



**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
17 november 2011

Auteur

agenda

Overleg MT Belastingdienst

Vergaderdatum en -tijd 21 november 2011, 14:00 – 17:00 uur
Vergaderplaats Ministerie van Financiën, zaal S2.19
Deelnemers

Agendapunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Stand van zaken toeslagen/NTS (*mondeling*; in aanwezigheid van en)
3. Rondvraag
4. Actualiteiten: stand van zaken nieuwe website (*mondeling*;)
5. Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 7 november 2011 (*bijgevoegd*)
6. Vertaalbeleid (*stuk bijgevoegd; meningvormend*;)
7. Visie op digitale dienstverlening aan bedrijven (*stuk bijgevoegd*;)
8. Voortgangsrapportage aanpak onvolkomenheden Algemene Rekenkamer oktober (*stukken bijgevoegd*;)
9. Uitkomsten behandeling Belastingplan TK (*stuk volgt*;)
10. Komende week/weken:
 - Agenda's komende week (*worden verspreid met het weekbericht*)
11. Terugkoppelingen/mededelingen

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

7 november 2011

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
45.01	T	presenteert het "project "Bezwaar" Belastingregio's". Presentatie wordt met het MT-verslag meegezonden. Opmerkingen: - bezwarencheck meegenomen? Ja; - "nieuw gegeven" bezwaar of niet? Kijken wat nu al juridisch mogelijk is en tevens inzetten op wijziging wetgeving (tweezijdig soepel herzien), ook in relatie tot VDA; - aanpak leidt niet tot meer bureaucratie; - is voorbeeld van LEAN in een proces in plaats van in een team; - is een start met sturen binnen segmenten. Aanpak spreekt MT aan; in 2012 zelfde aanpak voor invordering en IH-proces, dus over de bedrijfsonderdelen heen	✓
45.02	A	N.a.v. introductie connectpeople eind 2011 in avondsessie gesprek over sociale media inclusief presentatie nieuw sociaal intranet B/CKC. Dan ook vraag hoe te ordenen en te gebruiken	
45.03	B	stemt in met voorstel uitvoering vooronderzoek Registratiewet. Leidt tot minder AL bij notarissen. Bij vooronderzoek ook niet-leden KNB betrekken. B/CA heeft capaciteit beschikbaar voor vooronderzoek. Resultaten ervan lopen t.z.t. mee in prioritering binnen portfolio	✓
45.04	B	MT stemt, na het maken van enkele opmerkingen, in met Bedrijfsplan 2012, waarbij wordt aangetekend dat het onderdeel Personeel nog zal worden aangepast aan de komende discussies over SPP en investeringsagenda	✓
45.05	A	MT bespreekt 1 ^e versie Investeringsagenda en onderstreept het belang van het als bedrijfsonderdelen samen optrekken. Er zijn wel spanningsvelden te onderkennen: uitzendkrachten vervangen door eigen medewerkers, aannemen van nieuwe medewerkers terwijl elders nog overbezetting is. MT ziet wel mogelijkheden voor –tijdelijke- oplossingen. Spanningsvelden, discussies en afwegingen komen in nieuwe versie SPP, mogelijke oplossingen Investeringsagenda. Top 50 gaat over SPP en Investeringsagenda. Stukken komen van en	
45.06	B	MT bespreekt memo risicoanalyse 2012 Belastingdienst. Het MT kiest voor de volgende vijf risico's: 1. Continuïteit. 2. Continuïteit NTS 3. Taakstelling 4. Verbetering Toezicht 5. Vernieuwing Ad 1. Inclusief ICT; daarbij ook portfoliomanagement benoemen Ad 2. Inclusief beheer CAP Ad 4. Bredere opzet dan voorgesteld: niet focus op alleen HT, maar	

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.

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

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
		evenwicht HT/VT benoemen, evenals capaciteitsinzet. Ook fraude als risico benoemen: VT, OB, TSL Ad 5. Tot uitdrukking brengen dat we geen stilstaande organisatie willen worden Bedrijf maakt nieuwe risicoanalyse	Bedrijf
45.07	B	MT bespreekt memo onderwerpen 9 ^e halfjaarsrapportage. Algemene opmerkingen: alleen rapporteren wat is gebeurd, niet vooruitlopen op wat nog moet gebeuren. Overige opmerkingen: - NTS: geen herhalingen van brief; - telefonische dienstverlening: alleen organiseren balieafspraken melden; - melden; niet alleen externen; - effectenonderzoek toeslagen: al iets (te) melden in deze hj-rapportage? - aanpak BTW-fraude: akkoord; - buitenlands vermogen: akkoord; - aanpak systeemfraude: akkoord; - verrekeningen: niet apart melden, onderdeel van damages; - evaluatie Ksb: bron van de toezegging? - spoor I en II: aankondiging spoor II-brief Bedrijf neemt voortouw bij opstellen halfjaarsrapportage	Bedrijf
45.08	A	Concernrapportage september: - beeld 2011 is dat na startproblemen de maanden daarna wel conform de norm is gepresteerd; in de registratie is dit niet zichtbaar. Daarom in 2012 afhandeling bezwaren (ook) maandelijks registreren en niet alleen voortschrijdend; - slotcategorie (achterblijven, maar waarschijnlijk nog wel te halen): overleg LKB met cluster Bedrijf over realiteitsgehalte van deze prognose	LKB/ Bedrijf

MT BELASTINGDIENST

21 november 2011

Agendapunt 6:

Vertaalbeleid



Aan

MT Belastingdienst

Inlichtingen

Domein Dienstverlening

06.

notitie

Verruiming vertaalbeleid dienstverlening Belastingdienst

Datum

17 november 2011

Notitienummer

DGB/

Rubriek

Dienstverlening

Paraaf

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

1. Aanleiding	1
2. Beleidskader Rijksoverheid	2
3. Huidige situatie Belastingdienst	3
4. Redenen voor herziening vertaalbeleid	4
5. Voorstel nieuw vertaalbeleid Belastingdienst	4
5.1 Richtlijn omtrent taal	5
5.2 Richtlijn omtrent doelgroep	5
5.3 Richtlijn omtrent producten en diensten	6
5.4 Richtlijn omtrent kanaalkeuze	6
6. Organisatorische belegging	7
7. Vervolgstappen	7

1. Aanleiding

Verschillende signalen – onder andere via brieven en klachten aan de Belastingdienst en via de ombudsman overgebracht – geven aan dat de Belastingdienst bepaalde groepen onvoldoende met vertaalde dienstverlening ondersteunt.

Een korte schets van onze dienstverlening aan binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen en nieuwkomers in Nederland laat zien dat vertalingen ontbreken of beperkt zijn:

- onze sites zijn gefragmenteerd en beperkt in het Engels en Duits vertaald, op de douanesite na
- formulieren zijn niet vertaald op bondige toelichtingen bij een aantal na
- post aan niet-ingezetenen, zoals de NINBI brieven, wordt alleen in het Nederlands verstuurd. Van de verstuurde brieven (in 2009 180.000) komt 17% goed ingevuld retour.
- aan de balies en onze callcentra voor binnenlands belastingplichtigen mag geen andere taal dan Nederlands worden gesproken, ook niet tegen expats,

tijdelijke arbeidskrachten en buitenlandse intermediairs die Nederlandse bedrijven of burgers vertegenwoordigen

- de beperkte vertaling op de sites en van onze formulieren leidt tot een beroep op de BelastingTelefoon Buitenland door niet-ingezetenen (totaal aantal bellers naar de BelastingTelefoon Buitenland in 2010: 542.432)
- Buitenlandse intermediairs die Nederlandse bedrijven of burgers vertegenwoordigen kunnen alleen via de uitsluitend Nederlandstalige BelastingTelefoon binnenland persoonsgebonden informatie over hun cliënten verkrijgen. BelastingTelefoon Buitenland, waar wel Engels en Duits wordt gesproken, beschikt niet over de gegevens van binnenlandse klanten.
- Het M-biljet voor immi- en emigranten is dik, complex, alleen in het Nederlands (ook de toelichting) en louter op papier verkrijgbaar

Deze beperkte vertalingen staan haaks op de tendens van internationalisering van de arbeid, de slogan 'Nederland vestigingsland' die we daarbij voeren, de (belasting)maatregelen die we treffen om expats te stimuleren hier te komen en het EU-beleid inzake het aantrekken van buitenlandse werknemers.

De kans is groot dat de groep niet-Nederlands sprekende belastingplichtigen en toeslaggerechtigden door de beperkte vertaling van ons dienstverleningsaanbod een relatief groot beroep doet op onze (duurdere persoonlijke) dienstverlening om te kunnen komen tot compliant gedrag. Dit is minder klantvriendelijk en minder efficiënt. Dit geeft reden het huidige vertaalbeleid te verruimen. De overheidsbrede beleidskaders voor het vertaalbeleid worden hierbij als uitgangspunt genomen. Dit memo schetst deze overheidsbrede beleidskaders bij vertalingen en biedt richtlijnen om als Belastingdienst hier op een zowel kostenefficiënte als klantgerichte wijze mee om te gaan.

Deze nota richt zich op uitgaande vertalingen in het kader van de dienstverlening van de Belastingdienst aan burgers, bedrijven en intermediaire partijen. Wat betreft de inkomende post, zijn de Europese verordeningen leidend waarin staat dat de Belastingdienst geen verzoekschriften of andere documenten (inkomende post) mag weigeren als deze zijn opgesteld in een officiële taal van een andere lidstaat.

2. Beleidskader Rijksoverheid

De rijksoverheid hanteert als vertaalbeleid het 'Vertaalbeleid van de overheid' (RVD communicatiereeks Afspraken, 2006-4).

In de brochure 'Vertaalbeleid van de overheid' staat aangegeven: *'De rijksoverheid vertaalt haar informatie in principe niet. Er zijn vaak doeltreffender manieren om allochtonen in Nederland te bereiken. Voor bepaalde doelgroepen en in bijzondere situaties maakt de overheid echter een uitzondering. In onderstaand keuzemodel staan de uitzonderingen weergegeven:*

*Is de informatie bestemd voor een van de volgende groepen:
Doelgroepen die in het buitenland wonen;
Nieuwe immigranten;
Asielzoekers;
Mensen die illegaal in Nederland verblijven.*

Nee ↓

*Ja → **Vertalen***

<i>Is een van de volgende situaties aan de orde: Bestaat er een reële kans op rechtsongelijkheid? Is er een risico voor de volksgezondheid? Dreigt er een crisis of is er sprake van verstoring van de openbare orde? Is er sprake van aantasting van de integriteit van het lichaam? Bestaat de kans dat vrijheidsstraffen niet goed kunnen worden uitgevoerd?</i>	<i>Ja → Vertalen</i>
<i>Nee ↓</i>	
Niet vertalen	

Indien vertalen aan de orde is:

Als de overheidsinformatie bestemd is voor het algemeen publiek, dan dient minimaal een samenvatting te worden vertaald in de volgende talen: Engels; Frans; Duits; Spaans; Turks; Arabisch; Papiament; Chinees; Portugees

Is de informatie niet gericht op het algemeen publiek, bekijk dan per situatie of – en in welke taal – de boodschap moet worden vertaald.'

Naast het 'vertaalbeleid van de overheid' is ook de 'Wet gebruik Friese taal in het rechtsverkeer (wet van 11 mei 1956)' van kracht. Deze wet maakt dat we voor Friestaligen verplicht zijn om in Friesland bij de balie in het Fries te (kunnen) communiceren. Een nog aan te nemen taalwet zal borgen dat iedereen in de provincie Friesland het recht heeft in het contact met de overheid of in de rechtszaal zelf te kiezen voor de Nederlandse of Friese taal. Mocht deze wet aangenomen worden, dan zal binnen alle dienstverleningskanalen in het Fries gecommuniceerd moeten kunnen worden.

3. Huidige situatie Belastingdienst

Het huidige vertaalbeleid van de Belastingdienst is vervat in de richtlijn voor vertalingen door de Belastingdienst, versie 5 maart 2007 van Handhavingsbeleid DGBel. Dit Belastingdienst-vertaalbeleid stelt dat we voor inwoners, zelfs als het gaat om expats, niet vertalen. Achtergrond hiervan is de inburgeringsgedachte. Daarnaast geeft de richtlijn aan dat we vertalen bij uitgaande post voor niet-bewoners, maar wel in redelijkheid. Hiermee werd dus een afwijking ingezet van het overheidsbrede vertaalbeleid uit 2006, dat meer ruimte geeft om vertalingen te bieden.

In de bijlage bij dit memo wordt een beeld geschetst van hetgeen we nu in de kanalen internet, telefoon, post en balie vertaald aanbieden. Naast vertalingen in de Belastingdienst-dienstverleningskanalen, participeren we als Belastingdienst ook in de site Newtoholland, the Dutch government immigration website (geheel in het Engels). Deze site biedt die nieuwkomers in Nederland hulp. Op deze site kun je doorlinken naar de Belastingdienstsite. Hier is de informatie fragmentarisch vertaald. Tevens participeren we met andere overheidsorganisaties in de site Grensinfopunt. Deze site biedt in het Nederlands en Duits informatie over wonen, werken en studeren in Nederland, België of Duitsland.

