Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
22 maart 2012

Auteur

agenda Overleg MT Belastingdienst

Vergaderdatum en –tijd	26 maart 2012, 14:15 – 17:00 uur
Vergaderplaats	Ministerie van Financiën, zaal S2.19
Deelnemers	

Agendapunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Rondvraag
3. Actualiteiten
4. Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 12 maart 2012 (*bijgevoegd*)
5. Business case mijnbelastingdienst.nl *stukken bijgevoegd*)
6. Authenticatie en autorisatie *stukken bijgevoegd*)
7. Memo uitvoeringstoets *stukken bijgevoegd*)
8. Stand van zaken invulling taakstelling (*; memo bijgevoegd*)
9. Stand van zaken openstaande actiepunten Fiscale Agenda ivm systeemfraude *memo bijgevoegd*)
10. Komende week/weken:
11. Agenda's komende week (worden verspreid met het weekbericht)
12. Terugkoppelingen/mededelingen

Ter informatie

- ICT-rapportage BZK *met het verzoek evt. commentaar uiterlijk maandag 26 maart aan te leveren bij*
- Kalender Planning 2013 & Control 2012
- Visie op leiderschap
- Reorganisatieoverzicht

Nu alvast verspreid ter voorbereiding op bespreking in MT 10 april 2012

- Digitaal klantbeeld *stukken bijgevoegd*)

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

12 maart 2012

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
11.01	**T**	presenteert de organisatie-ontwikkeling binnen de Belastingregio's en neemt het MT mee in de tijdens de rit gemaakte keuzes. Opmerkingen: - concentreren is een middel, niet een doel; - invordering Toeslagen? Voorlopig geen wijziging; t.z.t. meenemen in invordering Particulieren; - nadenken over wanneer sprake is van "reorganisatie": al bij PDB en SMP of bij wijziging totaal; - belang van het hebben van een spoorboekje: stappen voorspelbaar maken voor medewerkers; - aandacht nodig voor kennisaspect, zeker bij concentratie op grote afstand van huidig (vb. erf- en schenkbelasting). concludeert: - er ligt een gezamenlijke ambitie, die we met elkaar als concern op de rails zetten. Keuzes dus in MT Belastingdienst; - bij keuzes rekening houden met noodzakelijke stabiliteit in de organisatie; - uitstroom wordt belangrijk voor B/C'ers bij BR's	√
11.02	**T**	Vervolgens licht van B/CFD de lange termijnvisie op de huisvestingsbehoefte en de daarbij gehanteerde uitgangspunten toe. Gelet op de veranderingen in de werkprocessen van alle dienstonderdelen neemt de komende jaren de huisvestingsbehoefte af; deze zal in 2020 met ongeveer een kwart gedaald zijn, hetgeen leidt tot aanzienlijke besparingen in de huur en facilitaire kosten. Voorstellen tot het afstoten van een aantal panden zijn toegelicht. De uitkomsten van de besprekingen zullen nog worden verwerkt in de concept strategische meerjarenvisie huisvesting die op 26 maart in het MT komt en die ook wordt besproken met de stas en de COR. Als input voor de masterplannen die nu door BZK worden gemaakt per provincie zal nu de behoefte aan vierkante meters in verschillende steden worden doorgegeven met het voorbehoud dat dit nog niet de definitieve gegevens zijn aangezien hierover nog geen definitieve besluitvorming heeft plaatsgevonden. Twee aanvullende opmerkingen: - start van de operatie is de organisatieverandering: de huisvesting is volgend, niet leidend; - de operatie vindt gespreid over een aantal jaren plaats.	√
11.03	**T**	meldt maatschappelijke opwinding over gegevenverstrekking door BD voor inkomensafhankelijke huurverhoging. B/CA heeft ontheffing.	√

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

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
		Klachtcoördinatoren hebben overleg over standaardreactie.	
11.04	**T**	[redacted] vraagt aandacht voor b.i. invordering en bezwaar, ook in het perspectief van politieke verantwoording. S.v.p. inzicht via cluster Bedrijf. Bezien of halfjaarsrapportage op dit punt adequaat is. Overigens is term "oninbaar lijden" onduidelijk (deels nog te innen, deels niet meer te innen). Modernisering betalingsverkeer in MT 7 mei; dan ook aandacht voor mogelijkheden banken. Eén rekeningnummer: in de greep; komt memo IMB	Bedrijf [redacted]
11.05	**B**	MT stemt in met Beleidskader bij organisatieveranderingen. Naar GOBD 14/3. Informele toetsingscie garandeert gezamenlijk optrekken, zeker in het begin. Kan op enig moment eventueel uitzakken naar bedrijfsonderdelen	√
11.06	**T**	[redacted] neemt het MT mee in de discussies over de Uitvoeringsbrief	√
11.07	**B**	MT gaat nog niet akkoord met Outline Business Case Nieuwbouw OB. Heeft aantal prealabele vragen t.a.v. noodzaak en toekomstbestendigheid in relatie tot Europese ontwikkelingen (Groenboek). MT wil in gesprek meegenomen worden in argumenten en keuzes.	√
11.08	**B**	Memo technische assistentie voor kennisgeving aangenomen	√
11.09	**B**	Concernrapporage voor kennisgeving aangenomen	√
11.10	**B**	Nagezonden PID functiegebouw Rijk voor kennisgeving aangenomen	√

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Agendapunt 5:

Business case mijnbelastingdienst.nl

Uitgewerkte business case **MijnBelastingdienst.nl** Versie 1.0 Datum 16-03-2012 CPF-item I&I019	**Vrijgave-advies**	
	Opgesteld door	DGBelclusters IV, Uitvoeringsbeleid en Bedrijf
	Inlichtingen bij	[redacted]@minfin.nl

Managementsamenvatting van de business case

MijnBelastingdienst vormt het portaal naar de Belastingdienst. Het is een webgebaseerde ICT toepassing die veilig toegang biedt tot elektronische diensten om zaken met de Belastingdienst te regelen. Het gaat hier om informatiediensten (inzicht persoons- en/of bedrijfsgebonden informatie die alleen aan daartoe geautoriseerde personen mag worden verstrekt), transactiediensten en beheerdiensten.

Op 6 december 2010 heeft het MTBD ingestemd met de uitkomsten van de verkorte business case MijnBelastingdienst. Hetgeen inhoudt dat de Belastingdienst een persoonlijk portaal gaat ontwikkelen, in eerste instantie voor burgers. Het uiteindelijke doel is in 2015 een zo compleet mogelijk pakket IH en inning via MijnBelastingdienst te laten verlopen.

De realisatie van MijnBelastingdienst betreft niet alleen de interface (het portaal), maar ook het realiseren van de eerste e-diensten die erin worden aangeboden.

Deze business case heeft als doel het MTBD besluit van december 2010 verder te concretisering qua tijdpad, baten en lasten en dient tevens al basis voor budgetvrijgave. Hiertoe is plateau 1 A nader uitgewerkt en wordt een doorkijk gegeven naar plateau 1B. Voor deze plateaus wordt een apart globaal ontwerp geschreven. Na afronding van ieder globaal ontwerp zal de business case worden herijkt. Als er majeure wijzigingen zijn in de kosten, opbrengsten of scope, wordt de business case eveneens aangepast.

In tegenstelling tot de in de outline business case beschreven planning (pilot in 2012) wordt Mijn Belastingdienst in 2013 in productie genomen. Gestart wordt met een pilot van met eigen medewerkers. De beschikbare functionaliteit is dan nog beperkt (zie overzicht hieronder). Uitbreiding van functionaliteiten vindt vervolgens later in 2013 plaats door koppeling met het nog te ontwikkelen Digitaal Archief en door introductie van hoogbeschikbare gegevensontsluiting uit de backofficesystemen. Om vast te stellen hoe de gegevensontsluiting uit de backoffice exact moet plaatsvinden wordt de komende maanden eerst een Proof of Concept uitgevoerd.

Bij bewezen werking zal de landelijk introductie in 2014 plaatsvinden.

Plateau 1 (Inhoud vastgesteld)

Release A, Pilot maart 2013

- Portaal
- Autorisatie en authenticatie voor burgers en burger-burger machtiging
- Koppeling MijnOverheid
- Serviceberichten Belastingdienst
- Online aangifte inkomensheffing 2012
- Verzoek uitstel tot het doen van aangifte
- Wijzigen rekeningnummer
- Gebruikerondersteuning BelTel
- Single Sign On / eenmalig inloggen (onderzoek en zo mogelijk realisatie)
- Niet persoonsgebonden informatie

Release B, Medio 2013

- Raadplegen statusinformatie
- Aansluiting op Digitaal Archief CFD
- Betalingenoverzicht

Kosten

De budgetclaim 2012 voor de realisatie van MijnBelastingdienst.nl voor burgers plateau 1 release A, de uit te voeren Proof of Concept gegevensontsluiting en het te ontwikkelen globaal ontwerp voor release B bedraagt € 5.801.470, --. In 2011 is reeds 2,4 miljoen euro aan het project besteed.

Doorontwikkeling

Na plateau 1 vindt verdere doorontwikkeling van MijnBelastingdienst plaats, waarbij voor alle plateaus geldt, dat vóór de start van het globaal ontwerptraject ,een vooronderzoek naar de plateau-inhoud wordt verricht. Dit op basis van businesswensen die vooraf door de bedrijfsonderdelen worden geformuleerd. De projectboard MijnBelastingdienst stelt uiteindelijk de plateau-inhoud vast op basis van de resultaten van het vooronderzoek.

De realisatie vindt plaats in reguliere releases. Per plateau worden, in de faseplannen, de op te leveren producten / functionaliteiten benoemd. Zodra een plateau of functionaliteit wordt vrijgegeven door de business executive vindt overdracht aan de lijnorganisatie plaats. Onderhoud vindt vervolgens plaats in de lijnorganisatie.

Baten

De rechtstreeks aan MijnBelastingdienst toe te rekenen zijn met name "zachte" baten o.a. imago-effecten en de afname administratieve lastendruk. Deze zijn niet in geld uit te drukken.

De harde baten, wel in geld uit te drukken hebben betrekking op de Belastingdienst brede verbetering van de (online)dienstverlening. De baten kunnen geleidelijk gerealiseerd worden. Hiervoor moet wel Belastingdienstbreed batenmanagement ingericht worden.

Risico's

MijnBelastingdienst is complex qua besturing en te ontwikkelen en exploiteren services. Daarnaast zijn de verwachtingen bij de politiek en burger hoog gespannen. Daarom maakt het project onderdeel uit van het programma Online Dienstverlening.

Conclusies en aanbevelingen van de business case

Op basis van deze business case wordt gevraagd budget vrij te geven voor:

- De projectkosten voor globaal ontwerp plateau 1 release A, en de realisatie en implementatie ervan. Introductie door middel van een pilot. De einddatum is 1 april 2013.
- De globaal ontwerpfase van MijnBelastingdienst plateau 1 release B en de uit te voeren Proof of Concept gegevensontsluiting (afronding naar verwachting september 2012).

Het totaal benodigde budget overeenkomstig de business case bedraagt € 5,8 mln.

Advies DGBelclusters mbt vrijgave

Stem in met de vrijgave van budget ter grootte van € 5,8 mln. ten behoeve van de realisatie van plateau 1, release A en het globaal ontwerp van plateau 1, release B, zoals beschreven in de business case.

Toelichting op advies

Concernreview

Heldere business case, die ook duidelijk maakt wat de aard en positie van het project is binnen het programma Online Dienstverlening. De verschillende bedrijfsonderdelen zijn goed betrokken bij het project.

De concrete, eigen baten van het project blijven overzichtelijk, maar moeten dan ook vooral gezien worden in de context van het programma Online Dienstverlening.
De batenrealisatie hiervan is nog niet volledig in beeld gebracht; dit zal door de DGBelclusters Bedrijf, Uitvoeringsbeleid en IV, samen met het programma Online Dienstverlening worden opgepakt.

Architectuurboard

De ABB geeft een positief advies op dit GO met de volgende inhoudelijke opmerkingen:

- Er loopt nog een informeel traject met de vraag wat er nog van Toeslagen kan worden geleerd. Als de uitkomst daarvan leidt tot bijsturing verwacht de ABB dat de wijzingen worden aangeboden aan de ABB;
- Het GO beschrijft een relatief kleine eerste stap. Er moet ook op langere termijn gekeken worden waar we als organisatie met online dienstverlening naartoe gaan. Deels komt dit terug in de BOA's. Op programmaniveau moet er een totaalbeeld (programma-architectuur) komen. Deze is voorzien voor het 2e kwartaal.

Voorstel portfoliobijstelling

Er zijn geen aanpassingen in het portfolio 2012 nodig, omdat daarin al een reservering voor deze opdracht is opgenomen.

Aan
MT Belastingdienst

Belastingdienst /
BelastingTelefoon

Inlichtingen
[redacted]
T [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

Datum
21 maart 2012

Verantwoordelijk
lid MT Belastingdienst
[redacted]

Oplegnota business case MijnBelastingdienst.nl

Terugblik
Op verzoek van [redacted] Belastingdienst heeft medio 2010 een verkenning plaatsgevonden van de wijze waarop een persoonlijk domein voor de Belastingdienst (en dan met name voor de belastingprocessen) ontwikkeld zou kunnen worden. Daarbij is nadrukkelijk onderzocht wat de mogelijkheden zijn om daarbij aan te sluiten op rijksbrede voorzieningen.
De uitkomsten van de verkenning zijn vastgelegd in de memo "Ontwikkeling persoonlijk portaal Belastingdienst: voorstel voor beleidskeuzes en vervolgstappen" waarmee het MT op 7 september 2010 heeft ingestemd.

Vastgesteld is dat deze ontwikkeling van strategisch belang is vanuit vier motieven:
1. het klantmotief: burgers en bedrijven verwachten een professioneel zelfservice kanaal, zoals ook andere (overheids-) organisaties dat kennen;
2. het compliancemotief: verbeterde dienstverlening draagt bij aan het bevorderen van compliance;
3. het besparingsmotief: het elektronische kanaal biedt een alternatief voor (duurdere) kanalen en voorkomt fouten en verstoringen;
4. het rijksbrede motief: de Belastingdienst wil een meer leidende rol spelen in en invloed hebben op overheidsbrede ontwikkelingen.

Het MT heeft tevens in haar besluit de in de memo geformuleerde en hieronder weergegeven, beleidskeuzen en –uitgangspunten onderschreven.
1. Een stevige ontwikkeling van een persoonlijk portaal MijnBelastingdienst is nodig en gerechtvaardigd.
2. MijnBelastingdienst is op de lange termijn het enige digitale gezicht van de Belastingdienst. Het is de voordeur waarachter douane, toeslagen, burgers en bedrijven zitten.
3. Voor burgers en bedrijven is ons domein ook via mijnoverheid.nl te bereiken. Als zij daar inloggen en vervolgens bij ons komen hoeven zij niet opnieuw in te loggen.
4. Voorlopig houden we mijntoeslagen.nl als apart portaal voor burgers.
5. Voor niet persoonsgebonden informatie blijven de sites www.belastingdienst.nl, www.douane.nl en www.toeslagen.nl bestaan.
6. Wij maken gebruik van generieke bouwstenen van de e-Overheid.
7. Wij kiezen voor een pragmatische aanpak, waarbij we stapje voor stapje zetten.

De beleidsnotitie is vervolgens uitgewerkt in een outline businesscase die op 6 december 2010 in het MT is besproken. Het MT heeft in deze vergadering opdracht

gegeven de businesscase verder uit te werken en het daarbij behorende globaal ontwerp te maken.

Herijkte businesscase
In de bijvoegde businesscase is de opdracht van het MT uitgewerkt in een eerst stap richting een portaal voor burgers en is aangegeven hoe de ontwikkeling verder vorm gegeven kan worden. Uitgangspunt is dat we gaan werken met ontwikkelplateau's, waarbij de plateau-inhoud telkens vooraf in samenspraak met de business wordt vastgesteld en door de stuurgroep MijnBelastingdienst wordt bekrachtigd.

De afgelopen maanden is in nauw overleg met de projectboard MijnBelastingdienst de inhoud van het eerste plateau vastgesteld. Dit eerste plateau bestaat uit twee releases.

Release A, waarin de volgende functionaliteiten ontwikkeld worden:
- ontwikkeling basisportaal
- veilige toegang voor burgers en burger-burgermachtigen
- koppeling met MijnOverheid
- een drietal transactiediensten
  - Het doen van een uitstelverzoek voor het indienen van de aangifte\
  - Het wijzigen van het (bank)rekeningnummer
  - De Online Aangifte IH voor burgers (OLAV)
- niet persoonsgebonden informatie

Release B, waarin de volgende functionaliteiten ontwikkeld worden:
- koppeling met het nieuwe Digitale Archief van BCFD
- gegevensontsluiting uit de backoffice. Hiervoor wordt door B/CAO en B/CIE eerst een proof of concept uitgevoerd.

Plateau 1 release A
In Release A wordt de basisfunctionaliteit MijnBelastingdienst, in samenhang met de Online Aangifte IH-NW, de online rekeningnummerwijziging en het online aanvragen van uitstel voor het doen van aangifte ontwikkeld. Deze basisfunctionaliteit wordt in maart 2013, door middel van een pilot met eigen medewerkers in getest.
Het betreft een pilot met een eenvoudig portaal, waarbij vooral de juiste werking en de OLAV getest worden.

Plateau 1 release B
De digitale wereld stelt hoge eisen aan gegevensuitwisseling, zo moeten de gegevens nagenoeg 7x24 uur beschikbaar zijn, en moet informatie snel op het beeldscherm getoond worden. Dit zijn eisen die ook voor de Belastingdienst een grote uitdaging zijn. Daarom wordt voor de wijze waarop gegevensontsluiting moet plaatsvinden eerst een Proof of Concept uitgevoerd. Met als doel vast te stellen op welke wijze in release B (medio 2013) extra gegevens uit de backoffice systemen getoond kunnen worden. Een goede gegevensontsluiting is noodzakelijk voor de ontwikkeling van het selfserviceconcept. De klant kan dan namelijk bijvoorbeeld de nieuwe uiterste aangiftedatum in het portaal zien in het geval hij/zij uitstel heeft gevraagd; of het bij ons bekende (bank)rekeningnummer. Hij/zij hoeft hiervoor dan dus niet meer de BelastingTelefoon te bellen.

Verder wordt in release B aangesloten op het nieuwe Digitale Archief van de zodat we ook de uitgaande post zoals aanslagbiljetten en beschikkingen in het portaal kunnen gaan tonen. Dit draagt direct bij aan de doelstelling 95% uitgaand digitaal.

Afgelegd traject
Het afgelopen jaar is besteed aan het globaal ontwerptraject en een verkenning wat portaaldiensten in combinatie met de legacy-systemen voor de ICT van de Belastingdienst betekent. Ook is een prototype MijnBelastingdienst ontwikkeld en zijn hierop twee gebruikerstesten uitgevoerd. Uit deze gebruikersonderzoeken is gebleken dat de burger tevreden is met zowel hetgeen de Belastingdienst in maart 2013 kan bieden als hetgeen in maart 2014 voorzien wordt.

Daarnaast zijn, als gevolg van het MT besluit van december 2010, meerdere trajecten opgestart (performanceonderzoek / authenticatie&autorisatie / Digitaal Archieffunctie / businesscase IH-proces / prominentere rol Belastingdienst op gebied van MijnOverheid-ontwikkelingen, visiebepaling persoonlijk domein voor ondernemers, etc.). Hiermee is duidelijk invulling gegeven aan de door het MT meegegeven beleidskeuzen en -uitgangspunten.

Het project MijnBelastingdienst is zover gevorderd dat op 8 maart jongstleden, het Globaal Ontwerp voor plateau 1 release A door de concern architectuurboard geaccordeerd kon worden.
Vervolgens is de herijkte businesscase op 15 maart goedgekeurd door de projectboard MijnBelastingdienst. De kosten voor realisatie van Plateau 1 release A, de uit te voeren Proof of Concept en de kosten voor het maken van het globaal ontwerp release B zijn geraamd op 5,8 miljoen euro.

Vraagpunten
Helder is dat het ontwikkelen van een portaal met informatiediensten en nieuwe online transactiediensten niet onderschat moet worden. Niet ondenkbaar is dat een prioriteitendiscussie gevoerd moet worden. In dit kader is niet geheel helder hoe het MT de in de opdracht geformuleerde "pragmatische aanpak" bedoeld heeft. Is het vooral van belang voor de Belastingdienst snel live te gaan, of is uitstel van live-gaan bespreekbaar als we bijvoorbeeld bepaalde functionaliteiten nog niet beschikbaar zouden zijn.
Ook is het de vraag of het MT qua introductie van MijnBelastingdienst voorkeur heeft voor een Big Bang scenario rond 1 maart 2014 of een low profile introductie zoals bij Toeslagen.
Tot slot, in de businesscase is in hoofdstuk 6.4 geschetst welke onderwerpen voor opname in het portaal in aanmerking genomen zouden kunnen worden. Wij stellen voor dat het project de inhoud van de volgende plateaus (doorontwikkeling) in samenspraak met de bedrijfsonderdelen gaat invullen en dit vervolgens voorlegt aan het MT.

Gevraagde actie MT
1. in te stemmen met de herijkte businesscase
2. het nu gevraagde budget (5,8 miljoen euro) ter beschikking te stellen
3. aan te geven waar accenten moet liggen qua prioritering en landelijke introductie
4. in te stemmen met het voorstel voor doorontwikkeling.

Belastingdienst

Business Case

MijnBelastingdienst

Herijking plateau 1
Versie 1.0

Colofon

Titel	Business Case MijnBelastingdienst
Projectnummer / Release / Programma	I&I 0019
Versienummer	Zie documenthistorie
Documentlocatie	Q:\ \BT_DOMEIN\MijnBelastingdienst\2000 Dienstverlening\2210 Herijking BC
Contactpersoon	 MijnBelastingdienst@belastingdienst.nl

Organisatie

Naam	Rol

COLOFON 0

1 Managementsamenvatting 2

2 Documenteigenschappen 4
2.1 Historie 4
2.2 Goedkeuring 4
2.3 Distributie 4

3 Opdracht 6
3.1 Opdracht 6
3.2 Relevante kaders 7
3.3 Internet als voorkeur dienstverleningskanaal Belastingdienst 7
3.4 Beoogde effecten 8

4 Huidige situatie 9
4.1 Beschrijving huidige situatie 9

5 Nieuwe Situatie 2012-2015 10
5.1 Ambitieniveau 2015 10
5.2 Overwegingen en zienswijzen 10

6 Projectresultaten 13
6.1 Uitgangspunten 13
6.2 Plateau 1: basisfunctie MijnBelastingdienst 13
6.3 Activiteiten bedrijfonderdelen 14
6.4 Doorkijk naar volgende plateaus 14
6.5 Plateauplanning MijnBelastingdienst 16
6.6 Doorkijk naar 2015 - 2020 16

7 Positionering en besturing project MijnBelastingdienst 17
7.1 Programma Online Dienstverlening 17
7.2 Organogram MijnBelastingdienst.nl 17

8 Juridische-, beleidsaspecten en communicatie 18

9 Kosten 19
9.1 Budget 2011 en 2012 19
9.1.1 Verantwoording 2011 19
9.1.2 Benodigd budget 2012 19

10 Baten 21
10.1 MijnBelastingdienst* 21
10.2 Mogelijk te realiseren baten verbeterde online dienstverlening* 21
10.3 Batenmanagement 22

11 Algemene aannames en onzekerheden 23

12 Risico's en maatregelen 24

13 Confrontatie herijking met oorspronkelijke business case 28

14 Bijlages 29
14.1 Informatiebronnen 29
14.2 Bijlage 1 Doorkijk proces IH en Inning 2015 30
14.3 Bijlage 2 Uitwerking mogelijk te realiseren baten 33
14.4 Bijlage 3 Voorbeeldschermen MijnBelastingdienst 37
14.5 Bijlage 4 Gebruikte terminologie 39

1870002

00837

1 Managementsamenvatting

MijnBelastingdienst vormt het portaal naar de Belastingdienst. Het is een webgebaseerde ICT toepassing die veilig toegang biedt tot elektronische diensten om zaken met de Belastingdienst te regelen. Het gaat hier om informatiediensten (inzicht persoons- en/of bedrijfsgebonden informatie die alleen aan daartoe geautoriseerde personen mag worden verstrekt), transactiediensten en beheerdiensten.
Op 6 december 2010 heeft het MTBD ingestemd met de uitkomsten van de verkorte business case MijnBelastingdienst. Hetgeen inhoudt dat de Belastingdienst een persoonlijk portaal gaat ontwikkelen, in eerste instantie voor burgers. Het uiteindelijke doel is in 2015 een zo compleet mogelijk pakket IH en inning via MijnBelastingdienst te laten verlopen.

De realisatie van MijnBelastingdienst betreft niet alleen de interface (het portaal), maar ook het realiseren van de eerste e-diensten die erin worden aangeboden.

Deze business case heeft als doel het MTBD besluit van december 2010 verder te concretisering qua tijdpad, baten en lasten en dient tevens al basis voor budgetvrijgave. Hiertoe is plateau 1 A nader uitgewerkt en wordt een doorkijk gegeven naar plateau 1B. Voor deze plateaus wordt een apart globaal ontwerp geschreven. Na afronding van ieder globaal ontwerp zal de business case worden herijkt. Als er majeure wijzigingen zijn in de kosten, opbrengsten of scope, wordt de business case eveneens aangepast.

In tegenstelling tot de in de outline business case beschreven planning (pilot in 2012) wordt Mijn Belastingdienst in 2013 in productie genomen. Gestart wordt met een pilot van met eigen medewerkers. De beschikbare functionaliteit is dan nog beperkt (zie overzicht hieronder). Uitbreiding van functionaliteiten vindt vervolgens later in 2013 plaats door koppeling met het nog te ontwikkelen Digitaal Archief en door introductie van hoogbeschikbare gegevensontsluiting uit de backofficesystemen. Om vast te stellen hoe de gegevensontsluiting uit de backoffice exact moet plaatsvinden wordt de komende maanden eerst een Proof of Concept uitgevoerd.
Bij bewezen werking zal de landelijk introductie in 2014 plaatsvinden.

Plateau 1

Inhoud vastgesteld
Release A — Pilot maart 2013

- Portaal
- Autorisatie en authenticatie voor burgers en burger-burger machtiging
- Koppeling MijnOverheid
- Serviceberichten Belastingdienst
- Online aangifte inkomensheffing 2012
- Verzoek uitstel tot het doen van aangifte
- Wijzigen rekeningnummer
- Gebruikerondersteuning BelTel
- Single Sign On / eenmalig inloggen (onderzoek en zo mogelijk realisatie)
- Niet persoonsgebonden informatie

Release B — Medio 2013

- Raadplegen statusinformatie
- Aansluiting op Digitaal Archief CFD
- Betalingenoverzicht

Kosten
De budgetclaim 2012 voor de realisatie van MijnBelastingdienst.nl voor burgers plateau 1 release A, de uit te voeren Proof of Concept gegevensontsluiting en het te ontwikkelen globaal ontwerp voor release B bedraagt € 5.801.470, --. In 2011 is reeds 2,4 miljoen euro aan het project besteed.

Doorontwikkeling
Na plateau 1 vindt verdere doorontwikkeling van MijnBelastingdienst plaats, waarbij voor alle plateaus geldt, dat vóór de start van het globaal ontwerptraject ,een vooronderzoek naar de plateau-inhoud wordt verricht. Dit op basis van businesswensen die vooraf door de bedrijfsonderdelen worden geformuleerd. De projectboard MijnBelastingdienst stelt uiteindelijk de plateau-inhoud vast op basis van de resultaten van het vooronderzoek.

De realisatie vindt plaats in reguliere releases. Per plateau worden, in de faseplannen, de op te leveren producten / functionaliteiten benoemd. Zodra een plateau of functionaliteit wordt vrijgegeven door de business executive vindt overdracht aan de lijnorganisatie plaats. Onderhoud vindt vervolgens plaats in de lijnorganisatie.

Baten
De rechtstreeks aan MijnBelastingdienst toe te rekenen zijn met name "zachte" baten o.a. imago-effecten en de afname administratieve lastendruk. Deze zijn niet in geld uit te drukken.
De harde baten, wel in geld uit te drukken hebben betrekking op de Belastingdienst brede verbetering van de (online)dienstverlening. De baten kunnen geleidelijk gerealiseerd worden. Hiervoor moet wel Belastingdienstbreed batenmanagement ingericht worden.

Risico's
MijnBelastingdienst is complex qua besturing en te ontwikkelen en exploiteren services. Daarnaast zijn de verwachtingen bij de politiek en burger hoog gespannen. Daarom maakt het project onderdeel uit van het programma Online Dienstverlening.

2 Documenteigenschappen

2.1 Historie

Versie	Datum	Veranderingen (concept/def.)	Opdrachtgever	Auteur(s)
0.1	22 02 11	Eerste opzet uitgewerkte business case		
0.2	21 03 11	Upgrade info adhv binnengekomen informatie	Idem	
0.8	25 07 11	Aanscherping en uitbreiding	Idem	
0.98	13 02 12	Review versie	Idem	
0.992	08 03 12	Versie formele revieuw BC-Loket	Idem	
1.0	16 03 12	Verwerking review BC-Loket. Door Projectboard goedgekeurde versie	Idem	

2.2 Goedkeuring

Naam	Rol	Akkoord J/N	Datum document	Versie
			16 03 12	1.0
			16 03 12	1.0

2.3 Distributie

De volgende personen hebben een 0.98 exemplaar ontvangen.

Naam	Rol	Datum document	Versie
	– IM/DV	17 02 2012	0.98
	M2 IMB Inning	17 02 2012	0.98
	B/CKC	17 02 2012	0.98
	Portfoliomanagent / Loket business Cases	17 02 2012	0.98
	e-Mededelen	17 02 2012	0.98
	M2 B/CAO Service Delivery	17 02 2012	0.98
	CKC	17 02 2012	0.98
	B/CA	17 02 2012	0.98
	IM/DV	17 02 2012	0.98
	IMB	17 02 2012	0.98
	Online DV	17 02 2012	0.98
	ODV CIE	17 02 2012	0.98
	M2 B/CAO Dienstverlening	17 02 2012	0.98
	DV	17 02 2012	0.98
	B/CAO DV	17 02 2012	0.98
	M1 CAO Service commitment	17 02 2012	0.98
	IMB	17 02 2012	0.98
	Domein dienstverlening	17 02 2012	0.98
	M2 B/CIE	17 02 2012	0.98
		17 02 2012	0.98
	B/CIE	17 02 2012	0.98
	Bedrijfsvoering	17 02 2012	0.98
	LKB	17 02 2012	0.98
	Online DV	17 02 2012	0.98
		24 02 2012	0.99
	M2 IMB Inning	17 02 2012	0.98
		17 02 2012	0.98
		17 02 2012	0.98
		17 02 2012	0.98

	MijnBelastingdienst.nl	17 02 2012	0.98
	B/CA	17 02 2012	0.98
	online aangifte	17 02 2012	0.98
	DV	17 02 2012	0.98
	M2 IMB aanslag	17 02 2012	0.98
	M2 IMB aanslag	17 02 2012	0.98

3 Opdracht

3.1 Opdracht

Het MT Belastingdienst heeft op 6 december 2010, op basis van de outline businesscase, vastgesteld dat de Belastingdienst burger en bedrijf een eigentijds self-service dienstverleningskanaal wil bieden. De dienstverlening van de Belastingdienst kan op deze wijze worden verbeterd en efficiënter en dus goedkoper worden ingericht.
Het MT Belastingdienst heeft [redacted]BelastingTelefoon gevraagd hiertoe een globaal ontwerp op te stellen en de resultaten aan het MT te presenteren.

Doel van het herijken van de outline Business Case MijnBelastingdienst' is :

- Inzicht krijgen in kosten en baten die met de introductie gepaard gaan, zowel kwalitatief als kwantitatief.
- Het verkrijgen van voldoende houvast om de ontwikkeling van MijnBelastingdienst voor burgers gestructureerd aan te pakken: inzicht in functionele, technische beheer en exploitatie eisen, getoetst aan haalbaarheid en maakbaarheid.
- Vrijgave van het benodigde budget voor plateau 1 release A, het globaal ontwerp plateau 1 release B, en een uit te voeren Proof of Concept.
- Inzicht krijgen in risico's en de daarop te nemen maatregelen.

Prioriteiten
Door het MT/BD is de volgende prioriteit meegegeven:

- Er is echte verbetering gewenst voor substantiële stromen of diensten, dus geen kleine pilots op niches.
- Een eerste prioriteit voor realisatie ligt bij diensten voor de Inkomensheffing particulieren en inning:
    - wenselijkheid te komen tot betere en goedkopere dienstverlening aan burgers voor grote stromen, waarbij zelfservice mogelijk is;
    - noodzakelijke vervolgstap voor de uitbouw van de VIA;
    - goede combinatie met andere verbetertrajecten waaronder VDA;
    - sluit aan bij de wens te starten met de vervanging van Easytax;
    - vereenvoudiging van IH-processen levert op termijn veel op voor burgers en biedt daarnaast grote efficiencyvoordelen, de beschikbaarheid van een portal is daarvoor randvoorwaardelijk.

Aandachtspunten

- Maak eisen aan backoffice duidelijk. De backofficesystemen w.o. ABS zullen in het algemeen als gegeven moeten worden beschouwd: aanpassing is mogelijk, vernieuwing door nieuwe backofficesystemen niet.
- Zorg voor verbinding met kanalen telefonie en balie.
- Breng gevolgen voor medewerkers en organisatie in beeld
- Zorg voor inbedding van Basisregistraties.
- Neem de juridische en beveiligingsaspecten mee.

3.2 Relevante kaders

De voor de business case relevante kaders zijn verwoord in de memo "Ontwikkeling persoonlijk portaal Belastingdienst: voorstel voor beleidskeuzes en vervolgstappen" waarmee het MTBD op 7 september 2010 heeft ingestemd. De samenvatting van de relevante beleidskeuzes en uitgangspunten luidt als volgt:

1. Een stevige ontwikkeling van een persoonlijk portaal MijnBelastingdienst is nodig en gerechtvaardigd.
2. MijnBelastingdienst is op de lange termijn het enige digitale gezicht van de Belastingdienst. Het is de voordeur waarachter douane, toeslagen, burgers en bedrijven zitten.
3. Voor burgers en bedrijven is ons domein ook via mijnoverheid.nl te bereiken. Als zij daar inloggen en vervolgens bij ons komen hoeven zij niet opnieuw in te loggen.
4. Voorlopig houden we mijntoeslagen.nl als apart portaal voor burgers.
5. Voor niet persoonsgebonden informatie blijven de sites www.belastingdienst.nl, www.douane.nl en www.toeslagen.nl bestaan.
6. Wij maken gebruik van generieke bouwstenen van de e-Overheid.
7. Wij kiezen voor een pragmatische aanpak, waarbij we stapje voor stapje zetten.

3.3 Internet als voorkeur dienstverleningskanaal Belastingdienst

Bij de inrichting van dienstverlening heeft de Belastingdienst twee hoofduitgangspunten:
- De vraag van burgers en bedrijven staat centraal.
- De processen van de Belastingdienst moeten efficiënt zijn ingericht: meer doen met minder geld.

Vanuit beide uitgangspunten zal er voor de ontwikkeling van de dienstverlening een verschuiving op moeten treden naar méér digitale zelfservice en naar minder post, balie en telefoon. Daarvoor zijn voorzieningen nodig waarmee burgers/bedrijven en de Belastingdienst op een veilige en betrouwbare manier onderling gegevens uit kunnen wisselen. De Belastingdienst heeft internet hiervoor als voorkeurskanaal benoemd.

Visie en huidige situatie
Internet ontwikkelt zich van primair een algemeen informatiekanaal met niet persoonsgebonden informatie, tot een zelfservicekanaal dat voor persoons- en niet persoonsgebonden informatie en voor transacties gebruikt kan worden.

Internet als dienstverleningskanaal voor burgers
Internet is het beoogde primaire dienstverleningskanaal van de Belastingdienst voor burgers voor persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden informatie en transacties:
- Zelfservice via internet wordt door een groot deel van de burgers geprefereerd (gemak, snelheid, tijd- en plaatsonafhankelijk). Het betreft doen van aangifte, vragen om uitstel, inzien van status, wijzigen rekeningnummer, enz.
- Contacten in de kanalen post, telefonie en balie zijn voor de - vele - standaardvragen en handelingen duurder dan zelfservice via internet.

Telefonie, balie en post houden daarnaast hun eigen positie voor meer complexe zaken en voor de niet-digivaardigen.

Internet als dienstverleningskanaal voor bedrijven
De wijze waarop MijnBelastingdienst ingezet wordt binnen het bedrijvendomein, is eind 2011 een beleidsnotitie uitgewerkt. Hierin is aangegeven dat de Belastingdienst zich, in de dienstverlening aan ondernemers, vooral richt op *operational excellence*. Dit wil zeggen dat de Belastingdienst zorgt voor basale, gratis, voorzieningen waarmee bedrijven aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Wijzigingen in rechtsvormen van een bedrijf moeten zo weinig mogelijk 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, binnen hetzelfde portaal, kunnen (laten) afhandelen, en waarbinnen de resultaten van die transacties worden gepresenteerd. Daarbij raakt het persoonlijk domein een bredere doelgroep ondernemers dan het huidige Persoonlijk Domein voor Ondernemers, omdat ook het niet zelfaangevende bedrijf uitnodigingen, aanslagen en dergelijke terugvindt in *MijnBelastingdienst.*

Internet als dienstverleningskanaal voor intermediairs
De intermediair richt zich, in zijn dienstverlening aan ondernemers, vooral op *customer intimacy* (de intermediair zorgt desgewenst voor aanvullende functionaliteiten en dienstverlening). Primair dienstverleningskanaal voor de intermediair is de system to system koppeling.
De intermediairs die MijnBelastingdienst willen gebruiken, kunnen door middel van e-Herkenning gemachtigd worden. Wel moet het mogelijk zijn dat alle intermediairs gebruik kunnen maken van vooringevulde en statusinformatie (downloadservice oid).

3.4 Beoogde effecten

De burger/ondernemer:
- 'Belastingen doen' wordt voor hem /haar gemakkelijker, vraagt minder tijd.
- Heeft een eigentijds zelfservicekanaal, hij kan op alle momenten in zelfservice digitaal werken.
- De bij de overheid bekende gegevens zijn zichtbaar en beschikbaar.
- Heeft een actueel inzicht in zijn IH-gegevenspositie.
- Heeft een actueel inzicht in zijn IH-betalingspositie.
- Heeft daardoor meer zekerheid, voelt minder noodzaak tot persoonlijk contact met de Belastingdienst.
- Ontvangt op één plaats een samenhangend pakket van diensten op basis van zijn informatievragen en/of de transacties die hij wil uitvoeren.
- Kan volstaan met één contactmoment om klantvraag en/ of formaliteit af te handelen.
- Krijgt nauwelijks meer papieren post.

De Belastingdienst:
- Merkt verbetering van de compliance. Dienstverlenend handelen van de Belastingdienst onderhoudt en versterkt de bereidheid van onze klanten om vrijwillig aan wettelijke verplichtingen te voldoen.
- Reduceert de operationele kosten. Zelfservice via het kanaal Internet resulteert in minder papier en porti, minder telefoontjes naar de BelastingTelefoon.
- Merkt reductie van fouten waarvoor in de backoffice herstelwerkzaamheden nodig zijn.
- Verzendt nauwelijks nog papieren post.
- Heeft minder bezwaarschriften/aanvullingen.
- Heeft minder werk aan de verwerking van betalingen.

Naast de primaire doelstellingen zijn er indirecte doelstellingen:
- verbetering van het imago: de Belastingdienst voldoet aan de verwachting die in de maatschappij leeft (een moderne (overheids)organisatie).
- de Belastingdienst biedt een proportionele bijdrage aan de e-Overheid. Het volume van de Belastingdienst zorgt voor een vliegwieleffect. Algemene e-Overheidsvoorzieningen komen beter tot wasdom als de Belastingdienst participeert.

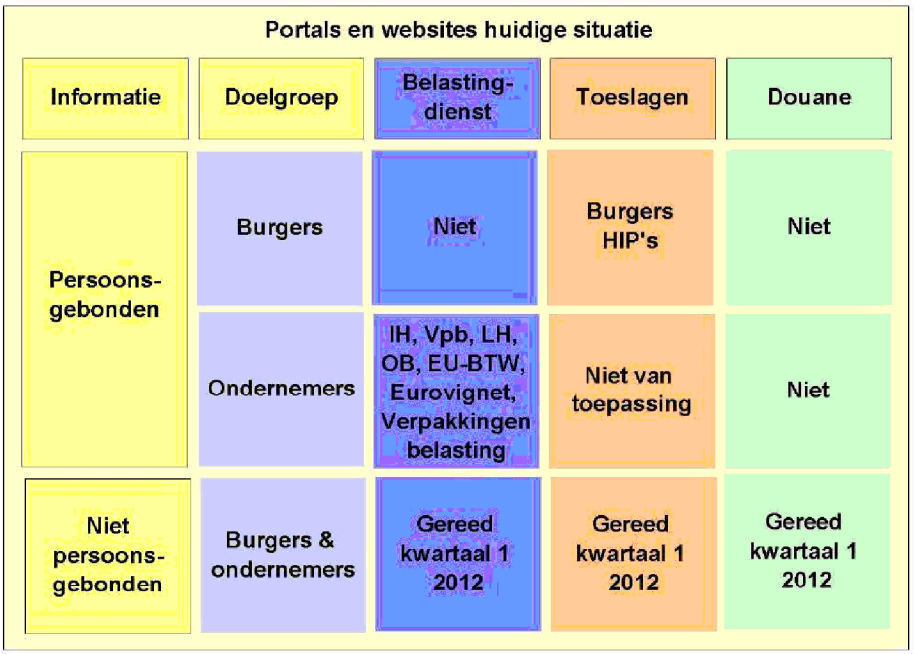
MijnBelastingdienst draagt verder bij aan eenmalige uitvraag van gegevens.

1870002 00837

4 Huidige situatie

4.1 Beschrijving huidige situatie

Ondernemers kunnen via persoonlijke portaalfunctionaliteit terecht bij de Belastingdienst voor IH-, Vpb-, LB- en OB-belastingaangiften, EU-BTW, Eurovignet en Verpakkingenbelasting. De functionaliteit is meestal beperkt, heeft soms wel betrekking op redelijk grote stromen.
Voor toeslagen is MijnToeslagen sinds december 2011 in gebruik.
Accijnsaangiften kunnen via de persoonlijke portaalfunctionaliteit voor ondernemers worden gedaan.
Niet persoonsgebonden informatie is terug te vinden via www.Belastingdienst.nl. Deze website is begin 2012 vervangen en voldoet nu aan de Rijkshuisstijl en webrichtlijnen.



Er is geen persoonlijk domein voor burgers en douane beschikbaar. Inkomende transacties van burgers vinden voor de IH grotendeels digitaal plaats. Elektronisch authenticatie vindt hierbij plaats door middel van DIGID en DIGID-machtigen voor de meest gangbare binnenlandse aangiften. De bij de Belastingdienst bekende gegevens worden bij gebruik van DIGID vooringevuld. Uitgaand verkeer vindt volledig op papier plaats.
De inningsprocessen, zowel inkomend als uitgaand vinden op papier plaats.
Ondersteuning van de klant vindt plaats door middel van contact aan de balie, BelastingTelefoon en in een enkel geval via Twitter.
Intermediairs kunnen nog geen gebruik maken van vooringevulde gegevens.

5 Nieuwe Situatie 2012-2015

5.1 Ambitieniveau 2015

Er is gekozen voor een strategie van een nieuwe online-dienstverlening IH in de jaren tot en met 2015 die neerkomt op aanzienlijke verbeteringen:
voor de burger: gemak, duidelijkheid en snelheid.
voor de Belastingdienst: meer compliance en efficiency.

In de volgende paragrafen wordt het ambitieniveau 2015 beschreven door een opsomming van de diensten die het project in MijnBelastingdienst ontwikkelt. Het geeft voor de IH een realiseerbaar beeld. Verder zijn de gegeven uitgangspunten en randvoorwaarden beschreven. Het *ambitieniveau 2015 is hiermee vooralsnog vastgezet.*

5.2 Overwegingen en zienswijzen

Aanvullend op de kaders die in de opdracht zijn meegegeven, zijn de volgende overwegingen en keuzes van het project leidend geweest:

E-Overheid
- Voor het verlenen van toegang tot MijnBelastingdienst wordt gebruik gemaakt van de authenticatieservices en roltoekenningsservices uit het stelsel van e-Herkenning (DigiD-burgers en DigiD-machtigen).

Beperkte differentiatie in interactie
- Door de Belastingdienst wordt een webinterface aangeboden die via een webbrowser benaderd kan worden. De Webinterface:
  - is een *basisvoorziening*, compleet in producten/diensten die van de Belastingdienst verlangd mogen worden. met een standaard gebruikersinteractie (interactie, schermlay-out, navigatie) die niet gepersonaliseerd kan worden. De gangbare combinaties OS/ browserversie op tablets zullen worden ondersteund. Er worden geen toepassingen ontwikkeld specifiek voor het gebruik op mobiele devices (tablets en smartphones) zoals apps of browsertoepassingen die zijn aangepast op gebruik binnen de kleine schermen van smartphones.
  - voldoet aan de webrichtlijnen en die gericht is op een 'gemakzuchtige' burger met basis digitale vaardigheden en op de ZZP/MKB-ondernemer.

Technologie
- Op dit moment is er bij de Belastingdienst en E-Overheid geen technologie en/of kennis beschikbaar om grootschalig sterk gepersonaliseerde E-omgevingen voor burgers (en kleine bedrijven) te ontwikkelen en exploiteren. De behoefte hieraan en aan het op maat bieden van diensten aan meerdere klantsegmenten is ook nog niet scherp en goed onderbouwd, bovendien ontwikkelt de markt zich steeds meer naar Rich Internet Applications (RIA's). We gaan daarom uit van een standaard veilige presentatie-/ interactieomgeving, zonder personalisatie-mogelijkheden. Dit op basis van beschikbare Webstraat-Technologie en overeenkomstig het aanbod van B/CAO / B/CIE.

Verkrijgen en verlenen toegang tot diensten
- Het portaal heeft een dusdanige architectuur dat er stapsgewijs steeds meer diensten in gehangen kunnen (en gaan) worden en biedt veilig toegang.
- Door de gekozen wijze van authenticatie- en roltoekenning (via stelsel van e-Herkenning), is het onderscheid tussen bedrijven en burgers niet wezenlijk meer voor het portaal MijnBelastingdienst. Er hoeven dus geen afzonderlijke burger- en bedrijvenportalen te ontstaan.

(e-) Mededelen en beheerdiensten voor logistieke afspraken

- De Belastingdienst streeft uiteindelijk naar geheel papierloos werken. Als doelstelling van het programma online dienstverlening is opgenomen dat 90% van de zelfaangevende burgers in 2015 geen papier meer krijgt / ontvangt voor de Inkomensheffing. De Belastingdienst richt in dit kader een digitaal berichtenarchief in met alle in- en uitgaande (elektronische en papieren) berichten met consequenties voor rechten en verplichtingen. Dit is een andere functie dan die van de Berichtenbox van MijnOverheid, die alleen bedoeld is om de belanghebbende op de hoogte te stellen van berichten en die door de belanghebbende zelf wordt beheerd (hij kan in zijn berichtenbox bijvoorbeeld berichten verwijderen).

- De Belastingdienst maakt dit berichtenarchief digitaal toegankelijk voor iedereen die op basis van roltoekenningsbewijzen daar recht op heeft (medewerkers van de Belastingdienst (Belastingtelefoon / Dienstverlening), de belanghebbenden, personen die een niet natuurlijk persoon mogen vertegenwoordigen, et cetera). Dit in het kader van één integraal digitaal klantbeeld/zaaksbeeld voor verschillende partijen. Binnen IMB is een separaat project gestart voor het Klantbeeld. Dit project richt zich in tegenstelling tot MijnBelastingdienst niet naar buiten, maar op de ondersteuning van Toezichtmedewerkers.

- De Belastingdienst streeft ernaar dat het sturen van een e-Mededeling voldoende is als mededeling.

- Het e-Mededelen, attenderen en beheren van logistieke afspraken zijn services die buiten de scope van MijnBelastingdienst vallen, maar binnen het project e-Mededelen (beiden onderdeel van programma Online Dienstverlening).

E-formulieren

- Easytax is 'end of life'. Er wordt, door het project Online Aangifte Voorziening (OLAV), een nieuwe generatie van elektronische formulieren (E-formulieren) ontwikkeld. Dit zijn aparte applicaties die vanuit MijnBelastingdienst benaderbaar zijn.

IH-proces

- De herziening van het IH proces valt buiten de scope van MijnBelastingdienst. IMB heeft hiervoor, in opdracht van het MT-Belastingdienst een separaatbusiness case-traject opgestart.

Innings- en betalingsdiensten

- De Belastingdienst maakt inningsdiensten via het portaal toegankelijk. Denk daarbij aan informatiediensten als:
  - een overzicht van financiële verplichtingen (rekening courant verhouding),
  - de (uit)betalingen/ verrekeningen,
  - het nog openstaande bedrag en de geplande (uit)betaling daarvan,
  - de mogelijkheid om een rekeningnummer te wijzigen,
  - het verrichten van e-Betalingen via bijvoorbeeld iDEAL,
  - de mogelijke inzet van automatische incasso.

De ontwikkelingen zijn opgenomen cq weergegeven in de roadmap Modernisering Betalingsverkeer.

Statusdiensten

- De Belastingdienst maakt via MijnBelastingdienst een overzicht van statusveranderingen en to do's toegankelijk. Denk bijvoorbeeld aan het moeten doen van aangifte, het ontvangen van de aangifte, het opleggen van een aanslag, het verstrijken van de aangiftetermijn, et cetera.

