Bundel van de MT Belastingdienst van 19 mei 2014

1 Opening en vaststellen agenda

2 Rondvraag

3 Actualiteiten: brief stas aan TK over BD, follow up, MT-conferentie

4 Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 6 mei 2014 (bijgevoegd)

Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 6 mei 2014.pdf

5 Stand van zaken Olav/mijnBD memo bijgevoegd)

20140516 ODV afspraken invoering V1 0.pdf

6 Managementrapportage april bijgevoegd)

aanbiedingsbrief MRB apr 2014 V 1.pdf

Managementrapportage Belastingdienst - apr 2014.pdf

7 Eerste uitvoeringsrapportage 2014 stukken bijgevoegd)

aanbuitvrapp.pdf

Bijdrage ICT-proj tbv 1e Concernrapp_2014.pdf

1e UVR.pdf

8 Forecast productie bijgevoegd)

forecast.pdf

9 Komende week/weken

9.1 Agenda's komende week (worden verspreid met het weekbericht)

10 Terugkoppelingen/mededelingen

11 Ter info: komend Beeldkrantbericht over e-mailen

Spelregels voor mailen met de klant beschikbaar.pdf

12 Ter info: reactie Betaalvereniging depotstelsel

19-2014 antwoord MINFIN inzake depotstelsel.pdf

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

6 mei 2014

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
19.01	B A A A A	OLAV/mijnbelastingdienst: • MT neemt principebesluit tot starten pilot eind mei/begin juni met de volgende kanttekeningen: o draaiboeken foutpaden behoeven verdere uitwerking o uitgebreid communiceren wat pilot precies inhoudt o goede monitoring op fraudebestendigheid • stand van zaken komt terug in MT 19 mei	
19.02	T	1 bankrekeningnummer besproken bij stas; er is ruimte voor heroverweging aanpak ondernemers (teruggaven OB)	√
19.03	T	19 mei 16.00-20.00u MT special met	√
19.04	T	Agendapunt 11 gaat van de agenda	√
19.05	A	Aandacht nodig voor (interne en externe) rapportagelijnen rond gevolgen uitval systemen	allen
19.06	T A	MT wordt bijgepraat over stand van zaken brief stas over Belastingdienst; reacties z.s.m. naa	Allen
19.07		MT stemt in met advies controle aan de poort, met als kanttekening dat CA op grond daarvan coördinatie geeft aan de uitvoering van het verzamelen van gegevens en zorg draagt voor daarbij behorende kaders	
19.08	 B B A A	Memo informatiebeveiliging en cybercrime: • MT stemt in met memo • ook ID-fraude valt binnen de aanpak • en nemen zitting in Strategisch BeveiligingsOverleg • Tijdens 1½-daagse MT in juni wordt besproken wie CSO-rol op zich neemt	
19.09	B A	MT stemt in met Protocol Integriteitsonderzoeken Belastingdienst, met als kanttekening dat het protocol van kracht wordt voor Europees Nederland; volgende stap behandeling in de COR	
19.10	T	MT neemt kennis van houtskoolschets CKC	√
19.11	B A	MT stemt in met richtlijn oneigenlijk gebruik mobiliteitskaart; volgende stap behandeling in de COR	√
19.12		N.a.v. forecast massale productie: risico-analyse massale processen heeft nauwe samenhang met robuust maken van die processen	√

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

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status

Belastingdienst

MT Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
BelastingTelefoon
IM Dienstverlening

Contactpersonen
[redacted]
M [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

[redacted]
M [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

memo

Afspraken invoering ODV

Datum
16-05-2014

Opdrachtgever
[redacted]

Bijlagen
A: Woordvoeringslijn

Inleiding

In het MT BD is een principe-besluit genomen over de invoering van de eerste release van MijnBelastingdienst en de Onlineaangifte (OLAV). Er is nog geen datum voor openstelling vastgesteld. Die is nog afhankelijk van de voortgang van de productie van voorrangsposten. B/CA rapporteert separaat over de voortgang en forecast van de massale productie. Op basis van de huidige inzichten gaan we ervan uit dat we na het pinksterweekend in productie kunnen gaan.

Het MT BD heeft een aantal vragen gesteld over foutpaden en mogelijke maatregelen, de impact voor fraude-detectie en de communicatie richting burgers. In dit memo wordt op deze vraagpunten ingegaan. Er wordt aandacht besteed aan de reeds getroffen risico-beperkende maatregelen, de mogelijke problemen die desondanks kunnen optreden, de hiervoor (op dit moment) beschikbare beheermaatregelen en de organisatorische inbedding van de maatregelen in de BD organisatie. Tenslotte wordt ingegaan op de logging & security en de communicatie rond de introductie van OLDV bij de burger.

Risico beperkende maatregelen na live-gang

1. **Overzicht OLAV bevindingen met work arounds**
   Er zijn geen blokkerende bevindingen meer (blokkerende bevindingen leiden bijvoorbeeld tot een foutieve aanslag). Resterende OLAV bevindingen, die niet blokkerend voor vrijgave werden geacht, zijn verzameld in één overzicht. Deze zijn voorzien van een risico inschatting, een voorspelling van de kans van optreden en de handelswijze of work around als de situatie zich voordoet. Het overzicht is opgenomen in de content van de BelTel voor de informanten en Web Care. Tevens is dit overzicht beschikbaar gesteld aan betrokken beheerders van de bedrijfsonderdelen.

2. **Gefaseerde opstart ABS**
   Het moment van de openstelling van OLDV wordt gerelateerd aan het moment dat de keten Aanslag alle voorrangsaangiften in ABS in behandeling heeft genomen. Zodra ABS het signaal afgeeft dat deze aangiften zijn verwerkt en daarmee de status

van dagbehandeling heeft bereikt, kan worden gestart met de verwerking van de eerste nieuwe OLAV aangiften. Voordeel is dat ABS dan geen werkvoorraad meer heeft waardoor de resultaten van de verwerking van die nieuwe OLAV aangiften snel bekend zijn.
Door de standaard procedure "Gefaseerde opstart ABS" (conform het specifieke hiervoor op te stellen plan van aanpak) uit te voeren, wordt ABS gedoseerd gevoed met deze nieuwe aangiften. De productie wordt hiertoe stilgelegd. In eerste instantie worden alleen de eerste (+/- 40) nieuwe OLAV aangiften door ABS ingelezen voor verwerking. Iedere ABS stap wordt vervolgens uitgebreid gecontroleerd, tot en met het opleggen van de Aanslag. CA wordt daarbij zoals gebruikelijk ondersteund door uitgebreide handmatige controle acties door de Unit Limburg. Gedurende dit proces worden er verder geen andere aangiften door ABS verwerkt.
Pas na goedkeuring, wordt de reguliere verwerking van aanslagen door ABS weer opgestart. De procedure kent een doorlooptijd van 2 weken. De hierdoor ontstane werkvoorraad (naar verwachting max. 15.000 aangiften) is binnen een of enkele reguliere productie dagen door ABS weggewerkt.
Mochten er in dit traject fouten worden gevonden, dan worden deze eerst opgelost alvorens de volgende stap van het proces wordt uitgevoerd. Omdat de ABS productie stil staat, er nog geen aanslagen zijn verstuurd en de pijplijn met nieuwe aangiften zich slechts langzaam vult, zal de impact altijd beperkt zijn. In het uiterste geval kan, om verder schade te voorkomen, het Portaal (tijdelijk) worden gesloten of kunnen nieuwe aangevers voor de Olav (tijdelijk) worden geweerd.

3. **Steekproefsgewijze output controle**
   Gedurende de eerste productie maand wordt op basis van steekproef de productie gecontroleerd. De nadruk ligt daarbij op het vinden en beoordelen van de complexe fiscale gevallen (die eerder mogelijk niet in de gefaseerde opstart van ABS gevonden konden worden).

Procedures en organisatie
ODV sluit zoveel als mogelijk aan op de bestaande standaard procedures en afspraken. Zo wordt gebruik gemaakt van en aangesloten op het standaard incident- & damageproces.
De Joint Venture Beheer (JVB), bestaande uit de toekomstige ODV beheerders van de belangrijkste betrokken bedrijfsonderdelen (BelTel, CAO, CIE, CA/DV en CA/Aanslag) is sinds oktober 2013 actief en zij volgt het voorbrengingstraject van ODV nauwgezet. Zij vult voor ODV, ad interim, de beheerrol in en speelt een actieve rol in geval van verstoringen die bij 555 gemeld worden.
In een simulatie-sessie zijn de belangrijkste mogelijke verstoringen in de Portaal en OLAV besproken. Naar aanleiding hiervan is een groot aantal (standaard) storingssituaties geïnventariseerd, voorzien van de eerste snelle maatregel en zijn deze toegewezen aan een bedrijfsonderdeel/rol. Ook de mogelijke vervolgacties zijn bepaald.

Verstoringen
Ondanks alle vooraf genomen maatregelen kan het voorkomen dat tijdens het gebruik van ODV of in de verwerking in de keten Aanslag een verstoring wordt geconstateerd. Er zijn verschillende verstoringen of fouten mogelijk:

1. Fout in OLAV (of Poort)
   De JVB voert de analyse uit en realiseert zo mogelijk een oplossing. In geval van damage gebeurt dit onder leiding van de ketenregisseur Dienstverlening van B/CA.
2. Fout in verwerking aangiftebericht in keten Aanslag (m.n. ABS)
   ABS Beheer voert de analyse uit en realiseert zo mogelijk een oplossing (work around, software fix en/of data correctie). In geval van een damage gebeurt dit onder leiding van de ketenregisseur Aanslag van B/CA. In voorkomende gevallen moeten tevens in overleg met de JVB berichten in de pijplijn worden beoordeeld en mogelijk gecorrigeerd.
3. Infrastructurele problemen (performance, bereikbaarheid e.d.)
   B/CIE voert in nauwe samenwerking met de JVB het standaard incidentproces uit. In geval van een damage gebeurt dit onder leiding van de

Veel activiteiten van de burger in het portaal worden gelogd. Hierdoor is van iedere OLAV gebruiker c.q. van iedere middels OLAV ingediende aangifte de BSN bekend. Dit

vereenvoudigt bij een verstoring het zoeken naar eventueel beschadigde berichten en het herstel ervan. Dit inzicht kan vervolgens ook in de Keten Aanslag worden gebruikt om, middels query's, gericht in ABS te zoeken naar aard en omvang van de eventuele schade t.b.v. het foutherstel. Indien een fout wordt veroorzaakt door een bepaalde waarde in een bepaald veld, kan in ABS met standaard tooling, naar de concrete voorkomens van die fout worden gezocht. Indien nodig kunnen individuele burgers, persoonlijk worden benaderd met het verzoek gegevens in hun aangifte in OLAV te herstellen of, in het uiterste geval, verzocht worden om opnieuw aangifte te doen maar dan met Easytax.

Om de reactiesnelheid bij eventuele verstoringen tijdens het eerste gebruik van ODV en de gefaseerde opstart van ABS te verbeteren is m.n. voor de JVB stand by ingericht.

Maatregelen
Om in geval van een verstoring schade te voorkomen of in omvang te beperken, beschikt ODV Beheer over een aantal maatregelen. Afhankelijk van de aard van de verstoring kunnen deze maatregelen op initiatief van de JVB (al dan niet in een damage situatie) worden ingezet:

1. Start / Stopknop voor het gehele portaal
   Het ODV portaal kan in zijn geheel onbereikbaar worden gemaakt (burger ziet een sorry-pagina) en weer worden geactiveerd. Het spreekt voor zich dat we terughoudend moeten zijn in het 'uit' en weer 'aan' zetten van het portaal en dit alleen moeten doen wanneer er geen alternatief is.
2. Afmaak-knop voor OLAV (burger ziet een storingspagina)
   Terwijl het portaal bruikbaar blijft (incl. het formulier 'wijzigen rekeningnummer') kan de OLAV voor nieuwe aangevers worden geblokkeerd en weer worden geactiveerd.
3. In ABS de verwerking van aangiften stoppen
   Al dan niet in combinatie met voorgaande punten kan de verwerking van de aangifte berichten in ABS (tijdelijk) worden gestaakt en weer (gefaseerd) worden hervat.
4. Algemeen storingsbericht portaal
   In het portaal, kan aanvullend op de hiervoor genoemde maatregelen, tijdens kantooruren op initiatief van de JVB, door B/CKC een storingsbericht worden geplaatst en weer worden ingetrokken. Een aantal standaard teksten is hiertoe, voor een snelle response, vooraf gedefinieerd en afgestemd met DG Bel.
   Buiten kantoortijden kan, in voorkomende gevallen, via de damage procedure een bericht geplaatst worden op de website.
5. Algemene communicatie op Web site
   De JVB kan B/CKC verzoeken om, al dan niet aanvullend op de hiervoor genoemde maatregelen, een nieuwsbericht op de home page van de Belastingdienst-website te plaatsten en weer in te trekken.

In geval van problemen met zichtbare uitstraling naar buiten (imago schade) kan worden gekozen voor de stopknop voor het gehele portaal (ad 1) aangevuld met een bericht op de web site (ad 5). Indien tevens gevolgen vermoed worden voor de keten Aanslag dan moet ook de ABS verwerking worden gestopt (ad 3).

Indien de problemen niet structureel of binnen enkele dagen kunnen worden opgelost, maar we wel de mogelijkheid willen bieden om de OLAV-aangifte (op een later tijdstip) te completeren en in te dienen, wordt de afmaak-knop van OLAV ingezet (ad 2). Doorgaans wordt dit begeleid met een passend storingsbericht op het portaal voor burgers die hier nog niet mee zijn gestart (ad 4), zij krijgen immers geen toegang tot OLAV. Deze combinatie van maatregelen kan ook worden ingezet bij (dreigende) performance problemen.

Bij het (voortijdig) rigoureus beëindigen van de proef kan OLAV volledig worden geblokkeerd met de stop-knop voor het gehele portaal (ad 1). Dit zal altijd gepaard moeten gaan met een verklarende melding (ad 5) op de web site.

Logging & security
In overleg met het programma Anti Fraude Box en het Security Officer Center (SOC) zijn voor ODV de logging en security voorzieningen ingericht. Daarbij is het bestaande

veiligheidsniveau van Easytax minimaal geëvenaard. Verdere verbeteringen zijn ingepland. Ook is de verwachting dat Anti Fraude Box in de toekomst nog verdere aanvullende eisen en wensen formuleert die ODV in haar planning zal inpassen. Een en ander is uitgebreid besproken in het MT Fraude d.d. 17 maart 2014.

Algemene communicatie rond de introductie
Als risico beperkende maatregel wordt ODV bij de burger als proef geïntroduceerd als een nieuwe manier van aangifte doen. Voor de introductie bij de burger is een communicatie-strategie en daarop gebaseerd communicatieplan opgesteld. Ook is een zgn. 'woordvoerings-lijn' opgesteld. Hierin wordt beschreven langs welke lijnen vragen van pers en media kunnen worden beantwoord. Dit document is als bijlage bijgevoegd, het geeft ook een goede samenvatting van het communicatieplan. Dit plan is zo nodig beschikbaar.

Hoewel de deelname vrijblijvend is, levert het gebruik van het portaal en de nieuwe online voorziening een volwaardige aangifte op die, net als met Easytax, resulteert in een aanslag. Kan of wil een burger niet meedoen dan kan hij nog gebruik maken van het aangifteprogramma (Easytax)[1]. Gemeld wordt dat de Belastingdienst een nieuw aangifte middel lanceert, dat zorgvuldig wil doen en hiermee ervaring wil opdoen. Mochten eventuele onvolkomenheden aanleiding geven tot ingrijpen dan worden de deelnemers en de pers hierdoor minder verrast.

Op deze wijze wordt zoveel mogelijk voorkomen dat als de burger een negatieve ervaring krijgt, dit ook direct imagoschade oplevert. De afdeling Web Care zal met name de eerste weken het sentiment rond ODV bewaken en daarover rapporteren. Als nodig kan in overleg met de JVB, reactief worden ingegrepen.

Tevens wordt kort aandacht besteed aan het thema gerichte uitvragen (i.p.v. box-gericht), de nieuwe Rijkshuisstijl en het thema Veilig Internetten.

[1] Duidelijk moet zijn dat het bij deelname gaat om een echte aangifte en niet om een proef-aangifte.

