Bundel van de Stuurgroep Doelgroepgericht Handhaven van 20 mei 2016

1 Opening en vaststellen agenda

2 Rapportage Steekproef Echtscheiding

Rapportage Steekproef Scheiden IH2014.docx

3 Rapportage doelgroepen

Rapportage DGH DGGescheidenen 26-4-2016.doc

Rapportage nabestaanden.docx

4 Stand van zaken DGH en integratie met Proeftuinen

Stgr DGH notitie mei 2016.docx

5 Eerste overzicht Doelgroepen

Herijking StGr 20 mei 2016.docx

6 Eindpresentatie Mare onderzoek Verzuim

Eindpresentatie_Marktonderzoek_Mijders.pdf

7 Verslag 1 april 2016 en vaststellen datum volgende vergadering

Concept Verslag Stuurgroep Doelgericht Toezicht 1 april 2016.docx

8 Afsluiting

Rapportage Steekproef IH2014 Gescheidenen

Aan: Stuurgroep Doelgroep Gericht Handhaven d.t.v.

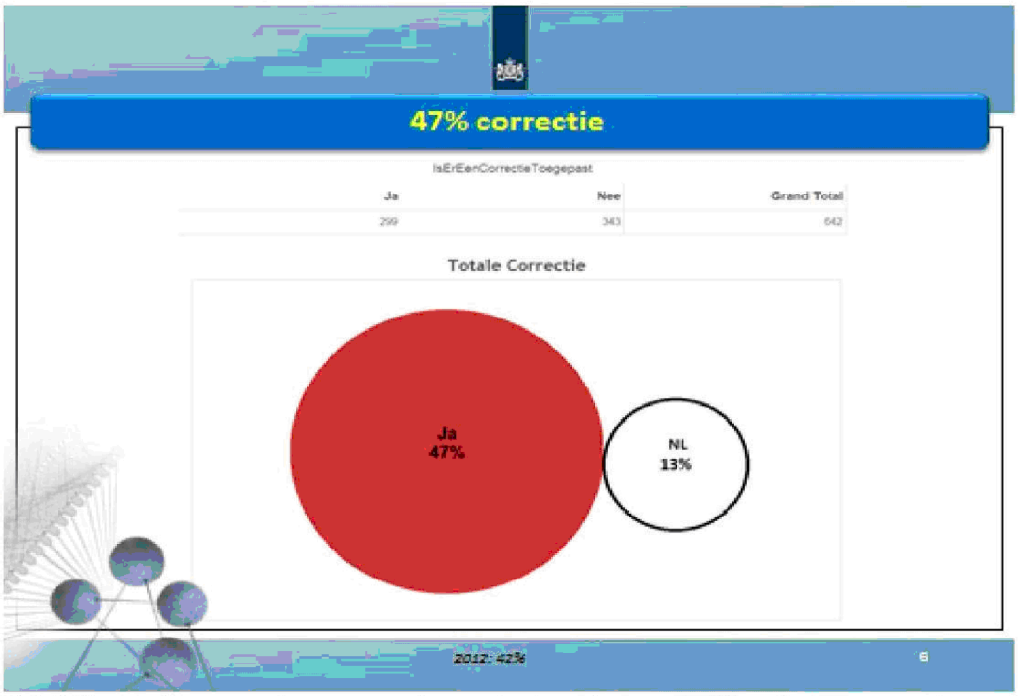
Van: doelgroep Gescheidenen

Datum 25-4-2016.

1.0 Inleiding
De steekproef IH2014 Gescheidenen (nader: SP IH2014G) en de analyse daarop is uitgevoerd om duidelijk te krijgen of de tot heden gepleegde interventies door het doelgroepteam Gescheidenen geresulteerd hebben in een afname van het aantal foutief ingevulde aangiften IH ten opzichte van de steekproef IH2012 Gescheidenen (nader: SP IH2012G). Daarnaast geeft de analyse ook duidelijk aan op welke fiscale onderdelen de grootste groep scheiders fouten maakt c.q. blijft maken. In de SP IH2014G zijn 642 vooraf geselecteerde gescheiden burgers met hun aangifte IH2014 betrokken. Correctiepercentages en correctiebedragen zijn allen gebaseerd op deze 642 aangiften. Daar waar een aangifte geregeld is met de ex-partner, wordt dus alleen de eventuele correctie meegerekend van de vooraf geselecteerde aangifte IH.

2.0 De belangrijkste resultaten en conclusies
Ik richt mij in deze rapportage op de rubrieken die een grote mate van relevantie hebben met het event scheiden en ook veelvuldig ingevuld worden in de aangifte IH. Onderstaande resultaten en conclusies bepalen in feite het aandachtsgebied voor het Doelgroepteam Gescheidenen.

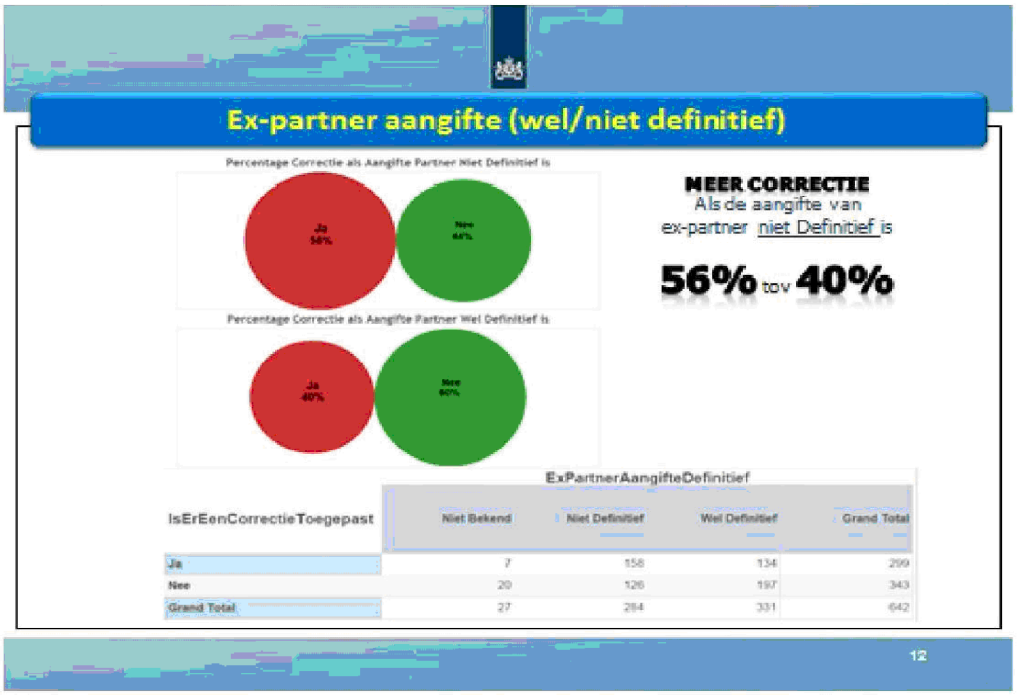
2.1 Correctiepercentage
Het correctiepercentage bij de SP IH2014G is vastgesteld op 47% (sheet 6). Dit percentage ligt 5% hoger dan het vastgestelde correctiepercentage SP IH2012G. Hier dient wel een kanttekening bij te worden geplaatst: bij de SP IH2014G hebben we bijna 50% van de aangiften gelijktijdig geregeld met de ex-partner. Dit levert meer correcties op zoals we hierna zullen zien.



2.1.1 Correctiepercentage vooraf geselecteerde gescheiden burgers zonder gelijktijdige regeling aangifte ex-partner
Het correctiepercentage bij SP IH2014G is 40% in de gevallen dat de aangifte van de ex-partner niet gelijktijdig is geregeld. De aangifte van de ex-partner is in dat geval al automatisch vastgesteld (sheet 12).

2.1.2 Correctiepercentage vooraf geselecteerde gescheiden burgers met gelijktijdige regeling aangifte ex-partner

Het correctiepercentage bij SP IH2014G is 56% in de gevallen dat de aangifte van de ex-partner wel gelijktijdig is geregeld (sheet 12).



2.1.3 Conclusie Correctiepercentage

Hoewel niet met 100% zekerheid valt te concluderen dat het correctiepercentage bij gelijkblijvende omstandigheden tussen SP IH2014G en SP IH2012G is toe- en/of afgenomen dan wel gelijk gebleven –je moet dan ook de selectieregels meewegen van de reeds vastgestelde aanslagen van de ex-partners- stel ik wel vast dat het correctiepercentage SP IH2014G ten opzichte van SP IH2012G niet significant afwijkt. De gepleegde interventies hebben tot heden nog niet tot de gewenste foutenreductie geleid.

2.2 Gemiddelde correctiebedragen en aantallen

Onderstaand overzicht geeft per relevante rubriek het aantal correcties positief en negatief weer bij de SP IH2014G alsmede het gemiddelde correctiebedrag van SP IH2014G en SP IH2012G.

Tabel 1

Rubriek	Totaal aantal 2014	Aantal pos-itief 2014	Aantal nega-tief 2014	Gem. Corr. bedrag **Pos. 2014**	Gem. Corr. Bedrag **Pos. 2012**	Gem. Corr. Bedrag **Neg. 2014**	Gem. Corr. Bedrag **Neg. 2012**
Eigen Woning	510	190	34	€ 2847	€ 3505	€ -1540	€ -2476
Ontvangen Alimentatie	130	99	4	€ 581	€ 1107	€ -641	€ -1808
Betaalde Alimentatie	171	47	10	€ 3951	€ 2392	€ -1066	€ -1392
Kosten Levensonderhoud kinderen <21 jr.	147	32	7	€ 938	€ 1429	€ -771	€ -1586

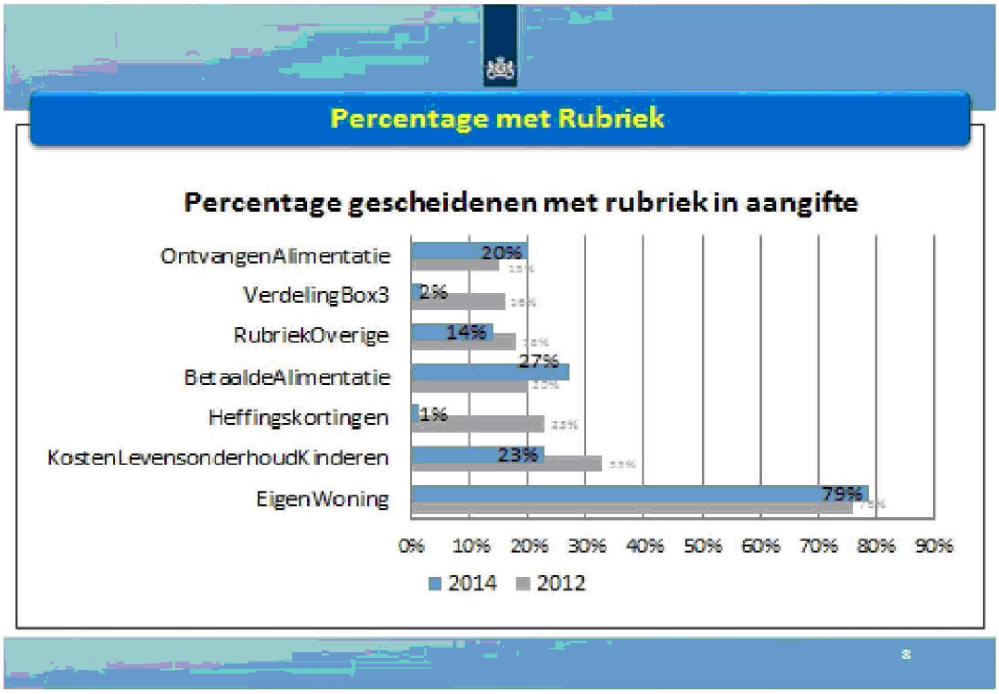
2.2.1 Conclusies gemiddeld gecorrigeerd bedrag

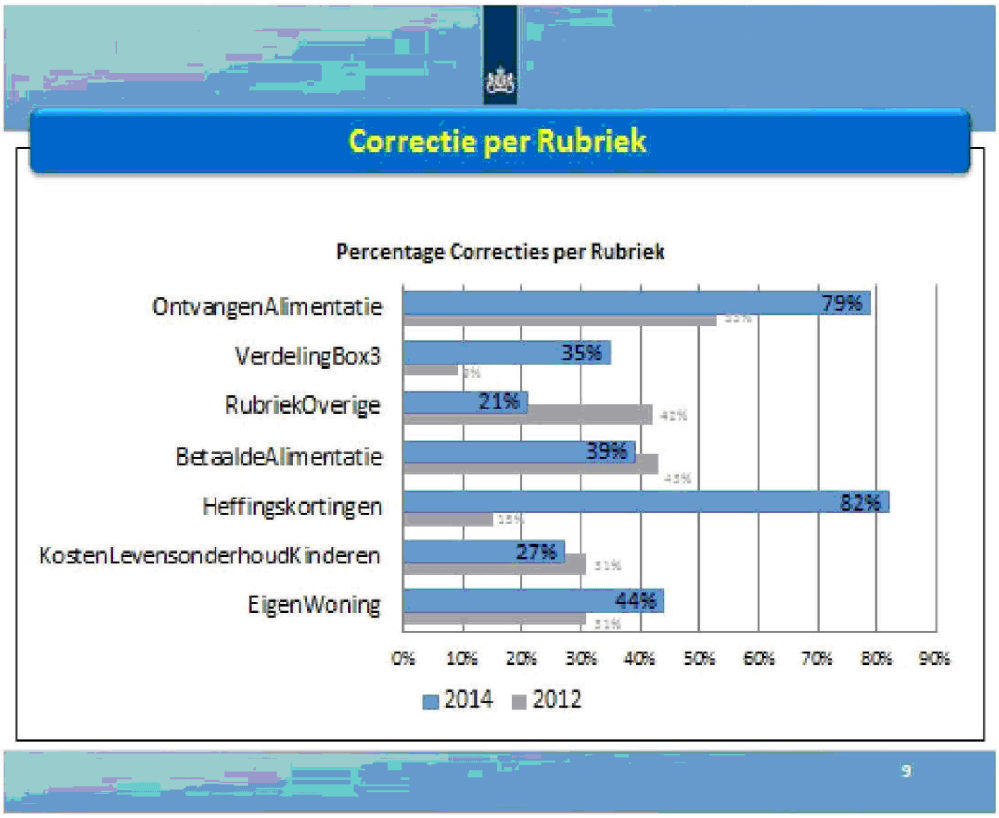
In totaliteit zien we dat ondanks een groei in het aantal correcties van 5% ten opzichte van SP IH2012G, de gecorrigeerde bedragen gemiddeld veel lager uitvallen dan bij SP IH2012G, met 1 uitzondering, het gecorrigeerde bedrag bij betaalde alimentatie. Dit laatste is mogelijk een gevolg van het feit dat bijna de helft van de posten geregeld zijn met de aangifte van de ex-partner.

Excessen zijn volgens goed data-analytisch gebruik niet meegewogen in deze gemiddelden.

Voor de kosten van levensonderhoud kinderen <21 jaar is aan alle in 2014 gescheiden burgers in februari 2015 een HHC-brief verzonden waarbij uitleg is verstrekt over deze regeling. Deze brief heeft een positief effect gehad, niet alleen in het gebruik van de rubriek (23% SP IH2014G ten opzichte van de 33% SP IH2012G), maar ook in het gemiddeld gecorrigeerde bedrag (zie laatste rij tabel 1). De regeling is overigens per 1-1-2015 vervallen met een lichte compensatie gericht op het verminderen van het vermogen in box 3 –of te wel mee nemen als schuld- met betaalde kinderalimentatie voor de belastingjaren 2015 en 2016.

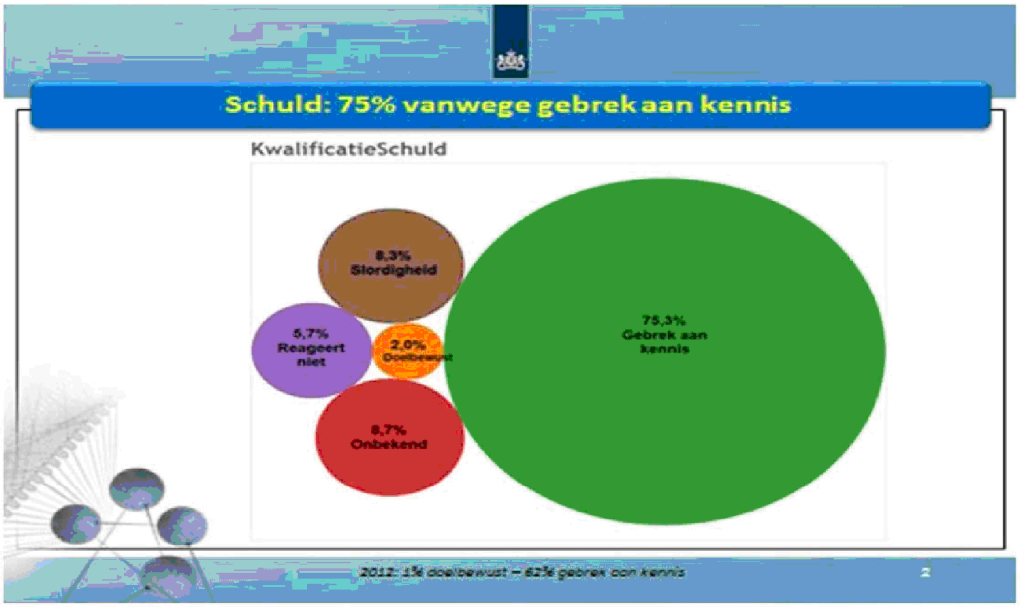
2.3 Veel ingevulde Rubrieken met hoge foutscores
De rubrieken Eigen Woning, Betaalde- en Ontvangen alimentatie leveren bij scheiders het grootste aantal fouten op, zowel in absolute zin als in correctie. De correctiepercentages op deze rubrieken zijn respectievelijk 44%, 39% en 79%. Ook bij SP IH2012G scoorden deze rubrieken in negatieve zin (respectievelijk 31%, 43% en 53%). (sheets 8 en 9).





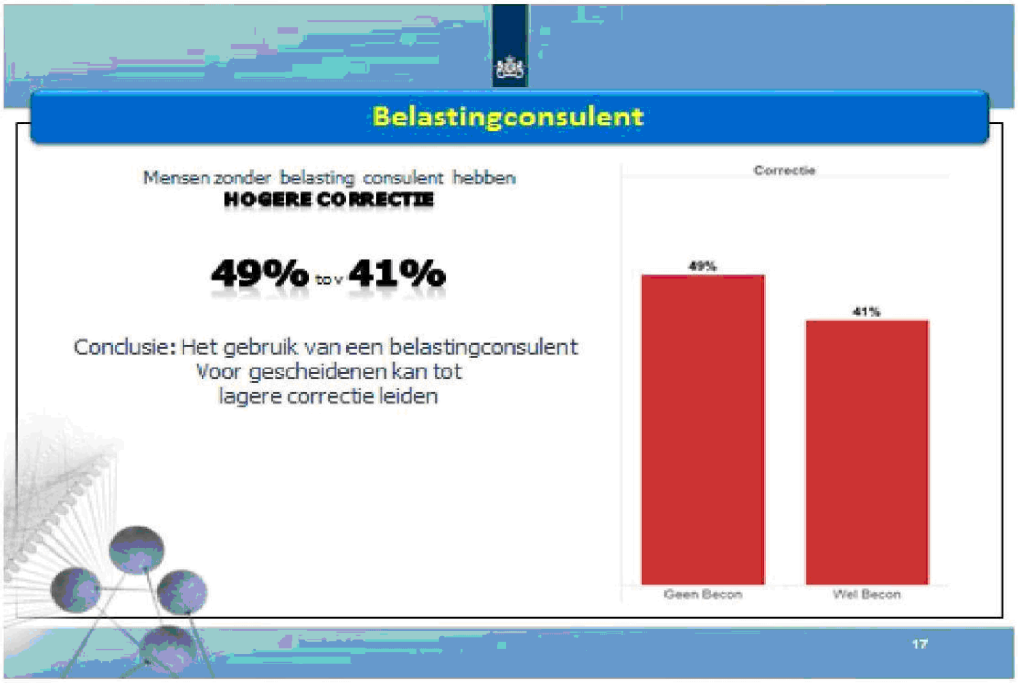
2.3.1 Oorzaken

Bij de uitvoering van de steekproef is door de behandelaar onderzoek gedaan naar de oorzaak van de fouten. Verreweg het grootste aantal fouten is volgens dit onderzoek te wijten aan een gebrek aan kennis bij de burger (scoort 75,3%; sheet 2).