Contacthistorie

- In MijnBelastingdienst wordt toegang gegeven tot de 'contacthistorie'. Deze geeft een overzicht over de contacten die in het kader van een zaak hebben plaatsgevonden tussen Belastingdienst en diverse andere partijen. Dit betreft niet alleen de formele contacten (formele berichtuitwisselingen, Ontvangen/Mededelen), maar ook de minder formele contacten bij Belastingtelefoon en Balie en het raadplegen van een klantdossier via MijnBelastingdienst.

Niet persoonsgebonden informatie

- De gebruiker mag niet "vastlopen" terwijl hij een taak uitvoert. Niet persoonsgebonden teksten worden daarom aangeboden als dialoogondersteuning. Op alle mogelijke momenten moet de hulpfunctie kunnen worden opgestart en/of verschijnt informatie die de gebruiker weer op weg helpt. Denk hierbij aan contextuele help (informatie gerelateerd aan de werking van schermonderdelen) en aan situationele help (informatie die wordt getoond op basis van een handeling die de gebruiker uitvoert). Deze teksten worden opgeslagen in een Web Content Management Systeem. Voor uitgebreide helpteksten bij getoonde informatie wordt doorgelinkd naar fiscale op de algemene website www.belastingdienst.nl.

Architectuur

- Op basis van de kaders, overwegingen en keuzes is een procesplaat verdeling verantwoordelijkheden voor de architectuur van MijnBelastingdienst gemaakt. Deze wordt gegeven in hoofdstuk 6.3 en verder uitgewerkt in het globaal ontwerp. De procesplaat geeft, per organisatieonderdeel een overzicht van de verandergebieden en de benodigde services.

6 Projectresultaten

6.1 Uitgangspunten

De ontwikkeling van MijnBelastingdienst wordt in plateaus vormgegeven. De inhoud van ieder plateau wordt voorafgaand aan de globaal ontwerpfase van het betreffende plateau vastgesteld.
Een plateau omvat de ontwikkeling van concrete functionaliteiten en/of services, indien nodig een pilotfase en eindigt met de landelijke vrijgave.

6.2 Plateau 1: basisfunctie MijnBelastingdienst

Voor de pilot in maart 2013 en de landelijke introductie maart 2014 worden in het eerste plateau de basisfuncties tbv MijnBelastingdienst ontwikkeld alsmede de eerste drie transactiediensten. Deze ontwikkeling vindt in 2012 en 2013 plaats.

plateau 1 bestaat uit de volgende onderdelen:

Inhoud vastgesteld
Release A — Pilot maart 2013

- Portaal
- Autorisatie en authenticatie voor burgers en burger-burger machtiging
- Koppeling MijnOverheid
- Serviceberichten Belastingdienst
- Online aangifte inkomensheffing 2012
- Verzoek uitstel tot het doen van aangifte
- Wijzigen rekeningnummer
- Gebruikerondersteuning BelTel
- Single Sign On / eenmalig inloggen (onderzoek en zo mogelijk realisatie)
- Niet persoonsgebonden informatie

Release B — Medio 2013

- Raadplegen statusinformatie
- Aansluiting op Digitaal Archief CFD
- Betalingenoverzicht

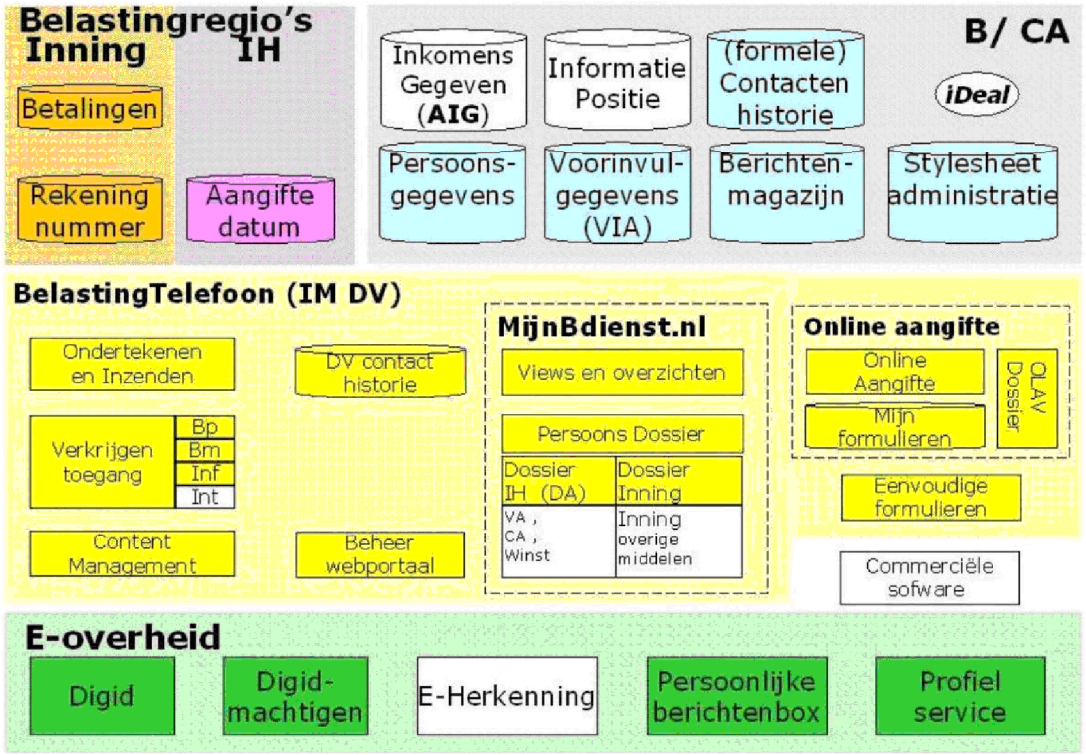
MijnBelastingdienst voor burgers wordt, met beperkte functionaliteit in maart 2013 in productie genomen; eerst door middel van een pilot met de online aangiftevoorziening IH Niet Winst (OLAV). Deze ontwikkeling vindt plaats in plateau 1 release A.

Voor functionaliteiten als het tonen van aanslagen en beschikkingen is aansluiting gezocht bij de ontwikkeling van het Digitaal Archief van de CFD.
Voor het tonen van o.a. statusinformatie en betalingenoverzicht, moet een koppeling met de gegevens uit de backoffice-systemen plaatsvinden. De wijze waarop dit toekomstvast moet worden ingericht, wordt door middel van een Proof of Concept vastgesteld. Beide ontwikkelingen worden in plateau 1 release B opgenomen in MijnBelastingdienst

Landelijk introductie is voorzien zo spoedig mogelijk na de Pilot met OLAV, maar uiterlijk in 2014.

6.3 Activiteiten bedrijfonderdelen

De te ontwikkelen basisfuncties worden door diverse bedrijfsonderdelen ontwikkeld, hiertoe zijn per bedrijfsonderdeel de onderstaande werkpakketten benoemd. De afgestemde organisatorische verantwoordelijkheid wordt in onderstaand schema weergegeven.



6.4 Doorkijk naar volgende plateaus

Er leeft binnen de organisatie een sterke wens MijnBelastingdienst breed en snel in te zetten. Dit neemt niet weg dat plateau 1, waarin de basis wordt gelegd voor MijnBelastingdienst, eerst zijn werking moet hebben bewezen. Stapsgewijs wordt vervolgens het aantal functionaliteiten, -transactiediensten en belastingmiddelen uitgebreid. Dit rekening houdend met de wens van het MT-Belastingdienst vooral te werken aan substantieel gebruik.

Wensen voor uitbreiding van MijnBelastingdienst worden door de Business geformuleerd. Het project voert vervolgens onderzoek naar de realiseerbaarheid van deze wensen. De projectboard MijnBelastingdienst stelt uiteindelijk de plateau-inhoud vast op basis van de resultaten van het onderzoek.

Plateau 2

Onderstaande functionaliteiten zullen worden onderzocht ten behoeve van plateau 2.

Indicatieve inhoud	2014

- Samenloop twee belastingjaren IH (2012 en 2013)
- e-Betalen
- Doorlopende betalingsmachtiging
- Huba machtigen
- IH Voorlopige Aangifte (afhankelijk van roadmap OLAV)
- IH winstaangifte (afhankelijk van roadmap OLAV)
- e-Herkenning
- Ontsluiten AIG
- IH Buitenland (afhankelijk van roadmap OLAV)
- Toestemming verlening tot elektronische communicatie dmv opt in – opt out
- Co-Browsing BelTel

Plateau 3

Onderstaande functionaliteiten zullen worden onderzocht ten behoeve van plateau 3.

Indicatieve inhoud	2014 /2015

- Wijzigingen in het kader van BC herziening IH-proces
- Wijzigingen in het kader van masterplannen inning en betalingsverkeer
- Wijzigingen in het kader van visiedocument e-Dienstverlening aan bedrijven
- DV Contacthistorie ook over Balie en Telefonie
- Berichtenmagazijn en Contactenhistorie ook gevuld met andere kanalen
- Erf en schenkbelasting
- Overlijden IH
- Aansluiten commerciële software

Potentieel plateau 4 en 5

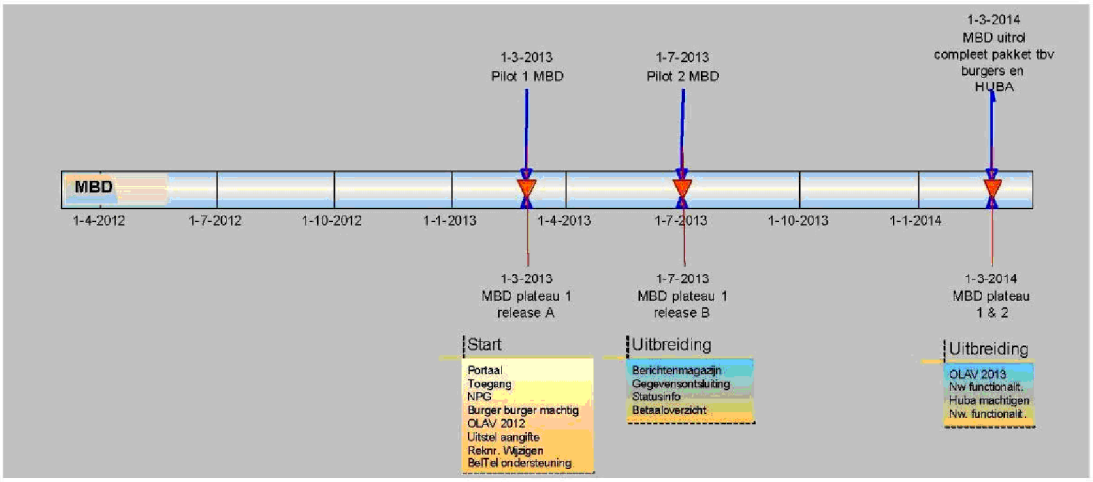
Meerdere onderwerpen zouden in aanmerking kunnen komen om te worden opgenomen in MijnBelastingdienst. Dit afhankelijk van de door de business te formuleren wens.

Indicatieve inhoud	2015 / 2016

- Uitkomsten visiedocument e-Dienstverlening aan bedrijven (LH en VpB)
- Mutatiemogelijkheid informanten
- Klachten
- Lokale poststromen
- Koppeling Toeslagen
- Chatfunctie
- Berichtenmagazijn en contactenhistorie ook gevuld met andere kanalen
- MBD Douane
- Lokale poststromen

6.5 Plateauplanning MijnBelastingdienst

In onderstaande tijdbalk is de voorgenomen projectplanning mbt plateau 1 en 2 weergegeven.
In verband met projectbeheersing is besloten plateau 1 op te knippen in 2 releases, waarbij een tweetal onderwerpen –waarvoor momenteel nog geen ICT-aanbod bestaat- zijn geplaatst in release B.



Productiemomenten:

MijnBelastingdienst met: online aangifte IH-NW, rekeningnummer wijziging uitstel voor het doen van aangifte	maart 2013
MijnBelastingdienst uitgebreid met: aansluiting Digitaal Archief CFD gegevensontsluiting	juli 2013
MijnBelastingdienst landelijke introductie inclusief: uitbreiding functionaliteiten volgens plateau 2	maart 2014

De eerste twee productiemomenten starten dmv een pilot met eigen medewerkers. Daarna wordt in Online Dienstverleningsverband beoordeeld of meerdere pilots noodzakelijk zijn.

6.6 Doorkijk naar 2015 - 2020

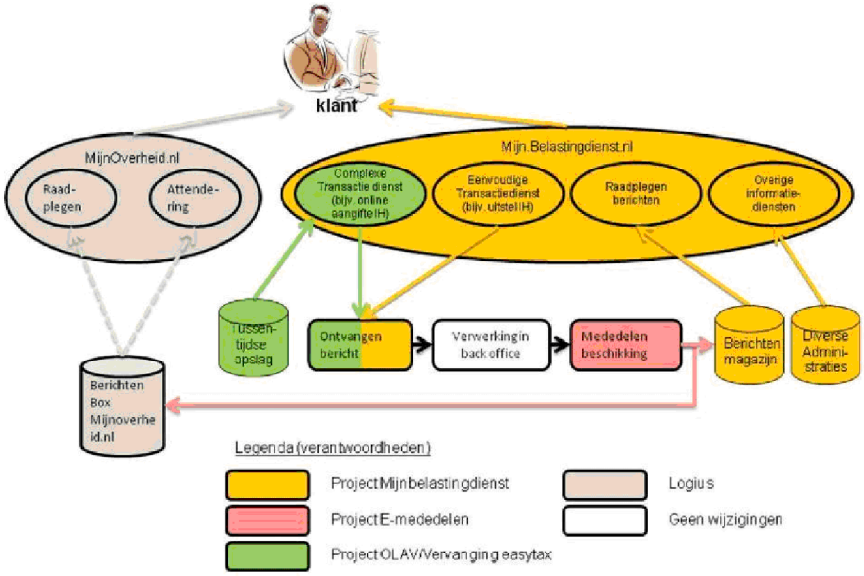
Stip op de horizon ('2020')
De gewenste situatie 2015 biedt de basis voor verdere ontwikkeling. '2015' is dus ook de opmaat voor een vervolg naar een stip op de horizon '2020'. Deze stip is nog niet helder, wel zijn elementen beschikbaar. Er is onderzoek nodig om beter zicht te krijgen op de stip. Het onderzoek '2020' moet vooral borgen dat de ontwikkeling voor '2015' in lijn is met wat kan worden verwacht in '2020'. De ontwikkeling in de komende jaren mag later niet een belemmering blijken voor '2020', maar moet deze juist ondersteunen en ermee in lijn zijn. Dit onderzoek, dat leidt tot een business case IH-herziening en een masterplan inning, wordt uitgevoerd door IMB. Daarnaast werkt B/CA aan een masterplan betalingsverkeer. Beide projecten vallen buiten de verantwoordelijkheid van het project MijnBelastingdienst. Wel zullen de uitkomsten invloed hebben op de doorontwikkeling van MijnBelastingdienst.

7 Positionering en besturing project MijnBelastingdienst

7.1 Programma Online Dienstverlening

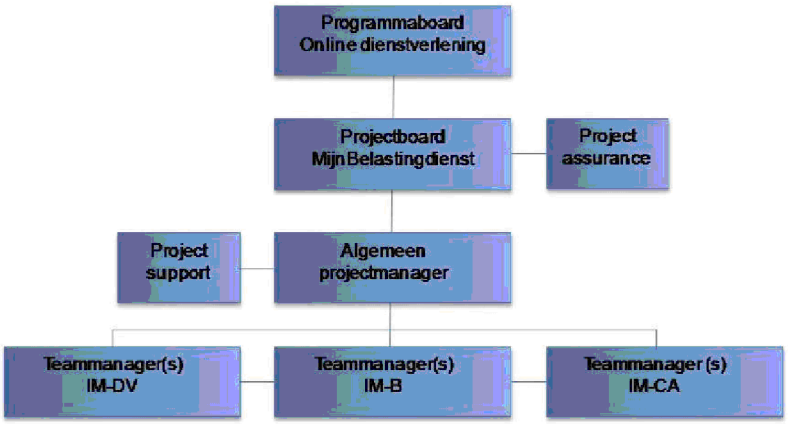
MijnBelastingdienst maakt, als zelfstandig project, onderdeel uit van het programma Online Dienstverlening, dat als hoofddoel heeft de elektronische dienstverlening aan burger en bedrijf te verbeteren.

In onderstaande figuur is de samenhang tussen de projecten die deel uitmaken van het programma online dienstverlening op hoofdlijnen in beeld gebracht.



7.2 Organogram MijnBelastingdienst.nl

In onderstaand figuur is organisatiestructuur van het project MijnBelastingdienst weergegeven.



Projectsturing door het projectboard vindt overeenkomstig het kaderdocument en de spelregels 'Projecten binnen de Belastingdienst' plaats.

8 Juridische-, beleidsaspecten en communicatie

Juridische- en beleidsaspecten
De introductie van MijnBelastingdienst waarbij de Belastingdienst een grote stap zet naar "volledig digitaal" van en naar de klant leidt er toe dat er op terrein van wetgeving en beleid diverse aanpassingen moeten plaatsvinden.

De noodzakelijke aanpassingen zijn benoemd in:
- het Middellange termijnplan Belastingdienst 2011 – 2015,
- de Fiscale Agenda,
- opdracht business case "herziening IH–proces 2011-2015 (heffing en inning) in het kader van MijnBelastingdienst" (uitvoering IMB).

De belangrijkste wetgevingswensen zijn:
- dejuridisering van de formele regelgeving (AWR) zodat soepele elektronische communicatie tussen Belastingdienst en belastingplichtigen mogelijk is, zonder onnodige formele obstakels,
- verplichting c.q. voorkeursroute is elektronische communicatie (inclusief elektronisch ontvangen van berichten door belastingplichtigen),
- een goede juridische inbedding en positionering van Logius en mijnoverheid.nl,
- vereenvoudiging van materiewetgeving.

De uitwerking van project- en domein overstijgende juridische aspecten vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het programma online dienstverlening.
Het project MijnBelastingdienst is zelf niet verantwoordelijk voor de uitwerking van de juridische aspecten, maar verwerkt, waar nodig, de wijzigingen die door het programma worden aangedragen.

Communicatie
De communicatieve aspecten van het project MijnBelastingdienst, vallen onder het programma Online Dienstverlening. Het programma ontlast hiermee het project.

9 Kosten

9.1 Budget 2011 en 2012

9.1.1 Verantwoording 2011

In Januari 2011 is het project MijnBelastingdienst overeenkomst het besluit van het MTBD van december 2010, gestart met de Globaal Ontwerpfase. Deze fase is in maart 2012 afgerond. In deze periode zijn het globaal ontwerp en het prototype "MijnBelastingdienst.nl ontwikkeld . Tevens zijn enkele gebruikerstesten uitgevoerd.
De totale kosten in 2011 bedroegen € 2.425.000.

Kalenderjaar 2011

Verantwoording 2011 in €	Budget	Werkelijk
BMI-kosten	610.000	565.000
BMO-kosten	840.000	1.225.000
Uitbestedingen	720.000	541.000
CKC	100.000	94.000
Totaal 2011 €	2.270.000	2.425.000

9.1.2 Benodigd budget 2012

De projectkosten waarvoor in deze business case budget wordt geclaimd, omvat de kosten voor globaal ontwerp plateau 1 release A, en de realisatie en implementatie ervan. Introductie door middel van een pilot. De looptijd hiervan is van 1 januari 2012 tot en met 1 april 2013.

Daarnaast betreft het budgetaanvraag voor de globaal ontwerpfase van MijnBelastingdienst plateau 1 release B en de uit te voeren Proof of Concept gegevensontsluiting (afronding naar verwachting september 2012).

BMI / BMO ramingen in dagen

Claim 2012 / 2013	Raming BMI	Raming BMO
IM/DV	2.350	1.010
B/CA – Gegevens		200
B/CA – Poort	150	150
B/CA – Besturing	10	200
IMB – Aanslag	10	10
IMB - Inning	30	30
GO-plateau 1 release B	50	150
Totaal Raming BMI	2.600	1.750

Benodigd budget in €

Claim 2012 / 2013	Budget in €	Toelichting
IM/DV	50.000	Attack & penetrationtest
B/CIE	1.700.000	PoC Gegevens ontsluiting 100K Cobrowsing 500K Logging 500K OTAP verbeteringen 100K
B/CKC Kosten ontwerpfase	397.470	
Totaal BMI € 840 * 2600	2.184.000	
Totaal BMO € 640 * 1750	1.470.000	
Totaal €	5.801.470	

Kanttekeningen:

1) Raming, zowel BMI als BMO, is op basis van expertschatting.
2) Hoewel dit overzicht wetenschap tot op de euro en BMI/BMO-dagen nauwkeurig suggereert, betreft het een raming met een betrouwbaarheidsfactor van 40%. Na de bedrijfsprocesrelease-fase wordt een officiële offerte gevraagd.
3) Tussentijdse herijking. Bij iedere faseovergang zal worden beoordeeld of de businesscase vwb de kosten herijkt moet worden. Tussentijdse herijking vindt plaats als het budget met meer dan 20% wordt overschreden.
4) Interne kosten "eigen" medewerkers B/CKC worden niet doorbelast, maar zijn wel van belang voor de businesscase.

TCO nieuwe situatie

De total costs of ownership zijn in plateau 1 nog niet aan te geven. In één van de toekomstige herijkingen van de business case wordt dit onderdeel nader uitgewerkt.

Herijking businesscase ten behoeve plateau 1 release B

Reguliere herijking van deze businesscase vindt plaats na afronding van het globaal ontwerp van MBD plateau 1 release B (3e kwartaal 2012).
Dan wordt ook een aanvullende budgetvraag ingediend voor ontwerp, bouw en realisatie van release B. Looptijd van het realisatietraject: van 3e kwartaal 2012 tot medio 2013.

10 Baten

10.1 MijnBelastingdienst*

Hoofddoel van de ontwikkeling "MijnBelastingdienst" is het verbeteren van de dienstverlening aan Burger en Bedrijf, door de realisatie van webgebaseerde voorziening (portaal.
Er is hier in feite sprake van de inrichting van een nieuw dienstverleningskanaal.
Dit vergt enerzijds extra investeringen, anderzijds heeft verbetering van de dienstverlening een positief effect voor de klant. Daarnaast zijn er belastingdienstbrede (efficiëntie)voordelen te behalen. Niet alle baten zijn zodoende rechtstreeks aan het project MijnBelastingdienst toe te rekenen.

De belangrijkste bate van het project MijnBelastingdienst is een op te leveren kwalitatief goed functionerend internetportaal.

De effecten van het project MBD betreffen dan ook vooral:

- Imago verbetering, cq instandhouding van het imago
- toename van de transparantie, wat zich uit in het klanttevredenheidsonderzoek (fiscale monitor)

Beide hierboven genoemde effecten zijn niet financieel te maken en zullen met name naar voren komen uit de fiscale monitor. De vragenlijst tbv de fiscale monitor is inmiddels aangepast.

- afname van de administratieve lasten voor de burger. Deze zijn als volgt berekend.

Baten niet financieel	Min. Scenario	Max. scenario
Afname administratieve lasten burger (in uren)	756.000	1.229.000

10.2 Mogelijk te realiseren baten verbeterde online dienstverlening*

Naast baten, rechtstreeks toe te rekenen aan het project MijnBelastingdienst, zijn baten toe te rekenen aan de gehele verbetering van de (online) dienstverlening door de Belastingdienst.
Realisatie van de baten hangt dan ook onder ander samen met de volgende, reeds lopende of nog op te starten, projecten en worden zij daar gerealiseerd:

- project Online Aangifte Voorziening (eigenaar: IM/DV)
- Project Reductie Frobo's

Daarnaast wordt de online dienstverlening beïnvloed door de volgende projecten:

- project e-Mededelen-berichtenbox (eigenaar: IM/CA)
- project VDA (eigenaar: IMB)
- herziening IH-proces (eigenaar: IMB)
- Verbetering betalingsverkeer (eigenaar IMB/IMCA)

De mogelijk te realiseren baten, buiten verantwoordelijkheid van het project, zijn de volgende:

Baten financieel	Min. Scenario euro	Max. scenario euro
BelastingTelefoon	5.300.000	8.600.000
Belastingregio's	850.000	2.400.000
Afname handmatige verwerking en foutherstel	800.000	2.000.000
Afname porti en papier	87.000	145.000
Totaal per jaar (Afgerond)	7.000.000	13.000.000

*Toelichting: zie bijlage 2 Uitwerking te realiseren baten.

10.3 Batenmanagement

De baten zullen geleidelijk en pas in de loop der jaren gerealiseerd worden afhankelijk van de toename van gebruik van het persoonlijk domein en de online dienstverlening, de compleetheid van de geboden diensten en de mate waarin de burger vertrouwen in krijgt in het portaal.
Zo kan bijvoorbeeld de verzending van papier direct achterwege blijven wanneer aanslagen en beschikkingen digitaal worden verzonden, met een printoptie, zodat de klant zelf kan beslissen: wil hij een beschikking of aanslag op papier kan hij hem zelf thuis printen.

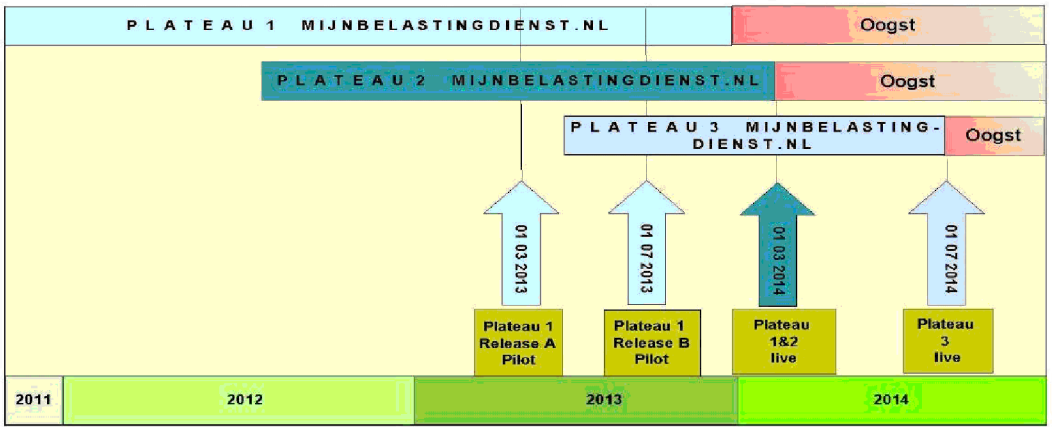
Effectief zullen de eerste baten voor het eerst na de brede landelijke uitrol (2014/2015) gerealiseerd worden.

Hierboven is aangegeven dat het project niet verantwoordelijk is voor de realisatie van de baten anders dan een "werkend portaal".

De overige baten moeten definitief worden gerealiseerd door de betrokken dienstonderdelen en als zodanig worden opgenomen in hun planforming, SPP's en stuurcontracten.
Zo heeft de BelastingTelefoon de effecten van de afname van het aantal telefoontjes verwerkt in haar SPP.

Er dienen dus heldere afspraken te worden gemaakt over Belastingdienstbreed batenmanagement. Verantwoordelijkheid hiervoor ligt niet binnen het project.

Schematische weergave start terugverdienmoment



11 Algemene aannames en onzekerheden

Randvoorwaarden en uitgangspunten

1) Uitgangspunt (voorwaarde gesteld door het MTBD in dec. 2010) is dat geen aanzienlijke wijzigingen in wetgeving (IH) zullen plaatsvinden. Als dat wel het geval is, vraagt dat om nieuwe beoordeling.
2) Op enkele onderdelen is waarschijnlijk aanpassing van formeel-juridische regelgeving nodig o.a om papierreductie te bereiken. De wetswijzigingen zijn niet randvoorwaardelijk voor de implementatie van het project MijnBelastingdienst in zijn huidige vorm.
3) Er wordt uitgegaan van de beveiligingsniveaus die de huidige voorzieningen (DigiD etc.) bieden. De ontwikkelingen opgebied van Authenticatie en autorisatie worden gevolgd. Besluiten op dit gebied zullen, indien van toepassing, verwerkt worden in MijnBelastingdienst.
4) Omdat bestaande backofficeprocessen en systemen gebruikt blijven zal MijnBelastingdienst, in ieder geval in de jaren tot en met 2015 nog geen online, realtime actualiteit kunnen bieden. Wel wordt voor zover mogelijk met grote procesomslagen na 2015 (te denken is aan integratie met Toeslagen, volledig gebeurtenisgedreven, volledig no-touch) rekening gehouden.

Integratie met Toeslagen

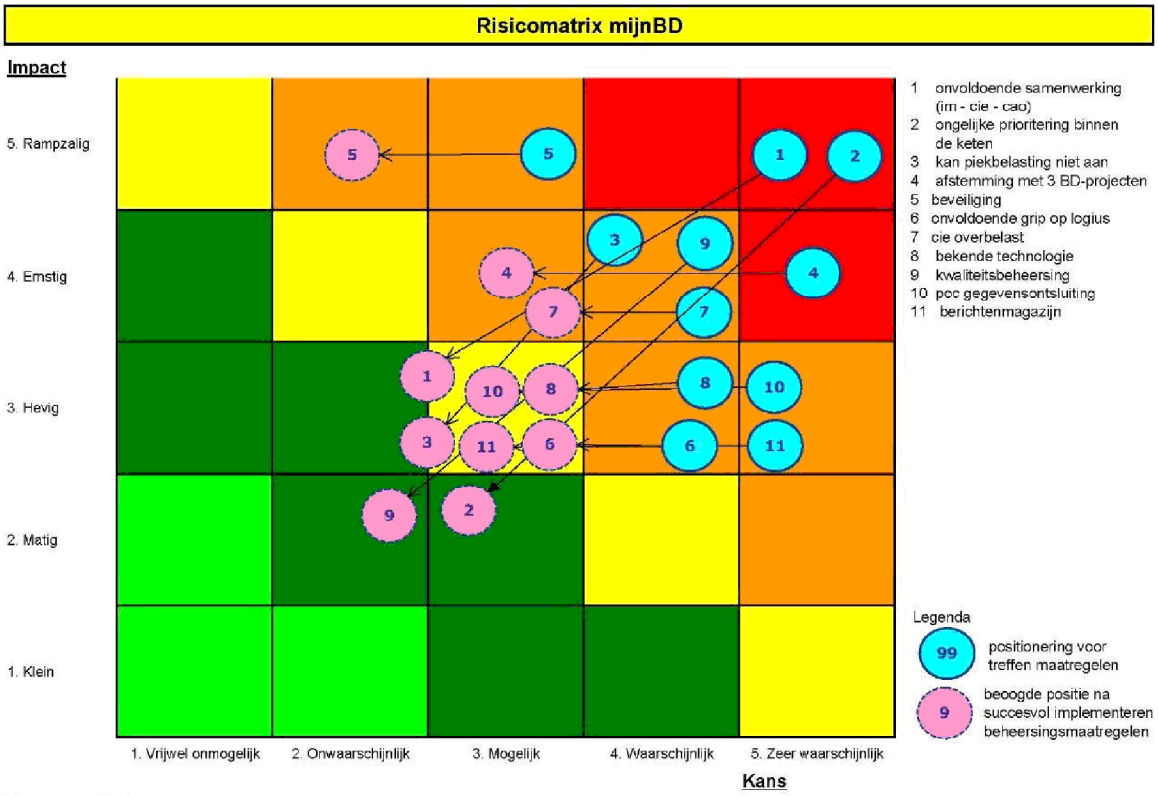
Tot 2015 wordt niet geïntegreerd met *MijnToeslagen.* Wel wordt onderzocht:

- single-sign on,
- eenmalig aanbieden / wijzigen van gegevens door belanghebbende,
- consistentie/eenduidigheid in userinterface MijnToeslagen en MijnBelastingdienst,
- gemeenschappelijkheid in: door MijnToeslagen en MijnBelastingdienst aan te bieden functionaliteit,
- gemeenschappelijkheid in diensten van Inning, Ontvangen en Mededelen, contentmanagement, berichtenmagazijn, gebruik notificatiediensten.

12 Risico's en maatregelen

Projectrisico's

De risico's aan het begin van het project zijn in kaart gebracht door middel van een Control Risk Self Assesment (hieronder schematisch weergegeven).



Beschrijving

1 *Risico onvoldoende samenwerking in de keten IM, CAO en CIE*
Het project MijnBelastingdienst raakt 19 afdelingen binnen IM, B/CKC, B/CAO en B/CIE. Deze afdelingen moeten allen producten opleveren die moeten leiden tot één integraal werkend MijnBelastingdienst. Onvoldoende samenwerking leidt tot mogelijke uitloop, hogere kosten of verminderde kwaliteit.

Maatregelen

- Het project gaat werken met integrale ontwerpteams per product. Deze teams, samengesteld uit medewerkers van B/CAO, IM, B/CKC en B/CIE, werken gezamenlijk aan de BPRO-fase.
- In de realisatiefase wordt indien mogelijk RUP toegepast, waarbij de producten in een samenwerkingsverband worden ontwikkeld.
- B/CAO-DV is aangesteld als integrator voor de gehele aanbodorganisatie. Wat inhoudt dat B/CAO DV tijdens de realisatie van de applicatie ontwikkeling de voortgang bij raakvlakonderdelen van de verschillende B/CAO units en B/CIE bewaakt. Hierbij heeft B/CAO DV een signaleringsfunctie.
- B/CAO en B/CIE hebben ieder overkoepelende projecttrekkers benoemd, die het gehele organisatieonderdeel vertegenwoordigen in het project.

2 *Risico ongelijke prioriteitstelling in de keten*

MijnBelastingdienst heeft een portalfunctie. De te integreren transactiediensten en functionaliteiten worden met name door de IM/B en IM/CA geleverd. Qua prioriteit moeten de diverse releaseplanningen en budgettoekenningen goed op de plateauplanning van MijnBelastingdienst zijn afgestemd en moet beheer en exploitatie integraal worden ingericht cq verder ontwikkeld. IM/DV vervult de rol van Lead IM.

Maatregelen

- Plateau 1 van MBD is opgeknipt in twee logische releases waardoor aansluitingen planningstechnisch meer beheersbaar kunnen worden uitgevoerd.
- B/CAO en B/CIE hebben in de projectboard MijnBelastingdienst aangegeven dat Online dienstverlening onlangs in hun prioriteitenlijst is opgenomen. Daarmee is de benodigde (bestuurlijke) aandacht vergroot.

3 *Risico MBD kan piekbelasting niet aan / Performance en beschikbaarheid*

MijnBelastingdienst kan pas een succes worden als de performance en beschikbaarheid volgens de algemeen maatschappelijke gangbare normen kan worden uitgevoerd. Afwijkingen kunnen grote gevolgen hebben voor de acceptatie van MijnBelastingdienst.

Maatregelen

- B/CIE en B/CAO doen uitspraken over welke infrastructurele voorzieningen geboden moeten worden om MijnBelastingdienst, naast alle overige nieuwe ontwikkelingen, goed te kunnen bedienen. Vraagpunten en oplossingen staan beschreven in de zgn. IT-concerns.
- Er is 'tijd gekocht' door plateau 1 te splitsen in twee releases. Een aantal functionaliteiten waar risico's zitten m.b.t. performance en beschikbaarheid (gegevensuitwisseling en berichtenmagazijn) worden later opgeleverd.
- Er is een Proof of Concepttraject gestart voor enkelvoudige en complexe gegevensuitwisseling.

4 *Risico onvoldoende samenhang tussen MBD, OLAV en E-Mededelen via berichtenbox*

Binnen de Belastingdienst houden drie zelfstandige projecten zich bezig met e-Dienstverlening via Internet. Het is van belang de samenhang te bewaken.

Maatregelen

- Het MTBD heeft het programma Online Dienstverlening ingesteld voor bewaking van de samenhang van de e-Dienstverleningsontwikkelingen op gebied van MijnBelastingdienst, e-Mededelen via de berichtenbox en Online Aangifte Voorziening. Naast bewaken van samenhang "ontzorgt" het programma de individuele projecten op juridisch gebied, concern architectonische kwesties, marketing en communicatie. Het programma verzorgt tevens een pilot- en implementatiestrategie.
- MijnBelastingdienst is benoemd als verantwoordelijke voor de integratie.
- Er zijn koppelvlak-afspraken gemaakt.

5 *Risico gebrekkige beveiliging*

MijnBelastingdienst maakt gebruik van DIGID voor authenticatie en autorisatie. De site moet veilig zijn en niet te hacken. Onzekerheid bestaat er over de toekomstvastheid van DIGID.

Maatregelen

- In het GO en het BPRO wordt extra aandacht besteed aan beveiligingsaspecten (paragrafen 2.8 en 3.2, Globaal Ontwerp MijnBelastingdienst.nl, IV-aanbod release A, versie 0.99 en 2.1.1.3 Globaal ontwerp MijnBelastingdienst.nl, bedrijfslaag, versie 0.98)
- Er worden attack- en penetrationtesten uitgevoerd
- De ontwikkelingen rondom beveiligingsniveau DigID worden gevolgd.
- Er wordt aangesloten bij de Belastingdienstbrede damageorganisatie.

6 *Risico onvoldoende grip op Logius*

Logius is als "derde partij" een belangrijke schakel in keten. Enerzijds lopen de contacten via B/CIE, anderzijds via DGbel / B/CA en IM/DV. Dit kan leiden tot onduidelijke afspraken, dus kans op damage (het niet tijdige, of niet juist leveren van de gevraagde diensten).

Maatregelen

- B/CA heeft een beleidsnotitie geschreven waarin de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de diverse bedrijfsonderdelen staan beschreven, welke één dezer dagen door het managementteam Belastingdienst wordt behandeld.
- Voldoende participatie van de Belastingdienst aan formele overleggen met Logius.

7 *Risico B/CIE is overbelast ,heeft gebrek aan resources*

MijnBelastingdienst is als één van de strategische doelstellingen genoemd in het MLTP. In de praktijk moet MijnBelastingdienst concurreren met de overige projecten die binnen de IV-keten worden uitgevoerd. Het niet tijdig en in voldoende mate beschikbaar komen van resources, of het overbelast zijn van orderportefeuilles kan er toe leiden dat de pilotdoelstelling niet gerealiseerd wordt.

Maatregelen

- B/CAO en B/CIE hebben in de projectboard MijnBelastingdienst aangegeven dat Online dienstverlening in hun prioriteitenlijst is opgenomen. De benodigde capaciteit is tevens in de Programboard Online Dienstverlening toegezegd.

8 *Risico gebruik van bekende en nieuwe technologie*

MijnBelastingdienst wordt ontwikkeld met deels bestaande technologieën, deels met nieuwe. Daardoor heeft de portal een innovatief karakter. Ook door het gebruik van niet-innovatieve technologieën, is het afwezig zijn van MTHV's voor de ontwikkelstraat, de problematiek van beschikbaarheid en performance, alsmede het anders gebruiken en ontsluiten van gegevensarchieven, dermate nieuw dat het project niet binnen de standaard doorlooptermijnen (zie kaderdocument) kan worden uitgevoerd. Dit geldt met name voor plateau 1.

Maatregelen

- Er wordt releasematig aan producten gewerkt. Het integreren van de portalonderdelen, het draaien van eventuele pilots en het live gaan vindt plaats nadat de benoemde afzonderlijke producten gereed zijn en getest. Door op deze wijze te werken, wordt interne beheersing nagestreefd met duidelijke mijlpalen. De verantwoording hiervoor ligt bij het projectmanagement en de projectboard.
- Er wordt een Proof of Concept uitgevoerd inzake gegevensontsluiting ten behoeve van MijnBelastingdienst.
- De ontwikkeling van het Digitaal Archief wordt opgepakt door CFD en IM-CA. MijnBelastingdienst vraagt CFD de functionaliteit tijdig ter beschikking te stellen.

9 *Risico onvoldoende kwaliteitsbeheersing*

Vanwege het externe klant- en imago effect, moeten er voldoende voor MijnBelastingdienst beschikbaar zijn. De producten moeten kwalitatief goed zijn.

Maatregelen

- Het project MijnBelastingdienst werkt volgens de MTHV's zoals in 2010 en januari 2011 op- bij- en vastgesteld door het MT/BD en IV-beleid. Zie Project Initiation Document MBD voor lijst met maatregelen.
- Projectsturing en Projectbeheersing (planning, financiën, issue- en risicolog, etc)
- Risico-inventarisatie en risicomanagement (CRSA's, PRA's)
- Product en productkwaliteit ('fit for purpose', specificaties, bouw, testen)
- Review op alle ontwerpproducten (collegiaal en door
- Controlplan
- Evaluatie
- Verantwoording.
- Externe beoordeling van het Globaal Ontwerp door KPMG..

10 *Risico afhankelijkheid voortgang en resultaat POC gegevensontsluiting*)*

Er wordt een Proof of Concept (PoC) inzake gegevensontsluiting uitgevoerd. Dat geeft de gevraagde zekerheid over de wijze waarop gegevensontsluiting moet plaatsvinden. Daarmee is wel een externe projectafhankelijkheid gecreëerd: de voortgang van MijnBelastingdienst (release B van plateau 1) is namelijk afhankelijk van de voortgang en uitkomsten PoC die door B/CIE wordt getrokken.

Maatregelen

- De afspraken rond de PoC (Omvang, kwaliteit en doorlooptijd, rapportage) zijn gemaakt in de Projectboard MijnBelastingdienst en zijn vastgelegd in een afsprakendocument.
- CIE en CAO zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de tijdige uitvoering van de PoC
- Participatie businessvertegenwoordigers in kernteam en stuurgroep
- Bestuurlijke aandacht voor voortgang van de zijde van de projectboard cq Business Executive.

11 *Risico afhankelijkheid voortgang in realisatie Berichtenmagazijn*)*

B/CFD ontwikkelt in samenwerking met IM-CA een Digitaal Archief. Daarmee is een externe projectafhankelijkheid gecreëerd: de voortgang van MijnBelastingdienst (release B van plateau 1) is namelijk afhankelijk van realisatie van het Digitaal Archief. Er is zowel tijd- als scope-afhankelijkheid.

Maatregelen

- Opstellen afsprakendocument.
- Bestuurlijke aandacht voor voortgang van de zijde van de projectboard cq Business Executive.

** De POC en het Digitaal Archief/berichtenmagazijn zijn noodzakelijke functionaliteiten voor plateau 1, release B.*

13 Confrontatie herijking met oorspronkelijke business case

Aanleiding herijking

De outline business case van december 2010 wordt vervangen door deze business case waarin plateau 1 A in detail is uitgewerkt en de vervolgplateaus globaal.
De volgende herijking van de business case vindt plaats na afronding van globaal ontwerp plateau 1B, of eerder indien de ICT-offerte die na afloop van de bedrijfsprocesrelease-ontwerp fase ontvangen wordt, daartoe aanleiding geeft.

Overzicht wijzigingen

Doelen en effecten	Doelen effecten nader uitgewerkt verder plateaus benoemd.
Nieuwe situatie	Principe is ongewijzigd. Wel afhankelijkheid aangebracht met BC IH-Herziening, masterplan Inning en visiedocument Ondernemersportalen.
Migratie-activiteiten en kosten	Momenteel niet bekend, mogelijk bij volgende plateaus (vb integratie ondernemersportalen)
Projectresultaten	Zijn ongewijzigd gebleven.
Planning	Gewijzigd, outline bc sprak over pilot in maart 2012. In herijking is pilot maart 2013 voorzien. Landelijke introductie maart 2014 met plateau 1 én 2.
Kosten en baten	Toegevoegd, in hoofdstuk 9 en 10
Risico's	Toegevoegd, in hoofdstuk 12

14 Bijlages

14.1 Informatiebronnen

DOCUMENTATIE

Titel	Auteur	Versie	Datum	Status
Ontwikkeling persoonlijk portaal Belastingdienst: voorstel voor beleidskeuzes en vervolgstappen		1.0	07 09 2010	Akk. MTBD
Outline business case MijnBelastingdienst		1.0	01 12 2010	Akk. MTBD
Globaal ontwerp MijnBelastingdienst plateau 1		0.85	27 04 2011	Concept
Programma Online Dienstverlening, Doel en afbakening; besturing		1.0	14 06 2011	Akk. MTBD
IH-ontwikkeling 2011-2015 (heffing en inning) in relatie tot MijnBelastingdienst 2011-2015		def	21 06 2011	Akk. MTBD
Besturing programma Online Dienstverlening Belastingdienst		1.0	7 07 2011	Akk. MTBD
Visieontwikkeling digitale dienstverlening aan bedrijven		def	22 11 2011	Akk MTBD
Concept BC IH herziening	Nog in bewerking	Conc.	Dec 2011	
Roadmap Modernisering Betalingsverkeer		Def	30 11 2011	Akk MTCA
Kamerbrief over vereenvoudiging regelgeving en uitvoering Belastingdienst	Staatssecretaris	Def	03 02 2012	
Raming CAO		0.92	06 02 2012	

* *Besluit MT Belastingdienst 21 juni 2011.*

INTERVIEWS

Naam geïnterviewde	Afdeling	Rol	Datum

WORKSHOPS

Onderwerp	Datum	Aanwezigen	Opmerkingen
PRA/B	25/03/2011	Medewerkers betrokken bedrijfsonderdelen	
CRSA	27/4/2011	Medewerkers betrokken bedrijfsonderdelen	
CRSA	10/5/2011	Medewerkers betrokken bedrijfsonderdelen	
Herbeoordeling risico's CRSA / PRA	22/02/2012	Medewerkers betrokken bedrijfsonderdelen	

14.2 Bijlage 1 Doorkijk proces IH en Inning 2015

Onderstaande doorkijk is ontwikkeld voor de outline BC MijnBelastingdienst en is aanleiding geweest voor het opgestarte BC-project herziening IH-proces. De BC herziening IH-proces borduurt voort op de resultaten van het programma Online Dienstverlening zoals deze in 2015 gerealiseerd moeten worden. Zodra de BC herziening IH-proces is goedgekeurd, wordt deze bijlage geüpdate.

Heffing
Het beeld voor 2015 kan worden gekenschetst als een doorlopend voorlopige en definitieve aanslagproces met behulp van online diensten. Tenminste 90% van de burgers maakt hiervan gebruik. Voor niet-digivaardigen is er een adequate mogelijkheid een wel-digivaardige in te schakelen voor het regelen van zijn IH-aangelegenheden, met als vangnet een papiervervangende service via telefoon, balie (waaronder HUBA), vak- en ouderenbonden.
Er is een goede voorziening voor machtigen.

Heffing

Proces eerste voorlopige aanslag
In de maand december voorafgaand aan het belastingjaar krijgt de burger die nu een VA ontvangt een attendering om een bericht te lezen in Berichtenbox / MijnBelastingdienst. In het bericht worden de voorlopige gegevens en grondslagen gegeven met het oog op voorlopige aanslag IH komende jaar. De burger moet de gebruikte gegevens controleren en eventueel wijzigen. De gegevens zijn gebaseerd op de gegevens van de voorlopige aanslag van het lopende jaar. Als de burger een gegeven wil wijzigen past hij dat aan met een online wijzigingsformulier. Een aanpassing leidt tot een aangepaste voorlopige aanslag, die binnen enkele weken elektronisch wordt verzonden via Berichtenbox / MijnBelastingdienst.
Gedurende het hele belastingjaar kan de burger wijzigingen doorgeven, die weer leiden tot een aangepaste voorlopige aanslag. Zo krijgt de burger de mogelijkheid op eenvoudige wijze zijn te betalen of te ontvangen bedrag up-to-date houden.

Aangifteproces
Uiterlijk op 1 maart na afloop van het belastingjaar ontvangt de burger de online attendering dat hij aangifte IH moet doen vóór 1 april. Hij kan online eventueel uitstel vragen voor het doen van aangifte.

De burger doet online aangifte. Dit formulier heeft dezelfde opbouw als het online wijzigingsformulier voor de voorlopige aanslag. De burger ziet dan ook dezelfde rubrieken en gegevens die eerder zijn gebruikt voor het vaststellen van zijn voorlopige aanslag. Echter, de gegevens zijn eerst nog vergeleken, verbeterd en aangevuld met gegevens afkomstig van derden, zoals persoonsgegevens, loon, woz-waarde en bankrekeninggegevens. Bij afwijking van de voorlopige gegevens, is dit zichtbaar gemaakt. In veel gevallen zijn de gegevens die de burger (voor)ingevuld ziet in het IH-formulier al juist en compleet. Het "doen van aangifte" is voor een grote groep dan ook niet meer dan controle en bevestiging van zijn voorlopige gegevens en de derdengegevens.

Proces actualiseren VA-gegevens bij aangifte
Bij het doen van zijn aangifte wordt de burger ook gevraagd of zijn situatie in het lopende jaar is gewijzigd. Wijzigingen kunnen leiden tot een aangepaste voorlopige aanslag.

Opleggen definitieve aanslag
Uiterlijk 1 juli legt de Belastingdienst een definitieve aanslag op over het voorgaande kalenderjaar, behalve in een (beperkt) aantal gevallen waarin de aangifte eerst wordt bezien/gecontroleerd. In dat geval wordt eerst een voorlopige aanslag opgelegd.

Proces herzieningen en bezwaar
De definitieve aanslag kan gedurende een periode worden herzien door zowel burger als Belastingdienst. Herziening door de burger vindt plaats door aanpassing van de gegevens online. Van bezwaar is pas sprake indien er een geschil ontstaat over de gegevens.

Andere processen
Ook voor andere processen, zoals het aanmanen tot het doen van aangifte en het aanvragen/verlenen van uitstel voor het doen van aangifte, maken Belastingdienst en burger gebruik van online dienstverlening.

Inning
Op het gebied van inning wordt het volgende mogelijk:
1. betalingsoverzicht IH inzien (geplande uitbetalingen en openstaande bedragen).
2. aanvragen en verlenen kortlopend uitstel betaling particulieren.
3. berichten digitaal ontvangen.

Voor inning is er in principe geen onderscheid tussen IH en andere middelen. Zodra naast IH de heffing van andere middelen met online dienstverlening wordt ondersteund, kan ook worden bezien hoe de inning voor die andere middelen gefaseerd kan worden toegevoegd.

Betalingsverkeer
Op het gebied van betalingsverkeer kan de belanghebbende via MijnBelastingdienst de volgende zaken regelen (afhankelijkheid rapportage Modernisering Betalingsverkeer najaar 2011):
- -kiezen betaalproduct (diverse vormen van digitale betaling).
- -wijzigen rekeningnummer.
- -berichten digitaal ontvangen (o.a. bericht plaatsing factuur in bankportaal).

Ook voor betalingsverkeer is er in principe geen onderscheid tussen IH en andere middelen. Zodra de heffing van een middel met online dienstverlening wordt ondersteund, kan ook het betalingsverkeer voor dat middel gefaseerd worden toegevoegd.

Gebruik internetkanaal
MijnBelastingdienst geeft belanghebbenden overzicht van hun situatie bij de Belastingdienst op het terrein van IH incl. inning en de laatste wijzigingen daarin. De actualiteit van de gegevens is in deze jaren nog afhankelijk van de beschikbaarstelling vanuit de huidige backofficesystemen en van derden. Daarom is nog geen sprake van online/real time actualiteit. Vanuit dit overzicht kunnen zij details bekijken, gegevens controleren wijzigen en aanvullen, informatie vinden over de gevolgen van mogelijke wijzigingen in hun situatie en hun persoonlijk archief bekijken. Doorklikken naar relevante (algemene) uitleg op de website van de Belastingdienst is mogelijk.
In die gevallen dat mensen niet-digivaardig zijn kunnen zij bij de persoonlijke hulp terecht: telefonie, balie (waaronder HUBA), vak- en ouderenbonden. De geboden dienstverlening vervangt ook voor hen het papieren proces.

Toezicht
De handhavingsaspecten van deze ontwikkeling moeten nog verder worden uitgewerkt.

1870002 00837

De belangrijkste kenmerken van het beeld 2015

Overzichtelijk en transparant
Het gewijzigde IH-proces is te kenschetsen als overzichtelijk en transparant voor de burger. Dit vooral doordat de burger de gegevenspositie (hoewel nog niet realtime actueel) via MijnBelastingdienst altijd kan inzien en desgewenst aanpassen. De burger kan gebruik maken van één voorkeurskanaal (internet) en er is in veel gevallen sprake van eenmalige gegevensaanlevering aan de Belastingdienst voor de vaststelling van de voorlopige en definitief verschuldigde IH. De Belastingdienst biedt de burger via MijnBelastingdienst inzicht in de gegevens, in de stand van zaken en in de betalingsgegevens betreffende het IH-proces.

Massale stromen lopen via MijnBelastingdienst
Voorlopige en definitieve aanslagen en herzieningen kunnen via MijnBelastingdienst aan de burger worden verstrekt (e-Mededelen). Ook andere massale stromen zoals uitnodigen tot het doen van aangifte lopen hoofdzakelijk via e-Mededelen in MijnBelastingdienst.
De gegevensverstrekking van burgers richting Belastingdienst in het (voorlopige) aangifteproces gaat vrijwel helemaal via online dienstverlening.
Uitgangspunt is dat de burger die van online-dienstverlening gebruik maakt dit integraal doet en dan dus in beginsel in het geheel geen papier meer stuurt of ontvangt.
Een zeer beperkt deel van de aangiften en de aanslagen gaat nog per post. Voor specifieke stromen kan het overigens gewenst zijn dat we juist van papier gebruik blijven maken (bijv. dwangbevel).

Dejuridisering IH-proces
Het IH-proces is gedejuridiseerd doordat aanslagen met een soepele herziening kunnen worden verminderd zonder dat van bezwaar sprake is. Van bezwaar is alleen nog sprake bij inhoudelijke geschillen. Hetzelfde geldt voor herziening in belang van de Belastingdienst door middel van het opleggen van een (nieuwe) aanslag: gedurende de herzieningsperiode hoeft geen sprake te zijn van een nieuw feit.

14.3 Bijlage 2 Uitwerking mogelijk te realiseren baten

Bij de uitwerking van de aan MijnBelastingdienst voor burgers te realiseren baten zijn de volgende vooronderstellingen gerealiseerd:

1. Effecten voortvloeiende uit het gebruik van door de Belastingdienst verzamelde gegevens van derden worden geheel aan het project Vooringevulde Aangifte (VIA, eigenaar B/CA) toegerekend.

2. De in de outline business case benoemde baten rond het verbeteren van de compliance alsmede het verminderen van de tax gap dienen in de business case VIA te worden uitgewerkt.

3. Effecten voortvloeiende uit het minder "op papier" communiceren tussen de Belastingdienst en de belastingplichtige burger worden geheel toegerekend aan het project e-Mededelen van B/CA.

De batenparagraaf is samengesteld door [redacted] van IM-Belastingregio's. De onderstaande baten van MijnBelastingdienst zijn berekend:

- **Klanttevredenheid**

  Door de realisatie van MijnBelastingdienst voor burgers neemt de klanttevredenheid toe van 3,1 naar 3,4 (op een 5-puntschaal).

De basis voor deze kwantificering wordt gevormd door de fiscale monitor (bron: B/CKC, unit Onderzoek en Marketing).

De huidige waardering voor de dienstverlening door de Belastingdienst is 3,1.

Ingeschat wordt dat deze waardering van de burger door de realisatie van MijnBelastingdienst zal stijgen met 0,3 punt.

- **Administratieve lastenverlichting**

  Door de realisatie van MijnBelastingdienst nemen de administratieve lasten voor de burger af in een bandbreedte tussen 760.000 uur en 1.230.000 uur per jaar.

De nadere verdeling naar oorzaak van de administratieve lastenverlichting is als volgt weer te geven* :

Bron van administratieve lastenverlichting	Min. Scenario Uur	Max. scenario uur
Wijzigingsverzoeken voorlopige aanslagen	190.000	210.000
Gebruik gegevens VA bij opstellen aangifte	240.000	480.000
Minder calls	250.000	390.000
Minder baliebezoek	16.000	27.000
Minder uitworp	40.000	80.000
Minder bezwaarschriften	4.000	17.000
Digitale machtigingen AI	15.000	24.000
Minder Terfo's	1.000	1.000
Totaal per jaar	756.000	1.229.000

* door de opstart van het project "in één keer goed" het project VDA en de business case IH-proces 2015 kan het zijn dat baten lager uitkomen of aan een ander project gerelateerd zullen worden.

- **Klantcontacten ten behoeve van persoonlijke ondersteuning**

  Door de realisatie van MijnBelastingdienst zal het aantal klantcontacten voor persoonlijke ondersteuning van de burger afnemen in een bandbreedte tussen 1.630.000 en 2.560.000 contacten per jaar.

Het aantal klantcontacten nader onderverdeeld naar dienstverleningskanaal kan als volgt worden weergegeven:

Totale massa klantcontacten

Onderverdeling klantcontacten	aantal
Calls BelastingTelefoon	6.200.000
Frobo's belastingregio's	610.000
Balie belastingregio's	335.000
Totaal per jaar	7.145.000

De verwachte afname van het aantal klantcontacten per dienstverleningskanaal is als volgt weer te geven:

Klantcontacten ten behoeve van persoonlijke ondersteuning

Specificatie afname aantal klantcontacten	Min. Scenario aantal	Max. scenario aantal
Afname calls	1.500.000	2.400.000
Vermindering Frobo*	110.000	130.000
Afname baliebezoek	16.000	27.000
Totaal per jaar	1.626.000	2.557.000

* onlangs is door IMB ism IM/DV project opgestart met als doel het terugdringen van het aantal Frobo's. Het resultaat van dit project kan de besparing van MijnBelastingdienst beperken.

- **Klantcontacten ten behoeve van foutherstel**

  Door de realisatie van MijnBelastingdienst zal het aantal klantcontacten ten behoeve van foutherstel afnemen in een bandbreedte tussen 21.000 contacten en 44.000 contacten per jaar.

De verwachte afname van het aantal klantcontacten ten behoeve van foutherstel is als volgt te specificeren:

Klantcontacten ten behoeve van foutherstel

Specificatie afname aantal klantcontacten	Min. Scenario aantal	Max. scenario aantal
Minder uitworp	20.000	40.000
Minder bezwaarschriften	1.000	4.000
Totaal per jaar	21.000	44.000

- **Transparantie**

In principe worden alle bij de Belastingdienst (over de burger) bekende gegevens aangaande de inkomensheffing en inning in MijnBelastingdienst zichtbaar gemaakt. Door deze transparantie zal er sprake zijn van een positief compliance-effect.

Zichtbaarheid fiscale gegevens van de burger in MBD	Min. Scenario	Max. scenario
Te bereiken effect	95%	98%

- **Afname kosten porti en papier**

De aan de realisatie van MijnBelastingdienst (voor burgers) toe te rekenen afname in de kosten van papier en porti wordt ingeschat in een bandbreedte van € 90.000 en € 150.000 per jaar.

Deze besparing kan als volgt worden gespecificeerd:

Afname porti en papier

Specificatie afname aantal klantcontacten	Min. Scenario euro	Max. scenario euro
Correspondentie foutherstel	*7.000*	*15.000*
Machtigingen en automatische incasso	*60.000*	*90.000*
Terfo's	*20.000*	*40.000*
Totaal per jaar	87.000	145.000

- **Afname kosten Belastingtelefoon en regio's**

Door de realisatie van MijnBelastingdienst (voor burgers) zullen de kosten van de BelastingTelefoon en Belastingregio's naar verwachting afnemen in een bandbreedte tussen € 6.150.000 (34 fte en 65 uitzendkrachten) en € 11.000.000 (78 fte en 104 uitzendkrachten) per jaar.

Deze besparing kan als volgt worden gespecificeerd:

Afname kosten

Bedrijfsonderdeel	Min. Scenario euro	Max. scenario euro
BelastingTelefoon	5.300.000	8.600.000
Belastingregio's	850.000	2.400.000
Totaal per jaar	6.150.000	11.000.000

- **Afname kosten handmatige verwerking en foutherstel**

Door de realisatie van MijnBelastingdienst voor burgers zullen de personeelskosten voor handmatige verwerkingen en foutherstel afnemen in een bandbreedte tussen 18 fte en 45 fte per jaar.

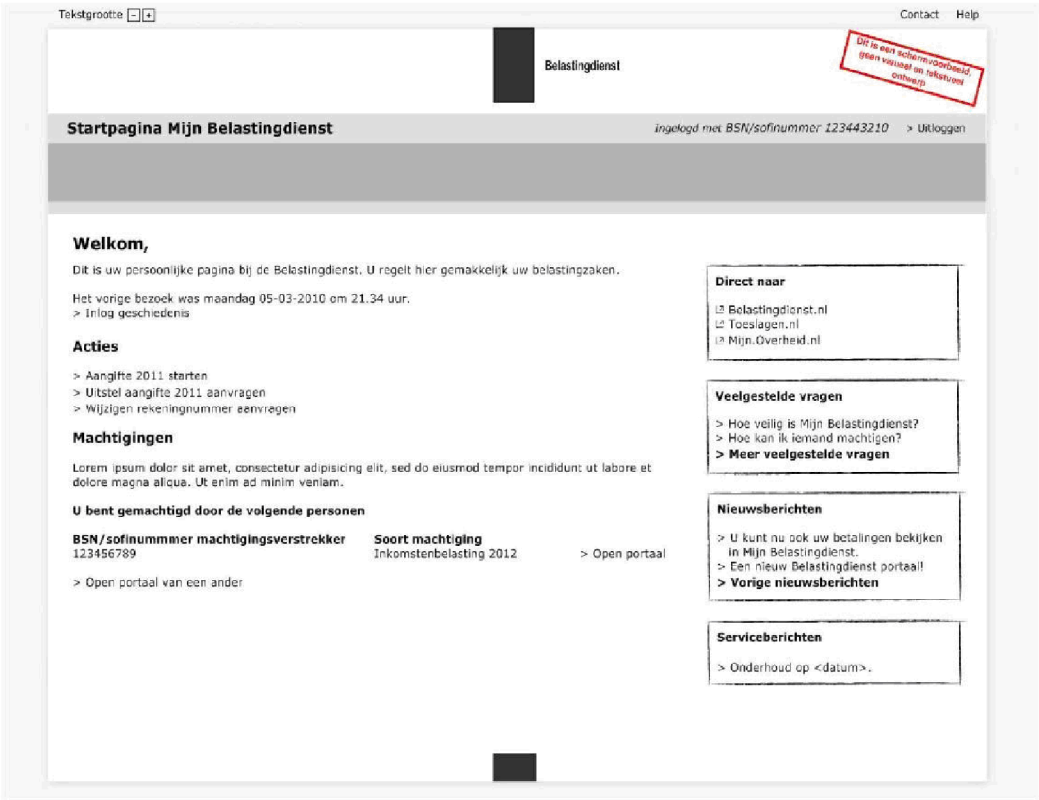
Deze besparing kan als volgt worden gespecificeerd:

Afname kosten

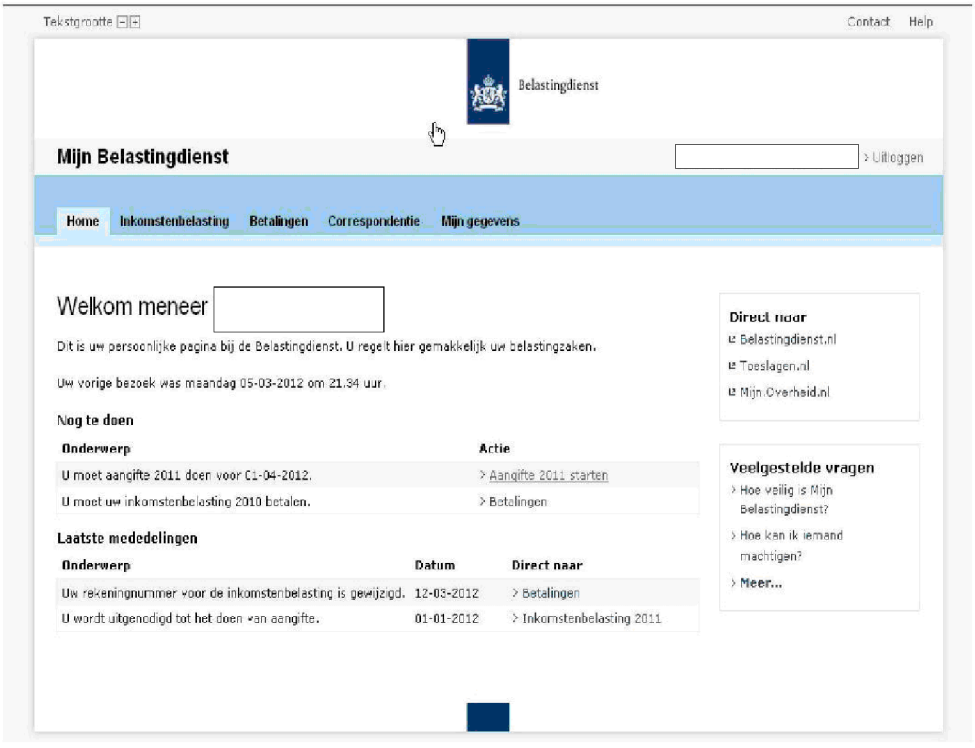
Bedrijfsonderdeel	Min. Scenario euro	Max. scenario euro
Belastingdienst breed	800.000	2.000.000
Totaal per jaar	800.000	2.000.000

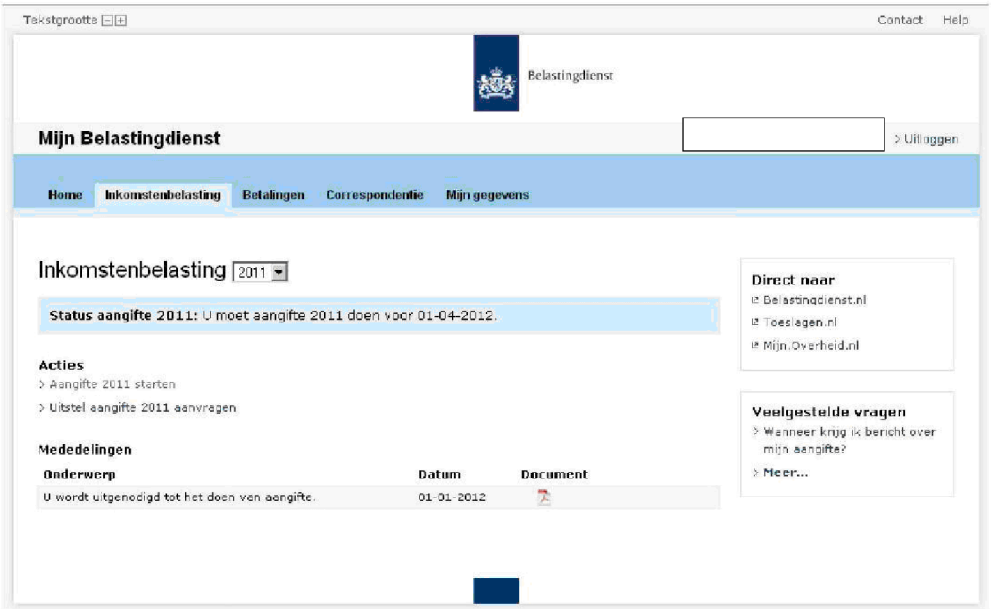
14.4 Bijlage 3 Voorbeeldschermen MijnBelastingdienst

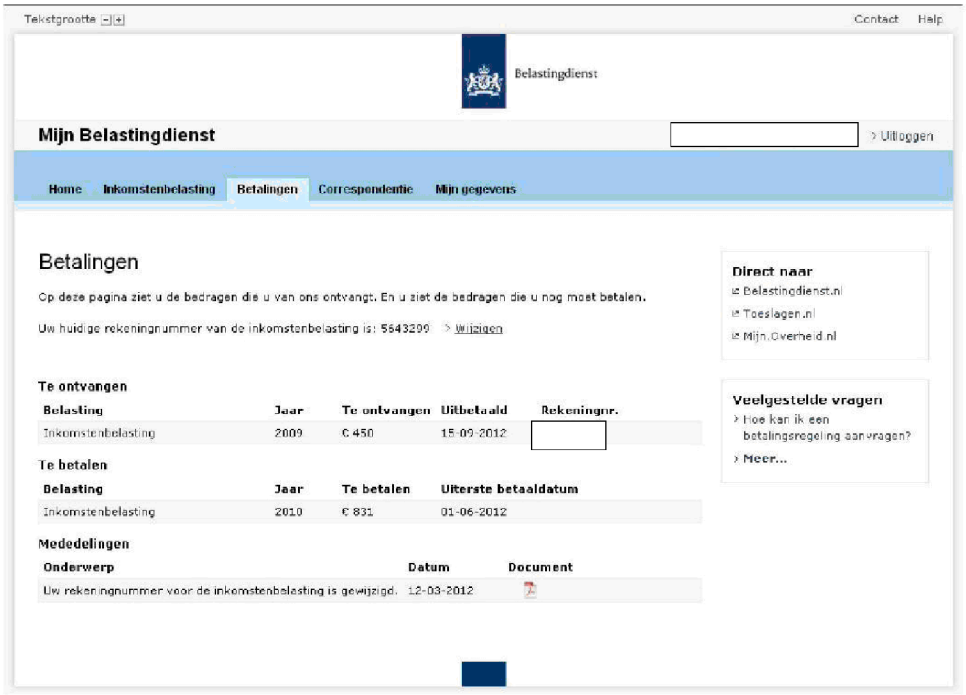
Plateau 1 Release A (artist impression)



Plateau 1 Release B (enkele voorbeeldschermen uit het prototype getoetst in gebruikerstest).




Tekstgrootte
Contact
Help
Belastingdienst
Mijn Belastingdienst
Uitloggen
Home
Inkomstenbelasting
Betalingen
Correspondentie
Mijn gegevens
Inkomstenbelasting 2011
Status aangifte 2011: U moet aangifte 2011 doen voor 01-04-2012.
Acties
Aangifte 2011 starten
Uitstel aangifte 2011 aanvragen
Mededelingen
Onderwerp
Datum
Document
U wordt uitgenodigd tot het doen van aangifte.
01-01-2012
Direct naar
Belastingdienst.nl
Toeslagen.nl
Mijn.Overheid.nl
Veelgestelde vragen
Wanneer krijg ik bericht over mijn aangifte?
Meer...


Tekstgrootte
Contact
Help
Belastingdienst
Mijn Belastingdienst
Uitloggen
Home
Inkomstenbelasting
Betalingen
Correspondentie
Mijn gegevens
Betalingen
Op deze pagina ziet u de bedragen die u van ons ontvangt. En u ziet de bedragen die u nog moet betalen.
Uw huidige rekeningnummer van de inkomstenbelasting is: 5843299
Wijzigen
Te ontvangen
Belasting
Jaar
Te ontvangen
Uitbetaald
Rekeningnr.
Inkomstenbelasting
2009
€ 450
15-09-2012
Te betalen
Belasting
Jaar
Te betalen
Uiterste betaaldatum
Inkomstenbelasting
2010
€ 831
01-06-2012
Mededelingen
Onderwerp
Datum
Document
Uw rekeningnummer voor de inkomstenbelasting is gewijzigd.
12-03-2012
Direct naar
Belastingdienst.nl
Toeslagen.nl
Mijn.Overheid.nl
Veelgestelde vragen
Hoe kan ik een betalingsregeling aanvragen?
Meer...

14.5 Bijlage 4 Gebruikte terminologie

Attendering	Een bericht (e-bericht, e-mail of SMS) waarmee de belastingplichtige op de hoogte wordt gesteld van bv. een wijziging in zijn domein van MijnBelastingdienst.
Authenticatie	Het vaststellen van de identiteit van de gebruiker.
Beheerdiensten	M.b.t. dit project betreft het hier de mogelijkheid tot het autoriseren van andere personen en het bieden van keuzemogelijkheden inzake logistieke afspraken zoals: - het stopzetten van het toesturen van papieren beschikkingen; - het gebruik van e-mail en SMS voor attenderingen.
Berichtenbox	Beveiligd kanaal van MijnOverheid waarmee de burger informatie kan ontvangen van de overheid.
Content management Systeem	is een softwaretoepassing, meestal een web-applicatie, die het mogelijk maakt dat mensen eenvoudig, zonder veel technische kennis, documenten en gegevens op internet kunnen publiceren (contentmanagement). Als afkorting wordt ook wel *CMS* gebruikt, naar het Engelse *content management system* (inhoudbeheersysteem).
Contacthistorie	Overzicht van formele en informele contacten die in het kader van een zaak hebben plaatsgevonden tussen de Belastingdienst en die diverse andere partijen.
Contextuele help	Informatie gerelateerd aan de werking van schermonderdelen.
Divices	Een apparaat. In de context van de Business Case Pc's, Ipod's en dergelijke waarmee de gebruiker toegang heeft tot internet.
Doelgroepingang	Webinterface die is ontwikkeld voor een specifieke doelgroep.
Elektronische diensten	M.b.t. dit project wordt hier het internetkanaal bedoeld. E-diensten kunnen ook bv. de Berichtenbox of MijnOverheid.nl omvatten.
e-Overheid	Naam waarmee de ontwikkelingen binnen de overheid worden aangeduid ter verbetering van de elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven. In dit document meestal gelijk aan MijnOverheid.
Enik	is een kaart die – net als een paspoort – aan te vragen is bij de gemeente en voorzien is van een chip met daarop het BSN en biometrische gegevens van degene die hem aangevraagd heeft. Daarnaast is zij voorzien van zogenaamde PKI-sleutels.
Gebruikersinterface	Manier waarop de gebruiker met een computersysteem communiceert. Onderdelen van de gebruikersinterface zijn bijvoorbeeld de schermlayout, de manier waarop de cursor wordt verplaatst over het scherm, het gebruik van de muis en de helpfunctie. Zie ook webinterface.
IDEAL	Online betalingsmogelijkheid van Nederlandse banken die rechtstreeks via bv. MijnBelastingdienst kan worden gebruikt.
Informatiediensten	Het actief tonen van al dan niet persoonsgebonden informatie welke gerelateerd is aan het onderwerp waarmee de bezoeker van MijnBelastingdienst op dat moment bezig is ('contextuele en situationele help').
Kanaal	In deze Business Case het middel voor communicatie tussen de Belastingdienst en de belanghebbende zoals papier, e-mail, sms.
Life events	Het organiseren van overheidsdienstverlening rondom belangrijke gebeurtenissen in een mensenleven.
MijnOverheid	MijnOverheid is de persoonlijke, beveiligde toegangspoort tot de elektronische overheid. Het concept omvat een overzicht van lopende zaken, geeft inzicht in zaken die de overheid over een burger heeft geregistreerd en biedt de mogelijkheid berichten van de overheid in een elektronische berichtenbox te ontvangen
Notificatie	Het sms- of emailbericht dat aan de gebruiker wordt verstuurd nadat een bericht in de berichtenbox van de gebruiker is geplaatst
No-touch	Afspraak tussen burger/bedrijf en Belastingdienst om gegevens te accepteren zoals deze zijn aangeleverd in het kader van wederzijds vertrouwen, bij voorbeeld bij conventanten.
OLAV	Online Aangifte Voorziening; de opvolger van de Easytax programmatuur
Personalisatie	De mogelijkheid die een portaal zou kunnen bieden om informatie te tonen die voor de belanghebbende op maat is gegenereerd.
Persoonsgebonden informatie	De informatie die een portaal biedt welke is verbonden aan een individueel persoon (in tegenstelling tot algemene informatie).
Portaal	Webgebaseerde ICT toepassing die een veilige toegang biedt tot elektronische diensten om zaken met de Belastingdienst te regelen.

Portal-frameworktechnologie	ICT-service die een aantal standaardfuncties biedt voor de ontwikkeling van een portaal, waarmee zowel nieuwe ontwikkelingen als onderhoud eenvoudiger zijn dan bij maatwerk.
Presentatie-interactieomgeving	Zie webinterface.
Profielservice	Onderdeel van MijnOverheid waarin de belanghebbende bij voorbeeld kan aangeven op welke wijze hij notificaties wil ontvangen.
RIA	Rich Internet Application. RIA is een term die gebruikt wordt voor interactieve internetapplicaties, die het gevoel geven van een desktopprogramma (bijvoorbeeld een tekstverwerker of een agenda). *Rich Internet Applications* geven de gebruiker, zonder dat een andere pagina wordt geopend, respons op de ingevoerde gegevens.
Roltoekenningsservice	Systematiek uit E-Herkenning waarbij de functie van de gebruiker bepaalt welke informatie hij/zij mag inzien en/of welke transacties hijzij mag uitvoeren. De rollen zijn met name: de beltelmedewerker, de belanghebbende belastingplichtige, en diens vertegenwoordiger.
Single-sign on	Methode waarbij één keer wordt ingelogd waarna verschillende applicaties of websites kunnen worden benaderd.
Situationele help	Informatie die wordt getoond op basis van een handeling die de gebruiker uitvoert.
Social media	De aanduiding van elektronische platformen waarbij de bezoekers zelf de content verzorgen en de dialoog met elkaar aangaan. Denk aan bij voorbeeld Weblogs, Twitter, Hyves
Transactiediensten	De mogelijkheid tot het online verrichten van een wettelijke transactie zoals het aanpassen en goedkeuren van VIA-aangiftegegevens.
Userinterface	Zie gebruikersinterface.
VIA-base	Bestand van gegevens dat is samengesteld in het kader van de vooringevulde aangifte.
Web Content Management Systeem	In deze business case de digitale opslagplaats voor contextuele en situationele help.
Webbrowser	Standaardprogramma op pc's waarmee pagina's op het internet kunnen worden bekeken. Voorbeelden: Internet explorer, Firefox, Safari, etc.
Webinterface	De presentatie van gegevens op het scherm voor de gebruiker.
Webrichtlijnen	Een door de rijksoverheid geaccepteerde norm waaraan websites moeten voldoen. De norm ziet op bouwkwaliteit, toegankelijkheid en klantvriendelijkheid.
Zaak	Een zaak is een combinatie van een product (regeling) en tijdvak/tijdsperiode met betrekking tot de belanghebbende, bv. IH2014.

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Agendapunt 6:

Authenticatie en autorisatie

Ministerie van Financiën

Aan MT Belasstingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
20 maart 2012

Auteur

memo

Migratie-aanpak authenticatie en autorisatie

CONCEPT

Bijgaand bieden we aan het rapport 'Authenticatie en autorisatie, visie en migratie-aanpak'.

In de presentatie tijdens de avondsessie van het MT van 13 februari hebt u al kennis kunnen maken met de hoofdlijnen van het rapport.

In ieder geval bevelen we het lezen van de managementsamenvatting (p.2-7) aan, die tevens de voorstellen bevat.

Het rapport is de afgelopen maanden totstandgekomen in samenwerking met (inhoudelijk) deskundigen van IM DV, IM B/CA, IMB, IM Toeslagen, IM Douane, DGBel clusters IV en UB, B/CAO, B/CIE en AFB.

Daarnaast is er bestuurlijke/inhoudelijke afstemming geweest met M1-vertegenwoordigers van IM DV, IMB, IM B/CA, IM Douane, IM Toeslagen, B/CAO en B/CIE.

Voorgesteld besluit:

Aan het MT Belastingdienst wordt gevraagd de voorstellen 1 tot en met 4 zoals geformuleerd in de managementsamenvatting over te nemen.

Authenticatie en autorisatie

Visie

en

Migratie-aanpak

21 maart 2012

Managementsamenvatting

Inleiding

Naast de al langer bestaande kanalen voor elektronische aangiften voor douane heeft de Belastingdienst de afgelopen 10 jaar verschillende kanalen gerealiseerd voor het elektronisch ontvangen van aangiftes en van aanvragen voor toeslagen. Daarin worden vaak 'eigen' oplossingen voor authenticatie gebruikt, variërend van pincodes tot PKIoverheid-certificaten. Voor de communicatie met burgers is gekozen voor het overheidsbreed gebruikte authenticatiemiddel DigiD. Voor autorisatie (verifiëren van machtigingen) zijn nog nauwelijks voorzieningen beschikbaar, behalve DigiD Machtigen voor machtigingen in het burgerdomein.

Inmiddels heeft het elektronisch berichtenverkeer bij alle onderdelen van de Belastingdienst een hoge vlucht genomen. De Belastingdienst heeft verdere ambities voor digitalisering van het 'retourverkeer' dat nu nog per post plaatsvindt, en voor uitbreiding van voorinvulling van aangiftes. Daarnaast zijn we het afgelopen jaar opgeschrikt door het DigiNotar-incident, dat heeft laten zien dat niet aflatende zorg voor adequate beveiliging van elektronisch verkeer een noodzaak is.

Tegen deze achtergrond heeft een werkgroep het landschap van stromen en kanalen bij de Belastingdienst en de daarbij ingezette authenticatie- en autorisatievoorzieningen in kaart gebracht en deze getoetst aan de geldende wettelijke eisen en beleidskaders op dit terrein. Op basis daarvan is een visie ontwikkeld voor de gewenste situatie op lange termijn, vooralsnog aangeduid als 20xx (ergens tussen 2015 en 2020), en zijn migratiepaden uitgezet om deze situatie de komende jaren te realiseren. Continuïteit en een beheerste overgang zijn daarbij belangrijke uitgangspunten, niet alleen om de veranderingen binnen de Belastingdienst zelf te kunnen accommoderen, maar ook om deze voor de buitenwereld overzichtelijk en hanteerbaar te houden. Anderzijds is er ook urgentie. We kunnen niet langer wachten met het op een goed betrouwbaarheidsniveau brengen van voorzieningen die intussen een (te) lage betrouwbaarheid hebben.

Daarbij past direct de kanttekening dat het realiseren van betrouwbare toegang tot diensten van de Belastingdienst geen alomvattende garanties biedt op het vlak van cybersecurity of fraudebestrijding. Daarvoor zijn en blijven aanvullende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, inrichten van audittrails ed. noodzakelijk. Ook daarin moet de komende jaren geïnvesteerd (blijven) worden.

In deze samenvatting wordt een korte schets gegeven van de visie en van de migratieaanpak voor authenticatie en autorisatie.

Visie 20xx

Het eindbeeld dat de Belastingdienst voor authenticatie en autorisatie bij digitale dienstverlening voor ogen staat is aansluiting op een (de komende jaren te ontwikkelen) ID-stelsel NL waarin publieke en private voorzieningen voor authenticatie en autorisatie

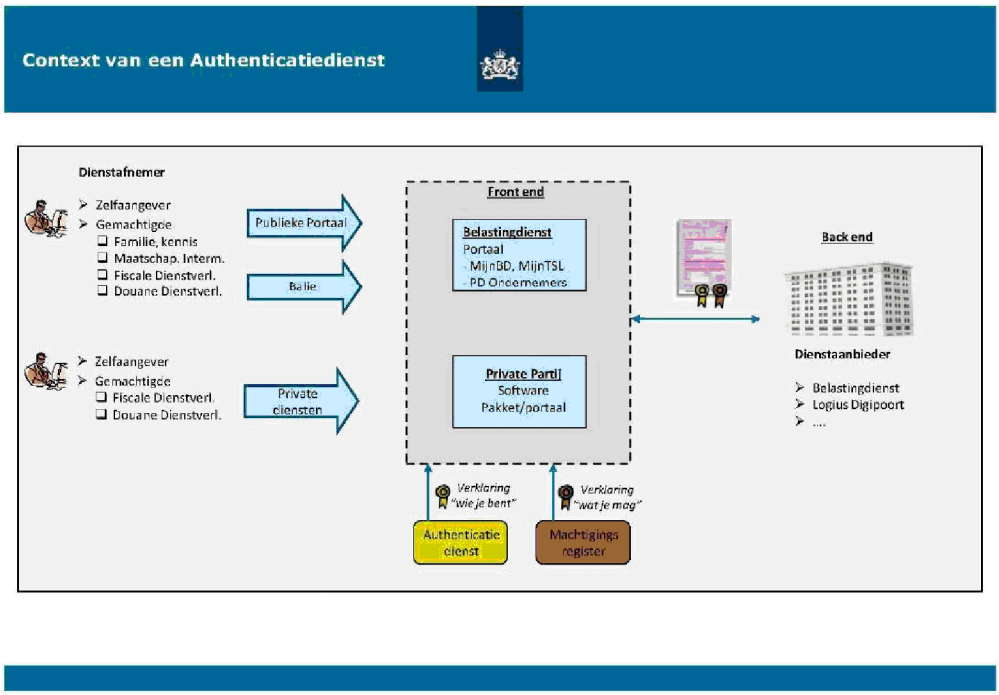
1870002 00837

naast elkaar functioneren. Dit stelsel is zowel voor transacties tussen burgers/bedrijven en overheid (B2G) als tussen burgers/bedrijven en commerciële dienstverleners (B2B) toepasbaar.
Dit beeld sluit aan op het advies dat de Commissie A3 bedrijven begin 2012 uitbracht, en op de koers die de Ministeries van BZK en EL&I (mede op basis daarvan) hebben ingezet. Het stelsel borduurt bijvoorbeeld voort op het stramien van het afsprakenstelsel eHerkenning.

Belangrijk kenmerk van het stelsel is dat het voorziet in authenticatie- en autorisatiediensten die los staan van zogenoemde *front end* en *back end* systemen voor dienstverlening. De *front end* kan bestaan uit een publiek kanaal (online portalen, balies van de overheid) of een privaat kanaal (softwarepakket, saas-diensten van commerciële partijen). De *back end* wordt gevormd door de systemen van de dienstaanbieder; in het geval van de Belastingdienst betreft dit bv. Ontvangen en mededelen, Digipoort.

Authenticatie- en autorisatiediensten kunnen worden geleverd door de overheid en door private dienstverleners die zich daarop hebben toegelegd (bv. certificaatdienstverleners, machtigingsregisters), of voor wie de authenticatiedienst voortvloeit uit de behoefte in eigen processen (bv. banken). Daarbij geldt dat de overheid zich beperkt tot het beschikbaar stellen van basisvoorzieningen voor transacties met de overheid. Marktpartijen leveren toegevoegde-waardediensten, zoals ondersteuning van complexere en langere bevoegdheidsketens bij de uitvoering van transacties.

Onderstaande figuur geeft de eindsituatie in vereenvoudigde vorm weer.



Om een betrouwbare dienstverlening te kunnen verzekeren zet de Belastingdienst voor de lange termijn in op authenticatiemiddelen op een hoog betrouwbaarheidsniveau. Hiervoor wordt aansluiting gekozen bij de niveaus in het Europese STORK-raamwerk, zodat grensoverschrijdend gebruik van authenticatiemiddelen niet wordt belemmerd. De Belastingdienst kiest hierbij voor niveau 4, het hoogste niveau in STORK. Zorgplicht naar burgers en bedrijven, betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van de Belastingdienst,

aansluiting bij (internationale) normen en de noodzaak van fraude-preventie leiden tot deze keuze. Bij verdere uitwerking van de migratie-aanpak wordt met behulp van een risk-based benadering getoetst of daadwerkelijk steeds aan de eisen van hoge betrouwbaarheid moet worden voldaan.

STORK voorziet nog niet in betrouwbaarheidsniveaus voor autorisatie. Daarvoor zullen we in het kader van ontwikkeling van het ID stelsel NL zelf de standaarden moeten bepalen, naast het voorzien in sturing op aanvulling van STORK op dat gebied.

Essentieel voor realisatie van het ID stelsel NL zijn afspraken tussen alle partijen (zowel publiek als privaat) over architectuur, technische standaarden (koppelvlakken), kostenmodel en aansprakelijkheden.

Voorstel 1:

Het MT Belastingdienst onderschrijft de bovenbeschreven visie.

Positionering Belastingdienst

Stakeholders in een ID Stelsel NL zijn de betrokken beleidsdepartementen (BZK en EL&I), de publieke en private uitgevers en beheerders van authenticatie- en autorisatiemiddelen en –diensten, de gebruikers van de diensten, en de publieke en private dienstenaanbieders.

De Belastingdienst zelf is gezien het zeer grote volume berichten/transacties en de steeds toenemende beschikbaarstelling aan burgers en bedrijven van een grote verzameling (privacygevoelige) gegevens een van de dienstenaanbieders met het grootste belang.

Voorstel 2:

De Belastingdienst kiest vanuit haar grote belang voor actieve participatie in (de ontwikkeling van) ID Stelsel NL en meer dan dat, voor een aanjaagfunctie:

- ***Bestuurlijk aanjager.***
- ***Stimuleren van alle partijen om hun rol adequaat in te vullen.***
- ***Actieve participatie in het komen tot afspraken over architectuur, standaarden (koppelvlakken), kostenmodel en aansprakelijkheden***
- ***Actieve bijdrage aan het tot standkomen van de publieke voorzieningen voor authenticatie en autorisatie, waarbij de Belastingdienst zelf een publiek machtigingenregister voor bedrijven ontwikkelt dat volgens de afspraken van het ID Stelsel NL functioneert***
- ***Waar mogelijk invullen van de rol van eerste, dan wel vroege (mede)afnemer van publieke en private voorzieningen om daarmee vliegwiel te zijn voor de rest van de overheid.***
- ***Meest betrokken MT-leden en inhoudelijk betrokkenen brengen deze positionering van de Belastingdienst in de maand april in bij beleidsdepartementen, Manifestgroep, Logius, afnemers zoals belastingconsulentenkoepels en de softwareleveranciers/ certificaataanbieders. Daarmee wordt deze positionering helder gemarkeerd en kunnen meteen vragen worden besproken.***

Gefaseerde realisatie van de visie bij Belastingdienst

Het ID Stelsel NL vergt een gefaseerde realisatie met een duidelijke prioriteitstelling

Het stelsel vraagt op onderdelen nog nadere uitwerking en daarnaast moeten de ca. 20 voorzieningen die de Belastingdienst nu nog heeft voor authenticatie en autorisatie in verschillende kanalen, de komende jaren worden aangesloten op het stelsel. Daar is urgentie bij, gezien het niveau waarop de voorzieningen zich bevinden.

In de gekozen fasering is rekening gehouden met de noodzaak om verouderde authenticatievoorzieningen zo snel mogelijk uit te faseren en met de doelstellingen uit het MLTP, maar ook met het besef dat met name op het gebied van autorisatie bepaalde essentiële onderdelen van het stelsel (machtigingenregisters) nog in ontwikkeling zijn. Dit leidt tot voorstellen voor de korte termijn, te realiseren in 2012-2013, en tot voor stellen voor de middellange termijn, te realiseren in de periode tot 2015. Daarbij zal volledige migratie naar het gewenste betrouwbaarheidsniveau (niveau 4 STORK) nog niet mogelijk zijn. In de tussenfase wordt in elk geval ingezet op migratie naar niveau 3 STORK.

Er zijn korte-termijnvoorstellen (2012-2013) en middellange termijnvoorstellen (tot 2015). Zie pag. 32-33 voor een opsomming. Als eerste vervolgstap is nu voorzien het maken van een impactanalyse (incl. risico-taxatie) en roadmap. Daarmee worden benodigde capaciteit, prioritering en haalbaarheid geconcretiseerd.

Voorstel 3:

Het MT maakt de beleidskeuze voor implementatie van de korte- en middellange termijnvoorstellen. Daaruit spreekt urgentie: de huidige kwetsbaarheid en de noodzakelijke geloofwaardigheid van de Belastingdienst vragen om een consistente verbeteraanpak met prioriteit.

Aan DV (lead IM, zie hierna p.6 en 7 voor de organisatorische inbedding) wordt gevraagd om in samenwerking met de andere bedrijfsonderdelen te komen met een impactanalyse en een roadmap. Daarmee worden benodigde capaciteit, prioritering en haalbaarheid geconcretiseerd. Streefdatum voor oplevering van de impactanalyse en roadmap aan het MT is 1 juni 2012.

Het maken van impactanalyse en roadmap vraagt zelf ook capaciteit en zo nodig prioriteit(skeuzes). DV overlegt over de aanpak met de betrokken bedrijfsonderdelen. Bij capaciteitsknelpunten wordt afgewogen of alsnog capaciteit kan worden ingevuld, dan wel of de streefdatum 1 juni opschuift.

Voor enkele korte-termijnonderdelen is intussen al besloten tot invoering (zie bij de betreffende voorstellen) en voor Easytax-pin wordt bij dezen voorgesteld tot uitfasering per 1 januari 2013 over te gaan.

Organisatorische inbedding

Om realisatie van de voorgestelde maatregelen in komende jaren volgens plan te realiseren is een goede governance en organisatorische inbedding en voldoende capaciteit nodig.

Om een blijvende toekomstbestendige inrichting van authenticatie en autorisatie te verzekeren is het verder nodig om kennis en kunde over dit onderwerp in de organisatie structureel te maken en te zorgen dat mechanismen bestaan voor het 'toetsen' van nieuwe voorzieningen op inpasbaarheid in de visie 20xx en het ID-stelsel NL.

Gezien de aanjaagrol en de gewenste bijdrage van de Belastingdienst en het nog beperkte volwassenheidsniveau van dit vakgebied komt daarbij de komende jaren ook nog eens een stevige inzet naar buiten op alle niveaus. Het betreft de samenwerking met de beleidsdepartementen BZK en EL&I, Logius, aanbieders authenticatie- en autorisatiediensten, collega-uitvoeringsorganisaties en andere overheden, gebruikers, waaronder fiscale en andere intermediairs, software-ontwikkelaars etc. en dat alles tevens in het licht van internationale oriëntatie.

Bij het organiseren van het gebied authenticatie en autorisatie kan in principe eenvoudig worden aangesloten op het bestaande besturingsmodel. Op hoofdlijnen ziet een ander er als volgt uit:

- Bestuurlijke verantwoordelijkheid bij [redacted] (vanuit rol op terrein e-overheid: naar Logius, naar Manifestgroep en naar A3) en bij [redacted] (vanuit verantwoordelijkheid IM DV voor a. en a.).
- IM DV is lead IM. Andere IM's en B/CAO en B/CIE hebben de hen toebehorende rol.
- DGBel ondersteunt [redacted] bij beleidsontwikkeling incl. interdepartementale en andere concerncontacten.
- Andere bedrijfsonderdelen dragen op hun gebied bij (FIOD, AFB etc.).

DV is al lead IM voor dit onderwerp. Nieuw is dat er activiteiten bij komen (de korte- en middellange termijnvoorstellen) die tot nu toe niet alle zijn voorzien en de nodige inspanning zullen vragen (zowel binnen als buiten DV). Dit roept onder andere de vraag op vorming van een project/programma bij DV met navenant project/programma-management gewenst is. Ook is de vraag of er structureel voldoende kennis en capaciteit is geborgd bij DV op dit terrein. Aan DV wordt gevraagd uit te werken hoe een en ander het best kan worden georganiseerd en in samenspraak met DGBel en de andere bedrijfsonderdelen met voorstellen te komen.

De rol van DV als lead IM doet niet af aan de blijvende eigen (opdrachtgevers)verantwoordelijkheid van de verschillende bedrijfsonderdelen op het terrein van authenticatie en autorisatie. Voor de bovengenoemde korte en middellange termijnvoorstellen is het opdrachtgeverschap nu in verschillende gevallen ondergebracht bij IMB, IM B/CA, IM Toeslagen of IM Douane. Het is niet de bedoeling dat te wijzigen. Wel is het maken van een overall-roadmap en van een architectuur en het verkrijgen van portfoliomiddelen voor het terrein als geheel een eerste verantwoordelijkheid van IM DV.

Ook de inspanning van DGBel zal toenemen. De inzet daarvoor is intussen vergroot. Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat deze intussen vergrote inzet volstaat.

In de praktijk zal intensieve uitwisseling tussen DV en DGBel ontstaan, maar niet alleen tussen hen, ook met de andere bedrijfsonderdelen en extern. Voor de interne samenwerking kan ook in de toekomst dankbaar gebruik worden gemaakt van het informele expertnetwerk dat bij het maken van deze notitie is ontstaan. Daarmee wordt afgezien van een alternatief als een formele kennisgroep.

Voorstel 4:

Bij het organiseren van het gebied authenticatie en autorisatie wordt aangesloten bij het bestaande besturingsmodel. Op hoofdlijnen ziet een ander er als volgt uit:

- ***Bestuurlijke verantwoordelijkheid bij [redacted] (vanuit rol op terrein e-overheid: naar Logius, naar Manifestgroep en naar A3) en bij [redacted] (vanuit verantwoordelijkheid IM DV voor a. en a.)***
- ***IM DV is lead IM. Andere IM's en B/CAO en B/CIE hebben de hen toebehorende rol.***
- ***DGBel ondersteunt [redacted] bij beleidsontwikkeling incl. interdepartementale en andere concerncontacten.***
- ***Andere bedrijfsonderdelen dragen op hun gebied bij (FIOD, AFB etc.)***

DV en DGBel komen voor 1 juni a.s. in samenspraak met DGBel en andere bedrijfsonderdelen met nadere voorstellen voor de organisatorische aanpak van a. en a . (intern en naar buiten), alsook met voorstellen voor de kennisborging.

Inhoud

Managementsamenvatting 2
Inhoud 8
Totstandkoming 11
1 Basisinformatie authenticatie en autorisatie bij digitale transacties 12
1.1 Begrippen 12
1.2 Een model voor de digitale transactie 13
1.2.1 Context 13
1.2.2 Model 15
1.2.3 Invulling bij de Belastingdienst 16
2 Huidige situatie 18
2.1 Historie 18
2.2 Actuele ontwikkelingen 18
3 Aspecten van een toekomstbeeld 20xx voor authenticatie en autorisatie 22
3.1 Overkoepelende uitgangspunten 22
3.2 Aspecten van een beeld 20xx 23
3.2.1 Overheidsbreed/generiek 23
3.2.2 Privaat/publiek 24
3.2.3 Basisvoorzieningen vs. toegevoegde-waardediensten 24
3.2.4 ID-stelsel NL 25
3.2.5 Acceptatie en samenwerking 26
3.2.6 Laagdrempelige én betrouwbare/veilige overheid 26
3.2.7 Betrouwbaarheidsniveau 26
3.2.8 Identificerend nummer 26
3.2.9 Verschillende typen dienstverlening, ondertekening, machtiging 27
3.2.10 Toezicht, controle 27
3.2.11 Internationaal 27
3.2.12 Nieuwe technologie, nieuwe inbreuken 27
3.3 Eindbeeld geïllustreerd 28
3.4 Positionering Belastingdienst ten opzichte van ID Stelsel NL 28
4 Beeld 2015 30

1870002 00837

5 Migratieaanpak....31
5.1 Algemeen....31
5.2 Situatie 2015....31
5.3 Situatie 2012/2013....31
5.4 Overzicht korte- en middellange termijnvoorstellen....32
5.5 Uitwerking in impact-analyse en roadmap....33
6 Migratie: gewenste authenticatie- en autorisatiediensten....35
6.1 Authenticatie....35
6.1.1 Algemeen: hoger betrouwbaarheidsniveau authenticatie....35
6.1.2 Algemeen: single sign on....37
6.1.3 Mogelijke voorziening: onderzoek gebruik authenticatiemiddelen banken....37
6.1.4 Voorzieningen: Komst van eID....38
6.1.5 Voorzieningen: Introductie huidig DigiD voor eenmanszaken....38
6.1.6. Voorzieningen: Gebruik authenticatiemiddelen marktpartijen....38
6.2 Autorisatie....39
6.2.1. Algemeen: expliciet machtigen....39
6.2.2. Algemeen: specifieke situaties....39
6.2.3. Algemeen: voorzieningen voor gevallen van overlijden en wettelijke vertegenwoordiging....40
6.2.4. Voorzieningen: Digid Machtigen....40
6.2.5 Voorzieningen: Publiek machtigingenregister bedrijven....41
6.2.6 Voorzieningen: Private machtigingsregisters bedrijven....41
6.2.7 Voorzieningen: Online services en M2M-verkeer....41
6.3 Herkenningsmakelaar....41
6.4 Beheer en toezicht....42
7 Migratie bij belastingen, toeslagen, douane, overige stromen....43
7.1 Belastingen....43
7.1.1. Aangifteprogramma Easytax....43
7.1.2 MijnBelastingdienst/Berichtenbox MijnOverheid....45
7.1.3. Persoonlijk domein ondernemers....45
7.1.4 BAPI....46

7.1.5 Digipoort (PI) 48
7.1.6 FOS-kanaal 49
7.1.7 Overige stromen bij belastingen 49
7.2 Toeslagen 49
7.2.1 MijnToeslagen 49
7.2.2 Servicepunten met speciaal portaal 50
7.2.3 BAPI 50
7.3 Douane 51
7.3.1 Digipoort (OTP) 51
7.3.2 Persoonlijk domein ondernemers 51
7.4 Overige stromen 51

In dit stuk wordt naar bijlagen verwezen. Deze zijn digitaal beschikbaar.

Bijlage 1: Overzicht huidige situatie.
Bijlage 2: Overzicht beleid inzake authenticatie en autorisatie.
Bijlage 3: overzicht keuzes al dan niet gratis verstrekken van basisvoorziening.
Bijlage 4: Toetsing oplossingsalternatieven BAPI-PIN, BAPI-verzamelcertificaten en specifiek gebruik FOS-kanaal.
Bijlage 5: Actiepuntenlijst

PM links van maken naar pagina op Belastingnet

Totstandkoming

Bij de totstandkoming van dit stuk waren betrokken, dan wel zijn geraadpleegd:
[redacted] (DGBel, Cluster IV)
- [redacted] (IM Douane)
- [redacted] (IMB)
- [redacted] (IM B/CA)
[redacted] (IMB)
- [redacted] (IM Dienstverlening)
- [redacted] (DGBel, Cluster IV)
- [redacted] (DGBel, Cluster Uitvoeringsbeleid)
- [redacted] (DGBel, Cluster IV)
- [redacted] (Toeslagen)
- [redacted] (IM B/CA)
- [redacted] (IMB)
- [redacted], [redacted] (CAO)
- [redacted] (CIE)
- [redacted] (AFB)

Als belangrijke input is het rapport Adviescommissie Authenticatie en Autorisatie Bedrijven (A3 Bedrijven)[1] gebruikt. Daarnaast is gebruik gemaakt van andere documenten, waarnaar zo nodig wordt verwezen in de tekst.

[1] http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/documenten-en-publicaties/rapporten/2011/11/17/adviescommissie-authenticatie-en-autorisatie-bedrijven.html

1 Basisinformatie authenticatie en autorisatie bij digitale transacties

In deze paragraaf wordt een aantal begrippen rond het thema authenticatie en autorisatie nader verklaard en geïllustreerd aan de hand van een model voor digitale transacties en de invulling daarvan bij de Belastingdienst.

1.1 Begrippen

Relevante begrippen in het kader van authenticatie en autorisatie bij digitale transacties zijn:

- *Dienst*: een samenstel van digitale transacties dat leidt tot het jegens een overheidsorganisatie voldoen aan een verplichting of het geldend maken van een aanspraak.

- *Transactie:* een of meer handelingen in het kader van een dienst. Indien deze handelingen langs elektronische weg worden verricht, spreken we van een *digitale transactie.*

- *Identificatie:* Het noemen van attributen van een entiteit (natuurlijke of rechtspersoon) om deze voor een bepaalde transactie uniek aan te duiden. Voor natuurlijke personen wordt bijvoorbeeld het BSN als unieke aanduiding gehanteerd.

- *Authenticatie:* de controle (het staven) van een geclaimde identiteit van een entiteit op een vastgesteld betrouwbaarheidsniveau.

- *Betrouwbaarheidsniveau:* een niveau van zekerheid waarmee een geclaimde identiteit kan worden vastgesteld. Dit niveau is afhankelijk van de kwaliteit van de identificatie, van de procedure van uitgifte van het authenticatiemiddel, van de organisatie die het middel uitreikt, het technische type en de robuustheid van het middel en de beveiligingskenmerken van het middel.

- *Dienstaanbieder*: een overheidsorganisatie die diensten verleent en daartoe *digitale transacties* ondersteunt.

- *Dienstafnemer of Handelende partij (HP):* de organisatie of persoon die handelingen verricht ten behoeve van het tot stand komen van een digitale transactie met een dienstaanbieder en verantwoordelijk is voor de inhoud en de ondertekening van het transactiebericht. De handelende partij kan twee rollen vervullen namelijk die van *belanghebbende* of die van *gemachtigde*.

- *Belanghebbende*: degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken (artikel 1:2 Awb). In het algemeen zal dit degene zijn ten aanzien van wie – al dan niet op aanvraag – een besluit wordt genomen en die daartoe een dienst

afneemt. We spreken dan ook wel van *dienstafnemer.*

- *Gemachtigde:* degene die op grond van een machtiging namens de belanghebbende transacties verricht. Ook wettelijk vertegenwoordigingsbevoegden, zoals bestuurders van rechtspersonen, eigenaren van eenmanszaken en curatoren worden tot gemachtigden gerekend.

- *Autorisatie:* de bevoegdheid van de handelende partij om voor zichzelf of een ander transacties te verrichten.

- *Faciliterende Partij (FP)*: de partij die verantwoordelijk is voor het samenstellen en controleren van verklaringen inzake identiteit en bevoegdheid en het verbinden van deze verklaringen aan het transactiebericht. De controle bestaat uit het authenticeren van de verschillende verklaarders en vaststellen van de bevoegdheid van de Handelende partij. De FP geeft hierover ook zelf een verklaring af, de zgn. associatieverklaring. De FP draagt geen inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de geassocieerde verklaringen.

- *Herkenningsmakelaar*: de partij die het *single point of contact* vormt waarlangs dienstaanbieders authenticatie- en machtiginsregisterdiensten afnemen en die verantwoordelijk is voor de routering van de handelende partij naar alle beschikbare authenticatiediensten en machtigingsregisters.

1.2 Een model voor de digitale transactie

1.2.1 Context

Overheden bieden burgers en bedrijven in toenemende mate de mogelijkheid om hun diensten digitaal af te nemen en steeds meer burgers en bedrijven maken hiervan gebruik. Om transacties te kunnen verrichten in het kader van een digitale dienst zal een dienstaanbieder twee basisvragen stellen:
a. Wie ben je?
b. Wat mag je?

Ad a. Wie ben je?
Bij het beantwoorden van deze vraag spelen twee begrippen een rol: identificatie en authenticatie. Bij identificatie gaat het erom dat voor de dienstaanbieder bekend wordt welke partij (natuurlijke of niet-natuurlijke persoon) gebruik wil maken van de digitale dienst.
In het administratieve verkeer met de Belastingdienst wordt voor het uniek herkennen van een partij twee identificerende nummers gehanteerd, het BSN[2] voor natuurlijke personen en het RSIN voor niet-natuurlijke personen[3].

[2] Voor niet-ingezetenen wordt nu nog het sofi-nummer gebruikt als identificerend nummer. Na invoering van de RNI zullen zij ook een BSN krijgen (of hun sofi-nummer wordt daarin omgezet).

[3] Sinds 2010 wordt door het Handelsregister het fiscaalnummer aangeduid met de term RSIN (rechtspersonen en samenwerkingsverbanden informatienummer). De Belastingdienst identificeert overigens ook nog

Om in het digitale verkeer de identiteit te kunnen bevestigen zijn hulpmiddelen nodig. Deze hulpmiddelen worden aangeduid met de term authenticatiemiddelen. Een voorbeeld van een authenticatiemiddel is de gebruikersnaam-wachtwoordcombinatie van DigiD. Het proces waarin een authenticatiemiddel als hulpmiddel voor identificatie wordt gebruikt, wordt aangeduid met de term authenticatie. Het proces van authenticeren wordt ondersteund door een authenticatiedienst (bijvoorbeeld de dienst DigiD in beheer bij Logius). De door de authenticatiedienst vastgestelde (administratieve) identiteit, is vastgesteld met een bepaalde mate van betrouwbaarheid. Deze betrouwbaarheid is mede afhankelijk van het gebruikte authenticatiemiddel. Zo heeft DigiD met gebruikmaking van een aanvullende SMS-code een hogere betrouwbaarheid, dan alleen de gebruikersnaam en wachtwoord combinatie.
In Europees verband is een standaard ontwikkeld om vergelijkbare betrouwbaarheids-niveaus eenduidig te beschrijven, genaamd STORK. Het moge duidelijk zijn dat de betrouwbaarheid van de authenticatiedienst zelf onomstotelijk vast moet staan, omdat een dienstaanbieder er 'blind' op moet kunnen vertrouwen dat identiteit door de authenticatiedienst met de bijbehorende mate van betrouwbaarheid is vastgesteld. Dit vertrouwen wordt getoetst op basis van regelgeving en toezicht daarop.

Ad b. Wat mag je?
Deze vraag wordt gesteld indien een persoon niet voor zichzelf, maar voor een andere partij (belanghebbende) de digitale dienst wil afnemen. Dan zal de dienstaanbieder willen weten of deze persoon wel bevoegd is om namens de belanghebbende partij te handelen. De bevoegdheid of *autorisatie* kan gebaseerd zijn op een wettelijke vertegenwoordiging (bijvoorbeeld bewindvoerder of curator) of op een door de belanghebbende verstrekte volmacht. Om in het digitale verkeer geautomatiseerd de bevoegdheid te kunnen vaststellen, is het nodig dat:
- wettelijke vertegenwoordiging geautomatiseerd raadpleegbaar is.
- volmachten in een digitale vorm in een machtigingsregister worden vastgelegd.

Op dit moment zijn nog lang niet alle vormen van wettelijke vertegenwoordiging raadpleegbaar, behoudens de bestuurdersrollen van ingeschreven niet-natuurlijke personen in het Handelsregister.

Voor de registratie van de volmachten worden machtigingsregisters ontwikkeld, bijvoorbeeld de voorziening DigiD Machtigen. De houder van zo'n register kan dan een verklaring afgeven, waarin is opgenomen dat een gemachtigde partij bevoegd is om te handelen namens een belanghebbende voor een bepaalde dienst. Op basis van deze verklaring kan dan de dienstaanbieder vaststellen of de handelende partij bevoegd is. Net als een authenticatiedienst moet ook het gestelde vertrouwen in de houder van een machtigingsregister hoog zijn. Ook hiervoor is regelgeving en toezicht vereist.

Voor het beantwoorden van de twee vragen "wie ben je" en "wat mag je" zijn dus authenticatiediensten en machtigingsregisters nodig voor zowel de burger- als de bedrijvenkant. Door het Ministerie van Binnenlandse Zaken is voor het burgerdomein

---

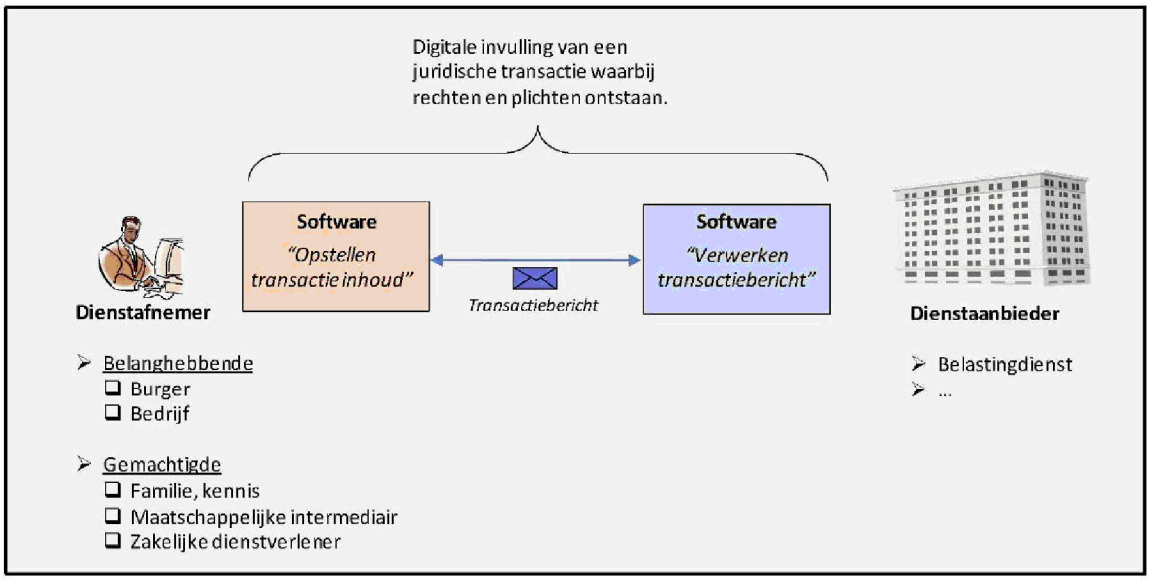
rechtspersonen met een fi-nummer n plaats van met een RSIN, omdat ze bv. niet bij (de Nederlandse) KvK ingeschreven zijn.

DigiD en DigiD Machtigen ontwikkeld. Voor het bedrijvendomein is door EL&I het stelsel eHerkenning ontwikkeld.
Hoewel de verschillende voorzieningen gebruik maken van dezelfde technieken en uitgangspunten werken ze net even anders. Er is geen eenduidig model voor de invulling gehanteerd. Zonder zo'n eenduidig model wordt de vereiste doorontwikkeling belemmerd en wordt het voor de gebruikers onduidelijk in het gebruik. Binnen het project GOA (Gemeenschappelijk Ontwerp Authenticatie en Autorisatie) hebben architecten van de landelijke voorzieningen, ondersteund door architecten van overheidsdienstenaanbieders en marktpartijen, juristen en externe authenticatie- en autorisatie experts een model geïntroduceerd, op basis waarvan die verschillende invullingen gemigreerd kunnen worden naar een meer uniforme en uitwisselbare invulling. Zo ontstaat één stelsel van samenwerkende voorzieningen komt, met daarin zowel publieke- als private invullingen. De beschrijving van dat model wordt aangeduid met de term ID Stelsel NL.

1.2.2 Model

Een dienst die digitaal wordt afgenomen bij een overheidsorganisatie is in de regel gebaseerd op (wettelijke) rechten en plichten. De juridische betekenis van een digitale transactie is niet anders dan die van een papieren transactie (bijvoorbeeld het per post aanvragen van een vergunning of indienen van een bezwaarschrift). Bij de uitvoering van een digitale transactie is het belangrijk om te weten welke partijen daarbij een rol spelen en welke verantwoordelijkheid zij hebben.

In onderstaande figuur is de basisinvulling van een digitale transactie weergegeven.

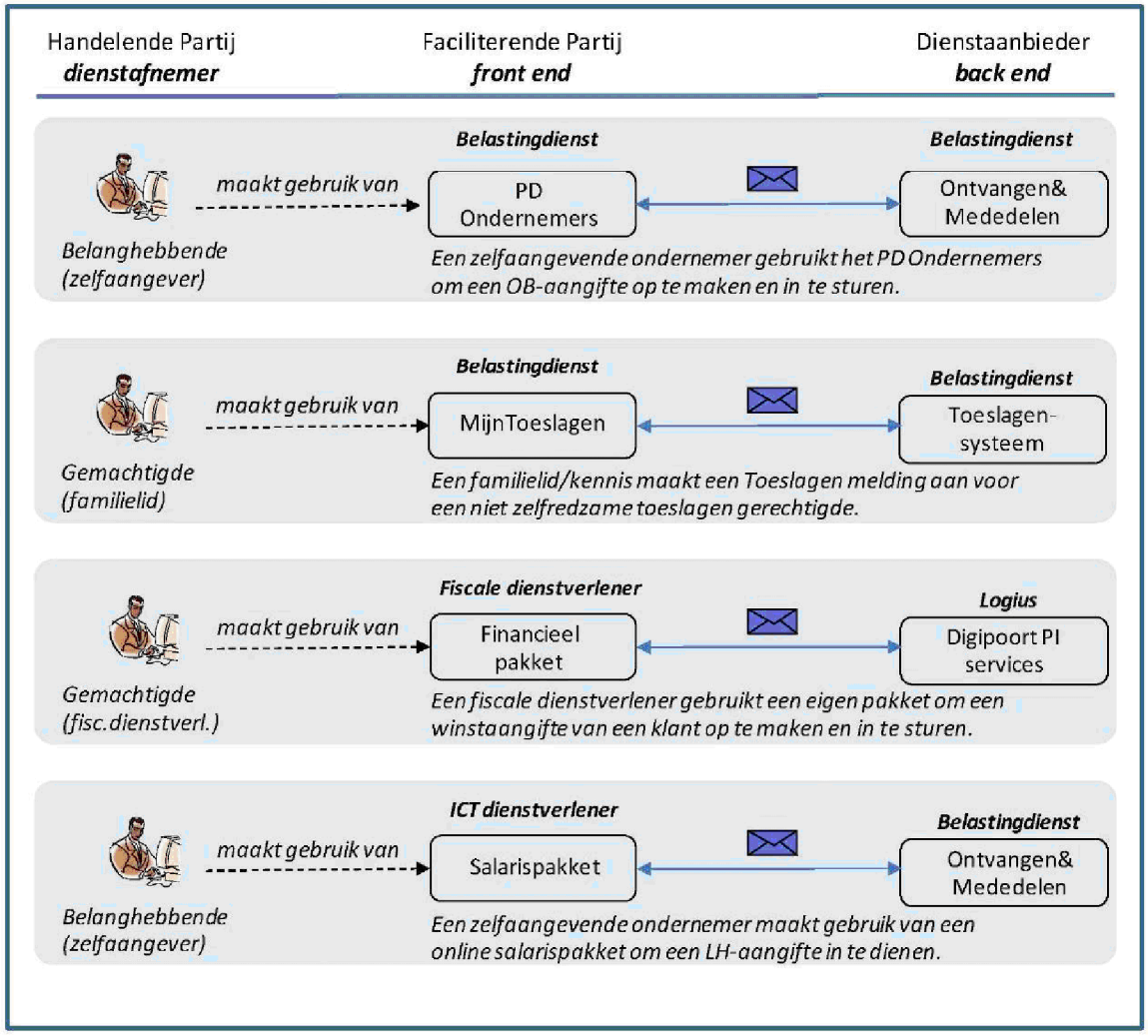


Aan de linkerkant zien we een *dienstafnemer* (belanghebbende of zijn gemachtigde) die het initiatief neemt om bij een dienstaanbieder een transactie af te nemen. In de wereld van digitale transacties zal de dienstafnemer gebruik maken van software om de inhoud van een transactie op te stellen (bijvoorbeeld het invullen van een aangifte).
Als die dienstafnemer klaar is met het opstellen van de inhoud van de transactie, wordt het resultaat als een transactiebericht verstuurd aan de *dienstaanbieder* (betrokken

overheidsorganisatie). De dienstaanbieder gebruikt ook software om het transactiebericht te ontvangen en te verwerken. In de ICT-wereld wordt de software die de dienstafnemer ondersteunt veelal aangeduid als *front end* en de software bij de dienstaanbieder als *back end*.

1.2.3 Invulling bij de Belastingdienst

In onderstaande figuur een aantal voorbeelden van transactiestromen bij de Belastingdienst, met invulling van front- en back end.



Ter toelichting op de figuur:

a. De aanbieder van de front end software (de *faciliterende partij)* kan een overheidspartij zijn, in het voorbeeld de Belastingdienst bij het Persoonlijk Domein Ondernemers. Maar het kan ook een private partij zijn, bijvoorbeeld:
   - De softwareleverancier die een offline administratie- en rapportage pakket aanbiedt aan fiscaal dienstverlener, van waaruit de aangifte van een klant wordt opgesteld en ingezonden.

- Een online salarispakket van een SAAS-leverancier waarmee een zelfaangevende ondernemer zijn LH-aangifte opstelt en indient.

b. Als de dienstafnemer gebruikt maakt van front end software van een andere partij is het belangrijk dat hij erop kan vertrouwen dat de inhoud van zijn transactie op een juiste wijze (integer) door de front end software wordt verwerkt tot een juist transactiebericht dat onlosmakelijk met hem als handelende partij verbonden is.

c. De back end is in de context van de overheid altijd een overheidsorganisatie. In de voorbeelden van de Belastingdienst zien we dat voor een aantal transactiestromen de Belastingdienst zelf de back end verzorgt. Voor andere stromen is dat een generieke e-overheidsvoorziening, zoals Digipoort.

Om in de back end te kunnen verifiëren wie de handelende partij is en of deze bevoegd was bepaalde handelingen te verrichten in een bepaalde digitale transactie, worden zogenoemde 'verklaringen' verzameld en bij het transactiebericht gevoegd. De volgende *verklaringen* worden onderscheiden:

- *Identiteitsverklaring*: geeft uitdrukking aan de identiteit van de handelende partij. *Wie ben je?*

- *Bevoegdheidsverklaring*: geeft uitdrukking aan de bevoegdheid (autorisatie) van de handelende partij. *Wat mag je?* Meer specifiek gaat het hier om de vraag of de handelende partij voor zichzelf handelt (en dus automatisch bevoegd is) of voor iemand anders. In beide gevallen wordt expliciet over de bevoegdheid verklaard.

- *Associatieverklaring*: geeft uitdrukking aan samenhang en consistentie van de verklaringen en de onlosmakelijke verbinding van de inhoud aan de transactie.

Geen onderdeel van de authenticatie en autorisatie, maar wel essentieel voor de geldigheid van de transactie is de bevestiging daarvan door de belanghebbende of zijn gemachtigde. Die bevestiging, *accordering* genoemd, vindt plaats door middel van een ondertekening van het transactiebericht die de wilsuiting ondersteunt. De accordering is de 'technische vertaling' van het vaak in wetgeving neergelegde ondertekeningsvereiste.

2 Huidige situatie

2.1 Historie

Bij de invoering van de mogelijkheid van elektronische belastingaangiften medio jaren '90 en bij de verplichtingstelling van de elektronische aangifte voor ondernemers rond 2006 zijn ook authenticatievoorzieningen ingevoerd.

De keuze voor een bepaalde authenticatievoorziening werd destijds met name ingegeven door de wens het elektronisch verkeer breed op gang te krijgen. Criteria als laagdrempelig, goedkoop en snel vormden grofweg het toetsingskader bij deze keuze. In het licht van de toenmalige situatie waren dat legitieme criteria, mede gezien het feit dat ook wettelijke kaders voor elektronisch verkeer nog niet (ver) ontwikkeld waren.

Aanvankelijk was het elektronisch berichtenverkeer naar de Belastingdienst geheel offline (aangiftediskettes). Later volgde communicatie via het Internet, maar nog niet in de omvang zoals vandaag de dag. Dit is alleen anders bij Douane. Daar is grootschalig elektronisch verkeer al aan de orde vanaf het einde van de tachtiger jaren. De risico's van onjuiste identificatie en authenticatie waren daardoor beperkter. Ook het principe in de belastingsfeer van 'schijn van vertegenwoordiging', dat ervan uitgaat dat indien de aangifte wordt gedaan door een ander dan de belastingplichtige dit berust op een afdoende machtigingsrelatie, maakte dat (nog) niet werd geïnvesteerd in geavanceerde voorzieningen voor autorisatie. In de jaren negentig was ook nog geen sprake van overheidsbrede middelen voor authenticatie en autorisatie. De Belastingdienst zette daarom eigen middelen in.

2.2 Actuele ontwikkelingen

Wettelijke kaders ontstaan

Inmiddels zijn wettelijke kaders voor elektronisch berichtenverkeer en voor identificatie en authenticatie ingericht (Awb, Wet elektronische handtekeningen, AWR, Wet algemene bepalingen BSN). Zie voor een uitgebreide beschrijving hiervan bijlage 1 bij de Handreiking betrouwbaarheidsniveaus voor authenticatie bij elektronische overheidsdiensten[4].

Hoge vlucht elektronisch verkeer

Het elektronische verkeer heeft een hoge vlucht genomen. Er zijn bij alle 'kleuren' verschillende kanalen voor elektronische aanlevering (bij)gekomen, veelal met eigen voorzieningen voor toegang en voor ondertekening van berichten. Daarnaast is de Belastingdienst in 2005 gestart met de uitkering van toeslagen. De verschillende kanalen/stromen hebben veelal eigen voorzieningen voor toegang en voor ondertekening van berichten. Daarmee is een lappendeken[5] ontstaan in het burger- en bedrijvendomein. Voor het burgerdomein heeft de komst van DigiD nog maar beperkt tot standaardisatie geleid.

---

[4] http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/publicaties/Handreiking_Betrouwbaarheidsniveaus_def_tesktversie.pdf

[5] De digitaal beschikbare bijlage 1 (link) geeft een compleet overzicht van de huidige situatie.

Betrof het elektronische verkeer tot nu toe voornamelijk de 'inkomende stromen' (aangifte, aanvragen ed.) en was de 'uitgaande stroom' nog bijna volledig op papier[6], op basis van het MLTP staat voor de komende jaren – met name voor heffen en toeslagen – ook vergaande digitalisering van de uitgaande stromen (zowel informatieverstrekking als beschikken) op de agenda.

Komst online-voorzieningen met nieuwe typen dienstverleners

Waar vroeger vooral sprake was van offline software is een belangrijke trend de introductie door de markt van online-voorzieningen van waaruit berichtenverkeer naar de Belastingdienst loopt. Daarmee is de situatie ontstaan dat de opsteller van een aangifte (of ander bericht) vaker dan voorheen een ander is dan degene die het bericht uiteindelijk aan de Belastingdienst verzendt. Voorbeeld is de ondernemer die de loonadministratie bijhoudt en aangiftes aanmaakt op een online-omgeving die wordt aangeboden door een serviceprovider/Saas-leverancier/loonservicebureau; deze laatste partij verzendt dan vaak feitelijk de aangifte, met gebruikmaking van eigen authenticatiemiddelen. De provider speelt echter geen of nauwelijks een inhoudelijke rol. Dat is anders dan in het verleden, toen de markt de eenvoudige verdeling kende van zelfaangevers enerzijds en inhoudelijke dienstverleners (belastingadviseurs, accountants) anderzijds. De categorie online serviceproviders, die divers is in de aard van de dienstverlening, is daar nu bijgekomen. Daarbij doen zich ook veelvuldig langere ketens voor, bijvoorbeeld: belastingplichtige besteedt het fiscale werk uit aan een fiscaal dienstverlener die weer gebruik maakt van een online omgeving van een serviceprovider.

Toenemende risico's op fraude en op vervreemding gegevens

De schaalvergroting, de nieuwe processen en de verdere vernetwerking via het Internet stellen nieuwe en zwaardere eisen aan voorzieningen voor authenticatie en autorisatie. Anders dan tot nu toe, willen we veel meer zekerheid over de vraag of degene die een handeling verricht (aanvragen toeslag, indienen belastingaangifte, indienen douaneaangifte) ook degene is die hij zegt te zijn en die bevoegd is dit te doen.

Het risico van systeemfraude, waarbij zelfs een kleine compromittering van systemen of processen vergaande consequenties kan hebben door een 'domino-effect', versterkt de urgentie voor het uitfaseren van situaties die niet (meer) overeenstemmen met de wettelijke kaders. Hetzelfde geldt voor bewuste en grootschalige inbreuken op systemen (cybercrime).
Dit is niet alleen in het belang van de Belastingdienst (toezicht, voorkomen en detecteren van fraude), maar ook van de belastingplichtige (fouten in het intern proces zijn beter traceerbaar en we voorkomen bv. onjuiste aanslagen, betere correctiemogelijkheden). Tegelijkertijd moet evenwicht worden gevonden met de blijvende wenselijkheid van gemakkelijke, laagdrempelige dienstverlening.

Overigens moet bedacht worden dat het realiseren van betrouwbare toegang tot diensten van de Belastingdienst geen alomvattende garanties biedt op het vlak van cybersecurity of fraudebestrijding. Daarvoor zijn en blijven aanvullende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, inrichten van audittrails ed. noodzakelijk. Ook daarin moet de komende jaren geïnvesteerd (blijven) worden en bij het verder uitwerken van de

[6] Bij de Douane is de uitgaande stroom ook al langer elektronisch.

voorstellen in deze notitie zal de link met andere activiteiten op het gebied van cybersecurity en fraudebestrijding binnen de BD worden gelegd.

Waarborgen voor continuïteit

Een stelsel van authenticatie en autorisatie moet robuust zijn. Uit het Diginotar-incident en andere incidenten komt naar voren dat partijen en voorzieningen die onderdeel van het stelsel zijn snel vervangbaar moeten via goede fall-backmechanismen en dat er goede entry- en exitregels moeten zijn. Het spreekt verder vanzelf dat kwetsbaarheid niet alleen moet worden voorkomen ten aanzien van het betrouwbaarheidsniveau van de authenticatie- en autorisatiediensten maar ook ten aanzien van de gebruikte infrastructuur, processen en organisatie.

Overheidsbreed; combinatie publiek/privaat

Overheidsbrede voorzieningen/standaards voor authenticatie en autorisatie worden voor het bedrijvendomein in belangrijke mate ingevuld door private partijen, via het afsprakenstelsel eHerkenning. De invoering ervan in het bedrijvendomein verloopt tot nu toe nog moeizaam. Massaal gebruik komt niet snel op gang door een kip-ei probleem: een bedrijf schaft alleen een eHerkenningsmiddel aan als dat ook veel gebruikt kan worden. En de keerzijde: er worden pas veel mogelijkheden tot gebruik gecreëerd als veel bedrijven beschikken over het middel.

In het burgerdomein wordt DigiD overheidsbreed gebruikt, ook bij de Belastingdienst. Er zijn nog kleine gebieden waarop dat alsnog moet gebeuren, zoals IB-aangiften buitenland. Daarnaast is van belang dat op het gebied van authenticatie sinds kort meer samenwerking en convergentie wordt geïnitieerd tussen de burger- en bedrijvendomeinen. Middelen als DigiD en eHerkenning zijn in het verleden los van elkaar ontwikkeld, terwijl partijen als fiscaal dienstverleners, maar ook de burgers en bedrijven zelf (met name eenmanszaken) niet geconfronteerd willen worden met verschillende oplossingen voor dezelfde problematiek.

Marktpartijen op dit gebied bieden private middelen aan. Samenwerking met of soms zelfs volledige gunning aan de marktpartijen is noodzakelijk of beleidsmatig gewenst vanwege regelgeving op terrein van Markt en Overheid, of uit overwegingen van efficiency of risicoverdeling over publieke en private sector.

De Belastingdienst conformeert zich aan deze overheidsbrede standaarden/voorzieningen en aan het principe van gebruik van zowel publieke als private middelen. Zij richt zich daarop voor alle processen. Dat vraagt steeds om afstemming in e-Overheidsverband, binnen de Manifestgroep etc. Dat betekent bijvoorbeeld intern ook dat het niet uitmaakt dat het Toeslagenproces eigenlijk meer lijkt op processen bij SVB en UWV dan op processen in de rest van de Belastingdienst. Ook partijen als SVB en UWV richten zich immers naar dezelfde standaarden.

Internationaal

Wereldwijd zijn er afspraken en standaards ontstaan op het terrein van internetbeveiliging en toepassing van certificaattechnologie. In Europees verband zijn de eerste stappen gezet naar standaardisatie op het gebied van betrouwbaarheidsnorm.

Er zijn maar weinig grensoverschrijdende voorzieningen. De meeste zijn op nationaal niveau ontwikkeld. Uit een recent OESO-rapport[7] blijkt verder dat het gebruik van authenticatie en autorisatie bij de Belastingdiensten in bij de OESO aangesloten landen in het algemeen zeker niet verder is ontwikkeld dan in Nederland.

Met name bij douane is er behoefte aan voorzieningen die niet ophouden bij de landsgrenzen. Logistieke ketens en daarmee douaneprocessen strekken zich vaak over de gehele wereld uit en hebben hun begin en/of einde soms wel, maar veelal niet in Nederland. Bovendien worden douaneprocessen in belangrijke mate beheerst door bovennationale regelgeving.

Douane

Douaneregelgeving en douaneproces hebben een aantal specifieke kenmerken. Zo zijn rol en verantwoordelijkheid van een douane-expediteur wettelijk geregeld en van geheel andere aard dan de rol van fiscale dienstverlener voor belastingen. De regelgeving op douane-terrein kan resulteren in minder vergaande 'technische' machtigingseisen voor 'intermediairs' bij douane dan voor 'intermediairs' bij belastingen. Voorts leidt de snelheid die bij douaneprocessen cruciaal in combinatie met de complexiteit van de logistieke keten mogelijk tot andere invulling van eisen aan authenticatie en autorisatie. Dit moet nader worden onderzocht. Een eerste verkenning geeft aan dat het in deze notitie gepresenteerde raamwerk ook tegemoet kan komen aan specifieke eisen vanuit douane.

Authenticatie bij BelastingTelefoon

De BelastingTelefoon authenticeert belastingplichtigen en toeslaggerechtigden op basis van BSN, geboortedatum en adresgegevens bij vragen over vertrouwelijke gegevens of bij telefonisch doorgeven van 'eenvoudige' wijzigingen (dat wil zeggen: met een laag risico). In bijlage 1 bij deze notitie zijn de verschillende situaties bij de BelTel (zowel voor heffen als toeslagen) in kaart gebracht. Deze notitie gaat echter nog niet op de gewenste situatie en hoe deze te bereiken. In het vervolgtraject vraagt dit wel aandacht. Geborgd moet worden dat bij gelijke risico's gelijke authenticatieniveaus worden gehanteerd, ongeacht de vraag of het telefonisch of elektronisch verkeer betreft[8].

[7] Rapport d.d.....

[8] Er zijn ook authenticatieregels voor het geval Servicepunten Toeslagen (voorheen de HIP's) telefonisch contact opnemen met de Belastingdienst voor vragen/wijzigingen.

3 Aspecten van een toekomstbeeld 20xx voor authenticatie en autorisatie

3.1 Overkoepelende uitgangspunten

Bij het bepalen van een toekomstbeeld voor authenticatie en autorisatie wordt uitgegaan van de volgende overkoepelende uitgangspunten:

- We willen soepel functionerende communicatiemogelijkheden waarmee burgers en bedrijven laagdrempelig aan hun verplichtingen kunnen voldoen, dan wel hun rechten kunnen laten gelden. Daarbij is er voor gekozen dat we de communicatie met burgers en bedrijven steeds meer langs digitale weg laten verlopen en toegroeien naar vrijwel volledig digitaal verkeer. We helpen voorkomen dat burgers en bedrijven een digitale sleutelbos nodig hebben. In plaats van een grote hoeveelheid wachtwoorden, moet kunnen worden volstaan met één of enkele. Het veiligheidsrisico kan overigens leiden tot een bewuste keuze voor enkele toegangen in plaats van één (risicospreiding).

- We beseffen dat we een iBelastingdienst[9] zijn. Dat betekent dat we zorgvuldig omgaan met gegevens van burgers en bedrijven. We bieden zekerheid en veiligheid ook bij nieuwe technologische mogelijkheden, bij steeds omvangrijkere digitale communicatie en bij het klaarzetten van privacygevoelige gegevens. De afwegingen die we maken bij de keuze voor betrouwbaarheidsniveaus bij onze dienstverlening zijn transparant en kunnen we steeds verantwoorden.

- Die zekerheid en veiligheid zijn ook waarborgen voor continuïteit en tegen grootschalige (systeem)fraude. Het is zowel in het belang van burgers en bedrijven als van de Belastingdienst dat de processen ongestoord verlopen en dat we met een grote mate van zekerheid kunnen vaststellen dat degene die aan een verplichting voldoet of ergens aanspraak op maakt ook degene is die hij zegt te zijn of dat hij (als dat het geval is) inderdaad de belanghebbende mag vertegenwoordigen.

- De benodigde voorzieningen moeten zo kostenefficiënt mogelijk worden ingericht. Dat betekent dat de huidige lappendeken moet worden vervangen door eenduidige betrouwbaarheidsniveaus, standaards, koppelvlakken en voorzieningen. Dat betekent onder andere dat we aansluiten bij de overheidsbrede inzet op dit onderwerp.

- We ondersteunen dat zowel particuliere, zakelijke als maatschappelijke intermediairs hun rol kunnen vervullen, om te zorgen dat minder digivaardigen en niet-zelfredzamen ondersteund worden bij het voldoen aan hun verplichtingen en het geldend maken van hun aanspraken.

- Zekerheid en veiligheid zijn niet alleen afhankelijk van de technische voorzieningen voor authenticatie en autorisatie. Ook bijvoorbeeld eisen die op basis van wetgeving aan intermediairs worden gesteld (kwaliteit, beroepsaansprakelijkheid ed.) en mechanismen die we in backofficeprocessen hebben om identiteit en authenticiteit te verifiëren, bepalen mede het vereiste betrouwbaarheidsniveau aan die poort.

[9] Het programma iBelastingdienst is opgestart naar aanleiding van het WRR-rapport iOverheid (zie www.ioverheid.nu). Het programma beoogt de organisatie en werkwijze van de Belastingdienst in lijn te brengen met beginselen op het gebied van privacy, keuzevrijheid, transparantie en verantwoording die de WRR essentieel acht voor een iOverheid. Ook het onderwerp authenticatie en autorisatie hoort daarbij.

1870002 00837

- Authenticatie en autorisatie zien op betrouwbaarheid en veiligheid bij toegang. De daaraan te stellen regels zijn van eigen aard en belang. Voor betrouwbaarheid van achterliggende administraties worden voor software-oplossingen die aan bepaalde eisen voldoen keurmerken afgegeven. Daarmee ontstaan waarborgen dat de ondernemer of zijn fiscaal dienstverlener zijn audittrail op orde heeft. Ook convenanten op het terrein van horizontaal toezicht of AEO-vergunningen zien op de betrouwbaarheid van administraties en bedrijfsvoering, maar niet op controle op berichtenverkeer of gegevensuitwisseling aan de voordeur. Te stellen eisen aan betrouwbaarheid van administraties zijn van belang in verband met het detecteren van fraude.
  Hieruit vloeit enerzijds voor dat eisen aan betrouwbare authenticatie en autorisatie niet minder worden als de achterliggende administratie aan bepaalde eisen voldoet. Anderzijds zegt het beantwoorden aan hoge eisen van authenticatie en autorisatie niets zelfstandigs over de betrouwbaarheid van achterliggende administraties. Beiden kennen hun eigen eisen en belangen. Het is van belang om dit onderscheid scherp te houden. Anders worden verantwoordelijkheden in het publieke domein getrokken die in het private thuishoren (namelijk bij de administratieplichtige) en worden aan authenticatie en autorisatie zekerheden verbonden die deze uit de aard der zaak niet kunnen bieden.

3.2 Aspecten van een beeld 20xx[10]

Ontwikkelingen voor de komende 2-5 jaar moeten niet contrair zijn aan een verondersteld toekomstbeeld 20xx voor authenticatie en autorisatie. Dat toekomstbeeld is in belangrijke mate een overheidsbreed beeld, dat we als Belastingdienst niet kunnen missen en voluit ondersteunen. Maar de totstandkoming ervan ligt dus niet alleen in handen van de Belastingdienst. We zijn mede afhankelijk van en stemmen voortdurend af met betrokken overheidspartijen en anderen om het beeld te realiseren.

We hebben er in het kader van dit project vanaf gezien een compleet toekomstbeeld 20xx te ontwerpen. Daarvoor is er te veel onzekerheid. Wel kunnen aspecten van dit toekomstbeeld worden benoemd.

Het geschetste beeld is in overeenstemming met de Concernarchitectuur en kan worden gebruikt om de Concernarchitectuur te verdiepen.

3.2.1 Overheidsbreed/generiek

De authenticatie- en autorisatievoorzieningen in gebruik bij de overheid zijn generiek in drie opzichten:

- De voorzieningen zijn, anders dan nu, steeds ontkoppeld van de primaire diensten van de overheid. Voorbeeld:
  - nu: aangifte loonheffing vanuit aangifteprogramma met daaraan gekoppelde gebruikersnaam/wachtwoordcombinatie.
  - straks: authenticatievoorziening om aangifte te doen te gebruiken voor alle middelen en ongeacht het kanaal (aangifteprogramma, online voorziening).
- Zoveel mogelijk dezelfde voorzieningen voor burgers/bedrijven en intermediairs. Dit betekent onder andere:

[10] Hierbij is gebruik gemaakt van een uitgebreid overzicht van aan authenticatie en autorisatie te stellen eisen en kenmerken zoals die uit wetgeving en recente Rijksbrede documenten en Belastingdienstdocumenten kunnen worden afgeleid. Zie bijlage 2.

- De overheid definieert eisen van betrouwbaarheid, gezien de aard van een bepaald proces/gegeven etc. De klant heeft de keuze uit voorzieningen die daarmee corresponderen.
- Er is wel onderscheid tussen authenticatie- en autorisatievoorzieningen voor natuurlijke personen en niet-natuurlijke personen, maar.natuurlijke personen die ondernemer zijn kunnen zowel gebruik kunnen maken van voorzieningen uit het domein natuurlijke personen als uit het domein niet-natuurlijke personen.

- Alle overheidsorganisaties gebruiken deze voorzieningen. De Belastingdienst en andere overheidsorganisaties hebben geen eigen voorzieningen. Daaruit vloeit ook voort dat binnen de Belastingdienst geen verschillen in voorzieningen bestaan.

3.2.2 Privaat/publiek

- De overheid biedt basisvoorzieningen voor authenticatie en autorisatie voor de burger op een hoog betrouwbaarheidsniveau. Voor burgers is er een eID (in feite een DigiD hoog) en een machtigingsvoorziening.
- De overheid biedt voor bedrijven basisvoorzieningen voor authenticatie aan als met middelen van de huidige eHerkenningsaanbieders of met bankmiddelen geen doorbraak kan worden bereikt die de huidige per overheidsorganisatie specifieke eigen voorzieningen/middelen overbodig maakt.
- Als de in 2012/2013 te ontwikkelen door de overheid te ontwikkelen basisvoorziening voor autorisatie (een publiek machtigingenregister waarin ondernemers machtigingen voor hun (inhoudelijke) fiscaal dienstverleners kunnen registreren) in de jaren erna niet overbodig wordt gemaakt door private registers, blijft het ook in 20xx nog van betekenis.
- Private diensten voor authenticatie en autorisatie[11] zijn zowel voor het burger- als voor het bedrijvendomein in 20xx gewenst en zoveel mogelijk in gebruik. Private diensten kunnen zowel basisvoorzieningen bieden als toegevoegde-waardediensten. Zie hierna voor het onderscheid tussen basisvoorzieningen en toegevoegde-waardediensten.
- Het is aan de politiek om te besluiten of de basisvoorzieningen voor authenticatie en autorisatie van de overheid gratis zijn of in rekening worden gebracht (vergelijk discussie kosten ID-kaart). Zie bijlage 3 voor een overzicht van keuzes op kostentoerekening[12].
- Publieke en private authenticatie- en autorisatiemiddelen worden niet alleen gebruikt in Government-Business en Government-Consumer, maar ook in Business-Business en Business-Consumer. Daarmee wordt het gebruiksgemak van de voorzieningen hoger en de prijs lager.

3.2.3 Basisvoorzieningen vs. toegevoegde-waardediensten

- Voor zover de overheid zelf voorzieningen aanbiedt zijn dat steeds basisvoorzieningen. Deze basisvoorzieningen maken het mogelijk om te voldoen aan

[11] Voor burgers is een private autorisatiedienst wellicht niet aan de orde. De wens is nooit geuit.

[12] We laten daar ook een onderscheid zien tussen de basisvoorzieningen die de inhoudelijke mogelijkheid bieden om aan verplichtingen te voldoen of op rechten aanspraak te maken (bijv. de aangifteprogramma's IB of het aanvragen van Toeslagen via MijnToeslagen) en de basisvoorzieningen voor authenticatie en autorisatie.

de wettelijke eisen die voor het voldoen aan verplichtingen of het geldend maken van aanspraken jegens de overheid gelden op het gebied van authenticatie en autorisatie. Het gaat daarbij dus om vereisten die de desbetreffende wetgeving stelt aan ondertekening en aan het expliciet maken van machtigingsrelaties daarbij.

- Deze basisvoorzieningen omvatten maximaal:
  - een authenticatievoorziening die het hoogste betrouwbaarheidsniveau ondersteunt (STORK-niveau 4)[13];
  - een machtigingsvoorziening (register) voor enkelvoudige relaties tussen een belanghebbende en zijn gemachtigde.[14]
- Het is mogelijk dat burgers of bedrijven aanvullende behoeften hebben aan dienstverlening op het gebied van authenticatie en autorisatie. Deze zgn. toegevoegde waarde-diensten worden geleverd door private partijen. Voorbeelden van dergelijke toegevoegde waarde-diensten:
  - differentiatie van machtigingen naar natuurlijke personen binnen bedrijven (indien de ondernemer daar behoefte aan heeft voor de eigen processen);
  - gebruik van bevoegdheden met een fijnere granulariteit dan de diensten waarvoor de Belastingdienst de toegang controleert (dus niet alleen: 'bevoegd voor IB' maar bijv. 'bevoegd voor IB alleen voor raadplegen' etc.);
  - langere bevoegdheidsketens.
- Deze toegevoegde-waardediensten zijn niet relevant voor processen bij de overheid cq. de Belastingdienst. De Belastingdienst differentieert bijvoorbeeld niet naar natuurlijke personen binnen een bedrijf. In een publiek machtigingenregister zijn alleen machtigingen op het niveau van de onderneming opgenomen.

3.2.4 ID-stelsel NL

- Publieke en private voorzieningen maken gebruik van openbare, identieke koppelvlakken en andere standaards[15] die samen het afsprakenstelsel ID-stelsel NL vormen. De publieke en private voorzieningen vormen op die manier een efficiënt en samenwerkend 'systeem' waarvan zowel burgers als bedrijven gebruik maken en dat zowel voor het online portaal-kanaal als voor het machine-machine kanaal bruikbaar is.
- De invulling van ID stelsel NL is onafhankelijk van de diverse technologieën die gebruikt worden bij authenticatiemiddelen en machtigingsregisters. Er is een samenhangend geheel aan afspraken en voorzieningen op alle onderdelen: organisatie en proces, entry- en exitregels, fall-backmechanismen bij 'omvallen' van een partij, infrastructuur, beveiliging, juridisch, toezicht, financiën, communicatie. De zwakste schakel bepaalt de kracht van het systeem. Een focus op bijvoorbeeld alleen betrouwbaarheidsniveaus biedt schijnzekerheid.

---

[13] www.eid-stork.eu, Deliverable 2.3.

[14] Met inachtneming van hetgeen omtrent de machtigingsvoorziening voor bedrijven is gezegd onder kopje Publiek/privaat.

[15] Het framework geeft bijvoorbeeld ook juridische kaders voor het gebruik van de voorzieningen (inzake aansprakelijkheid, kostentoerekening ed.), afgestemd op het desbetreffende publieke of private domein. Verder is het gebaseerd op het Europese STORK-kader voor eenduidige betrouwbaarheidsniveaus.

3.2.5 Acceptatie en samenwerking

- Het geheel van diensten is breed door alle overheids- en marktpartijen geaccepteerd en ingevoerd. Marktpartijen zijn: burgers, bedrijven (burgers en bedrijven zijn de eigen actoren in kader AWB), fiscaal dienstverleners, andere intermediairs, softwareleveranciers, service providers, certification service providers.
- Het is aan overheidszijde gerealiseerd dankzij de inzet van BZK en EL&I op realisatie en implementatie van standaard-voorzieningen, -koppelvlakken en -afsprakenstelsels en dankzij de inzet van Belastingdienst en andere uitvoerende organisaties op het gebruik hiervan.
- Het is gerealiseerd in intensieve samenwerking met private partijen.

3.2.6 Laagdrempelige én betrouwbare/veilige overheid

- Overheidsdienstverlening is laagdrempelig. Dat betekent niet per se laagdrempelige (digitale) toegang. Als je eenmaal binnen bent is het gebruiksgemak groot. Maar we doen geen concessies aan betrouwbaarheids- en veiligheidseisen. Voor het betrouwbaarheidsniveau haken we aan bij objectieve kaders (zoals STORK), die weerspiegelen wat maatschappelijk gewenst en geaccepteerd is bij gevoelige transacties (bv. financieel). Vergelijk de banken: zij schroeven de eisen voor toegang op, maar internetbankieren blijft breed gebruikt.
- Maatschappelijke en andere intermediairs hebben niet-digivaardige en niet-zelfredzame burgers en minder digivaardige ondernemers in de periode tot 20xx geholpen online te komen. De acceptatiegraad van digitale diensten is daarmee op een maximum gekomen.
  Er blijven altijd niet-zelfredzamen. De overheid blijft daarom ook altijd verantwoordelijk voor dienstverlening voor niet-zelfredzamen, zodat zij geen aanspraken mislopen en aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Dat betekent dat ook altijd voorzien wordt in voorzieningen om authenticatie en autorisatie voor deze ondersteuning. Niet- of minder digivaardigen die wel zelfredzaam zijn, kunnen gebruik maken van private dienstverleners.

3.2.7 Betrouwbaarheidsniveau

De middelen voor authenticatie en autorisatie zijn gezien de aard van de processen en gegevens in 20xx alle van niveau 4 STORK[16]. Alle burgers en bedrijven hebben voor minstens één proces dat niveau nodig en kunnen het niveau 4-middel dan voor alle processen gebruiken.

3.2.8 Identificerend nummer

Het BSN is het identificerend nummer voor natuurlijke personen. Voor identificatie/authenticatie van personen wordt het RSIN (rechtspersonen) of het BSN (natuurlijke personen) gebruikt. Bij gebruik van private authenticatiemiddelen natuurlijke personen wordt bij de private partij (die in principe geen BSN mag verwerken) een

[16] Voor autorisatie is er nu nog geen classificatie zoals STORK die kent. Gewenst is dat deze wordt ontwikkeld.

1870002 00837

pseudo-identiteit gebruikt en bestaat aan overheidszijde een gemeenschappelijke 'omnummervoorziening' voor koppeling aan het BSN.

3.2.9 Verschillende typen dienstverlening, ondertekening, machtiging

- De verschillende rollen van personen en partijen betrokken bij de totstandkoming van een transactie worden duidelijk onderscheiden en de verschillende transactiemodaliteiten (zelfaangever, portaaldienstverlener, inhoudelijk dienstverlener etc.) worden alle ondersteund met een eenduidige invulling.
- De opsteller en de ondertekenaar van de aangifte of aanvraag (in geval van Toeslagen) zijn een en dezelfde persoon of bedrijf. Het is niet toegestaan dat een niet-inhoudelijke dienstverlener (bijv. portaaldienstverlener of softwareleverancier) de aangifte van een persoon of bedrijf ondertekent. Deze dienstverlener vervult zijn eigen niet-inhoudelijke rol met behulp van het stelsel ID-stelsel NL. Die rol kan het inzenden van door de opsteller ondertekende berichten behelzen via een adequaat (bv. via PKI-O certificaat) beveiligde verbinding.
- Machtigingen zijn alleen mogelijk door expliciete instemming (opt-in) en de machtigingsrelatie moet bij elke transactie zichtbaar/controleerbaar zijn in het proces.
- Dienstverlening aan niet-zelfredzamen zowel in het kader van belastingen als toeslagen heeft een aparte status. Daarbij gaat het vaak om ondersteuning door Belastingmedewerkers zelf of door dienstverleners die op basis van wettelijke regels als 'verlengde arm' van de BD moeten worden aangemerkt. De authenticatie- en autorisatiesystematiek moet deze vormen van dienstverlening ondersteunen.
- Ook met de wettelijke positie van bepaalde intermediairs (expediteurs ed.) in het douane-domein wordt rekening gehouden.

3.2.10 Toezicht, controle

- Er is toezicht op het ID Stelsel NL, waarbij de overheid eisen stelt aan betrouwbaarheid. Hier gaat het om toezicht op systeemniveau.
- Er zijn adequate mechanismen voor controles/checks in de eigen Belastingdienstprocessen op authenticatie en autorisatie (vooraf en/of achteraf) en er zijn sanctiemogelijkheden.

3.2.11 Internationaal

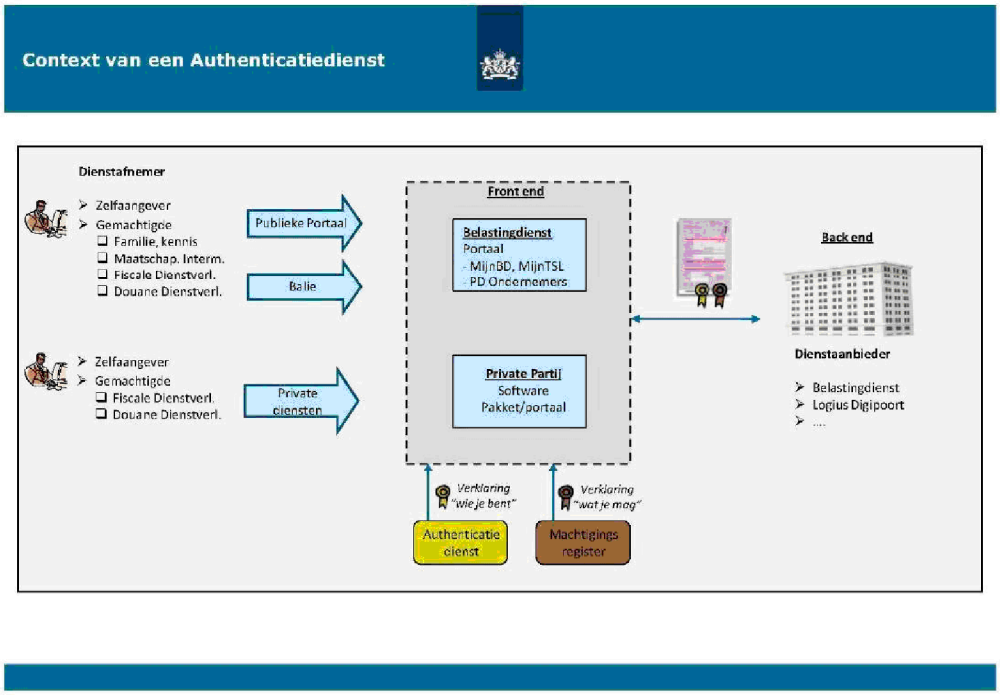
Er zijn adequate voorzieningen voor in het buitenland gevestigde burgers en bedrijven en voor grensoverschrijdende processen. Daarbij zijn eisen vanuit internationale en EU-regelgeving geïmplementeerd.

3.2.12 Nieuwe technologie, nieuwe inbreuken

De ontwikkeling van nieuwe technologieën (cloud etc.) wordt actief gemonitord, zodat voor eventuele ondersteuning ervan tijdig voorzieningen kunnen worden getroffen. Ook wordt voortdurend gemonitord en bij voorkeur geanticipeerd op nieuwe typen inbreuken, waarop dan weer een passend antwoord moet worden geformuleerd (denk bijv. aan de noodzaak van context-based authenticatie).

3.3 Eindbeeld geïllustreerd

In onderstaande figuur is het hiervoor geschetste eindbeeld voor 20xx in vereenvoudigde vorm weergegeven.



3.4 Positionering Belastingdienst ten opzichte van ID Stelsel NL

Stakeholders in een ID Stelsel NL zijn de betrokken beleidsdepartementen (BZK en EL&I), de publieke en private uitgevers en beheerders van authenticatie- en autorisatiemiddelen en –diensten, de gebruikers van de diensten, en de publieke en private dienstenaanbieders.

De Belastingdienst zelf is gezien het zeer grote volume berichten/transacties een van de belangrijkste dienstenaanbieders.

Voorgesteld wordt dat de Belastingdienst vanuit dat belang kiest voor actieve participatie in ID Stelsel NL en meer dan dat, voor een aanjaagfunctie:

- Bestuurlijk aanjager
- Stimuleren van alle partijen om hun rol adequaat in te vullen.
- Actieve participatie in het komen tot afspraken over architectuur, standaarden (koppelvlakken), kostenmodel en aansprakelijkheden

- Actieve bijdrage aan het tot standkomen van de publieke voorzieningen voor authenticatie en autorisatie, waarbij de Belastingdienst zelf een publiek machtigingenregister voor bedrijven ontwikkelt dat volgens de afspraken van het ID Stelsel NL functioneert
- Waar mogelijk invullen van de rol van eerste, dan wel vroege (mede)afnemer van publieke en private voorzieningen om daarmee vliegwiel te zijn voor de rest van de overheid.

4 Beeld 2015

Het beeld 2015 verschilt in de volgende opzichten van het beeld 20xx:

- Volledige migratie naar niveau 4 STORK zal nog niet mogelijk zijn in 2015. In 2015 bevinden alle authenticatiemiddelen die de Belastingdienst toestaat zich tenminste op niveau 3 STORK. Daarmee wordt voldaan aan de 'Handreiking betrouwbaarheidsniveaus voor authenticatie bij elektronische diensten'. Dit betekent onder andere dat DigiD Basis en de huidige authenticatie persoonlijk domein ondernemers buiten gebruik zijn gesteld / zijn vervangen. In 2015 is de uitrol minder ver dan in 20xx:
    - Er zijn in 2015 nog enkele specifieke Belastingdienstvoorzieningen in gebruik, die wel alle in een afbouwfase zitten.
    - Binnen de Belastingdienst komen nog in beperkte mate verschillen voor tussen belastingen, toeslagen, douane.
    - De convergentie tussen burger- en bedrijvendomein is voor de meeste belanghebbende stromen ontwikkeld en voor een deel uitgerold.
- We gaan ervan uit dat het de komende tijd te ontwikkelen publiek machtigingenregister voor bedrijven voor Belastingdienststromen nog in gebruik is in 2015.
- Internationaal perspectief: voor buitenlandse belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en internationale bedrijven/transacties zal de implementatie niet altijd op gelijke hoogte zijn met de binnenlandse implementatie (gebruik identificerend nummer, gebruik DigiD etc.). Voor douane geldt uiteraard dat voldaan wordt aan eisen op grond van Europese en andere internationale regelgeving en (inter)nationaal economisch belang.

5 Migratieaanpak

De volgende uitgangspunten gelden bij een migratie-aanpak voor de periode 2012-2015, inclusief korte-termijnacties voor 2012-21013.

5.1 Algemeen

- We gaan stap-voor-stap te werk, de ambitie moet realistisch zijn.
- De acceptatie door gebruikers en in de markt wordt vooraf getoetst en de plannen indien nodig aan de hand daarvan bijgesteld.
- Rekening wordt gehouden met de planning SBR: Digipoort als exclusief aanleverkanaal voor IB/Vpb per 1 januari 2013 (belastingjaar 2012) en voor OB per 1 januari 2014.

5.2 Situatie 2015

- In 2015 is het beeld uit de vorige paragraaf gerealiseerd.

5.3 Situatie 2012/2013

- In beginsel is het gewenst om het betrouwbaarheidsniveau voor alle voorzieningen waar dit nodig is al in 2012/2013 te verhogen naar niveau 3, zodat de Belastingdienst een betrouwbare overheidsdienstverlener blijft en risico's op fraude kleiner worden. Daarbij worden nog wel ten opzichte van elkaar afgewogen:
    - eisen aan gewenste/noodzakelijke betrouwbaarheid.
    - kosten en doorlooptijd.
    - beschikbaarheid en toekomstvastheid van nu implementeerbare oplossingen.
    - toekomstvastheid van de (aangifte)voorziening zelf (voornemens tot uitfasering voor 2015).
    - consequenties van (vooralsnog) achterwege laten van verhoging.

  Deze afweging kan per stroom resulteren in de keus tot verhoging over te gaan in 2012/2013 dan wel dit op te schuiven naar 2015.
- We richten ons voor 2012/2013 op beslissingen die uiterlijk in april moeten worden genomen voor het binnen nu en twee jaar realiseren van nieuwe en uitfaseren van bestaande voorzieningen.
- De aspecten van het beeld 2015 en van het toekomstbeeld 20xx worden meegewogen. Deze aspecten hoeven niet altijd allemaal te worden gehonoreerd in de aanpak voor 2012/2013. Wel moet worden bewaakt dat er geen aan '2015' en aan '20xx' contraire elementen in zitten. Van meet af aan moet duidelijk zijn dat we echt gaan voor standaardisatie en betrouwbaarheid in evenwicht met laagdrempelige dienstverlening.

5.4 Overzicht korte- en middellange termijnvoorstellen

In de volgende hoofdstukken worden de korte-termijnvoorstellen (2012-2013) en middellange termijnvoorstellen (tot 2015 ontwikkeld. De voorstellen worden hieronder samengevat

De *korte-termijnvoorstellen* (2012-2013) betreffen:

Authenticatie

- Uitfasering BAPI-pin *(intussen besloten)* en Easytax-pin per 1 januari 2013. Uitzondering Easytax-PIN voor niet-ingezetenen tot komst DigiD Hoog.
- Uitfasering gebruik verlopen certificaten bij aangifte Loonheffing per 1 januari 2013 *(intussen besloten).*
- Migratie naar gebruik van PKIoverheid certificaten in het FOS-kanaal (grote loonaangifteberichten)*(intussen besloten).*
- Mogelijk eerste implementatie van gebruik bankmiddelen voor authenticatie (afhankelijk van onderzoek)
- Participatie in ontwikkeling DigiD Hoog, ontwikkeling tussenstap met DigiD Midden.
- Introductie DigiD en DigiD Machtigen voor eenmanszaken naast eH-middelen en privaat machtigingsregister.
- Introductie andere authenticatiemiddelen van ID Stelsel NL

Autorisatie

- Trekkerschap Belastingdienst voor realisatie publiek machtigingenregister voor bedrijven.
- Realisatie autorisatievoorzieningen (waar nodig tussenoplossingen) voor specifieke situaties (douane, toeslagen niet-zelfredzamen, wettelijke vertegenwoordiging, overlijden)
- DigiD Machtigen bij MijnToeslagen per 1 januari 2013.
- Introductie DigiD Machtigen bij Toeslagen voor toeslagenintermediairs basis en regulier in combinatie met eHerkenningsmiddelen in de loop van 2013.

Algemeen

- Doelgroepanalyses (samen met O. en M.)

De *middellange-termijnvoorstellen* (tot 2015) betreffen:

Authenticatie

- Uitfaseren DigiD Basis op 1 januari 2014. MijnToeslagen, MijnBelastingdienst/Berichtenbox MijnOverheid en Easytax download maken vanaf

1 januari 2014 gebruik van DigiD Midden (of DigiD Hoog dan wel bankmiddelen, indien beschikbaar).

- Volledige migratie naar Digipoort/PI met PKIoverheid voor aangiften Vpb/IB en OB/ICP. Fasering nader invullen in overleg met marktpartijen.
- Op gang brengen migratie naar Digipoort/PI met PKIoverheid voor aangiften LH. Overleg met de sector in 2012 over wenselijkheid en tijdstip.
- Eigen authenticatievoorziening in persoonlijk domein ondernemers uitfaseren en vervangen door gebruik middelen uit ID Stelsel NL.
- Overige stromen in PD (EU VAT refund, eVAT en online formulieren) naar hoger niveau authenticatie met middelen ID Stelsel NL.

Autorisatie

- Uitfasering van gebruik van zgn. verzamelcertificaten of verzamelinzenden (BAPI, Digipoort en FOS). Realisatie gebruik PKI-O certificaat door partijen die deze services beheren, met gebruik identiteitsverklaring door aangever zelf.
- Realisatie opt-in via publieke of private machtigingsregisters. Bij Digipoort uitfaseren opt-out machtigingsvoorziening (B2) voor elektronische kopie-aanslagen en vervangen door publiek machtigingenregister.
- Toeslagen: gebruik BAPI-kanaal door toeslagenintermediairs fiscaal uitfaseren, migratie naar Digipoort/PI.
- Migratie toeslagenintermediairs intensief naar gebruik van middelen uit ID Stelsel NL
- Douane: specifiek voor persoonlijk domein ondernemers: oplossing met behulp van ID Stelsel NL voor intermediairs die nu nog in hun eigen domein aangiften voor klanten doen.

Douane

- Onderzoek in eerste helft 2012 in relatie tot specifieke kenmerken bij Douane.

5.5 Uitwerking in impact-analyse en roadmap

Eerste vervolgstap is nu het maken van een impact-analyse en roadmap, waarmee, capaciteit, haalbaarheid en prioritering worden geconcretiseerd. Dit gebeurt in samenwerking tussen de verschillende bedrijfsonderdelen en waar nodig met Logius of andere betrokkenen. Er zijn drie onderwerp-clusters:

A. Vraagkant: impact op de belasting- toeslagen- en douanestromen
B. Aanbodkant: impact op de ICT-voorzieningen
C. Gebruikskant:impact op de belanghebbenden (burgers en bedrijven, dienstverleners)

Ad a. Vraagkant
Dit cluster wordt samen met de IM-afdelingen van de 'drie kleuren' uitgevoerd. Per kleur wordt vastgesteld wat de impact is als de beschreven beleidskeuzes voor die kleur worden doorgevoerd. Onderdeel van die beoordeling is tevens een risico-uitwerking van de huidige voorziening ten opzichte van de gewenste voorziening en het aangeven van een prioriteitstelling voor migratie.

Ad b. Aanbodkant
In dit cluster wordt in samenwerking met CAO en CIE een functionele architectuur uitgewerkt. Daarin worden ook de raakvlakken met het gebied Ontvangen en Mededelen (e-Mededelen, Digipoort etc.) meegenomen. Op basis van deze architectuur kunnen CAO en CIE de (globale) impact op de ICT-voorzieningen beschrijven.

Ad c. Gebruikskant
Wijzigingen op het terrein van auhenticatie en autorisatie zullen merkbaar zijn voor de 'gebruiker', bijvoorbeeld: wat is de impact voor burgers indien het minimale beveiligingsniveau naar DigiD Midden gaat; wat betekent de introductie van het opt-in machtigingsregime voor de fiscale dienstverlener. Deze onderwerpen worden in samenwerking met Onderzoek en Marketing uitgevoerd.

6 Migratie: gewenste authenticatie- en autorisatiediensten

In dit hoofdstuk worden de in 2015 gewenste/mogelijke authenticatie- en autorisatiediensten en het gewenste betrouwbaarheidsniveau onderzocht. Uitgangspunt daarbij is het in hoofdstuk 4 geschetste eindbeeld van een ID Stelsel NL dat alle authenticatie- en autorisatiebehoeften bij de Belastingdienst ondersteunt. Om dit bereiken zijn zowel aanpassingen nodig in de kanalen die de Belastingdienst beschikbaar heeft voor digitale dienstverlening, als in de nu bestaande authenticatie- en autorisatievoorzieningen, zoals DigiD, eHerkenning en PKIoverheid. Ook hierop wordt in dit hoofdstuk ingegaan.

In hoofdstuk 7 wordt vervolgens geschetst hoe de migratie vanuit de huidige situatie concreet zou kunnen verlopen voor belastingen, toeslagen, douane en overige stromen.

Naast authenticatie- en autorisatiediensten zijn ook noodzakelijke ondersteunende diensten van belang zoals een abonnementenregistratie en dergelijke. Deze worden in dit document niet verder uitgewerkt.

6.1 Authenticatie

6.1.1 Algemeen: hoger betrouwbaarheidsniveau authenticatie

De Belastingdienst zet voor 20xx in op authenticatiemiddelen met een betrouwbaarheidsniveau 4. Hoe moet de migratie worden vormgegeven? Moet bij uitfaseren van middelen van te lage niveaus gelijk de sprong worden gemaakt naar middelen van niveau 4? Of is (als tussenstap) de nieuwe inzet van middelen op betrouwbaarheidsniveau 3 te overwegen, omdat dat niveau 3 (vooralsnog) betrouwbaar genoeg is en voldoende (betaalbare) middelen op niveau 4 nog niet voorhanden zijn?

Inventarisatie vereiste niveaus

Voor het bedrijven-, particulieren- en douanedomein is voor de verschillende processen/diensten het vereiste niveau geïnventariseerd en vergeleken met de beschikbare niveaus. Het beeld dat daaruit ontstaat is dat authentiecatiemiddelen voor alle kleuren (zowel voor toegang tot gegevens als voor ondertekening van berichten) nu nog veelal rond niveau 1 à 2 van STORK liggen. In een enkel geval ontbreken voorzieningen voor ondertekening, in een enkel geval wordt al gebruik gemaakt van niveau 4 middelen (machine-machine verkeer via Digipoort/PI). Migratie naar niveau 3 is in de meeste gevallen gewenst. Waar toename van retourverkeer te verwachten is (meer en meer klaarzetten van vertrouwelijke informatie in portalen) is een doorgroei naar niveau 4 aangewezen.

Kostenafweging

Er is momenteel met name voor bedrijven een grote kloof in kosten tussen middelen op lagere niveaus en op het hoogste niveau. Op lagere niveaus zijn er gratis middelen (username/wachtwoord pd, niveau 1 middelen eHerkenning, Digid) en middelen van enkele tientallen euro's per jaar (niveau 2 middelen eHerkenning). Op niveau 4 voor bedrijven bevindt zich het dure PKI-Overheid certificaat (300 euro per jaar). Op dit moment levert een directe sprong naar niveau 4 bij bedrijven dus een grote kostenverhoging op.

1870002 00837

In de (nabije?) toekomst worden de kosten van niveau 4 naar verwachting aanzienlijk lager:

- Massaal gebruik van niveau 4-middelen en dat niet alleen voor de Belastingdienst, maar voor een overheidsbreed of breder gebruik, verlaagt de kosten voor de middelaanbieders en maakt dus de prijs lager. Onderlinge concurrentie tussen aanbieders heeft ook een prijsverlagend effect.
- De komst van eID (gratis?) en de eventuele beschikbaarheid voor het publieke domein van niveau 4 bankmiddelen[17] (veel goedkoper dan PKI-O). De komst van deze middelen zal overigens ook een prijsdrukkend effect hebben op PKI-O.

Tactische effecten

Het bieden van tussenoplossingen biedt enerzijds mogelijk voor de korte termijn een beter kostenperspectief aan de markt te en daarmee een vlotter gebruik van elektronische diensten te stimuleren.

Anderzijds zijn er negatieve effecten. Een 'tussenoplossing' op niveau 3 bieden in het kader van SBR/Digipoort, ondergraaft wellicht de marktpositie van PKI-O en er zijn waarschijnlijk gevolgen voor SBR, incl. doorlooptijd. Bovendien is het niet logisch om het betrouwbaarheidsniveau voor SBR-aangiftes – dat in feite *state of* art is, te verlagen. Daarnaast geldt dat als we niveau 3 aanbieden in voor aangiftes IB/Vpb, zullen de leveranciers van loonaangiftesoftware het ook willen voor BAPI-LH, als het goedkoper is.

Beschikbaarheid van niveau 4-middelen

Momenteel zijn alleen PKI-O certificaten als middel beschikbaar. Er is bij BZK in beginsel een beleidsvoornemen om een eID te ontwikkelen, maar er is (nog) geen duidelijke tijdlijn. Daarnaast loopt een onderzoek van de Belastingdienst met de banken naar de mogelijkheden van gebruik van hun authenticatiemiddelen. Per 1 mei is het resultaat daarvan beschikbaar. Grootschalige implementatie ligt zeker niet voor de hand in 2012/2013. Eerder is realistisch om te veronderstellen dat eerste uitrol in 2014, waarschijnlijk zelfs pas later kan plaatsvinden.

Overgang naar DigiD Midden

DigiD Midden biedt op twee punten een verbetering ten opzichte van DigiD Basis: er is een 'tweede brief' die aan de burger wordt gestuurd bij de uitreiking van het middel en bij iedere transactie is bevestiging met een extra code nodig (SMS-authenticatie). Dit is een beperkte verbetering, maar niet zonder betekenis, zeker niet nu op korte termijn geen beter middel beschikbaar is en DigiD Basis een duidelijk te lag niveau heeft. Overgang naar DigiD Midden vraagt wel extra actie voor de burger die later bij de overgang naar DigiD Hoog nog weer eens in actie moet komen. Ook moet de burger beschikken over een mobiele telefoon. Hier staat tegenover dat het ook in het bealng van de burger is om niet langer te wachten met het verbeteren van de betrouwbaarheid van DigiD.

Lijn:
STORK-niveau 2 is volledig uitgefaseerd per 1 januari 2014, in ieder geval voor alle

[17] Zie paragraaf 6.1.3.

diensten waarvoor een massaal uit te rollen middel beschikbaar is op een hoger niveau (3 of hoger).

Voorzover voor bepaalde diensten naar verwachting op 1 januari 2014 geen niveau 4-middelen massaal beschikbaar zijn, maar wel niveau 3-middelen, wordt gekozen voor tenminste niveau 3 per 1 januari 2014 (en een latere brede implementatie van niveau 4).

Hieruit vloeit onder andere voort dat:

- *DigiD Basis per 1 januari 2014 wordt uitgefaseerd en vervangen door DigiD Midden. Voozover parallel niveau-4 middelen beschikbaar komen kunnen ze worden gebruikt en wordt dat gebruik gestimuleerd, zodat in die gevallen een overgang in één keer naar een middel met een hoger authenticatieniveau wordt gerealiseerd.*
- *Niveau 3-middelen nog kunnen worden ingezet voor zelfaangeven via portaaloplossingen etc.*
- *Niveau 4-middelen worden ingezet voor SBR-Digipoort voor het verkeer intermediairs (machine-machineverkeer).*

Voorzover voor bepaalde diensten ook niveau 3-middelen naar verwachting niet massaal beschikbaar zijn op 1 januari 2014, wordt gemigreerd naar hogere niveaus zodra mogelijk. Daarbij wordt dan bij voorkeur meteen overgegaan op niveau-4 middelen.

Voor een deel is er nog onzekerheid over de verwachte beschikbaarheid van middelen. Zo maakt het onderzoek naar bankmiddelen mede duidelijk welke keuzes/tijdstippen mogelijk zijn voor de migratie van de authenticatievoorziening persoonlijk domein.

6.1.2 Algemeen: single sign on

In beginsel is het gewenst dat met eenmalig inloggen toegang kan worden verkregen tot meer diensten, ook van verschillende dienstaanbieders, dus zonder dat steeds opnieuw hoeft te worden ingelogd. Tegelijkertijd moet een gebruiker uit overweging van risicospreiding kunnen beslissen om van meer wachtwoorden gebruik te willen maken en daarmee het eenmalig inloggen geheel of gedeeltelijk niet te gebruiken.

Lijn:
- *Eenmalig inloggen in het ID Stelsel NL wordt geaccepteerd bij het gebruik van een authenticatiemiddel met het voor de betreffende diensten vereiste betrouwbaarheidsniveau.*
- *Ook wordt gefaciliiteerd dat een gebruiker kan kiezen voor meer authenticatiemiddelen uit oogpunt van risicospreiding.*

6.1.3 Mogelijke voorziening: onderzoek gebruik authenticatiemiddelen banken

De banken zijn in januari 2012 uitgenodigd om in samenwerking met Belastingdienst, EL&I en BZK na te gaan of hun authenticatiemiddelen (met inpassing op standaards en koppelvlakken in eHerkenning/ID-stelsel NL) zouden kunnen worden gebruikt voor transacties van burgers en bedrijven met de overheid. Omdat deze veelal behoorlijk hoogwaardige middelen (tenminste niveau 3, veelal niveau 4 STORK) al massaal worden gebruikt zou dat een relatief snelle introductie van betrouwbare authenticatie kunnen geven tegen relatief lage kosten. Dit kan het geschetste kip-ei probleem bij uitrol van eHerkenning oplossen. Aspecten die voor de banken essentieel zijn bij de beslissing om hun middelen beschikbaar te stellen voor overheidstransacties zijn het kostenmodel en

1870002 00837

de (beperking van) aansprakelijkheden. Deze elementen worden bij voorrang opgepakt in het onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd in de periode februari - april 2012.

Lijn:
Uitkomsten onderzoek gebruik bankmiddelen zijn mede bepalend voor tempo van bepaalde migraties.

6.1.4 Voorzieningen: Komst van eID

DigiD heeft een betrouwbaarheidsniveau van niveau 2 (basis) of 3 (midden). De Belastingdienst is van mening dat binnen 2-3 jaar een hoger niveau moet worden aangeboden met een DigiD Hoog, het eID.
Voor de Belastingdienst is dit in algemene zin van belang omdat steeds meer diensten, ook naar de belastingplichtige uitgaande berichten, toegankelijk zijn via DigiD. Vanwege de beperkingen en nadelen (mn. uit oogpunt van dienstverlening en kosten) van een brede overstap naar DigiD midden (met sms-authenticatie) heeft een directe migratie naar een DigiD hoog de voorkeur van de Belastingdienst.
Daarnaast wordt ermee bevorderd dat de nu nog volledig gescheiden stelsels voor burgers (DigiD) en bedrijven (eHerkenning) op elkaar worden aangesloten door het gebruik van dezelfde standaarden en koppelvlakken en door eID zodanig te ontwerpen dat het mogelijk wordt om deze voorziening ook in private omgevingen te (her)gebruiken. Als identificerend kenmerk wordt daarbij niet het BSN, maar een pseudoniem gebruikt, met de mogelijkheid dit pseudoniem om te zetten in een BSN (voor organisaties die het BSN mogen verwerken). Deze voorziening moet een betrouwbaarheidsniveau 4 (STORK) hebben.

Lijn:
Gewenst is spoedige realisatie van niveau DigiD Hoog, het eID. eID is een activiteit van BZK. De doorlooptijd kan makkelijk uitlopen naar 2-3 jaar of langer. Het is daarom van belang intensief te sturen op snelle ontwikkeling, zo mogelijk in samenspraak met andere Manifestpartijen die dit belang onderkennen.

6.1.5 Voorzieningen: Introductie huidig DigiD voor eenmanszaken

Zolang een eID of Digid hoog er niet is, kan worden toegestaan dat natuurlijke personen die een onderneming drijven (veelal eenmanszaak) voor identificatie en authenticatie voor de korte termijn het huidige Digid gebruiken als de diensten daarvoor geschikt zijn of kunnen worden gemaakt en de inspanning daarvoor beperkt is. Daarnaast kunnen zij gebruik maken van private authenticatiemiddelen.

Lijn:
Waar mogelijk op korte termijn introductie van huidig DigiD voor eenmanszaken. De eenmanszaak kan ook gebruik maken van een privaat authenticatiemiddel bedrijven.

6.1.6. Voorzieningen: Gebruik authenticatiemiddelen marktpartijen

Er zijn op de markt momenteel al diverse authenticatiemiddelen beschikbaar. PKI-O wordt verder uitgerold in het kader van SBR/Digipoort. Daarnaast zijn er authenticatiemiddelen van marktpartijen uit het huidige stelsel eHerkenning. De Belastingdienst wil het gebruik daarvan accepteren en bevorderen, met dien verstande dat de middelen moeten passen in het ID Stelsel NL.

Lijn:
Gebruik van authenticatiemiddelen van marktpartijen binnen het Stelsel ID NL.

6.2 Autorisatie

6.2.1. Algemeen: expliciet machtigen

In de huidige praktijk komt expliciet en voor de dienstaanbieder kenbaar machtigen nog maar in beperkte mate voor, alleen bij (Digid Machtigen). De voorzieningen daarvoor ontbreken veelal nog of zijn nog (zeer) onvolledig.

Voor belastingen is altijd uitgegaan van schijn van vertegenwoordiging. Dit beginsel houdt in dat (op grond van jurisprudentie) de Belastingdienst bij indiening van een aangifte door een ander dan de belastingplichtige, ook zonder dat daarbij van een expliciete machtiging blijkt, ervan uit mag gaan dat deze rechtmatig namens de belastingplichtige is ingediend. Dit beginsel wordt verlaten. Het geeft de Belastingdienst niet de zekerheid van een directe relatie tussen aangifte en bevoegd ondertekenaar (waardevolle verklaring) te leggen. De wenselijkheid is in het voorgaande als belangrijk uitgangspunt bij de inrichting van authenticatie en autorisatie geformuleerd.
Ook een opt-out systeem zoals voor elektronische kopie-aanslagen wordt verlaten (opt-out is hier: de gemachtigde verklaart aan de Belastingdienst gemachtigd te zijn om kopie-aanslagen te ontvangen; de Belastingdienst stuurt hierover een bericht aan de belastingplichtige; als deze geen toezending van kopie-aanslagen aan de gemachtigde wenst moet hij reageren naar de Belastingdienst ('ik wil het niet' = opt-out). Deze opt out systematiek is niet in overeenstemming met het uitgangspunt van de Wbp dat expliciete toestemming (opt in) vereist voor doorgifte van persoonsgegevens aan derden. De Belastingdienst heeft alleen behoefte aan het kennen van enkelvoudige relaties tussen een belanghebbende en zijn gemachtigde (zgn. horizontale machtiging). De Belastingdienst differentieert bijvoorbeeld niet naar natuurlijke personen binnen een bedrijf. Als burgers of bedrijven zelf aanvullende behoeften hebben aan dienstverlening op het gebied van authenticatie en autorisatie kunnen zij daar in hun eigen domein voor zorgen met toegevoegde waarde-diensten van private partijen.

Lijn:
De Belastingdienst zet in op realisering van machtigingsvoorzieningen die het expliciteren van de bevoegdheid van gemachtigden voor alle transacties ondersteunen. De Belastingdienst zet in op een machtigingssystematiek gebaseerd op het principe van opt in.

6.2.2. Algemeen: specifieke situaties

Er zijn enkele machtigingssituaties bij de Belastingdienst met specifieke kenmerken.

- Bij douane hebben bepaalde categorieën dienstverleners (bv. expediteurs) een eigen wettelijk regime van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. Zij kunnen op grond daarvan zelf douane-aangever zijn.

Bij toeslagen kunnen bepaalde aangewezen intermediairs, de zogenoemde Toeslagen Servicepunten[18], als 'verlengde arm' van de Belastingdienst worden gezien. Zij verlenen

[18] Voorheen waren dit de Hulp- en Informatiepunten (HIP's).

1870002 00837

hun diensten op grond van wettelijke aanwijzing. Het ID Stelsel NL biedt de ruimte om ook deze situaties te ondersteunen. De precieze invulling moet nog nader worden uitgewerkt.

Lijn:
Specifieke situaties bij Douane en Toeslagen worden ondersteund binnen het ID Stelsel NL.

6.2.3. Algemeen: voorzieningen voor gevallen van overlijden en wettelijke vertegenwoordiging

In deze categorie zijn verschillende situaties te onderscheiden, namelijk handelingsonbekwaamheid (minderjarigheid, curatele), bewindvoering, zaakwaarneming en overlijden. Op dit moment bestaan nog geen structurele voorzieningen voor authenticatie en autorisatie in deze gevallen. Voor overlijdenssituaties is het ontwikkelen van en (tussen)oplossing urgent: het gaat hier jaarlijks om zo'n 10.000 aangiftes die bij gebrek aan deugdelijke authenticatie schriftelijk gedaan moeten worden. Zowel uit oogpunt van dienstverlening als efficiency is dit ongewenst.

Mogelijke tussenoplossingen voor deze situatie, op weg naar structurele voorzieningen in het kader van het ID stelsel NL zijn:

- Als een nabestaande een verklaring van erfrecht overlegt aan de Belastingdienst, wordt de uitnodiging tot het doen van aangifte aan hem uit (op basis van zijn BSN) en kan hij met zijn eigen DigiD aangifte doen.
- Als al een uitnodiging is gedaan, wordt (na overlegging van de verklaring van erfrecht) nieuwe uitnodiging gedaan op basis van zijn BSN (of wordt de uitnodiging aan zijn BSN gekoppeld, afhankelijk van wat het best uitvoerbaar is) en kan hij ook met zijn eigen DigiD aangifte doen.

Deze oplossing is ook uit oogpunt van administratieve lasten aanvaardbaar, omdat een verklaring van erfrecht ook voor afhandeling van andere zaken rond het overlijden nodig is (bv. bankzaken). Ook voor curatoren zou dit een werkbare oplossing kunnen opleveren. Voor bewindvoerders is de situatie complexer, omdat bewindvoering niet tot handelingsonbekwaamheid leidt en een bewindvoerder dus niet qq.namens betrokkene optreedt. In elk geval zal voor deze groepen bepaald moeten worden op basis van welke registers hun bevoegdheden geverifieerd kunnen worden.

Lijn:
De verschillende situaties rond wettelijke vertegenwoordiging en overlijden worden verder in kaart gebracht en van oplossingen voorzien, passend in het eindbeeld (hoog betrouwbaarheidsniveau, inpasbaar in ID Stelsel NL). Voor overlijdensgevallen wordt voor de periode 2012-2013 een tijdelijke oplossing ingericht langs bovenbeschreven lijn. Bij uitwerking van de structurele oplossing wordt de samenwerking gezocht met andere dienstaanbieders en met Logius, waar dezelfde problematiek speelt in het kader van Mijnoverheid.nl en Berichtenbox.

6.2.4. Voorzieningen: Digid Machtigen

In het particuliere domein maken de burgers voor het machtigen van andere burgers (familie etc.) gebruik van DigiD Machtigen. Een bij DigiD Machtigen geregistreerde

machtiging levert voor de Belastingdienst een voldoende waarborg voor de betrouwbaarheid van een machtigingsrelatie, met het oog op het beschikbaar stellen van vertrouwelijke gegevens beschikbaar en het inzenden van aangiftes en andere berichten.

Lijn:
DigiD Machtigen wordt door burgers gebruikt voor het machtigen van andere burgers (familie etc.). Het kan ook worden gebruikt door eenmanszaken. Zij kunnen ook kiezen voor een privaat machtigingregister.

6.2.5 Voorzieningen: Publiek machtigingenregister bedrijven

De Belastingdienst start met de ontwikkeling van een publiek machtigingenregister voor bedrijven als onderdeel van het ID Stelsel NL. Gewenst is deze eerst te implementeren voor alle SBR/Digipoortstromen. Het machtigingenregister vervangt dan tevens de deeloplossing 'B2' die nu wordt ingezet in SBR-Digipoort (tijdelijke voortzetting van het opt-out regime voor elektronische kopie-aanslagen). Voor douane .....

Lijn:
Gestart wordt met de ontwikkeling van een publiek machtigingenregister voor bedrijven voor alle SBR/Digipoortstromen. Ontwikkeling in 2012/2013, pilots in 2013, landelijke uitrol in 2014/2015. Voor douane.....

6.2.6 Voorzieningen: Private machtigingsregisters bedrijven

De Belastingdienst neemt in de toekomst ook af van private machtigingsregisters voor bedrijven die zich bevinden in het ID Stelsel NL. Deze zijn er nu nog niet. Het stelsel is daar nog niet op ingericht, afspraken ervoor moeten nog worden gemaakt. Het gebruik van een eHerkenningsmiddel (token) in de HUBA-pilot is er een voorloper van.

Lijn:
Belastingdienst neemt af van private machtigingenregisters in het ID Stelsel NL.

6.2.7 Voorzieningen: Online services en M2M-verkeer

Partijen die voorzieningen beheren zoals online-omgevingen voor het doen van aangifte (Faciliterende Partijen) worden geïdentificeerd met een PKI-O services certificaat en moeten voldoen aan nog te bepalen toezichts/beveiligingseisen van het ID Stelsel NL.

Daarnaast zullen ter ondersteuning van fiscaal dienstverleners voorzieningen moeten worden ontwikkeld voor machine-machineverkeer, in eerste instantie binnen eHerkenning, met vooruitzicht op onderbrenging in het ID Stelsel NL.

Lijn:
Prioriteit geven aan uitwerking toezichts- en beveiligingseisen en onderzoek naar machine-machine koppelvlak in eHerkenning, ten behoeve van doorgroei naar ID Stelsel NL.

6.3 Herkenningsmakelaar

De herkenningsmakelaar in eHerkenning levert een online interface die de dienstafnemer in staat stelt om de authenticatiedienst of het machtigingsregister van zijn keuze te

1870002 00837

selecteren. Een bekend voorbeeld van zo'n makelaarsfunctie buiten het overheidsdomein is iDEAL, waarmee je bij online-betalingen de bank van je keuze selecteert.

De rol van de herkenningsmakelaar zal moeten meegroeien met ontwikkeling van het ID stelsel NL. Een van de vragen die daarbij aan de orde is, is of (ook) behoefte bestaat aan publieke invulling van de makelaarsfunctie.

Lijn:
De Belastingdienst bezint zich op de rol van de herkenningsmakelaar in het ID stelsel NL, in het bijzonder op de behoefte aan eventuele publieke invulling van deze functie.

6.4 Beheer en toezicht

Zoals eerder is opgemerkt zijn toezicht, adequate toe- en uittredingsregels en fall backmechanismen in een ID Stelsel NL essentieel. Daarnaast moeten goede arrangementen beschikbaar zijn voor beheer van het stelsel, waarin marktpartijen een volwaardige rol kunnen spelen maar ook regie door de belanghebbende overheidspartijen verzekerd is. De wijze waarop het toezicht in het huidige afsprakenstelsel eHerkenning is vormgegeven moet – mede op basis van de ervaringen in de DigiNotar-kwestie – worden aangescherpt. Daarbij moet ook de regeling en organisatie van het PKIoverheid-stelsel worden betrokken.

Op dit moment wordt gewerkt aan overdracht van het beheer van eHerkenning aan Logius. Daarbij wordt de verhouding tussen marktpartijen en overheid en de verhouding tussen beheer- en toezichttaken van Logius bezien.

Lijn:
De Belastingdienst participeert actief in activiteiten in eHerkenning voor aanscherping van het systeem van toezicht en inrichting van het beheer, ten behoeve van doorontwikkeling naar het ID Stelsel NL.

1870002 00837

7 Migratie bij belastingen, toeslagen, douane, overige stromen

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens de migratie voor belastingen, toeslagen, douane en overige stromen beschreven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen stappen in 2012-2013 en stappen tot 2015.

7.1 Belastingen

7.1.1. Aangifteprogramma Easytax

Easytax met DigiD

Het Aangifteprogramma Easytax wordt de komende jaren geleidelijk uitgefaseerd, te beginnen met de IB-aangifte in 2014.

Gewenst is ophoging van het niveau DigiD van Basis naar Hoog, evt. eerst naar Midden, een en ander in het bijzonder vanwege het tonen van de VIA-gegevens. De vraag of dit nog moet worden gerealiseerd in het uit te faseren Easytax hangt mede af van beslissingen over de vraag of voor ophoging van het niveau eerst een tussenstap wordt gezet naar DigiD midden of meteen wordt overgegaan naar eID (DigiD hoog) al dan niet in combinatie met bankmiddelen (zie 6.1.3).

De vraag naar ophoging geldt ook voor DigiD Machtigen.

Een probleem is dat nabestaanden bij overlijden geen digitale aangifte kunnen insturen met DigiD. Daarom moet in ongeveer 120.000 gevallen op papier aangifte worden gedaan. De vraag is of een oplossing op korte termijn kan worden gerealiseerd die niettemin in het eindbeeld past (zie 6.2.3.)

Lijn:

Uitfaseren DigiD Basis op 1 januari 2014. Easytax maakt vanaf 1 januari 2014 gebruik van DigiD Midden (of DigiD Hoog dan wel bankmiddelen, indien beschikbaar).

Onderzoek naar tussenoplossing aangifte door nabestaanden.

Easytax met pincode

Er is ook nog een Easytax-variant met pincode. Het is een aangifte-applicatie waarin aangiftes IB (VA en DA) en (enkele oude jaren Toeslagen) gedaan kunnen worden. Bij het inzenden moet de aangever een viercijferige pincode intypen. Deze wordt niet gecontroleerd in het ontvangstproces. De betrouwbaarheid van het proces is dus heel laag.

De Easytax pincode wordt op dit moment nog gebruikt door :

- zelfaangevers die geen gebruik (kunnen) maken van eigen DigiD: niet-ingezetenen.

- enkele groepen dienstverleners: HUBA-partijen, andere maatschappelijke intermediairs, (kleine) fiscale dienstverleners. Easytax-pincode is oorspronkelijk nooit bedoeld als oplossing voor dienstverleners, maar was alleen een beoogd product voor zelfaangevers.

Voor de niet-ingezetenen is er nog geen alternatief. De Belastingdienst ziet af van deelname aan de pilot die BZK/Logius dit jaar houdt met DigiD Buitenland, omdat de voorkeur uitgaat naar de snelle komst van eID. De uitgifte van DigiD Basis/Midden aan niet-ingezetenen geeft te veel risico's.

Voor de DA2011 campagne is een pilot uitgevoerd om met de grote HUBA partijen gebruik te maken van een eHerkenningsmiddel in combinatie met DigiD Machtigen voor het opvragen van VIA-gegevens. Een vergelijkbare pilot is in mei 2011 gehouden. De bedoeling is dat alle maatschappelijke intermediairs overgaan van de pincode naar eHerkenning in combinatie met DigiD Machtigen.

De fiscale dienstverleners zouden sowieso geen Belastingdienst aangiftemiddel moeten gebruiken. Ze kunnen worden verwezen naar commerciële software.

Lijn:

- *Easytax pincode zo snel mogelijk uitfaseren.*
- *Niet-ingezetenen: kunnen doorgaan met Easytax pincode zolang geen eID. Druk zetten op realisering eID bij BZK.*
- *Maatschappelijke intermediairs: eHerkenning en DigiD Machtigen. Easytax pincode voor de DA2012 (in 2013) alleen als terugvalscenario achter de hand te houden.*
- *Fiscale Dienstverleners: kunnen met Easytax pincode nog wel VA 2013 doen, maar met ingang van DA2012 wordt gebruik Easytax pincode afgeschaft. Gebruik blijft nog nog wel mogelijk voor oude jaren. Men moet over van Easytax-pincode naar BAPI-PKI als dan niet als verzamelcertificaat. Spoedig communiceren. De Easytax-aangifteprogrammatuur straks niet meer plaatsen op site-onderdeel Intermediairs. Niet eenvoudig te voorkomen dat men toch Easytax pincode zou gebruiken als men weet dat niet-ingezetenen het nog steeds kunnen downloaden en men daar gebruik van maakt. Bezien of hier toch gebruik zichtbaar zou blijven, dan zo nodig alsnog reageren.*

Gebruik van voorgedrukte machtigingscodes uitfaseren

Bij invoering van DigiD Machtigen heeft de Belastingdienst er, met het oog op stimulering van het gebruik, voor gekozen om een machtigingscode af te drukken op de aangiftebrief. Uit oogpunt van veiligheid is deze praktijk ongewenst; de code kan gemakkelijk in handen komen van een onbevoegde. Het is daarom wenselijk om het gebruik van voorgedrukte machtigingscodes op korte termijn uit te faseren. Bezien wordt of het gewenst is dit gepaard te laten gaan met communicatieactiviteiten rond DigiD Machtigen.

Lijn:
De voorgedrukte machtigingscode wordt uitgefaseerd met ingang van 2013 (aangiftejaar 2012).

7.1.2 MijnBelastingdienst/Berichtenbox MijnOverheid.

MijnBelastingdienst.nl komt beschikbaar vanaf 2014 (pilot 2013). Met de Berichtenbox Mijn Overheid wordt momenteel gepilot. Eerste uitrol eind 2012. Er wordt gebruik gemaakt van DigiD Basis, ofwel betrouwbaarheidsniveau 2. Gewenst is ophoging naar niveau 3.

MijnBelastingdienst en Berichtenbox MijnOverheid moeten geschikt worden gemaakt voor gebruik van middelen uit het ID Stelsel NL voor zowel authenticatie als autorisatie. Daarbij kan ook de doorgroei naar niveau 4 worden gerealiseerd (mede op basis van beschikbaarheid van bankmiddelen).

Lijn:
Ophoging naar DigiD Midden.
MijnBelastingdienst en Berichtenbox MijnOverheid geschikt maken voor gebruik van middelen uit ID Stelsel NL, waarmee tevens doorgroei naar niveau 4 wordt gefaciliteerd.

7.1.3. Persoonlijk domein ondernemers

Het persoonlijk domein ondernemers heeft wat betreft authenticatie een betrouwbaarheidsniveau dat hooguit vergelijkbaar is met STORK-2. Het is een Belastingdienstspecifiek authenticatiemiddel, dat hoge beheerkosten met zich meebrengt. De vraag is of het niveau STORK-2 nog rechtvaardigt om nieuwe functionaliteit in het PD ondernemers aan te bieden.
Op korte termijn, bij voorkeur uiterlijk over 2 jaar af te ronden, is upgrade naar een hoger betrouwbaarheidsniveau gewenst. Pas dan kan eventuele nieuwe functionaliteit, als die om een hogere betrouwbaarheid vraagt, worden toegevoegd.
Nagegaan is of voor het pd *quick fixes* mogelijk zijn om snel met relatief kleine inspanning de betrouwbaarheid binnen de bandbreedte van het huidige authenticatiemiddel/proces te optimaliseren, daarmee het betrouwbaarheidsniveau op te krikken en ook na 2015 nog een aantal jaren gebruik mogelijk te maken. Quick fixes zijn:

a. brief met wachtwoord aangetekend verzenden of laten afhalen met tonen legitimatie;
b. monitoren ingezonden berichten op IP-adressen;
c. in communicatie nog eens benadrukken van het persoonlijk gebruik van het persoonlijk domein;
d. uitsluiten berichten herkenbaar afkomstig van (beconnummer via uitstelbestand) van niet bedoelde gebruikers.

Uitkomst is dat deze *quick fixes* niet voor de hand liggen (toegevoegde waarde laag, inspanning hoog, kosten hoog).
Beter is daarom aan te sluiten op het gebruik van middelen in het kader van ID Stelsel NL.

Het wachtwoord voor het persoonlijk domein ondernemers wordt uitgegeven op niveau van het bedrijf (Fi-nummer). Het wordt daarom de facto vaak door meer dan een medewerker gebruikt (voor verschillende belastingsoorten). De oplossing hiervoor nog te bezien.

Lijn:
De huidige authenticatievoorziening pd wordt niet geoptimaliseerd, maar ontkoppeld van het persoonlijk domein. Daarmee verliest deze het Belastingdienst-specifieke karakter. Er wordt gebruik gemaakt van eID, eHerkenningsmiddelen, bankmiddelen (indien

beschikbaar). Deze overgang wordt voltooid binnen 3 jaar (afronding uiterlijk op 1 januari 2015). In de overgangsfase wordt langs een op te stellen migratiepad het gebruik van de eigen pd-authenticatievoorziening geleidelijk uitgefaseerd (tijdelijk twee middelen naast elkaar bruikbaar).

Oplossing voor de huidige situatie waarin meer medewerkers gebruik maken van het zelfde wachtwoord wordt nog bezien.

7.1.4 BAPI

Voor machine-machine verkeer op het gebied van belastingaangiften (en kopie-aanslagen) wordt nog op grote schaal gebruik gemaakt van het BAPI-kanaal. Het is een specifiek Belastingdienstkanaal met eigen authenticatiemiddelen: BAPI-PIN (lager dan niveau 2 STORK) en BAPI-PKI (niveau 3 STORK).

Het BAPI-kanaal zelf

Het beleidsvoornemen is al geruime tijd om het BAPI-kanaal uit te faseren, niet alleen gezien het specifieke karakter, ook vanwege gedateerdheid van het gehele concept en de technologie.

Met ingang van 1 januari 2013 wordt SBR/Digipoort het exclusieve kanaal voor IB/Vpb aangiftes. Voor IB/Vpb is het BAPI-kanaal uiterlijk begin 2017 geheel buiten gebruik. Vanaf 1 januari 2013 kan het BAPI-kanaal alleen nog worden gebruikt voor belastingjaren 2011 en ouder.

Met ingang van 1 januari 2014 wordt SBR/Digipoort ook het exclusieve kanaal voor OB/ICP. Ook voor OB/ICP is BAPI vanaf dat moment alleen nog bruikbaar voor oudere tijdvakken.

Voor LH is er wel het voornemen tot fasering over te gaan, maar gezien de mogelijke ontwikkelingen rond loonsomheffing is tot nu toe afgezien van een richtinggevende datum.

Lijn (intussen besloten):
Ook voor LH wordt een uitfaseringsstrategie voor het BAPI-kanaal gevolgd. Dat vraagt om een introductie van Digipoort als exclusief kanaal vanaf 2015. De volledige buitengebruikstelling van BAPI (voor oude tijdvakken/jaren) kan dan enkele jaren later (doch duidelijk voor 2020) zijn gerealiseerd. Tijdstip en wijze van implementatie vraagt nader overleg met de sector.

BAPI-verzamelcertificaten

In de praktijk worden BAPI-PKI certificaten gebruikt in gevallen waarin dat niet gewenst is. De opsteller van de aangifte maakt daarbij gebruik van online of offline-softwarepakketten en ondertekent met een certificaat van de software-leverancier/portaaldienstverlener; datzelfde certificaat wordt ook gebruikt door (vele) andere gebruikers van de software. Dit is het zogenoemde gebruik van verzamelcertificaten. In dat geval is voor de Belastingdienst niet herleidbaar wie de opsteller van de aangifte is. De Belastingdienst heeft aangekondigd om – in overleg met de sector – over te gaan tot uitfaseren van het gebruik van verzamelcertificaten.

1870002 00837

Uit onderzoek[19] is gebleken dat geen alternatief aan de markt kan worden geboden dat snel kan worden geïntroduceerd, dat kan worden gecontroleerd door de Belastingdienst en dat (mede in het licht van de voorgenomen uitfasering van BAPI zelf) toekomstvast kan worden genoemd. Daarom ligt meer voor de hand om af te dwingen bij de overgang voor de diverse middelen naar Digipoort, dat gebruik gemaakt wordt van authenticatiemiddelen van eHerkenningspartijen, eID en banken en van expliciete machtigingen(registratie). Voor IH/Vpb is trouwens ook bij Digipoort nog een overgangsperiode nodig van eerst nog toegelaten gebruik van verzamelcertificaten naar afschaffing daarvan. Zie hierna.

Deze koers geeft software- en portaalleveranciers de gelegenheid hun producten en diensten structureel aan te passen aan de gewenste situatie en voorkomt dat zij moeten investeren in tijdelijke en daardoor minder renderende tussenstappen.

Lijn (intussen besloten):

- *BAPI-verzamelcertificaten worden uitgefaseerd door overgang naar de structurele oplossing binnen het ID Stelsel NL, dus met gebruikmaking van het samenstel van Digipoort/beschikbare authenticatiemiddelen/machtigingenregister bij voorkeur vanaf 2015. Pilots in 2013/2014. Een en ander te bepalen in overleg met de sector.*
- *Tot die tijd wordt gebruik van verzamelcertificaten in zowel BAPI als Digipoort geaccepteerd.*
- *Voor loonheffing wordt de planning voor uitfasering BAPI-verzamelcertificaten mede bezien in relatie tot de ontwikkelingen rond de loonsomheffing.*

BAPI-PIN

BAPI-PIN is een zwak authenticatiemiddel, lager dan niveau 2 STORK. Het is niet ingezet bij Toeslagen, wel in gebruik bij IH/Vpb, OB/ICP en LH. De Belastingdienst heeft aangekondigd – in overleg met de sector – over te gaan tot uitfasering. Als verwacht moment van besluitvorming is afgegeven februari 2012. Overleg is toegezegd eind januari/begin februari. Uitfaseren wordt door de markt verwacht ergens na juni 2012. Gewenst is afscheid te nemen van dit zwakke middel per 1 januari 2013. Alternatieven voor de markt zijn de al bestaande mogelijkheden: gebruik PD ondernemers, gebruik verzamelcertificaten, gebruik BAPI-PKI. Er zijn geen goede andere alternatieven (zie Bijlage .., Toetsing oplossingsalternatieven BAPI-PIN, BAPI-verzamelcertificaten en specifiek gebruik FOS-kanaal). Geaccepteerd wordt dat tijdelijk enig extra gebruik ontstaat van het gebruik van verzamelcertificaten.

Lijn (intussen besloten):
BAPI-PIN wordt uitgefaseerd per 1 januari 2013. Alternatieven voor de markt zijn de al bestaande mogelijkheden: gebruik pd ondernemers, gebruik verzamelcertificaten, gebruik BAPI-PKI. Geaccepteerd wordt dat tijdelijk enig extra gebruik ontstaat van verzamelcertificaten.

Gebruik verlopen certificaat LH

In het BAPI-kanaal kan voor LH (in tegenstelling tot Vpb/IB/OB) met verlopen certificaten aangifte worden gedaan. Er loopt impactanalyse hoe dit af te schaffen. Bij overgang naar

[19] Bijlage 4:Toetsing oplossingsalternatieven BAPI-PIN, BAPI-verzamelcertificaten en specifiek gebruik FOS-kanaal.

KPN ontstaat in ieder geval een nieuwe periode met alleen geldige certificaten, maar dat is niet voldoende. Voorkomen moet worden dat desondanks met Diginotar-certificaat aangifte zou worden gedaan. Voor de nieuwe situatie moet ook het intrekken en verlopen van KPN-certificaten tot blokkeren van aangiften via die certificaten leiden.

Lijn (intussen besloten):
Uitfaseren van mogelijkheid gebruik verlopen certificaten voor LH per 1 januari 2013 of kort daarna.

7.1.5 Digipoort (PI)

In het kader van Digipoort (PI) is een begin gemaakt met gebruik van het aanbod van het authenticatiemiddel PKI-O (STORK niveau 4) dat bestemd is voor gebruik breed binnen de overheid en buiten de overheid. De nu betrokken uitvragende partijen zijn banken, CBS, KvK en Belastingdienst. De Belastingdienst gaat voor IB/Vpb per 1 januari 2013 en voor OB/ICP per 1 januari 2014 over op het exclusieve gebruik van SBR/Digipoort.

Vooralsnog is als beleid geformuleerd (en in het kader van SBR/Digipoort is dit nu het aanbod) dat alleen van PKI-O gebruik kan worden gemaakt. Daarnaast is de basisvoorziening van de Belastingdienst beschikbaar in de vorm van het persoonlijk domein.

Verzamelcertificaten SBR/Digipoort

Op dit ogenblik wordt beleid ontwikkeld met betrekking tot het gebruik van verzamelcertificaten bij SBR/Digipoort. Omdat kleinere ondernemers het gebruik van PKI-O erg kostbaar vinden en omdat er niet-inhoudelijke portaaldienstverleners zijn kan ook hier een praktijk van verzamelcertificaten ontstaan. Het alternatief is dat de aangever een authenticatiemiddel (eHerkenningspartijen, eID, bankmiddelen) gebruikt en met behulp van eHerkenningsstelsel zijn identiteitsverklaring laat toevoegen aan het bericht laat toevoegen door een vertrouwde eHerkenningspartij, die het vervolgens met een PKI-O certificaat aanbiedt aan de Belastingdienst. Dat is een toekomstvaste oplossing die in het ID Stelsel NL zou passen. Dit alternatief is niet (voldoende) beschikbaar per 1 januari 2013. Daarmee is het inzetten op een oplossing per 1 januari 2014 en het tot zolang toelaten van verzamelcertificaten de meest gewenste optie.

Lijn:

- *voor IH/Vpb en OB/ICP voor Digipoort inzetten op een oplossing voor verzamelcertificaten per uiterlijk 1 januari en het tot zolang toelaten ervan.*
- *voor Digipoort het mogelijk maken om door middel van een Generieke Ondertekenservice met een eHerkenningsmiddel (STORK 3 of hoger) aangifte te doen.*

Elektronische kopie-aanslagen SBR/Digipoort

De huidige opt-out machtigingsvoorziening in het BAPI-kanaal voor elektronische kopie-aanslagen wordt in eerste instantie voortgezet binnen SBR/Digipoort met het zogenaamde B2.

Lijn:
B2 uitfaseren door ingebruikneming van het publieke machtigingsregister bedrijven (en daarnaast eventueel gebruik van private machtigingsregisters).

7.1.6 FOS-kanaal

Het FOS-kanaal wordt gebruikt voor LH-aangiften (grote berichten). Er is nu geen gebruik van PKI-certificaten in FOS-kanaal. Toegang met username/wachtwoord, een zwak authenticatiemiddel. Bovendien wordt nu regelmatig gekozen voor FOS omdat het gratis is (toezicht op alleen gebruik voor grote berichten functioneert niet goed; de regels zijn niet scherp). Dat is ongewenst. Gewenst is spoedig PKI-O te introduceren, per 1 januari 2013 of kort daarna. Drie varianten: huidig FOS met PKI-O, of FTP met PKI-O via Digipoort, of geen grote-berichtenkanaal meer voor LH. Voor de eerste twee varianten loopt nu een impactanalyse.

Ook in het FOS-kanaal komt 'verzameld inzenden' voor zoals in het BAPI-kanaal met verzamelcertificaten. Dat wordt niet opgelost met deze PKI-O authenticatie, maar met het ook voor dit kanaal realiseren van een overgang naar beschikbare authenticatiemiddelen/gebruik eHerkenningsstelsel. Wens is 2015. Pilots in 2013/2014. Nader te bepalen in overleg met sector.

Lijn (intussen besloten):

- *PKI-O introduceren, per 1 januari 2013 of kort daarna.*
- *Ook in FOS-kanaal 'verzameld inzenden' uitfaseren door een overgang naar structurele oplossing binnen ID Stelsel NL. Wens Belastingdienst is per 2015. Pilots in 2013/2014. Nader te bepalen in overleg met sector.*

7.1.7 Overige stromen bij belastingen

De volgende diensten zijn verder beschikbaar voor belastingen:

- PD EU VAT refund
- PD eVAT
- Online-formulieren

Lijn:
Het is nodig deze diensten ook van hogere niveaus van authenticatie te voorzien en onder het ID Stelsel NL en de daarbij behorende middelen te brengen.

7.2 Toeslagen

7.2.1 MijnToeslagen

Particulieren zelf kunnen voor de toeslag-jaargangen vanaf 2012 naar MijnToeslagen met DigiD-Basis. Daarin worden de vertrouwelijke gegevens getoond die relevant zijn voor Toeslagen en kunnen bestaande en nieuwe toeslagen aangepast respectievelijk aangevraagd worden.

Op dit moment is het nog niet mogelijk om een ander te machtigen mbv DigiD-Machtigen. Dit heeft tot gevolg dat mensen zie zich laten vertegenwoordigen door familie of kennissen hun DigiD af moeten geven. Toeslagen plant om januari 2013 hun

webportaal aan te sluiten op DigiD machtigen. Oude toeslag-jaargangen worden bediend via Easytax.

Maatschappelijke dienstverleners (basis en regulier) krijgen vanaf het toeslagjaargang 2012 geen elektronische diensten aangeboden. Klanten kunnen hun eigen DigiD meenemen en ter plekke op een systeem van de dienstverlener inloggen in eigen toeslag portaal. Betrouwbaarheidsniveau is daarmee te laag en de machtigingsvoorziening ontbreekt.

Lijn:

- *DigiD Machtigen per 1 januari 2013.*
- *Uitfaseren DigiD Basis op 1 januari 2014. Gebruik van DigiD Midden (met doorgroei naar DigiD Hoog dan wel bankmiddelen, zodra beschikbaar).*
- *Maatschappelijke dienstverleners zonder overeenkomst maken gebruik van DigiD Machtigen in combinatie met eHerkenningsmiddelen*

7.2.2 Servicepunten met speciaal portaal

Maatschappelijk intermediairs (intensief). Is geregeld in Uitvoeringsbesluit AWIR. Autorisatie via overeenkomsten met de Belastingdienst waarmee met toegang krijgt tot een speciaal portaal. Hiertoe worden aan de organisatie maximaal 6 tokens verstrekt ongeacht het aantal betrokken medewerkers. De tokens worden niet verstrekt op naam maar worden gedeeld door geautoriseerde medewerkers. De organisatie is verantwoordelijk voor de autorisatie procedure. Op basis van regelgeving mag een geautoriseerde medewerker van de organisatie met ondubbelzinnige toestemming van een belanghebbende via het Servicepunt vertrouwelijke gegevens inzien en toeslagen aanvragen of aanpassen. De Belanghebbende moet zich ook authenticeren bij de HIP. Hiertoe dient het ID-kaart nummer (van Belanghebbende) geregistreerd te worden bij elk contact met het Servicepunt. De Belastingdienst kan dit nummer overigens niet controleren. Zowel Servicepunt als de Belastingdienst hebben verantwoordelijkheden in deze procedure.

Lijn:

- *Blijvende ondersteuning van maatschappelijke dienstverleners bij hun taak voor niet-zelfredzamen.*
- *Voor maatschappelijke dienstverleners met wettelijke taak onderzoek doen naar eenvoudige machtigingsgsetting voor niet-zelfredzamen, extra waarborgen bij deze dienstverleners eisen op terrein registratie en archivering. Kan bestaan uit registratie machtiging onder voorwaarden door de gemachtigde. Blijft daarmee binnen ID Stelsel NL.*

7.2.3 BAPI

Fiscale dienstverleners kunnen vanaf voorjaar 2012 gebruik maken van het BAPI kanaal, alleen voor het aanleveren van aanvragen. Er worden geen vertrouwelijke gegevens beschikbaar gesteld. Voor het inzenden van aanvragen geen waarborgen dat een dienstverlener alleen aanvragen indient waarvoor hij is geautoriseerd is (zoals overigens steeds in BAPI-kanaal). Het beleidsvoornemen is al geruime tijd om het BAPI-kanaal uit

te faseren, niet alleen gezien het specifieke karakter, ook vanwege gedateerdheid van het gehele concept en de technologie. In dat licht is de introductie van BAPI-Toeslagen geen goede zaak.

Lijn:
Zie ook onder 7.1.4. BAPI-kanaal uitfaseren en migratie naar DigiPoort PI. Wens per 1 januari 2015. Overleg met sector.

7.3 Douane

7.3.1 Digipoort (OTP)

Via Digipoort (OTP) lopen met name de diverse aangiftestromen van de Douane. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het X.400-protocol. Toegang vindt daarmee plaats op basis van X.400-netwerkadres. Er is toegang op basis van een vergunning. Berichten worden niet ondertekend. In de back-office word gecheckt op afgifte vergunning.

Bij aangifte door een ander dan de ondernemer kan (in bepaalde gevallen??) worden uitgegaan van vertegenwoordiging op grond van de wet met eigen verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden voor de vertegenwoordiger.

Douane maakt met het X.400-protocol nog geen gebruik van authenticatiemiddelen als certificaten.Voor autorisatie van dienstverleners: zie hoofdstuk Componenten migratie en autorisatie.

Lijn:

- *Het X400-koppelvlak voor Douane wordt in 2012 uitgefaseerd. In de plaats daarvan .....*
- *Nader uit te werken en daarbij rekening te houden met activiteiten van Douane in kader van SUBDAX en eHerkenning.*

7.3.2 Persoonlijk domein ondernemers

Bedrijven kunnen het persoonlijk domein ondernemers gebruiken voor verschillende aangiften accijnzen en verbruiksbelastingen. Enkele formulieren zijn geschikt gemaakt voor aangiften door intermediairs. Deze gebruiken hun *eigen* persoonlijk domein voor aangiften van klanten.

Lijn:

- *De huidige authenticatievoorziening pd wordt niet geoptimaliseerd, maar ontkoppeld van het persoonlijk domein. Deze verliest het Belastingdienst-specifieke karakter. Er wordt gebruik gemaakt van eID, eHerkenningsmiddelen, bankmiddelen (indien beschikbaar). Zie verder 7.1.3.*
- *Het doen van aangiften door intermediairs wordt mogelijk door gebruik te maken van een machtigingenvoorziening uit het ID-Stelsel NL waarmee van het persoonlijk domein van de ondernemer gebruik zelf kan worden gemaakt voor de betreffende dienst. Gewenste invoering 2013/2014.*

7.4 Overige stromen

De overige stromen betreffen met name de grote gegevensstromen zoals van en naar de Belastingdienst: CBS, DUO, gemeenten, banken etc.
Het betreft vooral het gebruik van kanalen voor zgn. grote berichten. De uitwerking hiervan vindt afzonderlijk plaats.

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Agendapunt 7:

Memo uitvoeringstoets

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
22 maart 2012

Auteur
[redacted]

memo

Uitvoeringstoets

Hierbij ter bespreking een memo van Cluster Uitvoeringsbeleid over de werkwijze in het kader van uitvoeringstoets. Dit memo is een uitwerking van het memo dat mei 2010 in het MT vastgesteld is. Het memo is afgestemd met het Landelijk Kantoor Belastingregio's, Landelijk Kantoor Douane, Belastingdienst/Toeslagen en binnen DGBel met de clusters Fiscaliteit, Bedrijf en IV.

Het verrichten van de uitvoeringstoets is een kerntaak van DGBel, Cluster Uitvoeringsbeleid. De toets is bedoeld om de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid van door de Belastingdienst uit te voeren (wettelijke) maatregelen vooraf te beoordelen en de consequenties ervan voor processen en systemen te beschrijven. In dit verband wordt nauw samengewerkt met de adviesregisseurs van LKB, Douane en Toeslagen. Bij het opstellen van de uitvoeringstoets wordt gebruik gemaakt van (globale) impactanalyses en (outline) business cases.

Bijzondere aandachtspunten zijn:

- De noodzaak van bewaking van integraliteit bij uitvoeringstoetsen van complexe en/of procesoverstijgende maatregelen. De adviesregisseurs van de verschillende organisatie-onderdelen vervullen hierbij een belangrijke rol.
- Uitvoeringstoetsen voor complexe en/of procesoverstijgende maatregelen zullen door het MT worden besproken.

1870002 00837

Ministerie van Financiën

Aan
Cluster Uitvoeringsbeleid

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
22 maart 2012

Auteur
[redacted]

memo

Hoe werken wij: Uitvoeringstoets

In dit memo wordt inzicht gegeven in het doel en de strekking van de uitvoeringstoets, de rollen van de verschillende betrokkenen en - als sluitstuk - het proces van besluitvorming. Dit om te komen tot een gedragen werkwijze en verdere professionalisering van de advisering. Het stuk is een uitgewerkte en geactualiseerde versie van het memo waarmee het MT Belastingdienst in mei 2010 heeft ingestemd.

1. Inleiding

Eén van de taken van het Cluster Uitvoeringsbeleid van DGBel is het uitbrengen van de uitvoeringstoets. De uitvoeringstoets wordt op verzoek of op eigen initiatief uitgebracht. Aanleiding voor de uitvoeringstoets kan zijn:

- politieke of bestuurlijke wensen;
- voornemens voor nieuwe wetgeving;
- wijzigingen van wetgeving op de terreinen van fiscaliteit, sociale zekerheid, toeslagen en Douane;
- nieuwe facilitaire en ondersteunende processen en wijzigingen in deze processen;
- rijksbrede operaties en verkenningen.

In het hele adviseringstraject van wetgeving is de Belastingdienst één van de spelers in het krachtenveld van verschillende belangen. De uitvoeringstoets geeft, kort gezegd, inzicht in de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid van wensen en voorgenomen maatregelen en wordt steeds voorafgaand aan de besluitvorming over de maatregelen afgegeven.

1870002 00837

2. Totstandkoming en inhoud uitvoeringstoets

Aanleiding voor het uitbrengen van een uitvoeringstoets
Frequent ontvangt DGBel vragen over de uitvoerbaarheid van wensen en maatregelen. Cluster Uitvoeringsbeleid van DGBel heeft als taak om de politiek-bestuurlijke leiding, DGFZ en andere belanghebbenden te informeren over de impact van nieuwe maatregelen op de Belastingdienst en de betrokken doelgroepen. De uitvoeringstoets van DGBel heeft tot doel om snel en systematisch de verschillende uitvoeringsaspecten in beeld te krijgen. Het kan daarbij gaan om wetsvoorstellen (bijv. Belastingplan), voorstellen vanuit de Europese Commissie (bijv. vulling van zogenaamde BNC-fiches voor o.a. de Douane), incidentele of spoedeisende vragen vanuit politiek of bestuur en een beoordeling van een idee voor proces- of productvernieuwing.

Samenwerking bij totstandkoming uitvoeringstoetsen
In alle gevallen komt de uitvoeringstoets tot stand in nauwe samenwerking tussen Cluster Uitvoeringsbeleid en de contactpersonen in het Landelijk Kantoor Belastingregio's, bij Belastingdienst/Toeslagen en het Landelijk Kantoor Douane(met het onderdeel wetgevingscoördinatie van het Landelijk Kantoor Douane wordt nog verder gesproken over de precieze invulling van de aanpak). De contactpersonen zijn de daartoe aangewezen adviesregisseurs van de verschillende dienstonderdelen. Cluster Uitvoeringsbeleid heeft een initiërende, aanjagende en coördinerende functie.

Wat houdt de uitvoeringstoets in?
Cluster Uitvoeringsbeleid vraagt advies aan de Belastingdienst bij elke politieke of bestuurlijke wens of voorgenomen maatregel met gevolgen voor de organisatie. Dit advies ziet op organisatorische en personele consequenties, gevolgen voor de betrokken doelgroepen, de werkprocessen van de organisatie. De uitvoeringstoets die door DGBel wordt gemaakt op basis van het advies, vormt input voor de jaarplanning, meerjaren-planning en voor de budgettaire en IV-kaders.

De centrale vragen van de uitvoeringstoets voor DGBel zijn:

1. Is de maatregel voor de Belastingdienst uitvoerbaar?
2. Biedt de maatregel voldoende waarborgen voor handhaving en toezicht?
3. Kan de maatregel tijdig worden gerealiseerd?
4. Wordt met de maatregel een bijdrage geleverd aan de vereenvoudigings-doelstelling voor de Belastingdienst?

5. Welke effecten heeft de maatregel op de kosten (uitvoeringskosten Belastingdienst, administratieve lasten en lasten burger) en de omvang van het personeelsbestand van de Belastingdienst?
6. Welke gevolgen, randvoorwaarden en risico's kunnen worden onderkend? Hierbij gaat het om het tijdig en binnen de financiële en andere concernkaders realiseren van de maatregelen?
7. Is de bepaling begrijpelijk en toepasbaar voor de burger?
8. Leent de voorgestelde wettelijke bepaling zich voor voorinvulling?

3. De advisering

Verzoek om advies voor uitvoeringstoets, rol (strategisch) adviesregisseurs
Zodra een wens of voorgenomen maatregel bekend wordt of wanneer het wetgevingsproces ver is gevorderd, wordt er een uitvoeringstoets gevraagd. Het Cluster Uitvoeringsbeleid vraagt daartoe eerst advies aan een strategisch adviesregisseur van het Landelijk Kantoor Belastingregio's of een adviesregisseur van een van de andere organisatie-onderdelen wanneer de voorgenomen maatregel betrekking heeft op andere dan belastingprocessen. Adviesregisseurs geven een oordeel over de uitvoerbaarheid van maatregelen in de processen van de Belastingdienst. Raakt een wens of voorgenomen maatregel het terrein van meer dan één adviesregisseur, dan wordt het advies gevraagd aan de meest betrokken adviesregisseur. Deze adviesregisseur zorgt voor coördinatie en afstemming met de verschillende onderdelen van de Belastingdienst (Belastingdienst blauw, B/CA, B/Toeslagen en Douane).

De strategische adviesregisseurs van het Landelijk Kantoor Belastingregio's zijn voor DGBel het aanspreekpunt advisering bij ingrijpende maatregelen op het terrein van wetgeving en voorbereiding op wetgeving. Zij borgen de integraliteit voor de blauwe processen. Daarnaast zorgen zij waar relevant voor coördinatie en afstemming met de andere organisatieonderdelen. Cluster Uitvoeringsbeleid en de strategische adviesregisseurs bespreken periodiek de lopende zaken, de ervaringen over en weer en mogelijke verbeteringen van het adviestraject.

Werkwijze advisering
Verzoeken om advies kennen verschillende verschijningsvormen en doorlooptijden. De diepgang van advisering wordt voor een belangrijk deel bepaald door de deadline voor het uitbrengen van de uitvoeringstoets. In reguliere wetgevingstrajecten zoals het Belastingplan kan de doorlooptijd enkele weken bedragen, bij spoedvragen vanuit de politiek, enkele uren. De werkwijze moet zodanig zijn, dat vragen snel bij Cluster Uitvoeringsbeleid binnenkomen en zonder vertraging worden doorgezet naar de (meest) betrokken adviesregisseur. Cluster Uitvoeringsbeleid geeft daarbij het tijdsbestek aan waarbinnen advisering moet plaatsvinden. De adviesregisseurs moeten bereikbaar zijn om het verzoek in ontvangst te nemen en op het aangegeven tijdstip een advies uit te brengen. Het advies heeft een integraal karakter en bevat de gevolgen Belastingdienstbreed, dus zowel de gevolgen voor Belastingdienst blauw in alle schakeringen (inclusief B/CA), als voor Toeslagen en Douane.

Impactanalyse

Voor de advisering maakt de adviesregisseur van een van de organisatie-onderdelen gebruik van de impactanalyse. De impactanalyse geeft antwoord op de centrale vragen (zie pag. 2). Indien de beschikbare tijd beperkt is (van slechts enkele uren tot enkele dagen) is de beantwoording korter en minder diepgaand. In dat geval wordt in de beantwoording expliciet aangegeven de betrouwbaarheid van de kostenschattingen (eventueel bandbreedtes) en de eventuele risico's van de maatregel. In de impactanalyse geeft de adviesregisseur ook inzicht in het vervolgtraject. DGBel gebruikt de informatie uit de impactanalyse voor de uitvoeringstoets. De uitvoerings-

toets vormt input bij de politieke/bestuurlijke besluitvorming om een maatregel al dan niet te realiseren. In de meeste gevallen wordt met een impactanalyse volstaan.

Businesscase
Afhankelijk van de beschikbare tijd of de ingrijpendheid van een maatregel kan de impactanalyse worden gevolgd door een businesscase. Een businesscase kan ook worden opgesteld bij door de Belastingdienst zelf gewenste of geïnitieerde maatregelen. De businesscase wordt opgesteld door de adviesregisseur. Een businesscase is een nadere uitwerking van de impactanalyse, gaat dieper en vergt meer tijd. De diepgang en doorlooptijd kunnen variëren van gemiddeld drie tot zes weken, onder meer afhankelijk van de fase waarin de businesscase wordt gemaakt, het vervolgtraject van de maatregel en het politieke/bestuurlijke belang van een voorgestelde maatregel.

Model advisering
Voor het uitbrengen van het advies aan Cluster Uitvoeringsbeleid maken de adviesregisseurs gebruik van het sjabloon advisering (inclusief werkinstructie bijgevoegd in de bijlagen 1-3). Zij baseren zich op de uitkomsten van de impactanalyse of businesscase. Het ingevulde sjabloon moet alle van belang zijnde elementen bevatten voor de politieke/bestuurlijke besluitvorming. Cluster Uitvoeringsbeleid baseert de uitvoeringstoets op de advisering van de adviesregisseurs.

4. Rol Cluster Uitvoeringsbeleid

De rol van Cluster Uitvoeringsbeleid bestaat uit de volgende elementen:

- Zorgdragen voor een tijdige adviesaanvraag aan de adviesregisseur;
- Bewaken van tijdige advisering door de betrokken adviesregisseur;
- Toetsen of het advies alle relevante elementen bevat;
- Toetsen van het advies op strategische, bestuurlijke en politieke elementen;
- Integraliteit (alle betrokken organisatie-onderdelen) van het advies toetsen;

- Zorgdragen voor het tijdig uitbrengen van de uitvoeringstoets aan de aanvrager van de uitvoeringstoets.

Op basis van de eigenstandige rol kan Cluster Uitvoeringsbeleid in de uitvoeringstoets afwijken van het advies van de adviesregisseur. Indien er een voornemen bestaat om af te wijken van dat advies treedt het Cluster Uitvoeringsbeleid in overleg met de adviesregisseur.

Afstemming uitvoeringstoets binnen DGBel
Binnen DGBel heeft het Cluster Uitvoeringsbeleid de coördinerende rol bij de uitvoeringstoets en schakelt andere clusters waar nodig aan. Andere clusters worden, waar relevant, geïnformeerd over adviesaanvragen. Uitvoeringsbeleid stemt hierbij nauw af met het Cluster Bedrijf over de budgettaire kaders, met het Cluster IV over de gevolgen voor de IV-keten en met het Cluster Fiscaliteit over fiscaal-technische aangelegenheden.

5. Besluitvorming

Bij maatregelen zonder ingrijpende gevolgen voor de Belastingdienst brengt Cluster Uitvoeringsbeleid de uitvoeringstoets rechtstreeks uit aan de aanvrager. Dat kunnen andere directoraten-generaal binnen het ministerie van Financiën of onderdelen van andere departementen zijn. Zijn de gevolgen van een maatregel ingrijpend dan vindt besluitvorming op basis van de uitvoeringstoets plaats in het MT Belastingdienst. Hiertoe worden de uitvoeringstoetsen aan het MT Belastingdienst voorgelegd, om zodoende draagvlak en de aansluiting met de uitvoeringsorganisatie ook formeel te borgen. Het voorleggen van een uitvoeringstoets aan het MT wordt bepaald in samenspraak tussen Cluster Uitvoeringsbeleid en (strategisch) adviesregie. Na besluitvorming door het MT brengt Cluster Uitvoeringsbeleid de uitvoeringstoets uit aan de aanvrager.
Een uitvoeringstoets met het oordeel "niet uitvoerbaar" wordt altijd afgestemd met

6. Implementatie

Cluster Uitvoeringsbeleid informeert de (strategische) adviesregisseurs over de (politieke) besluitvorming van maatregelen. Na positieve (politieke) besluitvorming over een maatregel start de uitvoering met implementatie van een maatregel. Naast bij voorbeeld het opstellen van een plan van aanpak omvat deze fase ook de wijziging van de portfolio. De realisatie van de maatregelen waarover in het kader van de uitvoeringstoets is besloten vindt plaats op basis van een *plan van aanpak*. Dit plan van aanpak wordt opgesteld door de adviesregisseur. Adviesregie informeert Cluster Uitvoeringsbeleid vroegtijdig en pro-actief over belangrijke ontwikkelingen, verstoringen e.d. in het implementatietraject. Cluster Uitvoeringsbeleid informeert waar nodig het MT Belastingdienst.

7. Evaluatie

Bij de totstandkoming van veel wetten is een evaluatie voorzien. Heeft de regeling wel het beoogde effect gehad (effectmeting)? Bij de uitvoering worden gegevens vastgelegd voor een eventuele *evaluatie.* De gegevens die de Belastingdienst in het kader van een evaluatie heeft verzameld worden desgevraagd verstrekt aan de uitvoerder van de evaluatie. Dat kan zijn DGFZ of een ander departement. De uitkomsten van een evaluatieonderzoek kunnen weer input zijn voor wensen van de politiek of voor bijstellingen in de wetgeving.

BIJLAGE 1: De impactanalyse

Belastingdienst

Sjabloon advisering

Advisering

Onderwerp vraag			
Volgnummer		Opgemaakt op	
Vraagsteller		Datum indiening vraag	
Auteur		Bedrijfsonderdeel	
Teamleider		Team	
Afgestemd met			

Reikwijdte vraag

Vraag raakt	

Vraag en achtergrond

Vraag	
Achtergrond	
Aanvullende documenten	

Uitwerking advies

Omschrijving van de wijziging	
Samenvatting en conclusie	

Realiseerbaarheid maatregel

Is de maatregel voor de Belastingdienst uitvoerbaar?	
Wanneer kan de maatregel worden gerealiseerd. Is het inpasbaar in het portfolio en per wanneer?	

Gevolgen, randvoorwaarden en risico's

Welke gevolgen, randvoorwaarden en risico's (Globale toets)	
Voldoende waarborgen voor handhaving en toezicht BD?	

Vereenvoudigingsdoelstelling

Wordt een bijdrage aan de vereenvoudigingsdoelstelling van de BD geleverd?	

Is de bepaling begrijpelijk en toepasbaar voor de burger?	
Leent de bepaling zich voor voorinvulling? (IB)	

Uitvoering en besparingen

Welke effecten heeft de maatregelen in het totaal op kosten en besparingen en in hoeverre zijn zij toe te rekenen aan: - Wetgeving (vermindering uitvoeringskosten) - Administratieve lastenverlichting - Verminderen van aantallen belastingplichtigen / controledruk	
Toelichting: effecten elders, mogelijke alternatieven	

Bijlage 2

Belastingdienst

Sjabloon advisering

COPAFIJTH-BIM beoordeling ten behoeve van Globale Toets *Bijlage*

Administratieve lasten burger en bedrijfsleven	Bouwstenen t.b.v. uitwerkingen door DGBel: - Welke handelingen moeten worden verricht? - Kunnen de administratieve lasten worden weggenomen?
Externe voorlichting	- Wie verzorgt de communicatie? Belastingdienst of extern - Wat zijn de doelgroepen die de boodschappen ontvangen? - Op welke manier moet worden gecommuniceerd? (publieksvoorlichting, inlichten dienstverlening (BelTel/ klantendienst), website
Producten en diensten, brochures	Denk aan instructies, formulieren, documenten, aangifte, Easytax, verzoek, beschikking, aanslag, FAQ, website, brochures, handboeken, etc.
Bedrijfsprocessen (of nieuw proces)	- Wijziging van de bestaande processen (dienstverlening, massale en lokale processen, toezicht, gegevenshuishouding) of moet een nieuw proces worden ontworpen? - Zijn er raakvlakken met andere procesketens (bijvoorbeeld toeslagen en inning) - Zijn er raakvlakken met de processen van externe partijen (bijvoorbeeld UWV, banken, verzekeringen) - Moeten softwareontwikkelaars hun software aanpassen?

Personeel	- Wie gaat de wet en regelgeving uitvoeren en wat heeft hij/zij daarbij nodig? - Moet er voorlichting plaatsvinden en op welke wijze? - Is er een opleidingstraject nodig? - Moet het opleidingsmateriaal worden aangepast? - Moet het ARAR aangepast worden?
Beleid	- Ga na wat reeds aanwezig relevant beleid is (zie ook bedrijfsplan, ontwikkelplannen) - Zijn er op dit moment veranderingen in het bestaande beleid (projecten) die ook dit onderwerp raken? - Moet er een beleidsbesluit komen of worden aangepast? - Moet een kennisgroep worden betrokken?
Informatiecontract	- Moeten er gegevens worden verstrekt ten behoeve van de bestuurlijke informatie? - Denk hierbij ook aan gegevens ten behoeve van de evaluatie (ex post) van het wetsvoorstel. Het is goed om nu al een beeld te hebben van welke gegevens nu moeten worden bijgehouden om later een evaluatie efficiënter te kunnen uitvoeren.
Gegevenshuishouding	- Beschikt de Belastingdienst over de juiste gegevens? - Moeten aanvullende gegevens van derden worden gevraagd? - Kan voor de renseignering worden aangesloten bij bestaande processen van renseignering? Of moeten nieuwe gegevensstromen op gang komen? - Zijn derden ook in staat om deze tijdig aan te leveren op een voor de Belastingdienst verwerkbare wijze? - Hoe staat het met de kwaliteit van die gegevens? - Heeft de regeling nog gevolgen voor de gegevens die de Belastingdienst aan derden verstrekt?
Formele regels uitvoering wettelijke taak	- Wat is het juridische kader waarbinnen de invoering van de wet of regelgeving zich bevindt, denk aan AWB of Europese regelgeving. - Is aanpassing van de nationale wetgeving noodzakelijk (bijv. AWR)? - Moet bij de invoering van deze wet ook nog rekening worden gehouden met andere wetten die op de overheidstaken van toepassing zijn (bijv. Formeel recht, Wet Bescherming Persoonsgegevens, Archiefwet)? - Moeten er formele regels voor de uitvoering van taken aangepast worden (mandaat)?
Wetgevingskaders in proces	Moeten de vereiste kaders vanuit wetgeving in het proces worden geborgd (bijvoorbeeld AWB)?

Architectuur	- Is het voorstel in lijn met de architectuurprincipes? - Vindt er een wijziging plaats in de architectuur?
Automatisering	- Welke gegevens zijn nodig? - Welke (deel) systemen ondersteunen de processen die verschillende producten en diensten voortbrengen? - Welke gegevens worden gebruikt voor de systemen? Zijn ze beschikbaar? - Welke applicaties moeten worden aangepast? Moet er een nieuwe applicatie voor worden ontworpen? - Voldoet de hardware voor applicaties die er op moeten draaien?
Beveiliging	- Zijn er beveiligingsrisico's (verlies/ toegankelijkheid data)? - Zijn er verhoogde risico's die aanvullende maatregelen nodig maken?
Integriteitsrisico's	- Zijn er integriteitsrisico's zoals ongeautoriseerde wijzigingen van bestanden?
Huisvesting	
Interne communicatie	
Milieu	

BIJLAGE 3

Werkinstructie advisering

Binnen IM/B maken we vanaf 1 maart een start met het vastleggen van de door ons gegeven adviezen. De vastlegging vindt plaats door onze schriftelijke adviezen uit te brengen in een vast format (sjabloon advisering) en deze te verzamelen in een teamroom of een andere toegankelijke archiefvorm.

De vragen op de sjabloon zijn afgestemd met onze collega's van DGBel Uitvoeringsbeleid en bevatten de afwegingen die zij graag gemaakt willen zien bij de een zogenaamde globale toets op adviesvragen.

Er is geen invulinstructie nodig geacht maar er wordt gewerkt met de volgende uitgangspunten:

1. Om een goed proces van advisering te borgen zullen wij, zoveel mogelijk, het verzoek doen om een vraag ook op schrift te ontvangen, met het verzoek de achtergrond en achterliggende stukken daarbij te voegen.

2. Wij antwoorden vanuit de context en de taakstelling van de Belastingregio's.

3. De beantwoording zal zich zoveel mogelijk beperken tot de gestelde vraag. Hiervoor is het nodig dat er aandacht en ruimte is voor het scherp krijgen van de vraag.

4. Als de vraag (vanuit het perspectief van de Belastingregio's) eventueel leidt tot suboptimale wijzigingen of onvoorziene effecten elders in het proces, signaleren we dat. We werken eventuele alternatieven echter pas uit als er prijs op wordt gesteld. In de toelichtingsrubriek op het sjabloon voor advisering wordt dan opgemerkt dat wij alternatieven zien. We nemen de vraag op of het uitwerken van deze alternatieven op prijs wordt gesteld.

5. Een antwoord in het adviestraject is altijd een expertschatting. De ervaring is dat CAO geen schattingen of ramingen wil afgeven. Bij een 'rijp' signaal zal overleg

plaatsvinden of er een impactanalyse met de daarbij behorende doorlooptijd moet worden opgemaakt om tot een juist advies te komen.

6. Onderdeel van advisering is dat we zelf om feedback vragen over het gegeven advies. (Heeft het advies voldaan aan de vraag? Zijn er nog opmerkingen? Komt er nog een vervolgtraject?)

7. De Copafijth-bijlage is een hulpmiddel bij de globale toets. De gegeven termijn en omvang van de vraag bepalen het gebruik van deze bijlage. Als de Copabijlage wordt ingevuld ten behoeve van het dossier dan zenden we deze niet naar DGBel.

8. De sjabloon wordt in ieder geval ingevuld tot en met de Rubriek 'uitwerking advies'. De overige rubrieken bevatten de elementen die overwogen moeten worden, maar worden alleen gevuld als ze in de afweging betrokken zijn.

9. Als er in het team een signaal- of impulsenadministratie is dan wordt het advies daarin opgenomen.

10. In de toekomst zullen de adviezen in een teamroom, of een andere centrale plaats worden verzameld. De informatie is dan bereikbaar voor de gehele groep van adviesregisseurs. Ook is zij dan beschikbaar voor kwaliteitsmanagement.

11. Het centraal verzamelen van de adviezen kan nooit een vervanging zijn voor de professionaliteit in het werk. De middelen en aspecten informeren en bevragen elkaar als de vraag een bredere impact heeft dan het enkele middel, of als de vraag niet direct aan de juiste adviesregisseur is gesteld.

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Agendapunt 8:

Stand van zaken invulling taakstelling

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
22 maart 2012

Auteur

memo

Taakstelling Belastingdienst

Aanleiding

Bij brief van 3 februari 2012 zijn aan de TK voornemens gemeld voor invulling van spoor II van de taakstelling Belastingdienst. Hiermee is de taakstelling voor de Belastingdienst tot een bedrag van € 380 mln ingevuld. Er resteert binnen spoor II een te behalen besparing van € 15 mln structureel. In samenspraak met DG FZ wordt op dit moment de invulling bezien t.b.v. traject Belastingplan 2013.
Dit memo geeft een nader overzicht van de stand van zaken voor de totale invulling van de taakstelling Belastingdienst. Tevens wordt aandacht besteed aan afspraken die nog moeten worden gemaakt over implementatie van de aangekondigde maatregelen.

Voorgestelde beslissingen

- De implementatie van digitaal communiceren toeslagen volgt het traject van het wetsvoorstel terzake dat door DG FZ wordt gemaakt. Dat betekent (uitgaande van opname van deze wetgeving in BP 2013) dat het implementatietraject uiterlijk eind augustus 2012 begint.
- Voor digitaliseren verklaring betalingsgedrag geldt hetzelfde, maar wordt hieraan voorafgaand een business case gemaakt voor verstrekken van een verklaring via het bulkkanaal.
- Alle dienstonderdelen gaan op eenduidige wijze rapporteren over de taakstellingen. DGBel zal in een volgend MT een separaat memo inbrengen over de nadere uitwerking van de 'Monitor taakstellingen Nelastingdienst'.

Toelichting

Stand van zaken invulling taakstellingen

In het MLTP zijn twee sporen gepresenteerd waarlangs we de taakstellingen invullen. De opbouw van spoor I en II is als volgt.

Taakstelling Belastingdienst *(x € 1.000)*	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Spoor I	80.000	118.000	167.794	196.514	217.671	241.622	248.647	255.799	263.870
Spoor II			41.860	96.310	130.779	153.132	153.132	153.132	153.132
Totaal	*80.000*	*118.000*	*209.654*	*292.824*	*348.450*	*394.754*	*401.779*	*408.931*	*417.002*

1870002 00837

Spoor I betreft efficiency/versobering en is in het MLTP meerjarig verwerkt in de kaders van de dienstonderdelen. De oploop in de taakstelling na 2015 (tot € 22 mln. in 2018 e.v.), is onderdeel van Spoor I; deze is bij Kadernota 2012-2016 ingeboekt op het huisvestingskader.

Invulling Taakstelling Spoor II *(x € 1.000)*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Totaal Spoor II	41.860	96.310	130.779	153.132	153.132	153.132	153.132
Wetgeving afgerond, verwerkt in kaders							
Pakket Belastingplan 2012	7.410	27.680	29.540	29.540	29.540	29.540	29.540
Blanco accijnszegels	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Wetgeving in voorbereiding, verwerkt in kaders							
Digitalisering	7.624	15.248	22.871	30.495	40.119	40.119	40.119
Wetgeving in voorbereiding, nog te verwerken in kaders							
ZT en kgb in IB		PM	PM	PM	55.000	55.000	55.000
Papierloos toeslagen		10.000	15.000	20.000			
Wijziging Registratiewet		4.000	8.000	8.000	8.000	8.000	8.000
Digitalisering verklaring betalingsgedrag		2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
(B) totaal invulling	18.034	61.928	80.411	93.035	137.659	137.659	137.659
Saldo (A) - (B)	*23.826*	*34.383*	*50.368*	*60.097*	*15.473*	*15.473*	*15.473*

Spoor II (totaal € 153 mln. in 2015 e.v.) betreft aanpassing van (fiscale) wetgeving die o.a. leidt tot vereenvoudiging in de uitvoering en/of taakvermindering bij de Belastingdienst. Een deel van Spoor II is ingevuld met besparingen vanuit het pakket Belastingplan 2012 (inclusief de blanco accijnszegels); structureel is hiermee € 33 mln. ingevuld. Ook is de te realiseren besparing vanuit digitalisering van het verkeer met burgers en bedrijven wat betreft de IB – structureel € 40 mln. vanaf 2016 – ingezet voor Spoor II; de benodigde wetgeving hiervoor loopt mee in het traject Belastingplan 2013. Bij Kadernota 2012-2016 zijn de besparingen vanuit het pakket Belastingplan 2012 en vanuit digitalisering verkeer in de IB, verwerkt in de kaders van de betrokken dienstonderdelen. Ook is voor dit traject al opdracht verstrekt aan de IV-keten.

Met de brief aan de Tweede Kamer d.d. 3 februari 2012 zijn aanvullende vereenvoudigingsmaatregelen aangekondigd. In totaal leveren deze € 65 mln. op. In de bijlage is de voorlopige toedeling aan dienstonderdelen van de besparingen voor wijziging registratiewet en digitaliseren verklaring betalingsgedrag opgenomen[1]. Met betrekking tot de registratiewet zijn op dit moment de bestuursproblemen bij de KNB relevant. Vooralsnog wordt er vanuit gegaan dat het pad voor 2013 gehaald wordt. Over digitalisering van de verklaring betalingsgedrag is vanuit BLKB aangegeven dat de realisatie van verstrekking van een digitale verklaring via het persoonlijk domein begin 2013 kan worden gerealiseerd. Wel is daarbij tevens opgemerkt dat vooral grote ondernemingen in veel gevallen niet werken via het persoonlijk domein, maar hun info via andere digitale kanalen versturen/ontvangen. Aan de orde is dan ook de vraag of ook voor dit kanaal een voorziening moet worden getroffen. Daartoe zou een business case moeten worden opgesteld.

De besparingen vanuit de maatregel koppeling zorgtoeslag en kindgebonden budget aan de IB kunnen nog niet worden toegedeeld. Momenteel wordt deze maatregel uitgewerkt in het kader van het traject Compacte Rijksdienst 12 en daarbij tevens bezien op de meer precieze effecten en tijdpad voor realisatie en migratie. Bedoeling is dat uiterlijk eind mei a.s. aan het kabinet wordt

[1] De toedeling van besparingen aan de facilitaire dienstonderdelen is conform de toedeling van de besparingen in het kader van digitaliseren verkeer met burgers en bedrijven in de IB.

gerapporteerd, waarbij ook een meer definitief beeld ontstaat. Dit is mede van belang voor de implementatie van digitaal communiceren voor toeslagen en inkomstenbelasting. In de brief aan de TK is hierover opgemerkt dat als uitgangspunt geldt dat de koppeling geen wijziging brengt in het dan bestaande niveau van digitale dienstverlening voor burgers en bedrijven.

Het is de bedoeling dat de benodigde aanpassingen in wetgeving voor de in brief opgenomen maatregelen meelopen in het traject Belastingplan 2013; de besparingen zullen vervolgens bij Kadernota 2013-2017 in de kaders van de betrokken dienstonderdelen worden ingeboekt. Voorstel is derhalve om ook voor de implementatie van zowel de koppeling als digitaal communiceren toeslagen het traject van de wetgeving te volgen.

Maatregelen ter invulling van het resterende deel van Spoor II - € 15 mln. – zijn in voorbereiding. In samenspraak met DG FZ wordt op dit moment de invulling bezien t.b.v. traject Belastingplan 2013. Zodra duidelijk is welke maatregelen worden genomen, zullen de te realiseren besparingen bij de betrokken dienstonderdelen worden ingeboekt.

Monitor taakstellingen

Tot en met 2011 is onder regie van het project Slimmer werken een aantal maal door dienstonderdelen gerapporteerd over de maatregelen - en de realisatie daarvan – die zijn genomen voor de invulling van de taakstellingen Spoor I.
De behoefte aan transparantie over de invulling van de taakstellingen is blijvend en neemt toe met de oploop van de taakstelling. Deze behoefte zal ook op dienstonderdeelniveau worden herkend; de directeuren van de dienstonderdelen zijn immers budgethouder en verantwoordelijk voor invulling en realisatie van hun taakstelling.

Met de Kadernota 2012-2016 is besloten dat de Belastingdienst de – samenhang tussen de – realisatie van de plannen en maatregelen ter invulling van de taakstellingen (Spoor I en II) de komende jaren, met het oog op structureel houdbare kaders, op dienstonderdeelniveau gaat monitoren.

De monitor taakstellingen zal onderdeel uitmaken van de reguliere planning & control cyclus van de Belastingdienst. In het MT Belastingdienst d.d. .. april aanstaande zal een separaat memo worden ingebracht dat gaat over de nadere uitwerking van de monitor taakstellingen.

Bijlage: Verdeling besparing over dienstonderdelen

Wijziging registratiewet *(x € 1.000)*	2012	2013	2014	2015	2016	FTE
Belastingregio's P		2.932	5.864	5.864	5.864	116
Belastingregio's M		326	652	652	652	
B/CKC		55	111	111	111	
B/CFD - huisvesting		389	777	777	777	
B/CFD - facilitair		268	537	537	537	
B/CIE		30	60	60	60	
Totaal		4.000	8.000	8.000	8.000	116

Digitalisering verklaring betalingsgedrag *(x € 1.000)*	2012	2013	2014	2015	2016	FTE
Belastingregio's P		1.511	1.511	1.511	1.511	25
Belastingregio's M		168	168	168	168	
B/CKC		24	24	24	24	
B/CFD - huisvesting		168	168	168	168	
B/CFD - facilitair		116	116	116	116	
B/CIE		13	13	13	13	
Totaal		2.000	2.000	2.000	2.000	25

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Agendapunt 9:

Stand van zaken openstaande actiepunten Fiscale agenda ivm systeemfraude

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
19 maart 2012

Auteur
[redacted]

memo

Stand van zaken openstaande actiepunten Fiscale Agenda i.v.m. systeemfraude

Hieronder even de stand van zaken rond de nog openstaande actiepunten die in de Fiscale Agenda zijn opgenomen en die betrekking hebben op systeemfraude. Het gaat om de volgende 2, gekopieerd uit de factsheets die zijn gemaakt voor het AO:

Ontzeggen van rechten. Fraudegedrag in het verleden gaat meewegen voor het gedurende een bepaalde periode ontzeggen van rechten.	Mogelijkheden worden verkend in eerste helft 2012
Beperking van het aantal aftrekposten waarvoor een voorlopige teruggaaf kan worden aangevraagd	Wordt bezien in het eerste halfjaar 2012. Zou betekenen dat het proces voor de VT weer los komt van het proces voor de definitieve aangifte. Kostbaar en ingewikkeld. Kan ook worden gerealiseerd via gedifferentieerd toezicht.