De kosten van het vertalen zijn deels inzichtelijk te maken. De vertalingen op de website bedroegen in 2010 € 6.410 en in 2011 tot en met september € 10.076. Hierin is geen onderscheid gemaakt tussen de kosten van de Duitstalige en de Engelstalige vertaling.

Voor de BelastingTelefoon Buitenland en Douane geldt dat de medewerkers drietalig zijn – Nederlands, Engels en Duits. Deze meertaligheid leidt niet tot hogere loonkosten dan gemiddeld, wel het feit dat deze mensen kennis van alle fiscale gebieden hebben.

De baten van het vertaalbeleid zijn minder goed te kwantificeren. Al dan niet vertalen zal waarschijnlijk leiden tot een vermeerdering dan wel vermindering van de compliance bij de betreffende doelgroepen.

4. Redenen voor herziening vertaalbeleid

In de praktijk heeft het Belastingdienst-vertaalbeleid uit 2007 ertoe geleid dat we binnenlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die in het buitenland wonen weinig, gefragmenteerde en niet altijd goed vindbare vertaalde informatie aanbieden. Aan nieuwe immigranten bieden we nog minder en ook gefragmenteerd vertaalde informatie aan.

Voorbeeld hierbij vormen onze sites: de site van de Belastingdienst is gedeeltelijk in het Engels en Duits vertaald, de douane-site is geheel in het Engels vertaald en niet in het Duits en de Toeslagensite is niet vertaald.

Ondanks het feit dat ons op dit moment goede klantcontactinformatie nog ontbreekt, hebben we wel indicaties dat er fouten worden gemaakt door niet-Nederlandssprekenden in hun interactie met de Belastingdienst. Zo komt ca. 80% van de Nederlandstalige NINBI formulieren niet goed retour. Er wordt een relatief groot beroep gedaan op de (duurdere persoonlijke) dienstverlening aan in het buitenland wonende belastingplichtigen; in 2010 hebben 542.432 bellers naar BelastingTelefoon Buitenland gebeld.

Organisatorisch gezien kan geconcludeerd worden dat de uitvoeringscoördinatie van het vertaalbeleid is verspreid.

Als Belastingdienst vormen we met deze uitwerking van het vertaalbeleid een uitzondering binnen de rijksoverheid. Andere overheidsorganisaties, zoals SVB en CVZ, bieden uitgebreidere vertalingen aan, zoals bijvoorbeeld een telefonische helpdesk in zeven talen of steunpunten in het buitenland.

5. Voorstel nieuw vertaalbeleid Belastingdienst

Voorgesteld wordt het beleidskader van de Rijksoverheid te hanteren als kader voor het vertaalbeleid van de Belastingdienst.

Het beleidskader 'vertaalbeleid van de overheid' geeft de ruimte aan waarbinnen we vertalingen van onze dienstverlening aan kunnen bieden aan bepaalde doelgroepen. Er is hierbij niet sprake van een boodschap aan het algemene publiek, maar van veelal persoonsgebonden dienstverlening aan specifieke doelgroepen. Het vertaalbeleid van de overheid stelt daarbij dat per situatie moet worden bekeken of – en in welke taal – de boodschap moet worden vertaald. Dit hoofdstuk biedt hiertoe richtlijnen.

Als Belastingdienst omarmen we het uitgangspunt van operational excellence waarbij twee begrippen centraal staan:

- Kosten (best price)
- Minimaliseren van klantontevredenheid (least inconvenience)

Oftewel 'het beste tegen de minste kosten'. Dit uitgangspunt geldt ook voor het vertaalbeleid.

Voor een goede toepassing van het rijksbrede beleidskader bij de Belastingdienst, is het zaak aan de hand van onderstaande richtlijnen – aangaande taal, doelgroep, producten & diensten en kanaalkeuze – afgewogen keuzen te maken.

5.1 Richtlijn omtrent taal

De consequentie van operational excellence als uitgangspunt, maakt dat wanneer we vertalen, we onze boodschap in eerste instantie alleen vertalen in het Engels en Duits. Een uitzondering kan worden gemaakt wanneer het noodzakelijk is vanwege de compliance een specifieke groep met een specifiek product in een andere taal dan Engels, Duits of Nederlands te bereiken.

Consequentie:

We bieden voor alle middelen vertalingen in het Engels en Duits.

Overwegingen vertalen in het Duits

Het handelsvolume tussen Nederland en Duitsland lag in 2009 op 112,2 miljard euro. Dit maakt Nederland tot de één na grootste handelspartner van Duitsland. Het vergemakkelijken van de (handels)relatie tussen Duitsland en Nederland door als Belastingdienst Duitstalige dienstverlening aan te bieden, laat zich niet makkelijk omzetten in kosten en baten. Toch is het wel een factor om rekening mee te houden.

De kosten die zijn gemaakt voor de vertalingen op de website bedragen voor 2010 € 6.410 en voor 2011 tot en met september € 10.076. Een onderscheid tussen de kosten die voor de Duitstalige en de Engelstalige vertaling zijn gemaakt, is lastig te achterhalen.

Voor de BelastingTelefoon Buitenland en Douane geldt dat de medewerkers drietalig zijn – Nederlands, Engels en Duits. Het niet meer voeren van de Duitse taal, zal niet leiden tot een vermindering in de loonkosten. Naar waarschijnlijkheid ook niet tot minder telefonie, mensen blijven vragen houden.

Het niet meer voeren van Duits als taal in de dienstverlening, leidt niet alleen tot minder kosten. Gezien het aantal telefoontjes in het Duits (niet alleen door Duitsers, maar ook door mensen uit landen in Oost-Europa) en het aantal keren dat de Duitse pagina's van onze site geraadpleegd worden (zie voor de aantallen onderdeel C van de bijlage) zal het niet meer bieden van dienstverlening in het Duits tot onzekerheid en onvrede bij deze klanten leiden, tot een terugkerend beroep op onze dienstverlening en mogelijk vermindering van compliance.

Overall gezien lijkt de afschaffing van Duits als dienstverleningstaal niet tot grote besparingen te leiden, en mogelijk wel tot een afname van compliance. Het voorgenomen beleid is dan ook Duits te blijven handhaven – volgens de in dit memo benoemde richtlijnen.

5.2 Richtlijn omtrent doelgroep

Het hanteren van het 'vertaalbeleid van de overheid' houdt in dat we als Belastingdienst vertalingen van onze dienstverlening aanbieden aan:

- Doelgroepen die in het buitenland wonen. Voor de Belastingdienst houdt dit in binnenlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die in het buitenland wonen, andere niet in Nederland wonende klanten (waar onder NINBI-klanten) en buitenlandse ondernemers (m.b.t. OB, LH etc).

- Nieuwkomers in Nederland. Hieronder scharen we immigranten, asielzoekers en expats / arbeidsmigranten.

De consequentie:

We brengen voor deze groepen de vertaling samenhangend en voor alle middelen op orde.

5.3 Richtlijn omtrent producten en diensten

We bieden op onze Belastingdienstsite de kern van de meest geraadpleegde niet-persoonsgebonden informatie voor de doelgroepen vertaald in het Engels en Duits aan. Dit geldt voor alle relevante middelen.

Transactieformulieren, beschikkingen en aanslagen vertalen we niet, omdat dit momenteel tot dermate hoge kosten en ontwikkelcapaciteit leidt, dat dit niet realiseerbaar is. We bieden bij de relevante transactieformulieren wel een Engelstalige en Duitstalige digitale toelichting aan. Ook bieden we bij de beschikkingen en aanslagen die het meest vaak verzonden worden aan de genoemde doelgroepen, digitaal een Engelse en Duitse toelichting aan. We verwijzen op deze papieren documenten in het Engels en Duits naar de plekken op onze sites waar deze Engelse en Duitse toelichtingen te vinden zijn.

Brieven (niet zijnde transactie-formulieren bestemd voor massale verwerking) die specifiek voor buitenlands belastingplichtigen / niet-ingezetenen en expats zijn bedoeld (bijvoorbeeld de NINBI brief) worden op onze site in het Engels en Duits aan de doelgroepen aangeboden. Bij het in te vullen formulier wordt een digitale Engelse en Duitse toelichting geboden.

De consequentie:

We bieden geen vertaling van de volledige site, maar van voor alle middelen meest relevante informatie.

We vertalen geen transactieformulieren, beschikkingen en aanslagen, maar we vertalen wel de digitale toelichting.

We bieden digitale vertaling van relevante correspondentie.

5.4 Richtlijn omtrent kanaalkeuze

Bij het aanbieden van vertaalde producten en diensten aan de doelgroepen geldt de volgende volgorde als leidraad voor de kanalen waarlangs we deze producten en diensten aanbieden:

- Zelfservice eerst
- Persoonlijke service waar nodig

Zelfservice: de burger kan zijn zaken zelf afhandelen, eventueel met ondersteuning van de Belastingdienst, maar zonder tussenkomst van een medewerker

Persoonlijke service: de burger roept de hulp in van een medewerker van de Belastingdienst, of een derde. Dat kan telefonisch of persoonlijk.

Zelfservice eerst

Vertalingen bieden we – conform onze kanalenstrategie – in eerste instantie alleen via onze sites aan.

Naast de Belastingdienst-, Douane-, en Toeslagen-sites participeren we in de sites Grensinfopunt en www.newtoholland.nl¹. Deze laatste biedt nieuwkomers overzicht van de zaken die ze moeten regelen voor hun verblijf in Nederland. Via deze site wordt de bezoeker weer doorgelinkt naar de sites van de Belastingdienst. Het gestructureerd en logisch vertalen van de voor de betreffende doelgroepen relevante onderdelen van onze sites, is dus essentieel.

De (te realiseren) persoonlijke domeinen van de Belastingdienst worden op termijn ook in het Engels en Duits aangeboden.

Persoonlijke service waar nodig

Wanneer zelfservice onvoldoende toereikend is om de doelgroep adequaat te bedienen, is vertaling van de dienstverlening binnen persoonlijke service aan de orde.

Voor binnenlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die in het buitenland wonen, heeft de Belastingdienst de BelastingTelefoon Buitenland en Douane ingericht, waar (ook) hulp in het Engels en Duits wordt geboden.

Onderzocht zal worden of de BelastingTelefoon Buitenland ook opengesteld kan worden voor nieuwkomers in Nederland, zodat zij op professionele wijze in het Engels en Duits te woord kunnen worden gestaan. Hierbij wordt gekeken in hoeverre de persoonsgebonden gegevens van deze doelgroep voor (een deel) van de informanten van de BelastingTelefoon Buitenland ontsloten kan worden, en wat werkbare alternatieven zijn als dit lastig blijkt. NB uitgangspunt is niet via de VRS naar de BelastingTelefoon Buitenland te verwijzen, maar via andere kanalen en media.

Naast dienstverlening via de telefonie kunnen burgers en bedrijven uit de benoemde doelgroepen ook bij onze balies in het Engels en Duits te woord worden gestaan. Hoe dit organisatorisch te borgen, vormt een te maken afweging door de betreffende kanaalmanager. Het kan mogelijk volstaan met het per locatie opleiden van één of twee medewerkers, die deze klanten vervolgens te woord staan.

De consequentie: we bieden vertalingen primair 'digitaal'. Persoonlijke service vormt het vangnet voor degenen die er via de digitale weg niet uitkomen - we laten het 'verbod' op Engels en Duits bij deze kanalen los

6. Organisatorische belegging

De uitvoering van het vertaalbeleid ligt bij de betreffende dienstonderdelen (Toeslagen, Douane, B/CKC en Landelijke Kantoor Belastingdienstregio's). De regie over de implementatie van deze nota is belegd bij het domein dienstverlening.

7. Vervolgstappen

De voorziene vervolgstappen op basis van dit memo 'Verruiming vertaalbeleid dienstverlening Belastingdienst' zijn:

- Het aanbieden op onze Belastingdienstsites van de kern van de meest geraadpleegde niet-persoonsgebonden informatie voor de doelgroepen vertaald in het Engels en Duits. Dit geldt voor alle middelen.
- Het onderzoeken hoe we een digitale Engelse en Duitse toelichting bij de voor de doelgroepen relevante transactieformulieren, beschikkingen en aanslagen kunnen realiseren. We verwijzen hierbij op de papieren

¹ The Dutch Government Immigration Website, een interdepartementaal product

documenten in het Engels en Duits naar de plekken op onze sites waar deze Engelse en Duitse toelichtingen te vinden zijn.

- Brieven (niet zijnde transactie-formulieren bestemd voor massale verwerking) die specifiek voor buitenlands belastingplichtigen / niet-ingezetenen en expats zijn bedoeld (bijvoorbeeld de NINBI brief) worden op onze site in het Engels en Duits aan de doelgroepen aangeboden.
- Het uitvoeren van een onderzoek naar de mogelijkheden om de BelastingTelefoon Buitenland ook voor nieuwkomers in Nederland te ontsluiten

Bijlage Uitwerking huidig vertaalbeleid Belastingdienst

Deze bijlage biedt een schets van wat de Belastingdienst per dienstverleningskanaal (internet, post, telefonie, balie/fysieke dienstverlening) op dit moment vertaald aanbiedt aan:

- A. binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen (zie onderstaand kader voor een schets van deze groep)
- B. nieuwkomers in Nederland.

Daarnaast geeft het een indicatie van de aantallen klanten die van de Duitstalige en Engelstalige dienstverlening gebruikt maakt (C.)

