Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
28 juni 2013

Auteur

agenda Overleg MT Belastingdienst

Vergaderdatum en –tijd	1 juli 2013, 14:30 – 17:00 uur
Vergaderplaats	Ministerie van Financiën, zaal S 2.19
Deelnemers	

Agendapunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Actualiteiten: presentatie doorontwikkeling toezicht toeslagen (*memo bijgevoegd,*
3. Rondvraag
4. Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 17 juni 2013 (*bijgevoegd*)
5. Roadmap digitale dienstverlening
6. eID en A&A
7. BC Dienst eenvoudige formulieren (*stukken bijgevoegd,*
8. Herstelactie arbeidskorting (*stukken bijgevoegd,*
9. Komende week/weken:
   Agenda's komende week (*worden verspreid met het weekbericht*)
10. Terugkoppelingen/mededelingen

NB Mocht er tijd overblijven, dan wordt er een begin gemaakt met de bespreking van het onderwerp "opvolging advies COR"; die bespreking wordt voortgezet op 2 juli tijdens de avondsessie

Toeslagen
Belastingdienst

[redacted]Belastingdienst

Belastingdienst/Toeslagen
Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Contactpersoon
[redacted]
M 06 [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

memo

Doorontwikkeling toezicht op toeslagen

Datum
26 juni 2013, versie 1.1

Auteur
[redacted]

1 Inleiding

Vanaf eind 2011 is het systeem TVS in gebruik. De functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen is toegevoegd en wordt vanaf 1 juni in gebruik genomen. Daarop aansluitend is een volledige gebruikscyclus van TVS aanleiding de ervaringen te evalueren en na te gaan welke bijstellingen nodig zijn. Onder invloed van de recente publiciteit over fraude is nu reeds gekeken naar de effectiviteit van de voorzieningen voor toezicht in en om het systeem.

Bedoeling van dit memo is de toezichtsmaatregelen in het proces van aanvraag tot definitieve beschikkingte presenteren die toegevoegd of gewijzigd worden. In deze maatregelen zijn ook maatregelen opgenomen die door medewerkers van B/T en van de IV-keten zijn voorgesteld naar aanleiding van de uitnodiging die de staatssecretaris daartoe gedaan heeft.

Hoofdlijn van de voorgenomen maatregelen

- Agenderen van 'state of the art' detectie en uitsluiting van malafide aanvragers aan de poort op basis van herkomst van de aanvraag.
- Uitbreiden van de checks in het burgerportal. Een afwijkende uitkomst leidt ertoe dat de burger het gegeven moet corrigeren, of dat hij uitgenodigd wordt de juistheid van het gegeven aan te tonen voordat de toeslag toegekend of verhoogd wordt, of dat het systeem zijn aanvraag niet accepteert.
- Verfijning van het risicoselectiemodel dat op dit moment maandelijks vóór het beschikken op alle aanvragen losgelaten wordt, waardoor de trefkans verder stijgt.
- Uitvoering van de maatregelen aangekondigd in de brief van de staatssecretaris van 10 mei, met behulp van het risicoselectiemodel:
  1. Geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager;
  2. Geen verlening voorschot bij verhoogd frauderisico;
  3. Vervallen recht op voorschot bij ontbreken van een actueel adresgegeven;
  4. Niet langer een voorschot bij signaal gemeente.
- Verhogen van de relevantie voor toezicht van de bestaande en nieuwe voorraden aanvragen en mutaties die het systeem uitwerpt voor handmatig toezicht.
- Onderzoek van de noodzaak en mogelijkheid uitworpregels te herprogrammeren van 'zacht' naar 'hard', waardoor deze uitworp striktere consequenties krijgt.

- Verkleinen van de hoeveelheid handmatig te corrigeren aanvragen en mutaties die uitvalt vanwege onvolledigheid of inconsistentie van de aanvraag of mutatie.
- Onderzoeken van de wenselijkheid en mogelijkheden het betalingsregime te flexibiliseren.
- Strikte terugvordering van binnenlandse en buitenlandse toeslagschulden, consequente en directe toepassing van het frauderegime bij indicatie fraude.
- Gebruik van beschikbare boete-instrumenten intensiveren.

Deze maatregelen leiden tot behoefte aan intensievere inzet van andere bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst.
Voor al deze maatregelen geldt dat B/T daardoor een groter beroep op de medewerking van de andere bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst zal doen. Bijvoorbeeld: Het 'dienstverlenend toezicht' vraagt een forse inzet van de balies en van de Belastingtelefoon. Voor het adequaat oppakken van fraudesignalen is de inzet van onze collega's van Belastingen en van de FIOD onmisbaar. Effectieve terugvordering in binnen- en buitenland, en het toepassen van het frauderegime in de terugvordering, vereist de medewerking van de Belastingen. De betrokkenheid van B/CA en IV-aanbod is cruciaal op diverse terreinen, zoals de beschikbaarheid van gegevens en hulpmiddelen voor het risicoselectiemodel, het aanpassen van de werkwijze in het massaal proces aan de nieuwe toezichtsmaatregelen, het creëren van de mogelijkheid aanvragen in de poort te stoppen, en de voortdurende waakzaamheid gedurende het hele jaar op het correcte verloop van betalingen en terugvorderingen.

Maatregelen hebben effecten die ook goedwillende burgers treffen.
De gevolgen van de maatregelen om het toezicht door te ontwikkelen, zullen merkbaar zijn voor burgers die een toeslag aanvragen of een mutatie doorgeven. Door de voorgenomen maatregelen zullen burgers vaker langer moeten wachten op hun geld en zullen ze vaker moeten aantonen dat zij recht hebben op de gevraagde toeslag voordat zij hun geld krijgen. Aanvragers die te goeder trouw zijn willen we zo weinig mogelijk treffen, maar het is onontkoombaar dat ook zij de gevolgen hiervan ondervinden.

Leeswijzer
De opbouw van dit memo is als volgt. § 2 beschrijft de context van het huidige proces. In § 3 is een overzicht opgenomen van de toezichtsmaatregelen die op dit moment in het proces getroffen zijn. De maatregelen die daaraan toegevoegd worden staan in § 4. Aansluitend beschrijft § 5 de implementatie- en uitvoeringsrisico's die samenhangen met deze maatregelen. Tenslotte bevat § 6 de conclusie van dit memo.

2 Context

In 2005 is de Belastingdienst begonnen met het uitbetalen van toeslagen. Er is veel publiciteit en politieke belangstelling geweest voor de tekortkomingen van de systemen die we toen gebruikten. Burgers hebben veel last gehad van deze tekortkomingen. Onder meer om te zorgen dat burgers hun geld op tijd krijgen, waren vrijwel alle controles geplaatst in de fase definitief toekennen.

Principes voor het nieuwe systeem en processen
Toen in 2007 werd besloten een nieuw systeem te maken, lag de nadruk op de dienstverlening aan burgers. Het systeem is zo opgezet dat de dienstverlening aan burgers maximaal is, de burger zo snel mogelijk het geld krijgt waar hij recht op

heeft, terwijl gelijktijdig de mogelijkheden om aanvragen in de voorschotfase te controleren veel groter zijn dan voorheen. Dit blijkt uit de principes die gehanteerd zijn bij het ontwerpen van het systeem en de processen daaromheen:

- Dienstverlening aan de burger staat centraal.
- De burger weet het beste wat zijn situatie is, we volgen de beweringen van de burger. Het voorschot wordt aanvankelijk vastgesteld en uitbetaald op grond van de bewering van de burger.
- We vertrouwen de gegevens uit basisregistraties. Het toezicht op de juistheid van (derden)gegevens ligt bij de bron.
- Het systeem werkt gebeurtenis-gedreven.De gegevens over de burger en zijn recht op toeslag geven op ieder moment weer wat daarover bekend is.
- De burger krijgt reactie op het moment waarop hij die verwacht. Dat betekent dat na een digitaal aangeleverde mutatie met bijpassende snelheid bericht volgt over wat de gevolgen zijn.
- Er is een gedeelde informatiepositie tussen burger en de Belastingdienst.

Praktische consequenties van toepassing van deze principes
De toepassing van deze principes heeft geleid tot een systeem dat veel klant-gerichter is dan de oude systemen, en daadwerkelijk grote hoeveelheden signalen aanbiedt over aanvragen die een rechtmatigheidsrisico kunnen bevatten ('uitworp')[1]. Beschouwing van de principes uit oogpunt van de gewenste effectiviteit van toezicht leidt tot de volgende waarnemingen:

- We vertrouwen de burger, en voor de overgrote meerderheid aan compliante burgers is dat geen probleem. Maar het transactieverwerkende systeem TVS heeft op zichzelf geen voorziening om te bepalen welke burger te vertrouwen is, en welke niet. Het systeem signaleert aanvragen en mutaties die aanleiding kunnen geven tot twijfel aan de rechtmatigheid van de aanvraag (uitworp). Hier treedt spanning op: uitgangspunt is de burger te vertrouwen, tegelijk wordt een aanvraag of mutatie bij enige twijfel uitgeworpen.

- Het systeem kent een beperkt mechanisme om burgers die we niet vertrouwen anders te behandelen dan burgers die we wel vertrouwen: B/T plaatst (potentiële) fraudeurs op een toezichtslijst.Het systeem werpt daarna alle aanvragen en mutaties van de deze burgers uit voor handmatig toezicht. Eventueel kan een burger uitgesloten worden van het gebruik van het portal. Gedifferentieerde behandeling gebaseerd op het gedrag van de aanvrager wordt verder niet ondersteund.

- Hoewel B/T voor iedere aanvraag of mutatie 8 weken de tijd heeft om te beschikken, wordt uit oogpunt van dienstverlening op ieder beschikmoment een zo groot mogelijk deel van de ontvangen aanvragen en mutaties beschikt. De beschikbare tijd voor controle vóór uitbetaling van een aangevraagd voorschot, al dan niet met terugwerkende kracht, is mede daardoor kort.

- De authentieke gegevens uit de basisregistraties, of de gegevens van andere betrouwbaar geachte derden, kunnen fout of niet actueel zijn. Fouten en onvolledigheden zijn niet (altijd) door B/T te constateren. Het risico bestaat

[1] Uitworp: aanvragen of mutaties die op grond van risicoregels voor handmatige behandeling worden aangeboden omdat de aanvraag misschien fouten bevat. Harde uitworp van een aanvraag blokkeert de toekenning en betaling van een voorschot en van een definitieve toekenning. Bij harde uitworp van een mutatie wordt de mutatie niet verwerkt, een eventueel lopend voorschot loopt dan ongewijzigd door. Zachte uitworp blokkeert de definitieve toekenning. Uitval: posten die voor handmatige correctie aangeboden worden omdat de aanvraag door het systeem niet verwerkt kan worden.

daarmee dat er in het geval van fouten of onvolledigheid, een onjuiste beslissing genomen wordt.

- Het systeem TVS is een registratie- en transactieverwerkend systeem. Dit systeem is niet gericht op het signaleren van risico's die eerst blijken uit een combinatie van historische en actuele feiten en beweringen van burgers in hun aanvragen en mutaties.

3 Huidige maatregelen toezicht en fraudebestrijding

In 2011 is het systeem TVS in gebruik genomen. Op dat moment heeft B/T zich gerealiseerd dat het complement van 'de burger vertrouwen' bestaat uit het beschikbaar hebben van een adequaat toezichtsapparaat. Dat betekent dat aanvullende principes zijn geformuleerd:

- Toezicht in actualiteit: toezicht dat uitgevoerd wordt zo snel mogelijk na de aanvraag, is het meest effectief. Terugvorderingen en verrekeningen worden hierdoor zo minimaal mogelijk gehouden.
- Subjectgericht toezicht: in lijn met het middellange termijnplan van de Belastingdienst streeft B/T naar toezicht dat rekening houdt met het gedrag van de toeslagontvanger. Ieder krijgt het toezicht dat hij verdient.
- Toezicht dat ertoe doet: B/T streeft ernaar zijn toezichtsinspanningen daar in te zetten waar zij het maximale effect hebben op het vergroten van de compliance van toeslagontvangers.

Vanaf eind 2011 is de ontwikkeling van handhavingsregie ingezet, waardoor we gerichte keuzes maken in de inzet van toezichtsinstrumenten. In het reguliere proces van aanvraag tot definitieve toekenning zijn op dit moment de volgende maatregelen getroffen.

Burgerportal, 'beslisboom'
Het voorkeurskanaal voor het aanvragen van toeslagen en voor het doorgeven van mutaties is het burgerportal. Dit burgerportal biedt de aanvrager inzicht in de gegevens waarover de Belastingdienst al beschikt, en geeft informatie over onder meer de status van zijn aanvragen. Gebruikers geven het burgerportal een hoge waardering.
Een aanvraag van een toeslag of een mutatie doorloopt een beslisboom. In de beslisboom worden evidente vergissingen en sommige eenvoudige vormen van fraude afgevangen. Voorbeeld: Aanvragen voor kinderopvangtoeslag worden niet in behandeling genomen als er geen BSN ingevoerd is als 'kind'.

Het gebruik van het burgerportal wordt gelogd: Belastingdienst/Toeslagen heeft de beschikking over een lijst met IP-adressen die gebruikt zijn voor bezoeken aan het burgerportal. Deze lijst is te koppelen aan de aanvragen en mutaties die zijn ontvangen.

Het risicoselectiemodel
Risico's die alleen blijken als groepen van aanvragen of mutaties onderling vergeleken worden of wanneer het gedrag van de aanvrager in beschouwing genomen wordt, worden niet door het transactieverwerkende systeem TVS gedetecteerd. Juist deze risico's zijn van belang om een beeld te krijgen van de betrouwbaarheid van de aanvrager.

Om een beeld te krijgen van deze risico's is B/T eind 2012 begonnen met het risicoselectiemodel. Op grond van een hoeveelheid uiteenlopende historische en actuele gegevens krijgt een aanvrager een risico-score toegekend. De modaliteiten van de behandeling van bestaande uitworp en van nieuwe aanvragen en mutaties worden gekozen aan de hand van de risicoscore per aanvrager.

Vanaf eind april worden nieuwe aanvragen en mutatiesvoor huurtoeslag en kinderopvangtoeslag op risico geclassificeerd voordat een (nieuwe) voorschot-beschikking verstuurd wordt. De aanvragen of mutaties waarvan op grond van de risicoclassificatie de verwachting bestaat dat sprake is van misbruik of fraude, krijgen geen beschikking en betaling. B/T wil deze aanvragen vooraf controleren. Deze aanvragers krijgen eerst een telefoontje, een vragenbrief of worden uitgenodigd aan de balie, het 'dienstverlenend toezicht'. Vanaf eind mei worden ook de lopende toekenningen onderworpen aan het risicogericht selectiemodel, te beginnen met de toekenningen kinderopvangtoeslag.

Bij het toepassen van het risico-selectiemodel kijkt B/T naar een veelheid aan gegevens. Als voorbeeld, sterk risicoverhogende omstandigheden voor de kinder-opvangtoeslag zijn:

- De ouder-kind relatie is vaag;
- De aanvrager woont niet in Nederland, België of Duitsland;
- Het aantal uren komt niet overeen met type opvang.

Dienstverlenend toezicht
Bij aanvragers bij wie een hoog risico aanwezig wordt geacht, wil B/T de aanvraag vooraf controleren. Deze aanvragers worden opgebeld of uitgenodigd via de post of aan de balie bewijsstukken te laten zien die de rechtmatigheid van hun aanvraag aantonen. Deze aanvragers krijgen geen beschikking tot het moment waarop de rechtmatigheid van hun aanvraag gebleken is.
Omdat we recent begonnen zijn hebben we nog niet veel ervaring met deze werkwijze. De selecties moeten nog voortdurend aangescherpt worden, de aantallen uit te nodigen aanvragers gaan nog flink op en neer. Inmiddels tekent zich af dat een substantieel deel van de aanvragers die uitgenodigd worden, niets van zich laat horen.

Twijfelvalidatie
Het systeem TVS kent de mogelijkheid van 'twijfelvalidatie'. Twijfelvalidatie genereert uitworp van bepaalde aanvragen en mutaties waarbij absolute waarden overschreden worden. Daarnaast kan twijfelvalidatie bepaalde soorten aanvragen of mutaties voor behandeling aanbieden vanwege het moment waarop zij zijn ingediend. Dit is een extra dimensie op de risicoregels die altijd aanstaan, waardoor extra posten voor handmatig toezicht aangeboden worden.

Omdat tijdens de voorschotfase met TVS de risicoregels al een ruime hoeveelheid behandelsignalen genereerden en twijfelvalidatie een ruw instrument is, was de twijfelvalidatie niet ingeschakeld. Nu de eerste DT-campagne met TVS begonnen is, is twijfelvalidatie een goed instrument om aanvragen eruit te halen die nu nog ingediend worden en betrekking hebben op 2012. Aanvragen die betrekking hebben op 2012, en een aantal categorieën mutaties die leiden tot een hogere toeslag over 2012, worden na de start van de DT-campagne vanaf 1 juni uitgeworpen. Hiermee wordt voorkomen dat deze laat ingediende aanvragen en mutaties automatisch, zonder toezicht, leiden tot een voorschotbeschikking, voorschotbetaling of definitieve toekenning.

Termijnbewaking
Met de voorziening 'termijnbewaking' worden onder meer burgerbeweringen die gedurende een bepaalde tijd voor waar worden aangenomen, geautomatiseerd gecontroleerd met behulp van een externe bron. Het systeem kan in principe termijnbewaking uitvoeren op alle beweringen van burgers waarover contra-informatie in het systeem beschikbaar is.

De termijnbewaking op verhuizingen is aangezet in mei 2013, voor alle verhuizingen die vanaf dat moment doorgegeven worden: indien een burger meldt dat hij verhuisd is, moet deze verhuizing bevestigd worden door een melding uit de GBA. De burger krijgt een beschikking die gebaseerd is op zijn aanvraag. Indien de bevestiging van de GBA uitblijft wordt de burger voor de toeslag 'terug-verhuisd', en krijgt een nieuwe beschikking met terugwerkende kracht waarin het oude adres hersteld is.

Om diverse redenen is de termijnbewaking niet eerder aangezet: Omdat de GBA-gegevens niet altijd actueel zijn, leidt de termijnbewaking tot veel uitval, uitworp, vragen, bezwaren en klachten. De termijnbewaking is niet te differentiëren naar toeslagregeling, terwijl verhuizingen voornamelijk van belang voor de bepaling van recht en hoogte van de huurtoeslag. Controle op juistheid van doorgegeven verhuizingen vindt ook reeds plaats door uitworpbehandeling op grond van risico-regels.

De effectiviteit van de termijnbewaking zal nog bekeken worden. In de praktijk blijkt periodieke vergelijking van de woonadressen met GBA-gegevens effectiever te zijn en nauwelijks uitworp op te leveren.

Uitworp
Het systeem biedt aanvragen en mutaties voor handmatige behandeling aan, waarvan op basis van risicoregels twijfel kan bestaan over de rechtmatigheid. Deze uitworp kan hard of zacht zijn.

- Harde uitworp verhindert dat een beschikking wordt aangemaakt. Harde uitworp van een aanvraag voor een nieuwe toeslag verhindert de (voorschot-) beschikking en de betaling van het voorschot totdat de uitworp is afgedaan. Harde uitworp van mutaties verhindert dat er een nieuwe (voorschot-) beschikking volgt, lopende voorschotbetalingen worden niet aangepast.
- Zachte uitworp bestaat ook uit behandelsignalen, echter blokkeren deze de voorschotbeschikking en -betalingen niet. Van een zachte uitworp merkt de burger, in ieder geval in eerste instantie, niets.
- Voor beide soorten uitworp geldt, dat een openstaande post het aanmaken van een definitieve beschikking blokkeert. Alle uitworp op een individuele toeslag moet behandeld zijn voordat de definitieve beschikking gemaakt kan worden.
- Binnen één risicoregel wordt niet gedifferentieerd: alle uitworp op basis van een risicoregel is zacht of hard.
- Bij het ontwerp van het systeem is ervoor gekozen de uitworp (vrijwel) volledig als zachte uitworp te programmeren.

Uitworp is een belangrijk instrument, omdat we hiermee het toezicht in de actualiteit kunnen vormgeven. Uitworp signaleert het risico dat een aanvraag of mutatie onrechtmatig is. Voorbeelden van risicoregels zijn:
- Het huurobject is niet gevonden in het systeem.
- Het aantal uren kinderopvang is boven het maximum.

- De aanvrager van de kinderopvangtoeslag en het desbetreffende kind wonen niet op hetzelfde adres.
- De maximum leeftijd voor dagopvang of voor kinderopvang is overschreden.
- De aanvraag voor huurtoeslag voor een woonwagen omvat servicekosten.
- De aanvraag is te laat ingediend.
- Ontbrekende handtekeningrelatie.
- Kinderopvanggebruik aanwezig bij andere burger.
- Tegelijk dagopvang en buitenschoolse opvang voor een kind.
- Met ingang van 2012 vergelijkt B/T vier keer per jaar het bestand met zorgverzekerden afkomstig van CVZ met de ontvangers van voorschot-betalingen zorgtoeslag. Toeslagontvangers die niet verzekerd zijn worden uitgeworpen. Voordien vond deze controle uitsluitend plaats bij definitief toekennen.

Een groot aandeel van de uitgeworpen posten blijkt geen onjuistheden te bevatten, bij een klein deel is wel wat aan de hand. De gegevens en de logica in het transactieverwerkende systeem TVS zijn er niet op gericht massaal, geautomatiseerd te bepalen welke posten fout zijn, en welke goed.

TVS genereert uitworp direct op het moment dat een aanvraag of mutatie een risicoregel raakt. De volgorde van verwerking van de verschillende onderdelen van een mutatie kan daardoor leiden tot uitworp. Deze uitworp is direct na verwerking van de volledige aanvraag of mutatie niet relevant meer, maar moet wel handmatig afgedaan worden.

Vanaf najaar 2012 ontwikkelt B/T het risicoselectiemodel en past dit toe op de voorraden uitworp uit oudere toeslagjaren. Dit is gestart bij de kinderopvang-toeslag. Door de toepassing van het risicoselectiemodel op deze uitworp werkt B/T naar toezicht dat er toe doet, en naar subjectgericht toezicht. Ook de actualiteit van het toezicht is hiermee gediend. B/T benut alle ruimte om vast en flexibel personeel in te zetten. Het risicoselectiemodel maakt het mogelijk dat deze capaciteit meer ingezet wordt op toezichtsactiviteiten die om directe actie vragen en/of die betrekking hebben op het lopende toeslagjaar.

4 Nieuwe, te versnellen of te intensiveren maatregelen

Maatregelen aangekondigd in de brief van 10 mei
In de brief van de staatssecretaris aan de Tweede Kamer worden de volgende maatregelen op korte termijn aangekondigd:

1. Geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager.
2. Geen verlening voorschot bij verhoogd frauderisico.
3. Vervallen recht op voorschot bij ontbreken van een actueel adresgegeven.
4. Niet langer een toeslagenvoorschot bij signaal gemeente.
5. Onderzoek en afspraken gemeenten, Belastingdienst en BZK naar risico's in de keten.

B/T zal de maatregelen 1 t/m 4 uitvoeren door gebruik te maken van het risico-selectiemodel. De IV-keten zal daarvoor een robuustere, veiliger en beter schaalbare aansluiting tussen het transactieverwerkend systeem TVS en de voorzieningen voor het risicoselectiemodelrealiseren.

Door de genoemde maatregelen zal B/T een groot aantal posten per jaar extra handmatig behandelen. Dit vergt (initieel) een substantiële aanvullende capaciteit.

Naast deze maatregelen gebruikt B/T de volgende mogelijkheden om het toezicht verder te ontwikkelen.

Gebruik burgerportal: monitoring IP-adressen
B/T monitort de inloggegevens van aanvragers. Via een tijdelijke interface worden deze gegevens gecombineerd met gegevens van aanvragen en mutaties. Hierdoor worden aanvragen en mutaties van dubieuze herkomst gedetecteerd. Deze maatregel kent tenminste twee beperkingen:

- De aanvraag of mutatie van een dubieus IP-adres kan niet gestopt worden in het burgerportal, de aanvraag of mutatie komt eerst in het systeem terecht en wordt daarna met behulp van het risicoselectiemodel gestopt. Dit vereist een handmatige interventie om te voorkomen dat er beschikt en betaald wordt.
- We veronderstellen dat veel kwaadwillenden op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot monitoring van IP-adressen, en een toegang tot internet kiezen waarmee hun aanvragen niet op een verdacht IP-adres te herleiden zijn.

Transacties uit verdachte bron worden bij voorkeur aan de poort gestopt. Voor de langere termijn wil B/T dit onderwerp binnen de Belastingdienst of breder op de agenda houden, bijvoorbeeld in het kader van de ontwikkeling van het rijksbrede eID-stelsel.