Bijlage A: Woordvoeringslijn (d.d 12 mei 2014 door [redacted] B/CKC)

Inleiding
Dit is de woordvoeringslijn voor de proef van Mijn Belastingdienst en de online aangifte per eind mei[2] 2014. Deze woordvoeringslijn geeft aan hoe de proef in de externe communicatie gepositioneerd zal worden.

De planning is dat de site haar content op de publicatiedatum publiceert. Een paar dagen eerder zal via andere kanalen al de proef aangekondigd worden. Regie ligt bij B/CKC en het KRT.

Doel van dit document
Deze woordvoeringslijn draagt er zorg voor dat alle kanalen en middelen hetzelfde beeld uitdragen naar de burgers. Hiermee zijn alle kanalen van gelijke informatie voorzien. De teksten worden door de kanalen zelf aangepast in een voor het kanaal geschikte vorm.

Aandachtspunten vooraf
De afkortingen MBD en OLAV zijn interne termen. Gebruik deze dus niet in externe uitingen.

Veel mensen zullen het verschil tussen 'digitaal', 'online' en 'via internet' niet begrijpen. Toch willen we mensen laten wennen aan de term 'online aangifte'. Waar nodig moet toegelicht worden of het gaat om 'met het aangifteprogramma' of om 'op Mijn Belastingdienst'.

Woordvoeringslijn
Hier volgt de formulering die bij de proef met MBD/OLAV gebruikt kan worden.

De Belastingdienst introduceert een nieuwe manier van aangifte doen: de online aangifte.
Vanaf nu kunt u er voor kiezen om mee te doen aan de proef om uw aangifte online te doen. Als u online aangifte gaat doen hoeft u niet eerst het aangifteprogramma op uw PC of laptop te installeren maar kunt u meteen inloggen op Mijn Belastingdienst. Uw gegevens worden steeds op uw persoonlijke pagina bewaard. Wilt u later op een andere computer verder gaan, dan kan dat eenvoudig door vanaf die computer opnieuw in te loggen.

Met deze online aangifte maken we aangifte doen weer een stukje makkelijker. Zoals u van ons gewend bent, vullen wij de gegevens die wij al van u hebben alvast voor u in. Hiervoor logt u eerst in met uw DigiD.

Waarom houdt de Belastingdienst deze proef?
Digitale ontwikkelingen bieden grote mogelijkheden voor verbetering van de dienstverlening. Onze ambitie is dat u de voor u relevante gegevens gemakkelijk digitaal kunt terugvinden. En dat u uw zaken met de Belastingdienst zoveel mogelijk digitaal kunnen regelen op een manier die voor u logisch is.

We verwachten dat de mogelijkheden de komende jaren alleen maar verder zullen toenemen. Daar willen we op inspelen. In de toekomst kunt u op elk gewenst moment inzicht krijgen in de stand van zaken van uw aangiften, aanvragen, bezwaarschriften, betalingen, etc.

Proef met online aangifte
Gaat u aangifte doen? Dan kunt u nu meedoen met een proef waarmee u online uw aangifte invult. Dit wordt in de toekomst de manier van aangifte doen. Om dit zorgvuldig te kunnen doen houden we deze proef. We zijn benieuwd naar uw ervaring.

Kunt of wilt u niet mee doen aan de proef, dan kunt u gewoon gebruik maken van het aangifteprogramma.

---

[2] Exacte datum nog niet vastgesteld.

1873604 00150

Hoe werkt online aangifte?
Bij de online aangifte hoeft u niet eerst een aangifteprogramma te downloaden en te installeren. U logt bij de online aangifte in met uw DigiD op uw persoonlijk pagina. Net als bij het aangifteprogramma vullen wij de gegevens die wij al van u hebben alvast voor u in. Hebt u uw gegevens gecontroleerd en eventueel aangevuld? Dan kunt u de aangifte ondertekenen en inzenden met uw DigiD.

Als u het aangifte doen moet onderbreken worden uw gegevens online bewaard zodat u ze weer heeft als u later opnieuw inlogt. U kunt dus overal bij uw gegevens.

Mijn Belastingdienst
De online aangifte maakt onderdeel uit van het portal Mijn Belastingdienst. U logt in op Mijn Belastingdienst met uw DigiD. Daarna kiest u wat u gaat doen. U kunt eerst uit twee acties kiezen; aangifte doen en uw bankrekeningnummer wijzigen. In de toekomst zullen meer transacties mogelijk worden binnen Mijn Belastingdienst.

Themagerichte indeling
We hebben ook de vraagstelling makkelijker gemaakt bij de online aangifte. Door de vragen op onderwerp in te delen sluiten ze logischer op elkaar aan. Ze staan daarmee niet meer per box ingedeeld. Wilt u toch weten in welke box een gegeven valt? Dan kunt u dat controleren bij het onderdeel 'Overzicht belasting en premies'.

Waar mogelijk hebben we moeilijke begrippen vermeden. Begrijpt u iets toch nog iets niet? Kijk dan in de uitgebreide help bij iedere pagina. Op onze site vindt u ook nog een aantal instructiefilms voor als u wilt zien hoe de online aangifte werkt.

Rijkshuisstijl
De online aangifte is helemaal in de rijkshuisstijl. Dit is misschien wel even wennen. Het ziet er anders uit dan u gewend was in het aangifteprogramma.

Wat houdt de proef in?
Als u online aangifte gaat doen, doet u automatisch mee met de proef. De aangifte die u inzendt is een formele aangifte. Wij behandelen deze net als elke andere aangifte.

Als de proef goed verloopt zal de online aangifte definitief beschikbaar blijven. Wordt de proef onverhoopt beëindigd en heeft u wel online aangifte gedaan dan kunt u uw aangifte nog steeds inzien en eventueel wijzigen.

Voor wie is de proef?
De aangifteperiode voor de Inkomstenbelasting 2013 is al geweest. Toch zijn er nog zo'n 250.000 mensen die nog aangifte gaan doen. Bijvoorbeeld omdat zij uitstel hebben gekregen of omdat zij geld terug kunnen krijgen. Zij kunnen allemaal meedoen aan de proef.

Volgend jaar kan waarschijnlijke iedereen de online aangifte gebruiken voor de aangifte over 2014.

Waar vind ik de online aangifte?
Ga naar belastingdienst.nl/aangifte. Hier vind u alle informatie over aangifte doen voor inkomstenbelasting 2013 en ook de link naar Mijn Belastingdienst. Kies na het inloggen met uw DigiD vervolgens voor het tabje 'Inkomstenbelasting'.

Kan ik het aangifteprogramma nog gebruiken?
Als u niet aan de proef mee wilt doen of kunt doen, dan kunt u het aangifteprogramma gebruiken voor uw aangifte over 2013. Het is natuurlijk beter om alvast mee te gaan in de ontwikkeling om online aangifte te doen. Op den duur zal er geen aangifteprogramma meer komen en kunt u alleen nog uw aangifte doen via Mijn Belastingdienst

Bankrekeningnummer wijzigen
Naast dat u uw aangifte kunt doen via Mijn Belastingdienst kunt u ook het rekeningnummer dat wij voor u gebruiken online wijzigen. Ga hiervoor naar Mijn Belastingdiensten kies na het inloggen het tabje 'Inkomstenbelasting' en vervolgens voor 'rekeningnummer wijzigen'.

Veilig internetten

Net als bij andere instellingen en bedrijven waarmee u online transacties verricht moet u ook bij ons veilig internetten. Waar moet u op letten:

- Om in te loggen gebruikt u uw DigiD. Houd uw DigiD privé. Wilt u iemand anders uw zaken laten regelen gebruik dan een DigiD Machtiging.
- U herkent een beveiligde verbinding aan het hangslotje in de adresbalk of rechtsonder in uw browser. Daarnaast begint het webadres met https, waarbij de 's' staat voor 'secure', wat veilig betekent.

Belastingdienst

memo

Managementrapportage Belastingdienst april 2014

Apeldoorn
Afdeling B/CA UCA

Tiberdreef 12 t/m 24
3561 GG UTRECHT

Postbus 9799
3506 GT Utrecht

Datum
15 mei 2014

Versienummer
1.0

Auteur

Bijlagen
1

Aan: CFO's Belastingdienst

Bij dezen biedt de CFO-concern u de 'Managementrapportage Belastingdienst'-MRB - versie 1.0 aan. De verschijningsfrequentie is maandelijks. In hoofdstuk 1 zijn de aandachtspunten opgenomen.

Graag legt de CFO-concern aan het MT-Belastingdienst en aan de CFO's van de bedrijfsonderdelen de volgende vragen voor:

1. Herkent u zich in de aandachtspunten, genoemd in hoofdstuk 1?
2. Zijn er andere onderwerpen die aandacht zouden moeten krijgen?
3. Zijn er punten die vragen om nader onderzoek?

De MRB zal op het MT-Belastingdienst van 19 mei 2014 worden geagendeerd.

Belastingdienst

2014

Managementrapportage Belastingdienst

april

Belastingdienst

B/CA-UCA

Inhoudsopgave

1.0 Aandachtspunten 2
1.1 Algemeen overzicht 2
1.2 Aandachtspunten 2
1.3 Analyse 3
2.0 Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen 4
2.1 Belasting- en premieontvangsten 4
2.2 Toeslagen 6
3.0 Dienstverlening 7
3.1 Telefonie 7
3.2 Balie 8
3.3 Internet 8
4.0 Centrale concernprocessen 9
4.1 Volumes klant tot klantprocessen 9
4.2 Kwaliteit klant tot klantprocessen 14
5.0 Lokale kantoorprocessen 15
5.1 Bezwaarschriften 15
5.2 Klachten 16
5.3 Aanvragen 17
6.0 Toezicht en opsporing 18
6.1 Belastingen 18
6.2 Douane 20
6.3 Toeslagen 21
6.4 FIOD 21
7.0 Incasso 22
7.1 Achterstand invordering 22
8.0 Personeel en organisatie 23
8.1 Formatie en bezetting 23
8.2 In- en uitstroom 23
8.3 Leidinggeven (functioneringsgesprekken) 24
8.4 Inzetbaarheid 24
9.0 Middelen 26
9.1 Uitgaven (apparaat) 26

1873604 00150

1.0 Aandachtspunten

1.1 Algemeen overzicht

Proces overzicht	bedrijfs-onderdeel	resultaat	trend	*prognose*
Dienstverlening				
telefonie		🔴	⇧	🟡
waarvan SMART belafspraken		🔴	⇨	🟡
internet		🔴	⇧	🟢
Centrale concernprocessen				
volumes klant tot klant processen		🟢		
kwaliteit klant tot klant processen		🟢		
Lokale kantoorprocessen				
bezwaarschriften		🔴	⇧	🔴
klachten		🔴	⇩	🔴
Toezicht en opsporing				
risico reducerende handhaving	Belastingen	🟢	⇨	🟢
horizontaal toezicht	Belastingen	🟢	⇨	🟢
actuele handhavingsvormen	Belastingen	🟢	⇨	🟢
horizontaal toezicht	Douane	🟢	⇨	🟢
actuele handhavingsvormen	Douane	🟢	⇨	🟢
verdeling opsporingscapaciteit	Fiod	🟢	⇨	🟢
processen-verbaal	Fiod	🟡	⇨	🟢
Incasso				
betalingsachterstand		🟢	⇨	🟢
Personeel en organisatie				
functioneringsgesprekken		🟡	⇨	
ziekteverzuim		🟢	⇧	🟢
Middelen				
budget/ uitgaven		🟢	⇨	
inhuur/ uitzendkrachten		🟡	⇧	🟢
⇧ = *positieve ontwikkeling in de realisatie*				

1.2 Aandachtspunten

1.2.1 Dienstverlening

Bereikbaarheid

Het maandpercentage blijft stijgen, maar het cumulatieve percentage blijft ruim onder de norm. Een belangrijke oorzaak is het verhoogde aanbod door invoering van 1BRN, SEPA en nieuwe wetgeving oldtimers/CO2. Belangrijke andere oorzaken zijn hogere wachttijden door procesverstoringen, (tijdelijke) uitval of trager werken van IT-systemen, complexere vraagstukken en relatief veel nieuwe medewerkers.

Maatregelen zijn extra capaciteitsinzet, berichtgeving op de website over drukte bij de BelTel en herzien van afspraken met de ketenpartners over verzendingen. De afhandeltijd zal naar verwachting afnemen en dit zal een positief effect hebben op de bereikbaarheid.

1.2.2 Centrale kantoorprocessen

Eén bankrekeningnummer (1BRN)

De MRB is deze maand uitgebreid met informatie over het proces 1BRN. Zie paragraaf 4.1.4.
Het totaal aantal wachtende 1BRN klanten is na een dalende trend sinds begin dit jaar weer toegenomen. De toename geldt voor alle drie 1BRN middelen. Na de aangiftecampagne IH 2013 is in de tweede helft van april een toename te zien van het aantal nieuwe toeslagaanvragen 2014.

1.2.3 Lokale kantoorprocessen

Bezwaar - afdoeningsresultaat

Het cumulatieve percentage van het concern is 87,8% (vorige maand 86,7%). Deze score wordt veroorzaakt door Belastingen. Bij Belastingen is de maandscore 88,6%.

Bezwaar - samenstelling van de voorraad

Het totale volume van de belastingdienst is ruim 125.000 stuks en is daarmee 32% hoger dan dezelfde periode vorig jaar. De relatief enorme voorraadgroei bij B/CA (8500 stuks MRB) komt door wetswijzigingen per januari, zoals verhoging boetebedrag, opheffen vrijstelling CO2 en oldtimers regeling. Ook heeft SEPA en 1BRN invloed. Als we uit de voorraad een aantal groepen niet beïnvloedbare bezwaarschriften (in de OB, LH en KSB) elimineren, komt de voorraad uit op 102.000. Deze voorraad is 8% hoger dan vorig jaar.
Bij Belastingen is de voorraad voor nog maar 79% Awb-conform af te doen.

Klachten - afdoeningsresultaat

Het percentage Awb-conform is in het eerste trimester steeds onder de norm en daalt. In april is het maandpercentage 92,3%. De daling is toe te schrijven aan Belastingen en in toenemende mate aan B/CA. Oorzaken zijn vooral het grote aanbod van klachten door de invoering van 1BRN en de opgebouwde grote voorraad niet-Awb-conforme klachten. B/CA krijgt daarnaast extra klachten door automatiseringsproblemen incasso (SEPA en IB), de nieuwe wetgeving oldtimers/CO2 en - in toenemende mate - de aanpak van 'scheefwonen'. Veel klachten betreffen relatief complexe, tijdrovende zaken. Belastingen heeft capaciteitsproblemen door nog niet ingevulde formatie en opleidingstrajecten voor klachthandelaars. Door de hoge werkdruk worden er ook fouten gemaakt in het registratiesysteem.
Maatregelen zijn capaciteitsuitbreiding (uitzendkrachten, flexpool) en herstellen van eventuele fouten in de klachtenregistratie, zoals niet geboekte verdagingen.

Klachten - samenstelling van de voorraad

De voorraad in april daalt met 200 naar 1063, maar is dan nog altijd 86% groter dan vorig jaar. Het aandeel Awb-conform daalt in april fors naar 71%, vooral door de lage percentages van B/CA (41%) en Belastingen (64%). Deze bedrijfsonderdelen moeten een voorraad behandelen die 120% resp. 79% groter is dan vorig jaar. Door de werkdruk worden niet alle verdagingen tijdig geregistreerd.