Het doel is een beeld te schetsen van de wijze waarop het huidige beleid in de praktijk zijn uitwerking vindt. Gezien het grote aantal formulieren en uitingen en de fragmentarische aard van onze vertalingen, wordt niet gepretendeerd dat dit overzicht volledig is.

Binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen
De doelgroep binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen, valt onder de competentie van Belastingkantoor Buitenland.

Bij bedrijven die onder de competentie van kantoor Buitenland vallen (125.000)¹, gaat het om successie en dividendbelasting (betreft ca 1,6 miljard euro), loonbelasting (ca 4500 klanten), omzetbelasting (betreft ca 1,5 miljard euro, hier ook veel nieuwe ondernemers) en VpB (vastgoedondernemers).

Bij burgers gaat het om een groep die IB/PH-plichtig is. Dit is een groep van ongeveer 120.000 mensen. Zij vullen het papieren M-biljet in dan wel het C/Tc biljet.

Een andere groep betreft ongeveer 180.000 mensen die recht op een toeslag hebben, dan wel uitkeringsgerechtigd zijn in Nederland (bv grensarbeiders, en Nederlandse gepensioneerden). Zij ontvangen het NINBI formulier van de Belastingdienst, om zo het niet in Nederland belastbare inkomen te bepalen.

Tot slot zijn er ongeveer 1.000 burgers die inzake de loonheffing rechten en plichten hebben.

A. Belastingplichtigen die in het buitenland wonen.

Internet

Het informatie-deel van de site

De site van de Belastingdienst (particulieren en zakelijk) is beperkt in het Engels en Duits vertaald. Het Toeslagen deel is geheel in het Nederlands opgesteld, het Douane deel is geheel in het Engels vertaald.

Op het zakelijke en particulieren deel zijn de pagina's waarop doorgelinkt kan worden naar het C-biljet met Duitse en Engelse toelichting naar keuze in het Engels of het Duits vertaald.

¹ bron Bedrijvend Nederland segmentering LTO (maart 2010)

Klik je elders op het belasting- of toeslagendeel van de site op de knop Englisch of Deutsch, dan kom je weer op de pagina met het C-biljet terecht. Uitzondering vormt het douane-deel van de site. Dit is geheel in het Engels vertaald.

Echter, naast de vertalingen op dit logische vind-pad zijn er meer uitgebreide vertalingen te vinden via een minder logisch klikpad. De website van de Belastingdienst (blauw) kent zowel bij het tabblad particulier als bij zakelijk het onderdeel Buitenland. Dit onderdeel is voor een groot deel vertaald in het Duits en het Engels. Klik op het kopje Deutsch of Englisch en klik vervolgens verder op de tabbladen. Achter deze ingang zijn grote gedeelten van de site in het Engels en het Duits vertaald. Er is zelfs een vertaalde begrippenlijst.

In de nieuwe site blijft overeind dat we het Douane-deel geheel in het Engels vertalen, teksten die voor buitenlandse belastingplichtigen waar relevant vertalen en voor het Toeslagen deel niets vertalen.

Tevens participeren we met andere overheidsorganisaties in de site Grensinfopunt. Deze site biedt in het Nederlands en Duits informatie over wonen, werken en studeren in Nederland, België of Duitsland.

Transactie-mogelijkheden op de site

Burgers die in het buitenland wonen, kunnen voorsnog geen DigiD aanvragen, omdat dit systeem gebonden is aan een Nederlandse postcode. Deze mensen zijn dus aangewezen op papier, of moeten zich laten vertegenwoordigen. BZK werkt aan de mogelijkheid om DigiD wel vanuit het buitenland aan te vragen, naar verwachting is dit in de eerste helft van 2012 gereed.

Binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen en IB/PH-plichtig zijn, kunnen hun aangifte doen met een elektronisch programma (C-programma) en een papieren biljet. Het elektronische C-programma bestaat uit een formulier in het Nederlands, met drie taalvarianten van de toelichting: met Nederlandstalige toelichting of help, een Duitstalige toelichting of help en een Engelstalige toelichting/help.

Doorgaans werd de versie van het programma met Duitstalige help vaker gebruikt dan de versie met Engelstalige help – zie onderdeel C van deze bijlage. Het gebruik van de versie met Engelstalige help lijkt toe te nemen, waardoor voor IB2009 de Duitse en Engelse versies even vaak zijn gebruikt.

De persoonlijke domeinen voor ondernemers waar ook in het buitenland gevestigde ondernemers gebruik van moeten maken, zijn geheel in het Nederlands opgesteld.

Onze transactieformulieren zijn in het Nederlands opgesteld.

Post: papieren formulieren, brieven en brochures

De brochures, uitgaande brieven en de papieren formulieren van de Belastingdienst zijn allemaal in het Nederlands opgesteld – een aantal uitzonderingen daar gelaten.

Er zijn twee papieren biljetten voor binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen en IB/PH-plichtig zijn: het C-biljet en het Tc-biljet, beiden alleen Nederlandstalig. Het Tc-biljet is per fiscaal jaar 2010 afgeschaft. Zie onderdeel C van deze bijlage voor het gebruik.

Ook de formulieren, brochures en post betreffende Toeslagen zijn geheel in het Nederlands opgesteld. Het NINBI² formulier (ca. 180.000 stuks per jaar) is geheel in het Nederlands opgesteld.

Telefonie

Het telefonische kanaal biedt voor binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen anderstalige interactie aan: voor alle middelen, inclusief toeslagen, kunnen zij bellen met de BelastingTelefoon Buitenland. De medewerkers van de BelastingTelefoon Buitenland beheersen Engels en Duits. De BelastingTelefoon Buitenland kost 20 cent per minuut. Aantal binnengekomen gesprekken bij de BelastingTelefoon Buitenland in 2009: 484.346, in 2010: 542.432.

De BelastingTelefoon Douane biedt hulp in het Nederlands, Engels en Duits.

Balie, fysieke hulpverlening

Mensen die hulp bij hun aangifte willen, kunnen beroep doen op de huba-campagne van kantoor Buitenland. Zij reizen hiertoe af naar Heerlen.

Voor nieuwe ondernemers (loonbelasting/omzetbelasting) die niet vertegenwoordigd zijn door een adviseur, biedt kantoor buitenland het gehele jaar door een soort hulp bij aangifte, waarbij zij hen uitleggen hoe aangifte te doen in een (Engels of Duits gesproken) telefonisch gesprek dat tussen de 1 en 3 uur duurt. Deze ondernemers moeten gebruik maken van het geheel Nederlandse opgestelde persoonlijk domein, en hen moet onder andere uitgelegd worden wat in te vullen bij de Nederlandse termen gebruikersnaam en wachtwoord. Dit gesprek voorkomt veel ellende, de LB/OB aangifte komt immers elke maand, en ondernemers moeten wel duidelijk hebben hoe met deze persoonlijke domeinen om te gaan.

B. Nieuwkomers in Nederland

Voor alle binnenlandse belastingplichtigen, inclusief diegenen die tijdelijk in Nederland werken (expats (40.000) en seizoensarbeiders), immigranten en asielzoekers, binnenlandse belastingplichtigen die zich door een buitenlandse intermediair laten vertegenwoordigen, vindt alle interactie vanuit de Belastingdienst in het Nederlands plaats.

We participeren als Belastingdienst wel in de site Newtoholland, the Dutch government immigration website (geheel in het Engels). Deze site biedt die nieuwkomers in Nederland hulp. Op deze site wordt kun je doorlinken naar de Belastingdienstsite. Hier is de informatie fragmentarisch vertaald.

² Niet in Nederland belastbaar inkomen in de zin van artikel 8a AWIR

Mensen die een deel van het belastingjaar in Nederland wonen (emi- en immigranten) kunnen uitsluitend aangifte op papier doen, hiervoor is het M-biljet (met daarin 115 vragen en een toelichting van 130 pagina's, beiden uitsluitend in het Nederlands). Jaarlijks komen er ca. 30.000 M-biljetten binnen.

Uitzondering op het niet-vertalen vormen de Friestaligen, we zijn verplicht om in Friesland bij de balie in het Fries te (kunnen) communiceren (Wet gebruik Friese taal in het rechtsverkeer (wet van 11 mei 1956).

Een tweede uitzondering wordt gevormd door pilots in het kader van de businesscase diversiteit. Onder andere in Holland Midden wordt voorlichting aan groepen ondernemers gegeven in het Turks en Pools. Dit past in de vernieuwing van het Toezicht (handhavingscommunicatie). Ook draait er momenteel een pilot Horizontaal Toezicht bij Toeslagen, waarbij buitenlandse werknemers eenvoudig een toeslag kunnen aanvragen en waarbij de toelichtingen bij beschikkingen (aanvraag en wijziging) in het Engels, Pools en Duits zijn vertaald. Het project zorgt voor uitbetaling per maand achteraf (geen afhankelijkheid van het stopzetten van de toeslag en er wordt niet teveel uit betaald) en het bedrag wordt op de individuele rekening van de werknemer zelf gestort.

C. Een indicatie van de aantallen klanten die van de Duitstalige en Engelstalige dienstverlening gebruikt maakt

De top vijf best bezochte Engelstalige pagina's van onze website laat de volgende aantallen unieke bezoekers in het eerste kwartaal van 2011 zien:

Pagina / Engelstalig / Top 5 meest bezocht	Aantal unieke bezoekers
Buitenland en aangifte 2010	7.930
Buitenland en particulieren ip introductie inkomstenbelasting	7.477
Buitenland en aangifte 2009	5.261
Buitenland en particulieren ip in nl komen werken	2.697
Buitenland en ondernemers ip omzetbelasting	2.496

De top 5 best bezochte pagina's met in het Duits vertaalde teksten laat de volgende aantallen unieke bezoekers in het eerste kwartaal van 2011 zien.

Pagina's / Duitstalig / Top 5 meest bezocht	Aantal unieke bezoekers
Buitenland en aangifte 2010	2.656
Buitenland en particulieren ip introductie inkomstenbelasting	1.884
Buitenland particulieren ip wonen in buitenland met nl inkomen	1.800
Buitenland en aangifte 2009	1.591

Buitenland en ondernemers ip omzetbelasting	1.182
---	-------

Bij het merendeel van de vertaalde pagina's in het Engels en Duits ligt het aantal rond de paar honderd unieke bezoekers in het eerste kwartaal van 2011.

Ter referentie: het totaal aantal unieke bezoekers van onze site was het eerste kwartaal van 2011 6.930.660.

Uit een aantal korte onderzoeken bij de BelastingTelefoon Buitenland komt het volgende beeld naar voren:

Turven in	% Engels	% Duits	Totaal	
Wk 25	6,0%	11,0%	17,0%	Vanuit callanalyse SCD
Wk 32	14,4%	18,7%	33,1%	Eigen turfactie Heerlen
Wk 35	9,1%	13,3%	22,4%	Eigen turfactie Heerlen
Wk 40	9,0%	11,0%	19,9%	Vanuit callanalyse SCD

Het aanbod telefonie in het Engels en Duits lijken te fluctueren, maar zijn wel substantieel. Opmerkelijk is dat er meer gesprekken in het Duits dan in het Engels gevoerd worden. De BelastingTelefoon Douane voert naar schatting ongeveer 2% van de gesprekken in het Duits.

Wat betreft het gebruik van de biljetten en programma's bestemd voor buitenlands belastingplichtigen, geeft onderstaande tabel geeft een overzicht, ook nog weer afgezet tegen het totaal aantal aangevers.

Tabel Aantal buitenlands belastingplichtigen per jaar (IB2007-IB2009)

	IB2007		IB2008		IB2009	
	#BSNs	V%	#BSNs	V%	#BSNs	V%
C-programma	103.000	1,1%	106.000	1,1%	108.000	1,1%
C-programma met help in Duits	8.000	0,1%	19.000	0,2%	15.000	0,1%
C-programma met help in Engels	3.000	0,0%	14.000	0,1%	15.000	0,1%
Totaal buitenland via internet	114.000	1,2%	139.000	1,4%	138.000	1,4%
C-biljet	32.000	0,3%	27.000	0,3%	25.000	0,2%
M-biljet	31.000	0,3%	38.000	0,4%	38.000	0,4%
Tc-biljet	19.000	0,2%	21.000	0,2%	16.000	0,2%
Totaal buitenland op papier	81.000	0,9%	85.000	0,9%	78.000	0,8%
Totaal buitenland	195.000	2,0%	224.000	2,3%	216.000	2,1%
Totaal aangevers	9.561.000	100%	9.807.000	100%	10.073.000	100%

- De onderzoekspopulatie betreft aangevers die voor 31 december T+1 aangifte IB20XX deden, waarbij geen onderscheid is gemaakt tussen beschrevenen en niet-beschrevenen.
- Bovenstaande grafiek toont aangevers en dus geen

- aangiften. Wanneer een belastingplichtige meerdere aangiften deed, dan is de eerste aangifte geanalyseerd.
- Aantallen zijn afgerond op 1.000-tallen.

Wat opvalt is dat tot en met december 2010 10 miljoen belastingplichtigen aangifte IB2009 hebben gedaan. 216.000 belastingplichtigen (2,1%) hebben voor het doen van aangifte gebruik gemaakt van een programma of biljet voor buitenlands belastingplichtigen. Tweederde van de buitenlands belastingplichtigen gebruikt een programma, terwijl eenderde een biljet gebruikt. Van de programma's wordt de Nederlandstalige versie veruit het meest gebruikt.