Met name het onderdeel Eigen Woning is fiscaal lastige materie. Dit verrast ons niet; het onderdeel Eigen Woning behoort bijvoorbeeld al jaren tot de "hoofdpijndossiers" van de vakgroepen Onroerende Zaken en Verzekeringsproducten en de voorliggende analyse onderbouwt de stelling. Daar komt bij dat de fiscale adviespraktijk op dit terrein regelmatig andere uitleg geeft aan

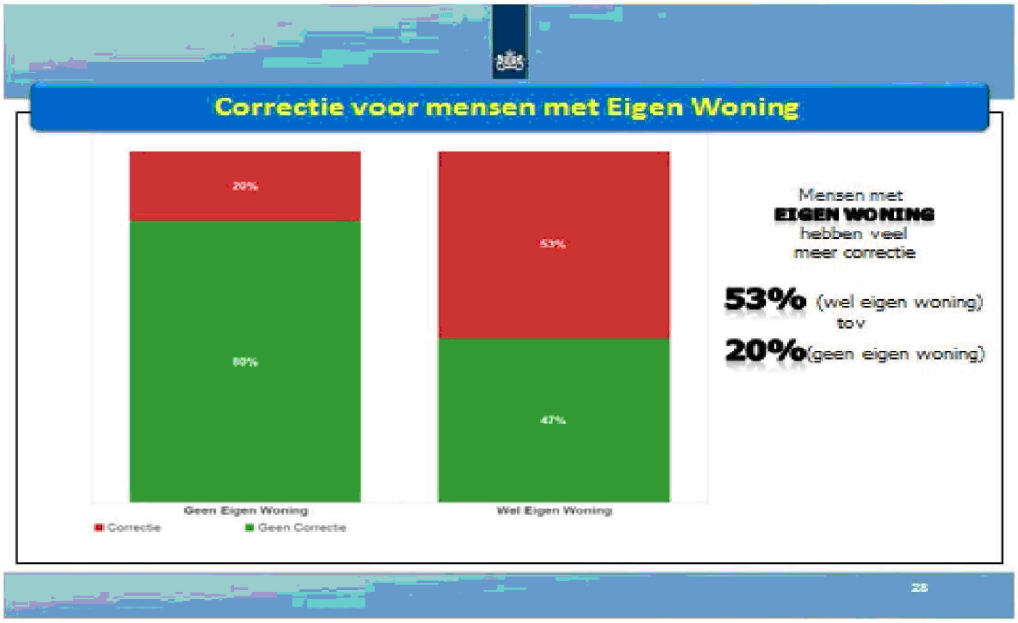
relevante wetgeving op dit gebied dan de fiscus (sheet 17 geeft bijvoorbeeld aan dat 41% van de gecorrigeerde aangiften zijn ingediend door becons).



Bij de Betaalde maar vooral ook de Ontvangen alimentatie gaat men volgens de behandelaars van de steekproef, veelal de mist in met het niet waarderen en opnemen van het genoten of verstrekte Woongenot in de aangifte. Dit verklaart ook de relatief geringere gemiddelde correctiebedragen bij de rubriek Ontvangen Alimentatie (zie pag. 3, tabel 1, 3e rij).

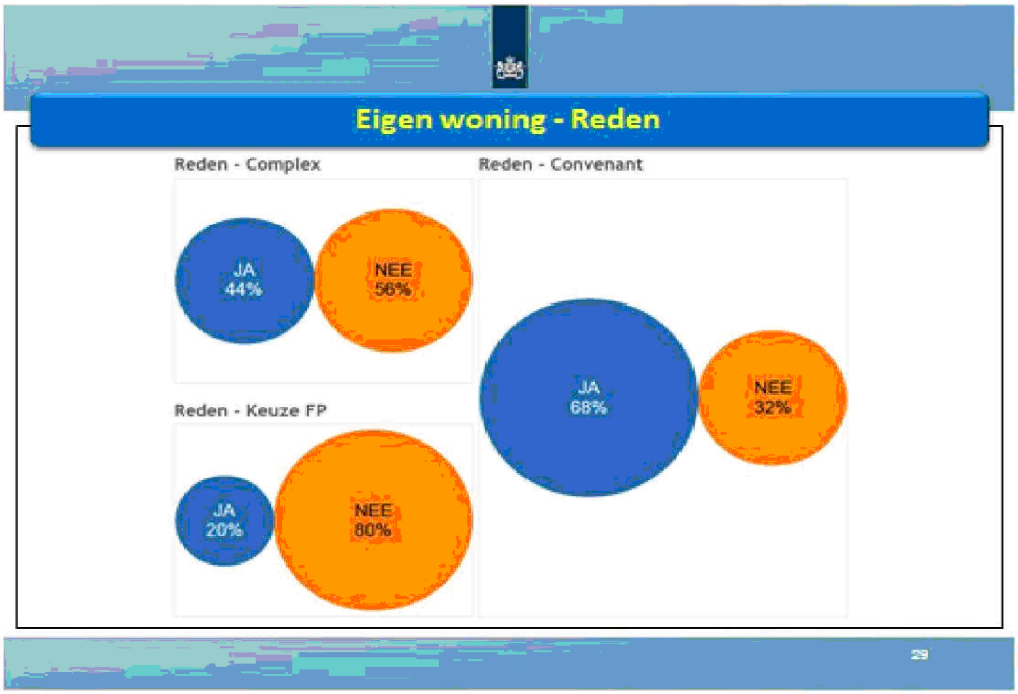
2.3.1.1 Eigen Woningproblematiek

Beschouwen we het correctiepercentage van scheidende burgers met een Eigen Woning, dan zien we een significante verschil in correctiepercentage ten opzichte van scheidende burgers zonder Eigen Woning; respectievelijk 53% ten opzichte van 20% (sheet 28).

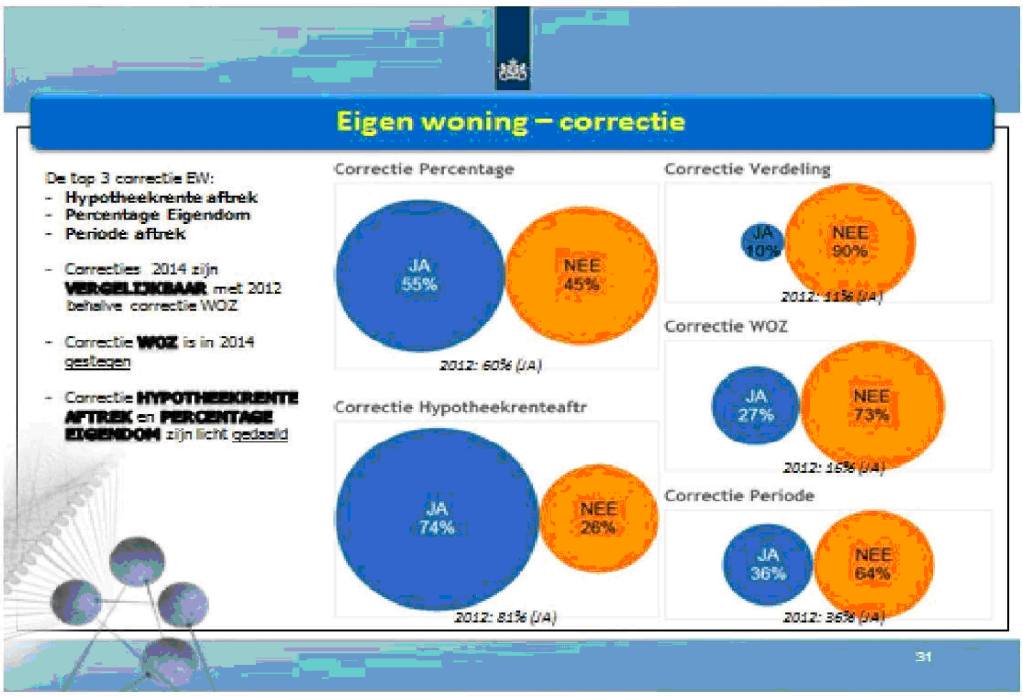


2.3.1.2 Waardoor maken scheidende burgers fouten bij de rubriek Eigen Woning?

Het convenant is de grote boosdoener waardoor invulling van aangiften IH vaak fout gaat.
Bij het vaststellen van het convenant houdt men in het algemeen niet direct rekening met de fiscale gevolgen daaromtrent. Complexiteit en de keuze fiscaal partnerschap zijn de andere 2 reden die betrekkelijk hoog scoren.



De correcties bij de rubriek Eigen Woning vinden voor het overgrote deel plaats op de in aftrek gebrachte hypotheekrente. Opvallend is ook de toename correctie WOZ. Dit wordt wellicht veroorzaakt door de VIA. Het feit dat bijna 50% van de aangiften met de ex-partner zijn geregeld, kan hier ook debet aan zijn.



2.3.2 Conclusies

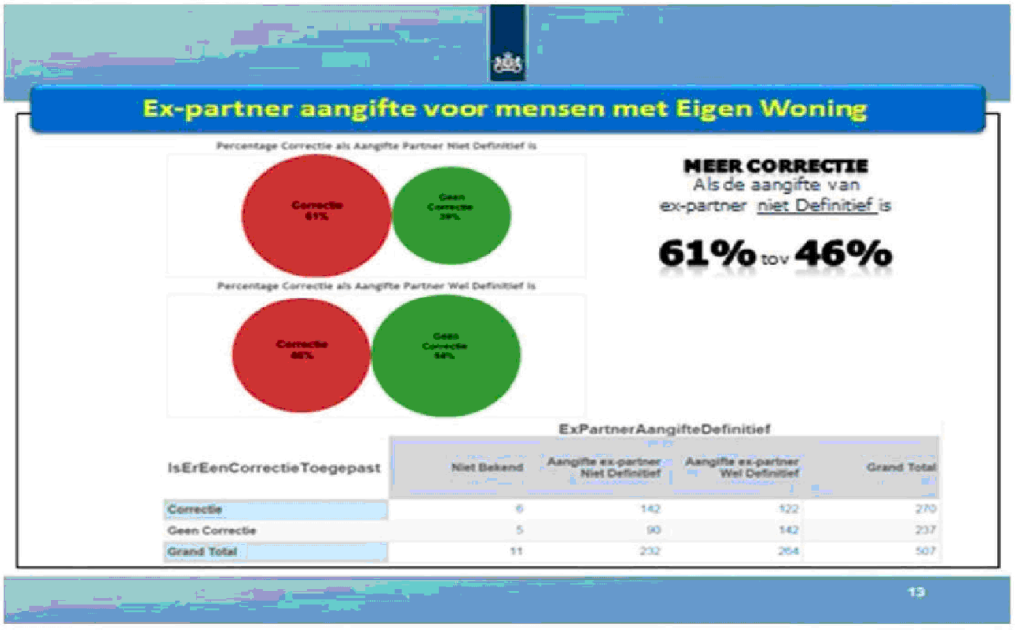
Scheidende burgers maken veelvuldig gebruik van de rubrieken Eigen Woning, Ontvangen- en Betaalde Alimentatie. Op deze 3 terreinen worden veel fouten gemaakt. Gescheiden burgers met een eigen woning maken aanzienlijk meer fouten in de aangifte IH. De regeling Eigen Woning is complex waardoor verschillende uitleg van wet- en regelgeving regelmatig plaatsvindt. Het convenant kent ook geen fiscale paragraaf, waardoor bij de invulling van aangiften IH ook veel problemen ontstaan.
Correcties Eigen Woning worden met name toegepast op de hypotheekrente-aftrek. Tevens zien we een toename bij de correcties op de WOZ. Het feit dat bijna 50% van de aangiften IH met die van de ex-partner zijn geregeld kan mogelijk een toename van deze correctie verklaren. Een ander facet wat mogelijk mee speelt, is de VIA.
Bij Ontvangen- en Betaalde alimentatie draait het naast de geldelijke alimentatie met name ook om het niet in de aangiften IH opnemen van genoten of verstrekte Woongenot.

2.4 Regelen aangiften gelijktijdig met of zonder die van de ex-partner

Bij de uitvoering van de steekproef heb ik in beeld willen brengen wat het uitmaakt of je aangiften IH van gescheiden burgers al of niet samen regelt. Sheets 12 –zie pag. 2- en 13 –zie punt 2.4.1.- brengen het verschil aardig in beeld met dien verstande dat in de vergelijking bij sheet 12 gesteld moet worden dat de uitworpregels bij de geautomatiseerd vastgestelde aangiften niet zijn meegewogen. Het aantal correcties kan immers toenemen indien je geautomatiseerd vastgestelde aangiften handmatig zou hebben beoordeeld.

2.4.1. Regelen aangifte met Eigen Woning samen met die van ex-partner

Beschouwen we de correctiepercentages bij de vooraf geselecteerde scheidende burgers met een Eigen Woning, dan zien we dat het samen regelen van de aangiften van de ex-partners nog meer zijn vruchten afwerpt; respectievelijk 61% bij samen regelen en 46% indien de aangifte van de ex-partner al geautomatiseerd is vastgesteld.



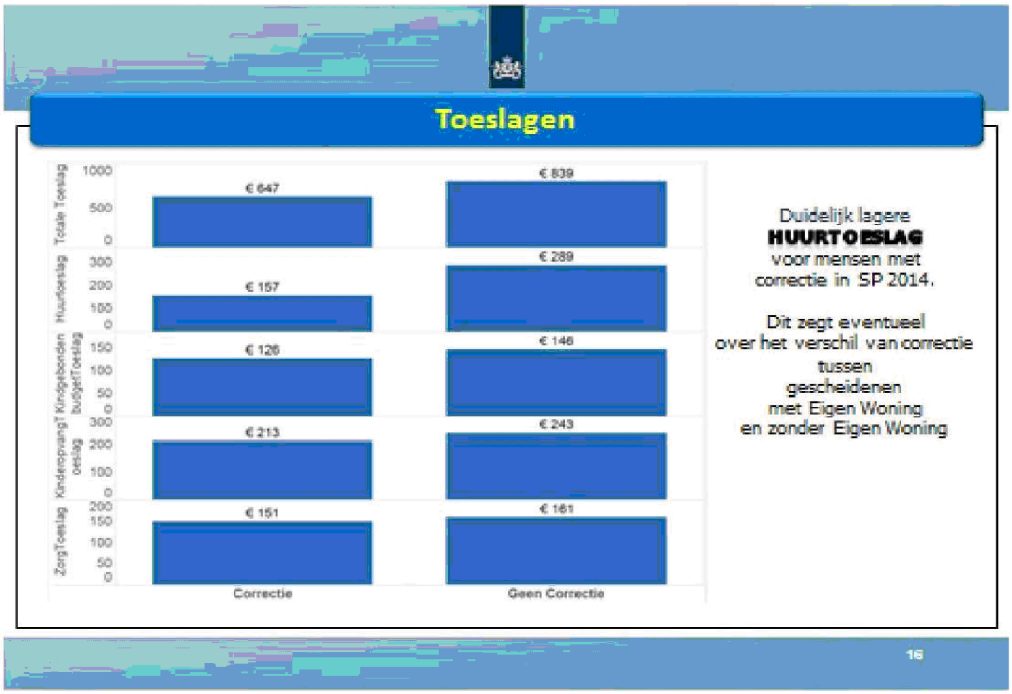
2.4.1 Conclusie al of niet samen regelen van aangiften IH van gescheiden partners

De ervaringen van de behandelaars –samen regelen leidt tot meer correcties en verhoogt de rechtsgelijkheid- worden door deze analyse onderschreven. In totaliteit (56% versus 40%) en bij eigen woningbezitters (61% versus 46%) zijn de verschillen duidelijk aanwezig ten opzichte van de posten waarvan de aangifte van de ex-partner al geautomatiseerd is vastgesteld.

2.5 Relatie correctie IH met Toeslagen

Middels sheet 16 proberen we in beeld te brengen of, en zo ja welke, relatie er bestaat tussen toegepaste correcties bij de IH en toegekende Toeslagen. Duidelijk is dat met name op het

onderdeel Huurtoeslag een behoorlijk verschil bestaat tussen gemiddeld toegekend bedrag aan Huurtoeslag aan de burger waarvan de aangifte IH niet is gecorrigeerd en de burger waar deze wel is gecorrigeerd.



2.5.1. Conclusie
Op zich zien we geen grote verschillen aan toegekende Toeslagen aan burgers waarvan de aangifte IH is gecorrigeerd ten opzichte van burgers waarbij dat niet plaats gevonden heeft, met 1 uitzondering, zijnde de huurtoeslag. De uitzondering is in deze steekproef verklaarbaar daar correctie voor het overgrote deel heeft plaatsgevonden bij burgers met een Eigen Woning die niet – of minder- in aanmerking komen voor een Huurtoeslag.

3. Aanbevelingen

3.1 Vereenvoudiging wetgeving m.b.t. Eigen Woning bij scheiden

De Eigen-Woningregeling is zeker bij een scheiding een complexe regeling die de zelfredzaamheid van betreffende burgers ondermijnt. Dit gaat volgens de ervaringen van de steekproefbehandelaars ook op voor een deel van de belastingconsulenten en andere financiële dienstverleners. Reden genoeg dus om te blijven focussen op vereenvoudiging van de wet- en regelgeving op dit punt. Op initiatief van het Doelgroepteam zijn nu wel een aantal zaken in beweging. Denk aan het opnemen van een beslisboom -of vergelijkbare functionaliteit- om de Eigen-Woningregeling te verduidelijken op onze eventsite. Deze beslisboom is ontwikkeld door de vakgroepen Onroerende Zaken en Verzekeringsproducten en beslaat +/- 90 tot 95% van de voorkomende situaties bij Eigen Woning in relatie tot scheiden.
Op dit moment wordt door de [redacted] welke betrokken is bij het Doelgroepteam een voorstel besproken met de [redacted] van de vakgroep Onroerende Zaken om onder andere OLAV op onderdelen aan te passen welke de zelfredzaamheid zullen bevorderen.

3.2 Eigen Woning en waarderen genoten of verstrekte Woongenot

Een belangrijke interventie op dit onderdeel is de aanpassing van en betere uitleg over de onderdelen Eigen Woning en genoten/verstrekte Woongenot op onze eventsite. De aanpassingen zullen naar verwachting in mei/juni dit jaar gepubliceerd worden. Uiteraard dienen we een goede communicatie- en marketingstrategie te ontwikkelen en uit te voeren om onze producten onder de aandacht te brengen van scheidende burgers en relevante beroeps- en maatschappelijke dienstverlenende partijen. Dit noodzaakt wel het aansluiten en de inzet van een [redacted]

[redacted] en een [redacted] bij het Doelgroepteam gescheidenen. (continuëring inzet medewerker team [redacted] alsmede uit team [redacted]).

3.3 Kunnen we de belastingplichtige ondersteunen bij vervaardigen convenant?
Het convenant blijkt de voornaamste reden te zijn van foutieve aangiften IH op het gebied van de Eigen-Woningregeling. Het blijkt dat men lang niet altijd rekening houdt met de fiscale consequenties van bepaalde afspraken die partijen maken of door een rechter worden bepaald. In het verleden is het ook lastig gebleken om een fiscale paragraaf te schrijven voor het convenant. Komt de complicerende factor bij, dat je je als fiscus niet mengt in privaatrechtelijke afspraken die men kan maken.
Ik denk echter wel, gelet op de impact van het convenant op de aangifte IH, dat we goed moeten onderzoeken op welke wijze we de burger en dienstverleners toch kunnen ondersteunen in deze. Het doelgroepteam zal dit onderzoek op zich nemen.

3.4 Hoog correctieresultaat bij de door becons ingevulde aangiften
Opvallend in het verhaal is ook de hoge correctie bij posten die ingevuld zijn door becons. Wellicht vanuit de fiscale praktijk verklaarbaar, maar toch een punt om een keer nauwgezet te analyseren (en wellicht is dat al één of meerdere keren gebeurd door onze vakspecialisten?). De uitkomst kan bijvoorbeeld zijn dat we de fiscale dienstverleners moeten opdelen in dienstverleners die we moeten ondersteunen bij het doorgronden van de complexiteit en dienstverleners die we moeten aanpakken, en alle varianten die daar tussen zitten. Onderzoek op dit punt vraagt naast een analist, ook de inbreng van een vakspecialist van de kennisgroep Onroerende Zaken en/of Verzekeringsproducten.

3.5 Regelen aangiften met ex-partner bij gebruik rubriek Eigen Woning
Ik geef u in overweging om in ieder geval de komende jaren aangiften van gescheiden partners met een eigen woning –hoog correctiepotentieel verzekert- samen te laten regelen, totdat blijkt dat de producten van de doelgroep Gescheidenen en relevante partijen z'n vruchten duidelijk afwerpen, dan wel dat de wetgeving op dit punt sterk vereenvoudigd is.

3.6 Vervolg doelgroepgericht werken aan de doelgroep gescheidenen
Het Doelgroepteam Gescheidenen focust zich, conform deze analyse en rapportage, vooral op het ondersteunen van de burger/ondernemer op de onderdelen Eigen-Woning en Ontvangen- en Betaalde Alimentatie met het oog op bevorderen van de zelfredzaamheid bij de grootste groep scheidende burgers/ondernemers.

Bijlage: de complete analyse van [redacted] op de steekproef IH2014G.