Gebruik burgerportal: beslisboom
In de huidige situatie bevat de 'beslisboom' in het burgerportal een aantal controles waardoor evident onjuiste of onvolledige aanvragen niet ingestuurd kunnen worden. De controle op een groot aantal andere punten leidt op dit moment tot uitval of uitworp, te behandelen door het kantoorproces van B/T. Indien de desbetreffende controle tot zachte uitworp leidt, wordt het voorschot op grond van de gegevens in de aanvraag betaald.

B/T ziet mogelijkheden een deel van de controles in de beslisboom onder te brengen. Dat zal als consequentie hebben dat de aanvrager gemiddeld genomen meer vragen zal moeten beantwoorden.
Aanvragen die wettelijk gezien niet mogelijk zijn zullen door het portal niet worden geaccepteerd. Daarnaast kan de beslisboom ingezet worden als blokkade voor onwaarschijnlijke aanvragen. In een dergelijk geval zal de aanvrager gevraagd worden met bewijsstukken aan te tonen dat hij recht heeft op de aangevraagde toeslag. Vervolgens kan een (balie)medewerker de aanvraag via het kantoorportal invoeren.

IT-technisch is deze wijziging te realiseren in 2013. Onderzoek naar het aantal aanvragers dat hierdoor geraakt wordt, het alloceren van capaciteit bij de Belastingtelefoon en de balies, en het implementeren van processen en scripts voor de Belastingtelefoon zullen meer tijd vergen. B/T gaat er vooralsnog van uit dat deze maatregel in 2014 zijn beslag kan krijgen.

Doorontwikkeling van het risicoselectiemodel
Vanaf eind april 2013 classificeert het risicoselectiemodel maandelijks vóór het moment van beschikken de aanvragen voor huurtoeslag en kinderopvangtoeslag[2].

[2]Effectieve controle op de aanvragen zorgtoeslag voeren we uit door de driemaandelijkse vergelijking van de aanvragen zorgtoeslag met het verzekerdenbestand van het CVZ.

Vanaf eind mei passen we het risicoselectiemodel ook toe op lopende toeslagen, te beginnen met de kinderopvangtoeslag.

Aanvragers die hoog scoren op risico worden uitgenodigd bewijsmateriaal te tonen aan de balie, of krijgen een andere behandeling waarmee de juistheid van hun aanvraag of lopende toeslag vastgesteld wordt.
Het risicoselectiemodel detecteert daarnaast groepen aangevraagde of lopende toeslagen waarvan uit de gegevensanalyse blijkt dat er geen recht op toeslag bestaat, en waarvoor B/T nihil-beschikkingen opmaakt. Het risicoselectiemodel functioneert daarmee als aanvulling op de andere (rechtmatigheids-)controles.

B/T maakt voor het risicoselectiemodel gebruik van een proefopstelling. Uiterlijk in de loop van 2014 zal deze vervangen moeten zijn door een bedrijfszekere oplossing die aansluit op de architectuur van TVS. Daarbij moet ook bezien worden of het zinvol en haalbaar is het risicoselectiemodel vaker dan maandelijks toe te passen. De komende tijd zal de periodieke toepassing van het risicoselectiemodel op ontvangen aanvragen en mutaties verder ontwikkeld worden, zodat het resultaat van het risicoselectiemodel de daadwerkelijke populatie van niet-compliante aanvragers steeds dichter gaat benaderen.

Uitval: Reduceren uitval, controles naar het burgerportal
Indien het systeem een aanvraag of mutatie van de burger niet kan verwerken doordat deze onvolledig of inconsistent is, volgt uitval. Er volgt geen beschikking op de aanvraag of mutatie waar de uitval betrekking op heeft. Uitval kan ook ontstaan doordat informatie uit derdenbronnen een inconsistentie veroorzaakt. Ook is geconstateerd dat een substantieel deel van de uitval veroorzaakt wordt door de verwerkingsvolgorde in het systeem.

Omdat voor de handmatige behandeling van uitval een beroep gedaan wordt op dezelfde personele capaciteit, heeft de omvang van de uitval direct invloed op de beschikbare verwerkingscapaciteit voor uitworpbehandeling en andere toezichts-activiteiten.

Alle uitval heeft tot gevolg dat het proces wordt opgehouden. Doordat het proces stopt en fouten/onvolledigheden gecorrigeerd moeten worden, is een risico-gerichte selectie hier niet mogelijk. Er is altijd capaciteit nodig voor het handmatig oplossen van deze uitval.

B/T onderzoekt de komende tijd hoe de uitval gereduceerd kan worden. Een aantal controles die tot uitval leiden, wordt in de beslisboom in het burgerportal geplaatst. B/T verkleint daarmee de hoeveelheid uitval die door het kantoorproces behandeld moet worden.

Uitworp: Risicogericht behandelen voorraden, controles naar het burgerportal, relevantie van uitworp toetsen en beoordelen of meer uitworp 'hard' moet worden
B/T zet de komende tijd de volgende acties in gang rond uitworp:

- Omdat de risicoregels alle aanvragen en mutaties uitwerpen die een risico in zich hebben dat ze onrechtmatig zouden kunnen zijn, ontstaan er grote hoeveelheden uitworp. Bij de handmatige behandeling blijkt in de overgrote meerderheid van de posten dat de aanvraag of mutatie terecht is. Daarom bekijkt B/T de relevantie van de risicoregels. De uitworpregels zullen verfijnd worden, indien een regel irrelevantie uitworp oplevert zal deze uitgeschakeld worden.

- Eén van de reeds voorgenomen maatregelen betreft de grote hoeveelheid uitval door ontbrekende handtekeningrelaties. Gebruikmakend van de wettelijke mogelijkheid daartoe wil B/T de informatie van het GBA volgen, tenzij de burger daarop reageert en gemotiveerd aangeeft dat deze niet klopt. B/T onderzoekt de hiervoor benodigde proces- en systeemaanpassingen.

- Ook de werkvoorraad uitworp die reeds bestaat, bevat voor een groot deel meldingen die bij behandeling conform de opgave van de burger beschikt kunnen worden. In de bestaande voorraad en in de nieuwe uitworp zullen we daarom doorselecteren: voor een deel van de voorraad kunnen door middel van query's verbanden gelegd worden met andere gegevensbronnen die laten zien dat de aanvragen of mutaties correct zijn. Op deze aanvragen en mutaties laten we zo spoedig mogelijk een overeenkomstige beschikking volgen. Om de doorselecties te kunnen uitvoeren, breiden we de beschikbare gegevensset uit.

- Met behulp van het risicoselectiemodel zal in de behandeling van de overblijvende voorraad uitworp onderscheid gemaakt worden op grond van het risicoprofiel van de aanvrager. De categorie posten waar weinig risico in verwacht wordt, wordt na een steekproef afgedaan en beschikt. Meer risicovolle posten worden voor beschikking intensief gecontroleerd.

- Bij het ontwerp en de bouw van TVS is ervoor gekozen (vrijwel) alle uitworp 'zacht' te laten zijn. Ook indien het systeem een aanvraag of mutatie uitwerpt, vinden de voorschotbeschikkingen en –betalingen plaats conform de aanvraag of mutatie.
  B/T onderzoekt en stelt vast welke risicoregels tot harde uitworp moeten leiden: toekenning of wijziging van de toeslag vindt niet plaats vóórdat het behandelsignaal afgehandeld is en het toezicht heeft plaatsgevonden. B/T zal bij de te maken keuzes in het oog houden dat de werkvoorraden zich zodanig ontwikkelen dat de beslistermijn van maximaal 8 weken gerealiseerd wordt.

- Onderzocht wordt of de bredere inzet van twijfelvalidatie, en het vergroten van de beschikbare gegevensset daarvoor, snel kan bijdragen aan het vergroten van de trefkans in de uitworp.

- Tenslotte wordt de komende tijd gekeken welke risicoregels in de beslisboom bij het burgerportal geplaatst kunnen worden. Indien de risicoregel geraakt wordt stopt de aanvraag of controleert B/T de aanvraag of mutatie vooraf.

Flexibiliseren betalingen
TVS genereert de beschikkingen op aanvragen en mutaties. De beschikkingen zijn leidend voor het wel of niet betalen van voorschotten en nabetalingen. Met de beschikking wordt het recht en de hoogte van de toeslag vastgesteld. Dit gegeven wordt aangeboden aan het betalingssystemen. Het betalingssysteem berekent en betaalt op basis hiervan het maandelijkse voorschotbedrag of de nabetaling.

Op dit moment maakt TVS de beschikkingen maandelijks aan het begin van de maand. Betalingen vinden plaats rond de 20e van de maand, en de betalingen voor de volgende maanden worden klaargezet. Vanuit toezicht kan het wenselijk zijn betalingen geheel of gedeeltelijk te stoppen voor toeslagen waar de

beschikking al voor gemaakt is. B/T onderzoekt de wenselijkheid en mogelijkheid van het flexibiliseren van de uitbetaling.

Boetes
B/T krijgt meer mogelijkheden voor het opleggen van boetes. In 2012 is een begin gemaakt met het opleggen van verzuimboetes. Vanaf 2013 start B/T met het opleggen van vergrijpboetes en met het laten opleggen van strafbeschikkingen.

Inmiddels is duidelijk geworden dat vanaf begin 2013 B/T verplicht is tenminste een verzuimboete op te leggen in situaties die beboetbaar zijn met een vergrijpboete. De schatting naar de situatie op dit moment is dat B/T hierdoor ongeveer tienduizend boetes zal moeten opleggen. De verwachting is dat deze boetes gaan leiden tot een grote toename van bezwaren, beroepen en klachten. Voor de afdoening hiervan is bij B/T extra capaciteit nodig.

Meldpunt toeslagfraude
Vanaf september 2011 bestaat het meldpunt toeslagfraude, met een telefoonnummer, post- en emailadres. Dit meldpunt fungeert als verzamelpunt voor uiteenlopende signalen van fraude. De signalen worden geanalyseerd en voorzien van een voorstel over de behandelwijze.
Uit de voorstellen ontvangen van medewerkers valt op te maken dat het bestaan van dit meldpunt opnieuw onder de aandacht gebracht moet worden. De komende tijd zal B/T in de interne en externe communicatie opnieuw wijzen op het bestaan van het meldpunt.

5 Implementatie- en uitvoeringsrisico's

Het systeem TVS zoals dat sinds eind 2011 functioneert, en de processen daaromheen zijn in de basis goed. Het systeem, de processen en de handmatige productie zijn in opzet op elkaar afgestemd. Op enkele punten zijn bijstellingen noodzakelijk. Hoe dichter deze de oorspronkelijke opzet van het systeem blijven, hoe groter de kans van slagen van een dergelijke bijstelling.
Voor alle hiervoor genoemde ontwikkelingen geldt dat zij aan dit uitgangspunt getoetst zijn, en daaraan voldoen. De gevolgen voor de ontwikkeling van de rechtmatigheid, control en verantwoording zullen we nauwlettend in de gaten moeten houden.

Een ander risico schuilt in de kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit die nodig is om de veranderingen tot stand te brengen. Bij een reeds gevulde releaseplanning vraagt dit extra inspanning van in ieder geval de IV-keten en het team Handhavingsregie.

Ook de uitvoering van de voorgestelde maatregelen vraagt inzet van medewerkers en mogelijk andere werkwijzen van onze ketenpartners binnen de Belastingdienst. Bijdragen van het bedrijfsonderdeel Belastingen, de balies, de Belastingtelefoon, FIOD, B/CA en IV-aanbod zijn noodzakelijk om de voorgestelde maatregelen tot een succes te maken.

Tenslotte, door het samenstel van de genoemde maatregelen neemt de dienstverlening aan de burger af. De burger zal meer moeite moeten doen de toeslag te krijgen waar hij recht op heeft. Meer dan nu het geval is zal het

voorkomen dat een aanvrager die recht heeft op een toeslag, langer op zijn geld moet wachten.

6 Conclusie

Met de introductie van TVS beschikt B/T over een systeem dat veel mogelijkheden biedt voor toezicht, en tegelijkertijd de dienstverlening goed ondersteunt. Deze mogelijkheden zijn in het eerste anderhalf jaar van TVS benut om het toezicht veel meer in de actualiteit te laten plaatsvinden dan voorheen het geval was.

De ervaringen met het gebruik in het eerste anderhalf jaar gebruiken we nu om ons toezicht te verfijnen, zodat zoveel mogelijk alleen posten behandeld worden die daadwerkelijk een onjuistheid bevatten. Het subjectgerichte karakter van het toezicht realiseren we door de inzet van het risicoselectiemodel, en dit verstevigen we. De actualiteit van het toezicht is het afgelopen anderhalf jaar enorm verhoogd. We zien mogelijkheden dat nog verder te doen, bijvoorbeeld door meer controles in het burgerportal in te bouwen.

Wij zijn ervan overtuigd dat de Belastingdienst de best mogelijke resultaten zal bereiken door voort te bouwen op de grondslagen van TVS en van onze handhavingsregie. Tegelijkertijd realiseren we ons dat ons toezicht beter begrepen wordt naarmate acties en resultaten meer zichtbaar zijn. In nauw overleg met DGBel zullen wij de mogelijkheden daarvoor benutten.

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

17 juni 2013

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
25.01	T	MT bespreekt uitkomsten P-monitor aan de hand van presentatie [redacted]	√
25.02	A	[redacted] spreekt met BZK over financiering eOverheid; inzet te komen tot een 'digitale infrastructuur'; cluster IV goed op deze discussie aangesloten	[redacted]
25.03	T	Woensdag AO met min SZW over armoede en schuldenproblematiek	√
25.04	A	Maandag 24 juni 9.30-11.00u extra MT over COR-advies	allen
25.05	A	MT spreekt aan de hand van presentatie [redacted] over vernieuwing IV-landschap Belastingen met bouwblokken; belangrijke uitgangspunten: goed is goed genoeg en stap-voor-stap ontwikkelen en uitrollen; belangrijk dat MT goed op ontwikkelingen aangesloten blijft	[redacted]
25.06	A A A	Stella in de keten: • MT bespreekt voortgangsrapportage Stella in de keten • [redacted] heeft lijntje met Beeldkrant voor periodieke berichtgeving over gerealiseerde projecten • bezien of/welke onderwerpen geschikt zijn voor halfjaarsrapportage • punt van aandacht: maximale fraudebestendigheid één rekeningnummer • [redacted] neemt spontane nihilaangiftes IB (partneraangiftes) in onderzoek als mogelijk volgende Stellaproject	[redacted]
25.07	T	MT neemt kennis van memo Gebruik bewezen overheidsdiensten	√
25.08	A	Nav concernrapportage mei: • aandacht nodig voor dreigende overschrijding norm externe inhuur • aandacht nodig voor ziekteverzuim • wenselijkheid bezien van %-norm voor productie toeslagen • consistentie cijfers convenantsposten borgen • complimenten voor UCA!	allen [redacted]
25.09	B A	Nav memo managementoverleggen: • verspreiding DB- en commissiestukken (VDB, etc.) op basis van need-to-know • directeuren CAO/CIE en CFD/CKC op zelfde wijze beschrijven • Haagse MT-leden kunnen zich desgewenst in MT laten vervangen • aangepaste versie memo gaat bij besluitenlijst	allen
25.10	√	[redacted] is met Rijksacademie in gesprek over topseminar fraudebestrijding	√

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

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Van

memo

Aanbieding geactualiseerde Roadmap Digitalisering Dienstverlening en bijbehorende rapportage

Hierbij bied ik u de geactualiseerde roadmap Digitalisering Dienstverlening met de bijbehorende rapportage aan. Voor deze roadmap geldt een peildatum van 27 juni 2013. In deze geactualiseerde versie zijn alle wijzigingen in de maanden mei en juni meegenomen, maar ook de wijzigingen als gevolg van het besluit over de concernportfolio van het MTBD op 22 april 2013.

Ik stel voor de frequentie waarmee deze stukken op de agenda van het MTBD komen op eens per kwartaal vast te stellen, in plaats van het oorspronkelijke idee van eens per maand. Daarmee sluiten we aan bij de agenda van de roadmap die ook kwartaalgewijs is opgesteld. Op het einde van ieder kwartaal wordt een terugkoppeling gegeven van de gerealiseerde plannen en zal een vooruitblik plaatsvinden. Indien tussentijds sprake is van grote wijzigingen kan de programma-eigenaar en/of de CIO besluiten om in de vorm van een exception de roadmap te agenderen.

Er is een grote interesse in de roadmap gesignaleerd vanuit verschillende bedrijfsonderdelen. Daarom is mijn voornemen om de roadmap ieder kwartaal na vaststelling in het MTBD via het intranet inzichtelijk te maken.

De programma-eigenaar vraagt hierbij akkoord te gaan met de gevraagde besluitvorming uit de rapportage:

- Het bekrachtigen van de voorgestelde wijzigingen:
  - Vervallen pilot MBD/OLAV in Q4 2013; landelijke uitrol MBD/OLAV in Q1 2014 wordt ingroeiscenario
  - Herplannen E-mededelen
  - App Besteding Belastinggeld vervalt
  - AIG in Mijn Overheid per vierde kwartaal 2014
- Beleggen nieuwe vraagstuk over AIG (eigenaren oplevering september 2013)
- Opleveren voorstel vangnet in september door DG Bel

Roadmap

Digitalisering Dienstverlening voor Burgers

Versie 1 juli 2013

Deze presentatie bevat navigatie. Click in de modus “diavoorstelling” op de blauwe blokjes om de onderwerpen te bekijken.

Inhoud

- **Roadmap**
  - Visie
  - Afbakening
  - Wat verwacht de burger
  - Ist-situatie anno juni 2013
  - Digitaliseringsagenda
  - Customer journeys
  - Vraagstukken
- **Broedkamer nieuwe ideeën**
- **Vangnet niet-digivaardigen**

Logboek wijzigingen

Logboek wijzigingen

- Wijzigingen juni 2013
- Wijzigingen mei 2013

Naar inhoud

Wijzigingen mei 2013

- Actoren en planning bij vraagstukken toegevoegd.
- Ist april vervangen door ist mei
- Uitbreiden VIA, aangevuld met (2016/2017):
  Resultaat overige werkzaamheden
  Levensonderhoud minderjarige kinderen.
- HuBa met MBD/OLAV verschoven van Q1 2014 naar Q1 2015
- App besteding Belastinggeld verwijderd (wordt ondergebracht in prinsjesdag app)
- “Wat weten we al van Toeslagen” geactualiseerd
- Emededelen IH vertraagd van Q1 2014 naar Q4 2014
- Verplichtstelling eMededelen Toeslagen verschoven naar (Q4 2014)
- Verplichtstelling eMededelen IH vertraagd (2016/2017)
- VA/DA via berichtenbox tekstueel aangepast. (Q1 2015)
- AIG in MijnOverheid verplaatst van 2016/17 naar Q4 2014
- Diverse updates onderwaterperspectief uitgevoerd

Wijzigingen juni 2013

- ❑ Planning bij vraagstukken aangepast.
- ❑ Diverse updates onderwaterperspectief uitgevoerd
- Broedkameridee VIA app
- Pilot MBD OLAV 2013 vervallen, landelijke uitrol wordt ingroeiscenario
- Ist situatie: structurele inzet webcare (zie ook vraagstuk Webcare)

Gerealiseerd 2e kwartaal 2013:

- ✓ Toeslaggerechtigden krijgen beschikking Definitief toekennen ook in portaal
- ✓ LRK-gegevens in Toeslagenportaal
- ✓ Burgers met een woonadres buiten Nederland kunnen DigiD krijgen (pilot)

Visie

Visie op digitalisering

"De dienstverlening door overheden moet beter. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen - zoals het aanvragen van een vergunning - digitaal afhandelen. Er komt een eenmalige gegevensuitvraag voor ondernemers die gebruik maken van het Ondernemingsdossier om bedrijfsgegevens uit te wisselen met de overheid." *(Regeerakkoord Rutte II)*

"We bieden burgers en bedrijven de mogelijkheid elektronisch met ons te communiceren." *(MLTP Eenvoudig en aanspreekbaar)*

"We streven naar het maximaal digitaal interacteren met elkaar, óók bij onze in het buitenland wonende klanten." *(Kanalenstrategie 2015)*

"We communiceren bij voorkeur digitaal met burgers en bedrijven" *(Afspraak 4: Concernarchitectuur)*

1878388 00914

Visie op digitalisering

- De BerichtenBox in MijnOverheid wordt dé digitale postbus, ook voor de Belastingdienst
- We hebben een vangnet voor hen die niet zelf kunnen
- In 2017 werkt de rijksdienst volledig digitaal. Burgers krijgen het recht gegevens slechts eenmalig aan de rijksdienst aan te leveren (Digitaal Rijk in 2017)
- We sluiten aan op het eID stelsel NL:
  - In het onderdeel machtigingen van dit stelsel kunnen burgers en bedrijven zelf bepalen wie hen mag helpen.
  - Het stelsel biedt ook ondersteuning aan Wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden

1878388 00914

Visie op digitalisering dienstverlening iBelastingdienst

- Wij maken beslissingen en de daaraan ten grondslag liggende gegevens actief en digitaal kenbaar.
- Wij geven daarbij aan wat de bronnen zijn voor gegevens die de grondslag vormen voor onze beslissingen.
- Wij bieden de burger digitaal de mogelijkheid om gegevens te (laten) corrigeren en/of de daarop gebaseerde (of voorgenomen) beslissingen te laten herzien.
- Wij maken digitaal kenbaar aan welke organisaties wij welke gegevens leveren en met welk doel.
- Wij bieden burgers en bedrijven de mogelijkheid om eigen gegevens op eigen verzoek actief te delen met derde partijen.
- In onze processen kunnen wij de burger op verschillende manieren een rol geven bij het beheren van zijn informatiepositie (zie scenario's iBelastingdienst.)

1878388 00914

Digitaliseringsdoelstellingen

Alle zaken die we de burgers de komende jaren op het digitale vlak gaan bieden, moeten dienstbaar zijn aan tenminste één van de volgende digitaliseringsdoelstellingen:

- Veiliger maken
- Vergroten snelheid
- Vergroten gemak burger *(bv eenmalige gegevens-uitvraag)*
- Het helpen van niet-digitaal-vaardigen
- Borgen foutloos communiceren / transacties doen
- Het besparen van kosten
- Vervanging end of life voorzieningen

1878388 00914

Afbakening

00914
1878388

Afbakening

- Deze versie van de roadmap focust op digitale ontwikkelingen voor burgers:
  - ✓ die zelf belastingaangifte doen of toeslagen ontvangen of douanereiziger zijn
  - ✓ die geholpen worden door instanties (o.a. Huba's, TSP's)
- De roadmap focust op extern zichtbare effecten, maar geeft ook inzicht in de activiteiten die intern nodig zijn om die effecten te realiseren.
- Uitbreiding met ontwikkelingen voor ondernemers/zzp'ers/bedrijven is in ontwikkeling

- Peildatum van deze versie: zie voorblad

1878388 00914

Wat verwacht de burger

Wat verwacht de burger

Twee pijlers:

- Onderzoek (O&M)
- Klantsignalen (telefonie, balie, website, webcare, klachten etc.)

1878388 00914

Wat weten we al

Burger heeft behoefte aan:

- Transparantie (m.n. goede statusinformatie, bij voorkeur digitaal opvraagbaar).
- Digitale faciliteiten, als bezwaar maken, klachten indienen en voorlopige aangifte.
- Snel zekerheid (over juistheid aangifte, definitieve aanslag, uitbetalingen, aanvraag toeslagen etc.).
- Bij voorkeur een papieren acceptgiro, als tweede een digitale acceptgiro.
- Betalen liefst via internetbankieren, ook interesse voor iDEAL
- Duidelijkheid wat machtigen inhoudt en wat de effecten zijn van de verschillende mogelijkheden.

Wat weten we al

Burger verwacht van het portaal MijnBelastingdienst:

- Veel functionaliteiten, met name:
  - aangifte kunnen doen
  - persoonlijke gegevens kunnen inzien
  - VIA kunnen gebruiken
  - Status van aangiften
- Veel snelheid bij het doorvoeren wijzigingen
- Overzicht over en heldere presentatie van alle gegevens
- Toegankelijke website met eenvoud in de scherminteractie en optimale zoek- en vind mogelijkheden

Een kwart vindt afzonderlijke portalen Toeslagen en Belastingen niet acceptabel.

Wat weten we al (Toeslagen)

- Gebruikers waarderen het portaal: rapportcijfer 7,5
- De meesten gebruikers vinden Mijn Toeslagen gemakkelijk, overzichtelijk en verzorgd.
- Ze geven aan dat ze de site weer zullen gebruiken
- Men vindt het een positieve tot zeer positieve ontwikkeling voor de Belastingdienst
- Het onderscheid tussen www.toeslagen.nl en MijnToeslagen is lang niet altijd duidelijk
- Veelal is niet duidelijk wat het gevolg is van een mutatie in Mijn Toeslagen
- Mijn Toeslagen is minder toereikend voor complexe siutaties
- DigiD levert soms problemen op, vooral als de DigiD van de partner nodig is.