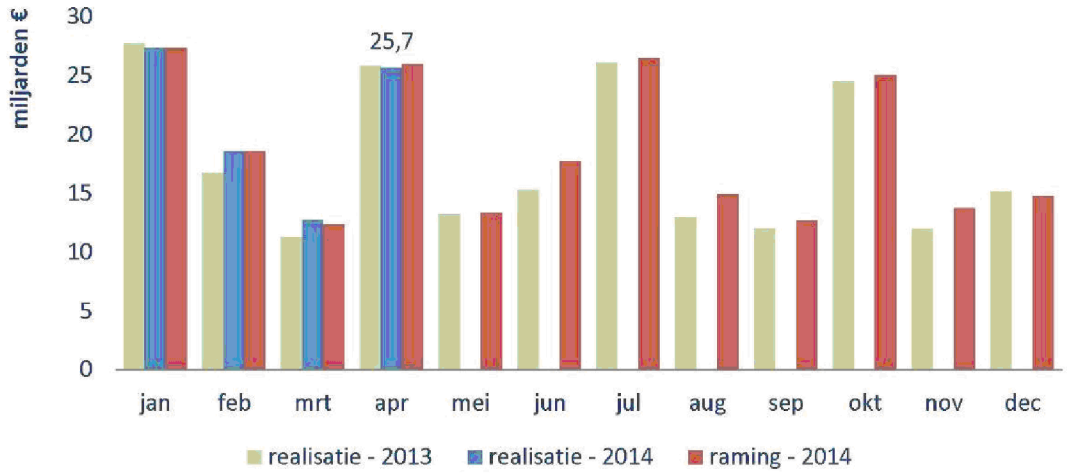
1.3 Analyse

n.v.t.

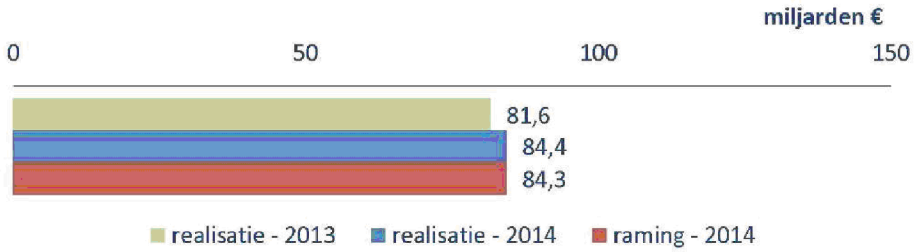
2.0 Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen

2.1 Belasting- en premieontvangsten

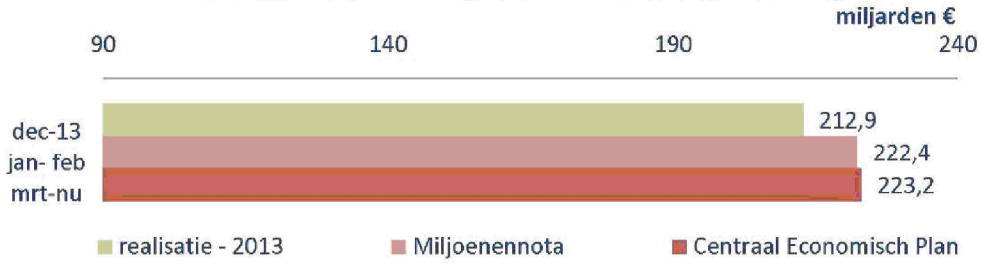
Grafiek 2.1 Belastingen en premies - realisatie



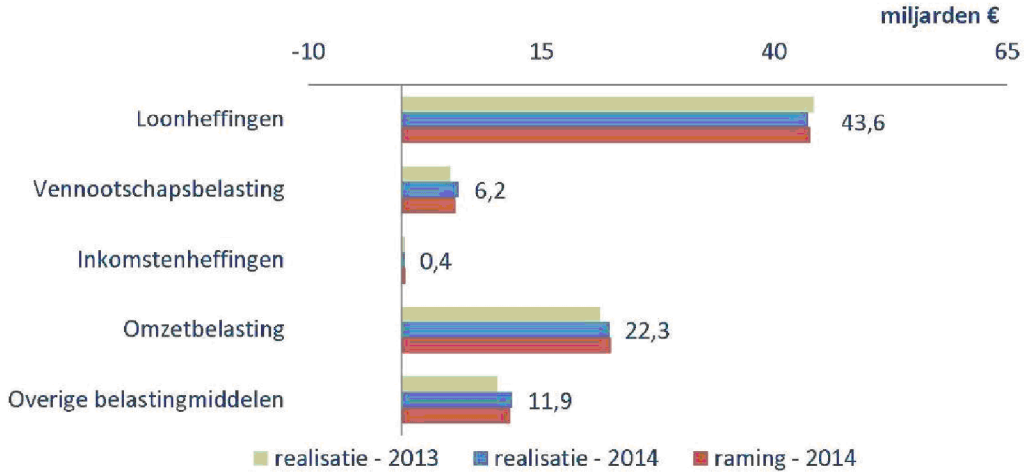
Grafiek 2.2 Belastingen en premies - cumulatief



Grafiek 2.3 Belastingen en premies - gebruikte ramingen (jaartotalen)



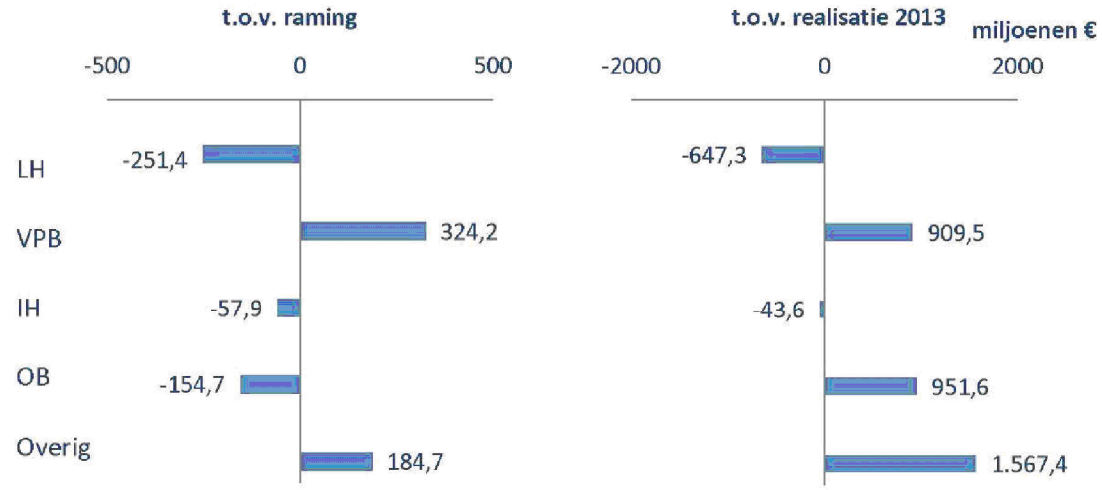
Grafiek 2.4 Belastingen en premies - cumulatief per middel



Tabel 2.1

Verschil realisatie 2014				
	t.o.v. raming		t.o.v. realisatie 2013	
	€	%	€	%
Loonheffingen	-251,4	- 0,6%	-647,3	- 1,5%
Vennootschapsbelasting	324,2	+ 5,5%	909,5	+ 17,3%
Inkomstenheffingen	-57,9	- 13,4%	-43,6	- 10,5%
Omzetbelasting	-154,7	- 0,7%	951,6	+ 4,4%
Overige belastingmiddelen	184,7	+ 1,6%	1567,4	+ 15,2%
bedragen x € 1 miljoen				

Grafiek 2.5 Belastingen en premies - cumulatief verschil per middel



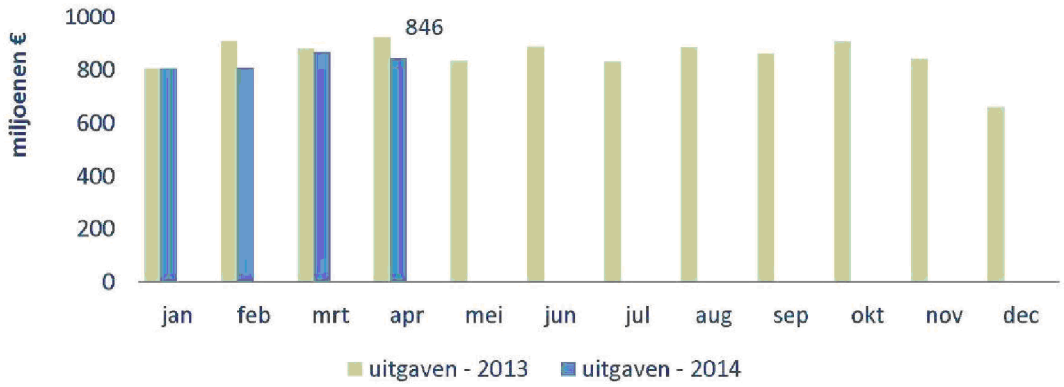
Dividendbelasting

De ontvangsten voor de Dividendbelasting zijn 482 miljoen hoger dan geraamd, dat is 583 miljoen hoger dan vorig jaar. Dit verschil is grotendeels terug te voeren op één grote ontvangst in februari (€ 382 miljoen), die kennelijk nog niet heeft geleid tot aanpassing van de referentielijn. Het verschil ten opzichte van deze referentielijn zal de komende maanden naar verwachting blijven bestaan.

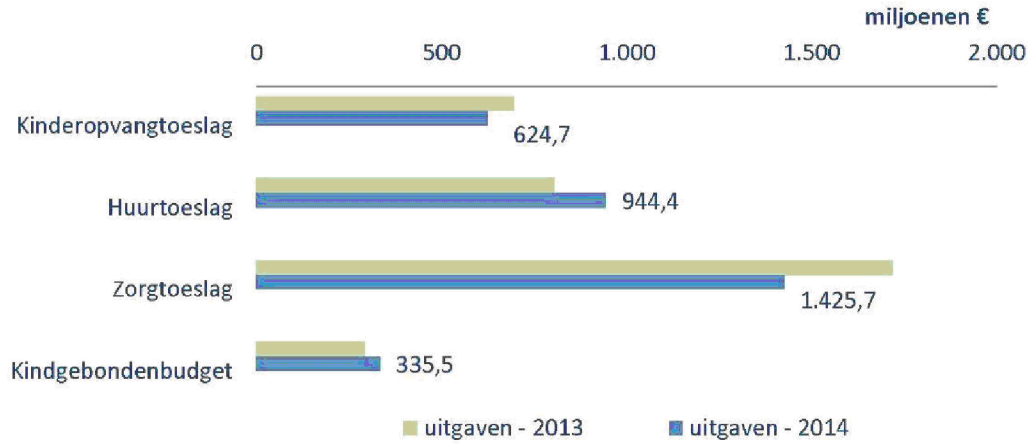
Verhuurderheffing
De ontvangsten voor de Verhuurdersheffing worden pas in de laatste maanden van het jaar verwacht. In de CEP-referentielijn zijn de verwachte ontvangsten echter verdeeld over alle maanden van het jaar. Dat leidt tot en met april tot een verschil van € 241 miljoen.

2.2 Toeslagen

Grafiek 2.6 Toeslagen - saldo uitgaven en ontvangsten



Grafiek 2.7 Toeslagen - cumulatief saldo uitgaven en ontvangsten

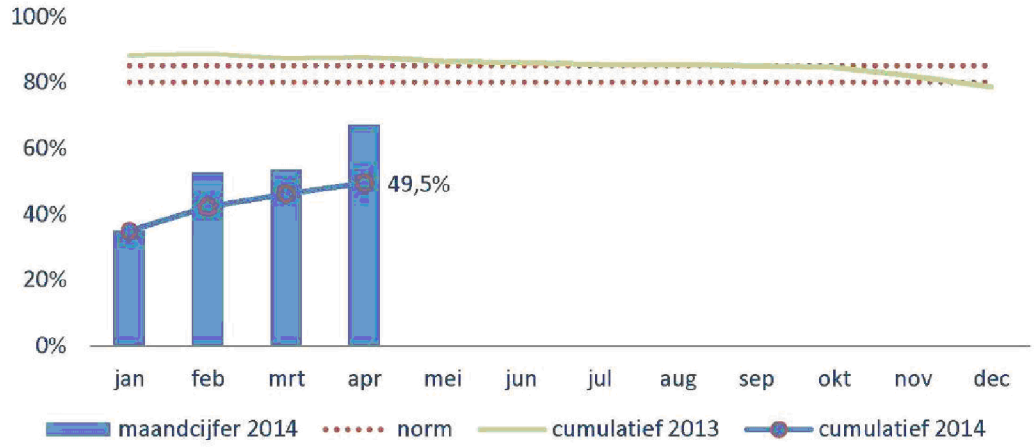


3.0 Dienstverlening

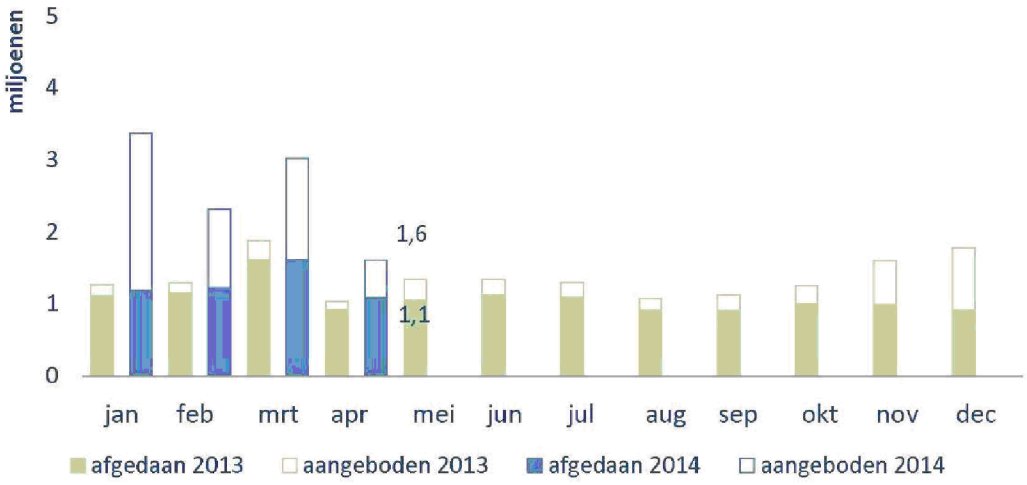
3.1 Telefonie

3.1.1 Bereikbaarheid

Grafiek 3.1 BelastingTelefoon - bereikbaarheid



Grafiek 3.2 BelastingTelefoon - afdoening en aanbod telefonie



3.1.2 Kwaliteit / tijdigheid telefonie

Tabel 3.1

Kwaliteit / tijdigheid telefonie		
	norm	resultaat
Klanten die in één contact worden geholpen	90 - 95%	92,3%
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen	80 - 87%	84,2%
Kwaliteit beantwoording status- en proces vragen	90 - 95%	89,2%
Tijdige reactie op complexe vragen < 2 dagen	85 - 90%	95,6%
Tijdige reactie op complexe vragen < 4 dagen	90 - 100%	97,0%
Tijdig afgehandelde (SMART) belafspraken*	95 - 100%	89,3%
** Belastingen: 91,6%, overige bedrijfsonderdelen: 41,3%*		

3.2 Balie

Jaarindicator

3.3 Internet

Tabel 3.2

Beschikbaarheid informatiesystemen			
		resultaat	
	norm	maand	cumulatief
Gemiddelde beschikbaarheid informatiesysteem (Douane)	≥ 98%	96,7%	96,2%

De achterblijvende realisatie wordt vooral veroorzaakt door omvangrijke verstoringen in februari. Ook in april waren er verstoringen. Er zijn maatregelen genomen om te voorkomen dat deze wederom optreden. Douane verwacht dat daardoor in de komende maanden de norm wordt gehaald.

