



Bedrijfsonderdeel Toeslagen

editie december 2012

sectie I

Kern

BedrijfsonderdeelToeslagen versie 0.1
datum december 2012

Q:\[]\TSL_IM\Toeslagen\mkk1400\Domeinarchitectuur\Domein Arch\2012\S I
Kern\Kern 2012\BoA_sectie_Kern_BT 2012 v08.docx

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoud

Metagegevens	3
Inleiding	1
1 Missie, visie en veranderdoelstellingen	2
1.1 Context	2
1.2 Missie	2
1.3 Visie	3
1.4 veranderdoelstellingen	4
2 Afbakening	6
2.1 Producten	6
2.2 Diensten	6
3 Strategie	9
3.1 principes	9
3.2 Oplossingen	9
3.3 transitie	10

Figuren en Tabellen

Geen gegevens voor lijst met afbeeldingen gevonden.

Metagegevens**auteurs**

naam	rol	bedrijfsonderdeel

documenthistorie

versie	datum	status
0.1 – 0.8	22 december 2012	concept
0.9		review
1.0		definitief

review

Naam	rol	bedrijfsonderdeel	status
	M1 Productie		
	M2 Productie		
	M1 Handhaving		
	M2 Handhavings-regie		
	M2 Communicatie & Dienstverlening		
	M1 Bedrijfsvoering		
	M2 Bedrijfsvoering		

goedkeuring

naam	rol	bedrijfsonderdeel	status
	M1 Informatie-management	Toeslagen	
		Toeslagen	
		Toeslagen	

documenthistorie

versie	datum	status
0.1 – 0.8	21 december 2012	concept
0.9		review
1.0		definitief

review

naam	rol	bedrijfsonderdeel	status

Inleiding

doel en positionering

De domeinarchitectuur Toeslagen beschrijft de visie en doelstellingen voor het domein Toeslagen (zie Bijlage 1), de afbakening, een uitwerking van de vraagkant (producten en diensten, processen en informatie) en van de aanbodkant (applicaties en technologie), en transitieschema's voor de gevraagde veranderingen.

Bij het van klant tot klantproces wordt gebruik gemaakt van diensten uit meerdere onderdelen binnen en buiten de Belastingdienst. Verbeteringen kunnen niet losstaand worden doorgevoerd. Daarom gaat deze domeinarchitectuur uit van de gehele Toeslagenketen.

De domeinarchitectuur is in een aantal secties onderverdeeld:

- sectie I kern
- sectie II processen
- sectie III applicaties
- sectie IV technologie
- sectie V transitie

Eind 2011 is het nieuwe Toeslagen Verstrekkings Systeem (TVS) ingevoerd. De oplevering van de laatste stukken functionaliteit van TVS loopt nog door tot juli 2013 in een apart programma DTN (Definitief Toekennen Nieuw).

Vanaf toeslagjaar 2012 worden de toeslagenregelingen uitgevoerd met behulp van TVS. De afronding van de oudere jaren (t/m 2011) wordt uitgevoerd in de oude systemen.

Deze versie van de domeinarchitectuur beschrijft de huidige situatie. De uitwerking van de toekomstvisie van Toeslagen in een onderbouwde middellange termijnplanning vindt begin 2013 plaats en zal worden opgenomen in een volgende versie van dit document.

In de secties 2 t/m 5 worden de oude systemen buiten beschouwing gelaten.

1 Missie, visie en veranderdoelstellingen

1.1 Context

Belastingdienst Toeslagen is verantwoordelijk voor de uitvoeren van Toeslagen specifieke wet- en regelgeving. Huishoudens hebben recht op inkomensafhankelijke toeslagen voor hun lasten in de zorgverzekering, de huur, de kinderopvang en/of als bijdrage in de kosten van kinderen.

Bij de uitvoering van de Toeslagenregelingen wordt optimaal gebruik gemaakt van de beschikbare diensten binnen de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties. Belastingdienst Toeslagen heeft daarom naast een belangrijke uitvoerende taak, ook een regisserende taak in de uitvoering en het doorvoeren van veranderingen in de toeslagenketen.

Op dit moment zijn er circa 8 miljoen huishoudens die gebruik maken van één of meer Toeslagen. Het totale programmabudget bedraagt meer dan €10 miljard per jaar. Door de aard en de omvang van de doelgroep is het uitvoeringsproces politiek en mediagevoelig.

De verantwoordelijkheid voor de Toeslagenwetgeving en de budgetverantwoordelijkheid voor de regelingen ligt bij verschillende departementen, BiZa, SZW en VWS. Aan deze departementen wordt door Belastingdienst Toeslagen verantwoording afgelegd over de uitvoering.

In september 2011 heeft Belastingdienst Toeslagen het MLTP Toeslagen 2012-2015 vastgesteld. Dit plan is richtinggevend voor de ambitie en de activiteiten van Belastingdienst Toeslagen voor de komende jaren. Het plan sluit aan op het MLTP van de Belastingdienst, maar is verbijzonderd voor de specifieke kenmerken van het toeslagenproces.

Bijlage 1 beschrijft betrokken bij de toeslagenketen.

1.2 Missie

De missie van de Belastingdienst/Toeslagen is om toeslagen juist, tijdig en rechtmatig toe te kennen en uit te betalen op een transparante en efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger.

De missie van Toeslagen kan alleen worden gerealiseerd door verregaande samenwerking binnen de gehele overheidsketen, te beginnen bij de gespecialiseerde bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst.

Toeslagen neemt daarin de inhoudelijke regie. Toeslagen is aanspreekbaar op de verbetering, de uitvoering, de handhaving en de verantwoording van het van klant tot klantproces.

BT heeft dat verwoord in haar specialisatie:

B/Toeslagen is verantwoordelijk voor het juist, tijdig en rechtmatig toe kennen en uit betalen van inkomensafhankelijke toeslagen op een efficiënte manier en met minimale administratieve lasten voor de burger.

Zij heeft kennis en overzicht van de wet, de doelgroep, het volledige proces en de politieke wensen. Vanuit die positie regisseert Belastingdienst Toeslagen de procesketen van toeslagen met het oogmerk dat burgers zich compliant gedragen en worden bediend in de actualiteit. Dit doet zij op basis van gelijkwaardige samenwerking met de ketenpartners in de productie en voortbrengingsketen.

B/Toeslagen is de expert op het gebied van Toeslagen en stelt consistente kennis beschikbaar aan de gehele keten. Binnen de keten is kantoor Toeslagen zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de individuele klantbehandeling: complexe dienstverleningsvragen, uitzonderingen op de wet, klachten & bezwaren en intensief toezicht.

De overige werkzaamheden in de toeslagen keten worden uitgevoerd door de gespecialiseerde ketenpartners binnen en buiten de Belastingdienst.

In nauw contact met de ketenpartners in de uitvoering wordt het toezichtplan geëffectueerd en de productie geoptimaliseerd (over de gehele keten). Handavingsregie en productieregie is belegd bij B/Toeslagen. Boete- en fraudebeleid worden door B/Toeslagen vormgegeven.

B/Toeslagen is aanspreekbaar op de verantwoording aan derden (zoals beleidsdepartementen en Tweede Kamer).

1.3 Visie

Uitgaande van haar missie, heeft Belastingdienst Toeslagen een schets gemaakt van de ideale uitvoering van Toeslagen. Deze schets gebruikt zij als richtpunt voor de ingezette veranderingen.

Eenvoudig

De burger hoeft zijn toeslag niet meer separaat aan te vragen. De burger geeft slechts eenmaal aan gebruik te willen maken van overheidsdiensten en zich te conformeren aan de voorwaarden (zoals de overheid tijdig en juist te informeren over levensgebeurtenissen, etc.).

De toeslag wordt ambtshalve verstrekt op basis van gegevens die bekend zijn bij de overheid. De informatie wordt in principe direct verwerkt. Zo heeft de burger snel zekerheid over recht en hoogte van de toeslag.

Toezicht in de actualiteit

Toezicht op nog niet geverifieerde gegevens wordt uitgevoerd in de actualiteit. Bij toezicht gaan we uit van gerechtvaardigd vertrouwen. Risicoselectie aan de poort vindt ondermeer plaats op basis van historische informatie van klantgedrag, de betrouwbaarheid van de informatie en risicokenmerken van de doelgroep (profiling). Profiling biedt toeslagen de mogelijkheid tot gedifferentieerde behandeling op gebieden als dienstverlening, betaling en toezicht.

BT maakt gebruik van grondslaggegevens uit authentieke en betrouwbare derdenregistraties. Die registraties staan garant voor de kwaliteit en zijn dus verantwoordelijk voor het toezicht op de juistheid van die gegevens.

Gedifferentieerde dienstverlening

De dienstverlening aan de burger verloopt digitaal. Elke burger heeft een persoonlijke domein op het internet. Voor niet zelfredzame burgers en digitaal niet vaardigen, biedt BT de burger alternatieve kanalen. Dit kunnen zowel eigen diensten zijn (balie) als diensten van betrouwbare derden (horizontaal partnerschap).

De ondersteuning aan niet zelfredzamen heeft altijd een tweezijdig karakter: probleemoplossing en verhoging van de zelfredzaamheid.

In specifieke gevallen kan BT het initiatief nemen om de burger te bedienen via een alternatief kanaal, bijvoorbeeld bij vermoeden van fraude of herhaalde fouten met grote financiële gevolgen. Dit noemen we gedifferentieerde behandeling.

Papierloos proces

Het gebruik van papier is in de nabije toekomst geminimaliseerd. Alleen in bijzondere situaties (bijvoorbeeld bij juridische noodzaak) zal BT op verzoek op papier communiceren met de burger. Papieren beschikkingen, brieven en formulieren zijn (uitzonderingen daargelaten) verdwenen.

Voor de digitale communicatie maakt BT gebruik van gecertificeerde overheidskanalen (zoals berichtenbox).

Gedifferentieerde betaling

In de toekomst is er naast het massaal aangeboden standaardbetalingsregime, differentiatie is de uitbetaling mogelijk.

Binnen de marges van wet en regelgeving, kan de burger zelf aangeven wanneer en hoeveel wordt uitbetaald. Zo kan het terugvorderingsrisico voor de burger worden beïnvloed.

Ook BT kan het initiatief nemen om in te grijpen in het betaalregime. Bijvoorbeeld als toezicht voorafgaand aan de betaling noodzakelijk wordt geacht.

Betalingen vinden plaats op één bankrekeningnummer, dat op naam staat van de burger. Alleen in uitzonderingsgevallen wordt betaald aan derden (zoals bewindvoerders of gecertificeerde derden). Daar ligt dan ook het terugvorderingsrisico.

In de toekomst heeft de burger een rekening courant positie met de overheid.. Zo worden onnodige terugvorderingen en incassotrajecten voorkomen.

Overheidsbreed vangnet

Voor burgers die door omstandigheden in een complexe persoonlijke situatie terechtkomen, is een overheidsbreed vangnet ingericht. Deze lost problemen integraal op: dus niet alleen toeslagen, maar ook uitkering, studiefinanciering, etc. worden daarbij betrokken.

Om dit te bereiken is de wetgeving rondom toeslagen vereenvoudigd en geharmoniseerd. De grondslagen zijn objectief en gebaseerd op basisregistraties, gegevenskwaliteit is daarbij cruciaal. Toezicht vindt plaats in de actualiteit en zo dicht mogelijk bij de bron (bij voorkeur bij de basisregistraties of andere betrouwbare derdenbronnen). Zo worden onnodige correcties achteraf voorkomen. De resterende terugvorderingen worden waar mogelijk verrekend (saldo-benadering).

Transparantie: gedeelde informatiepositie via portalen

Burgers, behandelaars en betrouwbare derden hebben een gedeelde informatiepositie. De toegang tot de informatie wordt in principe bepaald door de burger. Bij het aanvragen autoriseert de burger de uitvoeringsorganisatie. Derden worden geautoriseerd middels machtiging of expliciete toestemming. De behandeling is volledig gedigitaliseerd. Formele documenten worden digitaal via de overheidsportaal ter beschikking gesteld. De documenthuishouding voldoet aan de eisen van digitale duurzaamheid. De documenten zijn zowel voor de medewerker als de betreffende burger inzichtelijk en eenvoudig te ontsluiten.

Samenwerking in de keten op basis van diensten

De toeslagenketen strekt zich uit over de hele overheid en heeft zelfs private ketenpartners. Met de ketenpartijen (zowel intern als extern) zijn heldere afspraken gemaakt over de omvang en de kwaliteit van de te leveren diensten.

Plaats en organisatie onafhankelijke uitvoering van handmatig werk

Het toeslagenproces verloopt in de basis volledig geautomatiseerd. Alleen bij complexe, niet geautomatiseerde, uitzonderingen wordt het recht handmatig berekend. Daarnaast worden risicogericht individuele posten voor handmatige behandeling aangeboden. Dit kan tijdens het aanvraag/mutatie proces gebeuren maar ook daarna. Bij de handmatige behandeling wordt onderscheid gemaakt tussen individuele complexe gevallen en seriematige voorspelbare gevallen. De laatste categorie wordt bij een gespecialiseerde afdeling opgepakt, die deze efficiënt en bedrijfszeker kan verwerken.

Uitvoerbare eenvoudige regelgeving

BT is een wendbare organisatie die proactief inspeelt op nieuwe vragen vanuit de politiek. Ze neemt een actieve rol bij de vertaling van politieke wensen naar uitvoerbare oplossingen door te participeren in de gehele beleidscyclus. Zowel in agendering, beleidsvoorbereiding als beleidsevaluatie denkt BT actief mee vanuit het perspectief: uitvoerbaarheid.

1.4 veranderdoelstellingen

Veranderingen binnen het Toeslagendomein worden geïnitieerd van binnen en buiten de invloedssfeer van Toeslagen.

Veranderingen die binnen de invloedssfeer van Toeslagen liggen, zijn uitgewerkt in het MLTP Toeslagen 2013-2015 in 4 strategische intenties.

1. Rechtmatig toekennen van Toeslagen: elke euro op de juiste plaats op het juiste moment.
2. Klantgerichte dienstverlening: een toeslag zonder onnodige rompslomp
3. Een Transparant & Efficiënt proces: hoge efficiëntie en effectieve inzet van middelen, met maximale transparantie voor de burger en de politiek..
4. Wendbare organisatie: in staat is nieuwe vragen vanuit de politiek snel en nauwkeurig in te voeren en uit te voeren.

De strategische intenties vormen het hoogste niveau toetskader voor veranderingen in het Toeslagendomein. Veranderingen buiten de invloedssfeer van Toeslagen zijn politieke en maatschappelijke ontwikkelingen. In Bijlage 2 is een verkenning van externe ontwikkelingen opgenomen. Het MLTP-Toeslagen anticipeert op deze ontwikkelingen.

De uiteindelijke veranderdoelen vormen een combinatie van externe wensen en eigen interne veranderdoelen. Belastingdienst Toeslagen bundelt de veranderdoelen in 8 strategische lijnen gerelateerd aan de strategische intenties.

	Strategische lijn	Omschrijving
1	Verbeteren persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden communicatie en dienstverlening	Het vergroten van compliantie en vergroten van de zelfredzaamheid van de burger (lees: minder persoonlijke ondersteuning door de Belastingdienst) door verbeteren en differentiëren van persoonsgebonden en niet persoonsgebonden dienstverlening.
2	Verbeteren individuele klantbehandeling	Het verbeteren van de efficiency en kwaliteit in de handmatige klantbehandeling binnen de keten (BT + partners) toeslagen.
3	Invloed op stakeholders en nieuwe wetgeving	Het 'in control komen' op nieuwe ontwikkelingen door het verbeteren van bestuurlijke en inhoudelijke contacten met de stakeholders binnen en buiten de Belastingdienst. Het betreft zowel nieuwe wetgeving als bestuurlijke trajecten.
4	Verbeteren gegevenspositie (uniformeren en kwaliteitsverbetering)	Het verhogen van de rechtmatigheid en efficiëntie en de verlaging van de administratieve lasten door het vergroten van de beschikbaarheid en kwaliteit (juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit) van gegevens van

		derden. Activiteiten voor het verbeteren van de kwaliteit en de uniformiteit van de gegevens van toeslagen (zowel eigen data als data van derden). Hieronder vallen ondermeer aansluiting op BAG, GBA, RNI, BRI, LRK, etc. etc.
5	Versterken samenwerking in de uitvoeringsketen	Verbeteren van samenwerking in de uitvoering in de Toeslagenketen. Invulling uitvoeringsregie, productiebesturing kantoor, externe verantwoording, kwaliteits-, performance- en waardemanagement, ketenafspraken DVO's, business requirements
6	Verbeteren IV-proces en architectuur	Het vergroten van de wendbaarheid door het verbeteren van de performance van de totale IV-keten: het invoeren van het 3/6/9 maanden principe.
7	Verbeteren betaalproces	Het vergroten van de efficiëntie van de keten door het verbeteren van het betaalproces. De verbeteringen betreffen de snelheid waarmee kan worden betaald, betaalrichting, gedifferentieerd betalen (obv profielen) en de verbetering van het terugvorderingsproces.
8	Verhogen compliance, reduceren misbruik en oneigenlijk gebruik	Het vergroten van de rechtmatigheid door verhogen compliance, reduceren misbruik en oneigenlijk gebruik.

2 Afbakening

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke wettelijke regelingen en convenanten ten grondslag liggen aan het domein, en op welke wijze het domein deel uitmaakt van een grotere omgeving. Deze omgeving omvat alle actoren waarmee het domein interacteert of waarvan het domein afhankelijk is.

2.1 Producten

Het toeslagendomein omvat de uitvoering van één generiek product: de inkomensafhankelijke toeslag onder het regime van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.

Belangrijke kenmerken van de AWIR: het toekennen van een maandelijks voorschot op basis van het actuele inkomen en de lasten van het huishouden met een jaarlijkse eindafrekening.

Onder dit regime vallen op dit moment 4 toeslagregelingen.

Producten	Omschrijving
Wet op de huurtoeslag	Inkomensafhankelijke bijdrage in de kosten van een huurwoning.
Wet op de zorgtoeslag	Inkomensafhankelijke bijdrage in de kosten van de (verplichte) zorgverzekering.
Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen	Inkomensafhankelijke bijdrage in de kosten van kinderopvang.
Wet op het Kindgebonden budget	Inkomensafhankelijke bijdrage in de kosten van kinderen jonger dan 18 jaar.

2.1 Diensten

ID	Diensten	Afnemer	Omschrijving
	PRODUCTIE		
TPR	Toeslagen Productieregie diensten		
	<i>Verstrekken Toeslag</i>	Burger	Het verstrekken, tijdig en rechtmatig, van een toeslag aan de burger
	<i>Regisseren productie in de Toeslagenketen</i>	BO-en	Regie uitvoeren in de productie van de procesketen Toeslagen in afstemming met de ketenpartners.
	<i>Regisseren (handmatige) productieteams</i>	BO-en	Regie uitvoeren op het handmatig proces Toeslagen over de productieteams in afstemming met de ketenpartners.
	<i>Afspraken beheer interne- en externe ketenpartners</i>	Keten-partners	Het maken van afspraken met interne- en externe ketenpartners in de Toeslagen keten over de invulling van de te leveren diensten..
	<i>Leveren productiestatus informatie</i>	Bd/DgBel	Het leveren van informatie aan Bd en DgBel over de uitvoering van het proces, voortgang, voorraden en verantwoording.
TPU	Productie –uitvoeringsdiensten		
	<i>Behandelen Uitval</i>	BT	Directe behandeling (dagbasis) van uitval agv het ontbreken van gegevens, inconsistenties, incomplete meldingen door burgers of derden
	<i>Behandelen Uitworp/risico's</i>	BT	Uitvoeren van toezichtacties op basis van uitworp n.a.v. selectieregels voor het massale proces die zijn vastgesteld door handhavingsregie BT
	<i>Behandelen bezwaar</i>	burger	Behandeling van een bezwaar; toeslagen voert de regie naar de burger als bezwaar ook betrekking heeft op ander bedrijfsonderdelen
	<i>Behandelen beroep</i>	burger, rechtbank	Behandeling van een beroep door burger ingediend bij de rechtbank.

	<i>Behandelen klacht</i>	burger	Behandelen van een klacht van burgers of ombudsman die betrekking heeft op Toeslagen, incl. invordering Toeslagen
	<i>Behandelen schadeverzoek</i>	burger	Behandelen van een schadeverzoek van burger
	<i>Behandelen klantvraag 2e lijns</i>	burger	Beantwoording van complexe klantvragen. (gesteld aan BT of doorgeleid via Beltel/Bali).
	<i>Uitvoeren bijzondere berekening Toeslagrecht en hoogte</i>	burger	Handmatig bepalen van Toeslag recht en hoogte voor bijzondere situaties
	<i>Beheren relaties met externe ketenpartners</i>	BT	Relatie en afspraken beheer van externe ketenpartners van BT. Omvat ook convenanten- en afsprakenbeheer
	<i>Behandelen verzoek van externe Ketenpartners</i>	Keten-partner Toeslag Service Punt TSP	Informeren en beantwoorden vragen van externe ketenpartners in het Toeslagen proces.
	<i>Actualiseren klantbeeld Toeslagen</i>	Keten-partners, BO-en, burger	Het klantbeeld van burgers wordt actueel gehouden door behandelaars en met gegevens van basis administraties en massaal proces.
	HANDHAVING		
THR	<i>Toeslagen Handhavingregie diensten</i>		
	<i>Regisseren handhaving in toeslagketen</i>	BO-en Ext.keten-partners	Ketenregie uitvoeren op de uitvoering van het opgestelde Handhaving-plan in afstemming met de ketenpartners en BO-en. Dit omvat ook communicatie
	<i>Rapporteren handhaving</i>	B/T, DgBel	Rapporteren mbt handhaving-plan, acties, kwaliteit
THU	<i>Handhaving - uitvoeringsdiensten</i>		
	<i>Onderzoeken risico's op non-compliance</i>	DgBel BO-en	Het onderzoeken van gesignaleerde risico's op non-compliance en vertalen naar effectieve interventies per doelgroep, risicomix en handhaving-plan
	<i>Uitvoeren seriematig toezicht</i>	DgBel	Handmatig behandelen van series toezichtposten met specifieke complexiteit of risicokenmerken
	<i>Uitvoeren individueel toezicht</i>	DgBel	Uitvoeren van subject gericht toezicht (grove schuld, fraude, opzet, oneigenlijk gebruik)
	<i>Uitvoeren Intelligence</i>	DgBel BO-en	Doelgericht verzamelen, analyseren en veredelen van gegevens tot informatie om benadering door BT op specifieke groepen te kunnen afstemmen en compliance te verhogen
	<i>Signaleren fraude</i>	FIOD DgBel	Signaleren naar FIOD van specifieke fraude ism ketenpartners
	<i>Opleggen boete</i>	DgBel/ burger	Het vaststellen en opleggen van individuele boete of uitsluitingsmaatregelen.
HC	<i>Handhaving-Communicatie</i>		
	<i>Bevorderen compliance door communicatie</i>	Burger dgBel	Uitvoering geven aan specifieke communicatie (vorm/kanaal) met doelgroepsegment of externe partij met het doel compliance bevordering
	BEDRIJFSVOERING		
TBV	<i>Verantwoordings diensten</i>		

	<i>Verantwoording naar dgBel en opdracht-gevers mbt de uitvoering van toeslagen</i>	dgBel departementen RAD CBS	Ism de ketenpartners verzorgen van kwalitatieve en kwantitatieve verantwoordingsrapportages.
TBU	<i>Bedrijfsvoering- uitvoeringsdiensten</i>		
	<i>Beantwoorden adhoc vragen</i>	Tweede Kamer, Pers	
	<i>Controles</i>	RAD, dgBel	Controle plan en uitvoering met rechtmatigheid uitvoering, kwaliteitsmanagement

3 Strategie

De basisstrategie hergebruik van/ aansluiting op bestaande oplossingen en oplossingsrichtingen binnen de Belastingdienst en de rijksoverheid.

3.1 principes

Belastingdienst Toeslagen conformeert zich aan de concernarchitectuur principes en het dienstenmodel. Daarnaast heeft Toeslagen een aantal specifieke bedrijfsprincipes.

Principe	Definitie
De burger centraal	Bij ontwerpkeuze en uitvoeringskeuzes staat het effect voor de burger centraal. Wijzigingsvoorstellen worden (in volgorde van belang) beoordeeld op bijdrage voor de burger, uitvoering en verantwoording.
Toezicht bij de bron	Toeslagen maakt zo veel mogelijk gebruik van gegevens van derden. Met derden maakt zij afspraken over toezicht op de kwaliteit van de aangeleverde informatie.
Dienstverlening waar nodig	Burgers worden bediend op de plek waar dat het meeste relevant is. Waar nodig worden interne en externe partijen ingeschakeld bij de dienstverlening en voorzien van een adequaat instrumentarium.
Reactie in lijn met verwachting	De reactietijd van het proces is in lijn met het verwachtingspatroon van de burger, dus minuten indien de gebeurtenis elektronisch wordt gemeld, enige dagen indien de gebeurtenis via een papier wordt doorgegeven.
Gedeelde informatiepositie	Alle betrokkenen in het proces (inclusief de burger) beschikken over dezelfde informatie die ten grondslag ligt aan de beschikking.
Logistiek leidend	Bij de inrichting zijn logistieke concepten leidend en niet de wet.

3.1 Oplossingen

De vertaling van strategische lijnen naar afgebakende geplande oplossingen heeft nog niet plaatsgevonden. Wel is een eerste quick scan uitgevoerd naar de aangrijpingspunten van de verschillende strategische lijnen. Deze is navolgende opgenomen.

	Strategische lijn	Vraag	Relevant aanbod
	Transitie/DTN	Voortbrenging TVS naar de lijn Afronding TVS functionaliteit Invoering competentiepaspoort Invoering LEAN Productie TVS in de lijn	Nvt
1	Verbeteren persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden communicatie en dienstverlening	Betaalinformatie in burgerportaal Beschikking in burgerportaal Digitale beschikking Gedifferentieerde dienstverlening Full service internet	2013 Compacte beschikking 2013 Digitaal beschikken DT 2013 Aansluiting op berichtenbox 2013 Digid machtigen 2013 E-herkenning 2013 Digid-midden 2014 Digid

			buitenland 2015 ETM 2015 Digitaal archief
2	Verbeteren individuele klantbehandeling	Reductie handmatige uitval Uitval naar burger Verbeteren klantbeeld kantoor Verbeteren werkstroombesturing Verbeteren contactinformatie Verbeteren productieinformatie Integrale behandeling over huishoudens heen.	2013 AKB 2013 Top 10 kantoorportal 2014 Ontsluiting contactinfo mijnoverheid.nl? 2013 EDW? 2013 DWB
3	Invloed op stakeholders en nieuwe wetgeving		Permanent: Nieuwe regelgeving
4	Verbeteren gegevenspositie (uniformeren en kwaliteitsverbetering)	Aansluiting BAG GBA-conform werken	2013 LRK 2014 BRI 2014 NINBI 2014 RNI 2015 BAG
5	Versterken ketenregie	DVO's Waardegedreven uitvoering Kwaliteitsborging keten Productiebesturing kantoor	2013 Dienstenmodel belastindienst 2013 EDW?
6	Verbeteren IV-keten	Uitfaseren LOA's (2014) Uitfaseren oude systemen End using computing Schonen portfolio Actualiseren BOA Componentsgewijs deployen	2013 Dienstenmodel 2013 Bouwblokken April 2014 XP uitgefaseerd. 2013 TVS in de lijn
7	Verbeteren betaalproces	Verbeteren terugvordering Reductie aantal terugvorderingen Versnellen betaalproces Gedifferentieerd betalen Eén bankrekeningnummer	2013 Verbeteren terugvordering 2013 Eén bankrekeningnummer 2013 Stoppen betaling bij VOW 2014 Modernisering betalingsverkeer 2013 Stoppen clusterbetalingen
8	Verhogen compliance, reduceren misbruik en oneigenlijk gebruik	Profiling Verbetering intelligencepositie Verbeteren M&O proces Samenwerking met andere overheden Gedifferentieerde behandeling	2013 EDW

3.1 transitie

De paragraaf transitie wordt in een volgende versie uitgewerkt.

Bijlage 1 Domeinen (conform ABB)