MT BELASTINGDIENST

21 november 2011

Agendapunt 7:

Visie op digitale dienstverlening aan bedrijven



Aan

MT Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

notitie

Visie op digitale dienstverlening aan bedrijven

Paraaf

Datum
31 oktober 2011

Notitienummer
DGB/

Rubriek
E-overheid

Auteur

Samenvatting

In deze notitie worden uitgangspunten geformuleerd voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening aan bedrijven. De notitie sluit aan op eerdere notities waarin vergelijkbare uitgangspunten voor het burgerdomein zijn geformuleerd en door het MT Belastingdienst zijn vastgesteld. Ook voor het bedrijvendomein is het nodig de richting te bepalen waarin de Belastingdienst zich de komende jaren wil bewegen. Argumenten hiervoor zijn:

- De plannen om papierstromen van Belastingdienst naar ondernemers terug te dringen;
- De rijksbrede discussie over de afbakening van voorzieningen zoals persoonlijk domein, berichtenbox, authenticatie en machtigen voor enerzijds burgers en anderzijds bedrijven;
- De plannen uit de Digitale Agenda die door minister Verhagen in mei 2011 naar de Kamer is gestuurd;
- De gedachtevorming over de migratie van de vier¹ persoonlijke domeinen die de Belastingdienst nu voor bedrijven kent en wensen voor modernisering.

De notitie schetst een beeld voor na 2015, 'stip op de horizon'. Vanuit dat beeld worden vervolgens een aantal uitgangspunten en tussenstappen geformuleerd voor de weg om daar te komen. Vertrekpunt hierbij is dat versterking van de digitale dienstverlening gaat helpen bij het vergroten van de zelfredzaamheid en het nemen van de eigen verantwoordelijkheid, waardoor een impuls wordt gegeven aan de kwaliteit aan de voorkant van de keten. Voor bedrijven en fiscaal dienstverleners betekent dit meer gemak en transparantie, voor de Belastingdienst een efficiëntere bedrijfsvoering.

¹ In het Belastingplan 2012 is het voornemen opgenomen om de Verpakkingenbelasting en het Eurovignet af te schaffen; dit zou het aantal persoonlijke domeinen voor ondernemers tot twee terugbrengen.

Van

Kopie aan

Bijlagen

In lijn met de huidige situatie zien we ook voor na 2015 een centrale rol weggelegd voor fiscaal dienstverleners, en een zware nadruk op machine-machine-interactie. Daarnaast is er één persoonlijk domein voor burgers en bedrijven, *mijnbelastingdienst*, waar elk bedrijf op aangesloten is. Dit persoonlijk domein is de vertrouwde omgeving waarbinnen naast burgers ook bedrijven hun transacties met de Belastingdienst kunnen (laten) afhandelen, en waarbinnen de resultaten van die transacties worden gepresenteerd.

Zeker voorlopig zien we voor bedrijven een scheiding tussen informatie en transactie. Dat wil zeggen dat we in de lijn van de Digitale Agenda via Antwoord voor Bedrijven zeer wel mogelijkheden zien in het toeleiden naar informatie over fiscale wet- en regelgeving: dat gebeurt nu ook al. Een gemeenschappelijke Ondernemingsdossier, beheerd door de ondernemer, waaruit de Belastingdienst de benodigde gegevens op kan halen, is -zeker voor de massale processen - komende jaren nog een brug te ver.

Via *mijnbelastingdienst* kunnen ook betalingen worden verricht, overeenkomstig het 'Ontwikkelplan betalingsverkeer'.

Ook *vertrouwelijke communicatie* tussen bedrijf en Belastingdienst verloopt via *mijnbelastingdienst*, in plaats van via onbeveiligde e-mail.

Mijnbelastingdienst is toegankelijk via authenticatie- en autorisatiemiddelen voor particulieren én bedrijven (DigiD, eHerkenning).

De digitale berichten van de Belastingdienst naar de berichtenbox, en later naar *mijnbelastingdienst*, worden ten behoeve van de fiscaal dienstverleners eveneens via de machine-machine-koppeling verzonden.

In 2015 of eerder

- is er geen massale papieruitwisseling meer tussen bedrijven en Belastingdienst;
- is XBRL (SBR) als standaard ingevoerd voor de aangiftes IH-winst, VpB, OB en Intracommunautaire Prestaties (ICP);
- is er een stelsel van authenticatie en machtigingen operationeel dat ook door bedrijven en fiscaal dienstverleners gebruikt kan worden;
- worden faciliteiten die voor zowel burgers als bedrijven gelden (denk aan de IH) meegenomen in het persoonlijk domein zoals dat tot dan al voor burgers is ontwikkeld;
- is er een duidelijk migratiepad voor de overgang van bedrijven naar *mijnbelastingdienst*.

Voor deze trajecten zijn inmiddels al een aantal stappen gezet. Voor de overgang van de huidige persoonlijke domeinen naar *mijnbelastingdienst*, inclusief de in deze notitie beschreven functionaliteit, moet echter nog het nodige worden uitgezocht. Daarom wordt het volgende voorgesteld:

- Het MT Belastingdienst stemt in met de in deze notitie verwoorde uitgangspunten.
- Het MT Belastingdienst geeft de BE Programma Online Dienstverlening/ BelastingTelefoon opdracht een aantal scenario's uit te werken, met inachtneming van de door het MT vastgestelde uitgangspunten.

== O ==

1. Inleiding

In het MT Belastingdienst is in het afgelopen jaar een aantal keren gesproken over het stimuleren van elektronisch mededelen en de ontwikkeling van een persoonlijk domein. Daarbij zijn de uitgangspunten van de Belastingdienst vastgesteld voor de samenwerking met een aantal Manifestgroeppartijen en Logius om tot een goed beheer en goede doorontwikkeling te komen van *mijnoverheid.nl* (en meer specifiek daarbinnen: de berichtenbox). Hierbij ging het primair om burgers, omdat *mijnoverheid.nl* speciaal daarvoor is gemaakt. Toen is ook vastgesteld dat er behoefte is aan een vergelijkbaar traject voor bedrijven.

Er zijn meerdere redenen voor het aanscherpen van de visie van de Belastingdienst op de digitale dienstverlening aan bedrijven:

- We willen – zie ook het MLTP - de papierstromen van Belastingdienst naar bedrijven terugdringen en vervangen door veilig en betrouwbaar elektronisch mededelen. Er zijn hiervoor meerdere alternatieven die moeten worden onderzocht. Van belang daarbij is van te voren een aantal beleidsuitgangspunten vast te stellen.
- Er spelen verschillende interdepartementale ontwikkelingen die besluitvorming over de afbakening van voorzieningen voor burgers en bedrijven nodig maken, zoals persoonlijk domein, berichtenbox, authenticatie en machtigen. Voor de besluitvorming hierover is van belang dat de Belastingdienst zijn eigen visie hierop heeft geformuleerd.
- De Belastingdienst kent momenteel vier² persoonlijke domeinen voor bedrijven. Aan de regietafel Dienstverlening is vastgesteld dat een langetermijnvisie moet worden geformuleerd op de verdere (door)ontwikkeling van deze domeinen.
- Het dienstverleningsperspectief van de overheid voor bedrijven is onlangs verwoord in de nota Digitale Agenda die door de minister van EL&I in het voorjaar naar de Kamer is gestuurd. Voor een goede aansluiting op deze voornemens door de Belastingdienst is een duidelijke interne positiebepaling nodig.

Doel van deze notitie is een aantal strategische beleidsuitgangspunten vast te stellen, die vervolgens als vertrekpunt kunnen dienen voor een meer gedetailleerde analyse uitmondend in besluitvorming over een ontwikkeltraject voor de komende jaren.

Vertrekpunt hierbij is dat versterking van de digitale dienstverlening gaat helpen bij het vergroten van de zelfredzaamheid en het nemen van de eigen verantwoordelijkheid, waardoor een impuls wordt gegeven aan de kwaliteit aan de voorkant van de keten. Voor bedrijven en fiscaal dienstverleners betekent dit meer gemak en transparantie, voor de Belastingdienst een efficiëntere bedrijfsvoering.

² Zie voetnoot 1

2. Ontwikkelingen

In deze paragraaf wordt nog wat dieper op de achterliggende redenen voor deze notitie ingegaan.

a. Van papierstromen naar elektronisch mededelen

De Belastingdienst wil op korte termijn de papierstromen naar bedrijven aanmerkelijk reduceren. Om dit voor elkaar te krijgen op een wijze die de Belastingdienst én bedrijven past, zullen op korte termijn de nodige stappen moeten worden gezet. Wat we willen voorkomen, zowel interdepartementaal als intern bij de Belastingdienst, is dat er allerlei ad-hoc-oplossingen worden gerealiseerd die misschien op korte termijn effectief zijn, maar die op iets langere termijn als inefficiënt of zelfs blokkerend blijken te zijn voor verdere ontwikkeling. We willen toewerken naar een toekomstbestendige oplossing. Daarbij willen we zoveel mogelijk gebruik maken van generieke e-overheidsvoorzieningen, maar niet tot elke prijs.

Voor burgers wordt in het programma On-line-Dienstverlening gedetailleerd, stap-voor-stap uitgewerkt hoe we de komende jaren papierstromen naar burgers willen reduceren. Cruciale voorzieningen daarbij zijn het portaal *mijnoverheid.nl* (en met name de berichtenbox daarbinnen), en het eigen - nog te ontwikkelen - Belastingdienstportaal: *mijnbelastingdienst.nl*. De gedachte daarbij is zo snel mogelijk al berichtenstromen via de berichtenbox van *mijnoverheid.nl* te laten lopen.

Voor bedrijven kent de Belastingdienst al een persoonlijk portaal sinds de verplichte elektronische aangifte voor bedrijven van 2005. Dit portaal heeft een beperkte postbusfaciliteit. Een vraag die op korte termijn beantwoord moet worden is of we dit persoonlijk portaal zodanig om moeten bouwen, dat ook grote berichtstromen op een bedrijfsvriendelijke, veilige en duurzame wijze via dit portaal kunnen worden geleid of dat we hiervoor naar andere oplossingen moeten zoeken.

b. Voorzieningen voor burgers versus voorzieningen voor bedrijven

Steeds meer zullen de uitvoeringsorganisaties zelf de kosten van generieke overheidsvoorzieningen moeten dragen; financiering vanuit de beleidsdepartementen is een afgelopen dan wel aflopende zaak en Logius is voornemens alleen nog levensvatbare producten in beheer te nemen met een structureel gewaarborgde financiering. In tijden van financiële krapte legt dit een grote druk op de uitvoeringsorganisaties, die daardoor extra kritisch naar de af te nemen voorzieningen zullen kijken. In de vergadering van de Manifestgroep op 29 juni is overeenstemming bereikt over de financiering van de berichtenbox voor burgers. De inspanningen die hiermee gepaard gingen hebben laten zien dat een vergelijkbare discussie over de financiering van een afzonderlijke berichtenbox voor bedrijven weinig kans van slagen zal hebben. Als uitgangspunt bij de financieringsdiscussie is zelfs expliciet afgesproken dat er één berichtenbox voor burgers en bedrijven moet komen.

Dit raakt een veel bredere discussie die momenteel in het verband van de e-overheid speelt: hoe sterk moet het onderscheid tussen burgers en bedrijven zich manifesteren in onderscheid tussen de e-overheidsvoorzieningen die we aan beide groepen aanbieden? Door de beleidsmatige werkverdeling tussen de ministeries van BZK en EL&I (voorheen EZ), waarbij BZK zich op burgers richt en EL&I op bedrijven, is er weinig aandacht geweest voor samenhang en synergie van de voorzieningen die voor beide partijen zijn gerealiseerd. Op het terrein van authenticatie- en machtigen hebben uitvoeringsorganisaties, maar

ook fiscaal dienstverleners en softwareontwikkelaars, hier veel last van gehad, waardoor er achteraf veel herstelwerk moest (en nog steeds moet) worden verricht. Dit is nu weer aan de orde bij persoonlijke domeinen en berichtenboxen. Daarbij zijn niet alleen de kostenaspecten bij de overheidsorganisaties aan de orde, maar ook toenemende complexiteit voor fiscaal softwareontwikkelaars, fiscaal dienstverleners, en - niet in de laatste plaats - voor burgers en bedrijven zelf.

c. De Digitale Agenda: Antwoord voor bedrijven, berichtenbox en Ondernemingsdossier

Op 17 mei 2011 is door de minister van EL&I de nota Digitale Agenda aan de Kamer aangeboden. Een belangrijk element daarin is het recht van ondernemingen om elektronisch zaken te doen met de overheid.

Antwoord voor bedrijven, Dienstenloket en berichtenbox

De Digitale Agenda ziet een doorontwikkeling van Antwoord voor Bedrijven tot een ondernemersplatform. Bedrijven zouden hiermee toegang moeten krijgen tot een persoonlijke pagina met de voor hen relevante informatie en transacties van de overheid.