Tabel 3.3

Beschikbaarheid internetdiensten en sites			
		resultaat	
	norm	maand	cumulatief
mijn.belastingdienst.nl	≥ 99,9%	99,6%	99,8%
belastingdienst.nl	≥ 99,9%	100%	100%
douane.nl	≥ 99,9%	100%	100%
toeslagen.nl	≥ 99,9%	100%	100%

4.0 Centrale concernprocessen

4.1 Volumes klant tot klantprocessen

4.1.1 Aanslagbelastingen

Tabel 4.1

Samenstelling voorraad aangiften ouder dan 15 maanden			
	totaal	wv > 15 mnd	%
Aangiften IH			
Belastingjaar 2011	431.094	312.384	72,5%
Belastingjaar 2010	17.471	9.116	52,2%
Belastingjaar 2009	5.847	642	11,0%
Belastingjaar 2008 en ouder	605	355	58,7%
Totaal IH	455.017	322.497	70,9%
Aangiften Vpb			
Belastingjaar 2011	21.771	8.073	37,1%
Belastingjaar 2010	5.520	5.016	90,9%
Belastingjaar 2009	551	507	92,0%
Belastingjaar 2008 en ouder	338	316	93,5%
Totaal Vpb	28.180	13.912	49,4%
Schenkbelasting			
Belastingjaar 2011	406	0	0%
Belastingjaar 2010	207	0	0%
Belastingjaar 2009	68	0	0%
Belastingjaar 2008 en ouder	209	0	0%
Totaal schenkbelasting	890	0	0%
Erfbelasting			
Belastingjaar 2011	573	342	59,7%
Belastingjaar 2010	94	62	66,0%
Belastingjaar 2009	44	36	81,8%
Belastingjaar 2008 en ouder	54	46	85,2%
Totaal erfbelasting	765	486	63,5%

1873604 00150

Tabel 4.2

Nog te ontvangen aangiften IH 2012	
Nog te ontvangen aangiften	368.132
waarvan met uitstel	247.551
- becon uitstel	240.134
- individueel uitstel	7.417
waarvan zonder uitstel	120.581

Tabel 4.3

Tijdig ontvangen aangiften IH 2013	
Aantal verzonden uitnodigingen tot het doen van aangifte	7.726.161
Te ontvangen voor 1 april	4.988.102
Waarvan ontvangen voor 3 april	4.587.373
Tijdig ontvangen	92%

Tabel 4.4

Tijdige behandeling aangiften IH 2013	
'Aangifte gedaan voor 1 april? Voor 1 juli bericht'	
Totaal te behandelen voor 1 juli	8.317.331
waarvan digitaal	8.098.737
waarvan papier	218.594
Afgehandeld	0%)*

)* De eerste posten 2013 hebben een dagtekening van 3 mei 2014. De verwachting is dat 70% in de maand mei bericht zal ontvangen.

Tabel 4.5

HUBA		
	IH 2012	IH 2013
	t/m 04-13	t/m 04-14
Aangiften ingevuld met interne hulp	143.905	148.266
Aangiften ingevuld HUBA partners (vak- en ouderenbonden)	423.401	411.098
Aangiften ingevuld met ondersteuning overig	141.369	155.606
Totaal	708.675	714.970

Tabel 4.6

Nog te ontvangen aangiften Vpb 2012	
Nog te ontvangen aangiften	117.435
waarvan met uitstel	83.475
waarvan zonder uitstel	33.960

4.1.2 Aangiftebelastingen

Tabel 4.7

Tijdig ontvangen aangiften OB en LH				
	te ontvangen	tijdig ontvangen	niet tijdig ontvangen	tijdig
Omzetbelasting	3.548.543	3.359.020	189.523	94,7%
Loonheffing	2.525.495	2.500.285	25.210	99,0%

Tabel 4.8

Op aangifte tijdig betaalde OB			
		aantal	bedrag
Ontvangen aangiften		3.822.322	22.256
Aangiften met een te betalen bedrag		2.007.988	35.174
waarvan tijdig betaald		1.709.542	30.756
waarvan niet tijdig betaald		87.564	796
waarvan naar aanslagselectie		210.882	3.622
Aangiften met een te ontvangen bedrag		1.092.326	-12.918
Aangiften zonder een te betalen of terug te ontvangen bedrag		722.008	-
Aangiften waarop tijdig is betaald	85%		
Bedrag tijdig betaald	87%		
bedragen x € 1 miljoen			

Tabel 4.9

Aandeel in procenten kasopbrengst omzetbelasting	
Primaire aangifteproces	98,2%
Vrijwillige verbeteringen (suppleties)	1,5%
Niet vrijwillige verbeteringen (repressief toezicht)	0,3%

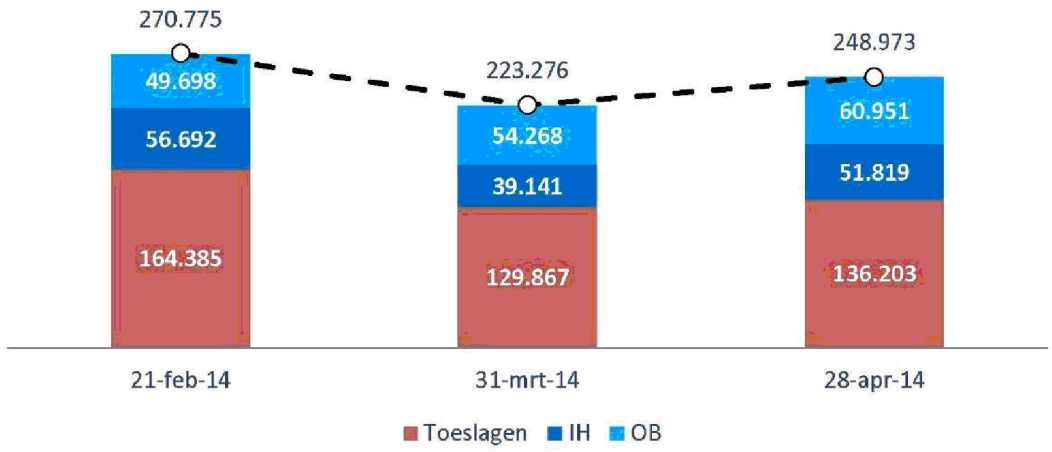
4.1.3 Toeslagen

Tabel 4.10

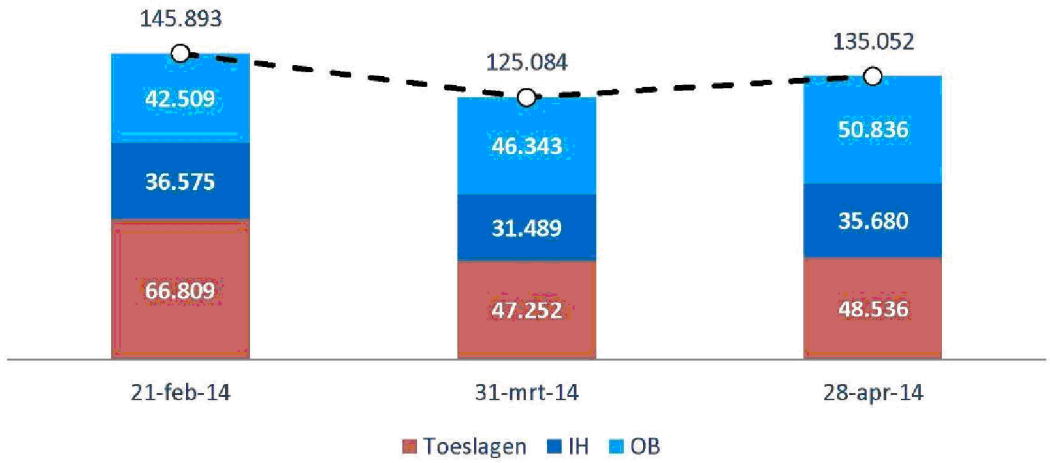
Definitief vastgestelde toeslagen	2011	2012	2013
Huurtoeslag			
Aantal voorlopige beschikkingen	1.377.481	1.379.124	1.431.409
Aantal eerste definitieve beschikkingen	1.234.689	1.047.037	53
Percentage definitief	89,6%	75,9%	0,0%
norm ultimo 2014	98,0%	90,0%	70,0%
Zorgtoeslag			
Aantal voorlopige beschikkingen	6.085.864	5.999.133	5.984.259
Aantal eerste definitieve beschikkingen	5.692.507	5.178.003	79
Percentage definitief	93,5%	86,3%	0,0%
norm ultimo 2014	99,0%	93,0%	70,0%
Kindgebondenbudget			
Aantal voorlopige beschikkingen	1.088.881	1.091.609	1.085.760
Aantal eerste definitieve beschikkingen	1.010.404	872.386	1
Percentage definitief	92,8%	79,9%	0,0%
norm ultimo 2014	99,0%	92,0%	70,0%
Kinderopvangtoeslag			
Aantal voorlopige beschikkingen	575.151	560.637	540.287
Aantal eerste definitieve beschikkingen	526.683	349.585	0
Percentage definitief	91,6%	62,4%	0,0%
norm ultimo 2014	96,0%	85,0%	65,0%

4.1.4 Eén bankrekeningnummer (1BRN)

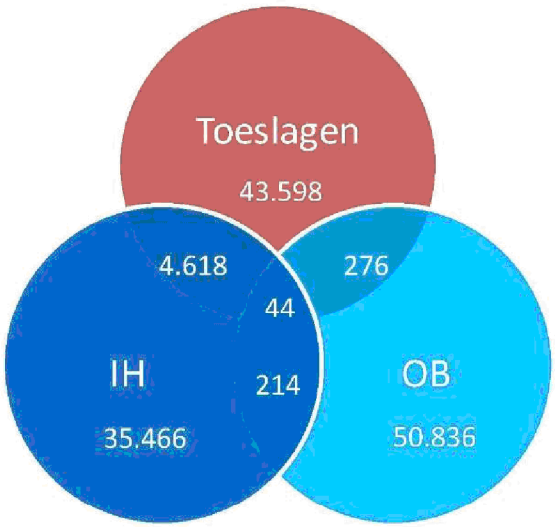
Grafiek 4.1 Achterstand aantal uitbetalingen



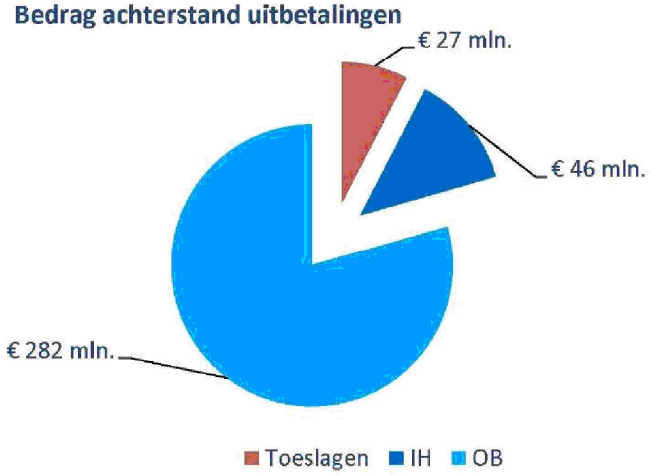
Grafiek 4.2 Aantal wachtende unieke klanten



Grafiek 4.3 Overlap klanten per middel



Grafiek 4.4 Bedrag achterstand uitbetalingen



4.2 Kwaliteit klant tot klantprocessen

Tabel 4.11

Outputcontrole			
B/CA	norm	resultaat	
		maand	cumulatief
Postzendingen zonder fouten	> 99%	100%	99,6%
Aantal gecontroleerde partijen		783	3.388
Aantal poststukken*		8,8	44,4
** aantal x 1 miljoen*			

Tabel 4.12

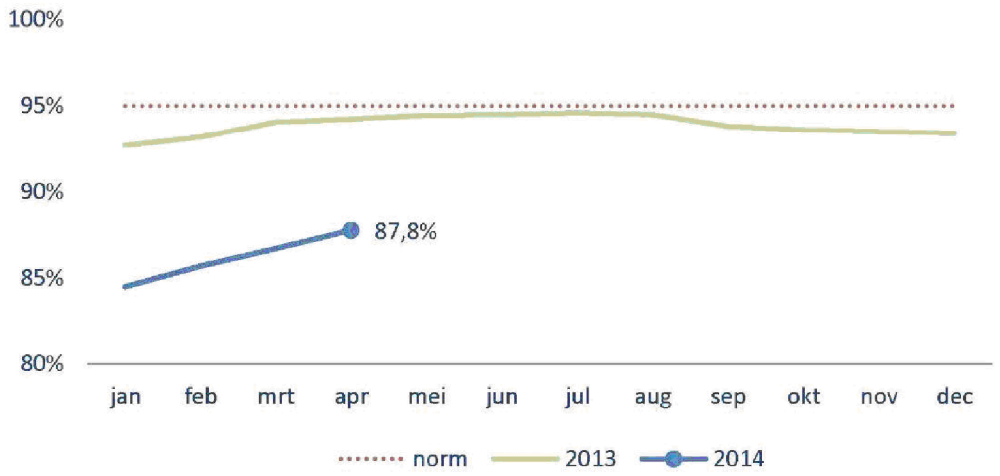
Verstoringen in het massale proces		
	resultaat	
	maand	cumulatief
Aantal procesverstoringen	5	19

1873604 00150

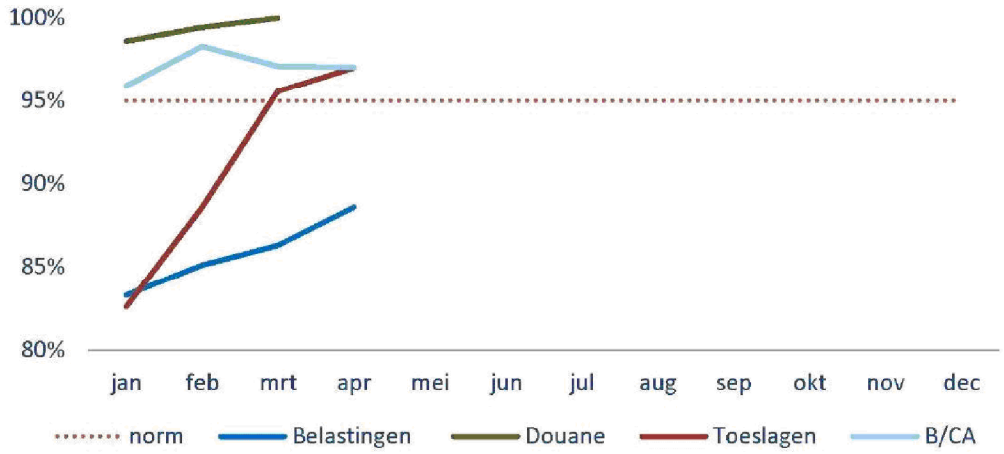
5.0 Lokale kantoorprocessen

5.1 Bezwaarschriften

Grafiek 5.1 Bezwaarschriften - Awb-conform afgedaan (concern)



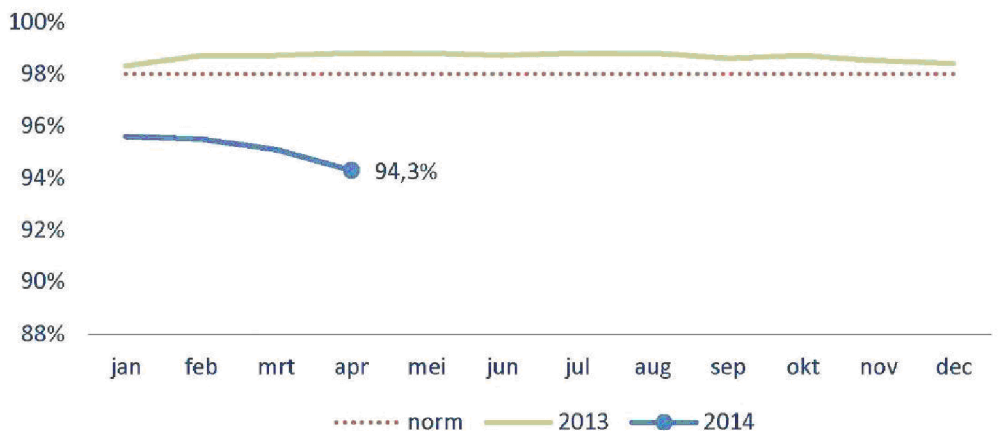
Grafiek 5.2 Bezwaarschriften - Awb-conform afgedaan



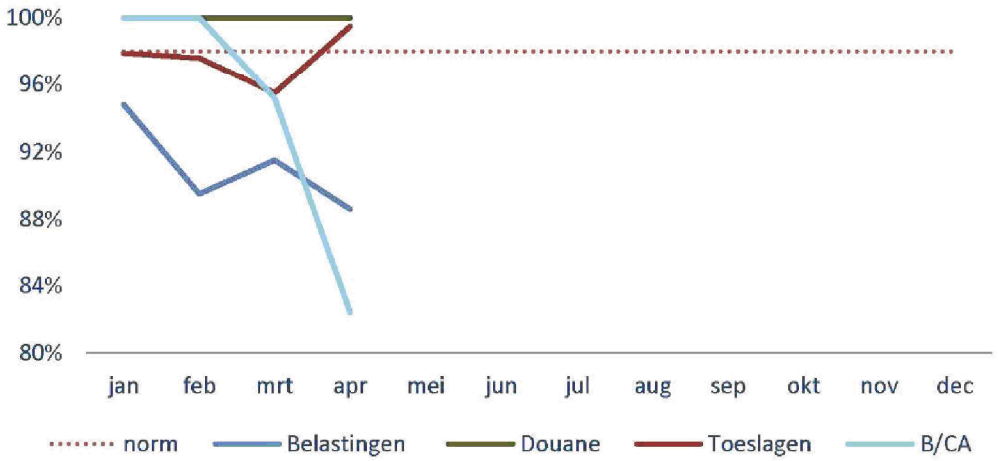
Douane
Deze maand zijn er geen cijfers als gevolg van DWB problematiek. Het concerncijfer is berekend met de douanecijfers t/m maart.