4 Maandsrapportage Doelgroepgericht Handhaven

Highlight Report			
Onderwerp	4-maandsrapportage	**Fase:**	Doen/Implementeren
		Rapportageperiode:	Januari-april 2016
		Datum:	21-04-2016

- Doelgroep Gescheidenen: Doelen 2016

Voor 2016 streven we de volgende doelen na:

- 1.1 De eventpagina www.belastingdienst.nl/scheiden wordt in 2016 door de dienst beheerd, onderhouden, gehost en voorzien van relevante inhoud alsmede gepromoot op een dusdanige wijze opdat deze pagina eenvoudig te traceren en goed leesbaar is voor de scheidende burger/ondernemer.
- 1.2 Specifieke HUBA voor scheiders wordt zodanig vorm gegeven opdat lering uit de ingevulde aangiften mogelijk is.
- 1.3 De resultaten van de analyse op de steekproef IH2014 worden vertaald in concrete vervolgacties teneinde bij de Steekproef IH2017 voor Gescheidenen een reductie te bewerkstelligen van het correctiepercentage tot maximaal 17% van het totaal aantal Steekproefposten voor Gescheidenen.
- 1.4 Het doelgroepteam stelt zich ten doel in 2016 mee te draaien met een pilot rond het gebruik van de Berichtenbox.
- 1.5 In 2016 hebben we ons procesverloop doorgelicht teneinde de scheidende burger/ondernemer optimaal te kunnen ondersteunen.

Belangrijke ervaringen (incl. mijn gevoel) en conclusies van de afgelopen periode

- We hebben in deze periode de analyse mogen ontvangen op de steekproef IH2014 voor Gescheidenen. Hieruit volgt de bevestiging dat de complexiteit bij scheiders met name in de rubriek Eigen Woning zit, in samenhang met Betaalde- en Ontvangen Alimentatie (laatste 2 met name waarderen Woongenot). Het doelgroepteam is druk in de weer geweest met onze doelgroepaanpak. Cruciaal blijft voor mij echter wel het gegeven dat we in eerste instantie, hoe dan ook, de aandacht moeten zien te trekken van de scheidende burger/ondernemer voor de producten –in de breedste zin des woords- die we met de doelgroepaanpak verwezenlijken. Alleen dan kunnen we ook echt ons ultieme doel –terugdringen nalevingstekort bij "zelfredzamen" (minder fouten in aangifte IH)- realiseren.

- De Proeftuin Gescheidenen van de Beltel is zeer actief in het produceren van voorstellen evenals onze van het doelgroepteam. Pluim daarvoor. Ook de tot heden korte samenwerking met de is mij zeer goed bevallen. Ik hoop gelet op het gestelde in de voorgaande alinea, dat zij haar kennis en kunde mag blijven inzetten voor onze doelgroepaanpak in samenwerking met onze De contacten hiertoe lopen.

  Ik vind het ook fijn betrokken te worden middels de sprintreviews en overige contacten daaromtrent met het Redactie Team Online (RTO) om onze eventsite om te bouwen naar een door de dienst gehoste pagina conform onze "Online-Huisstijl". Ik heb RTO gevraagd ook de samenwerking op te zoeken met de door mij aangereikte leden van de Kennisgroepen Onroerende Zaken en Verzekeringsproducten. Het is denk ik goed om elkaars beelden te delen en helder te hebben waarom een bepaalde frase op x-manier verwoord wordt. Alles overziende concludeer ik dat we op diverse terreinen bezig zijn om onze doelgroep goed te ondersteunen. Ik kijk dus tevreden terug op de eerste 4 maanden van 2016.

- Ben wel benieuwd of, en zo ja welke, consequenties de reorganisatie bij Belastingen nog in petto heeft voor onze aanpak, de samenstelling van ons doelgroepteam en mijn eigen rol/positie. Hoop dat we continuïteit kunnen bewerkstelligen in de bezetting/samenstelling van het team. De enige mutatie waarop ik nu zit te wachten is de m.i. noodzakelijke uitbreiding van ons team met de gewenste

4 Maandsrapportage Doelgroepgericht Handhaven

- Jaarplan 2016 interventies en verder brengen in de organisatie (ketenbreed)

Nr.	Proces/Middel/Interventie	Aandachtsgebied	volgnr.	Wat te doen in 2016
1	Eventpagina	Promotie eventpagina	1.1	Linkstrategie; onderzoeken op welke sites het handig is om een link te plaatsen naar onze eventpagina
		Marketing Plan	1.2	Onderzoek of we content beschikbaar zouden moeten stellen aan welke instellingen
			1.3	Onderzoek of, en zo ja hoe, gebruik kan worden gemaakt van free publicity
			1.4	Onderzoek van inzet sociale media voor promotie eventpagina
		SEO en SEA	1,5	Eventpagina middels SEO promoten; actie team Online DV
			1,6	Eventpagina middels SEA promoten; actie doelgroepteam
		Sjabloon	1,7	Aanpassing sjabloon eventpagina en linken met Belastingdienst.nl en Overheid.nl
2	Eventpagina	Beheer en Onderhoud	2,1	Overnemen beheer en onderhoud www.belastingdienst-scheiden.nl van externe leverancier
3	Eventpagina	Ontwikkeling eventpagina	3,1	Eventpagina uitbreiden met infographic Eigen Woning
		Checklist	3,2	Uitbreiden eventpagina met checklist
4	HUBA	Inregelen IC op HUBAposten	4,1	We gaan voor een 100-tal aangiften convenanten scannen om IC mogelijk te maken
			4,2	IC op 100 HUBAposten van gescheidenen
			4,3	Resultaten delen met HUBA-medewerkers
5	Proces IH/Aangifte IH	Analyse steekproef IH2014	5,1	Resultaten IH2014 vergelijken met resultaten steekproef IH2012.
			5,2	Vervolgacties n.a.v. analyses steekproef IH2014
		Analyse regeling met biljet partner	5,3	Op basis van steekproefposten IH2014 analyse uitvoeren tussen posten die met en posten die
				zonder biljet partner zijn geregeld; welke effecten zijn waarneembaar?
		Analyse steekproef Infographic	5,4	Steekproef IH2015 op werking infographic Eigen Woning
		Analyse brieven kosten KOT	5,5	Effectmeting op 2 verzonden brieven ihkv kosten kinderopvang levensonderhoud kinderen <21
6	Proeftuin Beltel	Verbetervoorstellen Toeslagen	6,1	Verbetervoorstellen analyseren en verder brengen
		Verbetervoorstellen Belastingen	6,2	Verbetervoorstellen analyseren en verder brengen
		Inregelen IC op 100 "Belposten"	6,3	IC op 100 Belposten; hoe is aangifte ingevuld; selectie door Lutsen Brouwer; uitvoering en terugkoppeling
7	Portalen	Inzet portalen	7,1	Onderzoek naar mogelijkheden om portalen optimaal in te zetten om doelgroep te bedienen
			7,2	In 4e kwartaal 2016 pilot draaien met portaal voor geselecteerde groep belastingplichtigen
8	IH en Toeslagprocessen	Doorlichten processen incl.	8,1	Procesverloop Belastingen analyseren om burgers/ondernemers optimaal te kunnen ondersteunen
		bezwaarproces	8,2	Procesverloop Toeslagen analyseren om burgers/ondernemers optimaal te kunnen ondersteunen
			8,3	Onderzoek in hoeverre mogelijk is scheider te ondersteunen na jaar scheiden in fiscale verplichtingen
	Customer Journey	Opname CJ in Referentie Architect.	8,4	Opname customer journey gescheidenen in Referentie Architectuur Interactie IMDV.
		Doorlichten CJ 8.4	8,5	Doorlichten en uitbreiden CJ met leden proeftuin Beltel en Jeroen Lockefeer
9	MKB	Onderzoek ondersteunings-	9,1	Inventarisaties omstandigheden en gegevens m.b.t. scheidende ondernemers
		mogelijkh. scheidende ondernemer	9,2	Op basis inventarisatie 9.1 2 interventies bepalen waar effecten het grootst zullen zijn
10	OLAV, VA en VIA	Onderzoek vraagstelling aangifte	10,1	Actualisatie teksten OLAV en VA
		IH in samenhang met VA en VIA	10,2	Onderzoek in hoeverre VIA geschikt gemaakt kan worden in samenhang met 10,1
11	Externe contacten	Toeslagen	11,1	Onderzoek welke contacten op dit moment bij Toeslagen gebezigd worden; waar kunnen we aansluiten?
		Belastingen	11,2	Onderzoek richt zich in eerste instantie op aansluiting bij communicatie rond vangnet Wet EBV
			11,3	Onderzoek welke contacten ons verder kunnen helpen om aandacht te vragen voor belastingen en
				toeslagen in relatie tot scheiden
			11,4	Onderzoek hoe we derden info beter kunnen benutten

- Stand van Zaken Interventies:

- **Interventies 1.1 en 1.2**: Voorstel ingediend bij [redacted] (Communicatie HHR) om capaciteit te claimen ten behoeve van ontwikkelen communicatie- en marketingstrategie teneinde onze producten in de breedste zin des woords verder te brengen.
- **Interventies 1.3 en 1.4**: Voorstel omtrent communicatie rond aangiftecampagne 2015 inzake inzet social media, free publicity e.d. is, na accordering door het MT, opgepakt en uitgevoerd.
- **Interventies 1.5 t/m 1.7, 2.1, 3.1 en 3.2**: De eventsite wordt omgebouwd door Team Online Dienstverlening van de Beltel. Wij zijn direct betrokken bij deze ombouw, daar waar het gaat om de lay-out en inhoud. Inmiddels is de filterpagina gereed. Vandaag wordt gestart met het omschrijven van de inhoud gericht op de Eigen-Woning.

Beperkingen/risico's:
Interventies 1.1 en 1.2: het is van groot belang dat het doelgroepteam de gevraagde capaciteit krijgt om handen en voeten te geven aan de communicatie- en marketingstrategie. We kunnen prachtige producten bedenken en vervaardigen, maar om effect te resulteren, dienen deze ook de aandacht van de doelgroep te krijgen. Geen capaciteit betekent met minder professionele inbreng een strategie opzetten en uitvoeren waarbij het doel, bereiken en aandacht van scheidende belastingplichtige voor onze producten, mogelijk niet goed wordt gerealiseerd.
Interventies 1.5 t/m 1.7, 2 en 3: het onderdeel Eigen-Woning bij scheiden is lastige materie; belangrijk is dat de burger enerzijds vindt wat hij zoekt, maar zeker ook dat hij, met de geboden informatie, fiscaal de juiste handelingen kan verrichten. Dienstverlening en fiscale complexiteit kunnen elkaar bijten. Voor ogen blijven houden met welk doel je de eventsite aanbiedt. Trapsgewijze opzet van algemeen naar detailgericht, zonder alle uitzonderingen te beschrijven, is onze aanpak voor deze eventsite.

- **Interventie 4**: EP ontwikkeld en verstrekt aan E-groep ten behoeve van specifieke HUBA voor scheiders. E-groep begeleidt de C-functionarissen in dit kader. Afspraken zijn gemaakt met procesregie Dienstverlening omtrent de logistiek/aanpak van de IC op 100 HUBA-posten.

Beperkingen/risico:
De HUBA-medewerkers dienen in ieder geval een kopie van het convenant aan te leveren/scannen om IC mogelijk te maken.

4 Maandsrapportage Doelgroepgericht Handhaven

- **Interventies 5.1 t/m 5.3 en 5.5:** De analyse op de steekproef IH2014Gescheidenen is, door ziekte van de data miner, later dan gepland gereed gekomen en inmiddels is ook een conceptrapportage vervaardigd. De analyse is ook doorgesproken in een werkoverleg met het uitvoerende steekproefteam (team 6 Eindhoven) en deels met een Handhavingsadviseur weegmodule IH. Conclusies: 2014 meer correctie (47% versus 42%) met lagere bedragen en de fouten concentreren zich op de rubrieken Eigen-Woning en Betaalde- en Ontvangen Alimentatie (bij de laatste 2 rubrieken met name waarderen en opnemen woongenot). In de conceptrapportage worden aanbevelingen opgenomen ten behoeve van de Stuurgroep DGH en het MT IH niet winst. Op basis van deze steekproef is een klein onderzoekje uitgevoerd naar ontvangen bezwaarschriften. De schokkende resultaten inclusief aanbeveling zijn in een memo ook aangeboden aan het MT IH niet winst.
- **Interventie 5.4:** Voorstel ingediend bij MT IH niet winst inzake uit te voeren steekproeven IH2015 Gescheidenen. Eén van de voorstellen is gericht op een controle op de werking van de aangepaste teksten inzake Eigen Woning (zie interventie 3.1) op onze nieuwe eventsite.
  Interventie 5.5: Uit de steekproef blijkt dat de effecten van de HHC-brieven positief zijn. De aftrekkosten levensonderhoud kinderen jonger dan 21 jaar is beduidend minder geclaimd dan in 2012. De regeling is per 1-1-2015 vervallen, met een compenserende overgangsmaatregel voor 2 jaar (betaalde alimentatie kinderen mag meegenomen worden als schuld bij Box 3).

Beperkingen/risico's:
Interventie 5.1 t/m 5.3 en 5.5: Op basis van het correctieresultaat IH2014Gescheidenen versus het resultaat IH2012Gescheidenen (47%-42%) kan geconcludeerd worden dat de interventies tot begin vorig jaar –behoudens in correctiebedragen- nog weinig hebben opgeleverd aan reductie aantal fouten in de aangifte. We moeten ons echter wel beseffen dat het tot heden ons ontbroken heeft aan opzet en uitvoering van een goede communicatie- en marketingstrategie om bijvoorbeeld onze eventsite te promoten. Accordering van aanbevelingen op dit gebied zijn dan ook van cruciaal belang om ons grootste doel te kunnen realiseren (aantal fouten terugbrengen naar normale steekproefgemiddelde). Blijft accordering uit, dan ligt het niet voor de hand dat we voorlopig ons doel realiseren in de wetenschap dat de fiscale wetgeving bij scheiden complex is.
Interventie 5.4: De uitvoering van de controle genoemd bij interventie 5.4 wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met de Proeftuin Gescheidenen van de Belt el teneinde de posten te kunnen selecteren (wie maakt daadwerkelijk gebruik van het onderdeel Eigen-Woning op onze site). Deze medewerking is essentieel. Accordering van het voorstel door het MT niet winst is natuurlijk een must om de steekproef uit te kunnen voeren.

Interventie 6.1: In de afgelopen 4 maanden is een goed contact tot stand gekomen tussen de Proeftuin Gescheidenen van de Beltel en Toeslagen. Zo zijn er afspraken gemaakt om bepaalde termen nader te onderzoeken (Bijv. scheiding van tafel en bed) omdat tussen gebruiken theorie een verschil geconstateerd is. Ook wordt er gekeken naar het toevoegen van meer beslisbomen op de Portal voor het kantoor. Effect: betere afstemming tussen de partijen onderling waardoor de burger meer duidelijkheid krijgt in de informatie die hij ontvangt.
Interventie 6.2: naast het ingediende voorstel omtrent aanpak bezwaar (zie interventie 5.1 t/m 5.3 laatste 2 volzinnen) zijn door onze fiscalist voorstellen ingediend bij de voorzitter van de Kennisgroep Onroerende Zaken ten behoeve van eenduidige uitleg wetgeving (met name gericht op toepassing art 3.111 Wet IH inzake Echtscheidingsfictie). De Proeftuin Gescheidenen van de Beltel levert met grote regelmaat voorstellen aan het Redactie team Online ter verbetering eventsite.
Interventie 6.3: De eerste afstemming heeft plaatsgevonden om een impuls te geven aan de leercirkel bij de Proeftuin Gescheidenen van de Beltel.
IC op 100 "Belposten" zal in samenwerking met de [redacted] van ons doelgroepteam plaatsvinden.

Beperkingen/risico's:
Interventie 6.1: het contact met Toeslagen is moeizaam tot stand gekomen. Het is nu zaak dat we dit contact uitbouwen tot een volstrekt logisch opererend samenwerkingsverband met ons doelgroepteam en partijen die wij vertegenwoordigen. Wisselingen in functies kunnen invloed hebben op dergelijke samenwerkingsverbanden. Hier moeten we alert op zijn.
Interventie 6.2: zeker op het gebied van diverse uitleg regelgeving binnen de dienst voorzien we risico's. Het is niet te verkopen dat we als dienst veel capaciteit steken in de regeling waarbij met specifieke kennis x-uitleg wordt gegeven aan een relevant wetsartikel en vervolgens bij bezwaar een ander standpunt wordt ingenomen over hetzelfde wetsartikel met de nodige gevolgen. Via de kennisgroepen moet dan een eensluidend standpunt komen.

Interventie 8.1: We hebben onderzoek gedaan bij SMP/Klantbeheer en SMP/IH omtrent het procesverloop bij een echtscheiding. Geconstateerd is dat zaken bovenal geautomatiseerd verlopen en geen problemen opleveren voor de dienst. Feit is ook dat geen berichten worden verzonden aan de scheidende burger behoudens eventueel het gegeven dat iemand aangifte IH dient te doen (centrale uithodiging tot doen van aangifte).
Interventie 8.3: Voorstel ingediend bij MT IH niet winst om een steekproef uit te laten voeren op ingediende aangiftebiljetten IH2015 van bij steekproef IH2014Gescheidenen gecorrigeerde posten teneinde in beeld te brengen welke insteekwenselijk is voor eventuele ontwikkeling van ondersteuning aan Gescheidenen in het jaar na scheiden (met mogelijke uitwerking daaropvolgend jaar en de periode daarna).
Interventie 8.4: CJ is uitgevoerd in samenwerking met IMDV en biedt een overzicht op basis waarvan toekomstige interventies gebaseerd kunnen zijn.

Beperkingen/risico's:
Interventie 8.1: Huwelijken scheiding zijn gegevens die door de gemeente worden onderhouden. Samenwoning en beëindiging samenwonen niet. Samenwoning wordt door Klantbeheer als persoonsrelatie opgevoerd wanneer er een samenlevingscontract is EN als de personen op hetzelfde adres wonen. Wanneer de personen niet meer op hetzelfde adres wonen wordt de persoonsrelatie verbroken. (hiervoor is een bestandsquery in ontwikkeling).
Het is natuurlijk zaak dat Klantbeheer dit proces verder handen en voeten geeft teneinde een bepaalde mate van rechtsgelijkheid te garanderen.
Interventie 8.3: Accordering van ingediend voorstel is een must om tot uitvoering te komen van deze steekproef.

Interventie 9.1 en 9.2: Collega [redacted] van Handhavingsregie MKB gaat in samenspraak met ons onderzoeken welk fiscale belangen gemoeid zijn bij scheidende ondernemers. Het eerste contact hiertoe is gelegd. Het resultaat bepaalt de eventuele uitbreiding van de werkzaamheden van het doelgroepteam naar MKB Klein.

Interventie 10.1: De voorstellen ingediend bij de voorzitter van de Kennisgroep Onroerende Zaken hebben, indien akkoord bevonden, ook gevolgen voor OLAV. Daarnaast willen we op basis van de uitkomsten van de Steekproef, ook invulvelden met toelichting krijgen voor waarderen van het Woongenot (=deel huurwaardeforfait) in de rubrieken Betaalde- en Ontvangen Alimentatie. Dit nemen we mee in onze voorstellen. Vanuit de proeftuin Gescheidenen van de Beltel zijn ook nog diverse tips ter verbetering van OLAV aangeleverd.

Beperkingen/risico's:
Het niet overnemen van onze voorstellen houdt een bepaalde mate van diverse uitleg van relevante wetgeving in stand met alle gevolgen van dien.
(zie ook interventie 6.2). Op dit moment bestaat geen expliciet invulveld voor het waarderen van betaald of genoten Woongenot. Het risico bestaat dat op dit onderdeel veel fouten gemaakt blijven worden.

Interventies 11.2 en 11.3: We hebben een 2-tal oriënterende gesprekken gevoerd met collega's van het "Vangnet-team", thans Regiegroep Interactie Dienstverlening. Bij de ontwikkeling van onze communicatie- en marketingstrategie houden we rekening met de inhoud van deze gesprekken. Zo mogelijk, en natuurlijk ook indien gewenst, trekken we samen op bij de uitvoering van beide strategieën.

Beperkingen/risico's:
(Zie gestelde bij interventies 1.1 en 1.2)

Algemeen
De hiervoor niet genoemde interventies hebben om diverse redenen nog geen vervolg gekregen. Deels heeft dit te maken met het feit dat de interventie logisch volgt op een daaraan voorafgaande interventie die nog niet is afgerond (interventies 4.2 en 4.3), dan wel dat we nog geen start hebben kunnen geven aan de interventie (7.1, 7.2, 8.2, 8.5, 10.2, 11.1 en 11.4). De planning is er echter wel op gericht om alle interventies dit jaar te realiseren.
Los van de interventies zijn leden van het doelgroepteam ook in de weer met zaken die de doelgroep raken, zoals inregelen balies, fiscale ondersteuning van onder andere back-office, beantwoorden vragen/voorstellen fiscale planner, oplossen praktische problemen bij de Proeftuin Gescheidenen Beltel, enz.