Onderdeel van Antwoord voor Bedrijven is het Dienstenloket, waarlangs ondernemers die in Nederland diensten aanbieden informatie verkrijgen en vragen stellen over de manier waarop regels worden toegepast en kunnen ze transacties afhandelen, zoals het aanvragen van vergunningen.

Hieraan verbonden is een berichtenbox, die op dit moment een postbus van de overheid is, waar bedrijven een bericht naar toe kunnen sturen, die vervolgens naar de juiste overheidsorganisatie moet worden gedistribueerd; er kunnen dus geen (bulk)berichten door overheidsorganisaties naar bedrijven worden gestuurd. Het gebruik van de berichtenbox is afgelopen jaar dan ook beperkt geweest: circa twintig berichten en geen enkele afgeronde aanvraag.

Door douane zal vanwege een wettelijke verplichting de berichtenbox van Antwoord voor Bedrijven in opdracht van EL&I inzetten voor het CDIU-proces. Het gaat hierbij om een kleine stroom berichten die digitaal worden ontvangen en vervolgens handmatig worden verwerkt.

EL&I is van plan binnen Antwoord voor Bedrijven de huidige berichtenbox in 2011 door te ontwikkelen. Onder andere wil men bulkmailings mogelijk maken en de berichtenbox als portlet inzetten en gebruik van eHerkenning mogelijk maken. Ook is zeer recent afgesproken dat voor elk bedrijf het adres van zijn berichtenbox in het nieuwe Handelsregister zal worden opgenomen.

Inmiddels is door druk vanuit de Manifestgroep afgesproken (zie ook de argumentatie onder b), dat EL&I een opdracht zal geven voor een onderzoek naar de convergentie van de Berichtenbox voor burgers en die van Antwoord voor Bedrijven. De visie van uitvoeringsorganisaties zal daarin worden meegenomen.

Ondernemingsdossier

Daarnaast werkt EL&I samen met het bedrijfsleven aan de invoering van een ondernemersdossier. Bedrijven slaan gegevens waar in het kader van vergunningverlening, meldingen en toezicht om gevraagd wordt eenmalig digitaal op in hun dossier en machtigen overheden deze in te zien. De

onderneming houdt de regie over zijn eigen gegevens en is verantwoordelijk voor de volledigheid en kwaliteit van de gegevens. Het ondernemingsdossier wordt per sector ingevoerd.

In het voorjaar van 2012 wil EL&I een onderzoek laten uitvoeren naar de samenhang tussen het ondernemersdossier, de verschillende persoonlijke domeinen van uitvoeringsorganisaties en andere overheidsloketten. De Belastingdienst heeft desgevraagd aangegeven bereid te zijn in dit onderzoek inbreng te willen leveren.

d. Huidige persoonlijke domeinen voor bedrijven bij de Belastingdienst

In de regietafel Dienstverlening is eerder dit jaar gesproken over de toekomst van de persoonlijke domeinen die er voor bedrijven bij de Belastingdienst bestaan.

Het persoonlijk domein voor ondernemers (PDO) is in 2005 initieel ontworpen en ingezet als basisvoorziening voor de verplichte elektronische aangifte voor bedrijven. Na ingebruikname is er tot op heden niet meer geïnvesteerd en doorontwikkeld. Dit heeft tot gevolg dat niet alleen de technische- en functionele grenzen vanuit de Belastingdienst worden bereikt, maar dat ook de aangeboden selfservicevoorziening steeds minder voldoet aan de klantverwachtingen. De druk neemt toe om meer diensten op te nemen, met mogelijk ongewenste gevolgen voor complexiteit en onderhoudbaarheid.

Aan de orde is dan ook de vraag: wat moet nu worden ontwikkeld om het huidige PDO 'in de lucht te houden' en daarna een 'toekomstvast' herontwerp te realiseren? Daarbij speelt ook dat er naast het PDO, nog drie persoonlijke domeinen voor bedrijven zijn: Verpakkingenbelasting, Eurovignet en EU-BTW³. Overigens kent ook het PDO zelf al meerdere verschijningsvormen: de functionaliteit van het EMCS⁴-deel is verder doorontwikkeld dan die van de andere middelen en voor de accijnsaangifte hebben ook aanpassingen plaatsgevonden. Dit roept de vraag op of hier een inhaalslag moet plaatsvinden om de functionaliteit voor alle belastingmiddelen weer op het zelfde niveau te brengen, in een eenduidige en herkenbare Belastingdienstomgeving.

De bespreking in de regietafel heeft er toe geleid dat de ontwikkeling van een langetermijnvisie op het persoonlijk domein van bedrijven wordt meegenomen in de opdracht '*mijnbelastingdienst*' en dat een vooronderzoek wordt gestart naar de benodigde aanpassingen op de korte termijn. Mede om de uitgangspunten van dat vooronderzoek duidelijk te benoemen en de opdracht goed te kunnen formuleren, dient deze notitie.

3. Het perspectief voor na 2015 ('stip op de horizon')

Om vast te stellen wat we de komende jaren moeten doen is het nodig een beeld te hebben van waar we op den duur naar toe willen. Uiteraard is het MLTP hierbij leidend. Daarbij is het van belang van een realistisch ambitieniveau uit te gaan. Dat betekent stap-voor-stap te werk gaan, waarbij in de eerste jaren bovendien de ontwikkelprioriteit bij de digitale dienstverlening aan burgers ligt.

³ Zie voetnoot 1

⁴ EMCS: Excise Movement Control System

Centrale rol fiscaal dienstverleners in relatie Belastingdienst - bedrijven

Momenteel wordt meer dan 85% van de aangiften VpB, IH-winst en LH van bedrijven door fiscaal dienstverleners aangeleverd. Voor de andere middelen ligt dit percentage iets lager, maar is het nog steeds aanzienlijk. Uiteindelijk handelt twaalf procent van de bedrijven (inclusief ZZP-ers) alle belastingzaken zelf af en besteedt veertig procent alles uit.

Omdat de uitbesteding aan fiscaal dienstverleners⁵ – zowel in het kader van horizontaal toezicht als ter bevordering van zelfredzaamheid vanuit dienstverlening – in de toekomst verder zal toenemen, blijft er een centrale rol voor fiscaal dienstverleners weggelegd in de relatie tussen Belastingdienst en bedrijf. Een visie op (digitale) dienstverlening aan bedrijven moet dan ook gepaard gaan met een visie op de relatie tussen Belastingdienst en fiscaal dienstverleners en andere ketenpartners, zoals bedrijfsvertegenwoordigende organisaties en softwareontwikkelaars.

We zien daarbij een beeld voor ons waarin de Belastingdienst zich in zijn dienstverlening aan ondernemers vooral richt op *operational excellence* en de intermediairs op *customer intimacy*. Dat wil zeggen de Belastingdienst zorgt voor basale, gratis, voorzieningen waarmee bedrijven aan hun verplichtingen kunnen voldoen. De intermediairs zorgen desgewenst voor aanvullende functionaliteit en dienstverlening. Daarbij onderhoudt de Belastingdienst met fiscaal dienstverleners en softwareontwikkelaars een intensieve samenwerking.

Machine-machine-interactie versus internetportaal

Mede door de centrale rol van de fiscaal dienstverlener lopen veruit de meeste transacties tussen bedrijf (of diens vertegenwoordiger) en Belastingdienst via *machine-machine*verbindingen, waarbij geautomatiseerde systemen van fiscaal intermediairs en die van de Belastingdienst met elkaar communiceren. Ook sommige bedrijven die zelf aangifte doen maken gebruik van een softwarepakket, en daarmee van *machine-machine*verbindingen. In omgekeerde richting verloopt eveneens deze machine-machine-communicatie: op deze wijze worden nu circa 3,3 miljoen EKA's (Elektronische kopieaanslagen) van (voorlopige en definitieve) aanslagen IH, VpB en OB naar de fiscaal dienstverleners verzonden, die deze vervolgens geautomatiseerd verwerken.

Een alternatieve wijze om nu en ook in de toekomst aangifte te doen is gebruik te maken van een internetportaal. Het zullen vooral (het relatief kleine aantal) zelfaangevers zijn die hier gebruik van maken.

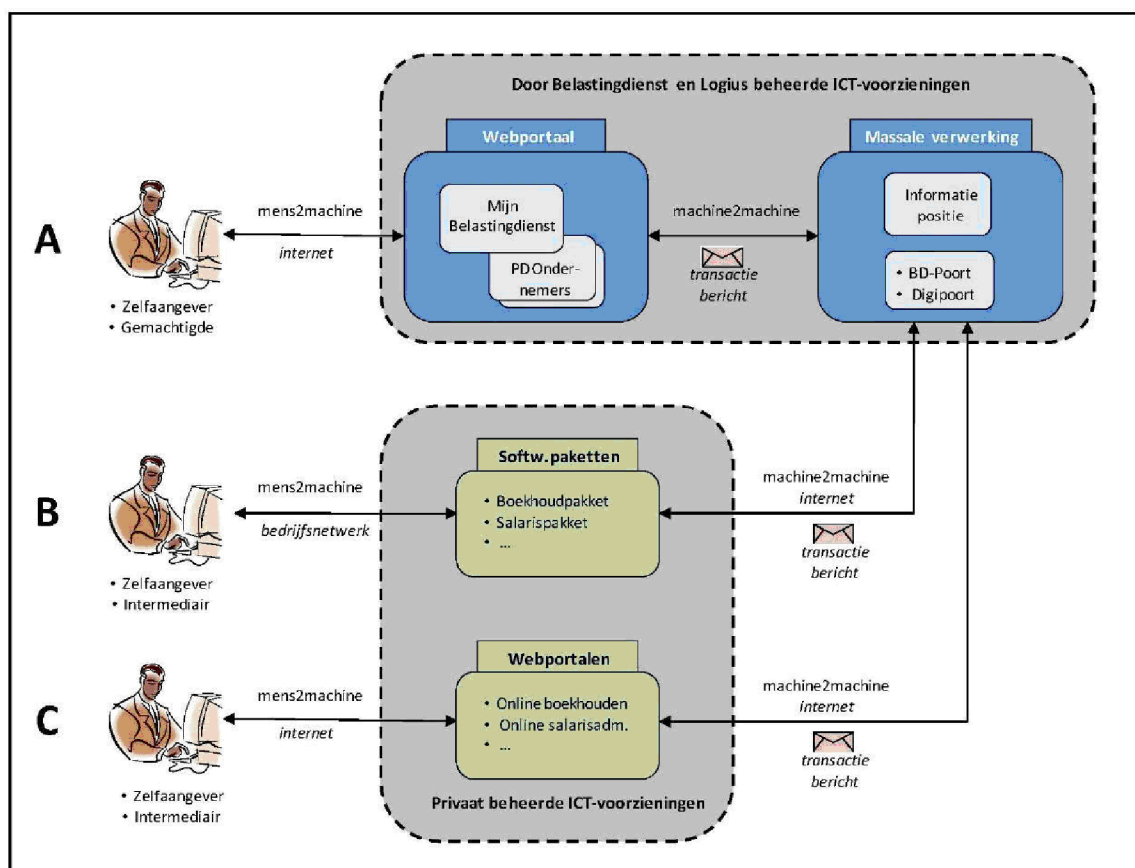
Bij douane lopen zelfs alle aangiften, met uitzondering van accijns, via machine-machine-verbindingen. De meeste accijnsaangiften verlopen via het internetportaal.

In de volgende figuur zijn de verschillende vormen van transactieverkeer tussen bedrijven en Belastingdienst gevisualiseerd.

In situatie A is er een direct contact tussen individu (zelfaangever of gemachtigde) en Belastingdienst, via een webportaal van de Belastingdienst. Dat webportaal staat op zijn beurt in contact met de achterliggende systemen van de Belastingdienst.

⁵ We gebruiken de term 'fiscaal dienstverleners' voor intermediairs bij belastingen, toeslagen en douane. Deze fiscaal dienstverleners bestaan o.a. uit accountants, belastingadviseurs, administratiekantoren, douane-expediteurs.

In situaties B en C communiceert het individu met respectievelijk een softwarepakket en een webportaal van een private partij, die op hun beurt voor informatie-uitwisseling aan moeten sluiten op de Belastingdienstsystemen; er is in deze situaties geen directe interactie tussen individu en Belastingdienst.



Met de standaardisering van financiële administraties (SBR: XBRL) en de ontwikkeling van boekhoudpakketten in de 'cloud' zal het belang van de machine-machine-verbindingen alleen nog maar toenemen.

Voor de toekomst zien we dat bedrijven en fiscaal dienstverleners zoveel mogelijk aangifte doen met (bij voorkeur op kwaliteit getoetste, gekeurmerkte) softwarepakketten: machine-machine- (of 'system-to-system')-communicatie. Berichten in machine-machine-communicatie zijn zo veel mogelijk in een gestructureerd formaat beschikbaar (XBRL, EDifact); ook EKA's. Voor bijlagen, certificaten en bescheiden zal dat vaak niet kunnen.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om zelf aangifte te doen door middel van een Belastingdienstportaal: persoonlijk domein. Dit geldt overigens niet voor de CDW⁶-aangiftes: die worden helemaal door de markt gedaan.

⁶ CDW: Communautair Douane Wetboek

Eén persoonlijk domein voor burgers en bedrijven: mijnbelastingdienst

Kijken we in het bestand van de Belastingdienst naar het type bedrijven dan zien we dat meer dan 95% tot de doelgroep MKB behoort. Daarvan heeft ongeveer de helft geen personeel.