5.2 Klachten

Grafiek 5.3 Klachten - Awb-conform afgedaan (concern)



Grafiek 5.4 Klachten - Awb-conform afgedaan



Tabel 5.1

Ontwikkeling voorraad bezwaarschriften	voorraad				
	jaar -1	< Awb	actueel	< Awb	wijziging
Inkomensheffing	62.950	91%	67.230	73%	7%
Vennootschapsbelasting	11.499	85%	9.303	82%	-19%
Omzetbelasting	6.888	84%	15.277	82%	122%
Loonheffingen	9.814	94%	19.453	91%	98%
Overig	3.289	-	13.869	33%	322%
Belastingen	**94.440**	**90%**	**125.132**	**73%**	**32%**
Toeslagen	**8.375**	**-**	**24.372**	**98%**	**191%**
Motorrijtuigenbelasting	**655**	-	**9.105**	-	**1290%**
Douane	**1.572**	**-**	**-**	**-**	**-**

- cijfer is niet beschikbaar

Belastingen / Overig
In de post Overig zijn vanaf deze maand de bezwaren Kansspelbelasting opgenomen. Het gaat hier om zo'n 8900 posten die voor 99% gaan over de wetswijziging waartegen een proefprocedure bij het hof loopt. Deze posten zijn vrijwel allemaal abusievelijk in de systemen opgenomen als niet Awb-conform af te doen.

Tabel 5.2

Afhandeling klachten	norm	resultaat
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 98%	94,3%
Klachten binnen 6 weken afgehandeld	> 85%	85,5%
Klachten binnen 7 dagen contact met klager opgenomen	> 75%	66,9%

Tabel 5.3

Voorraad klachten	voorraad				
	jaar-1	< Awb	actueel	< Awb	wijziging
Belastingen	277	96%	495	64%	79%
BelTel	18	100%	25	96%	39%
Toeslagen	150	97%	303	97%	102%
Douane	32	84%	28	100%	-13%
B/CA	95	88%	209	41%	120%
Totaal Belastingdienst	**573**	**94%**	**1063**	**71%**	**86%**

5.3 Aanvragen

Deze paragraaf is nog in ontwikkeling.

1873604 00150

6.0 Toezicht en opsporing

6.1 Belastingen

6.1.1 Risico reducerende handhaving

Grafiek 6.1 Risico reducerende handhaving - contacten met starters



Deze maand geen actueel cijfer beschikbaar.

6.1.2 Horizontaal toezicht

Tabel 6.1

Horizontaal toezicht	segment	norm	resultaat
Ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	MKB	75.000 - 100.000	101.549
Organisaties onder een horizontaal toezichtconvenant	GO	3.000 - 3.500	2927
Gemeenten en provincies onder een horizontaal toezichtconvenant	GO	200 - 250	204
Organisaties met een actueel behandelplan	GO	70-80%	73,2%
Organisaties die adequaat werken aan opzet, bestaan en werking van de fiscale beheersing	GO	70-80%	93,9%
Organisaties, niet onder HT, waarbij passende toezichtsmaatregelen zijn uitgevoerd	GO	75-85%	58,8%

6.1.3 Actuele handhaving

Tabel 6.2

Actuele handhavingsvormen	segment	norm	resultaat
Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (OB)	MKB	50 - 60%	63,1%
Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (LH)	MKB	90 - 95%	92,7%
Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (IH niet-winst)	MKB	65 - 75%	n.b.

1873604 00150

Tabel 6.3

Toezicht buiten - actueel					
	segment	2012	2013	jaar-1	resultaat
Actualiteitsbezoeken	MKB-GO	52.326	44.506	16.227	12.539

6.1.4 Samenwerking met andere organisaties

P.M.

6.1.5 Repressieve behandeling

Tabel 6.4

Repressief toezicht		
	norm	resultaat
Behandelde aangiften IH (particulieren en MKB)	1.000.000 - 1.225.000	446.404
Behandelde aangiften Vpb	29.000 - 37.000	10.241

Tabel 6.5

Toezicht buiten – repressief						
		segment	2012	2013	jaar-1	resultaat
		MKB	22.477	33.874	7.464	14.873
Aangiftegerichte boekenonderzoeken		GO	1.258	964	370	222
norm	*35.750 - 38.750*	*Totaal*	*23.735*	*34.838*	*7.834*	*15.095*
		MKB	50,7%	41,4%	49,8%	35,0%
Correctiepercentage		GO	53,6%	56,7%	56,2%	45,9%
		MKB	5.015	5.071	1.336	n.b.
Overige boekenonderzoeken		GO	1.149	752	268	n.b.

Tabel 6.6

Waardeonderzoeken			
	2013	jaar -1	resultaat
Aantal afgedaan	4.873	1.779	1.638
Aantal correcties	2.989	1.093	1.021
Correctiepercentage	61%	61%	62%
Correctiebedrag*	1.229	478	200
Aantal gecontroleerde objecten	5.578	2.021	1.647

** x € 1 miljoen*

6.1.6 Effect handhaving op compliance

P.M.

1873604 00150

6.2 Douane

6.2.1 Horizontaal toezicht

Tabel 6.7

Goederenstroom	norm	resultaat
Omvang gecertificeerd deel van de goederenstroom	> 85%	> 85%

6.2.2 Actuele handhaving

Tabel 6.8

Controles en uren toezicht	norm		maandplanning		resultaat
	min.	max.	min.	max.	
Controles op goederenstroom	295.000	365.000	98.300	121.700	117.998
Controles op passagiersvluchten	12.000	15.000	4.000	5.000	4.857
Aantal uren toezicht (excl. luchthaven)	445.000	495.000	148.000	165.000	160.633
Controles ambulant **buitengrens**	3.700	4.200	1.240	1.400	1.438
Controles ambulant **binnenland**	22.000	25.000	7.320	8.320	10.035

Controles ambulant Buitengrens
Met name op de mainports Rotterdam en Schiphol zijn iets meer controles uitgevoerd dan gepland. Deze controles zien toe op het afdekken van hoge risico's (met name verdovende middelen). Een combinatie van een hoger aanbod dan voorzien (Schiphol) en risicosignalen die aanleiding geven tot het uitvoeren van meer controles dan gepland zijn de oorzaak van het surplus aan controles.
Controles ambulant Binnenland
De ambulante controles in het binnenland richten zich op het middel accijns en op andere risicogebieden. Met name bij de andere risicogebieden is er sprake van een 'overproductie'. Die is overigens nagenoeg capaciteitsneutraal tot stand gekomen.

6.2.3 Repressieve behandeling

Tabel 6.9

EU Douanecontroles	norm	resultaat
Nakoming van de door de EU voorgeschreven douanecontroles	100%	90%

Bij één van de EU-Verordeningen (uitvoer van suiker buiten het quotum) is nét niet voldaan aan de opnameverplichting; de norm voor deze Verordening is dat 5% van het aanbod fysiek gecontroleerd moet worden. Met een realisatie van 4,7% is dit dus net niet voldoende.

6.2.4 Verbeterinitiatieven handhavingsregie

Tabel 6.10

Verbeterinitiatieven handhavingsregie	norm		
	jaar	periode	resultaat
Aandeel in uitvoering genomen individuele behandelplannen*	100%	69%	56%
Percentage jaarlijks getoetste AEO gecertificeerde bedrijven	75%	18%	6%

** viermaandsinformatie*

1873604 00150

Individuele behandelplannen
Er zijn achterstanden in de administratieve verwerking. Het daadwerkelijke aantal is hoger dan weergegeven in de rapportage.
AEO toetsen
In het begin van het jaar zijn er wat onduidelijkheden geweest in het primaire proces. De werkvoorbereiding stagneerde en er was onduidelijkheid over de minimale kwaliteitseisen van de bureautoetsen. Hierdoor is het toezicht dit jaar wat moeizaam van start gegaan.

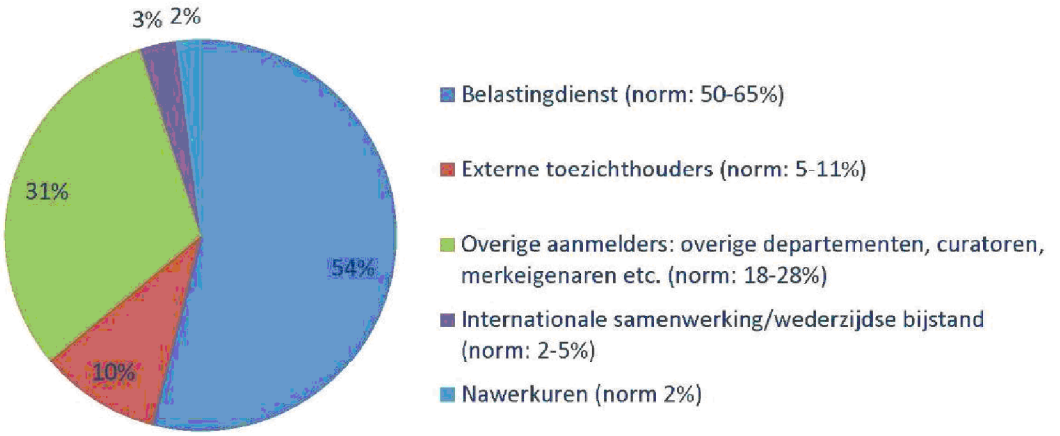
6.3 Toeslagen

Deze paragraaf is nog in ontwikkeling.

6.4 FIOD

6.4.1 Opsporingsuren

Grafiek 6.2 Verdeling ingezette opsporingscapaciteit



6.4.2 Rechtelijke uitspraak/transactie

Tabel 6.11

Processen-verbaal	norm	resultaat
Processen-verbaal leidend tot veroordeling/transactie	82 - 85%	77%

Het Functioneel Parket heeft 69 zaken afgehandeld, waarbij 16 zaken geseponeerd zijn. Daaronder waren de afgelopen periode vooral kleine zaken met maar één verdachte. Er staan nu grotere zaken aan te komen met meer verdachten per zaak. Als in zo'n zaak minimaal een verdachte een veroordeling/transactie krijgt, dan telt die zaak volledig mee in de telling.
FIOD verwacht in de loop van het jaar de streefwaarde te kunnen halen.

6.4.3 Opbrengsten 'afpakken'

Tabel 6.12

Opbrengsten afpakken	norm	resultaat
Opbrengsten afpakken crimineel vermogen *(betreft conservatoir beslag)*	>18,6	26,1
bedragen x 1 € miljoen / viermaandsinformatie.		

1873604 00150

7.0 Incasso

7.1 Achterstand invordering

Tabel 7.1

Betalingsachterstand LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB		norm	stand	
			jaar -1	actueel
PI totaal		2,5-3,0%	2,4%	2,4%
Totaal betalingsachterstand			4.450	4.573
Opbrengst laatste 12 maanden	187.699			
bedragen x € 1 miljoen				

Tabel 7.2

Openstaande vorderingen (LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB) Belastingen	stand	
	jaar-1	actueel
Betalingsherinneringen	665	677
Uitstel bezwaar	3.417	3.351
Totaal invordering B/CA en Belastingen	4.450	4.573
bedragen x € 1 miljoen		

Tabel 7.3

Openstaande vorderingen Toeslagen	stand	
	jaar-1	actueel
Betalingsherinneringen	51	81
Betalingsregelingen	600	628
Uitstel bezwaar	199	230
Totaal invordering B/CA en Belastingen	189	228
bedragen x € 1 miljoen		

Tabel 7.4

Oninbaarlijdingen belastingen en premies	norm	stand	
		jaar-1	actueel
PI % oninbaarlijdingen*	**0,8-1,2%**	**0,87%**	**0,79%**
oninbaarlijdingen		1,83	1,73
kasopbrengsten		210,1	218,1
*bedragen x € 1 miljard, * twaalfmaands*			

1873604 00150

8.0 Personeel en organisatie

8.1 Formatie en bezetting

Tabel 8.1

Verhouding bezetting en formatie							
	formatie				**bezetting***		
	2014	2015	2016	2017	2013	**resultaat**	*prognose eind 2014*
Belastingen	**16.058**	15.710	15.466	15.455	15.662	**15.908**	*16.063*
Douane	**4.655**	4.586	4.566	4.566	4.614	**4.597**	*4.620*
Toeslagen	**953**	955	938	938	687	**713**	*953*
BelTel	**859**	866	866	865	704	**691**	*879*
FIOD	**1.270**	1.253	1.244	1.236	1.207	**1.241**	*1.270*
B/CA	**1.599**	1.567	1.534	1.515	1.590	**1.629**	*1.599*
DGBel	**235**	222	221	220	263	**269**	*271*
B/CFD	**1.240**	1.239	1.210	1.189	1.189	**1.206**	*1.206*
B/CKC	**458**	473	471	463	567	**562**	*458*
B/CAO	**1.393**	1.341	1.295	1.295	1.447	**1.450**	*1.532*
B/CIE	**903**	864	825	820	930	**956**	*975*
Totaal Belastingdienst	**29.623**	29.076	28.636	28.562	28.857	**29.221**	*29.826*

** ambtelijk personeel*

8.2 In- en uitstroom

Tabel 8.2

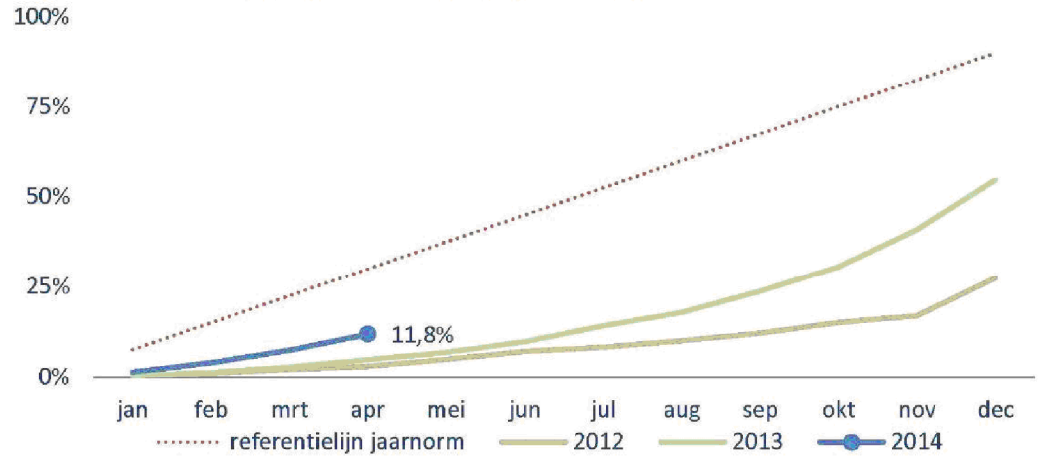
Mobiliteit*				
	in-/ uitstroom		doorstroom	
	in	uit	in	uit
Belastingen	358,1	141,5	79,4	48,9
Douane	44,1	58,3	25,6	28,0
Toeslagen	35,2	11,9	11,8	9,3
BelTel	6,8	7,2	15,1	27,1
FIOD	30,6	4,6	23,0	15,4
B/CA	45,5	13,6	27,1	20,0
DGBel	17,8	4,8	4,7	10,9
B/CFD	32,2	12,7	7,4	10,2
B/CKC	12,9	11,4	20,4	27,3
B/CAO	26,6	7,6	6,8	22,7
B/CIE	33,5	6,0	7,5	9,0
Totaal Belastingdienst	**643,3**	**279,6**	**228,8**	**228,8**