Ad 1. Ontzeggen van rechten
Met DGFZ/DB is afgesproken dat we in dit voorjaar gaan bekijken wat hier mogelijk is. T.a.v. toeslagen ligt de verantwoordelijkheid bij andere departementen: SZW zou graag willen dat fraude met toeslagen leidt tot het vervallen van het recht op toeslagen voor een bepaalde periode.
T.a.v. belastingen moet dus nog iets worden bedacht. Voor de hand ligt dat fraude met belastingen leidt tot het gedurende een bepaalde periode niet meer krijgen van een voorlopige teruggaaf. De vraag is nog even dat dit via wetgeving moet. In 2012 krijgen degenen die hun aangifteplicht niet hebben nagekomen ook al geen voorlopige teruggaaf meer; dat is gedaan vanwege de risico's en heeft geen wettelijke grondslag. We bespreken dit binnenkort met DGFZ/DB met het oog op BP 2013.

Ad 2. Geen aftrek meer voor de persoonsgebonden aftrekposten
De stas heeft aangegeven dat hij alleen voorlopige teruggaaf wil voor posten die met het dagelijks levensonderhoud te maken hebben (hypotheek en alimentatie). Geen voorlopige teruggaaf meer voor giften bijv.
Toe we dit onderwerp vorig jaar hebben besproken met IM/B kwam naar voren dat deze maatregel grote implicaties zou gaan krijgen voor het proces VA/DA. Dat proces is recent tot één proces geïntegreerd. De wens van de stas zou betekenen dat VA en DA weer zouden moeten worden ontvlecht. Dit leidt tot meer complexiteit en extra kosten. Om die reden heeft IM/B ervoor gepleit om dit voornemen niet uit te voeren. Volgens IM/B kan het door de stas beoogde effect ook worden bereikt door 'systeemtoezicht'. Daarbij is de gedachte dat het de stas

te doen is om belastingplichtigen die puur frauduleus bijv. giftenaftrek fingeren in de voorlopige teruggaaf. Uiteraard kan dat ook in de aangifte.
De LTO heeft hierover gesproken met IM/B en heeft begrip voor het standpunt van IM/B.
Omdat we de discussie niet konden afronden vóór het BP 2012 hebben we besloten om de discussie dit voorjaar te houden in het licht van BP 2013. We zullen dit op korte termijn met alle relevante partijen organiseren, incl. AFB en DGFZ. Daarna zullen we een notitie maken voor de stas over dit onderwerp. Als we van oordeel zijn dat systeemtoezicht onvoldoende soelaas biedt, dan zullen we toch de oorspronkelijke gedachte moeten uitvoeren. Uiteraard hangt het ook mede af van de kosten en complexiteit van de dan noodzakelijke wetswijziging. We zullen daarom ook vooral op dat punt ingaan: kosten en complexiteit in relatie tot het werkelijke risico.
BCA zoekt nu uit in welke mate er fraude plaatsvindt met de persoonsgebonden aftrekposten. Dat wordt input voor de gezamenlijke discussie.
We verwachten in april de discussie te kunnen afronden en met een compleet verhaal richting stas te kunnen gaan.
In het kader van de FA is deze info ook al richting stas gegaan, voor het geval hij zou worden bevraagd op dit punt tijdens het AO. Dat is niet gebeurd.

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Ter informatie:

ICT-rapportage BZK

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
22 maart 2012

Auteur
[redacted]

memo

Rapportage Grote ICT projecten aan het Ministerie van BZK

Inleiding

Conform afspraak met de Tweede Kamer moeten alle ministeries vóór 1 april 2012 rapporteren aan het ministerie van BZK over de grote ICT-projecten die in 2011 in uitvoering waren. BZK biedt de totaalrapportage vervolgens aan op verantwoordingsdag (jaarrapportage bedrijfsvoering Rijk) in mei 2012 aan de Tweede Kamer.

Beslispunt

Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de rapportage aan BZK en de Tweede Kamer over de grote ICT projecten.

Toelichting

De rapportages zijn afgestemd met cluster Bedrijf en FEZ. Na goedkeuring door het MT BD vult cluster IV de rapportage in op www.rijksictdashboard.nl in. FEZ controleert deze invoer waarna de gegevens worden gepubliceerd en daarmee extern zichtbaar zijn. BZK neemt deze gegevens over voor verwerking in de jaarrapportage bedrijfsvoering.
Naar aanleiding van de motie van het Kamerlid Van der Burg is in de projectomschrijving informatie opgenomen –voor zover beschikbaar - over de baten van het project, (wijzigingen) in de contractvorm en de voorziene beheer- en onderhoudskosten. Beoogde kwantitatieve baten, die de projecten soms langere tijd geleden hebben geraamd, zijn niet overgenomen omdat de hardheid van deze cijfers onvoldoende is.

Overzicht projecten

Op 31 januari 2012 heeft het MT vastgesteld welke projecten voldoen aan de criteria en derhalve besloten om over deze projecten te rapporteren aan BZK resp. de Tweede Kamer. Het betreft:

- Toeslagen Nieuw
- VIA
- Basisregistraties
- EMCS
- AGS
- SEPA

De projecten AGS en SEPA worden dit jaar voor het eerst gerapporteerd.

Inhoud rapportage
De rapportage aan BZK bestaat uit twee delen, namelijk de Nota van bevindingen van de RAD en de rapportage van de individuele projecten. Deze twee delen worden hieronder toegelicht.

Nota van Bevindingen RAD
De RAD heeft het totstandkomingproces en de rapportage zelf beoordeeld. De nota van bevindingen is bijgevoegd. De conclusie van de RAD luidt:
"Het totstandkomingsproces van de ingevulde rapportagemodellen, zoals afgesproken binnen de Belastingdienst, is consistent en consciëntieus opgezet en uitgevoerd en leidt niet tot het maken van aanvullende opmerkingen. Dit geldt eveneens voor de reproduceerbaarheid van de ontvangen self assesments. De formalisering van de afgesproken werkwijze voor de vulling van het ICT-dashboard heeft nog niet plaatsgevonden. De afgesproken werkwijze voor de vulling, waarbij sprake is van een scheiding tussen het vullen van het ICT-dashboard en de toets op de juistheid en volledigheid van het gevulde ICT-dashboard is van een voldoende niveau."

Daarnaast heeft de RAD een marginale toetsing gedaan van de inhoud van de rapportages. Hun conclusie op dit gebied leidt:
"In het kader van de marginale toetsing hebben wij geconstateerd dat het gegeven beeld in de ingevulde rapportagemodellen niet afwijkt van de stand van zaken met betrekking tot genoemde projecten zoals wij die kennen vanuit onze (wettelijke) controletaak en diverse vraaggestuurde audits, die onder meer betrekking hadden op de inrichting van de projecten en projectsturing en meer algemene projecten als de inrichting van het portfoliomanagement en de beheersing van de ICT-uitgaven."

Individuele rapportages projecten
De rapportages zijn in lijn met de teksten in het Beheersverslag en zijn afgestemd met de projecten. De opdrachtgevers hebben reeds hun expliciet akkoord gegeven of worden verwacht dit op korte termijn te doen. Naar verwachting zullen dit jaar VIA, Basisregistraties, Toeslagen Nieuw en EMCS worden afgerond. Over 2012 worden deze projecten dan nog eenmaal gerapporteerd als afgesloten projecten met daarbij het financiële eindoverzicht.

De belangrijkste punten per project zijn:
- Toeslagen
  - De rapportage is conform hetgeen eerder aan de Tweede Kamer is gemeld. Er wordt verwezen naar de tekst in de 9e halfjaarsrapportage waarin de Stas aangeeft dat het huidige programma naar verwachting op 1 juli kan worden beëindigd.
  - De jaarlijks voorziene beheerkosten van de externe leverancier zijn toegevoegd (€ 6.5 mln). De interne kosten zijn nog niet bekend.
- Basisregistraties
  - Over het project BRS wordt gemeld dat de beoogde einddatum van het project 1 juli 2012 is.
  - De jaarlijks voorziene beheerkosten zijn toegevoegd (€ 5 mln).
- VIA
  - Over het project VIA wordt gemeld dat de beoogde einddatum van het project 1 mei 2012 is.
  - Er is melding gemaakt van de gewijzigde projectdoelstelling (van 100% naar 80%-80%).

    - De jaarlijks voorziene beheerkosten zijn toegevoegd (€3.8 mln).
- EMCS
    - Over dit project wordt gemeld dat op 2 januari een succesvolle release is uitgevoerd en dat het project voorzien is om – na nog één release in april – te beëindigen.
    - De planvorming voldoet op de peildatum niet aan de eisen tav planvorming die BZK stelt.
    - De jaarlijkse voorziene beheerkosten - zoals gemeld in 2009 aan de Tweede Kamer - zijn toegevoegd (€ 2 mln).
- AGS
    - Dit project wordt voor het eerst gerapporteerd.
    - De planvorming voldoet op de peildatum niet aan de eisen tav planvorming die BZK stelt. Op dit moment is het project bezig met een inhaalslag.
    - De jaarlijkse voorziene beheerkosten zijn toegevoegd (€ 3.6 mln).
    - Het feit dat de business case op de peildatum nog niet is geactualiseerd betekent dat op het dashboard het aspect kosten 'oranje' zal scoren.
- SEPA
    - Dit project wordt voor het eerst gerapporteerd.
    - Beheerkosten worden niet genoemd. Dit project resulteert namelijk niet in zelfstandige beheer- en onderhoudskosten. Het project coördineert aanpassingen in vele bestaande systemen.

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

Toeslagen Nieuw

PROJECTOMSCHRIJVING

De projectdoelstelling is de oplevering en invoering van een nieuw flexibel Toeslagen systeem voor de regelingen Huurtoeslag, Zorgtoeslag, Kindgebonden budget en Kinderopvangtoeslag. Door het meer werken in de actualiteit is betere dienstverlening aan de burgers mogelijk en beter toezicht mogelijk. Tenslotte was de technische kwaliteit van de oude systemen onvoldoende. De contractvorm met de externe leverancier is niet gewijzigd. De kosten van de externe leverancier voor beheer en onderhoudsfase zijn ingeschat op € 6.5 mln per jaar.

2. PROJECTPLAN

	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	20-mrt-09	*v 3.0*	*Deels*	*Integrale BC niet aanwezig. Wel BC elementen en verwijzingen naar baten*
	29-jun-11	*v 4.0*	*nee*	*Integrale BC niet aanwezig. Wel BC elementen en*

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	4-mrt-09	*QSM*	*Extern advies*	*Benchmark planning en status SW-realisatie*
	9-okt-09	*Madison Gurkha/*	*Extern advies*	*Beveiliging, geen specifieke periode*
	12-nov-09	*Madison Gurkha/*	*Extern advies*	*Beveiliging, geen specifieke periode*
	31-dec-09	*RAD/ Ernst & Young*	*Joint audit*	*Continue audit. Omvat alle projectbeheersingsaspecten*
	1-mei-10	*RAD*	*Advies*	*Beoordeling conversie*
	1-mei-10	*QSM*	*Extern advies*	*Benchmark planning en status SW-realisatie*
	2010 Doorlopend	*RAD*	*Advies*	*Projectbeheersing*
	12-mei-10	*SIG*	*Extern advies*	*(Technische) kwaliteit software*
	1-apr-11	*Gartner*	*Extern advies*	*Governance Programma*
	8-apr-11	*RAD*	*Audit*	*Conversie Nieuwe Toeslagen Systeem*
	16-aug-11	*Madison Gurkha*	*Extern advies*	*Beveiliging van de portalen*
	3-nov-11	*RAD*	*Audit*	*Beoordeling steekproef kantoor Toeslagen op Nieuwe Toeslagen Systeem*

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software		€ 15,00	€ 15,00
	ingehuurd extern personeel		€ 38,00	€ 32,00
	intern personeel		€ 50,00	€ 42,00
	uitbesteed werk		€ 127,00	€ 118,00
	overige projectkosten		€ 8,00	€ 7,00
	TOTALEN	€ 56,00	€ 238,00	€ 214,00

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

<toelichting>

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN

Actueel geschatte kosten zijn gelijk aan de laatste herijking

5. DOORLOOPTIJD

	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
	1-jan-07	*31-dec-08*	*1-jul-12*

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

	Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
	voor 2009	€ 72,00		*De herijking met datum voor 2009 heeft plaatsgevonden wegens scopewijzigingen.*
	1-okt-09	€ 149,00	*Q2-2010*	*Project heeft in oktober 2009 gekozen voor het 'beheerst implementeren' scenario in plaats van een big-bang op het einde van het jaar 2009. Hierdoor loopt het project ook in 2010 door.*
	1-nov-10	€ 206,00	*PM*	*In november 2010 heeft een herplanning plaatsgevonden omdat zich in de planning onzekerheden hadden gemanifesteerd die een herplanning nodig maakt: • Uit het schaduwdraaien bleek dat de uitval groter was dan gepland. Enerzijds als gevolg van functionele tekortkomingen. Anderzijds omdat de kwaliteit van de data uit de huidige Toeslagsystemen lager is dan verwacht. Om de uitval te beperken moeten een aantal wijzigingsvoorstellen uitgevoerd worden. • Verder bleek dat de impact van nieuwe wetgeving (Landelijk Register Kinderopvang) groter is dan verwacht. Daardoor heeft een herontwerp moeten plaatsvinden. • Tenslotte was is de performance op dat moment onvoldoende. Om de performance op acceptabel niveau te brengen moeten een aantal wijzigingsvoorstellen uitgevoerd worden. Deze voorstellen hebben zich overigens al wel in een Proof of Concept bewezen. Deze herijking is gemeld in de 7e halfjaarsrapportage (TK 31066 98) d.d. 28 december 2010*
	23-dec-11	€ 238,00	*1-7-2012*	*Na de succesvolle live-gang van het Toeslagen systeem in december 2011 heeft de Staatssecretaris aan de Kamer medegedeeld dat de transitie naar de staande organisatie wordt vormgegeven en dat het huidige programma naar verwachting per 1 juli 2012 zal worden beeindigd. In de fase daarna wordt het systeem verder afgebouwd en de continuiteit van de productie geborgd.*

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

Geen kwantitatieve informatie beschikbaar. Duurzaamheid en robuustheid zijn expliciete eisen geweest in de tende

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUI

8. TWEEDE KAMER BRIEVEN

	Datum	Nummer	Titel	Link
	28-dec-10	TK 31066 nr. 98	*Zevende halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-93903.html*
	24-jun-10	TK 31066 nr. 90	*Zesde halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-70107.html*
	4-jan-10	TK 31066 nr. 82	*Vijfde halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-82.html*
	2-dec-09	TK 31066 nr. 78	*Klanttevredenheid Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-78.html*
	14-mei-09	TK 31066 nr. 71	*Vierde halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-71.html*
	27-apr-11	TK 31066 nr. 102	*Brief Stas inzake stand van zaken programma*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-102.html*
	31-mei-11	TK 31066 nr. 103	*Achtste halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-103.html*
	28-jun-11	TK 31066 nr. 106	*Motie van het lid Bashir*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-106.html*
	27-okt-11	TK 31066 nr. 114	*Brief Stas inzake stand van zaken programma*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-114.html*
	23-dec-11	TK 31066 nr. 116	*Negende halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-116.html*

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

VIA (vooringevulde aangifte)

PROJECTOMSCHRIJVING

Projectdoelstelling is om een vooraf ingevulde aangifte te realiseren. Door de aangifte Inkomensheffing zoveel mogelijk in te vullen worden de administratieve lasten voor de burger verminderd. Het uitgangspunt (zoals bij de herijking in 2010) is geformuleerd is dat 80% van de particuliere aangiften in 2013 voor tenminste 80% van de gegevens vooraf ingevuld moeten zijn. De aanvankelijke '100% eis' is hiermee komen te vervallen. De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd. De kosten voor beheer en onderhoudsfase worden geraamd op € 3,8 mln per jaar.

2. PROJECTPLAN

Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
10-dec-09	*PID beschikbaar stellen gegevens*	*Ja*	
1-feb-10	*PID inwinnen gegevens*	*Ja*	
31-okt-10	*Herijkte Business Case VIA*	*Ja*	

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
16-nov-09	*RAD*	*Audit*	*Sturing en beheersing borging risico's, VIA 2009*
19-feb-10	*RAD*	*Audit*	*Sturing en beheersing borging risico's, VIA 2010*
20-apr-10	*Bureau Gateway*	*Gateway-review*	*Inzicht verkrijgen in de leerpunten en succesfactoren en antwoord op de vraag of deze ook voor de komende jaren (tot aan Belastingjaar 2010) geborgd zijn*
28-mrt-11	*RAD*	*Audit*	*Sturing en beheersing borging risico's, VIA 2011*

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
hardware en software		€ 0,44	€ 0,11
ingehuurd extern personeel		€ 10,82	€ 10,82
intern personeel		€ 35,83	€ 35,21
uitbesteed werk		€ 2,76	€ 2,76
overige projectkosten		€ 2,07	€ 1,52
TOTALEN	€ 45,00	€ 51,92	€ 50,42

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:

Het verschil tussen de geraamde uitgaven volgens de herijkte business case ad 54,3 mln (oktober 2010) en de actueel geschatte meerjarige projectuitgaven ad 51,92 mln, wordt grotendeels verklaard doordat in 2010 en 2011 minder ontwikkeldagen besteed zijn dan waarmee tijdens het opstellen van de herijkte Business Case rekening is gehouden

5. DOORLOOPTIJD

Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
1-mrt-06	*1-mrt-09*	*1-mei-12*

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:

Er is geen verschil tussen de laatste herijking en de actueel geschatte einddatum

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
1-okt-10	*€ 54,3 mln*	*31-dec-11*	*Doordat de verbetering van de ontvangst en bewerking van de ontvangen gegevens binnen scope van het project is gebracht, is de looptijd van het project verlengd. De kosten die gedurende de periode daardoor tot uitdrukking gebracht worden onder het project VIA, bestaan vrijwel volledig uit toerekening van de kosten van intern personeel dat hiervoor ingezet wordt. De wijzigingen bij de herijking die vastgelegd is in de business case van oktober 2010 hebben tot gevolg dat aanvullend ten opzichte van de per eind 2009 geschatte totale meerjarige projectkosten (€ 33,6 mln) over 2010 € 9,0 mln en over 2011 € 11,7 mln ten laste van het project VIA gebracht wordt. De herziene totale kosten komen op € 54,3 mln.*
22-dec-11	*-*	*1-mei-12*	*Het programma VIA nadert zijn voltooiing. Voorzien werd dat de systemen die nodig zijn om bestaande en nieuwe gegevenssoorten vooraf in te vullen in de aangifte IH, per eind 2011 opgeleverd zouden zijn. De technische aanpassingen die nodig zijn om zeer grote nieuwe gegevensstromen van derde partijen te ontvangen en binnen enkele dagen te verwerken, bleken in de tweede helft van 2011 complexer te zijn dan voorzien. De systemen worden daardoor na 31-12-2011 opgeleverd, 1-5-2012 is vastgesteld als nieuwe einddatum.*

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

De herijkte business case gaat uit van 12 jaar

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

<toelichting>

8. TWEEDE KAMER BRIEVEN

Datum	Nummer	Titel	Link
31-5-2011	TK 31066 nr. 103	*Achtste halfjaarsrapportage Belastingdienst*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-103.html*

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

Excise Movement and Control System (EMCS)

PROJECTOMSCHRIJVING

De projectdoelstelling is het verbeteren van het toezicht op het vervoer van acijnsgoederen binnen de EU door middel van elektronische berichtuitwisseling. De lidstaten van de Europese Unie zijn verplicht EMCS in de jaren 2009 t/m 2011 gefaseerd in te voeren. Binnen het project EMCS zijn hiervoor 3 plateaus gedefinieerd, FS0, FS1 en FS2. Alle drie deze plateaus zijn ingevoerd waarmee aan de nu geldende wettelijke verplichtingen is voldaan. Op 1 april 2012 volgt nog een afrondende release waarmee EMCS volledig aan de Brusselse vereisten voldoet.Hierna zal de Douane werken aan de volgende fase van EMCS, namelijk FS-NL, waarin enkele specifieke Nederlandse gebruikerswensen worden gerealiseerd.

De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.
De kosten voor beheer en onderhoudsfase zijn geraamd op € 2 mln per jaar.

2. PROJECTPLAN

Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
nvt	*nvt*	*nee*	*Er zijn enkele documenten die elementen van een plan bevatten maar geen integraal plan.*

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
hardware en software		€ 0,00	€ 0,00
ingehuurd extern personeel		€ 0,30	€ 0,30
intern personeel		€ 9,55	€ 9,08
uitbesteed werk		€ 0,07	€ 0,07
overige projectkosten		€ 0,43	€ 0,43
TOTALEN	€ 16,00	€ 10,05	€ 9,88

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

<toelichting>

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:

Tijdens de looptijd van het project is de oorspronkelijke raming niet formeel herzien. Ook de basis voor tussentijdse schattingen van de meerjarige projectkosten is niet vastgelegd. De huidige pronose is gebaseerd op het feit dat project bijna is afgerond en er nog beperkt functionaliteit wordt gerealiseerd. De belangrijkste oorzaak dat de huidige prognose lager ligt dan de € 16 miljoen die oorspronkelijk geraamd is, is dat 2 maal de scope van het project gewijzigd is: 1. De benodigde hoog beschikbare poort is uitgevoerd binnen het project eCustoms. 2. EMCS is beperkt tot functionaliteit die nodig is om compliant te zijn aan Brusselse wetgeving.

5. DOORLOOPTIJD

Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
1-okt-03	*1-jan-10*	*1-apr-12*

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:

Actueel geschatte einddatum is gelijk aan de laatste herijking.

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
1-jul-08	Geen wijziging	*1-jan-12*	*In juli 2008 is in Brussel door de DGs van de verschillnde lidstaten besloten om de invoering van het eerste plateau van EMCS met een jaar uit te stellen (1 april 2010 in plaats van 1 april 2009). De reden was dat een aantal lidstaten uitliepen in de realisatie. Tegelijkertijd is daarmee ook de einddatum (implementatie van het laatste plateau FS2) een jaar verschoven. De nieuwe eindatum is 1 januari 2012.*
9-feb-11	niet herzien	*geen wijziging*	*Om tijdig aan de wettelijke vereisten per 1-1-2012 te voldoen is besloten om FS2 te beperken tot de functionaliteit benodigd voor compliance aan Brusselse wetgeving. Na FS2 zal voor zaken die nu buiten de scope van het project vallen een nieuwe release voor EMCS volgen.*
19-okt-11	niet herzien	*1-apr-12*	*Brussel besluit om een deel van de functionaliteit later in 2012 verplicht te stellen. Nederland maakt hier gebruik van, omdat de langere doorlooptijd van het project het mogelijk maakt een kwalitatief beter systeem op te leveren.*

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

Onbekend

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

8. TWEEDE KAMER BRIEVEN

Datum	Nummer	Titel	Link
18-11-2009	32031-5	*Wijziging van de Wet op de accijns*	https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32031-5.html

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

Basisregistraties

PROJECTOMSCHRIJVING

1. Het project BRI is verantwoordelijk voor de realisatie van de basisregistratie 'inkomen' alsook voor het ketenproces 'beschikbaar stellen van het authentieke (en niet-authentieke) inkomengegeven' aan de toekomstige afnemers van de basisregistratie.
2. Het project Aansluiten is verantwoordelijk voor het inwinnen, opslaan en ter beschikking stellen van authentieke (en niet-authentieke) qeqevens van de verschillende basisregistraties (GBA, nHR, Kadaster, BRI, WOZ, Voertuiqen en BAG).
3. Relevantie van het project. Het stelsel van basisregistraties, waarbij één basisregistratiehouder verantwoordelijk is voor het authentiek gegeven, en afnemers wettelijk zijn verplicht deze gegevens te gebruiken, niet meer uit te vragen en bij gerede twijfel terug te melden, is gericht op het verkrijgen van administratieve lastenverlichting, verbeterde handhaving en dienstverlening en meer efficiëncy voor burgers,

De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.
De kosten voor beheer en onderhoud zijn geraamd op € 3 mln (Aansluiten) en € 2 mln (BRI) per jaar.

2. PROJECTPLAN

Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
6-okt-09	*1.1 PID*	*Ja*	
19-aug-10	*1.0 Business Case BRI en Business Case Aansluiten*	*Grotendeels*	*Batenanalyse vooral kwalitatief en beperkt kwantitatief. Alternatieve scenario's zijn beperkt opgesteld (Aansluiten)*

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
1-jun-09	*RAD*	*Advies*	*Project 'Aansluiten', focus op tijd en deadlines voor globale ontwerpen van de ketens voor die basisregistraties waar de Belastingdienst op korte termijn op aansluit. • Project BRI, focus op bouwproces en waarborgen voor kwaliteit binnen het bouwproces en de voorbereiding van het testtraject. • Het verstrekkingenproces, focus op de huidige bedrijfsvoeringfunctionaliteiten en op kwaliteitswaarborgen binnen het proces. Onderzochte periode is januari tot mei 2009*
1-nov-10	*RAD*	*Audit*	*Testproces, invoering en werking uitvoeringsorganisatie en projectbeheersing*
7-mrt-11	*RAD*	*Audit*	*De RAD heeft eind 2010 / begin 2011 een 3e audit op de BRI uitgevoerd. De audit had betrekking op de testaanpak, de meegenomen bedrijfsvoeringsfunctionaliteiten, de spelregels projectmanagement en de afloop van de eerdere RAD-aanbevelingen.*

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
hardware en software		€ 0,00	€ 0,00
ingehuurd extern personeel		€ 7,70	€ 7,70
intern personeel		€ 40,80	€ 22,20
uitbesteed werk		€ 0,00	€ 0,00
overige projectkosten		€ 1,50	€ 1,00
TOTALEN	€ 35,00	€ 50,00	€ 30,90

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

<toelichting>

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:

De laatste herijking is gelijk aan de actueel geschatte meerjarige kosten

5. DOORLOOPTIJD

Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
1-jul-06	*31-dec-11*	*1-jul-13*

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:

Per basisregistratie gelden verschillende aansluitdata

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
voor 2009	*€ 46,00*		*De herijking met datum voor 2009 heeft plaatsgevonden wegens scopewijzigingen.*
1-apr-09	*Geen wijziging*	*Geen wijziging*	*Scope wijziging van het project. De verantwoordelijkheid voor het aansluiten op de verschillende basisregistraties is belegd bij de ketens/domeinen binnen de Belastingdienst (vraag). Het inwinnen, opslaan en verstrekken van (authentieke en niet authentieke gegevens) mbv vooral ict-voorzieningen (aanbod) is binnen de scope van het project gebleven.*
1-okt-09		*31-dec-12*	*Zowel binnen de Belastingdienst als rijksbreed heeft de realisatie van het stelsel van basisregistraties in 2009 vertraging opgelopen door verschillende oorzaken (tijdvergende afstemming over planning en specificatie van processen, gegevens en systemen tussen partijen; beperkte resources). Eind 2009 zijn de businesscases voor de beide onderdelen binnen de Belastingdienst (realisatie database authentieke inkomensgegevens resp. aansluiten op andere registraties) geactualiseerd en heeft een doorstart van het project plaatsgevonden. De planning voor aansluiting op andere basisregistraties is bijgesteld. De actueel geschatte einddatum van het project is bijgevolg verschoven naar 31-12-2012.*
19-aug-10	*€ 48,70*	*31-dec-12*	*Aan de business case is toegevoegd de te realiseren voorzieningen ten behoeve van en aansluiting op Registratie Niet-Ingezetenen (RNI)*
15-dec-11	*€ 50,00*	*1-7-2013 en verder*	*Raming van € 46 mln is dd 21-08-2007 gemeld door minister van Financiën aan minister van BZK. Aanpaste raming (business case) € 50 mln. Dit is € 1,3 mln. meer dan de vorige raming van € 48,7 mln.: - Bronhouderschap RNI (€ 0.5 mln.) - Extra kosten realisatie BRI 1.1 (€ 0.7 mln) - Overig (€ 0.1 mln) Eind 2011 heeft een heroverweging van de ambities van het project plaatsgevonden en is de visie op Aansluiten gewijzigd. Aanleiding hiervoor was de beperkte voortgang a.g.v. afhankelijkheden van generieke stelselvoorzeiningen. Nieuwe elementen zijn als voorwaarden toegevoegd. Voor BRI betekent dit naar de huidge inzichten een verschuiving naar 1 juli 2013. Voor aansluiten dat BAG en HRS prioriteit houden en dat voor andere basisregistraties pas gestart wordt met aansluittrajecten als aan voorwaarden is voldaan. Aansluitddata daarvoor kunnen dan pas ingepland worden.*

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

De levensduur is niet gecalculeerd

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

<toelichting>

8. TWEEDE KAMER BRIEVEN

Datum	Nummer	Titel	Link

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

Vervanging Aangiftesystemen AGS

PROJECTOMSCHRIJVING

Douane wil haar huidige aangiftesystemen vervangen door een moderne applicatie ter ondersteuning van de nieuwe aangifteprocessen. Argumenten hiervoor zijn met name de verouderde functionele en technologische toestand van de huidige systemen en de nieuwe Europese Douane-wetgeving (MCC 2014). Deze vervanging resulteert in minder complexe systemen, passend in de architectuurvisie van Douane.
In 2008 is ervoor gekozen om via een Europees aanbestedingstraject een aangifteoplossing aan te schaffen, de applicatie DMS. Om dit in te voeren binnen de Belastingdienst is het project Vervanging Aangiftesystemen AGS gestart. Dit project is over 2011 voor het eerst gerapporteerd. Hiervoor was het onderdeel van het programma e-Customs (waarover ook een rapportage werd opgeleverd).

De opdracht van het project AGS is de volgende: Realiseer de volgende heringerichte (aangifte)processen ondersteund door het verworven aangiftesysteem DMS (Declaration Management System): Invoer; Uitvoer; Opslag; Meldingen/kennisgevingen/koeriers; Postzendingen; Reizigersbagage; Aanvullende aangiften. Draag daarbij zorg voor werkende processen die volledig voldoen aan de kaders van (Europese en landelijke) wetgeving, het bestek en de Bedrijfsonderdeel Architectuur Douane.

Er zijn geen wijzigingen in de contractvorm geweest. De interne leverancier heeft de aansturing van de externe leverancier overgenomen. Na afronding van het project zijn de beheerkosten geraamd op € 3.6 mln per jaar.

2. PROJECTPLAN

Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
17-1-2007	*Scenario Goederenstroom gerelateerd Toezicht v1.1*	*Ja*	
30-3-2010	*Scenario-onderzoek AGS 2010*	*Ja*	
30-4-2011	*Update scenario-onderzoek AGS_v1.0*	*Ja*	
4-11-2011	*PvA AGS 0.91,*	*nee*	*Nog niet definitief*

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
januari 2010	BZK bureau Gateway	Gateway onderzoek	Ecustoms project - incluis project Vervanging AGS (onderdeel van eCustoms).

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

NB: alle bedragen X € 1 milj.	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
hardware en software	€ 2,2	€ 3,2	€ 2,2
ingehuurd extern personeel	€ 1,5	€ 1,1	€ 1,1
intern personeel	€ 16,1	€ 24,2	€ 8,4
uitbesteed werk	€ 5,7	€ 16,5	€ 8,4
overige projectkosten	€ 0,0	€ 0,1	€ 0,0
TOTALEN	**€ 25,5**	**€ 45,1**	**€ 20,1**

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:

Na de herijking in 2010 vond in 2011 opnieuw een herijking plaats van het scenario-onderzoek. Dit leidde tot nadere afspraken tussen de leverancier en de Belastingdienst met name op het gebied van kwaliteit en samenwerking. Dit heeft geresulteerd in een nadere overeenkomst in de herfst van 2011. Naast de meerkosten als gevolg van de nadere overeenkomst, bleken onvoorziene changes te leiden tot meerwerk voor de leverancier. Daarnaast is in de verwachting over de meerjarige kosten nog ruimte opgenomen voor toekomstige onvoorziene changes. Verder zijn licentiekosten (kosten hardware en software) toegevoegd. Het vervangen van ingehuurd personeel door eigen personeel heeft geleid tot een verschuiving van kosten.
Op basis van de gewijzigde verwachting wordt de business case van AGS geactualiseerd.

5. DOORLOOPTIJD

Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
1-10-2008	*31-12-2011*	*1-5-2014*

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:

De actueel geschatte einddatum is gelijk aan de laatste herijking.

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
30-3-2010	*€ 36,7*	*1-5-2014*	*Onduidelijkheid over de te leveren werkzaamheden door de leverancier en de Belastingdienst bij het ontwikkelen van het pakket DMS: De leverancier verwachtte substantieel meer inbreng van de Belastingdienst, dan de Belastingdienst zelf. Een hernieuwd scenario-onderzoek leidt tot het besluit de afspraken met de leverancier te herzien met als consequentie meerwerk voor beide partijen. De verwachte einddatum van het project wijzigt en de verwachte kosten nemen toe, zowel intern als door extra inzet door de leverancier.*

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

langlopend: > 10 jaar.

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

Nvt

8. TWEEDE KAMER BRIEVEN

Datum	Nummer	Titel	Link

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

SEPA

PROJECTOMSCHRIJVING

De projectopdracht van het project SEPA is om de Belastingdienst SEPA-compliant te maken voor de hoofd betaalstromen zonder verstoring van de kasstroom. Met deze veranderingen worden veel processen en systemen van de bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst geraakt, uitgezonderd de FIOD. Na voorbereidende werkzaamheden in 2010 is het project in 2011 gestart.
SEPA wordt in twee delen, parallel, gerealiseerd. Het eerste deel betreft de realisatie van SEPA Credit Transfer (overschrijvingen). Het tweede deel betreft de realisatie van SEPA Direct Debit (incasso's). Er wordt aangesloten bij de door de Europese Unie voorziene uiterste invoeringsdatum van 1-2-2014 (besluitvorming door het Europese Parlement staat geagendeerd voor februari 2012).

De contractvorm is gedurende de looptijd van het project niet gewijzigd.
Het project coordineert aanpassingen in een groot aantal systemen. Specifieke beheer- en onderhoudskosten voor dit project zijn niet voorzien.

2. PROJECTPLAN

	Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
Business case	*29-11-2011*	*1.2*	*J*	*Definitief*
PID	*13-12-2011*	*1.0*	*J*	*Definitief*

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

	Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
	14-12-2011	*RAD*	*Audit*	*1: de projectorganisatie ten behoeve van het project SEPA* *2: de totstandkoming van producten in zijn algemeen en het Generieke Globaal Ontwerp SEPA in het bijzonder.*

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

		Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten
	hardware en software	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	ingehuurd extern personeel	€ 0,18	€ 0,18	€ 0,00
	eigen personeel	€ 20,25	€ 20,25	€ 1,30
	overige projectkosten	€ 0,40	€ 0,40	€ 0,00
	TOTALEN	€ 20,83	€ 20,83	€ 1,30

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

Kosten: bedragen x 1.000.000. Kosten eigen personeel conform geldende tarieven. Daarnaast zijn de inhuurkosten en overige projectkosten in kaart gebracht

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:

N.V.T.

5. DOORLOOPTIJD

	Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
	23-9-2011	*1-1-2013*	1-2-2014

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:

De actueel geschatte einddatum is gelijk aan de nieuwe einddatum na de herijking

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
4-10-2011	n.v.t.	*1-2-2014*	*Zie hieronder:*

Het bleek niet haalbaar te zijn om de Belastingdienst per 1-1-2013 geheel SEPA compliant te maken. Daarnaast was in eerste instantie aangegeven dat de Europese Unie tijdslijnen zou hanteren die in overeenstemming waren met deze datum. Op een later tijdstip is a) het tijdspad in de Europese Verordening aangepast naar een deadline op 1-2-2014 als gevolg van langdurige onderhandelingen over de definitieve SEPA specificaties en b) is door het Nationaal Forum SEPA-migratie een nationaal migratieplan opgesteld met tijdslijnen die lopen tot aan deze Europese deadline en waarmee de Belastingdienst nu in de pas loopt.

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

N.V.T

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

N.V.T.

8. TWEEDE KAMER BRIEVEN

Datum	Nummer	Titel	Link
28-9-2009	TK 32123 nr. 7	*Vaststelling van de begrotingsstaten van het ministerie van Financien voor 2010*	*https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32123-IXB-7.html*

Rijksauditdienst
Ministerie van Financiën

Nota van bevindingen inzake de "Rapportage Grote ICT projecten" van het ministerie van Financiën per 31 december 2011

Kenmerk RAD/2012/200

Datum 22 maart 2012
Status Versie 1.0

Colofon

Titel	RAD/2012/200 Nota van bevindingen inzake de "Rapportage Grote ICT projecten" van het ministerie van Financiën per 31 december 2011
Auteur	
Bijlage	Overzicht Grote Projecten Financiën/Belastingdienst
Inlichtingen	**Rijksauditdienst** @rad.nl

Inhoud

1 Inleiding 4

2 Onderzoeksverantwoording 5
2.1 Inleiding 5
2.2 Opdracht, doel en reikwijdte onderzoek 5
2.3 Uitgevoerde werkzaamheden 5

3 Feitelijke bevindingen 7
3.1 Algemene bevindingen 7
3.2 Bevindingen onderzoeksobjecten 7

1 Inleiding

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) informeert in het kader van de uitvoering van de motie Hessels (TK 26 643, nr. 93) de Tweede Kamer vanaf 2008 jaarlijks over de uitvoering van grote ICT projecten. Een project wordt als groot ICT project aangeduid als de ICT-component minimaal € 20 miljoen bedraagt (brief minister BZK aan de Tweede Kamer d.d. 26 juni 2008, TK 26643, nr. 128).

Met de brief van 12 december 2008 (TK 26 643, nr. 135) heeft de Minister van BZK naast een aantal door het Kabinet vastgestelde maatregelen, de criteria die aan projectplannen en reviews worden gesteld, nader toegelicht.

Sinds de rapportage over 2010 wordt ook over projecten met een budget groter dan € 5 mln. en een hoog risicoprofiel wordt gerapporteerd (brief BZK aan Kamer d.d. 29 januari 2010 26 643, nr. 148). De uitgewerkte afspraken zijn gecommuniceerd met ICCIO weekbericht week 50 van 16 december 2011 (Jaarrapportage bedrijfsvoering).

In november 2011 is in het Wetgevingsoverleg BZK de motie van Van der Burg c.s. (33000 VII nr. 15) ingediend, deze motie is vervolgens kamerbreed aangenomen. In de motie is het volgende opgenomen:

> *"... verzoekt de regering de informatievoorziening inzake ICT-projecten van de overheid zodanig vorm te geven, dat de Tweede Kamer inzicht krijgt in het wijzigen van de contractvorm gedurende het ICT-traject, inzicht krijgt in wat een ICTsysteem moet opleveren, alsmede de kosten van beheer en onderhoud, zowel in geld als in formatieplaatsen bij de overheid, ..."*

In de memo "uitvoering motie Van der Burg rapportagemodel" van 2 februari 2012 zijn aanwijzingen opgenomen op welke wijze de ministeries invulling kunnen geven aan deze motie.

Met de rapportage grote ICT-projecten wil het kabinet een transparant overzicht bieden van alle grote ICT-projecten binnen de rijksoverheid. De ministeries voorzien de Minister van BZK van de voor deze rapportage noodzakelijke informatie.

De Rijksauditdienst onderzoekt of de verstrekte informatie op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand is gekomen. Over de bevindingen in het proces van totstandkoming doet de auditdienst met deze nota verslag van haar bevindingen.

Overeenkomstig de afspraken met de Tweede Kamer wordt deze nota met een aanbiedingsmemo van de Minister aangeboden aan de Minister van BZK. Zoals in de brief van de Minister van BZK is aangegeven, is de controle op de "Rapportage grote ICT projecten" een lichte vorm van onderzoek. De auditdienst stelt een nota van bevindingen op, waarin geen oordeel wordt gegeven.

2 Onderzoeksverantwoording

2.1 Inleiding

De werkgroep Projectsturing en Verantwoording van ICCIO heeft een leidraad opgesteld: "Handreiking onderzoek naar de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van rapportages grote en hoogrisico ICT-projecten". Deze handreiking van 21 december 2011 heeft voor dit onderzoek als leidraad gediend. Daarnaast hebben wij voor ons onderzoek gebruik gemaakt van andere onderzoeken, die de RAD heeft uitgevoerd bij de projecten, waarover in deze nota wordt gerapporteerd. Ook hebben wij kennis genomen van onderzoeken, die een raakvlak hebben met de rapportage over grote ICT-projecten. Ten slotte, als referentiekader heeft gediend: "Handboek Portfoliomanagement Rijk" van 16 februari 2012.

2.2 Opdracht, doel en reikwijdte onderzoek

Het doel van het onderzoek is om vast te stellen of de verstrekte informatie op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand is gekomen. Dit onderzoek vindt plaats in opdracht van de Minister van Financiën. Met deze nota doen wij verslag van de bevindingen over het proces van totstandkoming.

Onze verantwoordelijkheid is om belangrijke bevindingen in het proces van totstandkoming op te nemen in deze nota van bevindingen. Dit betekent dat de auditdienst vaststelt of de rapportage op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand gekomen. Dit is het geval als (Handboek Auditing Rijksoverheid, II.6.7.):

- de verantwoordelijkheden en bevoegdheden goed in het totstandkomingsproces zijn belegd;
- het totstandkomingsproces achteraf reconstrueerbaar is;
- de informatie die als uitkomst van het totstandkomingsproces wordt opgeleverd, op volledige en juiste wijze in de verantwoordingsrapportage is opgenomen.

De beoordeling richt zich voor een belangrijk deel op de opzet, het bestaan en de werking van de beheersingsmaatregelen ten behoeve van het totstandkomingsproces. De beheersingsmaatregelen die verwacht mogen worden, variëren naar gelang van de soort informatie.

Bij de uitvoering van deze opdracht hebben wij gebruik gemaakt van de aanwijzingen in COS Standaard 4400 'Opdrachten tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden met betrekking tot financiële informatie'. Dat betekent dat geen controle- of beoordelingsopdracht is uitgevoerd en geen samenvattend oordeel wordt gegeven. De opdracht leidt tot een beschrijving van de feitelijke bevindingen.

2.3 Uitgevoerde werkzaamheden

Aangezien voor het ministerie van Financiën alle voor de rapportage over grote ICT projecten 2011 relevante projecten zich in het domein van de Belastingdienst bevinden, wordt hierna gesproken over de Belastingdienst.

Wij hebben onze werkzaamheden uitgevoerd conform de in ICCIO-verband gemaakte afspraken (handreiking van 21 december 2011) en waar nodig deze aanpak toegesneden op de onderhavige situatie bij de Belastingdienst.
Ten behoeve van de beoordeling hebben wij de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

(a) Onderzoek naar opzet, bestaan en werking van het centrale proces van totstandkoming van de rapportage en de relevante risico's daarbij.
(b) Marginale toets op de aannemelijkheid van de gerapporteerde informatie per project.

In het kader van deze opdracht hebben wij, behoudens de hiervoor genoemde marginale toets op aannemelijkheid, geen controle uitgevoerd op de juistheid en volledigheid van de gerapporteerde financiële en niet-financiële informatie van de individuele projecten.

In het kader van de "rapportage van grote en hoogrisico ICT-projecten" hebben wij het identificatie-, registratie- en selectieproces beoordeeld. Tevens hebben wij voor de hierna genoemde geselecteerde projecten vastgesteld of de verstrekte informatie in de basisdocumenten, die worden gebruikt voor invoering van de gegevens in het ICT-dashboard op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand is gekomen. Het betreft de projecten: Vervanging Aangiftesystemen (AGS), Basisregistraties (BRS) , Excise Movement and Control System (EMCS), Toeslagen Nieuw (NTS), Single Euro Payments Area (SEPA) en Vooringevulde Aangifte (VIA).

Wij hebben de juistheid en volledigheid van de vulling van het ICT-dashboard van de hiervoor genoemde projecten niet kunnen vaststellen. Dit in verband met het feit, dat de invulling van het ICT-dashboard plaats vindt na de rapportagedatum van deze nota van bevindingen. Als bijlage bij dit rapport is een afslag van de basisdocumenten voor de vulling van het ICT-dashboard gevoegd (ingevulde rapportagemodellen).

Naast deze procesbeoordeling hebben wij een marginale toets op de ingevulde rapportagemodellen voor het ICT-dashboard uitgevoerd en hebben een verband gelegd met bevindingen uit eerder uitgevoerde werkzaamheden in het kader van:

- de (wettelijke) controle van het jaarverslag;
- de vraaggestuurde audits op projecten.

In het kader van de wettelijke controletaak controleert de auditdienst de financiële overzichten in het jaarverslag, het gevoerde financieel en materieel beheer en de in dat verband bijgehouden administraties en de totstandkoming van de in het departementale jaarverslag opgenomen informatie over het gevoerde beleid en de bedrijfsvoering.

3 Feitelijke bevindingen

3.1 Algemene bevindingen

De Belastingdienst heeft ervoor gekozen om voor alle in de rapportage grote ICT projecten betrokken projecten de in het kabinet vastgestelde kaders te implementeren. Formeel gezien hoeven de projectplannen van een aantal van de gerapporteerde projecten vanuit de Belastingdienst niet meegenomen te worden in deze rapportage aan de Tweede Kamer van de Staten Generaal[1]. De Belastingdienst heeft gemeend materieel wel invulling te willen geven aan de gevraagde informatie ten behoeve van de rapportage aan de Tweede Kamer van de Staten Generaal, ook voor wat betreft de kwaliteit van de projectplannen van de lopende – oudere- projecten.

EMCS is een project met een budget groter dan € 5 miljoen en kleiner dan € 20 miljoen. Op basis van de uitkomst van een uitgevoerde risicoanalyse heeft het MT Belastingdienst besloten over EMCS te rapporteren.

3.2 Bevindingen onderzoeksobjecten

Voor de in het onderzoek betrokken onderzoeksobjecten (zie hiervoor 2.3) komen wij tot de volgende bevindingen:

(a) Totstandkomingsproces

Binnen de Belastingdienst is gekozen voor een centrale sturing op het uitvragen van de informatie en het invullen van het rapportagemodel. Hiertoe zijn de criteria centraal uitgewerkt naar een door de projectleiders als self assesment in te vullen template.

Het totstandkomingsproces van de ingevulde rapportagemodellen, zoals afgesproken binnen de Belastingdienst, is consistent en consciëntieus opgezet en uitgevoerd en leidt niet tot het maken van aanvullende opmerkingen. Dit geldt eveneens voor de reproduceerbaarheid van de ontvangen self assesments. De formalisering van de afgesproken werkwijze voor de vulling van het ICT-dashboard heeft nog niet plaatsgevonden. De afgesproken werkwijze voor de vulling, waarbij sprake is van een scheiding tussen het vullen van het ICT-dashboard en de toets op de juistheid en volledigheid van het gevulde ICT-dashboard is van een voldoende niveau.

De auditdienst is gedurende het totstandkomingsproces op de hoogte gebracht van de ontwikkelen. De relevante informatie is gedurende het proces gedeeld met de auditdienst.

[1] *"De genoemde maatregelen gelden vanaf heden in de volle breedte voor nieuwe projecten. Voor reeds bestaande projecten gelden alle maatregelen, uitgezonderd die voor het projectplan."*
Bron: Tweede Kamer vergaderjaar 2007-2008 kamerstuk 26 643 nr. 128

(b) Marginale toetsing

In het kader van de marginale toetsing hebben wij geconstateerd dat het gegeven beeld in de ingevulde rapportagemodellen niet afwijkt van de stand van zaken met betrekking tot genoemde projecten zoals wij die kennen vanuit onze (wettelijke) controletaak en diverse vraaggestuurde audits, die onder meer betrekking hadden op de inrichting van de projecten en projectsturing en meer algemene projecten als de inrichting van het portfoliomanagement en de beheersing van de ICT-uitgaven.

Rijksauditdienst,

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Ter informatie:

Kalender Planning 2013 en Control 2012

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
12 maart 2012

Auteur

memo

Kalender Planning 2013 en Control 2012

In het kalenderjaar 2012 hebben we te maken met de control over het lopende jaar en met de planning voor 2013. In de bijgevoegde kalender zijn de belangrijkste deadlines, activiteiten en rapportages op deze terreinen opgenomen. Daarmee wordt inzicht geboden en zichtbaar gemaakt wie voor welk aspect eigenaar/initiatiefnemer is. Ook kunnen tijdig voorbereidingen worden getroffen om de geplande data te halen.

In deze kalender komt de samenhang tussen bedrijfsplan, ict-portfolio en kadernota duidelijk naar voren: de inspanningen zijn erop gericht deze belangrijke documenten voor 2013 begin oktober gelijktijdig vast te stellen.
Dit -relatief- vroege tijdstip is niet helemaal zonder risico, omdat er dan nog drie maanden aankomen waarin zich ontwikkelingen kunnen voordoen die tot aanpassingen moeten leiden. De integrale behandeling van bedrijfsplan, ICT-portfolio en kadernota levert evenwel als groot voordeel op, dat daarmee plannen en kaders in samenhang worden vastgesteld. En dat biedt weer een solide basis voor de vaststelling van de stuurcontracten 2013 van de bedrijfsonderdelen.