Het grootste deel van de MKB-bedrijven kent als rechtsvorm die van een eenmanszaak en is een natuurlijk persoon.

Deze percentages laten zien dat voor veel bedrijven het onderscheid tussen bedrijf en burger maar betrekkelijk is. Dat geldt met name voor de eenmanszaken. Bovendien zullen veel eigenaars van eenmanszaken hun fiscale zaken (laten) afdoen gezamenlijk met die van hun partner.

Een groot deel van de bedrijven beschikt over een BSN en kan gebruik maken van authenticatie- en machtigingsfaciliteiten voor burgers, en de voorzieningen van mijnoverheid.nl, inclusief de berichtenbox. Wil men niet gebruik maken van DigiD en DigiD-machtigen, dan kan men er ook voor kiezen om een eHerkenningmiddel te gebruiken.

Vanuit het dienstverleningsperspectief lijkt het daarom niet verstandig om met name eenmanszaken verplicht met aparte voorzieningen voor bedrijven op te zadelen, en voorzieningen voor burgers daarmee voor hen te blokkeren. Dit geldt a fortiori voor 'deeltijdondernemers': mensen die naast een dienstbetrekking een onderneming hebben.

Het dienstverleningsperspectief combinerend met het kostenperspectief brengt ons op het standpunt dat de Belastingdienst er naar moet streven om e-overheidsvoorzieningen voor burgers en bedrijven zoveel mogelijk hetzelfde te laten zijn. Overigens is dit een lijn die veel uitvoeringsorganisaties, provincies en gemeenten delen.

Burgers moeten met zo weinig mogelijk administratieve lasten een bedrijf kunnen starten. Dat betekent dat geen extra belemmeringen moeten worden opgelegd door hen te verplichten over te gaan naar een ander persoonlijk domein, naar een andere berichtenbox of een andere authenticatie- of autorisatievoorziening. Bovendien heeft een ondernemer ook een burgerrol en verricht hij op fiscaal gebied allerlei handelingen samen met een fiscale partner. Dat betekent dat er één persoonlijk domein komt bij de Belastingdienst voor burgers én bedrijven: *mijnbelastingdienst*.

We vinden bovendien dat wijzigingen in rechtsvormen van een bedrijf zo weinig mogelijk moeten leiden tot de verplichting om op andere voorzieningen over te gaan. Dat betekent dat elk bedrijf is aangesloten op *mijnbelastingdienst*.

Mijnbelastingdienst vormt daarmee de vertrouwde en betrouwbare omgeving waarbinnen burgers en bedrijven hun transacties met de Belastingdienst kunnen (laten) afhandelen, en waarbinnen de resultaten van die transacties worden gepresenteerd. Daarbij raakt het persoonlijk domein een bredere doelgroep ondernemers dan het PDO, omdat ook het niet zelf aangevende bedrijf uitnodigingen, aanslagen en dergelijke terugvindt in *mijnbelastingdienst*.

Dit betekent ook dat de Belastingdienst ook bij ondernemers prioriteit legt bij de ontwikkeling van een *eigen Belastingdienstdomein*. Met andere departementen of uitvoeringsorganisaties één algemeen overheidsdomein voor bedrijven ontwikkelen is daarbij niet aan de orde: net als bij burgers presenteren we de ondernemersgegevens in hun fiscale context.

Mijnbelastingdienst bevat ook op een overzichtelijke wijze, en actueel, de officiële stukken die tussen Belastingdienst en burger en bedrijf worden

uitgewisseld: uitnodigingen, aanslagen, herinneringen, bezwaarschriften, uitspraken, etcetera. Deze stukken worden niet met terugwerkende kracht via *Mijnbelastingdienst* beschikbaar gesteld, maar dit gebeurt - lopende de implementatie van *mijnbelastingdienst* - geleidelijk, in de actualiteit. Waarschijnlijk zal vanwege de benodigde opslagcapaciteit de toonbaarheids-termijn van een stuk in *mijnbelastingdienst* niet onbeperkt kunnen zijn, maar gelden voor een vaste periode (indicatie: drie jaar nadat het betreffende stuk is ingevoerd). Daarna is het nog wel via een raadpleegfunctie op te vragen. *Mijnbelastingdienst* biedt feitelijk het bedrijf de bedrijfs-‘view’ van zijn klantbeeld bij de Belastingdienst.

Via *mijnbelastingdienst* kunnen ook betalingen worden verricht, overeenkomstig het ‘Ontwikkelplan betalingsverkeer’.

Ook *vertrouwelijke communicatie* tussen bedrijf en Belastingdienst verloopt via *mijnbelastingdienst*, in plaats van via onbeveiligde e-mail.

Authenticatie en autorisatie

Mijnbelastingdienst is toegankelijk via authenticatie- en autorisatiemiddelen voor burgers én bedrijven (DigiD, eHerkenning).

We differentiëren bij authenticatie en autorisatie niet naar natuurlijke personen binnen het bedrijf of de fiscaal dienstverlener. We maken het vanuit dienstverleningsoptiek wel mogelijk dat de ondernemer mee kan geven welke bevoegdheden aan een bepaalde authenticatie en autorisatie zijn verbonden (‘bevoegdheidsverklaring’). De Belastingdienst differentieert daarbij op het niveau van belastingmiddel. In het overheidsdienstenregister is deze differentiatie vastgelegd. Dit betekent bijvoorbeeld dat iemand die alleen bevoegd is om namens een bedrijf OB-aangifte te doen, het tabblad VpB niet kan openen. Het bedrijf registreert en beheert zelf de machtigingen.

Machtigingen zijn niet aan een jaar gebonden en hoeven ook niet jaarlijks verlengd te worden; het bedrijf is verantwoordelijk voor de actualiteit.

4. Wat hebben we in 2015 gerealiseerd?

In de vorige paragraaf hebben we het beeld geschetst van de situatie op een iets langere termijn. In deze paragraaf geven we aan wat daarvan in 2015 gerealiseerd zou moeten zijn.

In 2015 is er geen massale papieruitwisseling meer tussen bedrijven en Belastingdienst.

In de jaren daarvoor investeren we vooral in de machine-machine-communicatie. Centraal daarbij staat de invoering van XBRL in het kader van Standard Business Reporting (SBR). Met ingang van januari 2013 is XBRL verplicht bij de aangiftes Inkomstenbelasting voor ondernemers en de Vennootschapsbelasting. Andere belastingsoorten volgen daarna: in 2014 de Omzetbelasting en de Intracommunautaire Prestaties. In een gezamenlijk traject met onder meer Kamers van Koophandel, CBS, banken en softwareleveranciers leidt dit tot een aanzienlijke lastenverlichting bij het bedrijfsleven. Met de uitfasering van het BAPI-kanaal krijgen we de beschikking over een moderne interface.

De huidige vier persoonlijke domeinen voor bedrijven zijn minimaal aangepast; alleen waar dat nodig is naar aanleiding van verandering van wetgeving of

bedreiging van continuïteit ('must haves'), of waar dat nodig is om voor te sorteren op de gewenste situatie na 2015. Eventuele aanpassingen hebben dus geen belemmeringen voor de toekomst opgeleverd.

Faciliteiten die zowel voor burgers als bedrijven gelden, zijn meegenomen in het elektronisch mededelen voor burgers en het persoonlijk domein zoals dat tot 2015 voor burgers ontwikkeld is (denk aan de IH-ondernemers).

Zeker tot *mijnbelastingdienst* volledig beschikbaar is vindt de papierstroom-reductie plaats via de berichtenbox. Om desinvesteringen te vermijden en migratieproblematiek te voorkomen gebruiken we vanaf het begin dezelfde berichtenbox voor burgers als bedrijven.

De digitale berichten van de Belastingdienst naar de berichtenbox worden ten behoeve van de fiscaal dienstverleners eveneens via de machine-machine-verbinding verzonden.

Zeker voorlopig zien we voor bedrijven een scheiding tussen informatie en transactie. Dat wil zeggen dat we in de lijn van de Digitale Agenda via Antwoord voor Bedrijven zeer wel mogelijkheden zien in het toeleiden naar informatie over fiscale wet- en regelgeving: dat gebeurt nu ook al. Een gemeenschappelijke Ondernemingsdossier, beheerd door de ondernemer, waaruit de Belastingdienst de benodigde gegevens op kan halen, is - zeker voor de massale processen - komende jaren nog een brug te ver. Vanuit Antwoord voor Bedrijven verrichten van transacties met de Belastingdienst - anders dan via een link of een *single-sign-on*-mogelijkheid - wordt te complex. Bovendien willen we net als bij burgers ook bij bedrijven de fiscale gegevens in hun context presenteren.

5. Wat moeten we daar voor doen?

Een aantal zaken die we voor 2015 willen realiseren is momenteel al in projecten belegd:

- De invoering van de XBRL-verplichting;
- De ontwikkeling van authenticatie- en machtigingvoorzieningen voor bedrijven;
- Elektronisch mededelen voor die regelingen die gelden voor zowel burgers als bedrijven en waar bedrijven in het kielzog van burgers kunnen worden meegenomen (zoals IH of HSB).

Daarnaast moet nog het nodige gebeuren op het terrein van het elektronisch mededelen van specifieke berichten voor bedrijven, en de migratie van ondernemersdomeinen naar *mijnbelastingdienst.nl*.

Bedrijven hebben een wettelijke verplichting om elektronisch aangifte te doen. Daarvoor is een persoonlijk domein voor ondernemers ontwikkeld: het PDO. De formele uitnodiging tot het doen van aangifte en eventuele herinneringen ontvangen de bedrijven nog steeds op papier (vaak maandelijks!). Daarnaast krijgen alle bedrijven die hun persoonlijk domein hebben geactiveerd in hun persoonlijke mailbox een bericht ('notificatie') dat men aangifte OB of LH moet doen en dat men daarvoor naar het persoonlijk domein moet gaan. In het persoonlijk domein staat het aangifteformulier klaar met daarin het betalingskenmerk opgenomen. Het bedrijf vult de aangifte verder in en stuurt hem vanuit het persoonlijk domein in.

De brief (de formele uitnodiging) is de formeelrechtelijke basis voor het doen van aangifte. Het bericht dat het bedrijf digitaal krijgt heeft tot op heden geen

formele status.

Als eerste stap willen we zo snel mogelijk de papierstroom naar bedrijven reduceren. Daarvoor wordt eerst gekeken of op een eenvoudige wijze de papieren stromen die nu nog parallel lopen aan de digitale, *wettelijk onderbouwd*, kunnen vervallen.

Daarnaast willen we ook zo snel mogelijk aanslagen IH voor ondernemers digitaal kunnen aanbieden. Daarvoor is echter wel een machtigingsvoorziening nodig, opdat de ondernemer zelf bepaalt wie verder binnen zijn bedrijf waarin inzage heeft.

Hoe we dit het best kunnen realiseren is niet zonder meer vast te stellen, omdat er nog diverse vragen spelen. De belangrijkste hangt samen met hoe we van het huidige ondernemersdomein willen toegroeien naar *mijnbelastingdienst*. Daaraan gerelateerd is de vraag hoe de gezamenlijke berichtenbox het best kan worden bediend.

Afgelopen jaren is het EMCS-deel van het PDO doorontwikkeld met nieuwe functionaliteit. Daarnaast is in het accijnzendeel een (oneigenlijke) faciliteit gecreëerd om het e-mededelen verder te ondersteunen. Binnen de Belastingdienst bestaan verschillende beelden over hoe hier verder mee om te gaan.

Daarnaast bestaat er druk om het PDO ook toegankelijk te maken via eHerkenningmiddelen. De vraag is of we dat nog zouden moeten doen, en zo ja: op welke wijze.

We stellen daarom voor om, uitgaande van de in deze notitie beschreven uitgangspunten, door de Beltel in de vorm van een *outline business case* een aantal scenario's op te laten stellen en uit te laten werken.

Aspecten die bij de afweging van de scenario's in ieder geval betrokken moeten worden zijn:

- bijdrage aan de dienstverlening aan bedrijven,
- aansluiting bij de werkwijze van fiscaal dienstverleners,
- toekomstbestendigheid,
- financiën (bijdrage aan besparing op korte en op langere termijn, kosten),
- inzetbaarheid van authenticatie- en machtigingsvoorzieningen (Digid-machtigen, eHerkenning),
- hergebruik van bestaande voorzieningen,
- eventuele risico's voor de gewenste ontwikkelingen in het burgerdomein,
- migratiepad en (tempo van) realiseerbaarheid.

*Een eerdere versie van deze notitie is besproken aan de M1-regietafel
Dienstverlening en het segmentoverleg MKB van de Belastingregio's.*

Aan de notitie is bijgedragen door:

	(Dienstverlening)
	(Dienstverlening)
	(Dienstverlening)
	(Dienstverlening)
	(B/CA)
	(B/CA)
	(B/CA)
	(Belastingregio's)
	(Belastingregio's)
	(Belastingregio's)
	(Douane)
	(DGBel)
	(DGBel)
	(DGBel)
	(DGBel)

MT BELASTINGDIENST

21 november 2011

Agendapunt 8:

Voortgangsrapportage aanpak onvolkomenheden
Algemene Rekenkamer oktober



Aan
MT Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
16 november 2011

Auteur

memo

voortgangsrapportage aanpak onvolkomenheden
Algemene Rekenkamer oktober

Hierbij de voortgangsrapportage van de uitvoering van het *plan van aanpak onvolkomenheden bedrijfsvoering en verbeterpunten IV-keten Belastingdienst*. Het MT is op 4 juli jl. akkoord gegaan met het plan van aanpak. Afgesproken is tweemaandelijks te laten rapporteren door de bestuurlijk verantwoordelijken¹. De onderhavige rapportage beslaat de periode t/m oktober.