** ambtelijk personeel, FTE's cumulatief*

1873604 00150

8.3 Leidinggeven (functioneringsgesprekken)

Grafiek 8.1 Leidinggeven - functioneringsgesprekken

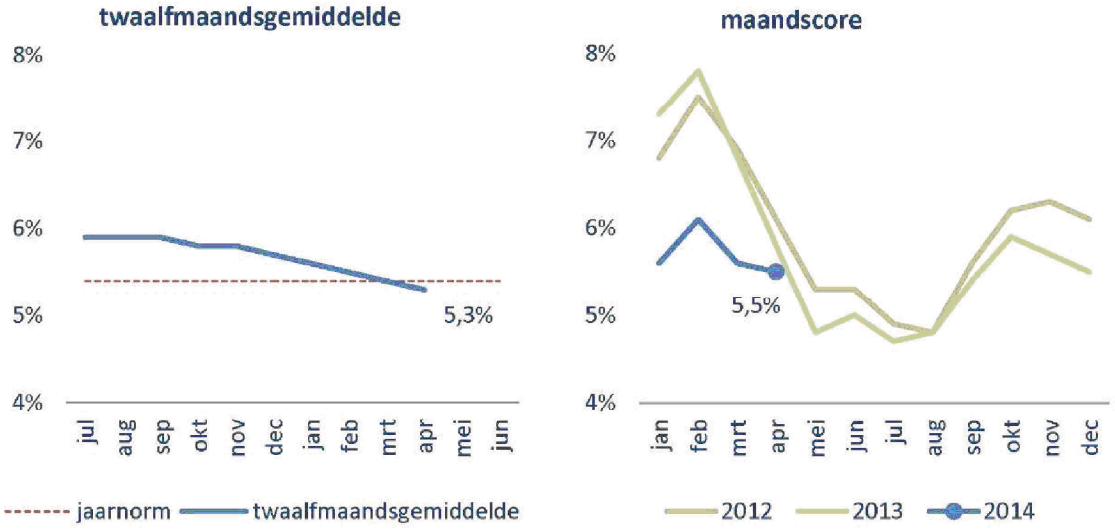


Bron: P-Direkt, onvolledige registratie

8.4 Inzetbaarheid

8.4.1 Ziekteverzuim

Grafiek 8.2 Ziekteverzuimpercentage



Tabel 8.3

Ziekteverzuim*	norm	**resultaat**	*prognose*
Belastingen	5,5%	5,5%	*5,7%*
Douane	5,5%	5,4%	*5,5%*
Toeslagen	7,0%	6,2%	*6,5%*
BelTel	7,0%	7,3%	*7,4%*
FIOD	3,8%	3,6%	*3,7%*
B/CA	5,3%	4,7%	*4,5%*
DGBel	3,4%	2,8%	*2,7%*
B/CFD	5,7%	5,5%	*5,6%*
B/CKC	4,8%	4,6%	*5,6%*
B/CAO	5,3%	4,9%	*4,9%*
B/CIE	4,9%	5,1%	*5,5%*
Totaal Belastingdienst	**5,4%**	**5,3%**	***5,5%***
** voortschrijdend twaalfmaandsgemiddelde*			

8.4.2 Meldingsfrequentie verzuim

Tabel 8.4

Meldingsfrequentie verzuim	norm	resultaat*
Meldingsfrequentie	≤ 1,4	1,2
** voortschrijdend twaalfmaandsgemiddelde*		

1873604 00150

9.0 Middelen

9.1 Uitgaven (apparaat)

Tabel 9.1

Percentage kasuitgaven personeel en materieel versus budget		
	kasrealisatie t/m rapportagemaand	*kasrealisatie trend*
Personeel		
waarvan vast personeel	28,9%	*28,6%*
waarvan inhuur externen (incl. UZK)	44,8%	*33,3%*
Materieel		
waarvan ICT-uitgaven	27,5%	*33,3%*
waarvan uitgaven Shared Services Organisatie (SSO)	30,0%	*33,3%*
waarvan overige materiële uitgaven	26,1%	*33,3%*
Totaal uitgaven	**29,5%**	***30,1%***
Totaal ontvangsten	-22,6%	*-33,3%*
Saldo	**29,6%**	***30,1%***

1873604 00150

Tabel 9.2

Financieel beeld per bedrijfsonderdeel (op basis kosten)						
		budget	*prognose*	verschil budget / prognose	realisatie	verschil prognose met vorige maand*
Belastingen	P	1.028.041	*1.059.297*	-31.256	353.498	852
	M	37.843	*41.496*	-3.653	11.173	5.954
Douane	P	286.523	*293.510*	-6.987	94.604	847
	M	45.376	*45.376*	0	6.374	938
Toeslagen	P	86.156	*86.156*	0	23.158	309
	M	812	*803*	9	340	-8
BelTel	P	95.679	*103.764*	-8.085	35.179	264
	M	13.126	*19.585*	-6.459	4.947	-264
FIOD	P	92.714	*92.714*	0	30.197	-21
	M	10.812	*10.812*	0	3.248	0
B/CA	P	112.546	*111.796*	750	39.528	390
	M	2.590	*3.340*	-750	903	0
DGBel	P	25.396	*27.327*	-1.931	10.362	958
	M	19.898	*19.396*	502	6.842	8.333
B/CFD	P	95.940	*97.340*	-1.400	24.934	4.229
	M	337.067	*339.567*	-2.500	106.778	-2.681
B/CKC	P	43.089	*43.089*	0	15.899	5.123
	M	24.969	*24.969*	0	5.333	1.729
B/CAO	P	161.710	*161.710*	0	49.463	1.378
	M	34.925	*34.925*	0	5.935	-26
B/CIE	P	88.626	*89.715*	-1.089	30.954	347
	M	169.900	*174.802*	-4.902	60.592	2.793
BD-brede uitgaven	P	11.713	*11.854*	-141	2.244	0
	M	121.539	*125.446*	-3.907	31.908	2.286
Centrale kaders	P	28.332	*16.332*	12.000	0	-39.738
	M	2.691	*2.691*	0	0	3.656
Mutaties kas-kosten		0	*0*	0	-76.082	0
Totaal intern kader uitgaven		**2.978.013**	***3.037.812***	**-59.799**	**878.311**	**-2.352**
Totaal intern kader ontvangsten		**25.417**	***23.738***	**-1.679**	**4.498**	**774**
		2.952.596	***3.014.074***	**-61.478**	**873.813**	**-3.126**

bedragen x € 1.000

** Als een bedrijfsonderdeel de prognose heeft bijgesteld t.o.v. vorige maand verschijnt in deze kolom een bedrag. Een positief bedrag betekent: het bedrijfsonderdeel verwacht meer uit te geven.*

In de gepresenteerde budgettaire kaders is de Voorjaarsnota besluitvorming verwerkt; de ontvangen middelen - w.o. die voor ICT - zijn dekking voor bij Kadernota 2014 voorziene en toegekende uitgaven; ze bieden geen (extra) ruimte ten opzichte van het in de Kadernota vastgestelde kader.

1873604 00150

Rekening houdend met de in de actuele budgetbrief verwerkte mutaties w.o. toekenningen in het kader van de Investeringsagenda, laat het actuele concernbeeld op basis van de prognoses van de bedrijfsonderdelen een op concernniveau licht verslechterd beeld zien t.o.v. de vorige rapportage (- € 59,8 mln.). Belastingdienst verwacht dat de door de bedrijfsonderdelen afgegeven prognoses geen aanleiding zijn om op concernniveau af te wijken van het in de Kadernota 2014 opgenomen beeld (- € 20 mln.) en benadrukt de noodzaak voor een prudent financieel beleid.

Tabel 9.3

Financieel beeld externe inhuur per bedrijfsonderdeel (op basis kosten)					
		budget	*prognose*	verschil budget - prognose	realisatie
Belastingen	inhuur	755	*4.990*	-4.235	2.754
	uzk	14.980	*17.300*	-2.320	9.955
Douane	inhuur	920	*920*	0	4
	uzk	172	*172*	0	60
Toeslagen	inhuur	9.505	*9.505*	0	2.440
	uzk	20.074	*33.367*	-13.293	8.242
BelTel	inhuur	1.600	*3.996*	-2.396	1.259
	uzk	47.513	*56.182*	-8.669	22.615
FIOD	inhuur	0	*0*	0	32
	uzk	0	*0*	0	0
B/CA	inhuur	4.550	*4.625*	-75	3.169
	uzk	2.115	*2.115*	0	1.739
DGBel	inhuur	2.000	*2.000*	0	589
	uzk	0	*0*	0	3
B/CFD	inhuur	750	*842*	-92	716
	uzk	7.653	*7.744*	-91	3.163
B/CKC	inhuur	6.399	*6.399*	0	2.046
	uzk	712	*712*	0	394
B/CAO	inhuur	44.140	*46.000*	-1.860	13.062
	uzk	0	*0*	0	0
B/CIE	inhuur	14.670	*16.868*	-2.198	7.874
	uzk	3.093	*2.750*	343	1.219
BD-bescheiden + centraal kader	inhuur	12.000	*0*	0	0
	uzk	840	*840*	0	239
Totaal Belastingdienst	**inhuur**	**97.289**	***96.145***	**1.144**	**33.945**
	uzk	**97.152**	***121.182***	**-24.030**	**47.629**
Totaal inhuur		**194.441**	***217.327***	**-22.886**	**81.574**
bedragen x € 1.000					

1873604 00150

Tabel 9.4

Realisatie/ prognose inhuur externen en uitzendkrachten			
	realisatie (m-1)	realisatie inhuur	*prognose inhuur*
Belastingen	3,7%	3,6%	*2,1%*
Douane	0,1%	0,1%	*0,4%*
Toeslagen	46,8%	46,1%	*49,8%*
BelTel	68,1%	67,9%	*58,0%*
FIOD	0,1%	0,1%	*0,0%*
B/CA	12,3%	12,4%	*6,0%*
DGBel	4,0%	5,7%	*7,3%*
B/CFD	14,6%	15,6%	*8,8%*
B/CKC	14,9%	15,3%	*16,1%*
B/CAO	25,3%	26,4%	*28,4%*
B/CIE	29,1%	29,4%	*21,9%*
BD-bescheiden + centraal kader	0,0%	0,0%	*3,5%*
Totaal Belastingdienst	11,4%	**11,5%**	***9,9%***

Het percentage externe inhuur is hoger dan verwacht. Met name de BelTel, CAO en CIE (IV) en Belastingen hebben meer uitgaven dan gepland. De BelTel heeft mede als gevolg van 1BRN meer uitzendkrachten ingezet. Bij IV is geïnvesteerd in updaten en onderhoud van de veelal oude systemen door de inzet van gespecialiseerde en noodzakelijke kennis en ervaring van externen. Tot slot heeft Belastingen het afgelopen jaar structureel extra financiële middelen gekregen voor werkzaamheden Intensivering Toezicht en Invordering (ITI). Dit betekent een massale instroom van nieuwe medewerkers. Om dit proces ordentelijk te laten verlopen is gekozen voor een gefaseerde aanpak. In aanloop naar een structurele invulling van deze extra werkzaamheden wordt gebruik gemaakt van uitzendkrachten en overige externe inhuur. Rekening houdend met deze extra uitgaven, verwacht de Belastingdienst op basis van het huidige inzicht voor heel 2014 op een inhuurpercentage rond de 10% uit te komen.

1873604 00150

Ministerie van Financiën

Aan
MT-Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T
F
@minfin.nl

Datum
15 mei 2014

Auteur

memo

bijdrage Belastingdienst

Hierbij ontvangt u in concept de bijdrage van de Belastingdienst aan de 1e uitvoeringsrapportage 2014. Deze bijdrage bevat:

- de managementrapportage april van de Belastingdienst (separaat aangeboden aan MT);
- aanvullend document met overige onderwerpen zoals een budgettair overzicht, stand van zaken SGO projecten (inclusief programma Compacte Rijksdienst) en belangrijke ICT projecten.

Na bespreking in het MT zal deze bijdrage worden aangeboden aan de SG/Bestuursraad.

ICT-Projecten 2014

Projectnaam	Project-beschrijving	Project-voortgang	Project-kosten	Project-baten	Kritische succesfactoren / risico's
			Totale projectkosten. Kosten 2014 (budget/realisatie/ Vermoedelijk beloop)		
BRS	Het project valt uiteen in twee deelopdrachten. BRS-BRI: het beschikbaar stellen van het authentieke, en niet-authentieke, inkomengegeven aan afnemers van de basisregistratie. BRS-Aansluiten: op andere basisregistraties (GBA, HR, Kadaster, WOZ, Voertuigen en BAG).	BRS-Aansluiten: - Doel is om in 2014 aan te sluiten op het Handelsregister (HR) van de Kamer van Koophandel. De samenwerking met KvK, CBS en Justis verloopt goed. Verwacht wordt dat de ICT-realisatie in september 2013 kan worden gestart. - De structureel geautomatiseerde inrichting voor het verwerken van de Registratie Niet Ingezetenen (RNI) wordt meegenomen bij het aansluiten van de Belastingdienst op de basisregistratie personen (BRP).	BRS-Aansluiten Totale budget: 17,7 mln (Inkijk GBA-V, nHR en deels BAG en RNI) Totale realisatie: 12,2 mln. Totale prognose: 19,4 mln.	Met name besparingen als gevolg van het aansluiten op de basisregistraties GBA en HR die zijn geschat op ruim € 7 mln. per jaar, w.v. ca. € 6,5 mln. op fte (minimaal 160 fte) en ruim een € 0,5 mln. als gevolg van uitfaseren KvK online.	- Aansluiting op HR: Ontwikkeling / project ebMS is op 'on hold' gezet. Als maatregel is gekozen een alternatief van Rinis in te zetten. Dit om te borgen dat de Belastingdienst eind dit jaar gebeurtenisberichten kan verwerken.
SEPA	Het einddoel is, om de Belastingdienst SEPA-compliant te maken, zonder dat er door het	Startdatum: 23-9-2011 Einddatum: 1-2–2014 Het project heeft vlak voor 1-2-2014 de laatste release en 25-2-2014 een	Initieel geschatte meerjarige projectkosten: 20,8 mln Totale budget: 19,2 mln Totale realisatie: 18,3 mln	Voldoen aan (Europese) regelgeving, geen additionele baten.	Geen

	transformatieproces verstoringen in de kasstroom van de Belastingdienst optreden	einde project rapportage (beide na verkregen [redacted]-oordeel) opgeleverd.			
AGS	Vervanging van aangiftesystemen door een moderne applicatie ter ondersteuning van de nieuwe aangifteprocessen	Startdatum: 2010 Einddatum: 2015 De tijdigheid, en daardoor ook kwaliteit, blijft onder druk staan.	Initieel geschatte meerjarige projectkosten: 25,5 mln. Totale projectbudget: 46,8 mln. Totale realisatie: 35,1 mln. Totale prognose: 46,8 mln.	Eén modern, toekomstbestendig, doelmatig te onderhouden en aan te passen systeem. Besparing op onderhoud ca. 2,8 mln per jaar.	AGS is in productie gebracht, waarbij enkele operationele issues in de afrondende fase zitten. Voor de opstart van incrementen 3 en 4 zijn enkele resource issues onlangs geadresseerd zodat ook daar de risico's terug gedrongen kunnen worden.
ETPM / Inning	Een bij de Belastingdienst geïmplementeerd inningsproces, ondersteund door één digitale inningsadministratie	Op basis van de ervaring en externe review van ETPM is besloten af te zien van ETPM als oplossing voor het inninglandschap. Dit project wordt afgesloten. Er wordt gewerkt aan een roadmap inning die de basis moet zijn voor de doorontwikkeling van de ondersteuning van de inningsprocessen.			
ISOBEL	Het project nieuwbouw omzetbelasting (ISOBEL) heeft als	Op 2 april is een NO-GO vrijgave-advies gegeven voor plateau 1 (uitrol van de suppleties). Tijdens	Kosten totaal Budget 2,8 mln Realisatie 2,5 mln Prognose 2,8 mln	De totale baten gedurende de drie fasen van het project lopen op tot	Een belangrijk risico voor het project zijn de raakvlakken met andere