Terug naar wijzigingen

Wat weten we al

Wat vindt de burger van MijnToeslagen

- Niet iedereen weet welke informatie op toeslagen.nl gevonden kan worden en welke informatie zij kunnen vinden op MijnToeslagen.
- Een kleine groep vindt het minder makkelijk in gebruik en is minder tevreden. Dit zijn mensen die:
  - Minder goed op de hoogte zijn van toeslagen
  - Minder geïnteresseerd zijn in toeslagen
  - Nog geen toeslag ontvangen
  - Onervaren zijn met internet (met name ouderen)
  - Jonge, schoolgaande mensen
- Info over toeslagen is niet altijd duidelijk: krijg ik wel/niet toeslag, wanneer krijg ik het, is de wijziging wel goed doorgekomen.
- Portaal is minder toereikend voor complexe situaties.
- DigiD levert soms nog problemen op, vooral als ook de DigiD van de partner nodig is, dat verwacht men niet.
- Sommigen willen inzicht in hun historie.
- Eén digitaal loket voor zowel Toeslagen als Belastingen

Wat weten we al

Vier meest gestelde vragen door particulieren (excl. Toeslagen) bij BelTel (KlantVraagOnderzoek, nov 2012 tot jan 2013):

- Hoe vraag ik een betalingsregeling aan (6,8%)
- Wanneer krijg ik mijn geld (4,1%)
- (Hoe) kan ik mijn VA wijzigen (2,4%)
- Waarom moet ik betalen (2,1%)

Ist situatie
(1 juli 2013)

Terug naar wijzigingen

Ist: Kanalen

Digitale kanalen voor burgers:

- Internetsites
- Portaal (MijnToeslagen)
- Easytax aangifteprogramma´s
- System to system voor software van derden
  (o.a. aangiftesoftware van Kluwer en Elsevier)
- Apps voor niet-persoonsgebonden info
- Social Media
  (Webcare via bijv. Twitter en Facebook)

1878388 00914

Ist: Aantallen (IB)

IB 2011 zijn 9,5 miljoen aangiftes digitaal ingestuurd.

IB2011	Digitaal	Papier	Eindtotaal
Zelf	65%	93%	66%
HUBA	4%	0%	4%
Intermediair	31%	7%	30%
	100%	100%	100%
IB2011	**Digitaal**	**Papier**	**Eindtotaal**
Zelf	6.120.000	440.000	6.560.000
HUBA	430.000	0	430.000
Intermediair	2.900.000	30.000	2.930.000
	9.450.000	470.000	9.920.000

Een deel van de zelfaangevers zal zich laten helpen door familie, vrienden, buren of een maatschappelijk intermediaire instelling, zoals bv de formulierenbrigade.

1878388 00914

Ist: Aantallen (Toeslagen)

- Ca. 8,6 miljoen toeslaggerechtigden
- Waarvan ca. 6,8 miljoen overlap met IB
- De aantallen per toeslagsoort:
  - KOT 450.000
  - KGB 1,64 miljoen
  - Huurtoeslag 1,6 miljoen
  - Zorgtoeslag 7,7 miljoen
- In 2012 zijn 6 miljoen wijzigingen doorgevoerd in het toeslagenportaal.
  Dit kan door burgers zelf zijn gebeurd, door een medewerker van de BelastingTelefoon of door een medewerker van de balie.
- 3% van de wijzigingen komt binnen via commerciële software (BAPI).
- Gemiddeld bezoeken MijnToeslagen: per dag 25.000

1878388 00914

Ist: Aantallen (Douane)

Douanereizigers 2011

- Aantal passagiers op Schiphol: 50 mln
  waarvan ongeveer de helft transfer
- Aantal passagierscontroles: 840.000
- Aantal vrijwillige aangiftes: 3.000
- Aantal aangiftes n.a.v. controle: 13.000
- Aantal processen verbaal: 7.000

1878388 00914

Ist: Aantallen (Auto)

- Motorrijtuigenbelasting:
  9.421.000 belastingplichtigen, transacties via papier.

- Belasting van personenauto's en motorrijwielen:
  38.500 belastingplichtigen, transacties via papier.

Ist 1 juli 2013
Over de processen heen

- Authenticatie en Machtigen
  - DigiD basis voor IH en Toeslagen (DigiD midden optioneel)
  - DigiD-machtigen voor de IB
  - DigiD nemen we af van Logius
  - DigiD buitenland (in pilot) via verschillende balies aanvragen
- Commerciële software
  - Burgers kunnen voor hun IB- en Toeslagen-transacties commerciële software kopen (bijv. Kluwer, Elsevier)
  - Wij bieden de softwareleveranciers specs
- Webcare
  - Twitter en Facebook: pilots rond specifieke thema's worden in de loop van 2013 omgezet in structurele ondersteuning.
  - YouTube: Belastingdienst-kanaal
  - Forums: Fiscaal Dienstverleners, higherlevel.nl en hallo.kvk.nl

1878388 00914

Ist 1 juli 2013
Per proces: IH

Voor het zelf regelen van je belastingzaken:

- Website biedt :
  - Niet-persoonsgebonden content,
    Voornamelijk op het gebied van wet- en regelgeving.
  - Transactieformulieren.
  - Rekenhulpen en wizards
    Om eventuele gevolgen voor burgers beter in beeld te krijgen.

- Drie varianten Transactieformulieren (voor burgers en bedrijven):
- FOL1 (258 stuks)
  - Burger downloadt een PDF formulier, vult dit in en stuurt dit per post naar de Belastingdienst.
- FOL 2 (6 varianten easytax formulieren)
  - Burger downloadt een applicatie, installeert deze en vult het formulier digitaal in. Vervolgens verzendt hij dit formulier digitaal naar de Belastingdienst.
- FOL 3 (106 stuks)
  - Online formulieren. Dit zijn o.a. toeslag- en het bezwaarformulier.

1878388 00914

Ist 1 juli 2013
Per proces: Toeslagen

Voor het zelf regelen van je toeslagzaken:

- Website biedt :
  - Niet-persoonsgebonden content,
    Voornamelijk op het gebied van wet- en regelgeving.
  - Rekenhulpen en wizards.
    Om eventuele gevolgen voor burgers beter in beeld te krijgen.

- Het portaal (via link op de website) biedt:
  - Persoonsgebonden content en statusinformatie.
  - Inzage in LRK gegevens
  - Inzage in beschikking definitief toekennen.
  - Inzage in beschikkingen en uitbetaalmomenten door de bank.
  - Online transacties:
    - Wijzigingen doorvoeren waaronder het rekeningnummer.
    - Aanvragen doen.

1878388 00914

Ist 1 juli 2013
Per proces: Douane

Voor het zelf regelen van je douanezaken:

- Website biedt :
  - Niet-persoonsgebonden content,
    Voornamelijk op het gebied van wet- en regelgeving.
  - Transactieformulieren (FOL1 en FOL2).

- Douane App biedt:
  - Niet persoonsgebonden content over wat je mag in- en uitvoeren als burger *(de OK app)*.

1878388 00914

Ist 1 juli 2013
Vooringevulde gegevens IH

- banksaldi- en spaartegoeden
- waarde effectenportefeuilles
- leningen en andere schulden
- buitenlandse (Belgische en Duitse) pensioenen
- premies AOV (Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- buitenlandse spaartegoeden
- de naam van degene van wie u een persoonsgebonden budget ontvangt
- burgerservicenummer/sofinummer en geboortedatum
- naam, burgerservicenummer/sofinummer en geboortedatum van uw echtgenoot of van degene met wie u heel 2012 samenwoonde
- de periode dat u getrouwd was of samenwoonde in 2012
- naam, burgerservicenummer/sofinummer en geboortedatum van uw kind of kinderen
- loon, naam werkgever, arbeidskorting en ingehouden loonheffing
- loon Zorgverzekeringswet
- pensioen en andere uitkeringen
- WOZ-waarde en adres van uw eigen woning en de periode dat deze woning uw hoofdverblijf was
- gegevens van uw andere woningen in Nederland, zoals een vakantiehuis
- ontvangen studiefinanciering en uw studieperiode
- heffingskortingen: jonggehandicaptenkorting, doorwerkbonus, alleenstaandeouderenkorting, levensloopverlofkorting, inkomensafhankelijke combinatiekorting en alleenstaandeouderkorting
- ontvangen of betaald bedrag via een voorlopige aanslag inkomstenbelasting
- ontvangen of betaald bedrag via een voorlopige aanslag inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet
- een deel van de lijfrentepremies
- hypotheekgegevens en dividendbelasting

1878388 00914

Ist 1 juli 2013
Hulpverleners bij aangifte IH/toeslagen

- HUBA Belastingdienst
  Ongeveer 100 000 IH-aangiften per jaar
- Andere HUBA-partijen
  FNV, CNV en ouderenbonden; ongeveer 500 000 aangiften per jaar
- Maatschappelijk intermediairs
  Heterogene groep die op niet-commerciële basis hulpverlening biedt, zoals gemeenten, belastingwinkels, sociaal raadslieden, medewerkers verzorgingstehuizen
- Fiscaal dienstverleners
  Commerciële hulpverlening (boekhoudkantoren, belastingadviseurs, accountants)
- Toeslagen-dienstverleners
  Verhuurders en kinderopvanginstellingen met convenant
- Toeslagen service punten
  Aangewezen maatschappelijke intermediairs (‘verlengde arm’) die beschikken over een HIP-portaal

Ist 1 juli 2013
Hulpverleners IH

3 Manieren van indienen aangifte

- Easytax met E-herkenning/DigiD machtigen/PIN
  - Gebruik door HUBA Belastingdienst en HUBA-partijen. Gebruik door maatschappelijke intermediairs na ondertekenen protocol.
  - E-herkenning en DigiD machtigen wordt gebruikt voor VIA, PIN voor ondertekenen en inzenden
- Easytax met DigiD en DigiD machtigen
  - Gebruik door maatschappelijke intermediairs, beperkt gebruik bij HUBA-partijen.
  - Beperkt VIA gebruik, alleen bij DigiD machtigen.
- Commerciële software met certificaat
  - Gebruik door HUBA partijen (met financiële steun Belastingdienst), fiscale dienstverleners en maatschappelijke intermediairs
  - Massaal uitstel en kopie aanslag naar gemachtigde alleen bij system tot system kanaal (= software, niet Easytax)

1878388 00914

Ist 1 juli 2013
Hulpverleners Toeslagen

- Toeslagen service punten (TSP): alle toeslagen handelingen voor iedere burger mogelijk
  Toeslagen handelingen zijn ‘wettelijke taak’. Ook hulpverlening bij aangifte IB volgens voorwaarden maatschappelijke intermediair
- Toeslagen dienstverleners: extra telefonische ondersteuning statusvragen
  Geldt voor Verhuurders en kinderopvanginstellingen met convenant
- Commerciële software met certificaat: aanvragen en wijzigingen
  Gebruik HUBA partijen (financiële steun Belastingdienst/Toeslagen), fiscale dienstverleners en maatschappelijke intermediairs
- Geen machtigingsvoorziening
- Geen hulp Belastingdienst HUBA

1878388 00914

1878388

Digitaliseringsagenda

00914


2013
TSL DT in portaal
DigiD btl (pilot)
LRK in TSL portaal
App zorgtoeslag
App voor reizigers
Priveleningen
TSL-MAC in BB
Webcare
Aangifte Erfbel.
Aanvraag IB60
2015
Uitbreiden MBD
Digitale aangifte migranten
Machtigen Wettel. Vertegenw. en nabestaanden
Soepel herzien
E-Betalen iDeal
IH VA/DA in BB
Verplicht BB Tsl
2014
MBD en OLA IH
Machtig. hierarchie
Portaal migranten
Machtigen in TSL
DigiD buitenland
MBD VA2015
VA in BB
E-Betalen finbox
AIG in MO
2016
2017
Uitbreiden MBD
Nieuwe mogelijkheden authenticatie
VIA uitbreiding
Mobiele site Douane
Aangifte reizigers met app
Jaaragenda's
Deze presentatie bevat navigatie. Click in de modus "diavoorstelling" op de jaaragenda's om ze nader te bekijken.
Naar inhoud

Agenda 2013

Deze presentatie bevat navigatie. Click in de modus “diavoorstelling” op de blauwe blokjes om de onderwerpen te bekijken.

1e kwartaal 2013

2e kwartaal 2013

3e

4e

en

Digitaal aanvragen inkomensverklaring

Verder in 2013:
Verbeteren Website

Naar Jaar Agenda’s

Naar 2014

1878388

00914

Effect voor burgers

- ✓ Digitaal inzage in Definitieve Toekenning via burgerportaal Toeslagen

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Beschikkingen omzetten in een PDF.
- ✓ PDF presenteren in portal

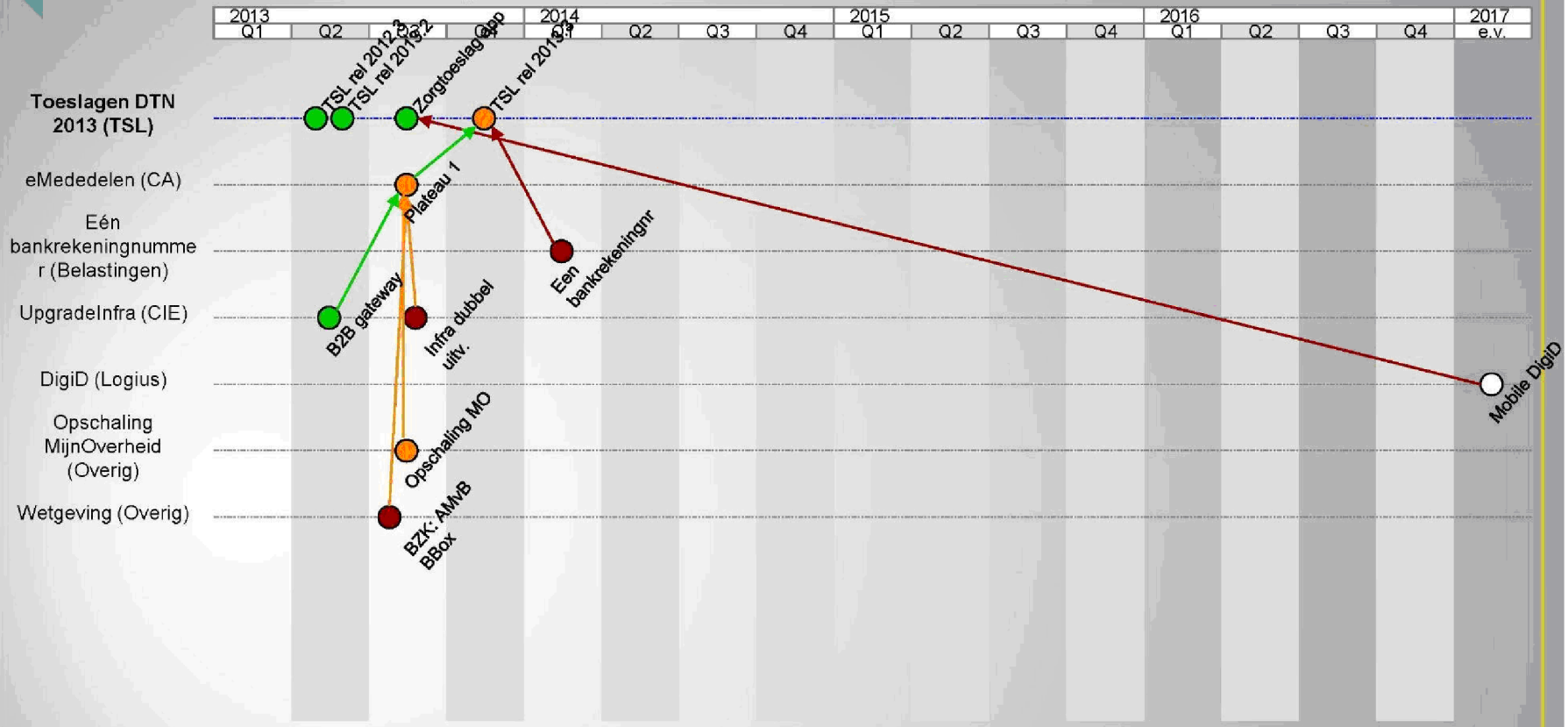
Deze presentatie bevat navigatie. Click in de modus “diavoorstelling” op de “i” om het onderwaterperspectief te bekijken.

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2e kwartaal 2013 Beschikking Definitief toekennen 2012 in MijnToeslagen

Toeslagen DTN 2013



* TSL rel 2012.3 (2013/05/06) PDF DT(2012) in portal; Compact mededelen DT; Verruimen aanvraagtermijn huur, zorg, KGB; [DOS/DOC1,MHS]
* TSL rel 2013.2 (2013/06/30) Functionele verbeteringen dienstverlening burger op portal o.a. formulieren bestellen; LRK gegevens op portal []
* Zorgtoeslag app (2013/07/01) Ontwikkelen app bestemd voor jongeren (18+) voor aanvragen en persoonsgebonden informatie over zorgtoeslag []
* TSL rel 2013.3 (2013/10/21) Electronische mededelingen 2014 als PDF in de portal; een bankrekeningnummer [BBA,BRG,COA,MDS,PAA,SAC,TMO]

Effect voor burgers

Burgers zonder woonadres in Nederland:

- ✓ Kunnen aan een balie DigiD aanvragen
- ✓ Kunnen digitale diensten van de Nederlandse overheid afnemen

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten Gemak
- Veiliger maken

Activiteiten

Logius:

- ✓ Veilig proces ontwerpen
- ✓ Balies inrichten
- ✓ Communicatie
- ✓ Voorziening realiseren

Belastingdienst

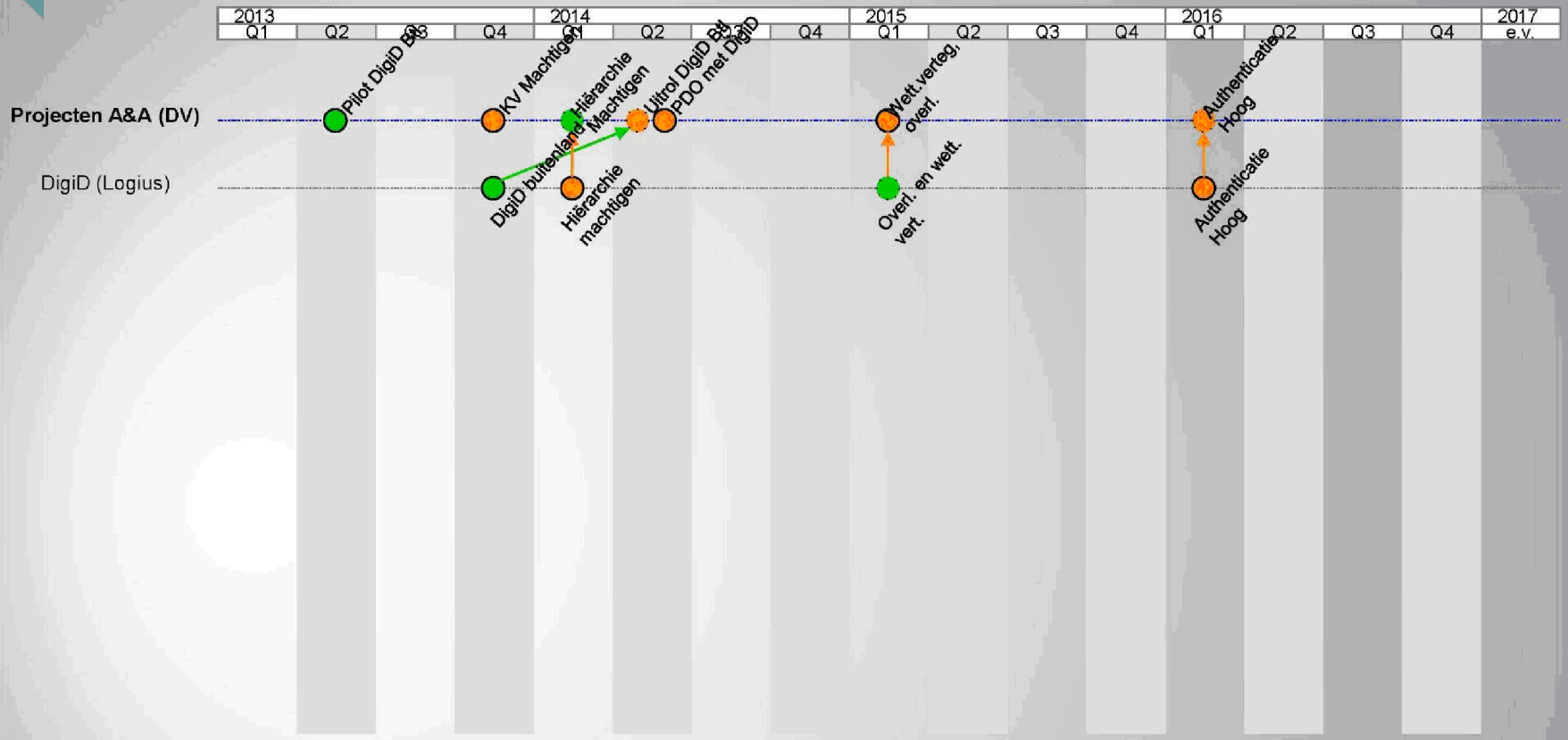
- ✓ Communicatie

- ✓ *NB aansluiting is gelijk aan DigiD.*

2e kwartaal 2013 Pilot DigiD buitenland

Terug

Projecten A&A



* Pilot DigiD Btl (2013/05/01) Nederlandse burgers in het buitenland kunnen DigiD aanvragen. Uitgifte verloopt via balieproces. []
* KV Machtigen (2013/12/01) CAO sluit aan op nieuw koppelvlak. []
* Hiërarchie Machtigen (2014/01/01) De belanghebbende kan selecteren voor welk niveau en dus voor welke verzameling en soort dienst(en) hij iemand machtigt. CAO kan aansluiten wanneer planning dit toelaat, momenteel is datum aansluiten niet bekend!. []
* Uitrol DigiD Btl (2014/05/01) Plan en planning wereldwijde uitrol zijn onbekend. []
* PDO met DigiD (2014/06/01) Toegang en ondertekening met DigiD ipv BDAV geeft ZZPers alternatief. []
* Wett.verteg, overl. (2015/01/01) Digitale dienstverlening ook bij wettelijke vertegenwoordiging, overlijden e.a. mogelijk. []
* Authenticatie Hoog (2016/01/01) Burgers kunnen gebruik maken van authenticatiemiddelen met hoog niveau betrouwbaarheid (STORK 3/4). []

Effect voor burgers

Burgers kunnen in het Toeslagenportaal:

- ✓ Gegevens Landelijk Register Kinderopvang raadplegen

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten Gemak

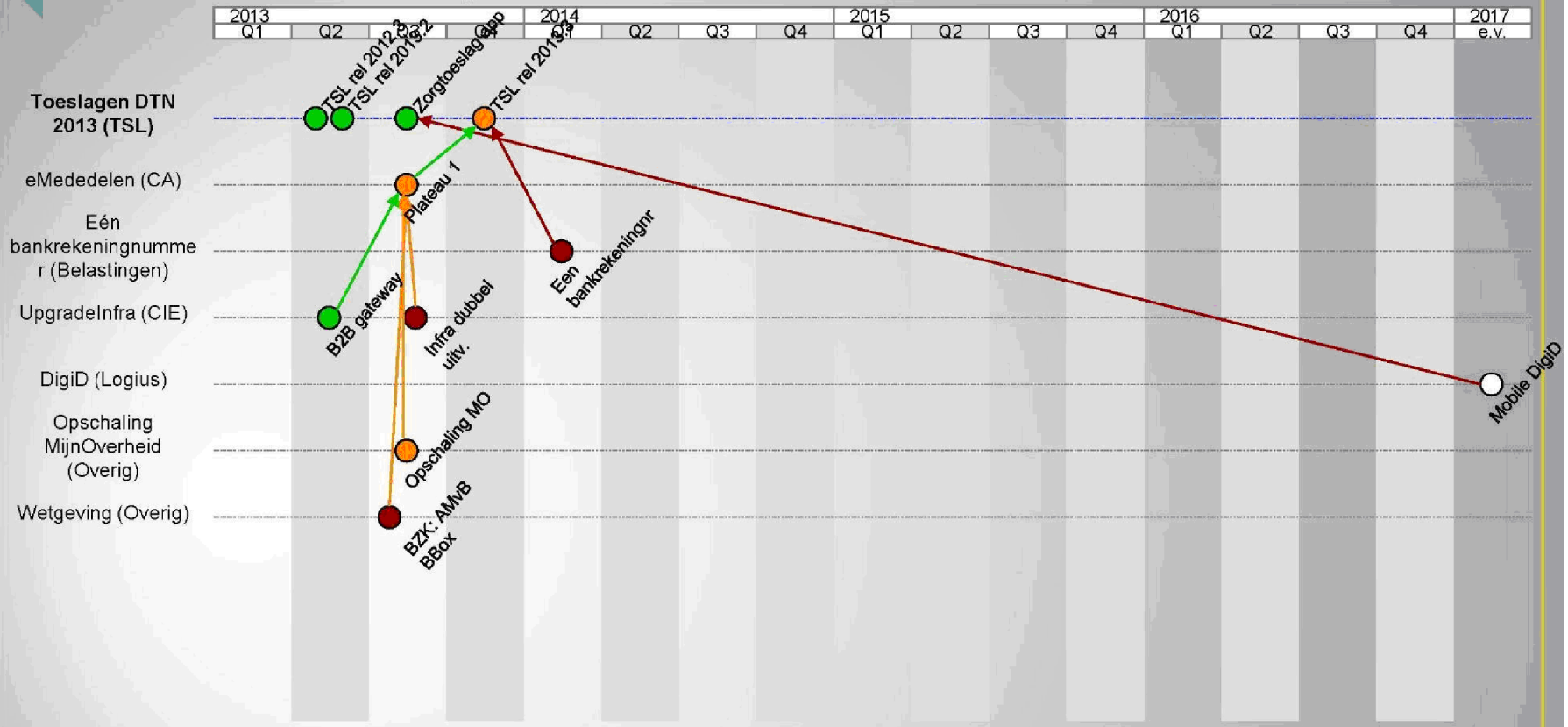
Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Uitbreiden functionaliteit Toeslagenportaal