Aandachtspunten

- *Beheersing ICT-uitgaven*

De voortgang verloopt volgens planning. De afgelopen weken zijn nadere stappen gezet bij het op orde brengen van de financiële projectadministratie. De overzichten uit deze administratie, de zogenoemde C7b rapportages, vormen inmiddels een (voldoende) solide basis voor sturing en beheersing. Ook ten aanzien van de daadwerkelijke beheersing kan worden gesteld dat belangrijke stappen zijn gezet, met name binnen de bedrijfsonderdelen. De afstemming tussen [] en IM op bedrijfsonderdeelniveau en de sturing op het bedrijfsonderdeelportfolio krijgt explicieter gestalte. De effecten daarvan zullen eind 2011/ begin 2012 zichtbaar worden.

- *Testen van systemen*

De verbeterde testaanpak vordert gestaag. Ten opzichte van vorig jaar zijn door de bedrijfsonderdelen behoorlijke stappen gezet. Door betere planvorming wordt door de afzonderlijke bedrijfsonderdelen ook beter sturing gegeven aan het testproces. Met de afstemming in de keten en het omgaan met onvolkomenheden in het voortbrengingsproces wordt echter nog geworsteld, wat het aantonen van de werking ultimo 2011 over de hele linie in de weg zal staan. Dit jaar wordt bij voorkomende problemen nog veelal pragmatische oplossingen gezocht. In 2012 moeten structurele oplossingen zijn gevonden.

1

- Dossievorming: [], namens deze: []
- Financieel beheer toeslagen: []
- Testen ICT-systemen en beheersing ICT-uitgaven: []
- Personeelsbeheer: []
- Verbeterpunten IV-keten: []

- *Portfoliomanagement*

De besturing van de portfolio verbetert met kleine stappen. De samenwerking in de keten heeft nog niet geleid tot een integraal voorstel aan het MT Belastingdienst voor prioritering 2012. De [] heeft de hoofden van de IM-afdelingen van de bedrijfsonderdelen hierover aangeschreven en met iedere IM-er een gesprek gevoerd. De portfolio is begin oktober door bedrijfsonderdelen opgesteld. De portfolio's zijn voor het eerst getoetst aan de doelen van de MLTP's van de bedrijfsonderdelen en het Belastingdienst MLTP. Dit biedt een handvat om de portfolio te prioriteren en zo nodig keuzes/scenario's voor te kunnen leggen aan het MTBD. De portfolio moet nog in lijn worden gebracht met de geldende architectuurkaders, de beschikbare ontwerp capaciteit, de begroting van CAO en de af te sluiten stuurcontracten. Daarvoor is nog een iteratie met de bedrijfsonderdelen nodig om dit vast te stellen.

Stand van zaken oktober 'plan van aanpak onvolkomenheden Algemene Rekenkamer Rjv 2010'

Inleiding

In het voorjaar brengt de Algemene Rekenkamer haar Rapport bij het Jaarverslag IXB van het ministerie van Financiën uit. In dit rapport geeft de Rekenkamer ook een oordeel over de bedrijfsvoering van de Belastingdienst. Over het jaar 2010 heeft de Rekenkamer vijf onderwerpen aangemerkt als onvolkomenheid: financieel beheer toeslagen, dossiervorming bij de belastingregio's, beheersing van de ICT-uitgaven, testen van systemen en personeelsbeheer. Naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamer is een plan van aanpak opgesteld met maatregelen om er voor te zorgen dat de genoemde onvolkomenheden en verbeterpunten worden opgelost.

Nr.	Onvolkomenheid	Stand van zaken oktober 2011
1	Financieel beheer bij kantoor Toeslagen Financieel beheer nog niet structureel op orde door ontbrekende goede geautomatiseerde ondersteuning. <i>Aanbeveling Algemene Rekenkamer: Zorg na gedegen testtraject voor invoering Nieuw Toeslagen Systeem in 2011.</i> <i>Maatregelen</i> 1. Realisatie van een gedegen getest nieuw Toeslagensysteem 2. Implementatie nieuw Toeslagensysteem	De seinen voor invoering van het nieuwe toeslagensysteem (NTS) staan op groen. Dat betekent dat rond 5 november 2011 zal worden begonnen met het massaal automatisch continueren. De voorbereidingen verlopen volgens planning. Dit betekent dat alle opgespaarde eerste aanvragen en wijzigingen tot 1 oktober 2011 in het NTS zijn geladen. De daarbij ontstane uitval is zo goed als geheel handmatig verwerkt. Het burgerportaal is in september 2011 door middel van een pilot getest door medewerkers van de Belastingdienst. De pilot is goed verlopen. Vervolgens is het NTS in zijn geheel opnieuw geïnstalleerd inclusief de laatste functionaliteiten die nodig zijn voor het massaal automatisch continueren. Ook zijn er nog aanpassingen gedaan om de performance van het NTS verder te verbeteren. Uit aanvullende testen is gebleken dat de performance van het NTS, met name ten aanzien van het massaal automatisch continueren, aanzienlijk is verbeterd.
2	Dossiervorming bij belastingregio's Dossiervorming is in 2010 verbeterd maar nog niet op het gewenste niveau. <i>Aanbeveling Algemene Rekenkamer: Zorg voor waarborgen voor blijvende managementaandacht voor goede dossiervorming.</i> <i>Maatregelen</i> 1. De uitkomsten van het FIX-onderzoek 2010/2011 voor LH en OB worden versneld geanalyseerd op het punt van toereikende dossiervorming. 2. Op basis van de uitkomsten wordt bezien of aanvullende verbijzonderde interne controlemaatregelen (inclusief toets van de RAD) nodig zijn.	In de periode maart – juni heeft de voorjaarsronde van het FIX-onderzoek plaatsgevonden. Uit de analyse blijkt dat de kwaliteit van de verslaglegging van de bezwaren loonheffing en de bezwaren omzetbelasting landelijk gezien van voldoende niveau is. Op regioniveau halen twee regio's de doelstelling niet voor OB en vier regio's niet voor LH. Deze regio's hebben verbeter- en herstelplannen gemaakt. In oktober zijn voorbereidingen getroffen voor een extra landelijke interne controle bij de regio's die nog niet aan de norm OB en LH voldeden. De extra landelijke interne controle zal in november 2011 door de Belastingdienst in samenwerking met de RAD worden uitgevoerd.

3	Beheersing ICT-uitgaven Integraal inzicht in ICT-uitgaven is verbeterd. In 2010 nog geen sturing op basis van dit inzicht. <i>Aanbeveling Algemene Rekenkamer: Waarborg juistheid gegevens voor de rapportage.</i> <i>Maatregelen</i> 1. Ontwikkelen van een methodiek om inzicht te krijgen in de kosten van geleverde producten van de IV-keten. 2. Opstellen van een maandelijks overzicht van de integrale kosten van de projecten die deel uitmaken van het opdrachtenportfolio van de IV-keten. 3. Sturen door de verantwoordelijke bestuurders op basis van deze rapportages en overzichten.	<i>Kostprijzen</i> In 2010 is een kostprijsmodel ontwikkeld. In dit model ontbraken nog enkele belangrijke gegevens om uiteindelijk de kosten per product inzichtelijk te krijgen. Zo was het nog niet mogelijk de infrastructuurkosten goed toe te rekenen naar de primaire belastingdienstmiddelen en konden de eindproducten nog niet definitief worden vastgesteld. Binnen B/CIE loopt het project Costmanagement dat moet resulteren in een overzicht van de producten/diensten van CIE, een verbeterd kostenmodel 2011, een kostentoerekening naar eindproducten en een verbeterplan kostenbeheersing 2012. Het project is twee maanden vertraagd vanwege planningsproblemen bij de architecten. B/CAO beschikt inmiddels over de kostprijzen van de aangeboden producten en diensten voor ontwikkelwerk en adviesdiensten. Met ingang van 2012 zal meer inzicht worden verschaft in de kosten en kostprijzen van de beheer- en onderhoudportefeuille. <i>Maandelijks overzichten integrale kosten</i> Tweemaal per maand verstuurt B/CA de zogenoemde C7b-rapportages aan de bedrijfsonderdelen. Deze rapportages bevatten een overzicht van de integrale kosten van alle items in het bedrijfsonderdeelportfolio. Momenteel vindt binnen de bedrijfsonderdeel een opleiding SAP-BW plaats waardoor zij de C7b overzichten zelf, op ieder gewenst moment, kunnen uitdraaien. Momenteel wordt extra aandacht besteed aan de administratieve hygiëne om daarmee de kwaliteit van de basisadministratie te kunnen waarborgen. <i>Sturing en verantwoording</i> Sturing vindt op drie niveaus plaats. 1. Maandelijks rapporteren de grote projecten (> € 1 mln) over de voortgang. De rapportages worden besproken in de projectboards. Daarnaast stelt de business executive tweemaandelijks een bestuurlijke samenvatting op van de stand van zaken van het project, evt. risico's en maatregelen en rapporteert dit aan het MT Belastingdienst. 2. Voor de meeste bedrijfsonderdelen geldt inmiddels dat de financiële stand van zaken van het portfolio op bedrijfsonderdeelniveau wordt besproken tussen ☐ en IM, aan de hand van de 'C7b-rapportages' 3. Tweemaandelijks bespreekt het MT Belastingdienst het totale concernportfolio.
---	---	--

4	Testen van ICT-systemen De juiste werking van opgeleverde systemen kan onvoldoende worden beoordeeld. <i>Aanbeveling Algemene Rekenkamer: Implementeer de in 2009 ontwikkelde nieuwe testmethode. Besteed daarbij aandacht aan commitment management, communicatie en samenwerking en beschikbaarheid mensen en middelen.</i> <i>Maatregelen (op hoofdzaken)</i> 1. Implementatie van de testmethode TMap Next in de procesketens aanslag, aangifte, Douane, Ontvangen & mededelen en Productiebesturing. 2. Per bedrijfsonderdeel wordt in 2011 voor minimaal 3 opdrachten voor bedrijfsreleases de door VTA ontwikkelde aanpak toegepast voor het onderdeel Business Driven Test Management. 3. Per 31-12-2011 is de strategie voor OTA omgevingen aanwezig opgesteld door CIE. 4. CAO verzorgt de aanbesteding voor de verwerving van de testhulpmiddelen, richt de geselecteerde middelen in en maakt deze productierijp. 5. De RAD voert een audit uit naar de implementaties VTA bij de bedrijfsonderdelen.	Het algemene beeld is dat de implementaties bij alle bedrijfsonderdelen in volle gang zijn. Doordat de planvorming goed wordt aangepakt (productrisicoanalyses, testplannen), wordt steeds beter sturing aan het testproces gegeven. Met de onderwerpen beoordelen testbasis, maken testontwerp, testuitvoering en testvoortgang is begonnen. In de vijf ketens (productiebesturing, ontvangen&mededelen, loonheffing, inkomensheffing, fysieke controle Douane) krijgen de faseovergangen nu veel aandacht. Voor het implementeren van de niet specifieke testonderwerpen (faseovergangen en toetsen) is duidelijk dat dit voor het einde van het jaar niet zal worden afgerond. Bij de IM's wordt ook met de afstemming in de keten en het omgaan met onvolkomenheden in het voortbrengingsproces wordt nog veel geworsteld, wat het aantonen van de werking ultimo 2011 over de hele linie in de weg zal staan. De implementatie bij CAO is nu goed op gang gekomen. De ketens Inkomensheffing en ontvangen&mededelen scoren daar nog niet groen, het onderdeel opleidingen scoort nog rood. De opdracht OTA strategie van CIE scoort geel op onvoldoende voortgang. De audit op de implementaties VTA door de RAD heeft plaatsgevonden. De tweede week van november is het interim rapport klaar. Hierin staan de aanbevelingen waarop nog bijgestuurd moet worden. De drie belangrijkste problemen zijn: 1. De architectuur en procesontwerpen zijn van onvoldoende kwaliteit. Het gevolg is dat het testen op bedrijfsprocesniveau onvoldoende onderbouwd uitgevoerd kan worden. Maatregel korte termijn is dat de bedrijfsonderdelen de kennis die bij de medewerkers in de hoofden zit gebruiken. 2. Als de releases op het raakvlak van de bedrijfsonderdelen niet op elkaar worden afgestemd, dan sluiten de plannings van het accepteren van functies en processen en het uitvoeren van bedrijfsprocestesten niet op elkaar aan. Hierdoor ontstaat er geen sluitend beeld over de kwaliteit en kunnen er geen volledige bedrijfsprocestesten uitgevoerd worden. De bedrijfsonderdelen maken onderling in de ketens afspraken over de plannings. 3. De testomgevingen en testdata voor de IM's om te testen op bedrijfsproces niveau zijn een aandachtspunt. De opdracht voor CIE om de vraag en strategie voor de OTA omgevingen in kaart te brengen kent onvoldoende voortgang. Maatregel is om dit jaar pragmatisch om te gaan met de testomgevingen, zoveel mogelijk de vraag helder te krijgen en te escaleren bij ontoelaatbare risico's.
---	---	---