	doel te komen tot een implementatie van nieuw (geoptimaliseerd) OB-proces met ondersteuning door een nieuw informatiesysteem.	het testen zijn blokkerende bevindingen geconstateerd, waardoor het niet mogelijk was om de ketentest en de acceptatietest uit te voeren. Een voorstel op basis van impactanalyses zal, na afstemming met de uitvoering, aan de PB van 23 april worden voorgelegd.		€3,5mln met na afloop van het project een voorziene baat van structureel €2,75mln. ISOBEL is een pilotproject in het kader van de aandacht vanuit DGBel voor batenrealisatie	ontwikkelingen en wetgeving. Ontvlechting van heffing en inning, het nieuwe innings-systeem, de Mini One Stop Shop (M1SS), de tijdige vervanging van de selectiemodule OB (SMOB) en het beschikbaar komen van standaard bouwblokken zijn de voornaamste raakvlakken die van invloed zijn op het project. Daarnaast vormen de grote hoeveelheid impulsen op het gebied van wetgeving, in combinatie met een overvol concernportfolio, een wezenlijk risico voor de tijdige realisatie van het eindresultaat en de daaruit voortvloeiende baten. De resource issue's zijn nog niet opgelost. In het OB-domein (IMB) is

					nog steeds sprake van onvoldoende beschikbaarheid van ervaren ontwerpers.
DWB	Noodzakelijke vervanging Windows XP platform vanwege beëindiging onderhoud door Microsoft, alsmede het bieden van een platform als basis voor innovatie.	Met in totaal 35.722 gemigreerde gebruikers en 34.914 uitgerolde werkstations wordt het project binnenkort afgesloten. Er resten eind maart nog 1.224 gebruikers te migreren en 668 werkstations uit te rollen. Dit is op korte termijn voorzien.	Kosten totaal Budget 58,9 mln Realisatie 57,3 mln Prognose 58,9 mln	Het vervangen van werkplekken was noodzakelijk door het verdwijnen van Windows XP. De baten zijn dat de BD veilig kan blijven werken en tevens een werkplek gecreëerd heeft die plaats- en tijdonafhankelijke werken mogelijk maakt.	Het project is succesvol tot een afronding aan het komen, waarbij de tijdelijke oplossingen die vast liggen in de hypotheeklijst naar de toekomst wel een beslag leggen op het (overvolle) portfolio.
MBD	Realisatie van een web gebaseerde voorziening (portaal) die een veilige toegang biedt aan burger en bedrijf om producten en diensten van de Belastingdienst af te nemen.	In het MT van 6 mei is bepaald dat MBD/OLAV bij wijze van proef in productie zal gaan. Het moment van 'live gaan' wordt bepaald door de voortgang van productie ABS. Vooralsnog is eind mei streefmoment. Realisatie mijlpaal C2 (voltooiing van het fundament) is niet haalbaar per 1 november 2014. Dit noodzaakt tot prioritering en het bekijken van opschalingsmo-gelijkheden.	Kosten totaal Budget 13,6 mln Realisatie 11,8 mln Prognose 13,6 mln	Het project MBD realiseert zelf geen rechtstreekse baten maar is voorwaardelijk Digitaliserings-doelstellingen uit het MLTP.	De vertraging die is opgelopen in de eerste release, werkt door in de daarna geplande releases. De volgende release (november 2014) is op dit moment niet haalbaar. Gezamenlijk wordt gekeken welke maatregelen genomen kunnen worden om deze release alsnog conform planning op te leveren.

Eerste uitvoeringsrapportage 2014

Stand per 1 mei

Belastingdienst

I Budgettair beeld

In de volgende tabel zijn de uitgaven en het vermoedelijk beloop op artikelonderdeelniveau weergegeven. Vervolgens wordt een toelichting gegeven.

UITGAVEN artikel 1 *Bedragen x € 1.000*	budget 2014 (stand VJN)	realisatie per 1 mei	in %	vermoedelijk beloop	afwijking (+ = meevaller)
Programma-uitgaven	***402.614***	***74.568***	***18,5%***	***211.614***	***191.000***
waarvan					
Heffings- en invorderingsrente	395.700	74.568	18,8%	205.700	190.000
Rentevergoeding Depotstelsel	1.000	0	0,0%	0	1.000
Proceskosten	3.536	PM	PM	3.536	0
Overige programma-uitgaven	2.378	PM	PM	2.378	0
Apparaatsuitgaven	***2.969.025***	***879.547***	***29,6%***	***2.989.025***	***-20.000***
Personele uitgaven					
waarvan: Eigen personeel	1.988.007	566.392	28,5%	1.961.920	26.087
waarvan: Inhuur externen	214.655	87.121	40,6%	217.327	-2.672
Materiële uitgaven					
waarvan: ICT	217.406	58.625	27,0%	212.849	4.557
waarvan: Bijdrage SSO's	230.236	67.298	29,2%	224.082	6.154
waarvan: Overig	318.721	100.111	31,4%	372.847	-54.126
Totaal uitgaven	**3.371.639**	**954.115**	28,3%	**3.200.639**	**171.000**
Verplichtingen	*3.371.639*	*nvt*	*nvt*	*3.371.639*	*0*

Ontvangsten artikel 1 *Bedragen x € 1.000*	budget 2014 (stand VJN)	realisatie per 1 mei	in %	vermoedelijk beloop	afwijking (+ = meevaller)
Programma-ontvangsten	**874.718**	**240.272**	27,5%	**684.718**	**-190.000**
wwarvan					
Heffings- en invorderingsrente	468.000	115.120	24,6%	278.000	-190.000
Ontvangsten boetes en schikkingen	199.442	57.155	28,7%	199.442	0
Kosten vervolging	207.276	67.997	32,8%	207.276	0
Apparaatsontvangsten	***25.662***	***5.734***	***22,3%***	***25.662***	***0***
Totaal Ontvangsten	**900.380**	**246.006**	27,3%	**710.380**	**-190.000**

Toelichting

Programmaontvangsten en -uitgaven
De programmaposten verlopen alle redelijk volgens verwachting. Per saldo zijn er geen mee- of tegenvallers. Bij de boeteontvangsten zal in de komende maanden een oploop in de realisaties gaan plaatsvinden als gevolg van de hogere boetebedragen.
De ramingen van zowel de rente-ontvangsten als –uitgaven zijn te hoog. De eerder voorgestelde mutatie van € 190 mln. is nog niet doorgevoerd. Zo mogelijk wordt nu bij juli- of augustusbrief een aanpassing doorgevoerd. Het budget rente depotstelsel valt vrij, omdat de invoering van het depotstelsel uitgesteld is.

Apparaatsuitgaven
Voor een nadere toelichting op het budgettaire beeld wat betreft de apparaatsuitgaven - en enkele daarbij geldende opmerkingen - wordt verwezen naar hoofdstuk 9 van de managementrapportage. In bovenstaande tabel zijn de VJN 2014 standen opgenomen. Deze wijken af van de interne budgetstanden vanwege nog in de VJN stand te verwerken mutaties, o.a. de beperkte loon- en prijsbijstelling 2014 en enkele overboekingen. De Belastingdienst stelt voor bij 2de UVR te bezien welke mutaties op de begroting nodig zijn.

Ten opzichte van het bij Kadernota voor 2014 gepresenteerde tekort van € 20 mln., gelden er risico's en dreigingen (zie ook hierna) voor het – meerjarig - financieel beeld die een opdrijvend effect op het tekort kunnen hebben. Zo zijn er in 2014 extra uitgaven van € 15 a € 20 mln. a.g.v. toename telefonieaanbod en langere afhandelingtijden; het structureel effect voor 2015 en verder is nog in onderzoek. Zoals aangegeven bij de Kadernota, zet de Belastingdienst zich in binnen het kader te kunnen uitkomen.

Wat betreft de apparaatsontvangsten wordt vooralsnog het vermoedelijk verloop nu gelijkgesteld aan de begrotingsstand gezien de onzekerheid bij deze ontvangsten; bij de 2de UVR zal meer duidelijkheid bestaan.

Verplichtingen
Vooralsnog zijn de verplichtingen gelijkgesteld aan de totale uitgaven. Bij 2de UVR zal worden bezien of een begrotingsmutatie wat de betreft de verplichtingen aan de orde is.

Budgettaire ontwikkelingen en dreigingen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van enkele ontwikkelingen en dreigingen ten aanzien van de *meerjarige* apparaatbudgetten van de Belastingdienst voor 2014 en daarna. Het overzicht is niet limitatief.

Onderwerp	Toelichting
Brede agenda Belastingdienst	In de brief Brede agenda Belastingdienst geeft de stas aan welke stappen hij wil zetten aangaande de Belastingdienst. De mogelijk hieraan verbonden financiële gevolgen zijn niet voorzien in de reguliere kaders van de Belastingdienst.
Invulling taakstellingen	Invulling taakstelling spoor 2 en de nieuwe taakstellingen vanuit Rutte II van structureel € 126 mln.(spoor 1b/2b) Ten aanzien van spoor I gelden de te realiseren besparingen betreffende concentratie bij Belastingen en de huisvesting als aandachtspunten. Ten aanzien van spoor 2(b) is een Stuurgroep FEZ-DGBEL-DGFZ gevormd die voorstellen doet en ziet toe op realisatie. Hier geldt aanloopproblematiek.
Implementatie en uitvoering UCC	De regelgeving vanuit Brussel wat betreft UCC maakt substantiële, extra (ICT) uitgaven de komende jaren noodzakelijk; € 120 mln. in totaal.
Hervormingsagenda/SGO trajecten	Extra uitgaven ivm politieke wensen / leveren de trajecten (inclusief huisvesting) de benodigde besparingen op.
Uitvoeringseffecten (fiscale) wetgeving	De Belastingdienst gaat er vanuit dat we volledig gecompenseerd worden. Besparingen worden ingezet ter invulling van taakstellingen.

Trajecten E overheid / digitale infrastructuur	Voor de overheidsbrede e-overheidstrajecten zijn op korte en lange termijn aanzienlijke extra gelden benodigd (eID stelsel, berichtenbox, stelsel van basisregistraties etc.) (structureel ca € 100 mln. - 125 mln.). De in te stellen Nationaal Commissaris en Regie-eenheid brengen governance, financiering en financieringssystematiek voor 2015 en daarna de komende tijd verder in beeld. Dit betekent dat er nog geen oplossing is voor de financiële problematiek. De Belastingdienst gaat ervan uit te worden gecompenseerd voor extra uitgaven.

II Kengetallen Interne organisatie

Ziekteverzuim

Monitor ziekteverzuim (in %)	**1 mei 2014**
DGBEL	2,8%
Belastingdienst	5,4%

Ontwikkeling personeelsvolume (FTE monitor)

Monitor Formatie en bezetting per directie

(in # fte's)	**2014** Formatie	**1 mei 2014** Bezetting	Verschil
DGBEL	235	269	34
Belastingdienst (exclusief DGBel)	29.388	28.952	-436

Inhuur externen

Monitor Inhuur externen boven €225

Motie de Pater (in # fte's)	**1 mei 2014**
DGBel	0
Belastingdienst (exclusief DGBel)	0

Motie Roemer

(in k€ en % van de personele uitgaven)	K€	**1 mei 2014**
DGBEL	592	5,7%
Belastingdienst (exclusief DGBel)	80.982	11,6 %

Belastingdienst (incl. DGBel)

Monitor Inhuur (x € 1000)	2013	%	1 mei 2014	%
Beleidsgevoelig				
1. Interim management	€ 0	0,0	€ 0	0,0
2. Organisatie- en formatieadvies	€ 3.100	1,3	€ 803	1,0
3. Beleidsadvies	€ 58	0,0	€ 3	0,0
4. Communicatieadvisering	€ 484	0,2	€ 312	0,4
(Beleids-)ondersteunend				
5. Juridisch advies/ ondersteuning	€ 30	0,0	€ 0	0,0
6. Advisering automatisering opdr.	€ 84.142	36,6	€ 29.713	36,4
7. Accountancy, financiën en ao	€ 601	0,3	€ 3.114	0,4
Ondersteuning bedrijfsvoering				
8. Uitzendkrachten	€ 141.646	61,6	€ 47.629	58,4
Totaal werkelijke uitgaven inhuur externen	**€ 230.060**	**100**	**€ 81.574**	**100**

Betalingstermijnen

Betalingstermijnen		1 mei 2014	
		Totaal # facturen	% te laat betaald
DGBEL		116.218	3,2%
Belastingdienst (excl. DGBel)		545	0,4%

III Programma Compacte Rijksdienst en SGO

Programma Compacte Rijksdienst
De projecten van het Programma Compacte Rijksdienst zijn vaak in het stadium van implementatie. Te denken valt aan de uitvoering van de regionale masterplannen, de oplevering van de datacentre en de opzet van de Inkoop Uitvoerings Centra (IUC's). Dit betekent dat we steeds meer te maken krijgen met de gevolgen van de besluitvorming van deze projecten.

Hervormingagenda, bestaande uit SGO-projecten
De SGO-projecten, die tezamen de Hervormingsagenda vormen, verschillen sterk in voortgang. Daarnaast zijn er ook een aantal projecten die zich met name op de beleidskernen richten. De Belastingdienst is met name betrokken bij de ontwikkelingen rond het thema "Rijk digitaal in 2017". Bij de hervormingsagenda horen ook de thema's arbeidgehandicapten en "lage lonen". Dit zijn onderwerpen waar de BD op niet al et lange termijn mee te maken krijgt door de inbesteding van schoonmaak, beveiliging en (gedeeltelijk) post en koeriersdiensten
Te verwachten baten van de projecten
Het is lastig om goed inzicht te geven in de baten van de verschillende projecten. Zeker bij de SGO-projecten zijn er weinig valide business-cases om hier een indicatie voor te geven. Belastingdienst houdt zich aan de dat gerapporteerd wordt over haar taakstellingen en niet over individuele projecten. Wat we wel kunnen constateren vanuit de business-cases/berekeningen dat de inbestedingen vaak leiden tot hoger kosten voor de gebruikers en we dus geconfronteerd worden met financiële taakstellingen
Acties ter realisatie van de baten
De Belastingdienst participeert positief in de vele projecten. De bedrijfsvoering van de Belastingdienst is vaak relatief efficiënt opgezet, waardoor projecten vaak niet direct leiden tot bezuinigingen bij de bedrijfsvoering van de Belastingdienst. Wel zullen projecten op bijvoorbeeld het gebied van ICT leiden tot een efficiënter primair proces en een betere dienstverlening aan de burger. De Belastingdienst geeft het wel steeds aan als voorstellen leiden tot een kostenverhoging bij de Belastingdienst.

IV ICT projecten

Memo

vrijdag, mei 16

Forecast BCA massale productie 2014 week (9 mei t/m 1 juni)

KETEN AANSLAG

- Alle posten zijn afgeleverd aan het weegproces. In de komende weken zal met een omvang van ongeveer 1.000.000 definitieve aanslagen en 250.000 voorlopige aanslagen de productie IH worden voort gezet zodat voor 1 juli alle voorrangsposten (digitaal: 8.098.737 en papier: 218.594) zijn afgehandeld.
- De eerste F-biljetten IB 2014 worden niet in mei verzonden maar in juni.
- Voor CvZ en Toeslagen gaan we voor het eerst centraal opgaafformulieren NINBI versturen.

B/CA UPB is 6 mei 2014 gestart met het uitnodigen tot het doen van aangifte NINBI 2012 en 2013. De produktie wordt gestart middels een gefaseerde opstart (60 posten belastingjaar 2012). Aansluitend zal het bestand van Toeslagen met vaststelverzoeken worden verwerkt. Het ziet er naar uit dat CVZ pas met een bestand per 1 juli komt.

- in de afgelopen week zijn er twee patches succesvol uitgevoerd in ABS, 2014.1.47 en 2014.1.50.

Hiermee zijn aanpassingen doorgevoerd m.b.t. de weegregels IH en VPB n.a.v. de K&K test en aanpassingen in en voor het product 'Verzoek om Informatie' (VOI) t.b.v. het Massaal Corrigeren IH en het bezwaar NINBI.

LOONKETEN

- In het Persoonlijke Domein worden in de komende weken ruim 600.000 aangiften klaar gezet voor de inhoudingsplichtigen.
- De beschikkingen voor de Eenmalige Teruggaaf Premie Heffing voor de jaaraangevers zijn aangeboden ter verzending. Dit nadat is vastgesteld dat de teruggaaf juist is verwerkt binnen de heffingsadministratie. De dagtekening is 31 mei 2014 en het aantal bedraagt ruim 2.500 stuks.