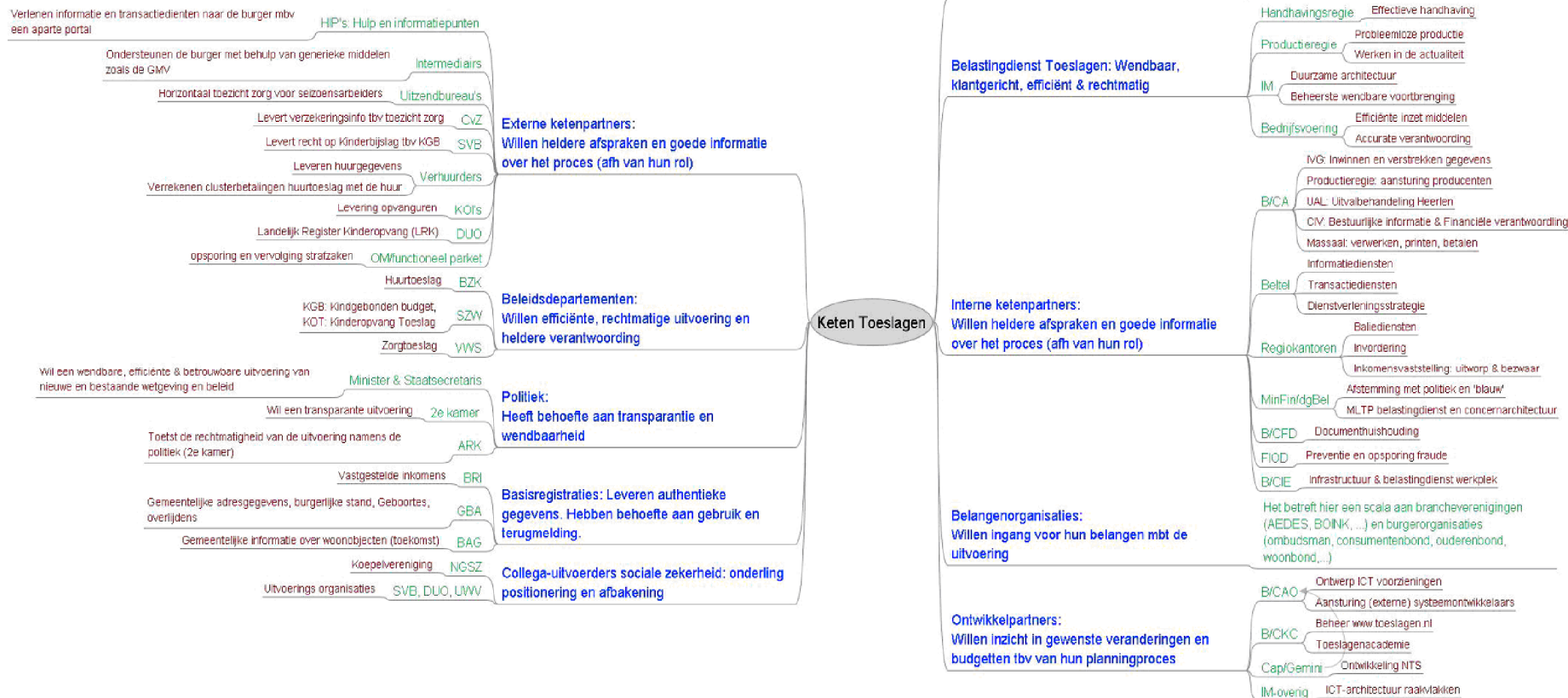
Het Kaderdocument IV-keten, versie 1.1 def beschrijft ondermeer de onderkende domeinen in de IV-keten.

Een Domein is een verzameling producten & diensten, processen en IT-Services waarvoor binnen de Belastingdienst één verantwoordelijk bedrijfsonderdeel is aangewezen voor de uitvoering van de processen. Per Domein is één IM Functie als verantwoordelijke aangewezen.

De Domeinen binnen de Belastingdienst zijn:

Domein Omschrijving	Bedrijfsonderdeel
Aanslag	Belastingregio's
Aangifte	Belastingregio's
Inning	Belastingregio's
Toezicht	Belastingregio's
Douane	Douane
Toeslagen	B/Toeslagen
Dienstverlening	Belastingtelefoon
Ontvangen & Mededelen	B/CA
Opsporing	B/FIOD-ECD
Facilitair: Kennis & Comm.	B/CKC
Facilitair: Diensten	B/CFD
Concernadministratie	B/CA
Infrastructuur	DGBel
Productiebesturing	B/CA
Gegevens	B/CA
Facilitair: IV-CAO (Ontwikkelstraten)	B/CAO
Facilitair: IV-CIE	B/CIE
IV-Keten	DGBel
Niet-Belastingdienst	

Bijlage 2 Externe en interne partijen



Bijlage 3 Ontwikkelingen

