



Keten Interactie

Ketenbureau Interactie i.o.

Croeselaan 14

Utrecht

www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

[Redacted]

T [Redacted]

E [Redacted]

[Redacted]@belastingdienst.nl

memo

Digitalisering formulieren in 2022

Datum

25 november 2021

Versienummer

0.9

Inleidin

Komend kwartaal moeten we bepalen welke formulieren we met de Formulierendienst in 2022 gaan digitaliseren. In deze memo vind je informatie over mogelijke kandidaten die al eerder vanuit de business zijn aangegeven en overige informatie die gebruikt kan worden om tot een uiteindelijke prioritering te komen.

Context

Er is in 2020 een analyse gedaan op de 52 meest gedownloade papieren formulieren. Het resultaat hiervan was als volgt:

- Als eerste stap is een set van 15 formulieren geselecteerd om te digitaliseren met de Formulierendienst. Prioritering van deze lijst heeft plaatsgevonden in de Ketentafel van augustus 2020. Na nadere afstemming met de verantwoordelijke ketens bleek dat hiervan uiteindelijk 7 formulieren overbleven om daadwerkelijk te digitaliseren.
- Er zijn ook een aantal spoedformulieren tussendoor gekomen en gerealiseerd (UHT en FSV).
- In Q3 2021 zijn via het ketenbureau interactie diverse impulsen uitgezet bij de verschillende ketens. Die impulsen hadden betrekking op de originele lijst die in 2020 is vastgesteld. Van een aantal daarvan heeft de betrokken keten aangegeven deze (nog) niet in 2022 te gaan digitaliseren met de formulierendienst. Hiervoor gelden diverse redenen. vb de KOR-regeling gaat op de schop of er is geen capaciteit beschikbaar.
- Op dit moment zijn de volgende impulsen onderhanden waarvan de impact bepaald wordt. Op basis hiervan kunnen afspraken worden gemaakt over planning en realisatie.

Lopende impulsen

De volgende klantvragen zijn onderhanden:

- Groot O - Keten Overige middelen:
5 formulieren: Teruggaafverzoeken milieubelasting (TMB) samen 50.000 verzoeken/jaar. Uitval is groot, termijnen worden niet gehaald, veel bestuurlijke aandacht om in control te komen.
- Toeslagen – Keten Toeslagen ism Inning:
1 formulier: Persoonlijke betalingsregeling toeslagen.
In het kader van de herstart van de invordering begin volgend jaar voor toeslaggerechtigden is de verwachting dat dit formulier substantieel meer gebruikt gaat worden vanaf maart 2022, ook omdat we burgers (waarvan

we vermoeden dat ze hiervoor in aanmerking komen) pro-actief gaan benaderen en wijzen op deze mogelijkheid.

- UHT- Keten Toeslagen:
3 formulieren: Aanmeldformulieren tbv herstelregeling kind, ex-partner en HZK (Huur, Zorg en Kindgebonden budget). In Q2 2022 wordt gestart met de uitvoering van de kindregeling. Vervolgens wordt in Q3 2022 gestart met de uitvoering van de HZK-regeling. Wanneer de uitvoering van de ex-partnerregeling start is nog niet duidelijk. Het gaat hier om nieuwe formulieren die met de Formulierendienst zullen worden gerealiseerd. Betreft dus geen digitalisering van bestaande formulieren.
- CAP – Keten Gegevens:
1 formulier: Opgaaf startende onderneming niet ingeschreven KvK. In de huidige situatie is de kans op fouten te groot, de doorlooptijd lang en de drempel voor invullen te hoog.
- CAP- Keten Auto:
1 formulier: Vrijstelling voor BPM en MRB bij kortstondig gebruik. Formulier is met verouderde PDO-techniek gerealiseerd. Deze techniek moet in 2022 worden uitgefaseerd. Formulier moet dan ook worden omgezet mbv de Formulierendienst.
- MKB- Keten Loonheffingen:
1 formulier: Verklaring loonheffing opting in¹ (425 downloads/maand). Betreft een concreet verzoek van een bedrijf om een digitale oplossing te maken voor het papieren formulier opting-in.

Deze impulsen moeten geprioriteerd worden tbv de realisatie in 2022. Gezien de capaciteit die op dit moment beschikbaar is binnen de Formulierendienst (IV en KI&S) kunnen er 3 formulieren per kwartaal gedigitaliseerd worden. Er worden mogelijkheden verkend om deze capaciteit vanaf het tweede kwartaal uit te breiden. Vooralsnog gaan we echter uit van de huidige capaciteit. Dit leidt samen met de urgentie van de klantvragen tot het volgende planningsvoorstel.

Wanneer	Welk formulier	Waarom
Q1	1. Persoonlijke betalingsregeling toeslagen	In het kader van de herstart van de invordering begin volgend jaar voor toeslaggerechtigden zal dit formulier substantieel meer gebruikt gaan worden vanaf maart 2022, ook omdat we burgers (waarvan we vermoeden dat ze hiervoor in aanmerking komen) pro-actief gaan benaderen en wijzen op deze mogelijkheid. We willen daarbij digivaardige burgers en helpende burgers en helpende organisaties ondersteunen dit veel gemakkelijker te kunnen doen, namelijk online invullen en insturen. Dit voorkomt dat ze niet (tijdig) in actie komen vanwege arbeidsintensieve drempels van het huidige papieren formulier. Er komen gemiddeld 15 klachten per week binnen. De gewenste implementatiedatum is uiterlijk 15 februari 2022. Burgers ontvangen vanaf 7 maart een vooraankondiging m.b.t Herstart Invordering. Voor 7 maart worden bepaalde doelgroepen telefonisch benaderd en stakeholders geïnformeerd. Hiervoor is beschikbaarheid van het digitale formulier gewenst.
	2. UHT-formulier Kindregeling	In Q2 wordt gestart met de uitvoering van de Kindregeling. Het moet dan mogelijk zijn dat kinderen van gedupeerde ouders zich digitaal aanmelden voor deze regeling.
	3. Formulier Teruggaaf Milieubelasting ²	Vanaf mei 2021 is er damage binnen dit proces. Gevolg is dat

¹ Als een opdrachtgever en opdrachtnemer vrijwillig de loonheffingen willen toepassen moet een formulier worden ingevuld en naar de Belastingdienst worden verstuurd. Vanaf dat moment is de opdrachtgever een werkgever voor de LH en de opdrachtnemer een pseudowerknemer.

² Er zijn vijf verschillende teruggaafformulieren Milieubelasting. Aangezien deze niet gelijktijdig kunnen

		De damage heeft de aandacht van de staatssecretaris en wil hier geen imago-schade zoals bij Toeslagen veroorzaken. Alle mogelijke maatregelen moeten worden getroffen. Hoe sneller de formulieren digitaal beschikbaar zijn des te minder rente er uitgekeerd hoeft te worden en de klanten sneller (lees binnen de wettelijke termijnen) geld uitgekeerd krijgen. Het gaat hier om: • ruim 50.000 teruggaafverzoek per jaar • Ruim €100 mln. aan teruggave • 1200 verzoeken tot nu toe niet verwerkbaar door onvoldoende informatie
Q2	1. UHT-formulier HZK-regeling	In Q3 wordt gestart met de uitvoering van de HZK-regeling. Het moet dan mogelijk zijn dat burgers zich digitaal aanmelden voor de Compensatieregeling Huur- Zorgtoeslag en Kindgebondenbudget.
	2. Formulier Teruggaaf Milieu-belasting.	Zie voor onderbouwing Q1.
	3. Formulier Teruggaaf Milieu-belasting.	Zie voor onderbouwing Q1.
Q3	1. UHT-formulier Ex-partner-regeling ³	In Q4 wordt wellicht gestart met de uitvoering van de ex-partner-regeling. Het moet dan mogelijk zijn dat burgers zich digitaal aanmelden voor de Compensatieregeling voor ex-partners.
	2. Formulier Teruggaaf Milieu-belasting.	Zie voor onderbouwing Q1.
	3. Formulier Teruggaaf Milieu-belasting.	Zie voor onderbouwing Q1.
Q4	1. Formulier Opgaaf startende onderneming niet ingeschreven KvK	De overheid moet eenvoudig en digitaal toegankelijk zijn, juist ook voor doorgeven van basisgegevens die voor zowel belastingplichtige als belastingmiddelen van belang zijn. In de huidige situatie is de kans op fouten te groot, de doorlooptijd lang en de drempel voor invullen te hoog. Digitalisering leidt tot Verbeteren van efficiëntie en versnellen van doorlooptijd en verminderen van risico's. Deze doelgroep betreft nieuwe ondernemers waarvoor de toegang tot de Belastingdienst vereenvoudigd wordt, zodat deze doelgroep zich kan richten op de economische productiviteit.
	2. Formulier Vrijstelling voor BPM en MRB bij kortstondig gebruik.	Formulier is met verouderde PDO-techniek gerealiseerd. Deze techniek moet in 2022 worden uitgefaseerd anders bestaat het risico dat er op termijn storingen optreden. Daarbij verdwijnt de benodigde kennis wat grote invloed heeft op beheer en onderhoud.
	3. Formulier Verklaring loonheffing opting in	Betreft een concreet verzoek van een bedrijf om een digitale oplossing te maken voor het papieren formulier opting-in. Betreft 425 downloads per maand.

worden gedigitaliseerd, wordt de business gevraagd om aan te geven in welke volgorde deze moeten worden opgepakt.

³ Het is nog niet duidelijk wanneer deze regeling in werking treedt. We gaan voor de planning voorlopig uit van Q4.