###

Highlight Report					
Onderwerp	**Nabestaanden**	**Fase:**	**Doen/Implementeren**		
		Rapportageperiode:	**Januari-april 2016**		
		Datum: 7 mei 2016	**00-00-2016**		

DOELSTELLING	ACTIVITEIT	WANNEER	STATUS	risico	STAVAZA
Nabestaandenmachtiging	Functionaliteit LOGIUS	Q2		functionaliteit Logius voorwaarde om nabestaanden middels DIGID te machtigen MDB overledene	Logius geeft aan klaar te zijn in Q2
	Beschrijven Dienstensets	Q3		bepalen welke informatie getoond wordt	Geen duidelijke eigenaar binnen IM
	koppeling BD Logius	Q4		geen info beschikbaar voor logius, dus geen nabestaandenmachtiging	idem

Maatschappelijke dienstverleners	Bepalen 1e doelgroep	Q1			Stuurgroep akkoord
	Eerste contact	Q2/3			
Serviceteam Nabestaanden	Evaluatie Q&A	doorlopend		uitwisseling informatie niet up-to-date	
	Afstemming met Toezicht partners	doorlopend		afspraken taakafbaking diffuus	
www.belastingdienst/nabestaanden	Actualisering	doorlopend		informatie sluit niet aan bij de informatiebehoefte	
	Raking cijfers	maandelijks		Geen inzicht op raking van de site	
F-Biljet	Digitalisering F-Biljet	2018		papieren aangifte	

Mijn Gevoel
Realisatie Nabestaandenmachtiging conform deadline (31-12-2016) is ernstig in gevaar. Door het ontbreken van een duidelijke lead IM worden er geen stappen gezet.

Het geheel blijft stroperig, n.m.m. ontbreekt er nog steeds een duidelijke opdracht en een duidelijke opdrachtgever. Dit komt de samenwerking met o.a. Toeslagen niet ten goede.

Mijn beschikbare tijd is op dit moment niet voldoende om noodzakelijke stappen te kunnen maken.

Belastingdienst

Datum
16 mei 2016

Versienummer
1.0

Aan
Stuurgroep DGH

Auteur

Bijlage

memo

Integratie Doelgroep Gericht Handhaven en proeftuinen BelastingTelefoon onder verantwoordelijkheid van de Segmenten

Sinds 2015 wordt er binnen de programma's Doelgroep Gericht Handhaven (DGH) en proeftuinen Operations (proeftuinen) door Belastingen en BelTel samengewerkt rondom de doelgroepen Nabestaanden en Echtscheiders. Met het vaststellen van het Toekomstbestendig Organisatie Model (TOM) zijn de voor het toezicht verantwoordelijke segmenten en over de segmenten heen geprojecteerde functies geïntroduceerd. Daarbij ligt vanuit de Investeringsagenda de focus nadrukkelijk op het moderniseren van interactie met burgers en bedrijven en het versterken van data-analyse. Dit voorstel is ontstaan vanuit de ambitie om in de nieuwe organisatie context het toezicht verder te vernieuwen. In dit memo stellen wij voor om de programma's DGH en proeftuinen onder verantwoordelijkheid van de betrokken segmenten te integreren.

Voorstel
Per 1 juli 2016 de programma's Doelgroep Gericht Handhaven en proeftuinen Operations onder verantwoordelijkheid van de segmenten MKB (klein bedrijf), Particulieren, Toeslagen in samenwerking met de BelTel te integreren.

Historie
Het programma Doelgroepgericht Toezicht Particulieren is in 2012 gestart. Op basis van expertgesprekken, klantgroep onderzoek en datamining zijn vier doelgroepen vastgesteld: jongeren, mijders, nabestaanden en echtscheiders. In de afgelopen jaren is er gewerkt aan een integrale aanpak over de diverse kanalen en middelen heen. De nadruk ligt hierbij op dienstverlening aan de voorkant met als doel een juist ingediende aangifte en/of aanvraag toeslag..
De proeftuinen Operations zijn in 2014 ontstaan uit een analyse van de inrichting van de BelastingTelefoon. In een afgeschermde en gecontroleerde omgeving worden nieuwe vormen van dienstverlening getest. Het vergroten van de zelfredzaamheid en compliance bij burgers en ondernemers staat centraal. Hierbij speelt de website een grote rol. Momenteel zijn er drie proeftuinen: Echtscheiders, Nabestaanden en Geldzaken.

Huidige werkwijze programma's
Voor DGH is . Voor iedere doelgroep is er (in beginsel) een doelgroepmanager. Bij de proeftuinen is de drie proeftuinen kennen twee projectleiders. Voor analyses, acties en inrichtingsvraagstukken worden materiedeskundigen en projectmedewerkers ingezet. Daarbij kenmerkt de

werkwijze zich door kort-cyclisch werken, waarbij experimenteren en evalueren centraal staat.

Gewenste inrichting
Het voorstel is om de programma's DGH en proeftuinen te integreren en onder de verantwoordelijkheid van de segmenten MKB (Kleinbedrijf), Particulieren en Toeslagen en in samenwerking met de overkoepelende functies BelTel en Algemene Operationele Zaken (EH) te laten werken. Een stuurgroep stuurt het programma aan. In de stuurgroep zitten de betrokken segmenten en de over de segmenten heen geprojecteerde functies Belastingtelefoon, Interactie en het huidige EH en CKC. De Stuurgroep legt rechtstreeks verantwoording af aan het CDO2.
Het uitvoerende programma bestaat uit doelgroepmanagers en teams die projectmatig werken. EH en de BelTel faciliteert de plv. directeuren bij de aansturing en ondersteunt de doelgroepmanagers/teams in de uitvoering.

Gewenste werkwijze
Binnen het geïntegreerde programma wordt Agile gewerkt en ontwikkelt. De volgende drie pijlers vormen de basis voor de werkwijze:

1) Inzichten vanuit data en analytics
2) De gemeenschappelijk vastgestelde doelen en daaraan gerelateerde KPI's
3) De monitoring op behaalde resultaten en impact op de doelgroepen.

Analyse en monitoring kunnen aanleiding geven tot het verleggen of intensiveren van aandacht voor een (andere) doelgroep.

Bij deze vernieuwing van het toezicht willen wij de nadruk leggen op het zichtbaar bevorderen van de compliance bij burgers en ondernemers en het gebruik van passende innovatieve kanalen en methodes voor digitale interactie.

Randvoorwaarden
Randvoorwaarden om als programma te kunnen opereren in de nieuwe bestuursvorm van de TOM zijn:

- Consensus over de verantwoordelijkheid van de segmenten voor de diverse doelgroepen en een gedeelde visie over de inrichting en governance van de besturing;
- EH en de BelTel faciliteren de plv. directeuren bij hun rol en ondersteunt de doelgroepmanagers bij de uitvoering van hun taken met kennis over handhavingsregie, instrumenten en methodieken;
- Consensus over vast te stellen doelgroep gerichte doelen en KPI's voor DGH;
- Toepassing van data-analyse, vernieuwing van digitale interactie en toepassing van effectmeting;
- Duidelijkheid over capaciteit, de samenwerking en betrokkenheid van Data & Analytics;
- Capaciteit om de diverse kanalen voor interactie aan te passen op basis van de behoefte vanuit de doelgroep(en);
- Capaciteit voor effectmeting
- Projectmedewerkers krijgen professionele ruimte om hun werk(zaamheden) in Services teams (Focusteams) op basis van analyses en monitoring af te stemmen op de desbetreffende doelgroepen.
- Doelgroepmanagers leggen verantwoording af aan de lijn (via de plv directeuren aan de stuurgroep en CDO2) over operationele kosten, personele inzet en opbrengsten op basis van de drie pijlers 1) data-analyse, 2) doelen en KPI's, 3) monitoring resultaten/impact.

1901325

Overzicht Doelgroepen DGH per 1 mei 2016

	Doelgroep		Segmeneten		Status
1	Scheiden		PDB/Toeslagen		Kiezen, doen en meten
2	Mijders		PDB		Van weten naar kiezen en doen
3	Nabestaanden		PDB		Weinig weten, enkel doen
4	Jongeren		PDB-toeslagen		Veel weten en nog weinig doen
5	Parttime ZZP-ers		MKB-toeslagen		Weten
6	ROW		PDB-MKB-Toeslagen		Weten
7	Ouderen	?	PDB-Toeslagen		Weten

In rood nog niet afgestemd, enkel een voorstel

		Opbrengsten				Compliance					Ontwikkelingen/ Verplichtingen						Cap.	
		borgen belastingopbrengst	Behoud huidige naleving	Terugdringen nalevingstekorten	Betalingachterstanden terugdringen	Behouden en verbeteren compliance	Rechtmatigheid	BRI (Basisregistratie Inkomen)	Concurrentieverstoring tegen gaan	Uitstralingseffect	Signaleren en anticiperen op trends	Wetgeving	Administratieve lasten B&B	Politieke verplichtingen	Externe verplichtingen	Maatschappelijke verplichtingen	Kwalitatief	Kwantitatief
1	Scheiden	X		X		X		X		X	X		X	X		X	X	
2	Mijders					X	X	X	X	X					X	X		X
3	Nabestaanden									X			X			X		
4	Jongeren		X			X				X	X					X		
5	Parttime ZZP-ers	X		X		X		X	X	X	X	X	X			X		?
6	ROW	X		X		X		X	X	X	X	X	X			X		?
7	Ouderen		X					X		X	X					X		

00404

1 Scheiden

Beschrijving Kwantitatief beeld DG Gescheidenen

De gegevens hierna zijn voor PDB en Toeslagen berekend op basis van de steekproeven IH2012 en IH2014 voor Gescheidenen. De gegevens voor MKB zijn gebaseerd op een querie uit RAM en verstrekt door [redacted], intelligencemedewerker MKB.

	PDB	Toeslagen	MKB KB
Aantal scheiders	60000	36000[1]	10000[2]
Verzamelinkomen -box 1 -box 2 -box 3 -winstbelasting	€ 2.2 miljard € 2.1 miljard - € 134 miljoen -	- - - - -	€ 1 miljard € 574 miljoen € 376 miljoen € 53 miljoen € 109.5 miljoen
Uitbetaalde Toeslagen	-	€ 21 miljoen	-

Beschrijving Kwalitatief beeld

Nalevingstekort van de groep?	€ 51,5 miljoen IH bij Particulieren, € 5 miljoen aan Toeslagen (netto)/ ?[3] bij Ondernemers
Aantal (mogelijke) correcties?	47% = 28000 bij aangiften Particulieren/ ?[4] Ondernemers
Hoeveel last heeft de doelgroep nu van ons?	Wetgeving bij scheiders is complex; Convenant gebaseerd op privaatwetgeving geeft regelmatig problemen bij toepassing fiscale wetgeving, zeker als men over een eigen woning beschikt. Gevolg is dat bij regeling veel correcties worden toegepast, ook bij veel scheiders "die dachten dat ze het goed gedaan hebben " (vaak advocaat, notaris en regelmatig ook financiële dienstverlener ingeschakeld).
Hoeveel werk (vragen en uitworp) levert de doelgroep de Belastingdienst op?	Voor Particulieren aan IH benodigd: -regeling: posten met hoog correctiepotentieel. Posten vragen vanwege complexheid meer diepgang en afstemming met bel.pl. bij de regeling (gem. 5 uur per aangifte[5]). **100%** Regeling kost 28000 x 5 uur = 140.000 uur). -bezwaar op 100% regeling kost: 15% van de aangiften (mits gem. 5 uur capaciteit aan regeling is besteed) = 4200 x 1,5 uur = 6300 uur) -dienstverlening: op het gebied van telefonie, HUBA, balie en correspondentie/backoffice is dit op basis van huidige situatie respectievelijk 17,7 fte[6] x 1300 uur = 30.000 uur, [7]1200 (= excl. No-show)HUBA * 50 minuten = 1000 uur, 2000 baliebezoeken x 50 minuten = 1700 uur en back-office bedraagt dit 5 fte (= ruwe schatting obv gegevens Beltel) = 6500 uur. Voor Ondernemingen zijn geen relevante gegevens beschikbaar.
Wat is er al gedaan in het	Ontwikkeling eventsite, 2 steekproeven bij Particulieren, 3 HHC-brieven (2 brieven (35.000) Kosten Levensonderhoud

[1] Betreft aantal scheiders met een Toeslag

[2] Betreft scheidende ondernemers exclusief partners

[3] [redacted] MKB, [redacted] is deze week gestart met het in beeld brengen van het fiscale belang van de doelgroep scheiders bij MKB Klein.

[4] Zie voetnoot 2.

[5] Gemeten tijd bij uitvoering Steekproef IH2014Gescheidenen door [redacted] [redacted] Eindhoven.

[6] Gegevens van [redacted] betreft schatting op basis van ervaringen proeftuin Beltel september 2015 tot maart 2016.

[7] Gegevens ontvangen van [redacted] regiegroep Dienstverlening.

verleden?	kinderen <21 jr. en 1 brief (800 stuks) verwijzing naar eventsite, inzet social media en free-publicity rond aangiftecampagne IH2015, proeftuin Beltel gestart juli 2015, inrichting specifieke balie incl. specifieke HUBA in 2015, beslisboom Eigen Woning is ontwikkeld (nog intern), Handreiking t.b.v. regeling (nog niet officieel gemaakt), verbetervoorstellen OLAV.

Conclusie uit het bovenstaande

Hoe goed is de groep af te bakenen?	De melding van scheiding komt via de GBA bij BVR. Op basis van queries kan de volledige groep echtscheiders in beeld worden gebracht. Voor Particulieren is het aantal posten - 28000- met de benodigde gemiddelde regeltijd niet te behappen. De grootste boosdoener (Eigen Woning) vraagt echter ook de meeste regelcapaciteit zowel in aantallen als gemiddelde tijd (verhouding scheiders met eigen woning versus huur is 80/20[8] en bij Eigen Woning zit met name de complexiteit). Met hulp van data-analyse en selectie omtrent fiscaal belang, dient HHR te bepalen welke posten wel en welke niet de aandacht krijgen in het vervolgtraject. Voor Ondernemingen zie voetnoot 3.
Zijn er vernieuwingen in de HH-aanpak mogelijk?	Een gespecialiseerde ketenaanpak biedt voordelen i.v.m. de complexiteit materie; dus zowel dienstverlening (beltel, team online, balie en backoffice) als regeling en bezwaar/beroep kunnen in nauwe samenwerking deze doelgroep bedienen met ondersteuning van kleine groep fiscale specialisten. Stimuleren gebruik HHC in combinatie met de Berichtenbox (bijv. bij GBA-melding scheiding bericht in Berichtenbox plaatsen met verwijzing naar eventsite) zal ook zijn vruchten afwerpen.
Maatschappelijke of politieke relevante ontwikkelingen t.a.v. doelgroep ?	Het wordt de scheider steeds makkelijker gemaakt een scheiding officieel af te handelen; zeker in situaties dat beide ex-partners het eens zijn over de inhoud van het convenant. Het aantal huwelijken neemt af terwijl het aantal partners dat gaat samenwonen –al of niet met een samenlevingscontract- toeneemt. Gemeenten houden op dit moment alleen gegevens bij van huwelijken en echtscheidingen. Andere samenlevingsvormen die mogelijk fiscale consequenties hebben bij het uit elkaar gaan, moeten we nog in beeld krijgen. Afdeling Klantbeheer probeert via query's e.e.a. de komende tijd in beeld te brengen. Het blijkt dat in Vinexwijken relatief veel scheidingen plaatsvinden. Hier wonen veelal jonge gezinnen met eigen woning. Wellicht mee te nemen in analyses/CJ's. Politiek wenst op relevante BD-sites volledige uitleg over fiscale begrip Eigen-Woning.

beoogd effect:

- *compliance*; het bevorderen van de compliance komt bij deze doelgroep neer op het beter ondersteunen en uitleg geven van de materie, daar het overgrote deel van de belastingplichtigen op dit event worstelt met de complexiteit van regelgeving. Foutief ingevulde aangiften IH ontstaan door kennisgebrek alsmede niet voorziene fiscale gevolgen van in het convenant vastgelegde afspraken. Daarnaast werkt de complexiteit diversheid van uitleg van wet- en regelgeving in de hand.
- *fiscaal belang*, de doelgroep Gescheidenen bestaat in beginsel ieder jaar uit een nieuwe populatie van ongeveer 60.000 burgers en 10.000 ondernemers met een verzamelinkomen van rond de 3,2 miljard euro. Het correctiepotentieel bedraagt geschat 60 miljoen euro aan IH. Daarnaast wordt gecorrigeerd op Toeslagen (geschat 5 miljoen).

[8] Verhouding is gebaseerd op verhouding steekproef IH2014Gescheidenen.

- *capaciteitsbesparing*, met de doelgroepaanpak gescheidenen beogen we het aantal foutieve aangiften te reduceren tot de gemiddelden van alle aangiften (13-17%). Betreft een reductie van zo'n 30% foutieve aangiften (= +/- 20.000 aangiften). Reductie in capaciteit is sterk afhankelijk van de keuzes die op dit moment gemaakt worden bij de selectie van te regelen aangiften IH. Bovendien reduceren we het aantal benodigde uren voor dienstverlening (beltel en balie/backoffice) indien onze Onlineproducten grotendeels ondersteunend zijn aan de doelgroep. Zeer ruwe schatting van capaciteitsbesparing ligt bij 10- tot 15.000 uur.
- *klanttevredenheid*, de klanttevredenheid neemt voor deze doelgroep enorm toe indien we het voor elkaar krijgen dat we middels ondersteunende hulpmiddelen de complexe regelgeving vertaald krijgen naar begrijp- en toepasbare definities die het correct invullen van aangiften, het goed controleren van VIA en het juist aanvragen of wijzigen van Toeslagen bevorderen.

mogelijke aanpak/ handhavingsmix
Inzetten van communicatie en marketingactiviteiten om bestaande eventsite onder de aandacht te brengen van scheider en contacten te leggen bij relevante beroeps- en maatschappelijke partijen.
Daarnaast continueren proeftuin Beltel, specifieke Balie en HUBA voor scheiders. Uitworp bevorderen van scheiders met eigen woning alsmede regelen van beide ex-partners door 1 behandelaar. Bezwaarbehandeling bij specifiek team beleggen. Fiscale ondersteuning regeling en bezwaar in één hand houden. Soepel omgaan met boetebeleid daar veel scheiders fouten maken door complexheid materie. Voor Ondernemers zie voetnoot 3.

Aanbeveling (op dit onderdeel)
- korte termijn; op korte termijn een duidelijke communicatie- en marketingstrategie ontwikkelen om onze producten in vroeg stadium van het event onder de aandacht van de scheider te krijgen.
Interventies richten op het ondersteunen van belastingplichtigen op die onderdelen/rubrieken in de aangifte waar men veel fouten maakt (bij IH, de Eigen Woning en Betaalde- en Ontvangen Alimentatie).
Gebruik maken van HHC via Berichtenbox om de scheidende belastingplichtige te ondersteunen met uitleg van regelgeving en verwijzing naar onze eventpagina.

-middel lange termijn; Stel gespecialiseerd team samen die ketenaanpak kan bewerkstelligen voor deze doelgroep, inclusief dienstverlening, regeling en bezwaar/beroep. Laat dit team in stand totdat de korte termijn aanbevelingen zijn vruchten afwerpen.

- lange termijn; vereenvoudiging van wetgeving tot stand brengen zeker op het vlak van de Eigen Woning in relatie tot scheiden.

2. Mijders

Beschrijving Kwantitatief beeld

Belastingjaar	2009	2010	2011	2012	2013	2014(*)
Directie PDB						
Te laat ingediend	73.310	35.553	36.243	34.294	24.222	7.830
Niet ingediend	197.898	137.049	108.824	91.353	65.875	9.360
Herinneringen	527.749	435.932	354.039	339.160	268.151	296.379
AH-aanslagen	128.064	104.616	75.859	59.645	44.563	57.103
Directie MKB						
Te laat ingediend	38.436	23.685	25.440	27.483	26.036	5.744
Niet ingediend	91.005	70.030	66.782	69.403	66.248	13.898
Herinneringen	293.963	265.823	240.966	240.198	230.768	179.911
AH-aanslagen	56.013	49.993	44.504	43.765	45.643	48.391

(*) De gegevens van 2014 zijn nog niet volledig omdat nog niet alle herinneringen c.q. AH-aanslagen zijn verstuurd/opgelegd.

Indien we het aantal te laat en niet ingediende aangiften vergelijken met het aantal herinneringen kunnen we concluderen dat meer dan de helft (!) van de herinneringen ten onrechte worden verstuurd.

Het aantal aanmaningen is ongeveer 1/3 van het aantal herinneringen.

Beschrijving kwalitatief beeld
Naar de oorzaken van aangifteverzuim is in opdracht van de doelgroep Mijders onderzoek gedaan door het Bureau Mare. Er zijn jaarlijks ongeveer 100.000 mijders die op geen enkele prikkel reageren, waarvan 53.000 eerstejaars (belastingjaar 2012). De belangrijkste oorzaken en subgroepen zijn:

1. Onbewustheid/laksheid bij jongeren/jonge ondernemers (circa 8.000 eerstejaars mijdende particulieren en 6.900 ondernemers);
2. Onmacht/ondeskundigheid bij financieel zwakkeren (circa 3.700 eerstejaars mijdende particulieren)
3. Incidentele ingrijpende life- c.q. business-events (circa 2.800 eerstejaars mijdende particulieren en 1.000 ondernemingen);

Totaal gaat dit om ongeveer 13.500 particulieren en 7.900 ondernemers. Dit zijn eerstejaars mijders; waarschijnlijk is het totaal aantal mijders ongeveer het dubbele.

Het gedrag dat voortvloeit uit bovengenoemde oorzaken kan preventief worden aangepakt door een betere dienstverlening op maat (voorlichting, huba en/of uitstel).

Bewuste onwil/fraude kan worden aangepakt door repressieve maatregelen zoals (naast het stopzetten van de voorlopige teruggaaf) het stopzetten van toeslagen (gebeurt nu al bij VOW-ers) en/of het niet toekennen van negatieve OB-aangiften.

Daarnaast kan er nog sprake zijn van (al dan niet bewuste) onbereikbaarheid van belastingplichtigen (inclusief VOW). Hierbij speelt o.a. dat we niet van alle belastingplichtigen over een telefoonnummer beschikken (is geen verplichte rubriek in de aangifte).

Aanbevelingen t.b.v. het vervolg

A. Voorstellen m.b.t. preventie

1. Werk de hierboven genoemde drie oorzaken/subgroepen verder uit in concrete

voorstellen voor een betere dienstverlening op maat (voorlichting, huba, en/of uitstel);
2. Doe (verder) onderzoek naar aangifteverzuim door VOW-ers;
3. Zoek aansluiting bij EBV, o.a. door de(ze) inzichten van het EHI-project Aangifteverzuim met EBV te delen, zodat EBV daar bij de procesinrichting rekening mee kan houden.

B. Voorstellen mbt herstel en repressie

1. Meet de effecten en kosten van de huidige bel-pilot en rapporteer hierover;
2. Onderzoek de mogelijkheden om van meer/alle belastingplichtigen over het telefoonnummer te beschikken (bijv. door het ISC);
3. Onderzoek de mogelijkheden van het terugvorderen/stopzetten van toeslagen (gebeurt nu al bij VOW-ers) en het niet toekennen van negatieve OB-aangiften;
4. Onderzoek de mogelijkheden om het ambtshalve IH-proces minder arbeidsintensief/ handmatig te maken c.q. meer te automatiseren.

C. Voorstellen mbt subjectericht vervolgonderzoek ondernemers/ondernemingen

1. Doe onderzoek naar omvang en oorzaken van gecombineerd aangifteverzuim door ondernemers en ondernemingen m.b.t. de OB, LH en IH/VpB. Maak hierbij o.a. onderscheid tussen klein- en middenbedrijf, incidenteel en structureel aangifteverzuim, wel/geen financieel dienstverlener en wel/geen convenantsklant.

D. Voorstellen mbt verantwoordelijkheden en besturing aangifteverzuim algemeen

1. Omdat aangifteverzuim een belangrijk onderdeel is van de procesketen per klantgroep, wordt voorgesteld om conform de uitgangspunten van TOM de lijndirecties PDB, MKB en GO eindverantwoordelijk te maken voor de aanpak van het aangifteverzuim van hun klantgroepen/segmenten.
2. Tevens wordt voorgesteld duidelijke doelstellingen/KPI's te formuleren (bijv. op het aantal AH), en goede BI en monitoring in te richten.

3. Nabestaanden

Beschrijving Kwantitatief beeld

ter illustratie:

	PDB	Toeslagen	MKB KB
Volumes	135000	75000	20000
Belang	n.b	n.b	n.b
Evt risico's	De activiteiten zijn met name gericht op de bevindingen van de Customer Journey (CJ) waaruit blijkt dat nabestaanden de belastingdienst niet correct vindt opereren.		

Beschrijving Kwalitatief beeld

Nalevingstekort van de groep?	Is niet bekend maar wordt als laag gekwalificeerd
Aantal (mogelijke) correcties?	Gering
Hoeveel last heeft de doelgroep nu van ons?	Uit de CJ blijkt dat de houding van de Belastingdienst niet strookt met de verwachtingen van de Nabestaanden. Daar waar de Nabestaande hoopt op een dienstverlenende en empathische rol van de belastingdienst ervaart de Nabestaande een zakelijke en "harde" benadering.
Hoeveel werk (vragen en uitworp) levert de doelgroep de Belastingdienst op?	Het werk zit met name aan de voorkant, Nabestaanden hebben veel vragen en gebrek aan concrete informatie om aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Uitworp in mindere mate, verhoogd risico op nalevingstekorten ontstaan eerder door onbekendheid en onwetendheid dan door onwillendheid.
Wat is er al gedaan in het verleden?	Ontwerp en bouw van een aanlandingspagina "Nabestaanden"; In richten Service Team Nabestaanden bij de BelTel.

Conclusie uit het bovenstaande:

Hoe goed is de groep af te bakenen?	Groep is voor de IH, OB, LH, Toeslagen en MRB goed af te bakenen. Men gaat tot de groep behoren door overlijden. De Nabestaanden moeten voor deze middelen de afhandeling verrichten voor de overledene. Een Nabestaanden komt daarnaast mogelijk in aanraking met de erfbelasting. Die doelgroep is lastiger te bepalen.
Zijn er vernieuwingen in de HH-aanpak mogelijk?	Ja; Voor IH, OB, LH, Toeslagen en MRB liggen die met name in het delen van de beschikbare informatie van de overledene met de Nabestaanden. Dat maakt het voor de Nabestaanden mogelijk om de juiste acties te ondernemen. Voor de erfbelasting gaat dit ook op. Echter is het lastig te bepalen wie de erfgenamen zijn
Maatschappelijke of politieke relevante ontwikkelingen t.a.v. doelgroep ?	Door de toenemende vergrijzing is dit een doelgroep die de komende jaren stijgt naar ca. 220.000

Beoogd effect:
Beoogd wordt een verbetering van de klanttevredenheid met mogelijk invloed op de compliance en capaciteitsbesparing aan de voorkant.
Er is geen gedegen onderzoek bekend naar de compliance cap binnen deze doelgroep. Dat is ook lastig omdat de doelgroep alleen een overlijden als gemeenschappelijke factor heeft. Binnen deze doelgroep is een zelfde diversiteit te onderkennen als binnen de gehele populatie van belastingplichtigen.

mogelijke aanpak/ handhavingsmix
De aanpak richt zich op een verbetering in de dienstverlening aan de Nabestaanden. Door het de Nabestaande makkelijker te maken om de fiscale verplichtingen van de overledene af te handelen wordt bereikt dat:

- Nabestaanden nagenoeg dezelfde informatiepositie hebben als de overledene
- Nabestaanden makkelijker zelf de zaken kunnen afhandelen.
- Minder capaciteit nodig is voor het geven van informatie

Aanbeveling (op dit onderdeel)

- Korte termijn

- Realisatie van de Nabestaandenmachtiging.
Hiermee krijgen Nabestaanden toegang tot het persoonlijk domein van de overledene, wordt informatie worden ontsloten en kunnen fiscale zaken worden afgehandeld.
- Betrekken Maatschappelijke Dienstverleners als uitvaartverzorging en notarissen etc.

- Lange Termijn

- Digitalisering van het F biljet
Maakt het mogelijk om Nabestaanden een voor ingevuld F biljet sturen.
- Verbreding met ander overheidsinstellingen.
Nabestaanden hebben niet alleen te maken met de Belastingdienst.
Er zijn al geluiden over een overheid brede benadering.

Belangrijk:
Nabestaanden hebben binnen de Belastingdienst vooral te maken met IH en Toeslagen gerelateerde zaken te maken als het gaat om het afwikkelen van zaken van de overledene. Daarnaast kan een Nabestaanden zelf nog te maken met de erfbelasting. Voor het goed bedienen van Nabestaanden is het van belang om alle raakvlakken mee te blijven nemen. Daarnaast hebben Nabestaanden te maken met meer overheidsinstellingen. Een volgende stap kan zijn een verbreding naar die andere overheidsinstellingen.

4. Jongeren

Beschrijving Kwantitatief beeld

Tot de doelgroep jongen horen de burgers in de leeftijd van 12 tot 29 jaar, welke ongeveer gelijkmatig verdeeld zijn in scholieren/studenten/jong volwassenen. Bij deze doelgroep willen met gedragsbeïnvloedende online communicatie de compliance (tijdig, juist en volledig), de houding tov de Belastingdienst (belastingen en toeslagen) en fiscaal bewustzijn/fiscale kennis verhogen? We willen niet alleen gedragsbeïnvloedende boodschappen communiceren "over" oplossingen (dienstverlening, toezicht, educatie, wetgeving) maar ook oplossingen (dienstverlening, toezicht, educatie, wetgeving) communicatiever maken, geholpen door gedragsbeïnvloedende instrumenten.
De data-analyse op de doelgroep is in juli 2015 afgerond. De analyse geeft inzicht in de doelgroep, de specifieke fouten die gemaakt worden in de aangifte en tevens is er een clustering gemaakt van de doelgroep. Uit de analyse blijkt dat we te maken hebben met 6 verschillende groepen die aangifte doen (de scholieren vallen hier niet onder). De andere groepen komen overeen met onze indeling; scholieren, studenten en jong volwassenen. Echter zijn er ook twee opvallende andere groepen gedefinieerd, namelijk onlangs geïmmigreerde jongeren met weinig inkomen, toeslagen, bezittingen en kinderen.

	PDB	**Toeslagen**	**MKB KB**
Totaal aantal jongeren	3,4 mln		
Aantal aangiften/toeslagen	1,5 mln*	2 mln	125.000
Belang	43 mld	2,2 mld	

- 63% beschreven en 37% spontaan
- Jaarlijks ongeveer 160.000 "eerste" aangiften door jongeren

Beschrijving Kwalitatief beeld

Nalevingstekort van de groep?	Nalevingstekort is relatief beperkt. De belangrijkste rubriek hierbij is loon. Relatief het grootste nalevingstekort zit bij de oudere jongeren van 24 tot 29 jaar.
Aantal (mogelijke) correcties?	Relatief beperkt en worden grotendeels afgedekt door MAC.
Hoeveel last heeft de doelgroep nu van ons?	
Hoeveel werk (vragen en uitworp) levert de doelgroep de Belastingdienst op?	Het werk zit bij verzuim. Daarnaast bij toeslagen wordt gedeeltelijk geen gebruik gemaakt van de toeslagen waar ze mogelijk recht op hebben.
Wat is er al gedaan in het verleden?	18 jaar brieven. Landingspagina voor jongeren.

Conclusie uit het bovenstaande

Hoe goed is de groep af te bakenen?	Groepen zijn door de leeftijd goed af te bakenen.
Zijn er vernieuwingen in de HH-aanpak mogelijk?	We kunnen nog een slag slaan door meer aan te sluiten bij de belevingswereld van de jongeren.
Maatschappelijke of politieke relevante ontwikkelingen t.a.v. doelgroep ?	Jongeren zijn de belastingbetalers van de toekomst. Als zij in de vroege jaren een positief beeld van de Belastingdienst ontwikkelen, zullen zij eerder gemotiveerd zijn aan hun rechten en plichten tegenover de dienst te blijven voldoen. Als zij van jongs af aan leren hoe ze een aangifte moeten doen en waarom, is de kans op fouten op latere leeftijd kleiner.

Beoogd effect:

Aandachtspunten bij deze doelgroep in 2016 zijn:

- Fiscaal bewustzijn, houding en kennis: bewustzijn is laag, nut en noodzaak fiscaliteit wordt niet gezien, weinig kennis van rechten en plichten.
- Compliance: bovengemiddelde onredzaamheid, geen gebruik recht op teruggaaf of (zorg)toeslag, wijziging tbv toekenning toeslagen niet doorgeven, veel fouten bij eerste aangifte/aanvraag, douane vooralsnog niets bekend.
- Zelfredzaamheid: Ouders zijn de grootste bron van informatie als jongeren iets willen weten over een belastingaangifte. Vrienden zijn belangrijker als het gaat om het attent maken op de mogelijkheden tot geld terugkrijgen, maar voor daadwerkelijke hulp kloppen jongeren meestal aan bij hun ouders of verzorgers. We zullen onderscheid maken tussen jongeren die zelf aangifte doen, jongeren die met hun ouders of verzorgers aangifte doen en de overige. Doel hiervan is erachter komen op welke leeftijd jongeren zelfstandig worden en tot welke leeftijd wij de ouders moeten betrekken in de communicatie.
- Houding tov Belastingdienst: big brother, stoffig imago, geen passende/zichtbare dienstverlening en communicatie.

Mogelijke aanpak/ handhavingsmix

Events

Jongeren maken de volgende events "de eerste keer" mee: bijbaan, naar school gaan en studeren, 18 jaar worden, eerste echte baan, woning kopen/huren en trouwen of samenwonen. Voor jongere jongeren (scholieren) ligt de nadruk op het event de eerste bijbaan (jongeren laten geld liggen) en is veel/meer winst te behalen op het gebied van houding tov de Belastingdienst en het verhogen van fiscaal bewustzijn en fiscale kennis. Bij oudere jongeren ligt de nadruk op de eerste serieuze zaken in relatie tot de belastingaangifte en het aanvragen/wijzigen van Toeslagen (compliance).

Aanbevelingen

- Doelgroep afbakening: De doelgroep is zeer omvangrijk, qua aantallen maar ook qua uiteenlopend gedrag. Heroverweeg de doelgroep afbakening 12-29 jaar of zet nadrukkelijker in op een gesegmenteerde- en/of eventgerichte aanpak.
- Richten: Er zijn in de afgelopen jaren verschillende interventies voor jongeren ingezet, met name gericht op fiscaal bewustzijn bij jongeren tot 18 jaar. Optimaliseer de huidige interventies (van anderen) en zet deze meer voor alle probleemgebieden, integraal, katalyserend en crossmediaal in. Kijk bij educatie vooral naar de samenwerkingsmogelijkheden met oa het Ministerie van Financiën.
- Ontwikkel: De huidige interventies zijn niet volledig bestemd/geschikt voor jongeren die iets voor de eerste keer doen (van 16 – 29 jaar). Ontwikkel interventies die meer inspelen op levensmomenten van deze groep.
- Vooraf-nadien: Vooraf beïnvloeden stopt niet bij het eerste fiscale moment, gedragsbeïnvloedende dienstverlening, toezicht en communicatie kan na de eerste interactie ook (bijsturen) effecten sorteren. Zet handhavingscommunicatie in rondom (voor, tijdens, na) fiscale levensmoment.
- Sluit aan: jongeren zullen naast doelgroepspecifieke interventies altijd geraakt worden door algemene interventies, denk aan online aangifte en corporate communicatie Zoals de ouden zongen, piepen de jongen. Gebruik, sluit aan bij en stimuleer (bv cocreatie) ontwikkelingen en bijbehorende interventies waar kansen liggen (bv app, online aangifte, corporate story) voor jongeren.

5. Parttime ZZP-ers

Beschrijving Kwantitatief beeld

	PDB	Toeslagen	MKB
Volumes		?	400.000
Belastingopbrengst 2014			€ 423 mln neg

Beschrijving Kwalitatief beeld

Samenstelling van het werkpakket MKB Klein Bedrijf is divers. Uit MKB worden 400.000 ondernemers afgescheiden voor behandeling binnen MKB Midden Bedrijf. Het restant is Klein bedrijf. Dit segment wordt onderverdeeld in verschillende logisch bij elkaar horende compartimenten met vergelijkbare kenmerken. Het grootste compartiment ongeveer wordt gevormd door de ondernemers met IH/OB (in praktijk ZZP-ers). We onderscheiden de grotere ZZP-ers met een fiscale winst van meer dan € 10.000 en zij met een kleinere winst. Bij die laatsten komen veelal vragen over rechtmatigheid van de ondernemersaftrekken. Voor deze ondernemers geldt in het algemeen dat boekhouden voor hen van ondergeschikt belang is. De dynamiek op de arbeidsmarkt leidt tot veel mutaties in dit compartiment. Dat legt druk op bestanden en bestandszuiverheid.
De samenstelling van het pakket vraagt een geschakeerde/gedifferentieerde aanpak.

Conclusie uit het bovenstaande

De samenstelling van het compartiment ZZP moet nader onderzocht. Het pakket is te divers voor een eenduidige strategie. Voor de kleinere ZZP-ers, ook wel parttime ZZP-ers genoemd, speelt de bronvraag een grote rol. Zij hebben veelal naast de onderneming ook nog een dienstbetrekking. Deze samenloop roept in ieder geval vragen op over rechtmatigheid van de verschillende ondernemersaftrekken. Er zijn bronqueries ontwikkeld.
De kwaliteit van bestanden staat onder druk Enerzijds vanwege voortdurende wisselingen tussen de segmenten, anderzijds omdat gegevens aanlevering van KvK te wensen over laat.

Mogelijke aanpak/ handhavingsmix

De visie is, en daarom moet daar de nadruk liggen op gedrags-beïnvloedende, acties aan de voorkant. Onze huidige methodes (centrale voorlichtingen, HHC acties de vorm van brieven) schieten tekort of zijn 'niet meer van deze tijd'.
Centrale sturing, we doen overal hetzelfde en op dezelfde wijze. Samen met andere segmenten (PDB, Midden, B/CAP).
Daarnaast introduceren van innovatie gericht op handelingen/activiteiten aan de voorkant.
*'In één keer goed': ontwikkelde app introduceren waardoor kleine ondernemers zonder kennis van boekhouden toch een verantwoorde boekhouding kunnen voeren
*Automatisch ingevulde winstaangifte: we moeten de ondernemers ondersteunen in zijn bedrijfsvoering. Opdat de fiscale verplichtingen, als bij PDB, makkelijk na te komen zijn en de administratieve last verminderd wordt. Gegevens komen middels infrastructuur die ontwikkeld is en gebaseerd is op een beperkt aantal grootboekrekeningen.
*Regel- en rekenhulpen: voorzieningen aanbieden aan intermediairs die vervolgens dit gebruiken in hun klantrelatie.
*Benchmarking: ontwikkelen van branche-informatie. Valt de ondernemer buiten de gepubliceerde bandbreedte dan nodigen we uit nog eens goed te beoordelen of de opgemaakte aangifte voldoende kan zijn.

Aanbeveling

Op 28 april 2016 is door de directie MKB de volgende opdrtacht geplaatst bij Ehi. Die wordt vanaf nu uitgevoerd.

De opdracht bestaat uit 2 opeenvolgende delen.

1. Analyse en inzicht ondernemersdeel parttime ZZP

Maak een analyse van het compartiment parttime ZZP-ers (voorheen semi-ondernemers genoemd) waarbij ten minste gekeken wordt naar:

- De onderverdeling van het compartiment ZZP-ers en parttime ZZP-ers (en de verschillen tussen beide compartimenten)
  Onderzoek of er specifieke doelgroepen te onderkennen zijn in dit compartiment. Maak inzichtelijk in hoeverre er een verschil is tussen parttime zzp-ers en zzp-ers.
- De handhavingstekorten in het compartiment parttime ZZP-ers (waar bevinden zich de grootste handhavingstekorten en analyseer indien mogelijk wat de oorzaken hiervan zijn)
- De aard en mate van beweging/wisseling van zzp-ers tussen het segment MKB en Particulieren (en ook tussen de compartimenten bijvoorbeeld ROW, parttime ZZP-er en ZZP-ers). Breng ook in kaart welke problemen hierbij aan het licht komen.
- De aard en mate van de procesverstoringen binnen het compartiment parttime ZZP-ers.
  De aanname is dat de meeste fiscale procesverstoringen zich voordoen bij parttime zzp-ers. Is deze aanname juist? Ongeacht of de aanname juist is; om welke procesverstoringen gaat het binnen dit compartiment?
- Welke risico's levert dit op? Op welke manier (met welk instrument) kunnen die risico's afgedekt worden? Welke gevolgen heeft het wel/niet afdekken van de risico's? (kosten-baten analyse)
- Breng in kaart welke uitworpredenen (aard en omvang) spelen binnen het compartiment parttime ZZP.
- Het in kaart brengen van aantallen, fiscaal belang en risico

2 Bepaal strategie

Als op basis van de eerste stap inzicht is verkregen, komt de 2e opdracht aan bod namelijk: *"Ontwerp op basis van de analyse een strategie en een goede Handhavingsmix voor de klantgroep Parttime ZZP-ers".* Doe dit aan de hand van de eerste zes stappen van de leidraad Handhavingsregie.

Betrek hierbij nadrukkelijk op welke wijze de visie van MKB Kleinbedrijf door middel van compliance by design en werken aan de voorkant geïntegreerd kunnen worden. Betrek hierbij de ontwikkelingen zoals 'boekhouden in the cloud', vooraf invullen van winstgegevens, de ontwikkeling van regelhulpen, de ondernemerscheck etc. En bekijk hoe deze geïntegreerd kunnen worden in de klantbehandeling van de parttime ZZP-ers en waarmee de bovengenoemde procesverstoringen gereduceerd of voorkomen kunnen worden en de risico's op non-compliance verminderen.

Onderzoek dit ketenbreed op basis van de vier belangrijke middelen IH, OB, Toeslagen en invordering samen met dienstverlening. Hou hierbij ook rekening met de invoering van de wet DBA.

Dit aan de hand van drie aspecten:

- De mate van non-compliance binnen het compartiment
- De huidige inzet van uren op de kantoren en bij dienstverlening
- Hoe wordt onze dienstverlening ervaren door de Parttime ZZP-er en zijn dienstverlener (Klanttevredenheid).

Hierbij moet ook de organisatieonderdelen die verantwoordelijk zijn voor communicatie, FD-aanpak, Forum Fiscaal dienstverleners, bestandzuiverheid en Vaktechniek meegenomen worden. Betrek de juiste partijen hierbij zoals Directie VT, Dienstverlening/Beltel, IMB, Procesregie en CKC. Alsmede van belang zijnde externe partijen zoals bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel.

Maak een globaal plan van aanpak voor voor een handhavingsmix die recht doet aan het geconstateerde nalevingstekorten en resulteert in goede invulling van de werkzaamheden op de kantoren MKB en Particulieren.

Aandachtspunten in het plan:

- Welke deskundigheid is nodig voor de uitvoering
- Hoeveel capaciteit is nodig van de diverse onderdelen
- Hoe wil je gaan werken

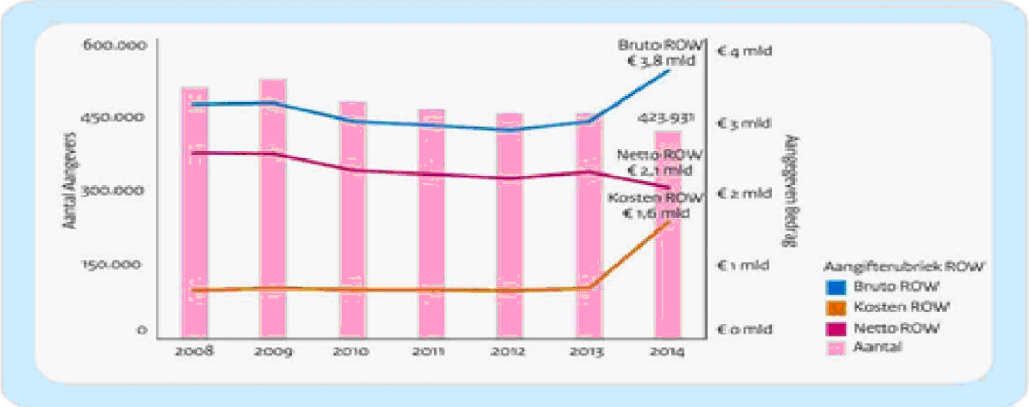
Tijdslijn

15 juli 2016: Analyse en inzicht compartiment gereed
30 september 2016: Bepaal strategie en globaal plan van aanpak

6. ROW (Resultaat uit overige werkzaamheid)

	PDB	Toeslagen	MKB KB
Volumes	250.000	nb	170.000
Aantal aangiften/toeslagen	2,1 mld *	nb	Zie PDB
Belang			

- Belang voor MKB en PDB samen
- Raakt P en MKB. Er is een directe relatie met Toeslagen ivm inkomen



Korte beschrijving
Resultaatgenieters maken deel uit van P en MKB (in het geval ze ook OB-plichtig zijn). In totaal gaat het om een omvangrijke groep van 424 duizend belastingplichtigen met een ingevulde ROW-rubriek. Er zijn veel wisselingen in inkomsten te zien. Ook zijn er veel verschuivingen tussen P en MKB. Als gevolg van de flexibilisering van de arbeidsmarkt is een verdere groei van het aantal ROW'ers te verwachten, alsmede in het aantal mutaties tussen P en MKB.

Uit de grafiek blijkt dat kostenaftrek sneller stijgt dan de bruto inkomsten. Dit is een verdubbeling ten opzichte van het jaar ervoor. Uit de steekproef Particulieren 2014 blijkt dat 30% van de ROW-posten wordt gecorrigeerd (tekort € 90 mln). Bij MKB is er nog geen inzicht in het nalevingstekort, maar dat zal vermoedelijk niet lager zijn. De nalevingsproblematiek heeft ook een direct effect op de bepaling van het inkomen, en daarmee ook invloed op toekenning van toeslagen.

De oorzaken van het nalevingstekort zijn de open regelgeving, gebrek aan richtlijnen in het aangifteprogramma, beperkte contra-informatie en nauwelijks toezicht. ROW is één van de weinige rubrieken waarbij geen specificatie van de kostenaftrek wordt gevraagd, waardoor het bewust of onbewust maken van fouten erg makkelijk is. Bronkwalificatie blijft met de huidige regels lastig.
Er zijn voorts resultaatgenieters die zich, met het oog op de fiscale faciliteiten, voordoen als ondernemer en resultaatgenieters die hun resultaten, ten onrechte, niet aangeven.
Uitzicht
ROW is opgenomen binnen het programma Doelgroepgericht Handhaven: de doelgroep is nl te groot en divers voor één handhavingsaanpak en het onderwerp heeft een segmentoverstijgend karakter (P, MKB en Toeslagen). Om beter grip te kunnen krijgen op

het aangiftegedrag wordt onderzoek gedaan naar de oorzaken van het nalevingsgedrag. Via datamining en profiling worden mogelijke doelgroepen bepaald waarop een toegesneden aanpak toepasbaar is. Eind mei 2016 zijn de eerste resultaten van de analyse gereed. Daarna wordt een concrete planning gemaakt van een vervolgaanpak.

Het segment Particulieren is in mei 2016 gestart met een onderzoek ROW.
De oplossingsrichting wordt gezocht in preventie door het vergroten van beschikbare contra-informatie en verbetering van het aangifteprogramma.

7. Ouderen

Tabel Inlevergedrag ouderen uitgesplitst naar digitaal en papier

berk_leefijd_avg_klasse	berk_BERICHT_SOORT	Aantal_Fiscale_Personen	Avg. Fiscaal_partner_JN	Aantal_Personen_HH	% of Total Aantal_Fiscale_Personen along berk_BERICHT_SOORT
a_<60jaar	Digitaal_BD	158.929	99,75%	205.212	62,50%
	Digitaal_EXTERN	91.776	99,86%	119.580	36,09%
	PAPIER	3.571	99,05%	4.674	1,40%
b_60tot70jaar	Digitaal_BD	1.195.593	66,75%	1.314.765	63,78%
	Digitaal_EXTERN	620.903	68,38%	698.831	33,12%
	PAPIER	58.192	44,79%	66.380	3,10%
c_70tot80jaar	Digitaal_BD	684.915	58,46%	712.820	62,85%
	Digitaal_EXTERN	326.923	58,46%	349.866	30,00%
	PAPIER	77.950	46,78%	83.738	7,15%
d_80tot90jaar	Digitaal_BD	292.378	32,47%	301.718	61,32%
	Digitaal_EXTERN	135.036	34,07%	143.723	28,32%
	PAPIER	49.403	32,41%	51.903	10,36%
e_90+jaar	Digitaal_BD	40.129	9,38%	42.272	60,06%
	Digitaal_EXTERN	18.914	10,85%	20.509	28,31%
	PAPIER	7.769	10,31%	8.139	11,63%

Naarmate mensen ouder zijn is her percentage papieren aangiften hoger tot circa 11%.
In de data wordt telkens voor de mensen van 60+ gekeken naar hun fiscale huishouden en het gehele huishouden.
Daarom kan de gemiddelde leeftijd van het fiscale huishouden lager dan 60 jaar zijn en kunnen er meerdere personen in 1 huishouden voorkomen.

Doelgroep Ouderen wordt nog verder uitgewerkt.

Belastingdienst



EXPLORATIE DOELGROEP EERSTEJAARS MIJDERS

Uitgevoerd door MARE Research

HOOFDCONCLUSIES

1.	MIJDEN STAAT NOOIT OP ZICHZELF
2.	BRIEFCOMMUNICATIE ALLEEN IS (VOOR DEZE DOELGROEPEN) NIET VOLDOENDE OM MIJDEN TE VOORKOMEN
3.	DE PARTICULIERE CLUSTERS ZIJN HOMOGEEN VOOR ONDERNEMERS GELDT DAT NIET. BEIDE CLUSTERS LIJKEN TE BESTAAN UIT 2 GROEPEN
4.	ELK CLUSTER HEEFT EIGEN ISSUES EN BEHOEFTEN DAAROM ZIJN CLUSTERSPECIFIEKE INTERVENTIES NODIG

TOELICHTING – 1

MIJDEN STAAT NOOIT OP ZICHZELF

Voor alle clusters geldt dat een **life of business event (verandering)** die financiële gevolgen veroorzaakt (minder/geen/ander inkomen door ziekte/ontslag/baanwissel, recht op toeslagen verandert, scheiding, burn out, verandering van de onderneming) **de aanleiding** is tot het niet succesvol volbrengen van de aangifte van de inkomstenbelasting.

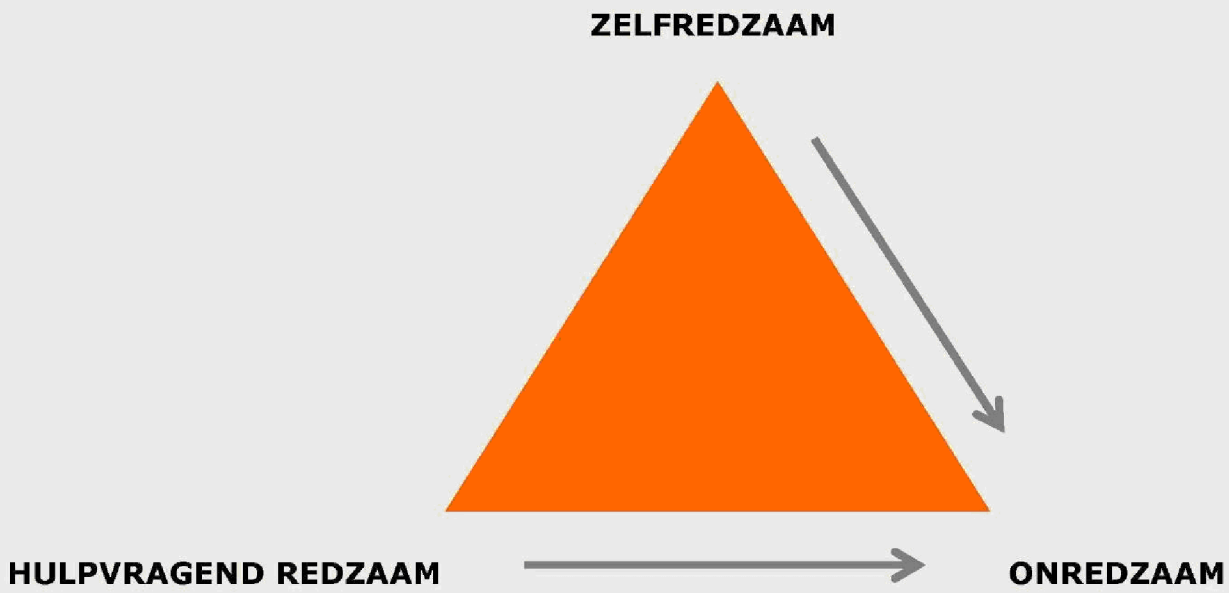
In het verleden was deze doelgroep redzaam. Ofwel zelfredzaam, ofwel hulpvragend redzaam (al dan niet formeel). Echter, het event brengt de doelgroep eerstejaars mijders dusdanig uit balans dat men controle en overzicht verliest. Het event hoeft hiervoor niet groot te zijn, het veranderen van baan kan al voldoende zijn.

Voor de doelgroep is het bijhouden van de **administratie/boekhouding** niet leuk, maar een **noodzakelijk kwaad**, dat ze eigenlijk liever uit de weg gaan. Soms omdat ze gemakzuchtig zijn (en liever uitbesteden), soms door gebrek aan kennis en soms omdat ze het overzicht/controle verliezen.

Daarbij worden digitale vaardigheden steeds crucialer om de belastingaangifte succesvol te laten verlopen. **Digibeten** zijn in iedere doelgroep aanwezig, dit behoeft aandacht bij het ontwikkelen van interventies.

TOELICHTING – 1

MIJDEN STAAT NOOIT OP ZICHZELF



TOELICHTING – 2

BRIEFCOMMUNICATIE ALLEEN IS (VOOR DEZE DOELGROEPEN) NIET VOLDOENDE OM MIJDEN TE VOORKOMEN

BRIEFCOMMUNICATIE HEEFT VERSCHILLENDE NADELEN

- **Urgentie** van fysieke post is **minimaal** *(Jongeren, ondernemers)*
- Berichtgeving wordt **niet begrepen** *(Financieel zwakkeren, jonge ondernemers)*
- Post wordt **niet ontvangen** *(Bijvoorbeeld door verhuizing – komt voor in alle doelgroepen maar voornamelijk bij jongeren)*
- Maar meest gehoord: **Life event** is dusdanig dat andere zaken (waaronder post) geen aandacht meer krijgen *(Werkende mijders, ondernemers)*

TOELICHTING – 3

DE PARTICULIERE CLUSTERS ZIJN HOMOGEEN
VOOR ONDERNEMERS GELDT DAT NIET. BEIDE CLUSTERS LIJKEN TE BESTAAN UIT 2 GROEPEN

Jongeren, financieel zwakke en werkende mijders zijn duidelijke particuliere doelgroepen. Niet alleen in cijfers maar ook **op basis van behoeften** vormen zij **homogene clusters.**

Voor **ondernemers** geldt dat niet. Beide clusters lijken te bestaan uit 2 groepen:

- 01 / EERSTEJAARS STARTERS
  - Weinig kennis, niet altijd op de hoogte van rechten en plichten, onvoldoende ingelicht door de KvK?.
- 01 / VLIEGENDE STARTERS
  - In korte tijd groot geworden, nu professionalisering op de rit, door ambtshalve aanslag wakker geschud.
- 02 / ONDERNEMERS GETROFFEN DOOR EEN LIFE/ BUSINESS EVENT
  - Grote overeenkomst met particuliere doelgroep werkende mijders; door scheiding van partner bijvoorbeeld (zowel business als privé partner)
- 02 / ONDERNEMERS MET EEN BOEKHOUDER EN FINANCIËLE ARMSLAG
  - Achteloos t.a.v. administratie want uitbesteed
  - Belastingconsulent is niet altijd te vertrouwen (vaak is de ondernemer zich hier (nog) niet van bewust).
  - Hoogte boete heeft bij sommigen nauwelijks tot geen effect ("dat calculeer ik gewoon mee).

TOELICHTING – 4

ELK CLUSTER HEEFT EIGEN ISSUES EN BEHOEFTEN DAAROM ZIJN CLUSTERSPECIFIEKE INTERVENTIES NODIG

Per cluster zijn verschillende issues en behoeften te onderscheiden. Om optimaal aan deze behoeften te kunnen voldoen lijken clusterspecifieke interventies op zijn plaats.

P1 JONGEREN

- Jongeren zijn vaak **niet op de hoogte van** hun **aangifteplicht**, hier moeten zij actief op worden gewezen.
- Vooral voor deze doelgroep heeft **fysieke post minder urgentie dan digitale berichtgeving**. Verdere digitalisering (100% digitale berichtgeving) sluit aan bij behoeften en verwachtingspatroon van jongeren.

P2 FINANCIEEL ZWAKKE MIJDERS

- Er is vaak sprake van **multi-problematiek.**
- Ervaart administratie als ingewikkeld.
- **Vraagverlegenheid** of niet in staat hulpvraag duidelijk te omschrijven.
- Laag begrip van berichtgeving.
- **Digibeten** in deze doelgroep oververtegenwoordigd.
- Sterke hang naar **persoonlijk contact**.

P3/P4 WERKENDE MIJDERS

- Kritische consument die wellicht zijn eigen vaardigheden overschat ("dat fiks ik zelf wel even").
- **Incidentele mijders**; Over het algemeen verloopt aangifte probleemloos, echter een live event kan roet in het eten gooien (ziekte, echtscheiding).
- In tijden van crisis (life event vindt plaats) **onbereikbaar**.

ONDERNEMERS

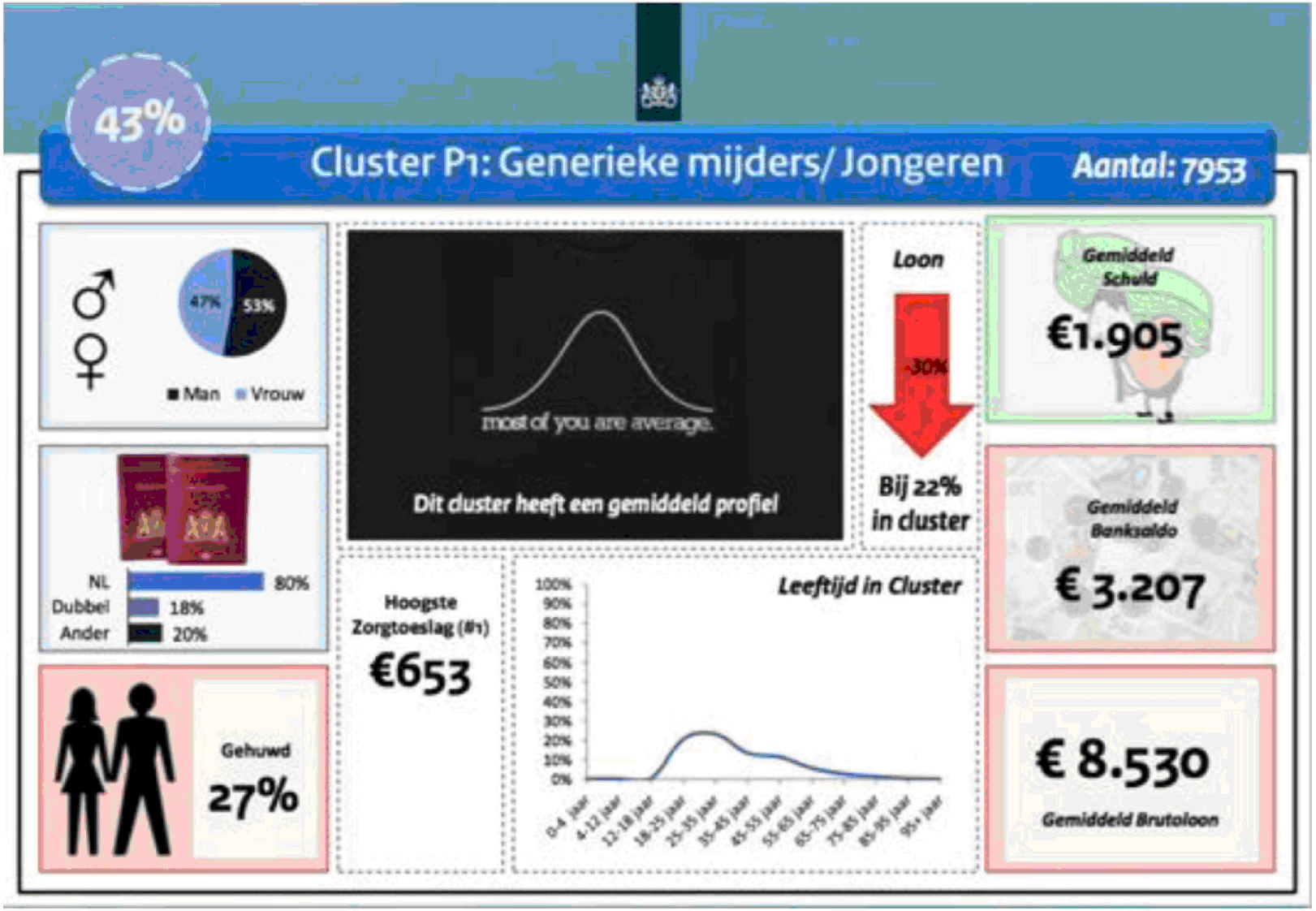
- Startende ondernemers gelijk aan jongeren.
- **Vliegende starters zitten in transitiefase** (doorstroom naar ondernemers met boekhouders). Door dit life event moeilijk bereikbaar.
- Ondernemers getroffen door life event gelijk aan werkende mijders.
- **Ondernemers met boekhouder en financiële armslag zijn moeilijk zelf te bereiken.** Boekhouder wordt ingezet voor zowel zakelijke als privé boekhouding en daarin vertrouwd.



CLUSTERVERRIJKING DOELGROEPEN


P1 // JONGEREN

P1 // JONGEREN


43%
Cluster P1: Generieke mijders/ Jongeren
Aantal: 7953
47%
53%
Man
Vrouw
most of you are average.
Dit cluster heeft een gemiddeld profiel
Loon
-30%
Bij 22% in cluster
Gemiddeld Schuld
€1.905
NL 80%
Dubbel 18%
Ander 20%
Gemiddeld Banksaldo
€ 3.207
Hoogste Zorgtoeslag (#1)
€653
Leeftijd in Cluster
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0-4 jaar
4-12 jaar
12-18 jaar
18-25 jaar
25-35 jaar
35-45 jaar
45-55 jaar
55-65 jaar
65-75 jaar
75-85 jaar
85-95 jaar
95+ jaar
Gehuwd
27%
€ 8.530
Gemiddeld Brutoloon

CASE / JONGEREN

MAN / 29 JAAR / SINGLE / ACCOUNTMANAGER

"Ik ben 3 jaar geleden afgestudeerd en had mazzel dat ik meteen een baan vond. Maar moest toen wel verhuizen, dat was een gedoe; eerst tijdelijk in een kraakpand, daarna nog even bij mijn ouders en tenslotte heb ik uiteindelijk mijn eigen flat gevonden."

"Ik heb een broertje dood aan administratie doen. Meestal gooi ik de enveloppen in een lade van mijn bureau, maar ik laat nog wel eens wat slingeren of ik raak het kwijt. Maar ja, mijn administratie stelt ook niet zoveel voor; ik heb alleen een baan en verder geen schulden of een hypotheek. Dus ik controleer alleen in de app van belastingdienst mijn aangifte. Tenminste als ik mijn jaaropgave kan vinden… en dan is het easy; één druk op de knop en klaar."

"Het duurde wel even voordat ik alles orde op had. Doordat ik verschillende keren ben verhuisd, heb ik de post van de Belastingdienst niet ontvangen en heb ik dus geen aangifte gedaan. Ook ben ik vergeten om mijn zorgtoeslag aan te passen, ik wist niet dat ik dat zelf moest regelen. Die boete was hoog; heb het betaald en denk er nu niet meer over na."

P1 // JONGEREN

CONTEXT

- Houding: zorgeloos, leven bij dag, gemak
- Sterke drang naar autonomie – onafhankelijkheid ("ik ben nu volwassen, kan en wil het zelf doen")
- Veelal eerste baan, starters op de arbeidsmarkt.
- In het verleden wel een bijbaantje en zorgtoeslag (immers: student).
- De term 'starters' dekt meer de lading dan 'jongeren'.
- Incidentele mijder; life event (verhuizing, eerste baan, samenwonen, nieuwe baan) kondigt nieuwe fase aan, voor jongeren onbekend dat dit ook gevolgen heeft voor inkomstenbelasting.
- Strategie: "ik neem mijn verlies".

BELEVING EN GEDRAG BELASTINGDIENST/AANGIFTE

- Gemakzuchtig ten aanzien van eigen boekhouding/aangifte.
- Toeslagen en aangifte lopen niet synchroon ("twee sporen beleid"): voorschot versus afrekening.
- Urgentie preventieve maatregelen treffen (aanpassen toeslagen) ontbreekt/onbekend.
- Positief over Belastingdienst: digitalisering (berichtgeving en aangifte) komt tegemoet aan onafhankelijke jongere die gemak waardeert.

"belastingaangifte doen zit niet in mijn bloed"

"De blauwe enveloppen belanden in de la met belangrijke papieren. Soms vergeet ik het dan"

"Mijn moeder belt me ieder jaar om me te herinneren dat ik mijn aangifte moet doen"

"Ik ben verhuisd, want het kraakpand waar ik woonde werd gesloopt. In die periode zou het kunnen dat ik brieven van de Belastingdienst ben misgelopen"

"Aangifte doen via een app is ideaal, dan kan het altijd overal"

P1 // JONGEREN

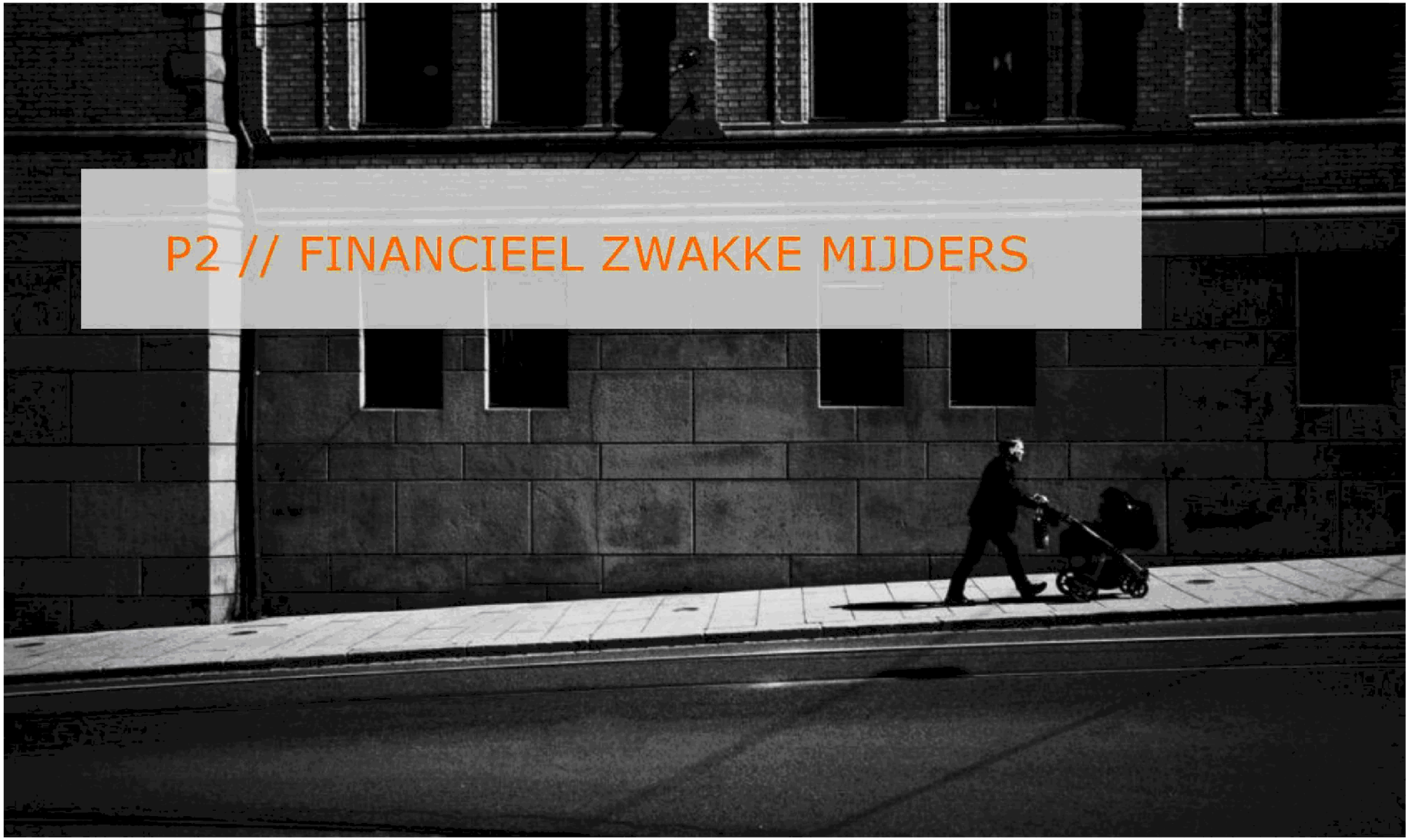
DREMPELS

- Bereikbaarheid/ontvankelijkheid van de mijder (post wordt niet ontvangen, noch grondig gelezen).
- DigiD ("ben mijn inloggegevens altijd kwijt").
- Toeslagen op basis van eigen schatting (verantwoordelijkheid).
- Bezwaarschrift ambtshalve aanslag onbekend.
- Belastingplicht en dat wat daar bij komt kijken onbekend.

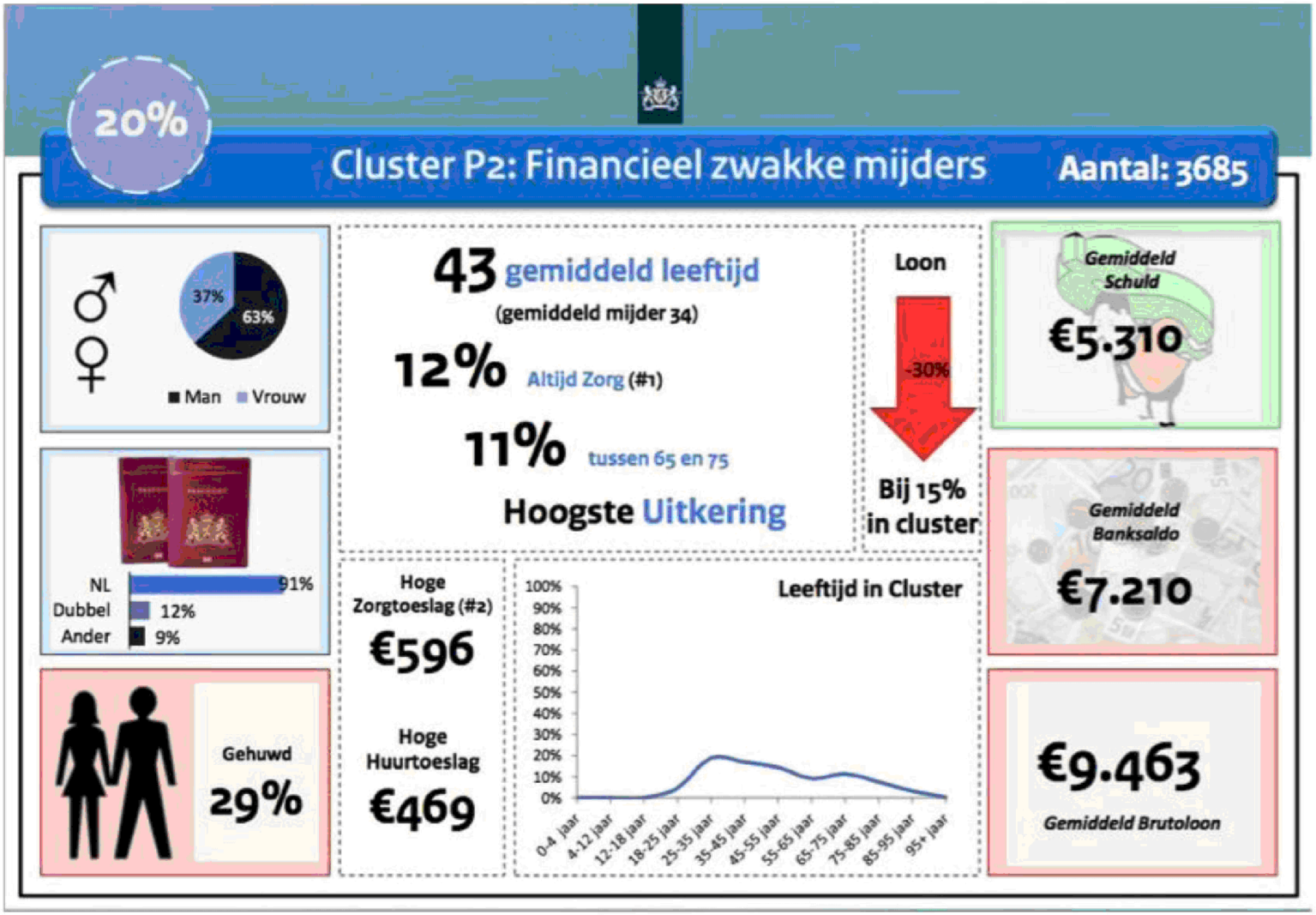
KANSEN

- Verdere digitalisering (100% digitale berichtgeving) sluit aan bij behoeften en verwachtingspatroon van jongeren.
- Reminder na herinnering en aanmaning per sms/pushbericht in app.
- Wijzen op belastingplicht.
- Wijzen op mogelijkheid tot indienen van bezwaarschrift.

P2 // FINANCIEEL ZWAKKE MIJDERS



P2 // FINANCIEEL ZWAKKE MIJDERS



CASE / FINANCIEEL ZWAKKE MIJDERS

VROUW / 45 JAAR / GETROUWD / POSTSORTEERDER

"Tot 3 jaar geleden werkte ik bij een kleine drukkerij als secretaresse; dat was heel erg leuk en gezellig. Heb daar 10 jaar gewerkt. Op een dag stond mijn baas aan mijn bureau en vertelde dat de zaak op de schop ging. Door die rot-crisis raakten wij allemaal onze baan kwijt. Daardoor belandde ik in de WW. Gelukkig kreeg ik nog wel een flinke bonus mee, waardoor ik de eindjes aan elkaar kon blijven knopen."

"Tegenwoordig kan ik mijn aangifte niet meer op papier doen, maar moet het digitaal. Dat vind ik moeilijk en ook wel eng. Hoe zit het mijn privacy? Ik kan toch niet zomaar alles online zetten? Mijn oom hielp me altijd met mijn aangifte, maar hij wordt te oud en met die digi-d kan het ook niet meer. Dus nu moet ik het zelf doen, eigenlijk ook wel beter - want de vuile was blijft binnen – maar ik kom er toch niet helemaal uit."

"Omdat ik een jaar niet heb gewerkt - want ik had toch die WW? – heb ik in geen aangifte gedaan. Maar ik had die bonus wel op moeten geven. Daar kwam ik pas veel later achter, toen ik die boete ontving. Nou, toen ik dat bedrag zag, kreeg ik een hartverzakking!"

"Meteen gebeld met de Belastingdienst, maar daar waren ze onaardig en kwam geen steek verder. Het enige dat wel kon was een betalingsregeling treffen. Dat heb ik dan maar gedaan. Het liefste zou ik elk jaar met mijn papieren naar de balie van de Belastingdienst gaan, zodat zij mij kunnen helpen met invullen. Helemaal nu ik weer tijdelijk aan het werk ben bij de post."

P2 // FINANCIEEL ZWAKKE MIJDERS

CONTEXT

- Mensen met een laag inkomen die een financiële domper oplopen (ontslag, minder uren, etc.), waardoor het wankele evenwicht verstoord wordt.
- Deze groep zit vaak in financieel zwaar weer. Multi-problematiek; niet alleen de belasting niet op orde, ook andere zaken lopen uit de pas.
- De financiën zijn moeilijk op orde te houden.
- Beent het niet meer bij; digitalisering zet deze doelgroep op achterstand: "ben niet zo handig met de nieuwe technieken".
  - Deel van de doelgroep roept hierbij hulp in via het informele circuit ("mijn buurman helpt me").
  - Overig deel de doelgroep onderneemt niets en blijft 'aanmodderen'. En hierdoor ontstaat binnen dit cluster een subdoelgroep: digibeten.
- Sterk wantrouwen ten aanzien van digitalisering: privacy issues en makkelijk slachtoffer voor oplichting (bijv. phising).
- Voelt zich slachtoffer van het systeem en onbegrepen ("heb nergens recht op").
- Grote kans om mijder te blijven.
- Strategie: struisvogelpolitiek / kop in het zand (financieel zwakkere) en 'god zegene de greep' (digibeet).

BELEVING BELASTINGDIENST/AANGIFTE

- Administratie en in het bijzonder belastingaangifte is moeilijk. Vaak zo moeilijk, dat men er voor wegloopt.
- Begrip berichtgeving is laag ("snap die brieven nooit").
- Fiscale onwetendheid ("voor mij is het allemaal abracadabra").

P2 // FINANCIEEL ZWAKKE MIJDERS

- Grote vraagverlegenheid, omdat men hulpvraag niet goed onder woorden kan brengen of de vraag verkeerd formuleert ("van het kastje naar de muur" is het gevolg).
- Geloofwaardigheid berichtgeving hoog ("de Belastingdienst weet alles van mij, zij kunnen alles controleren").
- Mogelijkheid tot bezwaarschrift indienen onbekend.
- Mist persoonlijk / face-to-face contact ("het regiokantoor is gesloten").

DREMPELS

- Lage bereikbaarheid.
- Begrip berichtgeving laag.
- Digi-D (vaardigheid en wantrouwen).
- Digibeet of niet adequaat digivaardig.
- Vraagverlegenheid.

KANSEN

- Wijzen op mogelijkheid om aangifte op regiokantoor te laten invullen, na eerste herinnering/aanmaning ("als ze me hadden gebeld, had ik mijn papieren onder de arm genomen en was ik er naar toe gegaan").
- Wijzen op mogelijkheid tot indienen van bezwaarschrift
- Belastingtelefoon klantvriendelijker/hulpvaardiger.

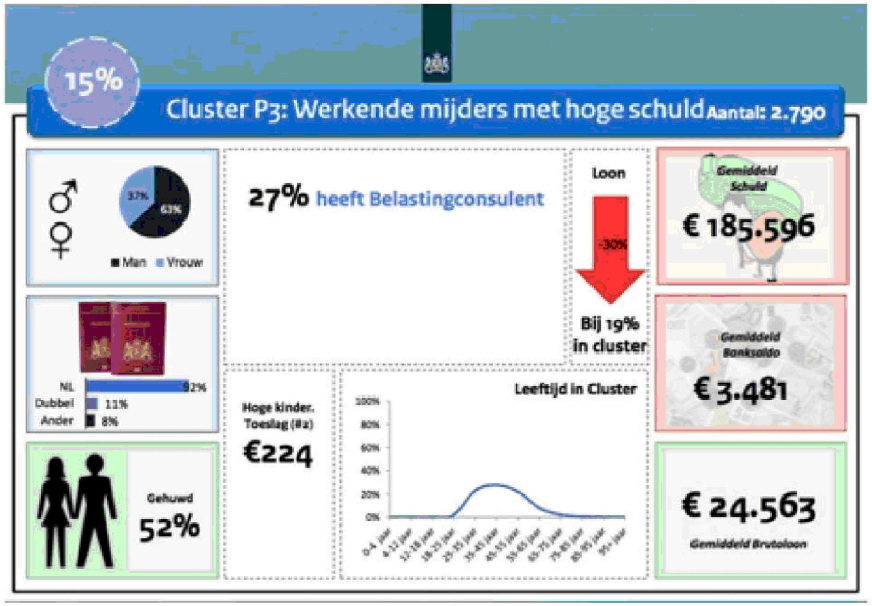
"Vroeger deed ik aangifte via de diskette van de Belastingdienst, zo wist ik zeker dat ik in het goede programma zat"

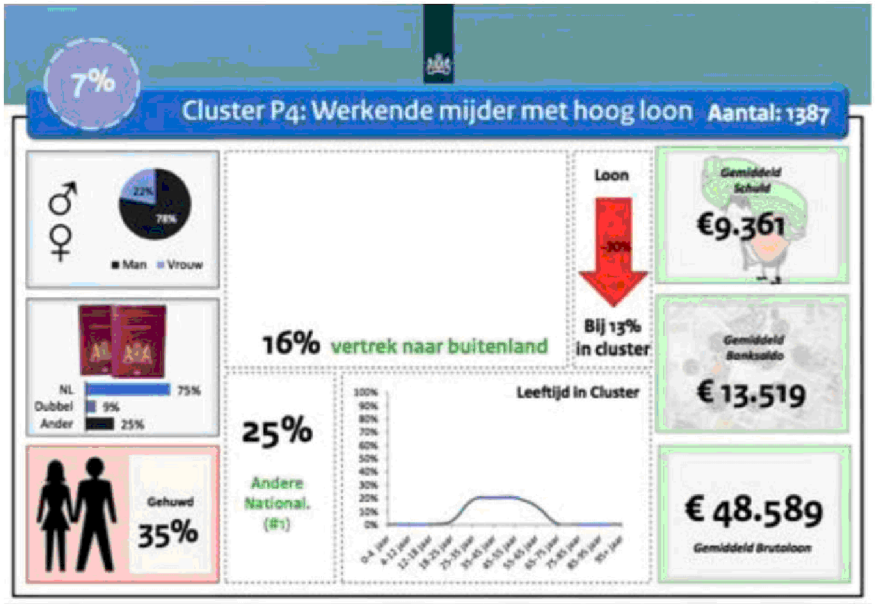
"Dat alles tegenwoordig via de computer moet vind ik niet zo prettig, je weet niet wie er allemaal mee kunnen lezen."

"ben weer bij mijn vader gaan wonen, dan heb ik geen woonlasten meer en kan ik de boete van de belastingdienst gaan betalen"


P3+4 // WERKENDEN HOOG LOON/SCHULD

P3 // WERKEND + HOOG LOON
P4 // WERKEND + HOGE SCHULD





CASE / WERKENDE MIJDERS

MAN / 42 JAAR / GETROUWD / ICT-ER

"Drie jaar geleden kreeg ik een burnout. Jarenlang hard werken, veel overuren maken en jonge kinderen die me van mijn nachtrust weerhielden, eisten hun tol. Nergens had ik meer zin in. Het liefste was ik in bed gaan liggen en de wereld buiten gesloten. Dat kon natuurlijk niet, want ik heb een gezin. Dus heb ik een jaar op halve kracht gedraaid, wel meedoen met vrouw en kinderen, maar de rest heb ik links laten liggen."

"Dus ook onze belastingaangifte. Normaal gesproken heb ik alles strak geregeld en is onze enige schuld de hypotheek. In dat jaar ontving ik inderdaad die herinneringen en aanmaningen, maar die maakten geen enkele indruk. Heb het gewoon laten gaan."

"Die ambtshalve aanslag kreeg ik, toen ik weer beter was. Een fiks bedrag, maar eigen schuld dikke bult. Dus gewoon betalen en zo snel mogelijk vergeten. En nu lopen de zaken weer op rolletjes; de toeslagen pas ik zo nodig aan en mijn aangifte is een eitje geworden, omdat het nu allemaal online verloopt."

"Het liefste zou ik automatisch aangifte willen doen en alleen willen ingrijpen als er iets verandert. Dus je aangifte wordt sowieso ingediend. Met dezelfde bedragen als vorig jaar, tenzij jezelf iets aanpast. Dan heb ik er geen omkijken meer naar; ideaal en easy."

P3 // WERKEND + HOOG LOON
P4 // WERKEND + HOGE SCHULD

CONTEXT

- Sterke drang naar controle en gemak: "kan mijn eigen zaakjes regelen en daar wil ik verder niemand mee lastig vallen."
- Ook binnen deze groep: digibeten. Veelal ouderen die minder digivaardig zijn en een drempel ervaren om (informele) hulp in te schakelen.
- Vaak de financiële zaken op orde, maar door life event uit evenwicht geraakt, waardoor financiën op de achtergrond zijn geraakt of onmogelijk werden gemaakt om aangifte te doen ("mijn ex-vrouw hield de post achter").
- Single issue / incidentele mijder ("dat overkomt me maar één keer").
- Strategie: mea culpa "neem mijn mijn verlies".
- Sterk bewust van belastingplicht, maar door life event even niet in staat om hier aan te voldoen.

BELEVING BELASTINGDIENST/AANGIFTE

- Over het algemeen verloopt aangifte probleemloos, echter een live event kan roet in het eten gooien (ziekte, echtscheiding).
- Op zich positief over aangifte doen: "als het loopt, loopt het prima en is het zelfs makkelijk, maar je moet het eerst wel inregelen."
- Negatief over Belastingdienst: star en onvriendelijk in communicatie ("zolang je in de pas loopt, gaat het goed, maar er is geen ruimte voor individuele uitzonderingen").

P3 // WERKEND + HOOG LOON
P4 // WERKEND + HOGE SCHULD

DREMPELS

- In tijden van crisis (life event vindt plaats) onbereikbaar.
- Kritische consument die wellicht zijn eigen vaardigheden overschat ("dat fiks ik zelf wel even").

KANSEN

- Online mogelijkheden verruimen om contact te kunnen onderhouden met Belastingdienst via social media en e-mail ("wil niet lang aan de telefoon in de wacht hangen, maar als ik kan chatten met de Belastingdienst, dan schakelt dat een stuk sneller").
- Wijzen op mogelijkheid tot indienen van bezwaarschrift.

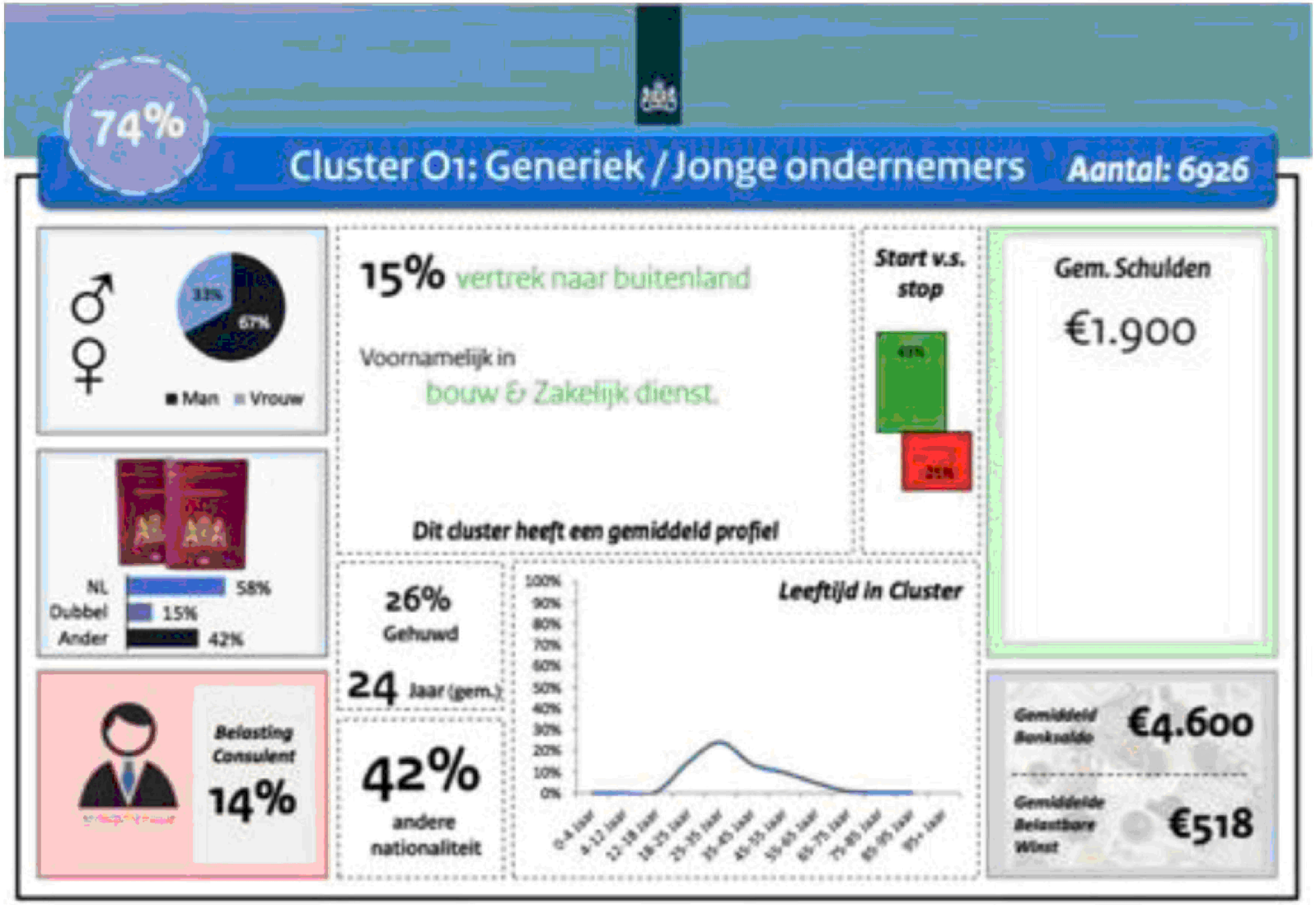
"Ik had een burnout. Zelfs veters strikken was voor mij een opgave. Toen heb ik de brievenbus een half jaar niet opengemaakt"

"Zodra je afwijkt van het normale profiel ontstaan er problemen. Dit heb ik ondervonden toen ik naar Singapore ben verhuisd"

"Dat ik een boete heb gekregen vind ik logisch, ik heb zelf verzuimd"


O1 // JONGE ONDERNEMERS

O1 // JONGE ONDERNEMERS



CASE / JONGE ONDERNEMER (vliegende starter)

MAN / 29 JAAR / SAMENWONEND / ZZP GELUIDSSTUDIO

"Na de kunstacademie ben ik samen met een vriend een geluidsstudio gestart. Zijn moeder deed onze boekhouding. Een vliegende start hebben we gemaakt; de ene opdracht na de andere rolde binnen. Na een paar jaar was de lol er af en wilden we allebei een andere kant uit. Toen hebben we zakelijk afscheid van elkaar genomen. Nu werk ik alleen en huur ik bij drukte freelancers in. En dat moet ik best vaak doen, want ik heb veel opdrachten."

"Sinds kort heb ik een boekhouder in de arm genomen. Dat kost geld, maar ik ben eindelijk verlost van die stomme boekhouding. Ik maak foto's van mijn bonnetjes en app deze door en check alleen de aangifte en jaarverslagen op gezette tijden"

"Ik ben bij die boekhouder terechtgekomen, omdat ik het zelf niet meer kon overzien en de moeder van de ex-business partner ook niet meer. Zij is eerder afgehaakt en daarna heb ik het een jaartje zelf geprobeerd. Maar dat ging niet goed. Steeds stelde ik het uit, en dat werd uiteindelijk afstel. Ik ben liever met mijn werk bezig, dan met cijfergeneuzel. Toen ik kreeg ik dus die boete en heb ik een paar extra opdrachten aangenomen om het te betalen en was het probleem opgelost"



O2 // ONDERNEMERS HOGE SCHULD

O2 // ONDERNEMERS HOGE SCHULD



CASE / ONDERNEMER (getroffen door business event)

MAN / 48 JAAR / GETROUWD / INSTALLATEUR

"Nou, ik ben blij dat we die crisis zo'n beetje achter ons kunnen laten. De handel begint weer een beetje aan te trekken, maar wat een zware jaren hebben we achter de rug. Samen met mijn zoon installeren wij centrale verwarmingen in nieuwbouwprojecten. Uiteindelijk neemt mijn zoon de zaak over, maar tot die tijd heb ik de touwtjes in handen"

"Deels doe ik de administratie zelf, dat bespaart een hoop geld. Elke vrijdagmiddag boek ik de bonnen in en stuur de facturen uit. Voor de rest zorgt mijn boekhouder. Die doet meteen ook de aangifte van mij privé. Ik weet dat hij meteen uitstel aanvraagt en zo lopen we eigenlijk altijd een paar jaar achter. Gelukkig kan ik helemaal op hem vertrouwen en hoef ik nergens aan te denken"

"de aanslag van 2013 klopt niet helemaal. Er ontbraken nog wat cijfers. Maar dat wordt nog aangepast. Dus die boetes moeten nog verrekend worden…"


INTRODUCTIE

ACHTERGROND

Jaarlijks heeft de Belastingdienst te maken met *mijders*, zij die verzuimen hun inkomstenbelasting aan te geven. Wanneer men na een herinnering en een aanmaning nog geen aangifte heeft gedaan, volgt de zogenaamde ambtshalve aanslag. Dit alles is arbeidsintensief en de Belastingdienst wil daarom binnen de *doelgroepaanpak Mijders* preventieve maatregelen ontwikkelen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen eerstejaars mijders en structureel verzuim.

Om inzicht te verkrijgen in de eerstejaars mijders is op basis van de gegevens van 2013 een clusteranalyse uitgevoerd. Hier kwamen vijf prominente clusters uit naar voren, waaronder zowel particuliere als zakelijke doelgroepen;

- P1 Jongeren
- P2 Financieel zwakke mijders
- P3/ P4 Werkende mijders met hoge schuld en werkende mijders met hoog loon
- O1 Jonge ondernemers
- O2 Nederlandse ondernemers met hoge schuld

De Belastingdienst beoogt voor deze vijf clusters interventies te ontwikkelen waarmee zij de doelgroep gerichter en daarmee effectiever kunnen bereiken dan met de tot nu toe gangbare methode. Op harde criteria zijn de doelgroepen homogeen, maar de Belastingdienst vraagt zich af of de doelgroepen zó homogeen zijn dat er doelgroepspecifieke interventies zijn te ontwikkelen. Daartoe is meer inzicht vereist in het specifieke sentiment, de attitudes en het gedrag van de verschillende clusters.

Hiertoe is kwalitatief onderzoek uitgevoerd door MARE Research.
Dit rapport is de weergave van de resultaten, conclusies en aanbevelingen.

DOELSTELLINGEN

Relevante inzichten en aanknopingspunten verkrijgen in de beleving en behoeften van vijf clusters eerstejaars mijders t.a.v. de Belastingdienst en de aangifte inkomensbelasting.

Exploratief per cluster

- Context; dagelijks leven, waarden & normen, wat vindt men belangrijk
- Inzichten op algemeen niveau; kennis & houding ten aanzien van:
  - Administratie, financiën en, indien relevant, ondernemerschap
  - De Belastingdienst in het algemeen & mindset en sentiment omtrent aangifte inkomstenbelasting.
  - Rol van peers/ adviseur bij houding t.a.v. aangifte inkomstenbelasting
- Het doen van aangifte inkomstenbelasting:
  - Gedrag; drijfveren/ drempels t.a.v. aangifte inkomstenbelasting
  - Procesbeschrijving; wanneer, wat, hoe gaat doelgroep er mee om
  - Ervaringen; key moments in het proces
  - Communicatiemomenten gedurende het proces
    - *Evaluatie van huidige communicatie*
  - Match met verwachtingen/ behoeften
- Behoeften en wensen t.a.v. aangifte doen en de rol die de Belastingdienst hierin kan spelen.

Output:

- Per cluster: doelgroepschets inclusief kennis, houding, gedrag, drijfveren, barrières en kansen voor de Belastingdienst
- Concrete aanbevelingen voor de ontwikkeling van cluster-specifieke interventies

ONDERZOEKSOPZET

VELDWERK
In homes week 44
Veldwerk 's-Hertogenbosch 2 november 2015
Veldwerk Amsterdam 3 november 2015

METHODE
n=29 single interviews waarvan:
n=12 in homes, t=60 minuten
n=14 voor de camera interviews, t=45 minuten
n=3 telefonische inhaalgesprekken, t=30 minuten

DOELGROEP

P1 JONGEREN
n=6 waarvan;
- n=3 mannen
- n=3 vrouwen

P2 FINANCIEEL ZWAKKEN
n=6 waarvan;
- n=3 mannen
- N=3 vrouwen

P3 WERKEND + HOOG LOON
n=3 waarvan;
- n=2 mannen
- n=1 vrouwen

O1 JONGE ONDERNEMERS
n=5 waarvan;
- n=3 mannen
- n=2 vrouwen

O2 NEDERLANDSE ONDERNEMERS + SCHULD
n=6 waarvan;
- n=5 mannen
- n=1 vrouwen

P3 WERKEND + HOGE SCHULD
n=3 waarvan;
- n=3 mannen

Respondenten hebben voor hun deelname een financiële vergoeding ontvangen

Werving
De respondenten aan het onderzoek zijn door een in marktonderzoek gespecialiseerd selectiebureau onder verantwoordelijkheid van MARE Research uitgenodigd.

STIMULI
Huidige communicatiemiddelen:
- Herinnering
- Aanmaning
- Ambtshalve aanslag

PROJECTTEAM

Belastingdienst

Concept -verslag Stuurgroep Doelgericht Handhaving

Belastingdienst / Belastingen /
EH(i)

Herman Gorterstraat 55
3511 EW Utrecht
Postbus 18200
3511 EW Utrecht
www.belastingdienst.nl

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

Datum
1 april 2016

Datum vaststelling
o.v.b. 20 mei 2016

Vergaderdatum 1 april 2016
Aanwezig [redacted]
Afwezig [redacted]

1. Opening en vaststellen agenda
[redacted] opent de vergadering en heet de aanwezigen van harte welkom.

2. **Stand van zaken DGH en TOMzaken** *Tijdsduur 1 uur*
[redacted] licht de voortgang van het programma toe. In de eerste bijlage worden de beginselen van het DGH nader toegelicht. In de tweede bijlage is een onderzoek opgenomen van het Burger community over hoe burgers tegen MijnOverheid aankijken en vooral hoe zij de toekomst van dit platform zien. Hebben burgers beelden of ideeën bij MijnOverheid over 5 tot 8 jaar, en wat vinden zij van een verdergaande pro-actieve rol van de Belastingdienst?

Opmerkingen SG
- Het is een 1e aanzet, de richting die is geschreven is de continuïteit.
- Kleine opmerking t.a.v. MKB de vraag of ROW erin moet terug komen. Antw. dit onderwerp komt verder in de presentatie aan de orde.
- Mooi dat het nu Doelgericht Handhaving heet.
- In de aanpak: terug dringen maar ook het terughalen. Op de voorkant investeren, maar ook aan de achterkant. [redacted] merkt op dat in praktijk de achterkant vanwege capaciteit tekort niet altijd realiseerbaar is. Het hele volledig pallet door laten lopen om de opdracht te doen slagen.
- [redacted] Start vanuit segment verantwoordelijkheid: Interactieperspectief aan de klant, hoe is de bandbreedte, de financiën/hoeveel kost het om binnen te halen?
- [redacted] Hoe komt de werking van de keten tot uitdrukking, zoals procesverstoringen en SBA? Het denken vanuit de klant? @[redacted]: gaat daar iets op proberen te bedenken.
- [redacted]: van waar uit de keten kan je bijsturen? Welke factoren werken nou het beste op? Ook investeren in de analyse, bijv. oude systemen die niet meer aansluiten op de werkelijkheid.
- [redacted]: we moeten realiseren dat de buitenwereld verandert, en dat we hier beter op moeten gaan inspelen.
- [redacted]: ondernemerscheck toepassen in alle systemen van de segmenten dan heb je een consistent instrument.

[redacted] intermediair is een relevante doelgroep. Zit te worstelen tussen de kenmerken van de doelgroep en wat je daarvoor doet en op het moment dat het niet meer gericht is op de doelgroep. Als je naar de effect gaat, dan is dat op een getrapte manier bereikt. In hoeverre wil je investeren in de intermediair en in hoeverre moet zij zelf daarin doen? Antw.
[redacted]: je hoeft als BD niet actief zelf te benaderen om de zelfredzaamheid te verhogen.
[redacted] als het extra toegevoegde waarde is om de beïnvloedingsvermogen te vergroten zet dan wel de fiscaal dienstverleners in. Dus je zal soms voor beide moeten gaan, en daar moeten we als SG rekening mee houden.

[redacted]: de aanpak moet onder de investeringsagenda worden gehangen en dus niet los. De Belastingdienst is nu aan het bedenken wat de overkoepelend strategie is. Je zou moeten nadenken over de interactie, RvB inzetten om zo slagkracht te kunnen krijgen als SG en daarmee niet in de bestuurlijke discussie zitten. Dat geef je de ruimte voor een business case (two-pager), pilots etc. om uit te kunnen proberen en de financiën vanuit de investeringsagenda te kunnen krijgen.
[redacted]: de vraag van de Belastingdienst hoe ga je de matrix werkende krijgen? De SG in de huidige vorm daar zit de matrix in.
[redacted]: wat zijn de onderwerpen, en wat willen we precies met de onderwerpen bereiken?
[redacted] spreekt zijn zorg uit over de werking en onderlinge verbinding tussen de doelgroepteams. In het verleden werkten de doelgroepteams separaat, de doelgroepteams zochten de verbinding niet met elkaar of met de verantwoordelijke organisatieonderdelen. Antw. Dat is de rol van de leden van de SG, om hier toezicht op te houden.

@[redacted]onderzoek naar nieuwe doelgroepen;

- ROW (Resulataat overige werkzaamheden) Part./Toesl./MKB KB
- Ouderen EBV
- Parttime ZZP-ers KB KB / Part./Toesl.
- Echtscheiding uitbreiden naar MKB KB

Sheet 19 kaders nieuwe doelgroepen daarin meenemen. De uitkomsten – al dan niet compleet – delen in de volgende SG overleg. Criteria die de dataminers EH hebben gebruikt daarin meenemen. Wat weet je er nu van, en op basis daarvan je richten op één of twee v.d. doelgroepen. In het duiden heeft EH een rol in, maar ook de segmenten. Voor MKB gaat [redacted] mee richting geven in de analyse. Doel is om in de volgende SG overleg tot een keuze van één tot twee onderwerpen te kunnen komen waar vervolgens een business case voor wordt opgesteld.

Begin mei al naar de leden SG, zodat een ieder binnen hun segment kan afstemmen. Vraag van [redacted] wat willen we met de huidige onderwerpen? Waar staan we nu, en gelden ze nog steeds voor de bestaande doelgroepen? @[redacted]neemt dit ook mee.

T.a.v. presentatie doelgroep Jongeren opnemen in de presentatie. @[redacted]stuurt de presentatie nog na.

Inzet [redacted] 50 uur €4800. Vanwege zijn kennis opgebouwd uit het verleden, en ondersteuning [redacted]. Dan moet de vraag en zijn

taakopdracht helder zijn. Opmerking SG: geen structurele externe inbreng meer, wie gaat zijn rol daarna oppakken? [ ] pakken dit verder buiten de vergadering op.

3. **Bevindingen** [ ] *Tijdsduur 10 min*
[ ] deelt zijn bevindingen tot nu toe met de SG aan de hand van een tiental veelgehoorde uitspraken. Sleutel woorden zijn vermoeidheid in de organisatie, verkokering en versplintering.

4. **Contacten met derden Nabestaanden** *besluitvormend*
Voorgesteld wordt om op korte termijn een verkennend gesprek met de BGNU te initiëren. Aan de stuurgroep Doelgroepgericht toezicht de vraag hier toestemming voor te verlenen en daarbij een besluit te nemen over de vertegenwoordiging namens de belastingdienst. Voorgesteld wordt om dit te beleggen binnen PDB (de grootste doelgroep).

[ ] licht het e.e.a. toe. Het door [ ] geschreven document is een uitvloeisel van wat er tot nu toe in gang is gezet, en de vraag hierbij is of de SG hiermee verder gaat? De SG merkt op dat het goed is om te kijken wat er al gedaan is bij de doelgroep Echtscheiders. [ ] geeft aan dat een plv. directeur PDB samen met [ ] en [ ] naar het verkennend gesprek moet. Of deze rol bij [ ] ligt, is nog onduidelijk omdat de richting binnen de directie nog niet duidelijk is.

5. **Steekproef Scheiden**
Vanuit het verleden is er een aparte steekproef Scheiden (642 posten van particulieren) opgesteld. Het blijkt dat de mogelijkheid tot correcties in de steekproef is opgelopen van 42 naar 47% in de onderzochte aangiften. 41% van de aangiften worden gecorrigeerd met een gemiddelde van € 3.584. Het gemiddelde bedrag lager geworden namelijk De Eigen woning is veruit de meest gecorrigeerde rubriek. Veel van de ontwikkelde instrumenten zijn pas ingezet na de indiening van de onderzochte aangiften.

6. **Verslag 19 februari 2016**
Het verslag wordt conform vastgesteld.

7. **Rondvraag en sluiting**

[ ] sluit de vergadering en dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid.

De eerstvolgende vergadering is op vrijdag 20 mei van 13.30-16.00 uur in De Wereld, China 3e etage te Utrecht.

Actiepunten:

NR.	Datum overleg	Omschrijving	Actie	Actiehouder	Deadline afgerond
4	20151120	Plan 2016 huidige doelgroepen	Plan uitwerken en uitbreiden met de koppelingen, capaciteit en de budgetplanning.	[ ] [ ] [ ]	loopt

			Vervolgens zal dit worden aangeboden aan het CDO2/COO.		
5	20160401	Overzicht oude en nieuwe doelgroepen.	Overzicht aan de hand van kader van bestaande en nieuwe doelgroepen maken voor prioritering		