KETEN OMZETBELASTING

- In de komende 3 weken worden er ongeveer 126.000eruggaafbeschikkingen OB verstuurd. Betreft normale productie.
- Voorts versturen we 120.000 herrinneringsmails tot het doen van Aangifte juni OB en 30.000 mededelingen aangifteverzuim OB.
- Er worden 200.000 aangiften OB voor de maand juni in het PD geplaatst.

KETEN AUTO

Er worden in de komende 3 weken 90.000 aanslagen HSB en MOA opgelegd en 66.0000 Automatische Incasso HSB en MOA. Betreft reguliere productie. Geen bijzonderheden.

INCASSOKETEN

- Reguliere productie waaronder 150.000 betalingsherinneringen, 122.000 aanmaningen en 36.000 dwangbevelen. CA heeft alle, als gevolg van de damage toeslagen ten onrechte aangemaakte OLA's tegen weten te houden.

- Deze week is gestart met de aanmaak en verzending van de eerste afwijzingsbrieve op basis van onjuiste bewijslast. In de brief wordt de klant geïnformeerd over de reden van afwijzing met het verzoek om contact op te nemen met de Belastingdienst. Vanaf week 21 wordt deze productie dagelijks uitgevoerd. Voorlopige prognose van het aantal afwijzingsbrieven per week: 2.500.

- In week 21 staat ook de eerste productie "Afwijzen rekeningnummermutatie op basis van het reactietijd opsturen bewijslast" gepland. Het opstarten van dit proces leidt tot het deactiveren van het rekeningnummer en het verzenden van een mededeling met daarin de reden van afwijzing. De verwerking van deze categorie is o.a. vanwege de uitgevoerde Belacties langere tijd uitgesteld en inmiddels bedraagt de voorraad af te wijzen mutaties bijna 60.000 klanten(40.000 IH/TSL, 20.000 OB). Vanaf week 22 wordt na verwachting deze productie dagelijks uitgevoerd. Voorlopige prognose aantal afwijzingsbrieven per week: 5.000.

- In week 22 staat een excuusmailing gepland voor ruim 2.200 belastingschuldigen bij wie door een fout van de Belastingdienst de machtiging voor automatisch incasso is ingetrokken en het maandelijks incasseren van termijnen van een voorlopige aanslag is gestopt. Bij deze groep klanten activeert de Belastingdienst deze maand weer de machtiging waardoor eind deze maand het proces van automatisch incasso weer wordt opgestart.

GEGEVENS

- Tot nu toe zijn 1.884.823 brieven verstuurd aan de adressen van de woningen waarover een inkomensindicatie is verstrekt aan de eigenaar/verhuurder in het kader van de IAH.
- De Belastingdienst heeft 372 brieven/klachten ontvangen over de inkomensafhankelijke huurverhoging (ter vergelijking: in 2013 ongeveer 300) In 19 gevallen is de klacht al afgehandeld.
Van de nog niet afgehandelde klachten/brieven gaan: 60 over de inkomensafhankelijke huurverhoging in het algemeen en hebben 113 uitsluitend betrekking op het verstrekken van een inkomensindicatie over een woning met een geliberaliseerd huurcontract. 180 brieven/klachten moeten nog worden beoordeeld op inhoud.

- In het DSS loonheffing systeem is een onterechte wijziging doorgevoerd. Een typefout is als bewuste wijziging opgevat en doorgevoerd in de meta-data. Als gevolg hiervan

bevat een voor het CBS bedoeld bestand (H.10.1.1)onjuiste waarden. Aan het herstel wordt met hoge prioriteit gewerkt.

KETEN TOESLAGEN

- Damage 2014-22: 30.000 onterechte beschikkingen DT 2007 door dubbel inkomen in berekening.
Bij het opnieuw ontvangen en inlezen van inkomensgegevens vanuit UWV zijn onterecht na het inlezen in FLG van de vernieuwde gegevens de oude gegevens niet geschoond maar zijn de inkomens opgeteld. De hierdoor veranderde inkomenspositie heeft geleid tot onterechte herziening en verstuurde beschikkingen naar ca 19.000 zorg- en 11.000 huurtoeslagklanten. Het verzenden van ca 700 Kinderopvangtoeslag beschikkingen kon voorkomen worden. Ook het verzenden van OLA's en betalingsreglingformulieren (CBT) is voorkomen. De bij deze laatste blokkeringsactie ontstane bijkomende schade aan 18.000 overige OLA's en 4.000 overige terugbetalingsregelingformulieren wordt door de keten Inning door herprint en gerichte heraanlevering opgelost.
Op de website en via de Beltel wordt aangegeven dat de onterechte beschikkingen worden hersteld en geen actie van klanten wordt verwacht.
FLG zal hersteld worden waarna op basis van de juiste inkomens de foutieve beschikte toeslagen hersteld zullen worden. Er zal een excuusbrief worden opgesteld met uitleg aan de betrokken klanten.

- In overleg met de hele keten toeslagen is besloten om de eerste run van DT 2013 uit te stellen van 26 mei tot 16 juni. Daardoor is er meer ruimte voor het testtraject. Hiermee komen we niet in de knel mbt het productieschema zoals dat voor toeslagen in 2014 is opgesteld.

KETEN DOUANE

Voor Douane staan voor de komende weken geen bijzondere producties op het programma.

Op 1 juni worden diverse releases uitgerold, waaronder de WAS versie 8. Hiervan wordt een positieve invloed verwacht op de beschikbaarheid van de douane processen.
De verstoringen tot op heden zijn voor een groot deel terug te voeren op technische verstoringen in de poort omgeving. Met name in die maand februari leidde dit tot een dieptepunt in de bereikbaarheid met een percentage van 90,8. Het Accijnsgoederenvervoer heeft veel last ondervonden van de problemen met de WAS server waardoor de beschikbaarheid onder de 90% dook.

Overigens was het percentage beschikbaarheid in mei 99,7, waardoor het gemiddelde

wordt opgekrikt naar 96,7 %. Voor de maanden juni tot en met december moet derhalve een percentage beschikbaarheid behaald worden van gemiddeld 99% teneinde de doelstelling van 98% voor 2014 te kunnen realiseren. Een forse uitdaging voor alle partners binnen de keten Douane."

Spelregels voor mailen met de klant beschikbaar

15 mei 2014, 13:59 uur

Den Haag - De Concern Ondernemingsraad heeft donderdag ingestemd met de nieuwe regels voor het gebruik van e-mail. Dit was de laatste stap om e-mail voor individuele zaaksgebonden communicatie met klanten mogelijk te maken. De spelregels daarvoor zijn vastgelegd in de PUB en in een Belastingdienstbrede handleiding.

Gebruik van e-mail sluit aan bij de door het MT Belastingdienst omarmde adviezen van de COR om meer te vertrouwen op de professionaliteit en kundigheid van medewerkers en om de mogelijkheden voor klantcontact per e-mail te verruimen. Dit sluit ook aan bij de uitgangspunten in het MLTP over professionele ruimte van de medewerkers.

Individueel zaaksgebonden

Een van de afspraken is dat e-mail alleen gebruikt wordt voor individuele zaaksgebonden communicatie met klanten. Er komen geen algemene e-mailpostbussen en de e-mail wordt niet opengesteld voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, (WOB-)verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Gedragscode en handleiding
De gedragscode voor e-mail en internetgebruik [link5] is aangepast en verwerkt in de PUB. Verder is er een algemene handleiding[Woordlink7] voor medewerkers opgesteld, met tips en instructies voor verantwoord mailgebruik. De handleiding is samengesteld op basis van ervaringen van collega's die op pilot-basis al op deze manier werkten. Ook vragen over veiligheid en juridische aspecten, die medewerkers gesteld hebben naar aanleiding van eerdere Beeldkrantberichten over dit onderwerp, zijn meegenomen.

Professionele verantwoordelijkheid
Basis voor het gebruik van e-mail zijn de professionele verantwoordelijkheid van de medewerkers en de wens van de klant. Ook de afspraken die binnen een team of directie over het gebruik van e-mail worden gemaakt horen bij het nemen van die professionele verantwoordelijkheid. Dat geldt ook voor gesprekken tijdens team- of werkoverleg over de toepassing van de handleiding en de manier van handelen bij twijfelgevallen. De medewerkers kunnen daarbij ook ondersteund worden door de cursus Digitaal Bewust via de Belastingdienst Academie.

Meer informatie
Vragen van medewerkers en de antwoorden daarop worden gepubliceerd op intranet. Met vragen kun je ook terecht bij je leidinggevende of

Monitoring
Een werkgroep met leden uit alle dienstonderdelen onder voorzitterschap van monitort het eerste jaar het gebruik van e-mail. Vraagstukken en incidenten rond het gebruik van e-mail worden door deze groep behandeld.

Lees meer

In de Beeldkrant heb je eerder kunnen lezen over de ontwikkelingen zoals de adviezen van de COR, de instemming daarmee door de top van de Belastingdienst en de oproep van de COR om de mogelijkheden voor het gebruik van e-mail te verruimen en het besluit daarover van het MT.

(PUB = Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst)

Betaalvereniging Nederland

Ministerie van Financiën
[redacted]
Postbus 20201
25500 EE DEN HAAG

Gustav Mahlerplein 33-35
1082 MS Amsterdam
Postbus 83073
1080 AB Amsterdam

www.betaalvereniging.nl

T [redacted]
F

Datum
15 mei 2014

Telefoon
[redacted]

Kenmerk
PM/FvB/2014-19

E-mail
[redacted]@betaalvereniging.nl

Betreft
Depotstelsel

Geachte [redacted]

Uw tweeledig verzoek naar aanleiding van de uitgestelde implementatie van het depotstelsel –het opnieuw verlengen van het gebruik van g-rekeningen (tot 1 januari 2016) en een gezamenlijke heroriëntatie op de toekomst van het depotstelsel– zoals verwoord in uw brief van 7 maart 2014, met kenmerk DGB/2014/1523 U, is met de betrokken banken behandeld. Ook is uw brief in het bestuur van de Betaalvereniging besproken. Middels deze brief informeer ik u over de uitkomsten daarvan en doe ik een voorstel voor het vervolgtraject.

Er is bij de banken begrip voor de lastige situatie waarin de Belastingdienst verkeert door het nogmaals moeten uitstellen van de oplevering en invoering van het depotstelsel. De maatschappelijk belangrijke functie van g-rekeningen, het gecontroleerd in de keten kunnen afhandelen van loonheffingen, groeit nog steeds, zoals u zelf aangeeft. Het depotstelsel, in te richten door en bij de Belastingdienst, is voorzien als de opvolger van de g-rekeningen. Deze g-rekeningen zijn in het verleden bij de banken op verzoek van de Belastingdienst ingericht. De overgang naar het depotstelsel voor het invullen van die functie is een traject waar zowel de Belastingdienst als de banken de laatste jaren op hebben ingezet en waarvoor inmiddels het nodige werk is verzet. Het wederom verlengen van de beschikbaarheid van de huidige g-rekeningen met een half jaar tot 1 januari 2016 lijkt de enige optie te zijn om de periode tot uitgestelde oplevering van het depotstelsel, zonder discontinuïteit, te overbruggen.

Namens de banken wil ik hierbij nadrukkelijk aantekenen dat de huidige systemen voor g-rekeningen niet toekomstvast zijn opgezet. In perspectief van de introductie van het depotstelsel, eind 2010 gesteld op 1 januari 2014, en daarmee de beëindiging van de g-rekeningen systematiek een jaar

KvK [redacted]

later, zijn de g-rekeningen niet meegenomen in de structurele inrichting van de SEPA betalingsverkeersystemen. Integendeel, de g-rekeningen zijn als tijdelijke oplossing, apart gehouden en minimaal aangepast om aan de basale SEPA eisen te voldoen. Op deze wijze kon tegen voor alle partijen zo laag mogelijke kosten en inspanning de periode tot aan volledige overgang op het depotstelsel worden overbrugd. Een verlenging met zes maanden kan vanwege het maatschappelijk belang en het tijdelijke karakter ook nog wel worden opgevangen, maar daarmee zijn de grenzen voor de banken wel bereikt.

Banken zijn bereid om tegemoet te komen aan uw verzoek om de g-rekeningen (in de huidige opzet) opnieuw langer operationeel te houden, nu tot uiterlijk 1 januari 2016, onder de conditie dat dit echt de uiterste termijn zal zijn. Daarbij wil ik naar voren brengen dat de hiervoor te maken extra kosten door de banken momenteel worden geïnventariseerd. In lijn met de correspondentie over dit onderwerp eind 2010 (uw kenmerk DGB/2010/6446 U) zouden deze bij de Belastingdienst in rekening gebracht kunnen worden.
Aangezien de huidige systemen geen basis bieden voor het structureel continueren van de huidige g-rekeningen systematiek, benadrukken de banken het belang van een afronding van het depotstelsel, (met de nu voorziene vertraging) uiterlijk 1 januari 2015.

Ten aanzien van uw tweede verzoek, het participeren in de heroriëntatie op de toekomst van het depotstelsel zijn de banken in principe ook positief. Het is van belang dat in goede coöperatie tussen Belastingdienst en banken wordt onderzocht wat mogelijke opties zijn, mocht de Belastingdienst de wens hebben het depotstelsel alsnog niet te willen realiseren. Banken zijn graag bereid hierin te participeren om de effecten van de alternatieve oplossingen voor alle betrokkenen goed in beeld te helpen brengen.
Het voortzetten van de huidige g-rekeningen is voor de banken, gegeven de hiervoor genoemde argumenten geen begaanbare route. Ook het alsnog structureel inpassen van de g-rekeningen systematiek in de SEPA-bankrekening administratie zien de banken als een zeer onwenselijk alternatief. Dit vanwege de hoge investeringskosten en de structurele operationele en administratieve lasten. De administratieve opzet en werking van de basis bankrekeningsystemen zijn gebaseerd op de generieke SEPA standaarden. In deze basis banksystemen is de specifieke g-rekening niet voorzien. Ook is er geen ander, specifiek type betaalrekening waar mogelijk voor de g-rekeningen bij aangesloten zou kunnen worden. Een eerste impactanalyse op hoofdlijnen bij de banken geeft aan dat het incorporeren van afwijkende betaalrekeningen met specifieke, extern bepaalde voorwaarden (beperkingen) en daaraan gekoppelde administratieve verplichtingen sterk kostenverhogend is en tot aanpassingen leidt die sterk afwijken van de standaard procesgang. Naast investeringen vraagt een afwijkende rekeningvariant structureel aandacht: het rekening moeten houden met de specifieke eisen voor de g-rekeningen bij onderhoud van de systemen betekent structureel een extra financiële en operationele belasting. Samengevat is de opvatting van de banken dat het ontwikkelen van de mogelijkheid om in de SEPA infrastructuur g-rekeningen te kunnen onderscheiden een majeure ontwikkelingsinspanning is, waarvoor een economische onderbouwing ontbreekt.
Zoals hiervoor is aangegeven zijn de banken graag bereid om samen met de Belastingdienst te onderzoeken welke alternatieven er zijn om de gecontroleerde afdracht van sociale premies, in lijn

met de huidige systematiek voor g-rekeningen, in te richten. Dit in het geval de Belastingdienst het ingezette traject van de invoering van het depotstelsel zou willen verlaten. Dit onderzoek naar alternatieven dient ons inziens zich mede te richten op het beleggen van deze activiteit bij een derde, nader te bepalen, partij. Uitgangspunten daarbij, zouden moeten zijn dat hierbij de basissystemen van de banken en de bedrijfsprocessen van de Belastingdienst zo minimaal mogelijk geraakt worden.

Ik stel voor dat er op korte termijn een bestuurlijk overleg plaatsvindt waarbij besproken wordt wat de, voor alle partijen, meest passende en wenselijke route is voor het vervolgtraject. Daarin zou ik graag met u de kaders voor het vervolgtraject bespreken. Op basis daarvan kan door medewerkers van uw dienst en de Betaalvereniging een nadere uitwerking plaatsvinden. Via de Betaalvereniging kan daarbij ook de (directe) afstemming met de banken worden georganiseerd.
Ik zie uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

BETAALVERENIGING NEDERLAND

Kopie: