoord.	