5	Personeelsbeheer In praktijk is meermalen gehandeld in afwijking met de regels. <i>Aanbeveling Algemene Rekenkamer: Zorg voor zorgvuldige vastlegging besluiten in personeelsbeheer.</i> <i>Maatregelen</i> 1. <i>Er zal extra managementaandacht worden gegeven aan de interne beheersing van de personeelsprocessen en de dossiervorming. Maatregelen zullen worden genomen om de stukken op adequate wijze te archiveren.</i> 2. <i>De interne richtlijnen zullen worden aangescherpt en nog in 2011 zal een interne audit worden gehouden op de toepassing van de regelgeving.</i> 3. <i>De RAD doet een audit over 2011 naar de naleving van de regelgeving, de archivering en de rechtmatigheid van de (grote) verlofafkopen, IKAP en buitengewoon verlof van lange duur.</i>	<i>Managementaandacht</i> Op 29 juni jl. heeft de een brief gestuurd aan de directeurs van de bedrijfsonderdelen waarin wordt aangedrongen dat zij met spoed de nodige maatregelen moeten nemen om tegemoet te komen aan de bevindingen van de Algemene Rekenkamer, opdat de resultaten van de inspanningen van de bedrijfsonderdelen zichtbaar zullen zijn in de audit door de RAD (najaar 2011). Ook is in de brief aangegeven dat de overgang van een fors aantal personeelswerkzaamheden aan P-Direkt per 10 oktober 2011 vereist dat de bedrijfsonderdelen ook op dit punt tijdig het huis op orde hebben. Inmiddels wordt door de bedrijfsonderdelen actie ondernomen. Dit heeft bij de B/CA tijdelijk tot grote voorraden te verwerken documenten geleid die in het digitaal personeelsdossier moesten worden opgenomen. Deze voorraden zijn inmiddels verwerkt. <i>Audit RAD</i> Naar aanleiding van de vraag aan de RAD een audit te houden is door deze dienst een opdracht geformuleerd. De audit wordt uitgebreid met een onderzoek naar de reis- en verblijfskosten, omdat ook de AR deze kosten meeneemt in haar eigen rechtmatigheidonderzoek (RJv 2011). Het plan van aanpak van de RAD is door de geaccordeerd. De RAD is gestart met de werkzaamheden en heeft inmiddels met alle onderdelen van de Belastingdienst contact gehad.
---	--	--

Nr.	Verbeterpunten IV-keten	Stand van zaken oktober 2011
1	Portfoliomanagement Portfoliomanagement voor ICT-projecten is in opzet ingericht maar heeft in 2010 nog niet gewerkt zoals beoogd. De kwaliteit van de documentatie die ten grondslag ligt aan de portfolio-items was nog onvoldoende om te kunnen gebruiken voor de besluitvorming. <i>Maatregelen</i> 1. De portfolio 2012 wordt samengesteld en getoetst tegen het MLTP en de geldende architectuurprincipes. 2. Er komt standaard tooling voor de verbetering van de administratie. 3. Een deel van het onderhoudsbudget van 2012 wordt onder sturing van de business gebracht. 4. De RAD doet een audit naar de werking van het portfoliomanagementproces.	<i>Algemeen</i> De besturing van de portfolio verbetert met kleine stappen. De samenwerking in de keten heeft nog niet geleid tot een integraal voorstel aan het MT Belastingdienst voor prioritering 2012. De [] heeft de hoofden van de IM-afdelingen van de bedrijfsonderdelen hierover aangeschreven en met iedere IM-er een gesprek gevoerd. <i>Portfolio 2012</i> De portfolio is begin oktober door bedrijfsonderdelen opgesteld. De portfolio's zijn voor het eerst getoetst aan de doelen van de MLTP's van de bedrijfsonderdelen en het Belastingdienst MLTP. Dit biedt een handvat om de portfolio te prioriteren en zo nodig keuzes/scenario's voor te leggen aan het MTBD. De portfolio moet nog in lijn worden gebracht met de geldende architectuurkaders, de beschikbare ontwerp capaciteit, de begroting van CAO en de af te sluiten stuurcontracten. Daarvoor is nog een iteratie met de bedrijfsonderdelen nodig om dit vast te stellen. Afgesproken is dat met de portfolio 2012 een planning zou worden gehanteerd van zes kwartalen. Ook bij de Algemene Rekenkamer leeft deze verwachting. De zes kwartalen planning is op bedrijfsonderdeelniveau aanwezig. Het inleggen in SAP gaat moeizaam. Inmiddels is hiervoor door B/CA een instructie gemaakt. <i>Tooling</i> De standaard tooling voor portfoliomanagement, nodig om aan de informatiebehoefte van concern en bedrijfsonderdelen te voldoen, is nog niet operationeel. Door de bedrijfsonderdelen zijn verschillende initiatieven ontwikkeld om beter op de eigen portfolio te kunnen sturen. Het is van belang om deze initiatieven gezamenlijk en eenduidig te maken. De tooling is inmiddels vastgesteld door de Concernportfolioboard. De [] heeft de lead genomen om te komen tot de implementatie van SAP PPM. <i>Audit RAD</i> De RAD evalueert de werking van het portfolioproses. De eerste uitkomsten worden in de loop van november verwacht.

2	Acceptatiecriteria De kwaliteitseisen voor acceptatiecriteria zijn vastgesteld, maar in 2010 nauwelijks toegepast. <i>Maatregelen</i> 1. <i>Onderhouden set met kwaliteitseisen voor de specificatie van functionele en non-functionele eisen.</i> 2. <i>Toepassen kwaliteitseisen in ontwerptrajecten door IM en borging daarvan.</i> 3. <i>Borging van de toepassing van de kwaliteitseisen middels extra monitoring (steekproeven)</i>	<i>Onderhoud set kwaliteitseisen</i> De verzameling methoden, technieken, hulpmiddelen & voorschriften waarin de kwaliteitseisen voor acceptatiecriteria zijn opgenomen, worden onderhouden. In augustus is een aantal verbeterde MTHV's gepubliceerd. De MTHV voor procesontwerp zijn verbeterd en gereed gemaakt voor publicatie in november. <i>Toepassing kwaliteitseisen</i> De bedrijfsonderdelen zorgen voor review van de ontwerpproducten en rapporteren daarover maandelijks in een KPI (KPI 2.7 kwaliteit van ontwerpproducten). De bedrijfsonderdelen rapporteren dat 100 % van de opgeleverde ontwerpproducten is gereviewd. Voor businesscases en globale ontwerpen is het beeld bemoedigend. <i>Steekproef</i> In september is door cluster IV een steekproef gehouden. De resultaten zijn verwoord in een rapportage aan de [], beschikbaar gesteld aan de bedrijfsonderdelen en zijn geagendeerd voor bespreking in de gebruikersgroep Architectuur en Ontwerp. Algemeen beeld is dat toepassing van de kwaliteitseisen in stapjes vooruit gaat maar dat nu vooral doorgezet moet worden en daarvoor blijft managementaandacht nodig.
---	--	--

MT BELASTINGDIENST

21 november 2011

Agendapunt 9:

Uitkomsten behandeling Belastingplan TK



Aan
MT Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
18 november 2011

Auteur

memo

Belastingplanpakket 2012

Inleiding

Het Belastingplan 2012, Overige Fiscale Maatregelen 2012, de Autobrief, de Geefwet en de Wet Dwangsom Toeslagen zijn op donderdag 17 november door de Tweede Kamer aangenomen. Het Belastingplanpakket stond net als het regeerakkoord en de Fiscale agenda in het teken van vereenvoudiging, soliditeit en fraudebestrijding. De wetsvoorstellen worden nog in de Eerste Kamer behandeld (medio december).

Er was redelijk brede steun in de Tweede Kamer; alleen de PvdA stemde tegen de Geefwet en GL en SP tegen de Autobrief. De staatssecretaris was bijzonder in vorm bij de Plenaire behandeling en heeft ook expliciet benadrukt dat fiscale vereenvoudigingen niet door de Tweede Kamer zouden moeten worden ontvangen met nieuwe wensen voor uitzonderingen en speciale regelingen. Dit leidt tot extra uitvoeringskosten en verdere complicatie van de fiscaliteit. De staatssecretaris heeft ook enkele malen gewezen op de grote taakstelling van de Belastingdienst.

Van de ruim 40 amendementen zijn er 9 aangenomen; van de 18 moties zijn er 9 aangenomen.

Hot Items Belastingplan-pakket

- Er verdwijnen zeven kleine belastingen: de verpakkingenbelasting, de afvalstoffenheffing, de grondwaterbelasting, de verbruiksbelasting van pruim- en snuiftabak, de verbruiksbelasting op frisdranken, de belasting op leidingwater en het Eurovignet.
- Er komt één belasting bij: de bankenbelasting.
- Er komt een Research & Developmentaftrek. Daarmee krijgen bedrijven een extra korting op de winstbelasting voor de kosten en investeringen die zij maken bij onderzoek en ontwikkeling voor nieuwe producten.
- Er zijn nieuwe regels voor de excessieve aftrek van rente door een overnameholding. Deze gelden alleen voor nieuwe gevallen. Regeling legt fors beslag op capaciteit Belastingdienst vanwege vooroverleg en administratie op transactieniveau (ca € 2,5 mln pj structureel).

- Met het aanscherpen van de objectvrijstelling voor vaste inrichtingen wordt voorkomen dat bedrijven verliezen van vestigingen in het buitenland kunnen verrekenen met Nederlandse winst.
- Er komt een multiplier in de giftenaftrek voor giften aan culturele instellingen. Deze bedraagt 125 procent over een maximale schenking van € 5.000 (via amendement).
- De mogelijkheden voor ANBI's om commerciële activiteiten te ontplooiën worden verruimd zolang de opbrengsten aan het algemeen belang ten goede komen.
- Voor schenkingen aan steunstichtingen, bijvoorbeeld voor musea, theaters, voetbalverenigingen, gaat ook giftenaftrek gelden (via motie Omtzigt). Hiervoor moet een nieuw proces worden ingericht met downloadbare schenkingsovereenkomst.
- Pseudo-expats en profvoetballers worden uitgesloten van de 30%-regeling. De salarissgrens gaat omlaag naar € 35.000. Voor studenten, promovendi en wetenschappers geldt een uitzondering: voor masters jonger dan 30 jaar bedraagt de salarissgrens ongeveer € 26.000, voor wetenschappers vervalt de inkomenseis helemaal (via nota van wijziging).
- Een bijtelling van 0% voor werknemers die ook privéritten mogen rijden met een auto van de zaak die minder dan 50 gram CO₂ per kilometer uitstoot. Voor dergelijke auto's die pas in 2014 of 2015 op naam worden gesteld geldt een bijtelling van zeven procent.
- Oldtimers houden een vrijstelling voor de Motorrijtuigenbelasting (MRB).
- Spaarloon en levensloop worden in 2013 vervangen door een bestedingsvrije vitaliteitsregeling.
- Met de nieuwe renteregeling wordt alleen rente wordt vergoed als de Belastingdienst te laat is met het vaststellen van een aanslag of het terug te betalen bedrag.
- Automatische nummerplaatherkenning wordt verbreed naar alle belastingen. Daarnaast worden de boetes voor fraude met toeslagen gelijkgetrokken met de hogere fiscale boetes.
- Belastingteruggaven en toeslagen voortaan op één bankrekeningnummer van de belastingplichtige overgemaakt. Daarbij geldt onder voorwaarden een uitzondering voor kinderopvangorganisaties die als "tussenstation" mogen functioneren. Een motie-Omtzigt om woningcorporaties ook deze status te geven werd verworpen.
- De Wet Dwangsom is niet van toepassing op voorlopige toekenning van Toeslagen en de beslistermijnen zijn verruimd tot een jaar na afloop toeslagjaar.
- De informatieverplichting van de belastingplichtige wordt verruimd inzake autoverklaringen, suppleties omzetbelasting en aangiften erfbelasting in buitenlandsituaties (Edelweiss-route)

- Voor waardebepaling van panden in het kader van de Successiewet mag naast de WOZ ook een actuelere waarde (WEV) worden gekozen.
- Specifiek voor de Belastingdienst zijn nog van belang:
 - in het komende Beheersverslag aandacht voor het gebruik van dienstauto's en de spelregels die daarvoor gelden (motie-Van Vliet).
 - Door de Tweede Kamer is communicatie via website en persbericht gevraagd over vervallen kindertoeslag box 3 in 2012. Dit is al gerealiseerd.
 - In 2013 volgt nog wetgeving over het dichten van het Bosal-gat.

Uitvoeringskosten en besparingen gehele pakket

		<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
Kosten		12,8	5,3	5,2	5,2	5,2
Extra	overnameholding	4,0	2,5	2,5	2,5	2,5
	steunstichting	PM	PM	PM	PM	PM
	Eén rekening kinderopvang	PM	PM	PM	PM	PM
Besparingen		-7,8	-28,0	-29,9	-29,9	-29,9