2e kwartaal 2013 LRK gegevens raadplegen via Toeslagenportaal

Toeslagen DTN 2013



* TSL rel 2012.3 (2013/05/06) PDF DT(2012) in portal; Compact mededelen DT; Verruimen aanvraagtermijn huur, zorg, KGB; [DOS/DOC1,MHS]
* TSL rel 2013.2 (2013/06/30) Functionele verbeteringen dienstverlening burger op portal o.a. formulieren bestellen; LRK gegevens op portal []
* Zorgtoeslag app (2013/07/01) Ontwikkelen app bestemd voor jongeren (18+) voor aanvragen en persoonsgebonden informatie over zorgtoeslag []
* TSL rel 2013.3 (2013/10/21) Electronische mededelingen 2014 als PDF in de portal; een bankrekeningnummer [BBA,BRG,COA,MDS,PAA,SAC,TMO]

Effect voor burgers

- ✓ Burger kan mbv een mobiel device (smartphone, tablet) zorgtoeslag aanvragen.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ App realiseren

Logius

- ✓ DigiD geschikt maken voor Apps

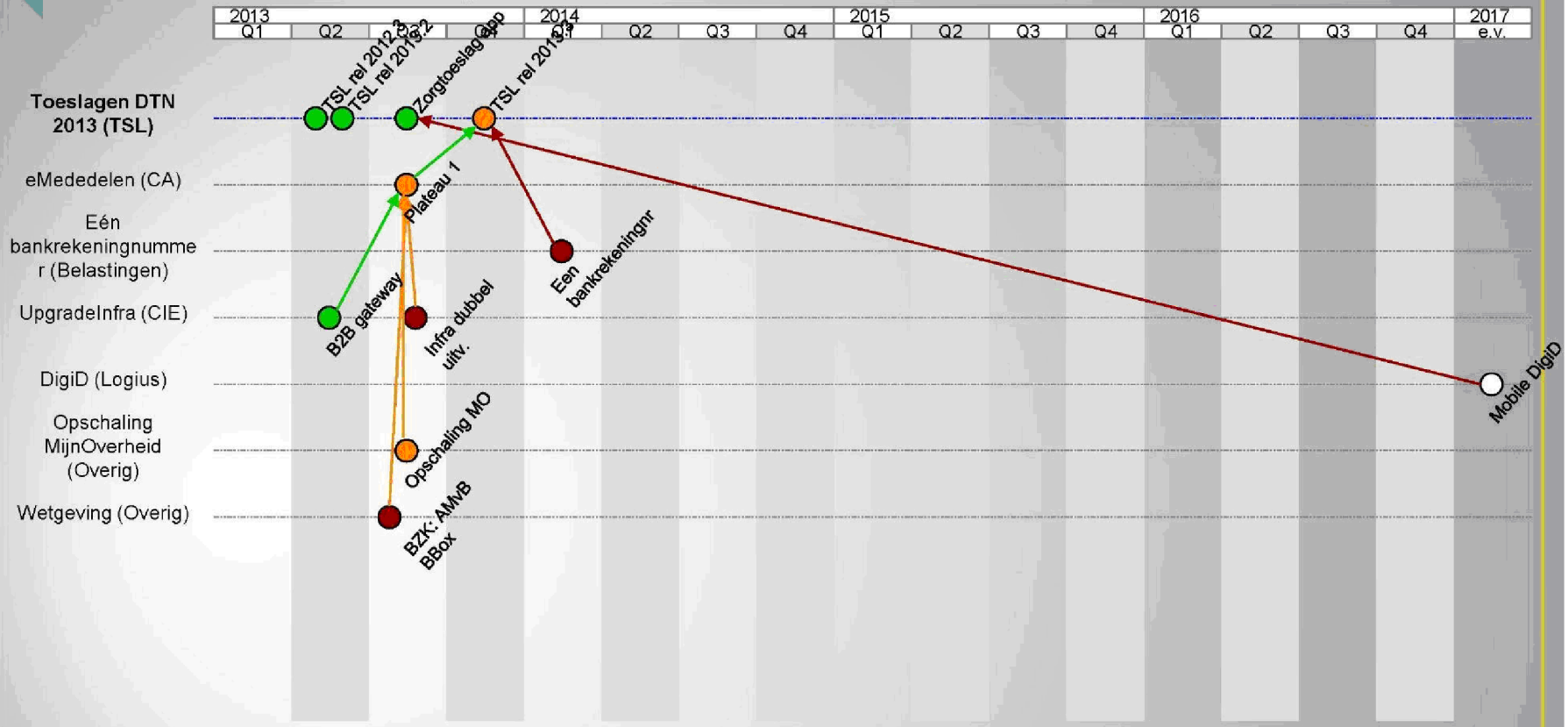
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

3e kwartaal 2013

App voor aanvragen zorgtoeslag

Toeslagen DTN 2013



* TSL rel 2012.3 (2013/05/06) PDF DT(2012) in portal; Compact mededelen DT; Verruimen aanvraagtermijn huur, zorg, KGB; [DOS/DOC1,MHS]
* TSL rel 2013.2 (2013/06/30) Functionele verbeteringen dienstverlening burger op portal o.a. formulieren bestellen; LRK gegevens op portal []
* Zorgtoeslag app (2013/07/01) Ontwikkelen app bestemd voor jongeren (18+) voor aanvragen en persoonsgebonden informatie over zorgtoeslag []
* TSL rel 2013.3 (2013/10/21) Electronische mededelingen 2014 als PDF in de portal; een bankrekeningnummer [BBA,BRG,COA,MDS,PAA,SAC,TMO]

Effect voor burgers

- ✓ Burger kan uitrekenen wat de invoer van een product hem kost.
- ✓ Voorkomt verrassingen bij de douane.
- ✓ *Burger kan in eerste instantie nog geen aangifte doen*

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ App realiseren
- ✓ Communicatiecampagne (hele jaar 2013, pieken in: mei, juli, aug, okt, dec)

Doelstellingen Belastingdienst

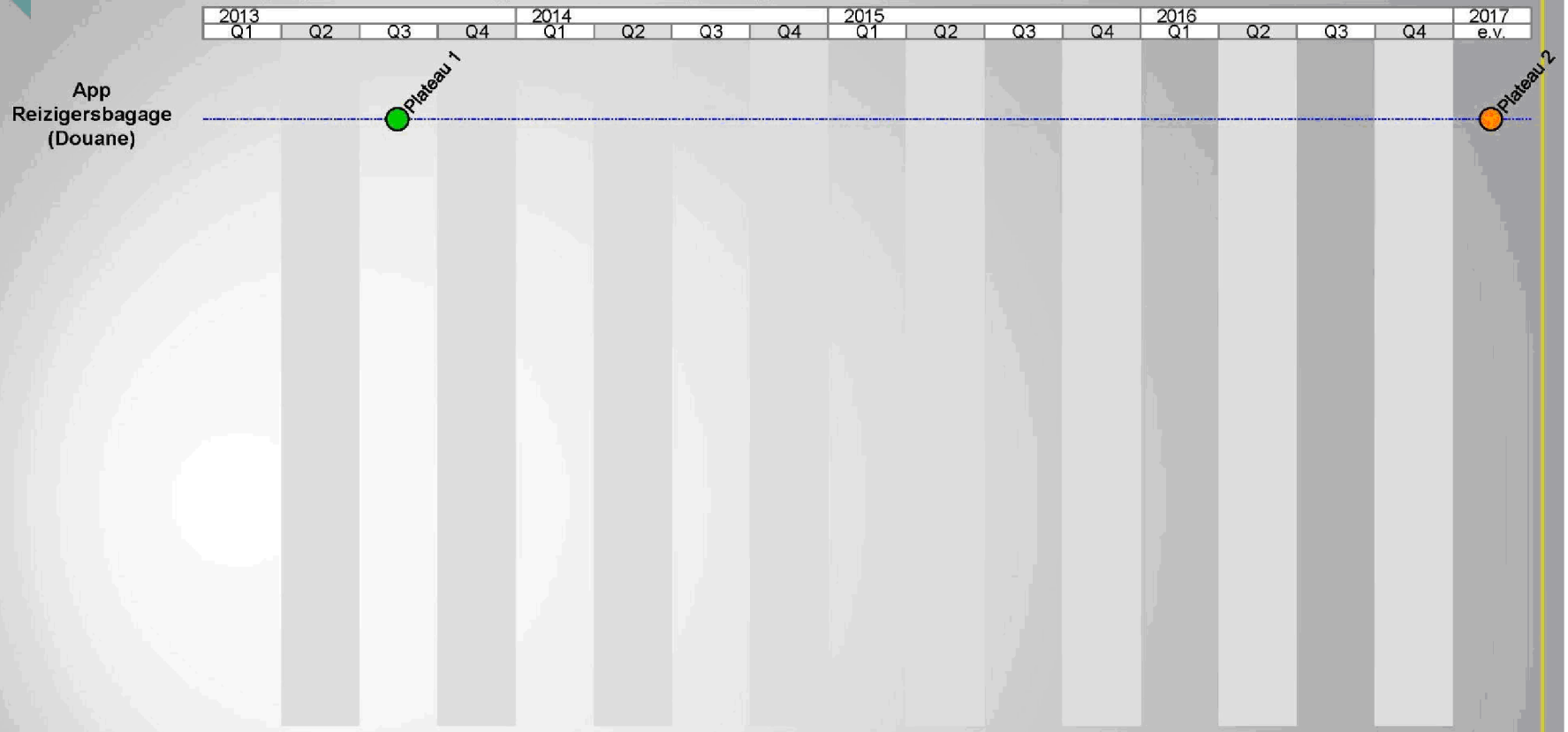
- Vergroten gemak

3e kwartaal 2013

App voor reizigersbagage

Terug

App Reizigersbagage



* Plateau 1 (01/07/2013) De App wordt eind juni opgeleverd zonder het aangiftedeel. []
* Plateau 2 (9999/12/31) Op 10-04 wordt overlegd of en op welke wijze er invulling gegeven kan worden aan het aangiftedeel. Afgesproken is, indien noodzakelijk, een aanvullende opdracht te verstrekken voor het aangiftedeel conform de afgesproken lijn. []

Effect voor burgers

- ✓ Krijgt via een webformulier op de algemene website de mogelijkheid om priveleningen te melden.
- ✓ Identificatie met DigiD

Doelstellingen Belastingdienst
- Voldoen aan wetgeving

Activiteiten

Belastingdienst

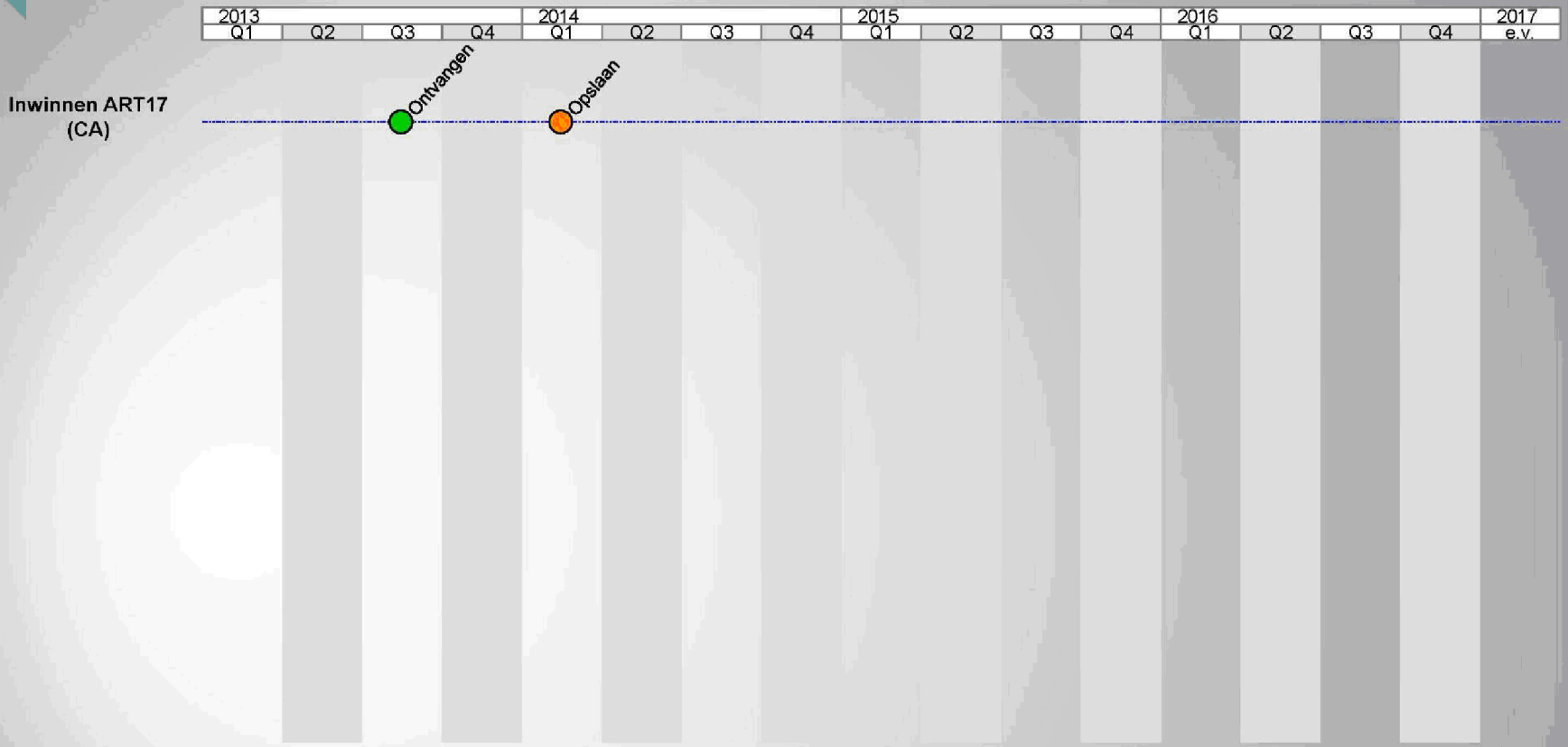
- ✓ Voorziening realiseren

3e kwartaal 2013 Aangeven privéleningen via website

Terug naar wijzigingen

Terug

Priveleningen (Art 17)



* Ontvangen (2013/09/15) Ontvangen van de gegevens [EVFD]
* Opslaan (2014/01/01) Opslaan van de gegevens [RBG,RIS]
* Portaal (2015/01/01) Def Oplossing []

Effect voor burgers

- ✓ Burger krijgt een pdf van:
  *de MAC-beschikking
  *de reguliere voorschot beschikking
  *Beslissing op bezwaar
  in de BerichtenBox
- ✓ Beschikkingen worden ook zichtbaar in het Toeslagenportaal
- ✓ Beschikkingen worden ook nog op papier verzonden
- ✓ Burger krijgt een notificatie als hij zijn emailadres heeft ingevuld op MijnOverheid.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Inrichten proces e-Mededelen voor Toeslagen in de Ber.Box
- ✓ Toeslagenportaal geschikt maken voor plaatsen PDF's
- ✓ Communicatiecampagne positionering diensten MijnOverheid en Ber.Box

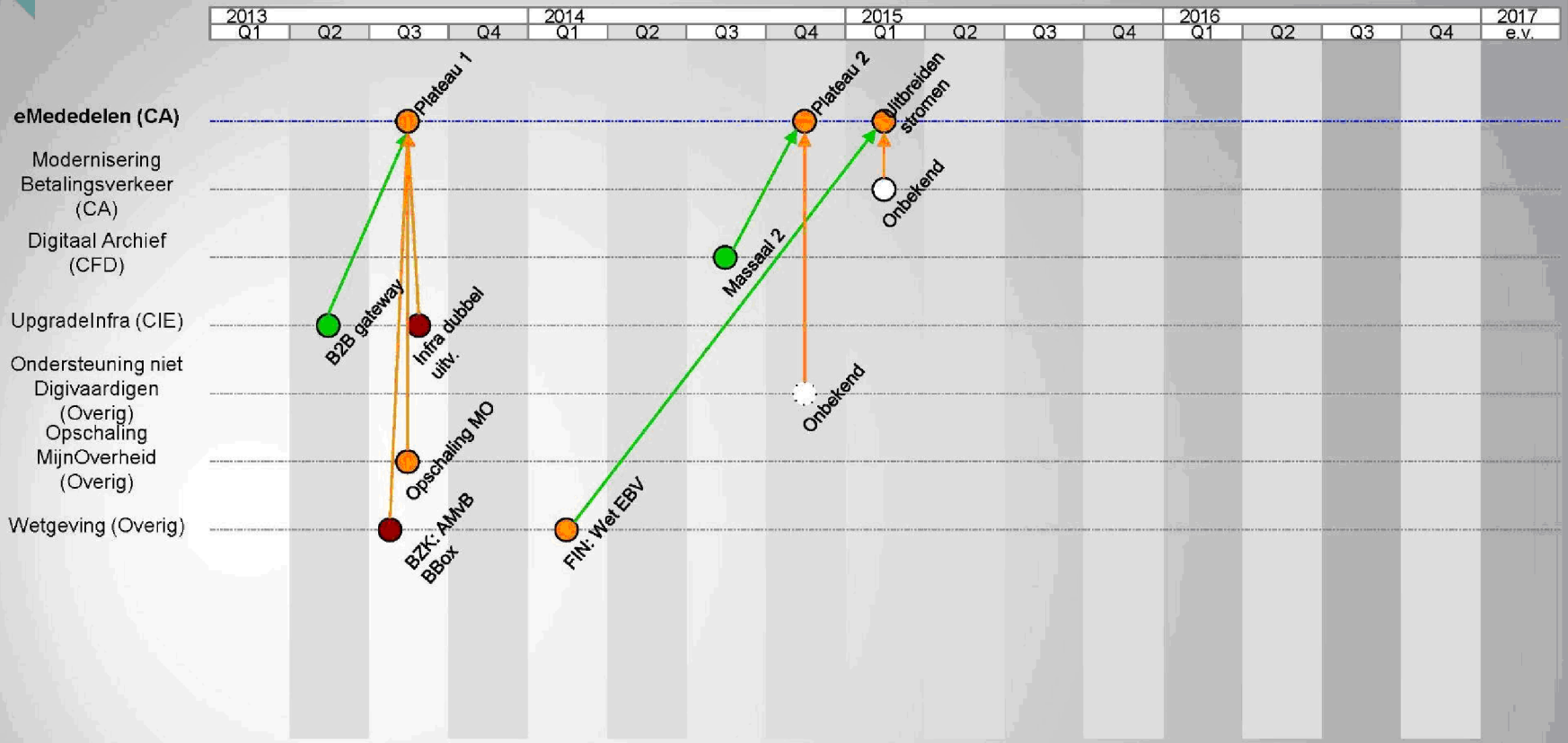
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

3e kwartaal 2013 Toeslaggerechtigden krijgen MAC- en voorschotbeschikking digitaal.

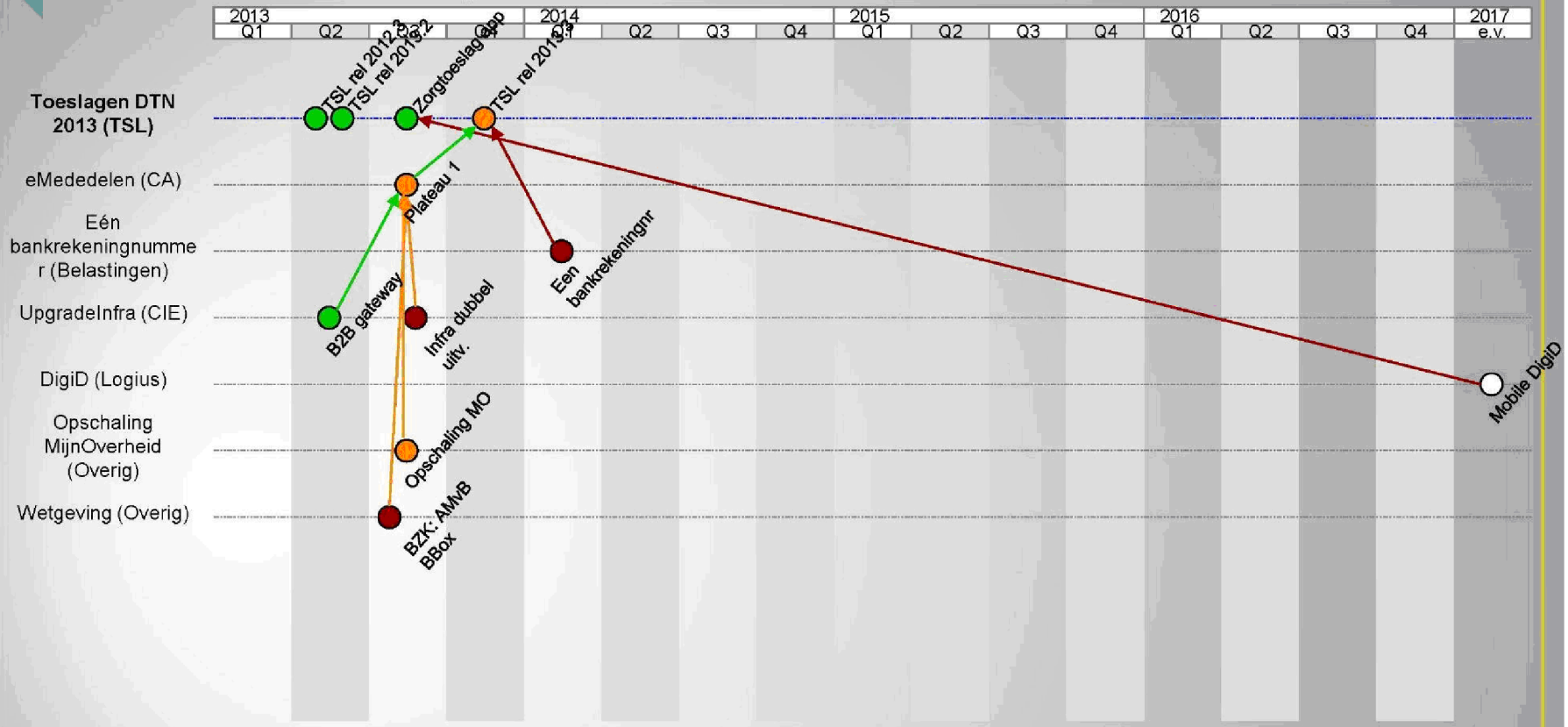
Terug

eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/10/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch), wijziging MAC2015 van verplichting met gewenning naar verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), voor TSL verplichting (weglaten papier), voor IH verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Toeslagen DTN 2013



* TSL rel 2012.3 (2013/05/06) PDF DT(2012) in portal; Compact mededelen DT; Verruimen aanvraagtermijn huur, zorg, KGB; [DOS/DOC1,MHS]
* TSL rel 2013.2 (2013/06/30) Functionele verbeteringen dienstverlening burger op portal o.a. formulieren bestellen; LRK gegevens op portal []
* Zorgtoeslag app (2013/07/01) Ontwikkelen app bestemd voor jongeren (18+) voor aanvragen en persoonsgebonden informatie over zorgtoeslag []
* TSL rel 2013.3 (2013/10/21) Electronische mededelingen 2014 als PDF in de portal; een bankrekeningnummer [BBA,BRG,COA,MDS,PAA,SAC,TMO]

Effect voor burgers

- ✓ Kan digitaal gericht vragen stellen en beantwoord krijgen over internetaankopen

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

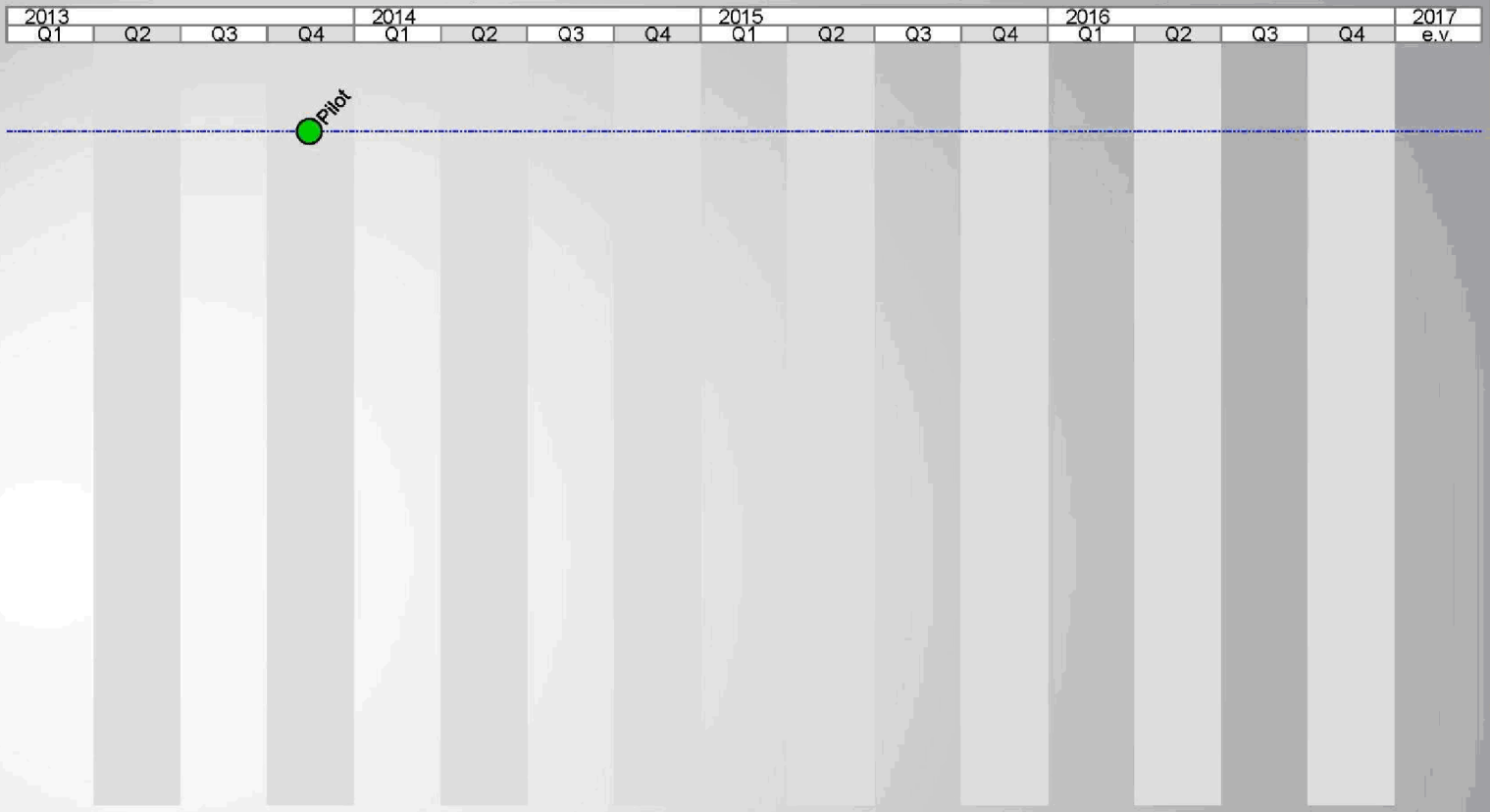
Belastingdienst

- ✓ Pilot Online serviceplatform inrichten
- ✓ Communicatiecampagne: Vanaf juli/aug tot einde jaar.
- ✓ Besluitvorming over structurele inzet webcare

4e kwartaal 2013 Informatie verkrijgen over internet aankopen

Terug

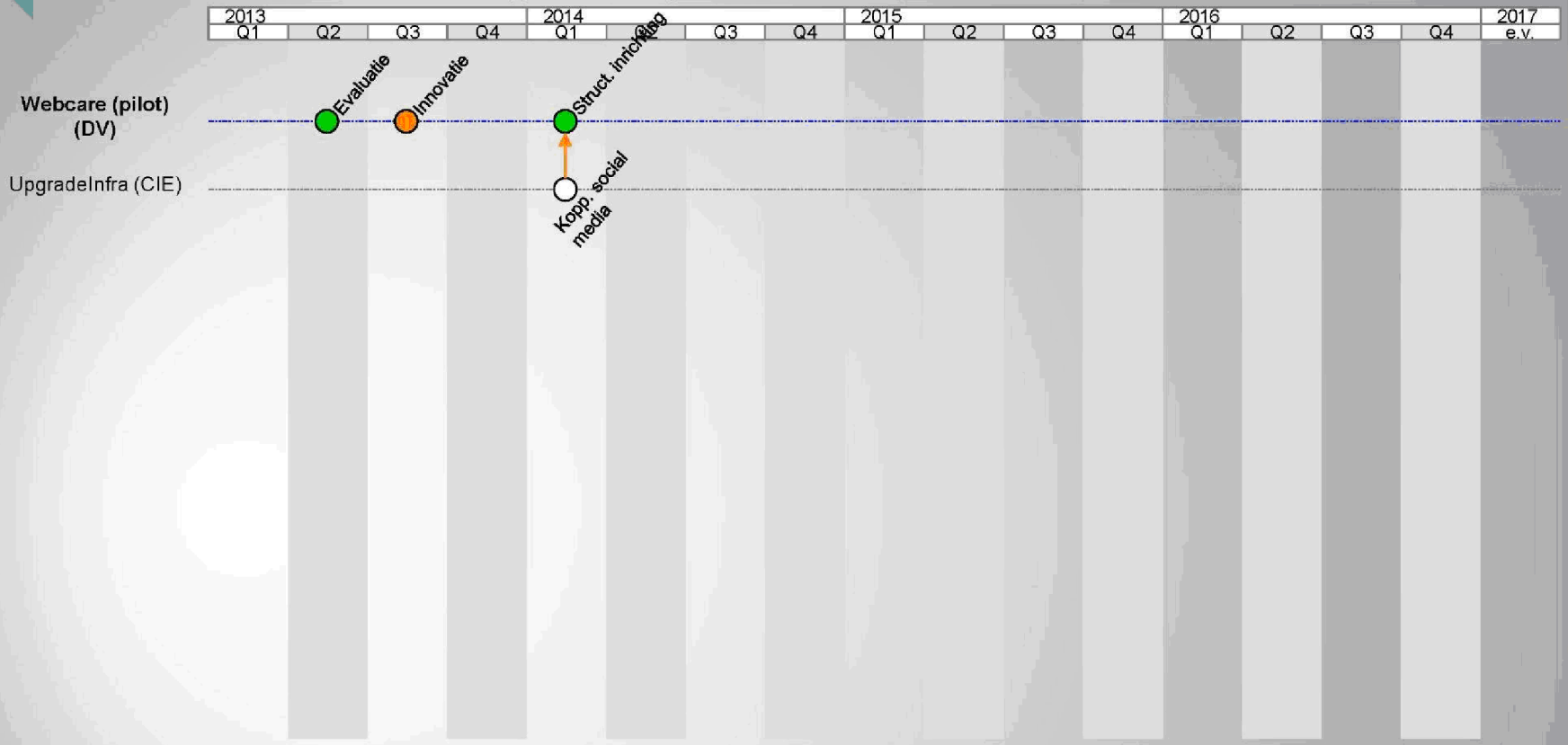
Online serviceplatform internetaankopen



* Pilot (2013/12/31) Inrichten online serviceplatform internetaankopen []

Terug

Webcare (pilots)



* Evaluatie (2013/05/01) Verschillende sociale media kanalen zijn in een pilot beproefd. Vervolgens evaluatie en voorstel hoe verder ter besluitvorming in het MT BD. [COOSTO,OBI4WAN]
* Innovatie (2013/08/01) Concepten uitwerken en beproeven van helpcentrum op / via de website burgers beter te helpen met het beantwoorden van hun vragen. Beproeven innovaties als inzet van avatar, interactieve video etc. []
* Struct. inrichting (2014/01/01) Na evaluatie structurele inrichting per 1-1-2014 in de lijn []

Effect voor burgers

- ✓ Krijgt een portaal voor erfbelastingen
- ✓ Kan de aangifte erfbelasting digitaal invullen en inzenden.

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

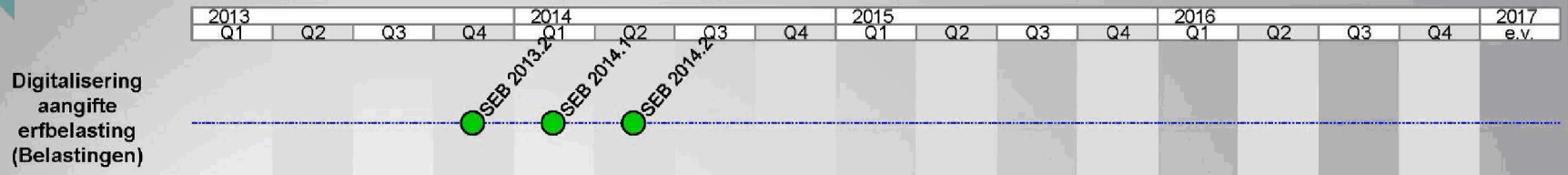
Belastingdienst

- ✓ Digitaal formulier realiseren
- ✓ Portaal voor erfbelasting realiseren
- ✓ Communicatie

4e kwartaal 2013 Erfbelasting digitaal aangeven

Terug

Digitalisering aangifte erfbelasting



* SEB 2013.2 (2013/10/07) Digitale aangifte, pre-olav, in een eigen "portaal" []
* SEB 2014.1 (2014/03/09) Jaaraanpassingen op de digitale aangifte []
* SEB 2014.2 (2014/06/14) Resultaten van publiekstest verwerken in aangifte []

Effect voor burgers

Ontvangers geldteruggaaf-brief kunnen:

- ✓ Portaal MijnBelastingdienst openen
- ✓ Online Aangifte IH2012 invullen en inzenden

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Realiseren portaal MBD
- ✓ Realiseren formulier OLAV
- ✓ Realiseren ontsluiting van gegevens uit back office
- ✓ Communicatie

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten
- Vervangen end of life voorz.

4e kwartaal 2013 Pilot MijnBelastingdienst en online aangifte IH voor ontvangers geldteruggaafbrief.

Terug naar wijzigingen

Effect voor burgers

- ✓ Burger kan digitaal een inkomensverklaring aanvragen.
- ✓ Ontvangt de verklaring per post

Activiteiten



Belastingdienst

- ✓ Aanvraagformulier realiseren

Doelstellingen Belastingdienst

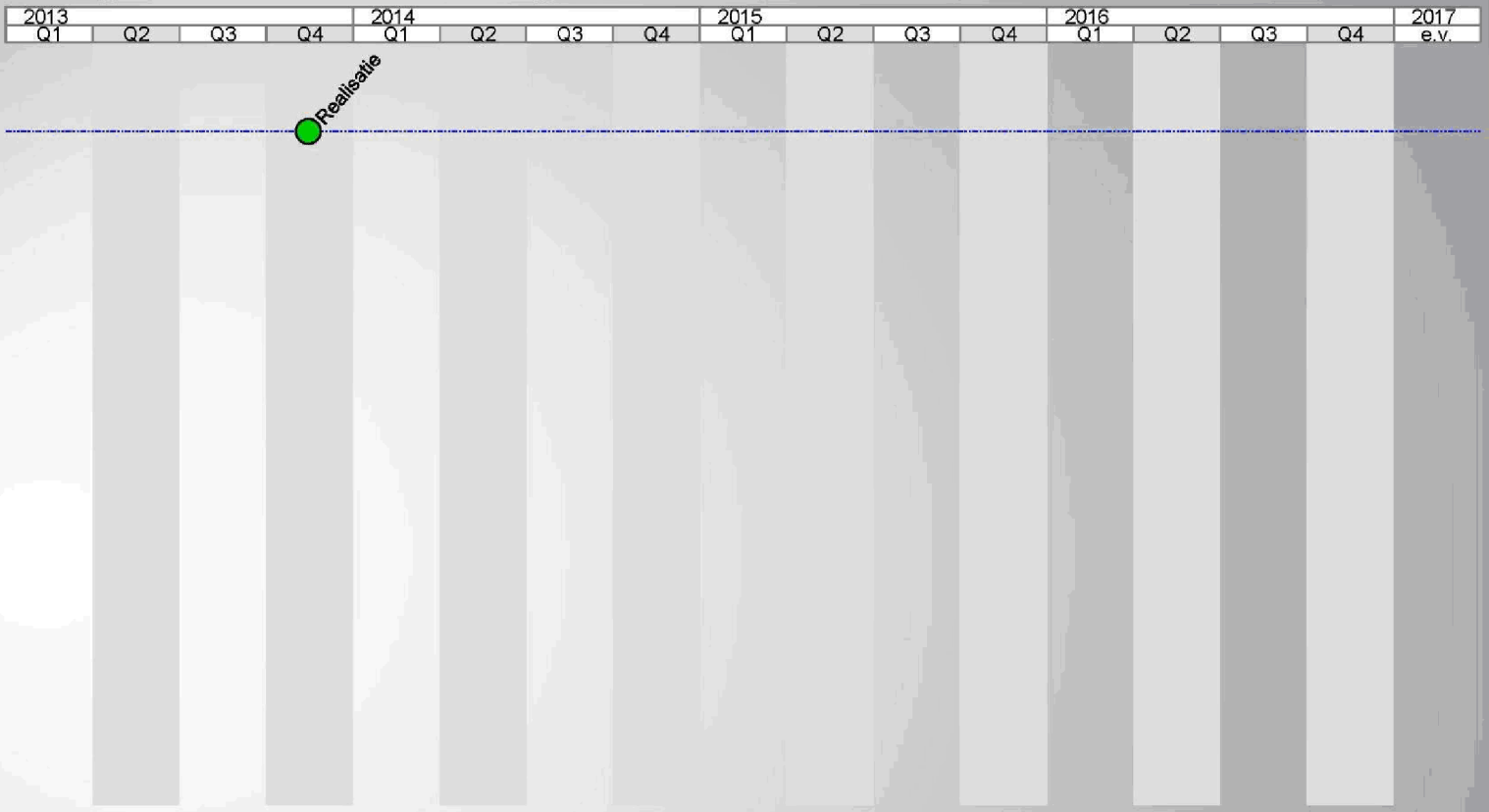
- Vergroten gemak
- Kosten besparen

4e kwartaal 2013

Digitaal aanvragen inkomensverklaring

Terug

Digitale aanvraag IB60



* Realisatie (2013/12/31) Betreft een eenvoudig formulier. De verwerking aan de achterkant wijzigt hierdoor niet. [EFO,GOS,O&M]

Effect voor burgers

- ✓ Krijgen inzicht waar Belastinggeld aan wordt besteed.
- ✓ Naar ander departement

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Realiseren App
- ✓ Actueel houden van de content

Doelstellingen Belastingdienst ?

4e kwartaal 2013

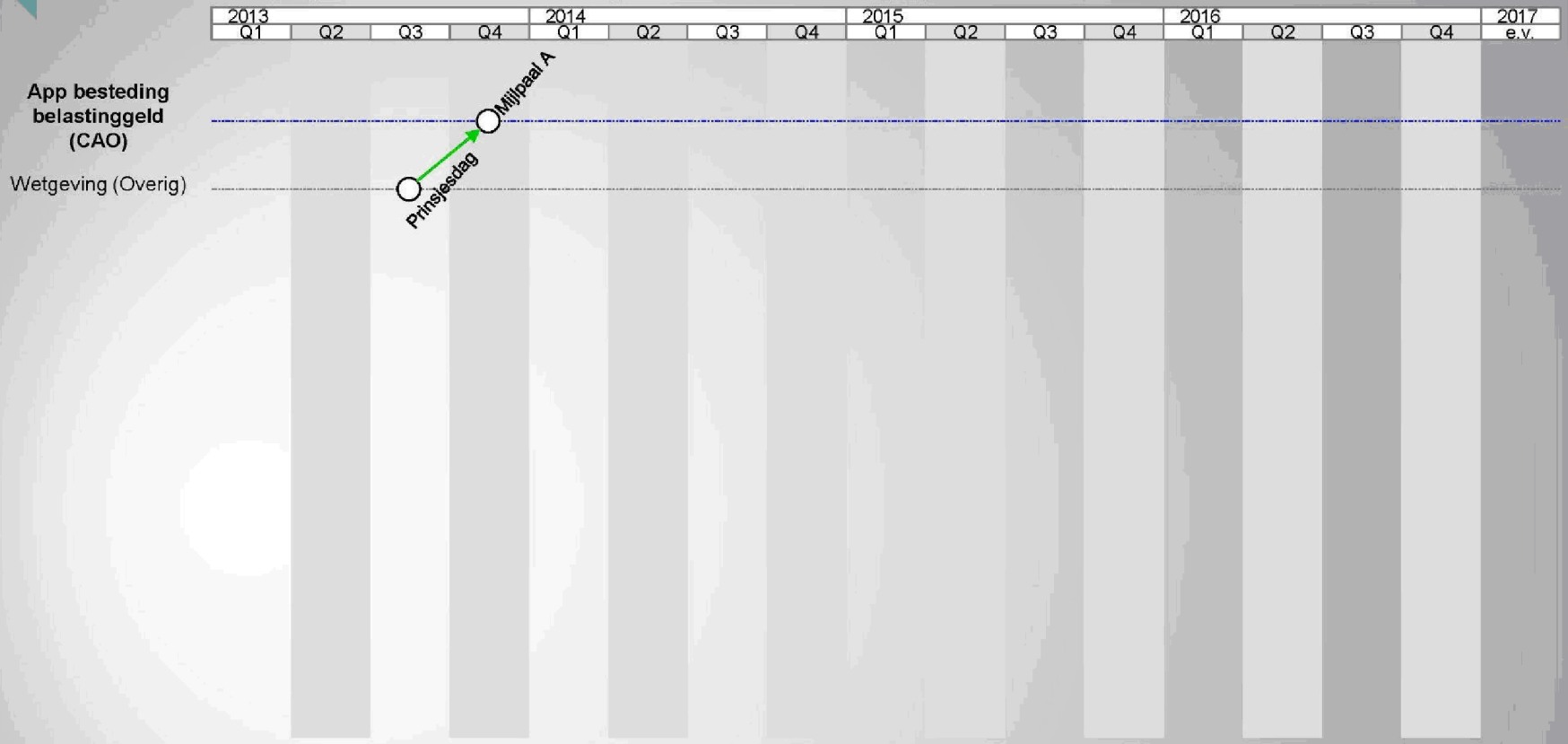
Terug naar wijzigingen

1878388

00914

Terug

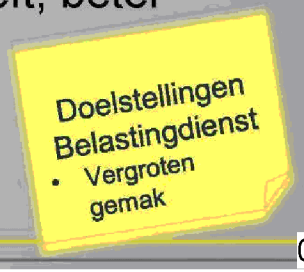
App besteding belastinggeld



* Mijlpaal A (2013/12/31) De toekomstplannen kunnen variëren van deze demo afronden en publiceren, tot aan bv een integratie van deze app als functionaliteit in een grotere app bv rond Prinsjesdag. []

Verbeteren Website

- We werken m.b.v. pilots en prototypes aan een nieuw concept voor de website: waarbij niet-persoonsgebonden, persoonsgebonden, social media en een verbeterde zoekfunctie worden samengebracht: Digitaal Helpcentrum Belastingdienst
- Verbeteractiviteiten huidige internetsite
  Doelstelling:
  - Voor de huidige site willen we een snellere publicatiemogelijkheid realiseren.
  - Ook wordt gewerkt aan de doorontwikkeling de huidige zoekfunctionaliteit internetsite,
  - Het verder realiseren van gebruikerswensen.
  - Uitproberen de toepassing van het classificatiemodel, waarmee de gebruiker niet alleen makkelijker de juiste informatie vindt maar we ook meer procesinformatie bieden.
- De burger:
  - Merkt hiervan dat hij de informatie waaraan hij behoefte heeft, beter kan vinden op onze site.



Agenda 2014

1e kwartaal 2014

- Online aangifte IH-2013 doen via MijnBD (ingroei)
- Differentiatie in machtigingen
- Migranten kunnen gebruik maken van persoonlijk migrantenportaal
- Toeslaggerechtigden hebben mogelijkheid om te machtigen

2e kwartaal 2014

- Brede uitrol DigiD Buitenland

3e kwartaal 2014

4e kwartaal 2014

- Nieuwe functionaliteiten in MijnBD (o.a. VA-2015 en correspondentie)
- e-Betalen via Finbox
- Burger ontvangt VA -2015 ook in de Berichtenbox
- MAC verplicht via de berichtenbox
- Authentiek Inkomensgegeven in MijnOverheid

Naar Jaar Agenda's

Naar 2015

Effect voor burgers

Burgers krijgen toegang tot mijnBelastingdienst en kunnen:

- ✓ Invullen online aangifte IH
- ✓ Wijzigen rekeningnummer
- ✓ Uitstel van aangifte aanvragen

Easytax blijft ook beschikbaar. Burgers kiezen zelf welke aangiftevoorziening ze gebruiken. HuBa gebruikt nog Easytax.

Extra VIA-gegevens:

- ✓ ROW gastouders
- ✓ Premies arb.ongesch.verz.
- ✓ Pilot kapitaalverzekeringen
- ✓ Waarde premiedepots (bezittingen box3)

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten
- Vervangen end of life voorz.

Activiteiten

Belastingdienst

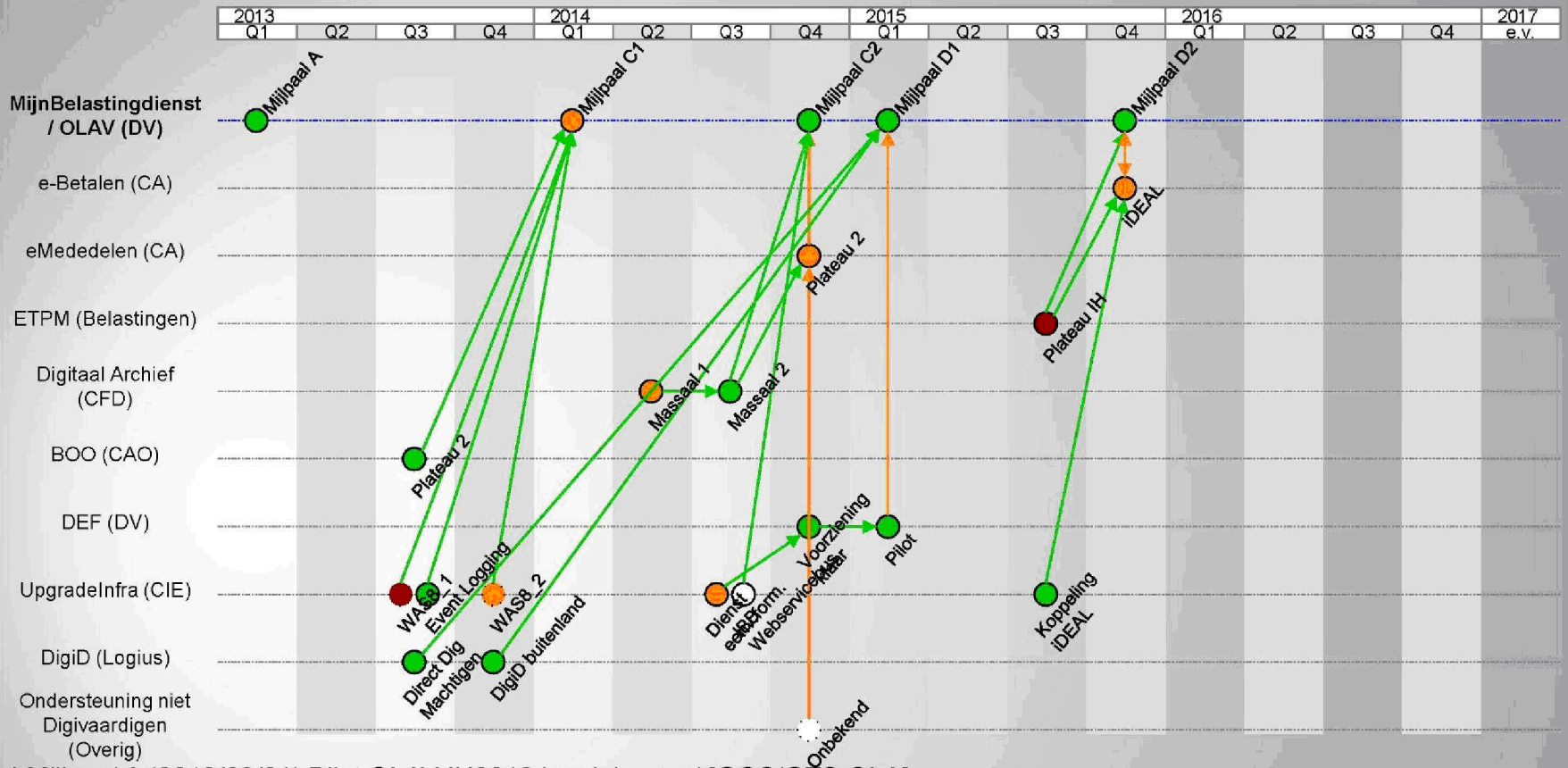
- ✓ Realiseren Portaal MBD
- ✓ Realiseren formulier OLAV
- ✓ Vormgeven communicatie
- ✓ Inrichten ondersteuning Beltel
- ✓ Extra VIA gegevens toevoegen.

Door MBD/OLAV en easytax in 2014 naast elkaar aan te bieden is sprake van geleidelijke ingroei.

1e kwartaal 2014 MijnBelastingdienst en online aangifte IH (ingroeifase)

Terug naar wijzigingen

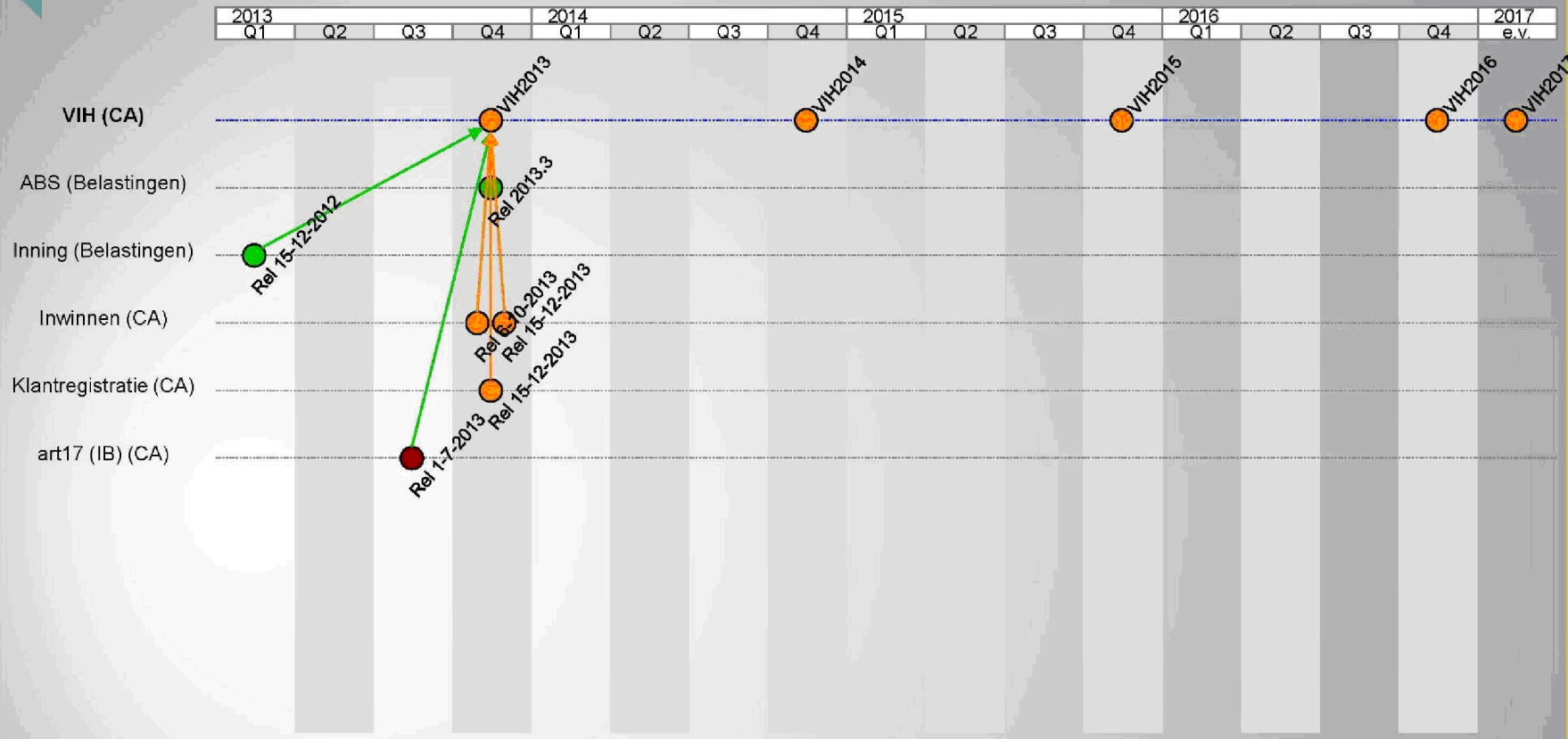
MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013, wijziging rekeningnummer en uitstel van aangifte. Ingroescenario: burgers kunnen zelf kiezen tussen Easytax en OLAV. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie, structurele ondersteuning beltel.. [ARC,BBA,BRG,FAA,GID,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen correspondentieoverzicht en klantbeeld. Olav te gebruiken door Huba. [ARC,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETPM,MBD (incl VKB),MIH]

Terug

VIH



* VIH2013 (2013/12/15) Nieuw in dit proces is voorinvullen/indicatie: ROW gastoudervergoeding, Kapitaalverzekering en Premiedepots. [VSG]
* VIH2014 (2014/12/15) OLAV wordt leidend voor de berichtopmaak vanuit VSG. Invoering watermerk voor intern gebruik []
* VIH2015 (2015/12/15) Aansluiting op landelijke voorziening WOZ. []
* VIH2016 (2016/12/15) 80% van alle aangiften gedaan door particulieren zijn voor 100% vooraf ingevuld* []
* VIH2017 (2017/12/15) bij 80% van de ondernemers/zzp'ers zijn de particuliere bestanddelen van de winstaangifte voor 100% vooraf ingevuld. []

Effect voor burgers

- ✓ Uitgebreidere keuze-mogelijkheid om te machtigen.
- ✓ Hoeft niet ieder jaar opnieuw een machtiging te registreren.

Activiteiten

Logius:

- ✓ Realiseren hiërarchie in DigiD machtigen

Belastingdienst

- ✓ Communicatie

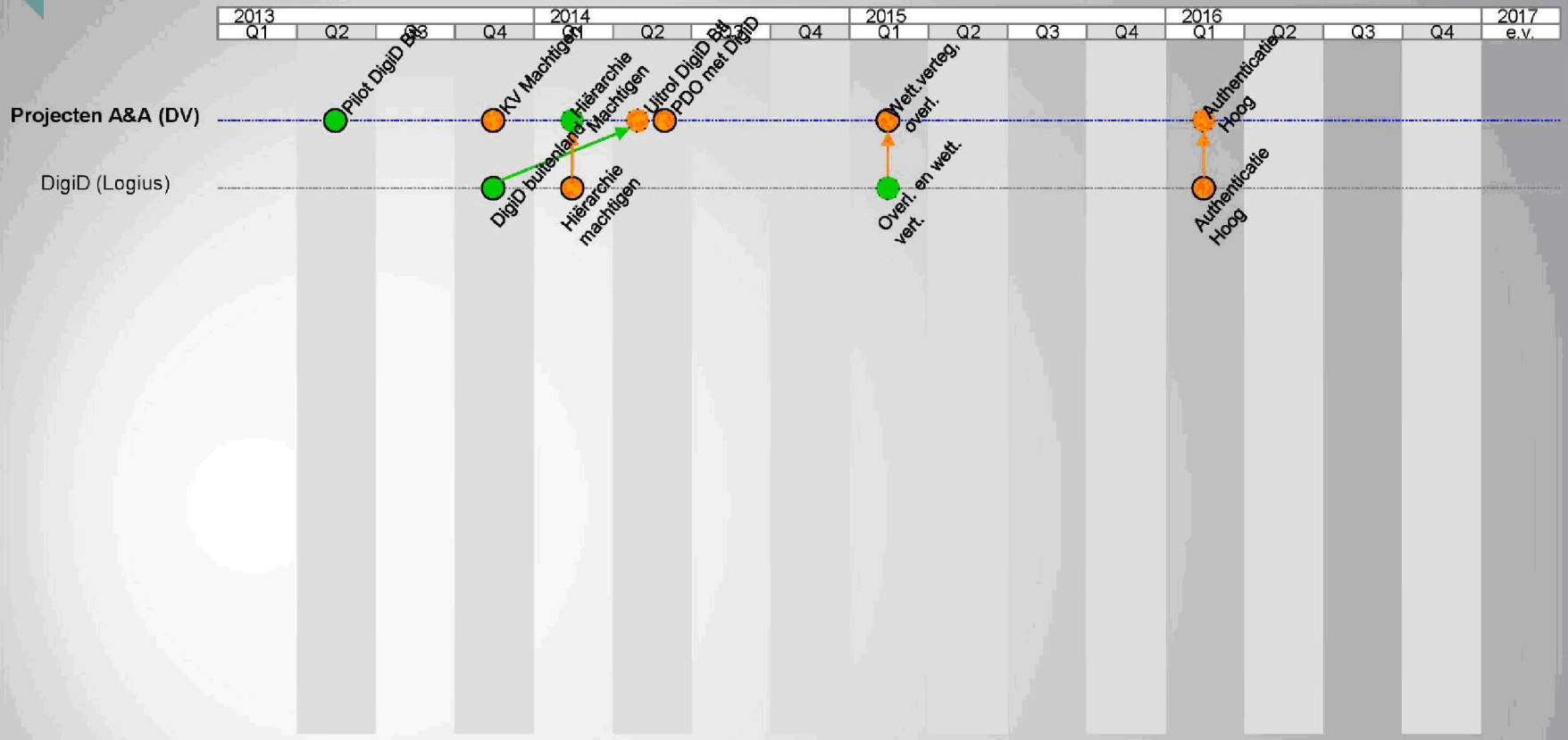
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten veiligheid
- Helpen niet digitaal vaardigen
- Vergroten gemak

1e kwartaal 2014 **Differentiatie in machtigen.**

Terug

Projecten A&A



* Pilot DigiD Btl (2013/05/01) Nederlandse burgers in het buitenland kunnen DigiD aanvragen. Uitgifte verloopt via balieproces. []
* KV Machtigen (2013/12/01) CAO sluit aan op nieuw koppelvlak. []
* Hiërarchie Machtigen (2014/01/01) De belanghebbende kan selecteren voor welk niveau en dus voor welke verzameling en soort dienst(en) hij iemand machtigt. CAO kan aansluiten wanneer planning dit toelaat, momenteel is datum aansluiten niet bekend!. []
* Uitrol DigiD Btl (2014/05/01) Plan en planning wereldwijde uitrol zijn onbekend. []
* PDO met DigiD (2014/06/01) Toegang en ondertekening met DigiD ipv BDAV geeft ZZPers alternatief. []
* Wett.verteg, overl. (2015/01/01) Digitale dienstverlening ook bij wettelijke vertegenwoordiging, overlijden e.a. mogelijk. []
* Authenticatie Hoog (2016/01/01) Burgers kunnen gebruik maken van authenticatiemiddelen met hoog niveau betrouwbaarheid (STORK 3/4). []

Effect voor burgers

- ✓ Burgers die emi- of immigreren kunnen digitaal de migratieset invullen in een persoonlijk migrantenportaal
- ✓ Toegang tot het portaal is beveiligd met DigiD

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Specificaties opstellen
- ✓ Opdracht verstrekken aan externe partij voor ontwikkeling tijdelijke oplossing
- ✓ Communicatie

Dit betreft een tijdelijke voorziening. Op termijn wordt functionaliteit ondergebracht in MijnBelastingdienst.

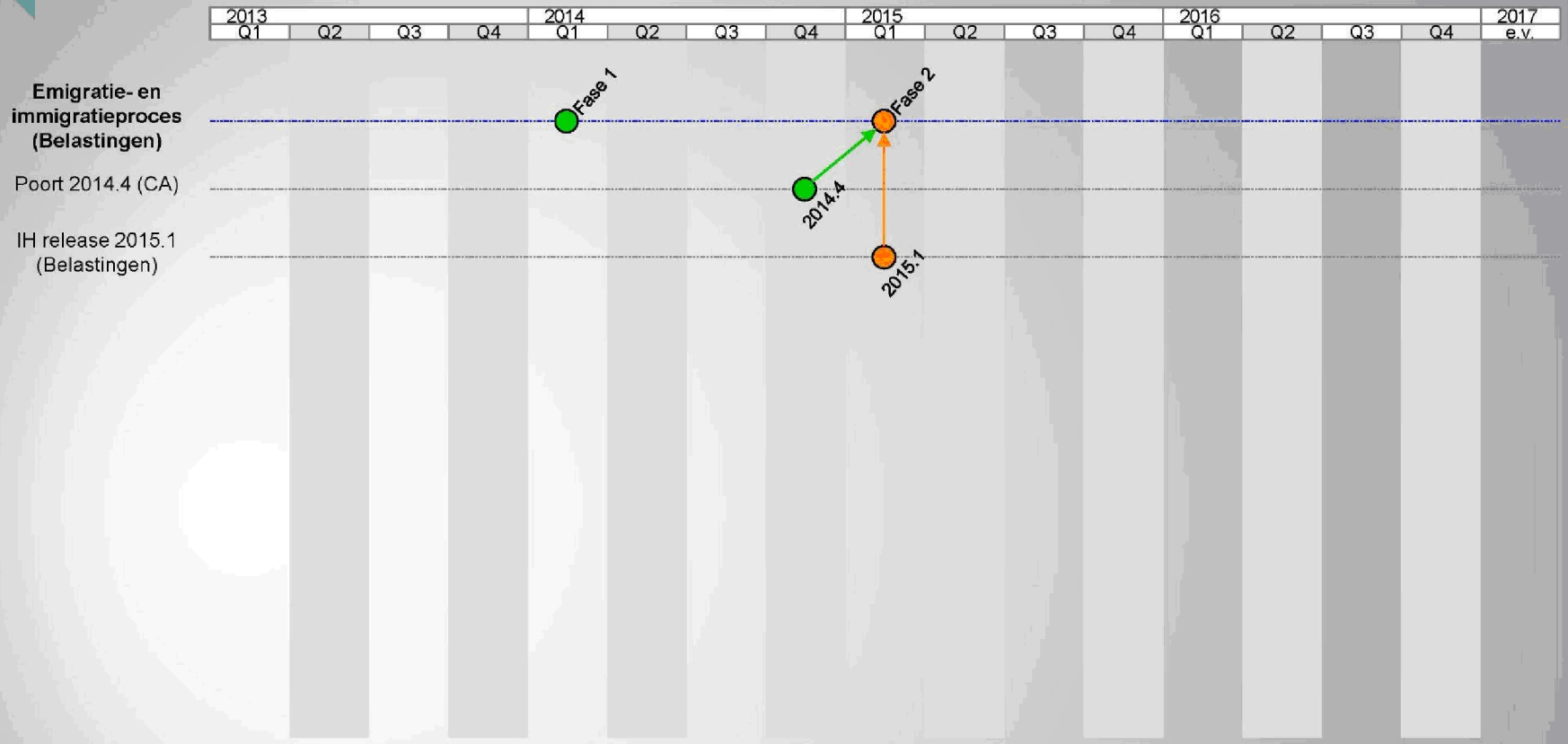
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Vergroten snelheid
- Borgen foutloos communiceren
- Besparen van kosten

1e kwartaal 2014 **Migrantenportaal**

Terug

Emigratie- en immigratieproces



* Fase 1 (2014/01/01) Realisatie portaal voor migranten met interactie en informatiediensten voor afhandeling migratiesignaal en betere ondersteuning lokale medewerkers bij afhandelen migratiesignaal [ABS,IVG]
* Fase 2 (2015/01/01) Realisatie digitale M-aangifte voor zowel zelfaangevers als intermediairs, en vereenvoudigen M-aangifte (voor papier en digitaal) [ABS,CAV,DCN,DigiPoort,ELD,GOS,Ontvangen,VTS,XVN]

Effect voor burgers

- ✓ Burger kan iemand machtigen voor Toegang tot zijn Toeslagen Portaal.

Activiteiten

Logius

- ✓ Machtigingen voor Toeslagen registreren

Belastingdienst

- ✓ Toeslagen portaal verbinden met DigiD machtigen

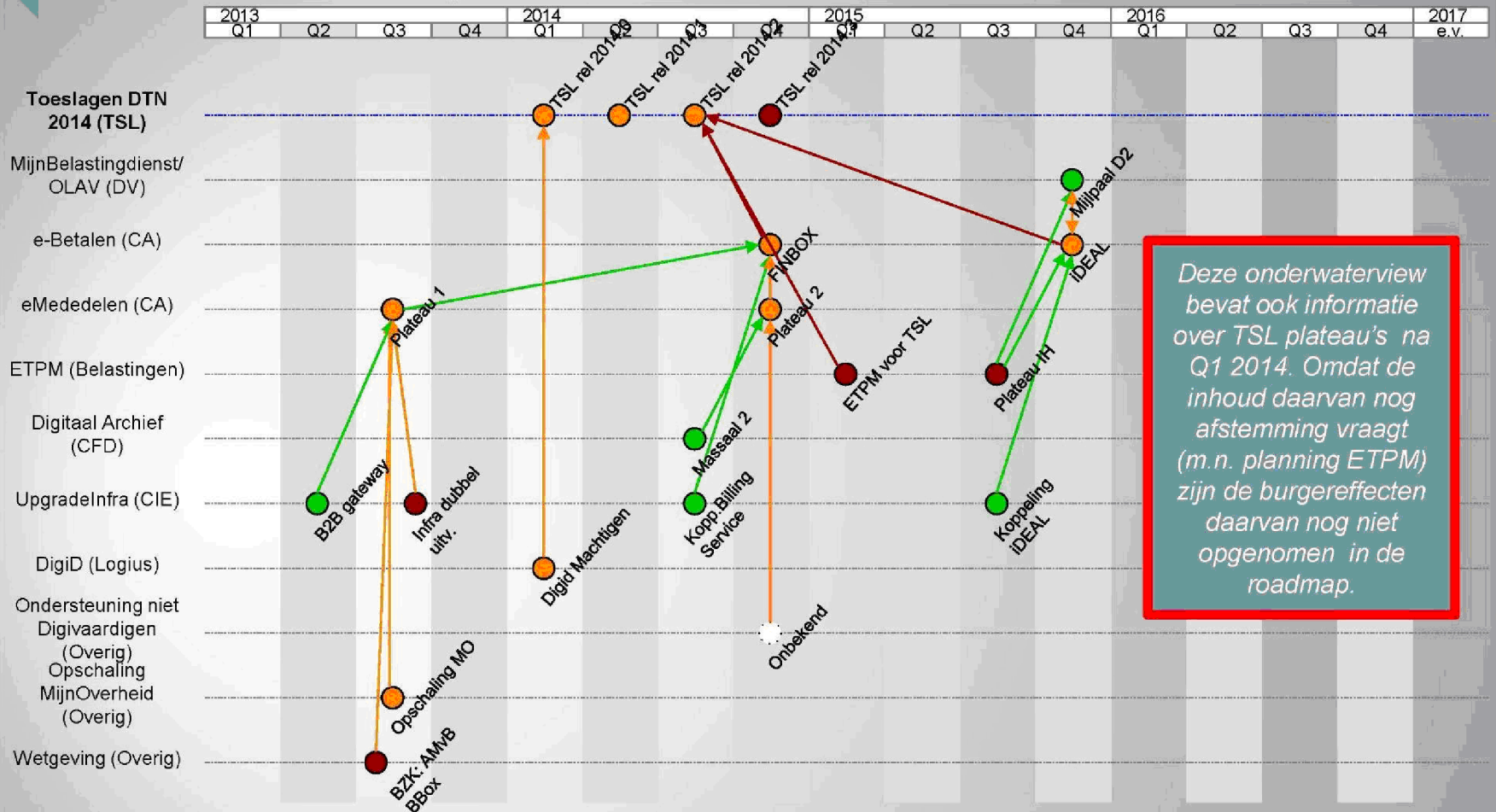
Doelstellingen Belastingdienst

- Veiliger maken
- Helpen van niet-Digivaardigen

1e kwartaal 2014 **Toeslaggerechtigden hebben mogelijkheid om iemand te machtigen**

Terug

Toeslagen DTN 2014



Deze onderwaterview bevat ook informatie over TSL plateau's na Q1 2014. Omdat de inhoud daarvan nog afstemming vraagt (m.n. planning ETPM) zijn de burgereffecten daarvan nog niet opgenomen in de roadmap.

* TSL rel 2014.0 (2014/02/01) TVS aansluiten op DigiD Machtigen; TWK (terugwerkende kracht aanvragen) KOT []
* TSL rel 2014.1 (2014/04/01) Aansluiten BRI (actuele inkomengegevens; sneller beschikbaar en eerder DT); Belastingrente inclusief rente in rekening brengen bij terugvordering; Sanctie (toeslag stoppen) bij uitblijven NINBI informatie. Structurele inbedding risicoweging (o.a. gevolgen statusinformatie portal) [ABS,BRI,COA,EDW]
* TSL rel 2014.2 (2014/07/01) Aansluiten op BAG BVR (betere gegevens voor bepaalde doelgroepen in portal); digitaal betalen op portal [BAG,COA]
* TSL rel 2014.3 (2014/10/01) Invoeren wet dwangsom; Functionele verbetering betalen en invorderen toeslagen in relatie tot ing ETPM; [ETPM,WDS]

Effect voor burgers

- ✓ Aantal uitgiftelocaties DigiD Buitenland wordt uitgebreid waardoor burger meer mogelijkheden krijgt om DigiD aan te vragen

Activiteiten

Planning staat nog niet vast!

Logius

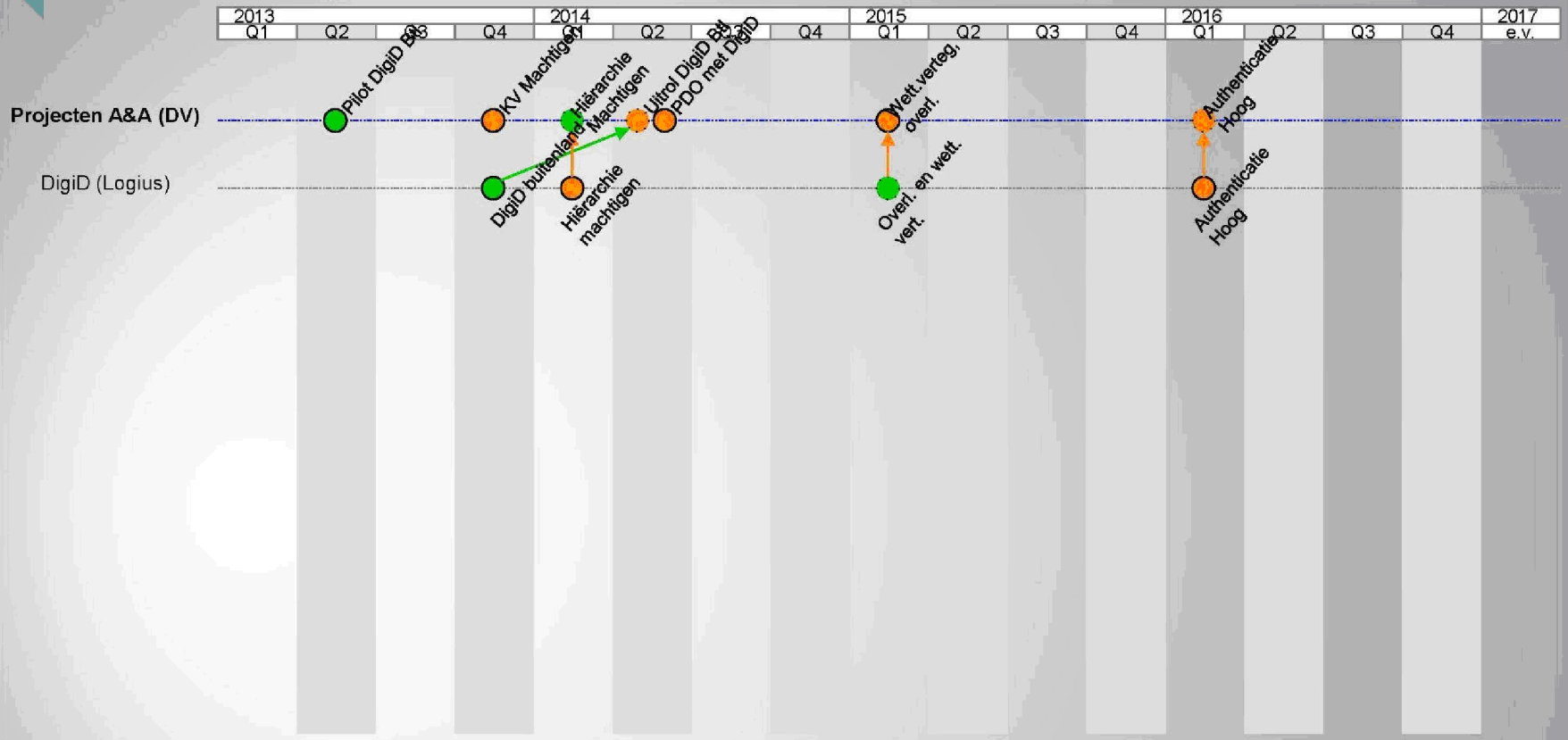
- ✓ Van pilot overgaan naar structurele inrichting

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

2e kwartaal 2014 **Brede uitrol DigiD buitenland**

Terug

Projecten A&A



* Pilot DigiD Btl (2013/05/01) Nederlandse burgers in het buitenland kunnen DigiD aanvragen. Uitgifte verloopt via balieproces. []
* KV Machtigen (2013/12/01) CAO sluit aan op nieuw koppelvlak. []
* Hiërarchie Machtigen (2014/01/01) De belanghebbende kan selecteren voor welk niveau en dus voor welke verzameling en soort dienst(en) hij iemand machtigt. CAO kan aansluiten wanneer planning dit toelaat, momenteel is datum aansluiten niet bekend!. []
* Uitrol DigiD Btl (2014/05/01) Plan en planning wereldwijde uitrol zijn onbekend. []
* PDO met DigiD (2014/06/01) Toegang en ondertekening met DigiD ipv BDAV geeft ZZPers alternatief. []
* Wett.verteg, overl. (2015/01/01) Digitale dienstverlening ook bij wettelijke vertegenwoordiging, overlijden e.a. mogelijk. []
* Authenticatie Hoog (2016/01/01) Burgers kunnen gebruik maken van authenticatiemiddelen met hoog niveau betrouwbaarheid (STORK 3/4). []

Effect voor burgers

In MijnBelastingdienst kan de burger nu ook:

- ✓ Aanvragen/wijzigen VA-2015
- ✓ Berichten die hij met de BD heeft uitgewisseld bekijken (voor zover beschikbaar in digitaal archief)
- ✓ Actuele uiterste aangifte datum en rekeningnummer inzien

Beperkt statusinformatie inzien

Activiteiten

Belastingdienst

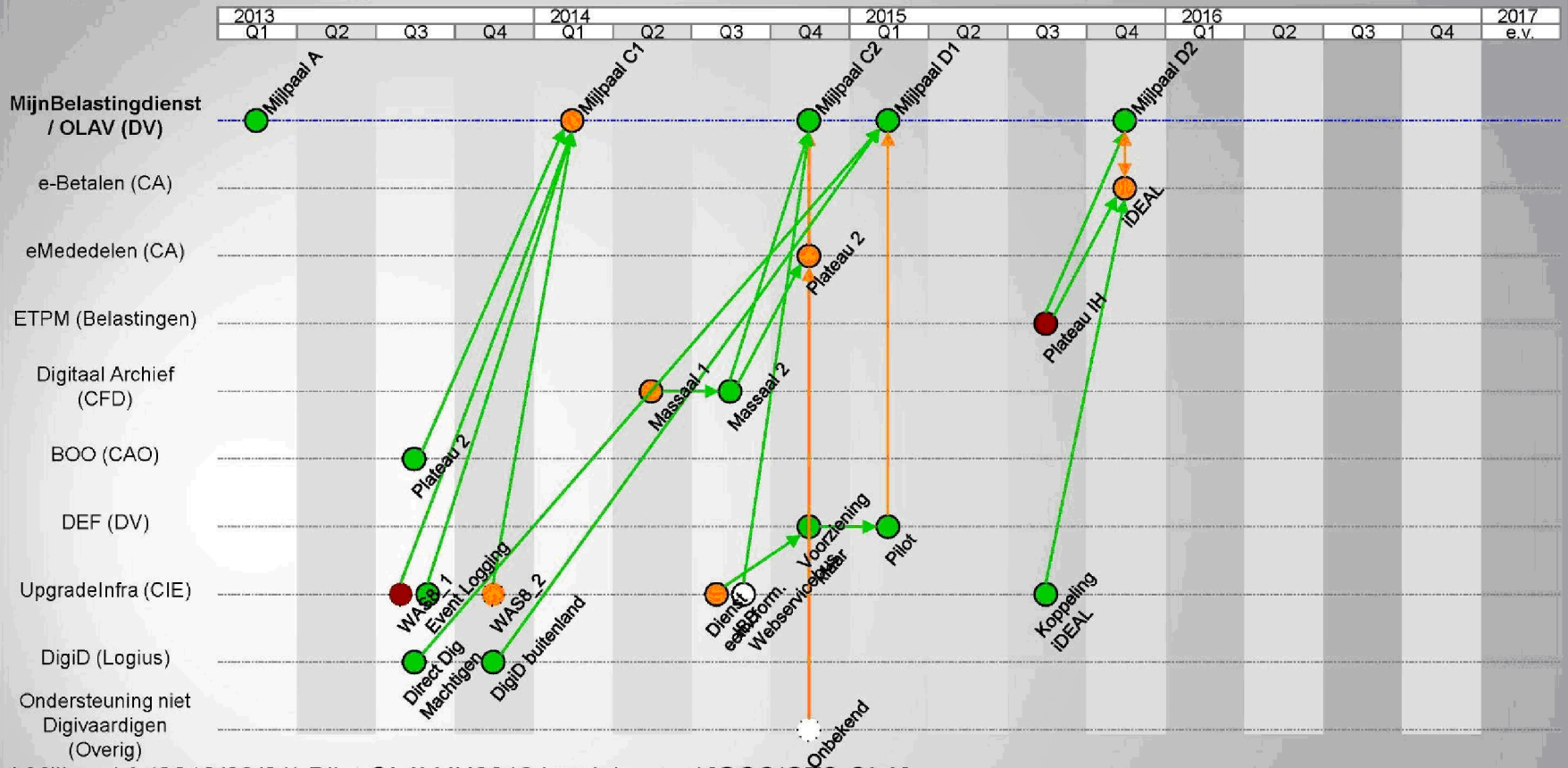
- ✓ Uitbreiden Portaal MBD
- ✓ Realiseren formulieren OLAV
- ✓ Communicatie
- ✓ Realiseren portaalinkijk BelTel-informanten

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

4e kwartaal 2014 **Uitbreiding MijnBelastingdienst met o.a. invullen VA-2015**

MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013, wijziging rekeningnummer en uitstel van aangifte. Ingroescenario: burgers kunnen zelf kiezen tussen Easytax en OLAV. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie, structurele ondersteuning beltel.. [ARC,BBA,BRG,FAA,GID,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen correspondentieoverzicht en klantbeeld. Olav te gebruiken door Huba. [ARC,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETPM,MBD (incl VKB),MIH]

Effect voor burgers

- ✓ Kan beschikkingen Toeslagen en IH betalen via Finbox

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Beschikking in BerichtenBox
- ✓ Aansluiting op FinBox realiseren

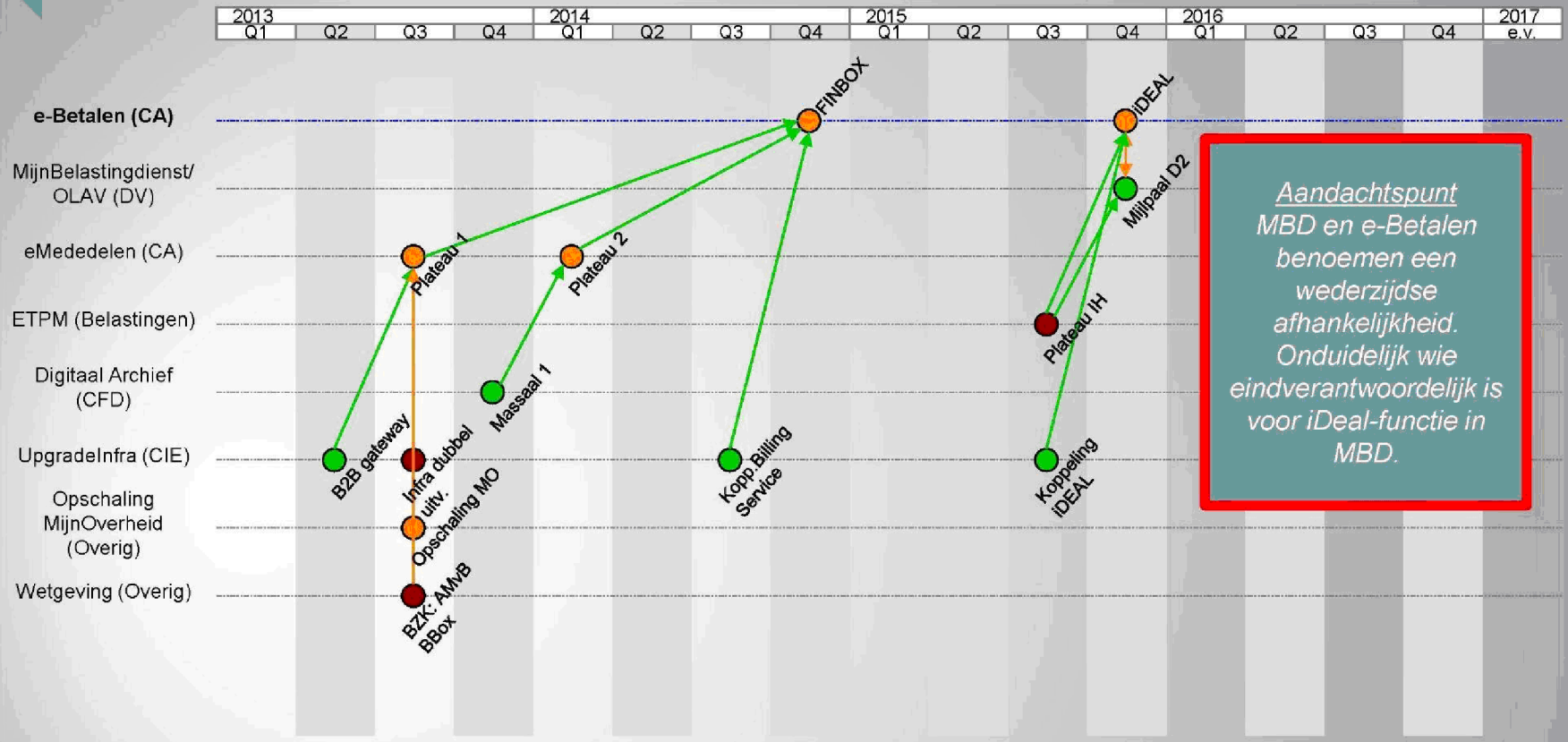
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Borgen foutloos communiceren

4e kwartaal 2014 e-Betalen FINBOX

Terug

e-Betalen



Aandachtspunt
MBD en e-Betalen benoemen een wederzijdse afhankelijkheid. Onduidelijk wie eindverantwoordelijk is voor iDeal-functie in MBD.

* FINBOX (2014/12/31) Mogelijk maken dat belastingplichtigen via de FiNBOX kunnen betalen. []
* iDEAL (2015/12/31) Mogelijk maken dat belastingplichtigen via iDEAL kunnen betalen. []

Effect voor burgers

- ✓ Burger krijgt een pdf van de VA-2015 (de VA die verstuurd wordt voorafgaand aan het belastingjaar) in de BerichtenBox.
- ✓ Beschikking wordt ook nog op papier verzonden.
- ✓ Burger krijgt een notificatie als hij zijn emailadres heeft ingevuld op MijnOverheid.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Beschikkingen omzetten in een PDF.
- ✓ PDF afleveren aan BerichtenBox.

Doelstellingen Belastingdienst

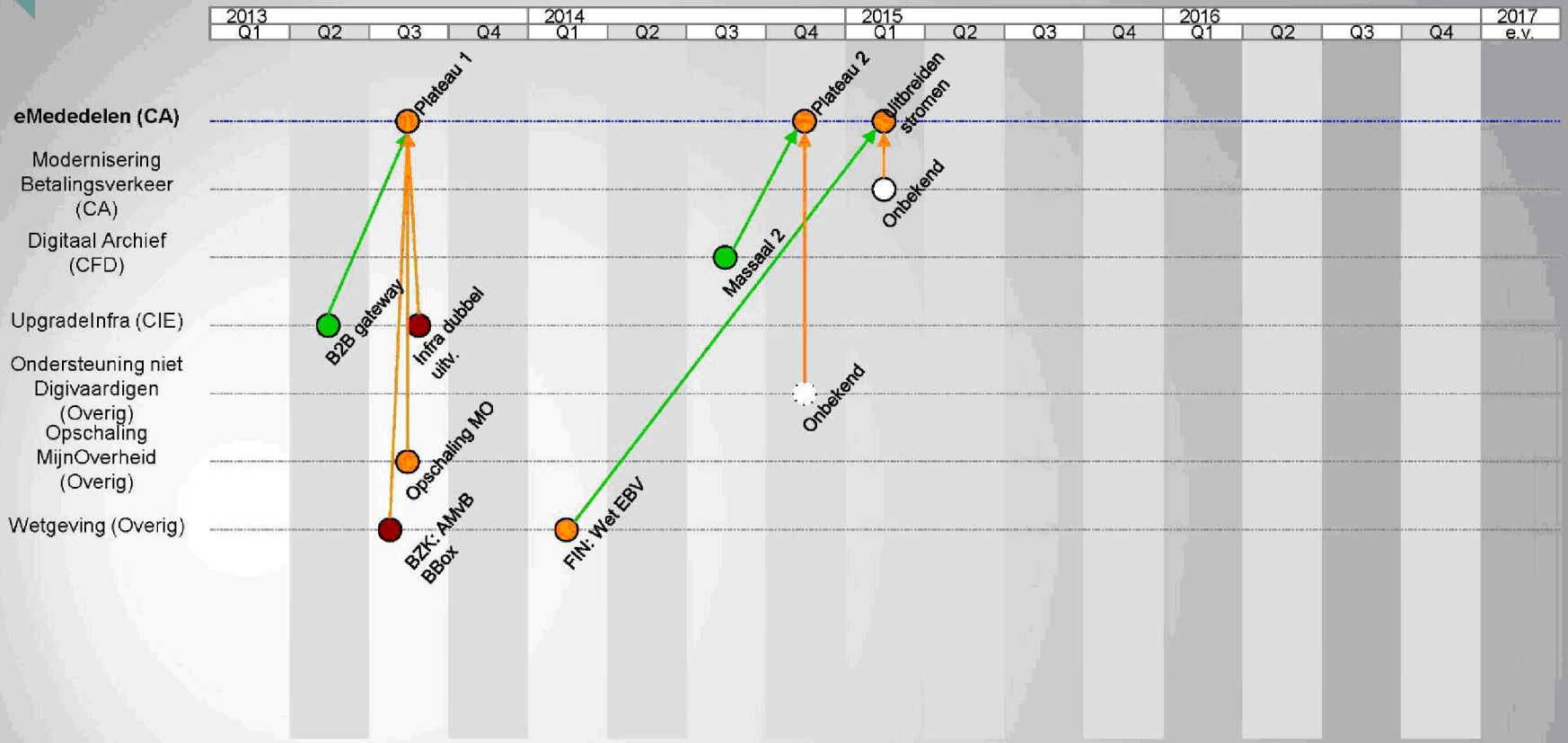
- Vergroten gemak
- Besparen kosten

4e kwartaal 2014 VA-2015 in de BerichtenBox

Terug naar wijzigingen

Terug

eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/10/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch), wijziging MAC2015 van verplichting met gewenning naar verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), voor TSL verplichting (weglaten papier), voor IH verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Effect voor burgers

- ✓ Toeslagbeschikkingen, te beginnen met MAC, worden alleen nog naar de berichtenbox verstuurd. Papier vervalt

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Implementeren verplichtstelling
- ✓ Afhankelijk van EBV-wetgeving
- ✓ Afhankelijk van tijdige implementatie vangnet voor niet-digivaardigen

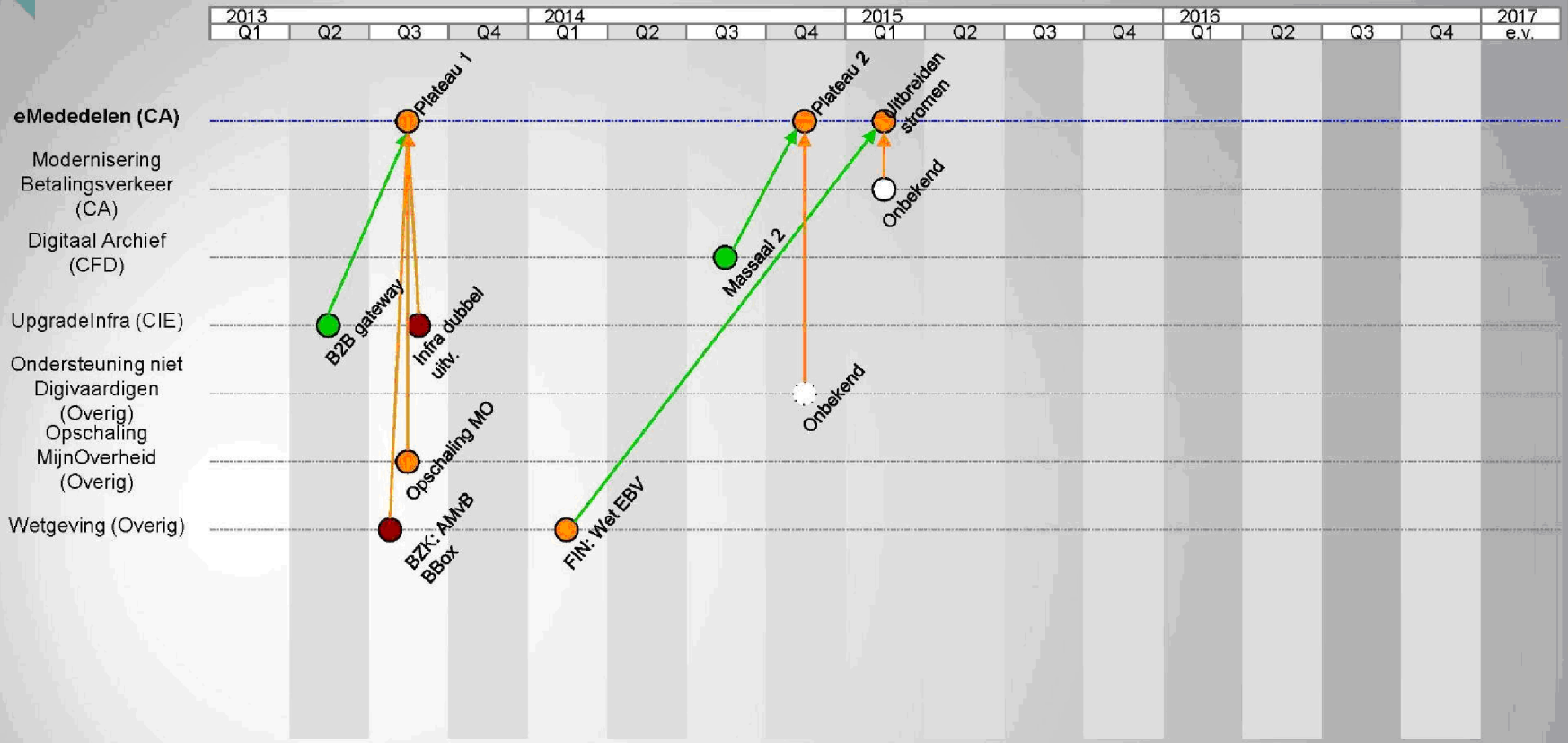
Doelstellingen Belastingdienst
- Besparen kosten

4e kwartaal 2014 MAC beschikking alleen nog in de berichtenbox

Terug naar wijzigingen

Terug

eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/10/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch), wijziging MAC2015 van verplichting met gewenning naar verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), voor TSL verplichting (weglaten papier), voor IH verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Effect voor burgers

- ✓ Kan in MijnOverheid de authentieke inkomensgegevens inzien in samenhang met andere gegevens van de overheid

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ AIG ontsluiten

Logius

- ✓ AIG presenteren in MijnOverheid

Onderwaterview nog toe te voegen.

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

4e kwartaal 2014 Authentieke inkomensgegevens via MijnOverheid

Terug naar wijzigingen

Agenda 2015

1e kwartaal 2015

- Uitbreiding MBD met:
  - IH-aangifte voor burgers die in het buitenland wonen
  - Inkomensverklaring aanvragen
  - Persoonsgebonden info
- Migranten kunnen IH-aangifte digitaal doen
- Machtigen nabestaanden en wettelijke vertegenwoordiging
- Burger ontvangt aanslag IH ook in de BerichtenBox

2e kwartaal 2015

3e kwartaal 2015

4e kwartaal 2015

- Soepel herzien
- Uitbreiding MBD met:
  - Betaal- en vorderingsinformatie inzien
  - Uitstel van betaling aanvragen
  - Bezwaar maken
  - VA aanvragen/wijzigen met vooraf ingevuld formulier
- Burger kan in MBD
  - Betalen met iDeal

Effect voor burgers

Via MijnBelastingdienst kan de burger nu ook:

- ✓ Online Aangifte doen als hij in het buitenland woont
- ✓ Inkomensverklaring aanvragen
- ✓ Meer persoonsgebonden gegevens raadplegen
- ✓ Extra VIA-gegevens gebruiken in de aangifte
  - ✓ Schulden eigen woning (familiesfeer)

* Burgers en HuBa maken geen gebruik meer van Easytax IH-NW.