1870002 00837

Kalender Planning 2013 en Control 2012

(versie 21 maart 2012)

datum	activiteit	door
maart/april	Verzamelen **input voor Begroting IXB 2013 en Bedrijfsplan 2013** bij de bedrijfsonderdelen	DGBel
10 april	Verzenden **Aanschrijving Stuurcontracten 2013** aan de bedrijfsonderdelen	DGBel
9 mei	Opleveren **1e Viermaandrapportage 2012** aan B/CA	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen
16 mei	Aanleveren **1e versie Stuurcontracten 2013** bij contactpersonen DGBel	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen
16 mei	Aanleveren **ontwerp-Begroting IXB 2013** bij [redacted] cc FEZ)	DGBel
4 juni	Bespreken **ontwerp-Begroting IXB 2013** in Bestuursraad	DG
8 juni	Inzenden **10e Halfjaarrapportage** aan Tweede Kamer	DGBel
15 juni	Inzenden complete **ontwerp-Begroting IXB 2013** aan DG Rijksbegroting	DGBel
15 juni	Verzenden **Aanschrijving Kadernota 2013** aan de bedrijfsonderdelen	DGBel
juni	Bespreken **1e versie Stuurcontracten 2013** en de **1e Viermaandrapportage 2012**	DGBel (DG en CFO) en bedrijfsonderdeel (directeur en CFO)
juni	Opstellen **1e versie ICT-portfolio 2013** op basis van 6Q-planning	DGBel
juni	Opstellen **1e versie Bedrijfsplan 2013** op basis van verzamelde input	DGBel
2 juli	Bespreken **1e versie ICT-portfolio 2013** en **1e versie Bedrijfsplan 2013**	MT Belastingdienst
2 juli	Opleveren **concept-Bedrijfsonderdeel Architecturen** aan Architectuur Board	DGBel
6 augustus	Indienen **ontwerp-Begroting IXB 2013** bij Ministerraad	DG Rijksbegroting
10 augustus	Aanleveren **bijdragen Kadernota 2013** door de bedrijfsonderdelen	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen
medio augustus	Behandelen **ontwerp-Begroting IXB 2013** in de Ministerraad	Minister
12 september	Opleveren **2e Viermaandrapportage 2012** aan B/CA	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen

1870002 00837

18 september	Aanleveren **2e versie Stuurcontracten 2013** bij contactpersonen DGBel	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen
1 oktober	Bespreken **concept-Kadernota 2013** in CFO-overleg	CFO concern
8 oktober	Bespreken en vaststellen **definitieve versies ICT-portfolio 2013, Bedrijfsplan 2013 en Kadernota 2013**	MT Belastingdienst
oktober	Bespreken **2e versie Stuurcontracten 2013** en de **2e Viermaandrapportage 2012**	DGBel (DG en CFO) en bedrijfsonderdeel (directeur en CFO)
14 november	Aanleveren **definitieve versie Stuurcontracten 2013** bij contactpersonen DGBel	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen
14 december	Inzenden **11e Halfjaarrapportage** aan de Tweede Kamer	DGBel
17 december	Definitief vaststellen en ondertekenen **Stuurcontracten 2013** in MT Belastingdienst	MT Belastingdienst en (algemeen) directeuren
31 december	Bespreken en vaststellen definitieve versie **Bedrijfsonderdeel Architecturen**	MT Belastingdienst
december t/m februari 2013	Verzamelen **input voor Beheerverslag 2012 en Jaarverslag 2012**	DGBel
januari 2013	Vaststellen **Uitvoeringsbrief** (incl. claims 2013)	DGBel
11 januari 2013	Opleveren **3e Viermaandrapportage (= Jaarrapportage) 2012** aan B/CA	(algemeen) directeuren bedrijfsonderdelen
februari 2013	Bespreken **3e VMR 2012**	DGBel (Dg en CFO) en bedrijfsonderdeel (directeur en CFO)
maart 2013	Vaststellen **Beheerverslag 2012 en Jaarverslag 2012**	DG

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Ter informatie:

Leiderschap

Ministerie van Financiën

TER ADVISERING
Aan
De leden van MT BD

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
21 maart 2012

Notitienummer
DGB/

Rubriek

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

notitie

Leiderschap - visie & (E)pocket Doen werkt

Paraaf
De leden van MT BD

In december 2011 is aangesteld als voor het programma Leiderschap in het programmabureau. In de afgelopen maanden is gewerkt aan het vaststellen van een visie op leiderschap met de bijbehorende uitgangspunten en de hoofdlijnen. Het resultaat is een visie op leiderschap met een (E) pocket waarin deze en de aanpak zijn verwoord. Het programma leiderschap ondersteunt alle leidinggevenden bij de Belastingdienst. Het is eenvoudig en aansprekend en blijft dicht bij het werk.

Genomen stappen
Begin januari is een kernteam geformeerd. Op maandag 23 januari is gestart met een discussie in uw MT over het onderwerp leiderschap. Deze discussie is voortgezet op vrijdag 27 januari bij en met de Top 50. De input van deze twee bijeenkomsten is verwerkt in vier verdiepende workshops voor M0, M1 en de voorzitter van de COR in de maand februari. Gelijktijdig zijn gesprekken gevoerd met M2-ers in de dienst en externen. Alle bevindingen en de aanpak zijn getoetst door vakinhoudelijke deskundigen van binnen en buiten de organisatie.

In samenwerking met het programmabureau heeft leiderschap een bijdrage geleverd aan managementdag op 6 maart in Utrecht. In de middag heeft een pecha kuscha gepresenteerd over leiderschap. Aan verschillende tafeltjes is met groepen M2-ers en experts gesproken over het onderwerp leiderschap. Alle input van dinsdag 6 maart is verwerkt en meegenomen in de visie, de uitgangspunten en de hoofdlijnen op en van leiderschap.

Vervolgstappen
Het programma kent een crossmediale benadering: biedt een mix van gedrukte artikelen, videotraining, cursussen, workshops, interactieve platforms, live events en online tools. De concrete invulling van het programma zal werkendeweg voor en met alle managers worden doorontwikkeld. Gestart wordt met een rondje langs directeuren. Zo wordt het programma continue

aangescherpt en verbeterd. De faculteitsraad wordt meegenomen in deze stappen, een voortgangsrapportage aan het DB en MT volgt in mei.

Aanleiding
In het MLTP en het SPP is aangegeven dat het leiderschap binnen de organisatie ondersteund zal worden de komende jaren. Dit om goede resultaten te halen en houden in tijden van nodige veranderingen. Om dit vorm te geven heeft vanuit het programmabureau - programma leiderschap de afgelopen twee maanden een eerste verkenning plaatsgevonden.

Intern is input verkregen via onder andere het MTBD, de TOP50 bijeenkomst van januari, in verdiepende themaworkshops met M0, M1 en vz. COR in februari en de Managersdag van 6 maart. Extern is er gekeken naar hoe een dergelijk programma is vormgegeven bij andere organisaties binnen en buiten de overheid.

Beslispunten
De verkenning heeft geleid tot een visie leiderschap bij de Belastingdienst met een aantal uitgangspunten voor het programma.
Het DB wordt gevraagd:

- in te stemmen met de visie op leiderschap Belastingdienst;
- in te stemmen met de hoofdlijnen en uitgangspunten van het leiderschapsprogramma.

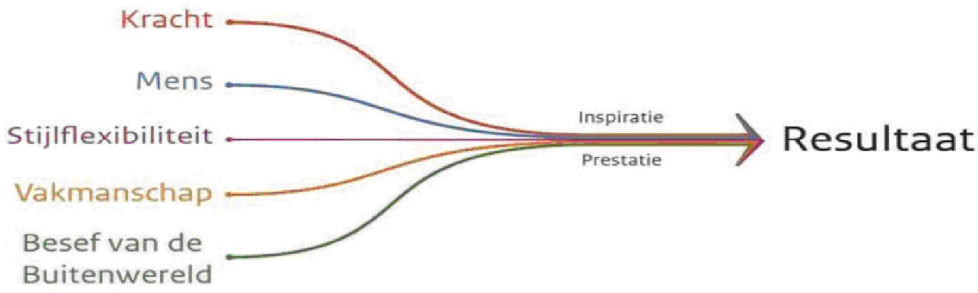
Vervolgtraject
Na bespreking in het DB wordt het besluit uitgewerkt in een kernachtig strategisch document wat richting geeft aan het programma. Dit document laat ruimte om de concrete invulling van het programma werkendeweg te ontwikkelen voor en met de doelgroep: de leidinggevenden.

Zo kan het programma continu verbeterd en aangescherpt worden, aansluitend bij de LEAN-filosofie. Dit laat tevens ruimte om in te spelen op actualiteiten. Daarom wordt gekozen voor een interactieve, levendige, crossmediale communicatie: digitaal tenzij, passend bij Het Nieuwe Werken.
Het programma duurt twee jaar. Er wordt geïnvesteerd in duurzaamheid en het borgen van de resultaten en de daarbij behorende gedragingen.

Visie op leiderschap Belastingdienst

- Leiderschap is doen met kennis van zaken.
- Leiderschap is mensenwerk met een gezicht.
- Leiderschap is de verbindende schakel zijn: schakelen tussen krachtig sturen op zinvolle resultaten, en er zijn met en voor medewerkers.
- Leiderschap is sturen op HR-ontwikkeling en inhoudelijk resultaat – ieders contributie aan het resultaat transparant maken en zo medewerkers motiveren.
- Leiderschap is een rolmodel voor medewerkers zijn.
- Leiderschap is koersvast blijven, ook in dynamische ontwikkelingen in buitenwereld en organisatie.
- Leiderschap is authentiek regisseren: door stijlflexibiliteit te ontwikkelen passen leidinggevenden hun stijl aan de situatie aan zonder hun eigenheid te verliezen.
- Leiderschap is vakmanschap: het werk kennen en daar vanuit gesprekspartner voor medewerkers zijn.
- Leiderschap is samen werken. De vertaalslag van strategie naar operatie en de effectieve samenwerking hierin tussen de leidinggevenden op en tussen alle M-lagen is een kritische succesfactor voor effectief leiderschap.

1870002 00837



Hoofdlijnen
Uit de gesprekken met M0, M1, M2 en externen is een vijftal hoofdlijnen gedestilleerd waarlangs leiderschap binnen de Belastingdienst wordt vormgegeven. Deze lijnen fungeren als wegen naar resultaat. De hoofdlijnen zijn:

1. Stijlflexibiliteit – met resultaat! De verbindende schakel zijn, lenig en lean, authentiek regisseren, zichzelf even in de vrije versnelling zetten om daarna effectief te schakelen.
2. Kracht – met resultaat! Sturen op zinvolle resultaten vanuit denkkracht: analyse, strategie, plannen, focus. En vanuit daadkracht: lef om te kiezen, richting geven, aan en bijsturen, doorzetten, aanspreken, conflicthantering.
3. Mens – met resultaat! 1) Mensenwerk met een gezicht creëert verbinding en vertrouwen. Een gezond werkklimaat scheppen, motiveren, inclusiviteit en integriteit. 2) besef van het grote geheel met behoud van kleuren: verschillen benutten, samenhang borgen, duurzaam ontwikkelen, netwerkend werken, waarde creëren.
4. Vakmanschap – met resultaat! Gesprekspartner zijn van medewerkers op: inhoud, HR-ontwikkelingen, LEAN, Het Nieuwe Werken, Employability en actualiteiten.
5. Besef van de buitenwereld – met resultaat! Inspelen op actuele ontwikkelingen buiten eigen team en organisatie, aangaan en onderhouden van relevante contacten.

Uitgangspunten

- Het doel van het programma is het ondersteunen van leidinggevenden bij het verwezenlijken van de resultaatdoelstellingen in een continu veranderende maatschappij en een daarop inspelende organisatie.
- De focus van het programma ligt op het bevorderen van lenig & lean leiderschap met lef om te kiezen: een concretere en meer persoonlijke resultaatsturing vanuit stijlflexibiliteit, vakmanschap en een besef van de buitenwereld. Het programma ondersteunt generiek op concernniveau, met behoud van accenten voor de kleuren.
- Het programma wordt crossmediaal ingestoken: dit houdt in een mix van bijvoorbeeld artikelen, video, interactieve platforms, live cursussen of events, online tools etc.
  Inhoud en communicatie gaan hierbij vanaf het begin hand in hand: dat wat gecommuniceerd wordt is direct zichtbaar in de manier waarop het gecommuniceerd wordt. Het beeldmerk Eenvoudig aanspreekbaar én het fotomateriaal van de Managersdag 6 maart worden gebruikt.
- Het programma wordt werkendeweg ontwikkeld voor en met de doelgroep.
- De doelgroep van het programma is de leidinggevenden (M0, M1,M2, M3) en de horizontale plus verticale verbinding/samenwerking tussen de leidinggevenden: samen werken aan zinvol resultaat.
- De inhoud van het programma loopt altijd langs minimaal één van de hoofdlijnen: dit zijn de wegen naar gewenst resultaat.
- Het programma is eenvoudig en aansprekend en blijft dicht bij het werk: het ondersteunt leidinggevenden en haalt ze niet onnodig weg van hun werkplek.
- De programma-onderdelen worden gemonitord op effectiviteit en moeten duurzaam zijn (borging).
- Het programma biedt een platform voor leidinggevenden om hun expertise en successen te delen opdat van elkaar geleerd kan worden en hun inzichten en ervaring behouden kunnen worden voor de organisatie, ook na het einde van het programma.
- Het programma loopt tot 2014.

1870002 00837

MT BELASTINGDIENST

26 maart 2012

Ter informatie:

Reorganisatieoverzicht

Ministerie van Financiën

Aan
de leden van het Georganiseerd Overleg Belastingdienst

CC
Concern Ondernemingsraad
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
21 maart 2012

Auteur
[redacted]

memo

Reorganisaties

Bedrijfs-onderdeel	Korte omschrijving reorganisatie	Rechtspositionele of sociale gevolgen zijn/ wordt het reorganisatiestatuut BD gevolgd	Fase van de reorganisatie (voorbereiding, besluit tot voornemen, bespreking met OR, uitvoering e.d.)
CAO	*Afsluitende fase transformatie B/CAO als onderdeel van de optimalisatie van de IV-keten. Als gevolg van de eerdere fasen (wijziging organisatiestructuur en werkwijze) zal er nu een personele reductie doorgevoerd worden. Voor een aantal medewerkers is het onvermijdelijk dat zij boventallig zal worden verklaard.*	*Het MT/BCAO volgt in deze de reorganisatieregels RPVB.*	*On 6 maart 2012 heeft de [redacted] de Adviesaanvraag formeel ingediend bij de Ondernemingsraad IV-aanbod, met verzoek hem te adviseren op het voorgenomen besluit. Er staat een overlegvergadering gepland op 21 maart 2012.*
Toeslagen	*Het nieuwe Toeslagensysteem kent een ander bedrijfsproces dan de oude systemen. Daarom is het noodzakelijk om het werk anders te organiseren. In die context is B/Toeslagen in september 2011 gestart met een herinrichtingstraject. Inhoudelijk verandert het werk niet echt. Er blijven vier toeslagen die uitgevoerd moeten worden. De OR van Toeslagen is vanaf het begin goed betrokken. Zij oefenen in dit traject hun adviesrecht uit. Ook bij kantoor Rijswijk - dat tijdelijk was ingericht – zullen voorbereidingen getroffen gaan worden om na te denken hoe het tijdelijke kantoor weer opgeheven kan worden.*	*Vooralsnog niet verwacht.*	*Wordt in stappen aangepakt. De OR is hier nauw bij betrokken.*
CFD	*In 2010 is B/CFD een ingrijpende reorganisatie gestart. In 2011 is, conform de kaders van het SFB, in fase 2 gestart met het implementeren van de inrichtingsplannen. Hierbij is per organisatieonderdeel invulling gegeven aan het neerzetten van de nieuwe organisatie.*	*Op dit moment geldt dat nog slechts voor één van de vier organisatieonderdelen sprake is van personele gevolgen. Gezien het feit dat de geleverde inspanning met betrekking tot mobiliteitsbevordering nog steeds tot gevolg heeft dat de personele gevolgen afnemen heeft het management zich tot doel gesteld om hier tot 1 juli 2012 maximaal op in te zetten.*	*Periodiek zal gekeken worden of de resterende personele gevolgen opgelost zijn of dat met inachtneming van de geldende regelgeving nadere maatregelen noodzakelijk zijn.*

Bedrijfs-onderdeel	Korte omschrijving reorganisatie	Rechtspositionele of sociale gevolgen zijn/ wordt het reorganisatiestatuut BD gevolgd	Fase van de reorganisatie (voorbereiding, besluit tot voornemen, bespreking met OR, uitvoering e.d.)
Belastingregio's	*Algemeen: er wordt gedacht over de manier waarop werkprocessen, locaties en besturing met het oog op de toekomst het beste kan worden ingericht. Een eerste denkrichting is inmiddels gedeeld met de medezeggenschap en de medewerkers. Medewerkers kunnen via een postbus of hun teamleider op reageren.*	*Er is nog geen voorgenomen besluit. Dit is dus nog niet detail aan te geven.*	*Vormen van een denkrichting*
B/CA/ Toeslagen/ regio Limburg	*Verplaatsing werkzaamheden (bezwaar, berichten, duplicaten) Toeslagen Utrecht/ Rijswijk naar B/CA-UAL in Heerlen*	*Vervangen uitzendkrachten door (boventallige) medewerkers regio Limburg*	*In uitvoering op grond van besluitvorming met COR op 28 april 2011*
Belastingregio's/ B/CA	*Verschuiving werk van kantoorproces naar fabrieksproces n.a.v. VDA. A. HOT/HOR werkzaamheden B. Aanvullingen ed*	*Overgang medewerkers Limburg + formatie Land naar B/CA. Vorming flexpool uit medewerkers regio Limburg t.b.v. B/CA.*	*Materieel overeenstemming in TGOR 7 maart jl. op grond van overleg TGOR/OR-CA/ OR-Limburg*
Belastingregio's/ B/CA	*Verschuiving werk van kantoorproces naar fabrieksproces m.b.t. VTA/ Anti-fraudebox.*	*Overgang formatie en medewerkers Limburg naar B/CA.*	*Planfase*
Belastingregio's	*Concentratie bij één of meer Belastingregio's van de behandeling van C en M biljetten van ondernemers*	*Alleen verschuiving werkzaamheden*	*Planfase*
Douane Rotterdam Rijnmond	*De wijze waarop het AB-proces voorheen was ingericht en ondergebracht op meerdere locaties, veroorzaakte voor het bedrijfsleven veel onduidelijkheden door de vele contactmomenten, lange doorlooptijden en mede daardoor lange wachttijden en hoge bedrijfskosten. Er is een uitgebreid communicatietraject gestart, waarbij medewerkers werden gevraagd mee te denken. Regionale afvaardiging OR betrokken.*	*Het RPVB is leidend voor de personele consequenties bij de uitvoering van de herinrichting en verhuizing van het proces (RPVB Hoofdstuk 3). De herinrichting AB is door het bevoegd gezag aangemerkt als reorganisatie, ARAR, artikel 49b; Het bevoegd gezag heeft de regionale medezeggenschap bij het gehele traject betrokken.*	*Uitvoering 15-01-2012*
Douane Rotterdam Haven	*De reorganisatie vindt plaats binnen het proces Klantmanagement, waarbij een doelgroepenteam voor stuwadoors en cargadoors wordt ingericht binnen DRH. Alle overige KM activiteiten worden behandeld op DR(Rijnmond).*	*Voorzien wordt dat een aantal medewerkers zal wisselen van DRH naar DRR of omgekeerd. Het reorganisatiestatuut BD wordt gevolgd.*	*De fase van de reorganisatie is nog voorbereidend.*
Douane Groningen	*De reorganisatie vindt plaats binnen het proces Fysiek Toezicht, waarbij het de bedoeling is het werk anders in te richten. waarbij het aantal teams terug wordt gebracht.*	*Het reorganisatiestatuut BD wordt gevolgd.*	*De fase van de reorganisatie is nog voorbereidend.*

MT BELASTINGDIENST

10 april 2012

Agendapunt …:

Digitaal klantbeeld

Ministerie van Financiën

Aan MT Belastingdienst

Van

Directoraat-generaal
Belastingdienst

Auteurs

Inlichtingen

T

@minfin.nl

memo

Digitale klantbeelden

Datum
9 maart 2012

Samenvatting

In dit memo worden oplossingsrichtingen geformuleerd en voorstellen gedaan die zullen helpen om een structurele realisatie van digitale klantbeelden mogelijk te maken en hierbij ook snel stappen te zetten. Het memo is tot stand gekomen op basis van een serie gesprekken en workshops met vertegenwoordigers vanuit de IM-afdelingen van de bedrijfsonderdelen en B/CAO en B/CIE.

Gestart wordt met een korte beschrijving van wat we onder een digitaal klantbeeld verstaan.

Vervolgens worden enkele vraagstukken benoemd die de realisatie van digitale klantbeelden vertragen. Het betreft met name:
. De ontsluiting van gegevens;
. De presentatie van de gegevens;
. De kwaliteit van gegevens;
. Risico's voor beveiliging en archivering;
. De verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden.

Voor elk van deze vraagstukken wordt een oplossingsrichting geschetst.

Als in een digitaal klantbeeld actuele gegevens nodig zijn ligt ontsluiting via gegevensdiensten voor de hand. Als actualiteit minder belangrijk is, maar een uitgebreide gegevensset met historische en afgeleide gegevens gewenst is, zal ontsluiting via een *'datawarehouse'* meer voor de hand liggen. Presentatie van de gegevens gebeurt vervolgens op integrale wijze *'apparaatonafhankelijk'*.

De kwaliteit van de gegevens is een belangrijke voorwaarde voor een betrouwbaar digitaal klantbeeld. Daarom moeten we faciliteiten inrichten voor onder meer kwaliteitsbepaling, metadata en terugmelden.

De vragen rond informatiebeveiliging en archivering zullen in samenwerking met het programma iBelastingdienst worden opgepakt.

De verschillende rollen die bij de realisatie van digitale klantbeelden worden onderkend zijn: de gegevensafnemer (het bedrijfsonderdeel dat de behoefte heeft aan een digitaal klantbeeld), de gegevensleverancier (het bedrijfsonderdeel dat de gewenste gegevens aanlevert), de gegevensmakelaar, de voortbrenger van de systemen (B/CAO) en de exploitant van de systemen (B/CIE).

1870002 00837

Tot slot wordt een aantal activiteiten benoemd die de duurzame realisatie van klantbeelden bij de Belastingdienst zullen versnellen. Daartoe behoort een tweetal '*proofs of concept*' om de inzet te beproeven van gegevensdiensten in het burgerdomein en de beide vormen van gegevensontsluiting (inclusief geïntegreerde presentatie). Daarnaast zal een tweetal *pilots* worden gehouden om ervaring op te doen met de integratie van verschillende oplossingsrichtingen in één klantbeeld. Verder zal een nadere studie worden verricht naar de ontsluiting van ongestructureerde gegevens en een visie op *informatie op maat.*

Voorgesteld wordt eens per half jaar het MT Belastingdienst te informeren over de in gang gezette activiteiten.

Het MT Belastingdienst wordt gevraagd in te stemmen met de geschetste lijn en de voorgestelde activiteiten.

= O =

1. Inleiding

In het MLTP Belastingdienst is aangegeven dat we digitale klantbeelden nodig hebben om informatie aan te bieden aan burgers en bedrijven. We zien deze behoefte terug in de ontwikkeling van het persoonlijk domein dat we voor burgers en bedrijven in willen richten.

Met de groei van de Belastingdienst naar een *iBelastingdienst* verwacht de buitenwereld dat we transparant en integer omgaan met de diverse, en in aantal toenemende, informatiebronnen. Burger en bedrijf hebben recht op inzage en correctie van informatie: "als men iets van mij weet, dan wil ik kunnen weten wat ze van me weten, en als dit niet klopt dit kunnen corrigeren."

Ook voor intern gebruik hebben we digitale klantbeelden nodig. De informatiepositie van medewerkers is nu volstrekt onvoldoende en het in het MLTP genoemde *subjectgericht toezicht* is nu niet of nauwelijks mogelijk. Daarnaast willen we bereiken dat medewerkers minder systemen door hoeven te lopen om te verzamelen wat we over een burger of bedrijf weten. Dit geldt voor de medewerkers in het toezicht maar ook in de dienstverlening.

Klantbeelden stellen eisen aan de kwaliteit van onze gegevens, aan de actualiteit er van en aan de wijze waarop we deze presenteren. Hoe hoog die eisen zijn kan per klantbeeld verschillen.

Op dit moment is er nog niet een concernbreed gedeeld beeld over de wijze waarop we aan deze eisen vorm willen geven. Er lopen nu diverse projecten die, gegeven een bepaalde afbakening, tot doel hebben een digitaal klantbeeld op te leveren. Het risico van deze situatie is dat er zo niet tot een eenduidig en efficiënt aanbod kan worden gekomen van de faciliteiten die nodig zijn voor een structurele, effectieve en efficiënte invulling van digitale klantbeelden. Ook lopen we het risico dat digitale klantbeelden niet aansluiten op andere wensen of zelfs dat vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten. Omdat we nog maar beperkt ervaring hebben met de onderliggende voorzieningen die voor klantbeelden nodig zijn, is het tevens van belang de expertise die we hebben – en gaandeweg nog op gaan doen – concernbreed te delen.

Enerzijds is het goed is om met een aantal snelle stappen tijdelijke oplossingen te realiseren die ons op korte termijn verder kunnen helpen, anderzijds moeten we ook toewerken naar een duurzaam perspectief van waaruit de continuïteit op de langere termijn kan worden gewaarborgd.

In dit memo wordt een toekomstperspectief geschetst en worden keuzes beschreven voor een toekomstbestendige benadering en aanpak van het digitale klantbeeld.
Dit memo is tot stand gekomen op basis van gesprekken en workshops met vertegenwoordigers van de IM-afdeling van de bedrijfsonderdelen en B/CAO en B/CIE. In de serie gesprekken zijn de vraag naar digitale klantbeelden en de ideeën over de oplossingsrichtingen (aanbod) in kaart gebracht. In de workshops hebben de vertegenwoordigers nagedacht over de match tussen beiden. De inzichten die daarbij zijn opgedaan zijn door Cluster IV verwerkt tot voorliggend memo.

1870002 00837

2. Wat verstaan we onder een digitaal klantbeeld?

Medewerkers, maar zeker ook burgers en bedrijven, maken gebruik van hun 'digitale werkruimte' om hun activiteiten uit te voeren. Die werkruimte moet hen altijd en overal toegang bieden tot informatie op maat en moet hen de juiste hulpmiddelen bieden die ondersteunend zijn aan de activiteiten die ze moeten uitvoeren.[1]
Hierbij is het van belang dat alle betrokkenen beschikken over dezelfde informatie, wat leidt tot een consistent beeld. Zo'n beeld, dat betrekking heeft op een burger of een bedrijf (of een groep van burgers of bedrijven), noemen we een digitaal klantbeeld[2].
Door deze informatie aan te bieden, stellen we burgers, bedrijven en intermediairs in staat om zelf toe te zien op de kwaliteit van hun informatie.
Door de juiste werkruimte aan de juiste gebruikers aan te bieden, zorgen we ervoor dat ze de juiste ondersteuning krijgen en dat ze alleen die informatie kunnen benaderen waar ze recht op hebben.



We vinden digitale klantbeelden zo van belang dat we dit als aparte doelstelling in het MLTP Belastingdienst hebben opgenomen. We kunnen hiermee de dienstverlening naar burgers en bedrijven versterken en verhogen daarmee de compliance. Daarnaast helpt het ons intern om minder systemen te hoeven doorlopen om te verzamelen wat we over burgers en bedrijven weten.

Gestructureerde en ongestructureerde gegevens

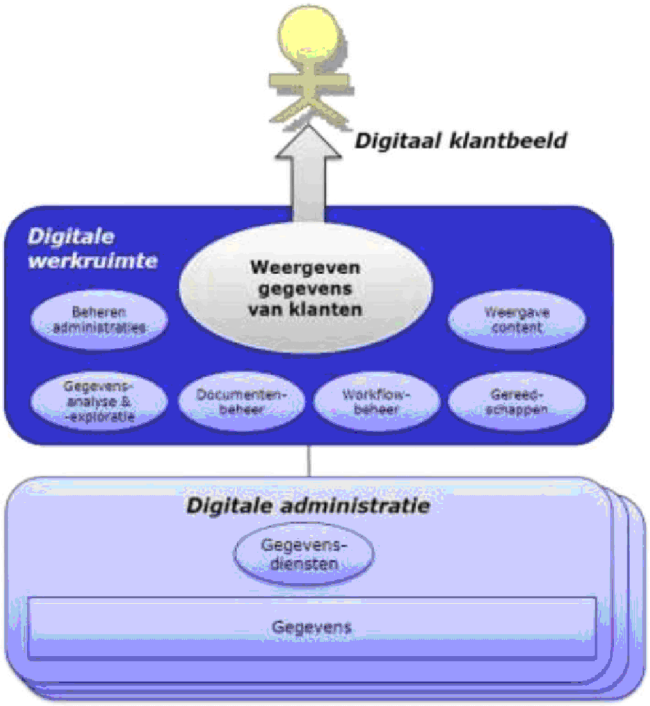
Een digitaal klantbeeld wordt samengesteld op basis van verschillende soorten klantgegevens. Deze gegevens zitten in de zogeheten 'digitale administraties'. Een digitale administratie is een voorziening die de geautomatiseerde verwerking van gegevens uitvoert en gegevens snel en betrouwbaar ontsluit via gegevensdiensten[3].

Sommige digitale administraties zijn gericht op volledige geautomatiseerde verwerking van de *gestructureerde* gegevens, dit stelt eisen aan de opslagstructuur van die gegevens. Andere digitale administraties zijn gericht op het opslaan van *ongestructureerde* gegevens, zoals documenten, brieven en rapporten die worden verwerkt in de handmatige processen.

Bij digitale administraties kan het gaan om *interne* èn om *externe* administraties. Er zijn ook gegevens die in eerste instantie alleen op papier beschikbaar zijn: deze zullen eerst moeten worden gescand om ze in digitale vorm toegankelijk te maken.

De figuur op de volgende pagina laat de hierboven beschreven samenhang zien.

[1] Concernarchitectuur - afspraak 6: Digitale werkruimtes bieden informatie op maat.
[2] Definitie: Een digitaal klantbeeld is de weergave van een verzameling gegevens die betrekking hebben op een individuele burger of bedrijf of een groep van burgers en bedrijven voor een bepaald gebruiksdoel.
[3] Een gegevensdienst is een wijze van leveren van gegevens die technologisch middels webservices, elektronische berichten of bestanden kan worden gerealiseerd.



Figuur 1: Samenhang digitaal klantbeeld, digitale administraties en digitale werkruimte

3. Wat is nodig voor een digitaal klantbeeld?

Voor het realiseren van digitale klantbeelden moeten op concernniveau meerdere vragen beantwoord worden:

- Hoe ontsluiten we de gegevens?
- Hoe presenteren we de gegevens voor digitale klantbeelden?
- Hoe borgen we de kwaliteit van gegevens?
- Hoe dekken we de risico's af voor beveiliging en archivering?
- Hoe zit het met de verantwoordelijkheden: wie heeft welke rol?

Ontsluiten van gegevens

Bronsystemen niet op gegevensontsluiting gebouwd

Een digitaal klantbeeld toont gegevens uit meerdere bronsystemen. Deze bronsystemen zijn vaak '*legacy-systemen*'. Tijdens het ontwerp en de bouw van die systemen is meestal geen rekening is gehouden met een goede gegevensontsluiting. Daarnaast is de documentatie over de betekenis van de gegevens vaak gebrekkig.

We zien ook dat in de Belastingdienst op alternatieve wijzen wordt geprobeerd om toch de noodzakelijke gegevens ter beschikking te krijgen. Een voorbeeld daarvan vormt de inzet van diverse lokaal ontwikkelde applicaties (LOA's). Deze leiden op hun beurt ook weer tot extra complexiteit. Het ontwikkelen van de competenties en technologie voor digitale klantbeelden kan een deel van de behoefte aan LOA's wegnemen.

Vanwege het aantal *'legacy-systemen'* is het, zoals ook al in het MLTP is geconstateerd, belangrijk om in het begin van de ontwikkeling van digitale klantbeelden de ambitie te beperken. Dat kan door het beperken van het aantal belastingmiddelen, de populatie van de klanten, de gegevens èn (daarmee) de geraakte bronsystemen. Het beperken van het aantal bronsystemen zal ook het aantal betrokken teams kleiner maken en daarmee eveneens de organisatorische complexiteit reduceren. Dit zal resulteren in beter beheersbare projecten.

Binnen de Belastingdienst is nog maar beperkt kennis van het ontsluiten van gegevens uit *'legacy-systemen'*. Het is aan te bevelen om ervaring op te doen met het ontsluiten van gegevens door het opstarten van *proofs of concept*.

Daarnaast draagt ook het inrichten van de gegevensmakelaarsfunctie en de 'catalogus gegevensdiensten' (zie ook de volgende paragraaf) door B/CA daar verder aan bij.

Oplossingsrichtingen: actualiteit en uitgebreidheid

Gegevensontsluiting kent twee complementaire oplossingsrichtingen: *directe* ontsluiting van de brongegevens via gegevensdiensten en *indirecte* ontsluiting van gegevens via een gegevenspakhuis (*'datawarehouse'*).

Bij *directe* ontsluiting van de brongegevens via gegevensdiensten kunnen gegevens met een hoge actualiteit worden gepresenteerd. Waar actualiteit zeer gewenst is, zoals bij het klantbeeld in MijnBelastingdienst is dit een voor de hand liggende oplossing.

Een gegevenspakhuis daarentegen bevat gegevens met een lagere actualiteit dan met *directe* ontsluiting van de brongegevens via gegevensdiensten wordt verkregen. Met een gegevenspakhuis wordt het echter weer gemakkelijker om ook gegevens te ontsluiten die niet (meer) in de bronsystemen te vinden zijn; denk aan bijvoorbeeld historische gegevens. Ook kunnen met een gegevenspakhuis gegevens die uit (meerdere) bronsystemen zijn samengesteld toegankelijk worden gemaakt.

Afhankelijk van de vraag zal de ene of de andere oplossingsrichting beter aansluiten. De oplossing zal dan ook elke keer samen met IV-aanbod bekeken moeten worden, die daar standaard patronen voor zal ontwikkelen.

Bij het direct ontsluiten van een bronsysteem kan het voorkomen dat het bronsysteem niet direct kan voldoen aan kwaliteitseisen rondom beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de gegevens. Een kopie (*'buffer'*) kan dan zorgen dat wel aan de eisen wordt voldaan.

Beide oplossingsrichtingen zijn sterk gericht op het ontsluiten van gestructureerde gegevens. Op het gebied van ongestructureerde gegevens lopen er nu enkele projecten voor bijvoorbeeld het digitaliseren van lokale documenten. Daarbij dient nog bepaald te worden of nu alle vormen van *ongestructureerde* gegevens in samenhang ontsloten kunnen worden en welke oplossing we hiervoor kunnen inzetten.

Presentatie van gegevens

Voor de presentatie van de informatie in de digitale werkruimte wordt er vanuit gegaan dat dit op apparaatonafhankelijke wijze gebeurt[4]. Aandachtspunt bij de implementatie zijn die gevallen waarbij meerdere soorten gegevensontsluiting nodig zijn en er een geïntegreerde presentatie van informatie aan de eindgebruiker nodig is. Voorbeeld is het presenteren van combinaties van gegevens van social media, documenten en gestructureerde gegevens. Hiervoor is vooralsnog geen aanbod voorhanden.

Een van de zaken die we dus de komende tijd moeten uitzoeken is op welke wijze we gegevensontsluiting en –presentatie in samenhang het beste kunnen realiseren.

De kwaliteit van gegevens

Intern

De kwaliteit van gegevens uit bronsystemen laat, soms om goede redenen, op allerlei manieren te wensen over waardoor ze niet direct in samenhang overal zijn te tonen. In de dagelijkse praktijk worden gebreken in de gegevenskwaliteit meestal ondervangen door de medewerkers. Bij het inzetten van een digitaal klantbeeld intern voor medewerkers zal dat niet anders zijn. Bewustwording bij medewerkers zal echter een continu proces zijn. De beschikbaarheid van de juiste *metadata* geeft hen een instrument om met beperkingen in de gegevenskwaliteit om te gaan.

De gegevenskwaliteit van digitale klantbeelden verhogen kan door de kwaliteit van gegevens in de bronnen te verhogen. Een *dashboard* dat inzicht geeft in de kwaliteit van diverse administraties, zoals B/CA dat in het programma 'Ontsluiten gegevens' ontwikkelt, is een noodzakelijk instrument bij het planmatig verhogen van de kwaliteit van administraties.

Extern

Het inzetten van een digitaal klantbeeld voor burgers en bedrijven stelt hen in staat zelf toe te zien op de kwaliteit van de informatie. Het tonen van kwalitatief slechte gegevens kan echter wel leiden tot een toename aan vragen richting de Belastingdienst en verzoeken om gegevens aan te passen. Bij de ontwikkeling deze digitale klantbeelden dient voorzichtigheid in acht te worden genomen bij de keuze welke gegevens getoond worden. Overigens geldt ook hier dat kwaliteit bij de bron begint.

Metadata

Een digitaal klantbeeld wordt samengesteld uit gegevens van verschillende bronnen ('multirealiteit'). Dit terwijl daarmee tijdens het initiële ontwerp van die bronsystemen geen rekening was gehouden.
Door voor elk gegeven in het digitaal klantbeeld, metagegevens[5] vanuit de bron mee te geven, kunnen medewerkers gegevens beter gebruiken buiten hun oorspronkelijke context. Burgers en bedrijven kunnen hiermee vaststellen waar het gegeven aan ontleend is.

[4] Dit sluit aan bij het Werkplekbeleid (Bring Your Own Device).
[5] Voor ongestructureerde gegevens (documenten) zal het project Digitaal Archief een standaard set metagegevens ontwikkelen

1870002 00837

Belangrijke metagegevens zijn: bron, datum van constatering, belastingjaar[6], datum van vastlegging, persoon of systeem dat de gegevens heeft gecreëerd, gegeven(s) waarvan het gegeven is afgeleid.
Omdat we voor de meeste digitale klantbeelden de gegevens nog moeten ontsluiten, kunnen we de formulering en ontsluiting van metadata direct meenemen.

In elk geval zullen burgers en bedrijven die gebruikmaken van onze digitale klantbeelden faciliteiten moeten krijgen om in geval van onjuiste gegevens terugmelding en/of correctie te kunnen (laten) uitvoeren.

Informatiebeveiliging en archivering

Digitale klantbeelden brengen een aantal specifieke risico's met zich mee op het gebied van informatiebeveiliging en archivering. Gegevenstoegang is vaak geregeld in de bronsystemen, dus als gegevens buiten die omgeving in een klantbeeld getoond worden, dan moet goed worden nagedacht over hoe doelbinding en schoningstermijnen worden bewaakt.
Daarnaast kan in een digitaal klantbeeld een veelheid aan gegevens staan, wat het extra gevoelig maakt voor misbruik. In het programma iBelastingdienst wordt daarom de eis gesteld dat inzage traceerbaar moet zijn in het kader van transparantie.
Deze en andere vragen in het kader van iBelastingdienst zouden specifiek gericht op digitale klantbeelden onderzocht moeten worden.

Verantwoordelijkheidsverdeling

Onduidelijkheden in de voortbrenging leiden ertoe dat partijen op elkaar wachten of juist hun eigen gang gaan. Dit leidt tot vertraging en suboptimalisatie. Daarom is het nodig dat duidelijk is wat de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de verschillende organisatieonderdelen zijn.

De verantwoordelijkheden voor digitale klantbeelden zijn te splitsen in de verantwoordelijkheden voor de uitvoering en voor de voortbrenging. De partijen die daarbij een rol spelen zijn:

- Het bedrijfsonderdeel dat behoefte heeft aan een digitaal klantbeeld: de *gegevensafnemer* die verantwoordelijk is voor het specificeren van de informatiebehoefte;
- Bedrijfsonderdelen die de gegevensdiensten gaan leveren met behulp van hun bronsystemen[7]: de *gegevensleveranciers* die verantwoordelijk zijn voor de ontsluiting van gegevens, inclusief de bijbehorende metagegevens;
- B/CA als gegevensmakelaar, die weet welke gegevens(diensten) er zijn en de catalogus van gegevensdiensten beheert;
- B/CAO voor de voortbrenging van systemen;
- B/CIE voor de exploitatie van systemen.

[6] In verband met de voor dat belastingjaar geldende regelset.
[7] Alle systemen zijn in de vorm van ICT-Services toegewezen aan een IM-afdeling, dit is de bronsysteemeigenaar. De gegevens in een systeem hebben een eigenaar die kan verschillen van de systeemeigenaar. De eigenaar van de gegevens is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens. De IM-afdeling van de systeemeigenaar zal ook de belangen van de eigenaren van de gegevens in de systemen moeten behartigen.

Hoe ziet het proces om te komen tot een digitaal klantbeeld er uit?

De werkwijze om tot een klantbeeld te komen (de *voortbrenging*) is als volgt. De IM-afdeling van het bedrijfsonderdeel dat behoefte heeft aan een specifiek klantbeeld specificeert de informatiebehoefte en is verantwoordelijk voor de rest van het ontwerp van het digitaal klantbeeld. De vereiste nauwkeurigheid van de informatiebehoefte is afhankelijk van het gewenste doel van het klantbeeld. Het ontwerp van het digitaal klantbeeld bevat naast de informatiebehoefte ook de eisen ten aanzien van de beveiliging van de gegevens in het digitaal klantbeeld. In overleg met de gegevensmakelaar bepaalt de IM-afdeling waar de gegevens vandaan moeten komen.

In principe wordt het digitale klantbeeld ontworpen door gebruik te maken van de gegevensdiensten zoals die worden aangeboden door de gegevensleveranciers. De gegevensleverancier is verantwoordelijk voor de gegevensdiensten en de eventuele 'buffer'.
In die gevallen waar afgeleide gegevens of integratie van gegevens over digitale administraties heen moet plaatsvinden, gebeurt dit door de gegevensafnemer. In sommige gevallen zal ook hier buffering noodzakelijk zijn. Aangezien de verantwoordelijkheid voor afleiding en integratie van gegevens bij de gegevensafnemer ligt, komt ook de buffer aan de kant van de afnemer.

De gegevensmakelaar adviseert en faciliteert de gegevensleveranciers en -afnemer in de afstemming over de gegevenslevering. Daarvoor beheert de gegevensmakelaar een catalogus van gegevensdiensten. De inhoud van de catalogus is de verantwoordelijkheid van de gegevensleveranciers.

Voor de levering maken leverancier en afnemer van gegevensdiensten een afspraak over bijvoorbeeld actualiteit, archivering, doelbinding, performance, beschikbaarheid.

Na de afstemming over de levering en de specificatie daarvan geeft de IM-afdeling van de gegevensleverancier opdracht aan B/CAO om de gegevensdienst te realiseren. De IM-afdeling van de gegevensafnemer geeft opdracht aan B/CAO om het ontwerp van het Digitale klantbeelden (incl. aanpassingen aan de digitale werkruimte) te realiseren.

B/CIE krijgt opdracht van de betreffende IM-afdelingen om de onderdelen in exploitatie te nemen.

In de *uitvoering* maakt de gegevensafnemer gebruik van aangeboden gegevensdiensten om digitale klantbeelden te tonen. De gegevensleverancier levert die gegevens conform de afspraken die met de gegevensafnemer zijn gemaakt. B/CIE verzorgt de exploitatie van de gegevensdiensten. In de uitvoering spelen B/CAO en de gegevensmakelaar verder geen rol.

4. Acties om te komen tot digitale klantbeelden en informatie op maat

Het proces zoals in de vorige paragraaf beschreven is nog niet daadwerkelijk ingevuld, en de verdeling van de beschreven rollen, taken en verantwoordelijkheden is nog vers. Ook met de technologie hebben we nog maar beperkt ervaring opgedaan. Daarnaast is een goede invulling van de randvoorwaarden, zoals de borging van de kwaliteit van gegevens, essentieel. Om als concern de komende tijd tempo te maken en ook het leerproces bewust te borgen zodat ook voor de middellange termijn een werkbare aanpak wordt verkregen, stellen we voor om een aantal acties in gang te zetten.

We willen een structureel aanbod (door B/CAO) kunnen definiëren en realiseren voor de verschillende vormen van gegevensontsluiting. Ook moet dit structurele aanbod een oplossing bieden voor de geïntegreerde presentatie van informatie aan de eindgebruiker. Daarvoor gaan we twee *proofs of concept (PoC's)* en een tweetal *pilots* uitvoeren. De PoC's en pilots zijn van elkaar afhankelijk. De PoC's maken gebruik van de functionele vraag zoals de business die formuleert – minimaal vanuit de pilots – en de pilots maken gebruik van de bewezen technische oplossing uit de PoC's. De PoC's en pilots zijn als volgt:

- Om ervaring op te doen met de inzet van gegevensdiensten voor *burgers* voeren we de eerste *PoC* uit in het kader van het programma online dienstverlening (B/CIE).
- In de tweede *PoC* gaan we de twee beschreven vormen van gegevensontsluiting (direct en indirect) en de geïntegreerde presentatie toetsen voor een digitaal klantbeeld voor *medewerkers*. De PoC is vooral gericht op het toetsen van de technische constructie van het geheel en neemt de resultaten uit de PoC voor online dienstverlening mee. Hierbij wordt nadrukkelijk ook gebruikt gemaakt van een marktconsultatie (B/CAO).
- In een *pilot* doen we ervaring op met de ontsluiting van een datawarehouse voor een klantbeeld van Douane (IM/Douane i.s.m. IV-Aanbod en B/CA).
- In een tweede *pilot* doen we ervaring op met de integratie van de verschillende oplossingsrichtingen in één klantbeeld en het daadwerkelijk gebruik daarvan door medewerkers van de Belastingdienst. Hiervoor nemen we een casus uit het domein van Belastingregio's (IM Belastingregio's i.s.m. IV-aanbod en B/CA).

Voor *ongestructureerde gegevens* (denk onder meer aan e-mails of gegevens uit de *social media*) gaan we concernbreed de behoefte in kaart brengen, om vervolgens te bepalen welke oplossingen voor ontsluiting hiervoor nodig zijn. Dit natuurlijk in relatie tot de projecten die gestart zijn, zoals 'Digitaal archief' en 'Berichten voor klantbeeld'. Hier ligt een rol voor cluster IV, in samenwerking met B/CAO, B/CIE, IMB en B/CFD.

We onderzoeken op welke manier aan *informatiebeveiliging en archivering* invulling gegeven moet worden, zodat voldaan wordt aan de huidige wet- en regelgeving en de vraagstukken die in het WRR rapport iOverheid[8] zijn genoemd (Cluster IV in samenwerking met het programma 'iBelastingdienst', B/CA en B/CFD).

Een van de acties om de *kwaliteit van de gegevens* te verbeteren is het inrichten van de functie van gegevensmakelaar, het verzorgen van terugmeldingsfunctionaliteiten en het zorgen dat er een dashboard met de kwaliteit van administraties komt. Het project 'Ontsluiten gegevens' geeft hier al deels invulling aan (B/CA).

We valideren de bedrijfsonderdeelportfolio's en het concernportfolio of de ontwikkelingen in lijn zijn met deze toekomstvisie. Daar waar nodig passen we de

[8] Rapport iOverheid van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

1870002 00837

prioriteiten in het projectportfolio aan, zowel op bedrijfsonderdeel- als concernniveau (actie IM, in samenwerking met Cluster IV).

Uit de verkenning die tot voorliggende notitie heeft geleid is gebleken dat er concernbreed behoefte is aan een langetermijnvisie op de digitale werkruimte. Met de bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst, leveranciers uit de markt en overheidspartijen zal cluster IV een traject starten om deze visie te formuleren vanuit het perspectief 'informatie op maat' voor de medewerkers (Cluster IV).

Eens per half jaar wordt het MT BD geïnformeerd over de voortgang van deze acties.

5. Tot slot

De Belastingdienst bezit grote hoeveelheden gegevens. Diverse initiatieven hebben al geleid tot plekken waar grote hoeveelheden gegevens zijn verzameld om te gebruiken voor *'intelligence'* of een klantbeeld. Zie de bijlage voor de relatie tussen digitale klantbeelden en intelligence. Voorbeelden zijn RAM (met Flexview als beoogd klantbeeld) en de portalen van Toeslagen. Op deze plekken zijn niet alleen gegevens verzameld, maar is ook veel kennis verworven over de betekenis en kwaliteit van de verzamelde gegevens. Met name in het geval van RAM is daarnaast uitgebreid nagedacht over de informatiebehoefte van toezicht-medewerkers. Het is daarom aan te bevelen om deze kennis te gebruiken om een snelle start te kunnen maken het digitale klantbeeld voor medewerkers.

Bijlage Wat is de relatie tussen digitale klantbeelden en (business) intelligence?

De relatie tussen digitale klantbeelden, intelligence en business intelligence zit vooral in de overeenkomst in de gebruikte ICT, namelijk een (Enterprise) Datawarehouse. Het verschil zit in de wijze waarop gegevens worden voor-gestructureerd. Bij digitale klantbeelden is de informatiebehoefte vooraf bepaald, zodat de vragen snel kunnen worden beantwoord.

Bij Belastingregio's wordt intelligence ingezet ter ondersteuning van de processen weten, kiezen/richten en effectmeten. De informatiebehoefte voor dat proces ligt minder vast en er zijn minder gebruikers. Daarnaast stelt het proces lagere eisen aan de snelheid van beantwoording van de vragen.

B/CA concernadministratie zet business intelligence in om te rapporteren over bijvoorbeeld de KPI's van de Belastingdienst. Daarvoor worden geaggregeerde financiële en productiegegevens gebruikt.

Zowel digitale klantbeelden als (business) intelligence kunnen worden ondersteund door een Enterprise Datawarehouse (EDW) met Datamarts. B/CA staat opgesteld als functioneel eigenaar van het huidige EDW. De gegevensstructuur van Datamarts voor digitale klantbeelden is echter heel anders dan die voor (business) intelligence vanwege het verschil in de ondersteunde informatiebehoefte. Daarom moet de ontwikkeling van (business) intelligence los worden bezien van de ontwikkeling van digitale klantbeelden.

Intelligence wordt ook wel ondersteund door een exploration warehouse. Dit is een specifiek onderdeel van het EDW. Op dit moment lopen er diverse PoC's op het gebied van exploration warehouses.