Activiteiten

Belastingdienst

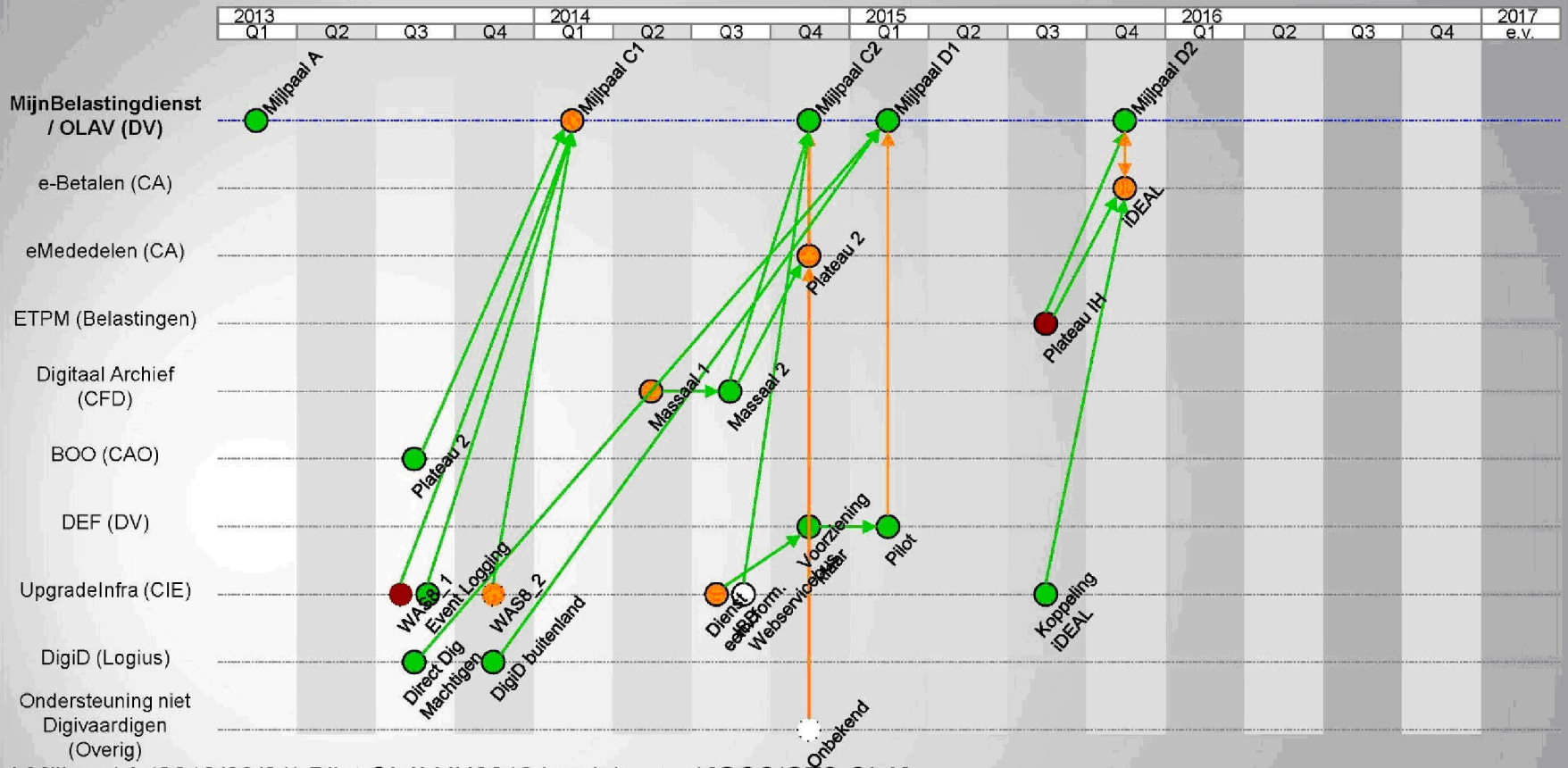
- ✓ Uitbreiden Portaal MBD
- ✓ Realiseren formulieren OLAV
- ✓ Communicatie
- ✓ Extra VIA gegevens toevoegen

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

1e kwartaal 2015 Uitbreiding MijnBelastingdienst

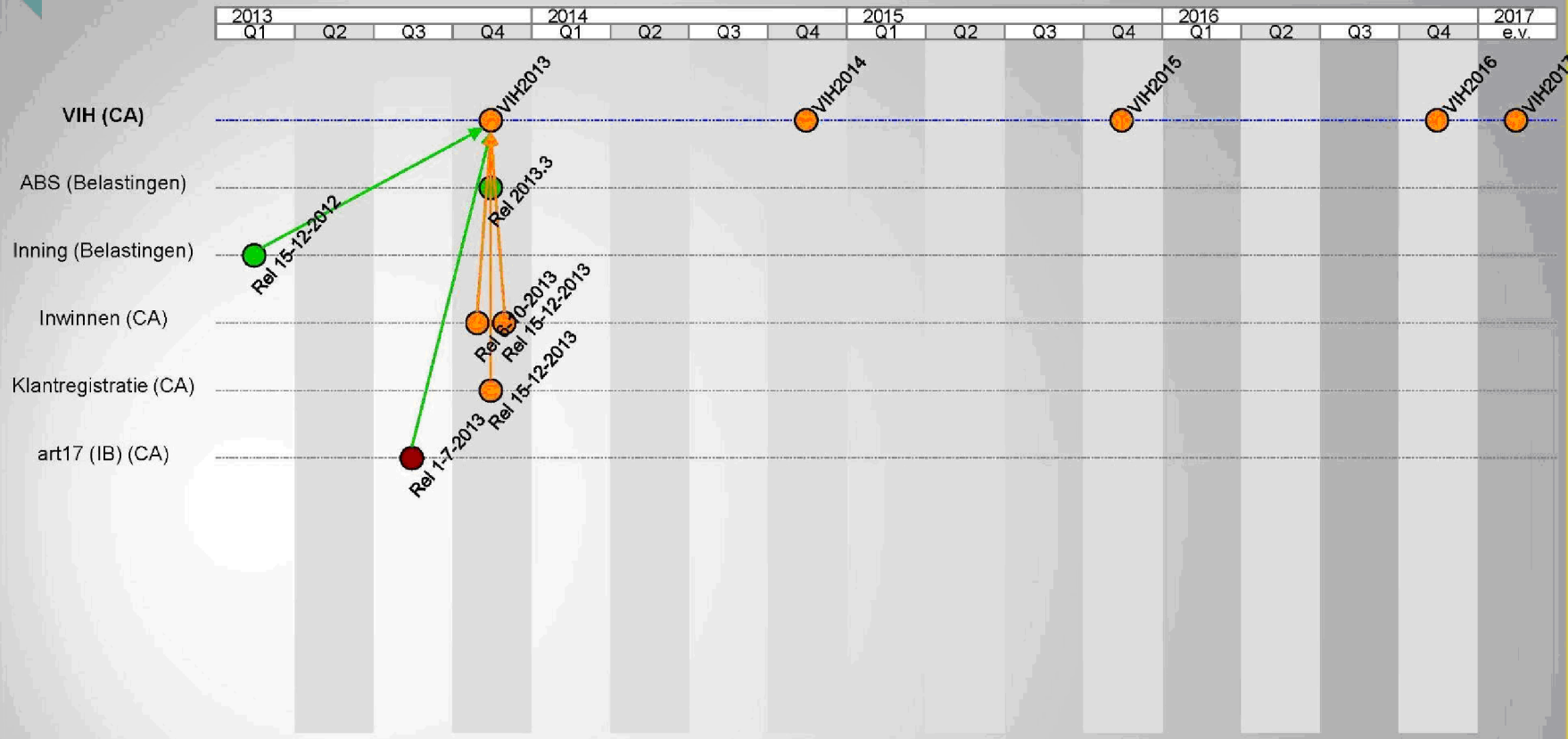
MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013, wijziging rekeningnummer en uitstel van aangifte. Ingroescenario: burgers kunnen zelf kiezen tussen Easytax en OLAV. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie, structurele ondersteuning beltel.. [ARC,BBA,BRG,FAA,GID,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen correspondentieoverzicht en klantbeeld. Olav te gebruiken door Huba. [ARC,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETPM,MBD (incl VKB),MIH]

Terug

VIH



* VIH2013 (2013/12/15) Nieuw in dit proces is voorinvullen/indicatie: ROW gastoudervergoeding, Kapitaalverzekering en Premiedepots. [VSG]
* VIH2014 (2014/12/15) OLAV wordt leidend voor de berichtopmaak vanuit VSG. Invoering watermerk voor intern gebruik []
* VIH2015 (2015/12/15) Aansluiting op landelijke voorziening WOZ. []
* VIH2016 (2016/12/15) 80% van alle aangiften gedaan door particulieren zijn voor 100% vooraf ingevuld* []
* VIH2017 (2017/12/15) bij 80% van de ondernemers/zzp'ers zijn de particuliere bestanddelen van de winstaangifte voor 100% vooraf ingevuld. []

Effect voor burgers

- ✓ Burgers die emi- om immigreren kunnen digitaal de aangifte IH invullen (M-biljet)
- ✓ Ondertekenen van deze aangifte kan met DigiD.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Specificaties opstellen.
- ✓ Opdracht verstrekken aan externe partij voor ontwikkeling tijdelijke oplossing.

Dit betreft een tijdelijke voorziening. Op termijn wordt deze functionaliteit ondergebracht in MijnBelastingdienst.

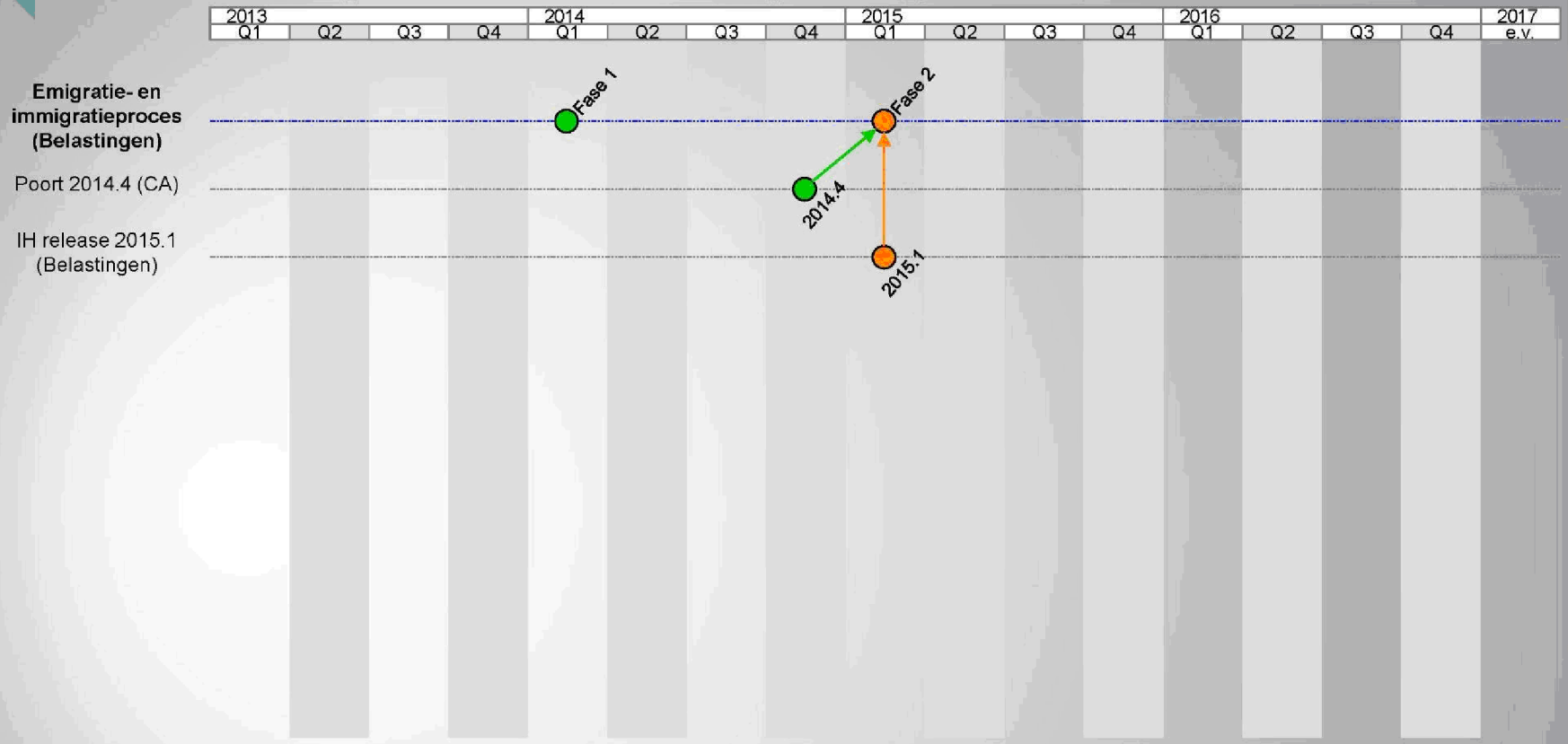
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Vergroten snelheid
- Borgen foutloos communiceren
- Besparen van kosten

1e kwartaal 2015 Digitaal M-biljet in migrantenportaal

Terug

Emigratie- en immigratieproces



* Fase 1 (2014/01/01) Realisatie portaal voor migranten met interactie en informatiediensten voor afhandeling migratiesignaal en betere ondersteuning lokale medewerkers bij afhandelen migratiesignaal [ABS,IVG]
* Fase 2 (2015/01/01) Realisatie digitale M-aangifte voor zowel zelfaangevers als intermediairs, en vereenvoudigen M-aangifte (voor papier en digitaal) [ABS,CAV,DCN,DigiPoort,ELD,GOS,Ontvangen,VTS,XVN]

Effect voor burgers

- ✓ Wettelijke vertegenwoordigers kunnen eenvoudiger worden gemachtigd.
- ✓ Nabestaanden kunnen worden “gemachtigd” om fiscale zaken af te handelen.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Aansluiten op voorziening van Logius.

Logius

- ✓ Realiseren voorziening voor machtigen wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden

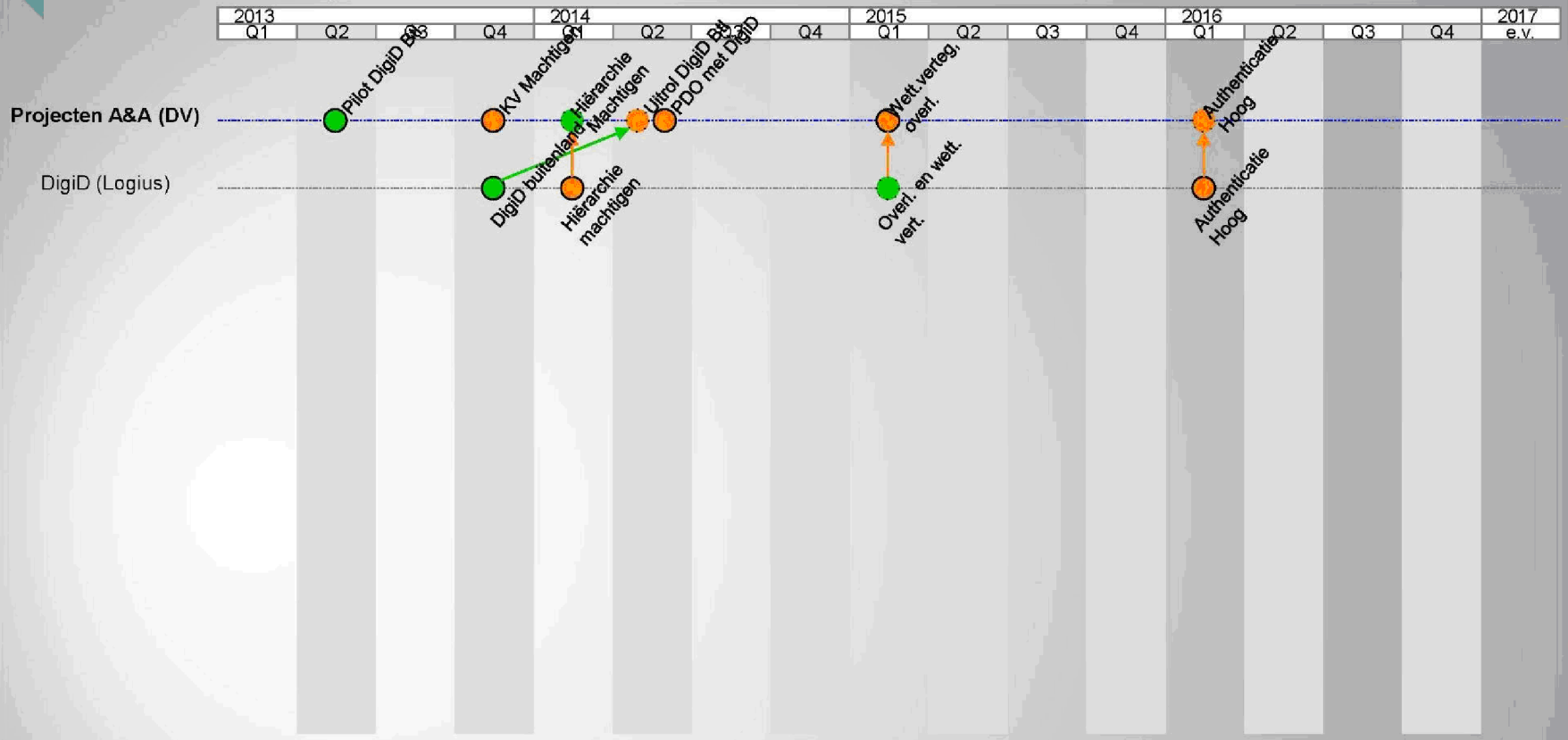
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Verhogen veiligheid

1e kwartaal 2015 Machtiging bij wettelijke vertegenwoordiging en overlijden

Terug

Projecten A&A



* Pilot DigiD Btl (2013/05/01) Nederlandse burgers in het buitenland kunnen DigiD aanvragen. Uitgifte verloopt via balieproces. []
* KV Machtigen (2013/12/01) CAO sluit aan op nieuw koppelvlak. []
* Hiërarchie Machtigen (2014/01/01) De belanghebbende kan selecteren voor welk niveau en dus voor welke verzameling en soort dienst(en) hij iemand machtigt. CAO kan aansluiten wanneer planning dit toelaat, momenteel is datum aansluiten niet bekend!. []
* Uitrol DigiD Btl (2014/05/01) Plan en planning wereldwijde uitrol zijn onbekend. []
* PDO met DigiD (2014/06/01) Toegang en ondertekening met DigiD ipv BDAV geeft ZZPers alternatief. []
* Wett.verteg, overl. (2015/01/01) Digitale dienstverlening ook bij wettelijke vertegenwoordiging, overlijden e.a. mogelijk. []
* Authenticatie Hoog (2016/01/01) Burgers kunnen gebruik maken van authenticatiemiddelen met hoog niveau betrouwbaarheid (STORK 3/4). []

Effect voor burgers

- ✓ Burger krijgt een pdf van de Uitnodiging tot het doen van aangifte en van de VA/DA in de BerichtenBox.
- ✓ Berichten worden ook nog op papier verzonden.
- ✓ Burger krijgt een notificatie als hij zijn emailadres heeft ingevuld op MijnOverheid.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Beschikkingen omzetten in een PDF.
- ✓ PDF afleveren aan BerichtenBox.

Doelstellingen Belastingdienst

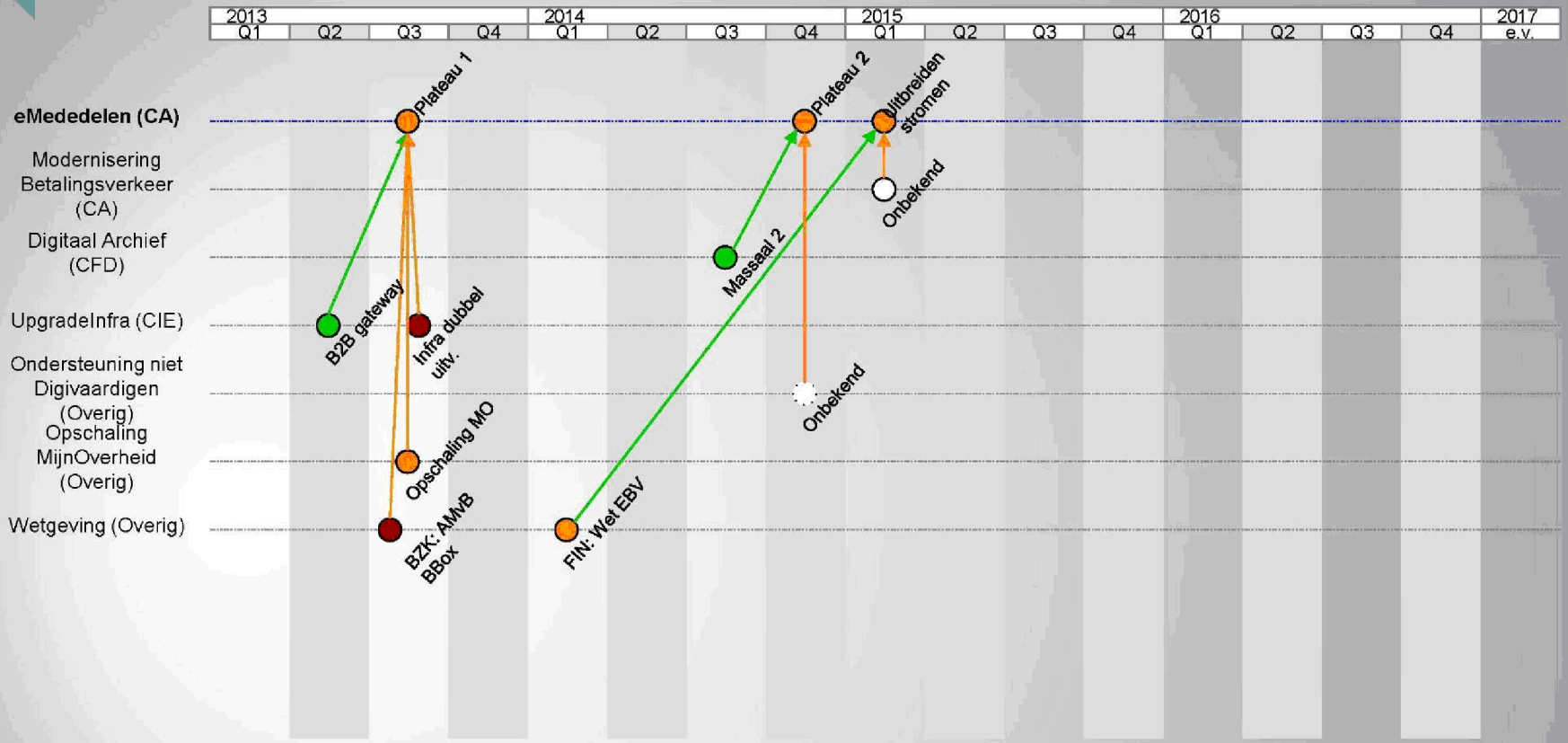
- Vergroten gemak
- Besparen kosten

1e kwartaal 2015 VA/DA en Uitnodiging in de BerichtenBox

Terug naar wijzigingen

Terug

eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/10/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch), wijziging MAC2015 van verplichting met gewenning naar verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), voor TSL verplichting (weglaten papier), voor IH verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Effect voor burgers

- ✓ Indien ingediende aangifte onjuist is dan hoeft burger geen bezwaar in te dienen.
- ✓ De wijziging kan eenvoudig worden doorgegeven.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ In MijnBelastingdienst mogelijkheid geven tot soepel herzien
- ✓ ABS aanpassen.

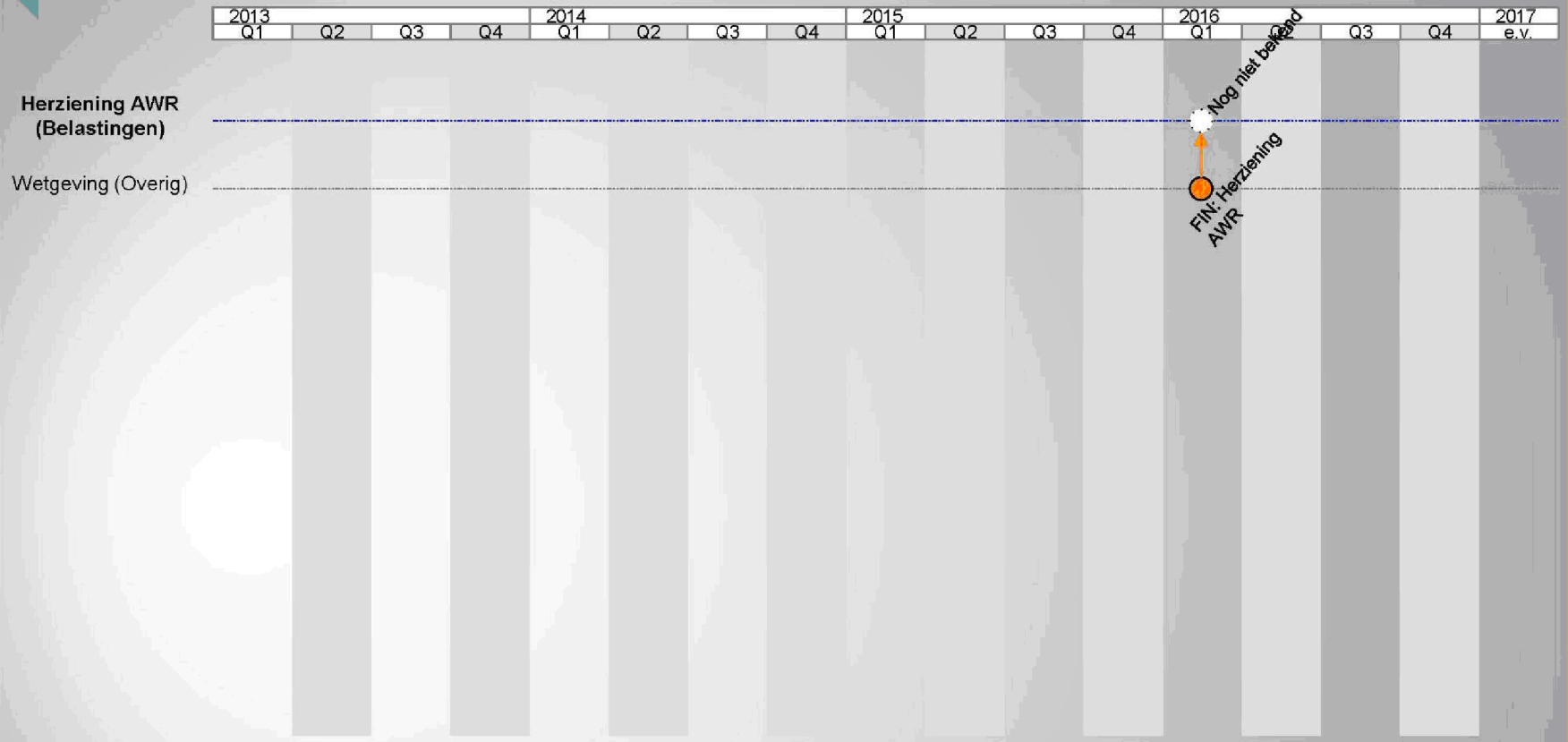
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Vergroten snelheid

4e kwartaal 2015 **Soepel herzien geïmplementeerd.**

Terug

Herziening AWR



* Nog niet bekend (2016/01/01) Nog niet bekend (OBC fase). []

Effect voor burgers

Via MijnBelastingdienst kan de burger nu ook:

- ✓ Betaal- en vorderingsinfo inzien
- ✓ Elektronisch betalen
- ✓ Uitstel van betaling aanvragen
- ✓ Bezwaar indienen (koppelen aan aanslag)
- ✓ VAR aanvragen
- ✓ Gebruik maken van een vooringevulde VA
- Meer statusinformatie inzien

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

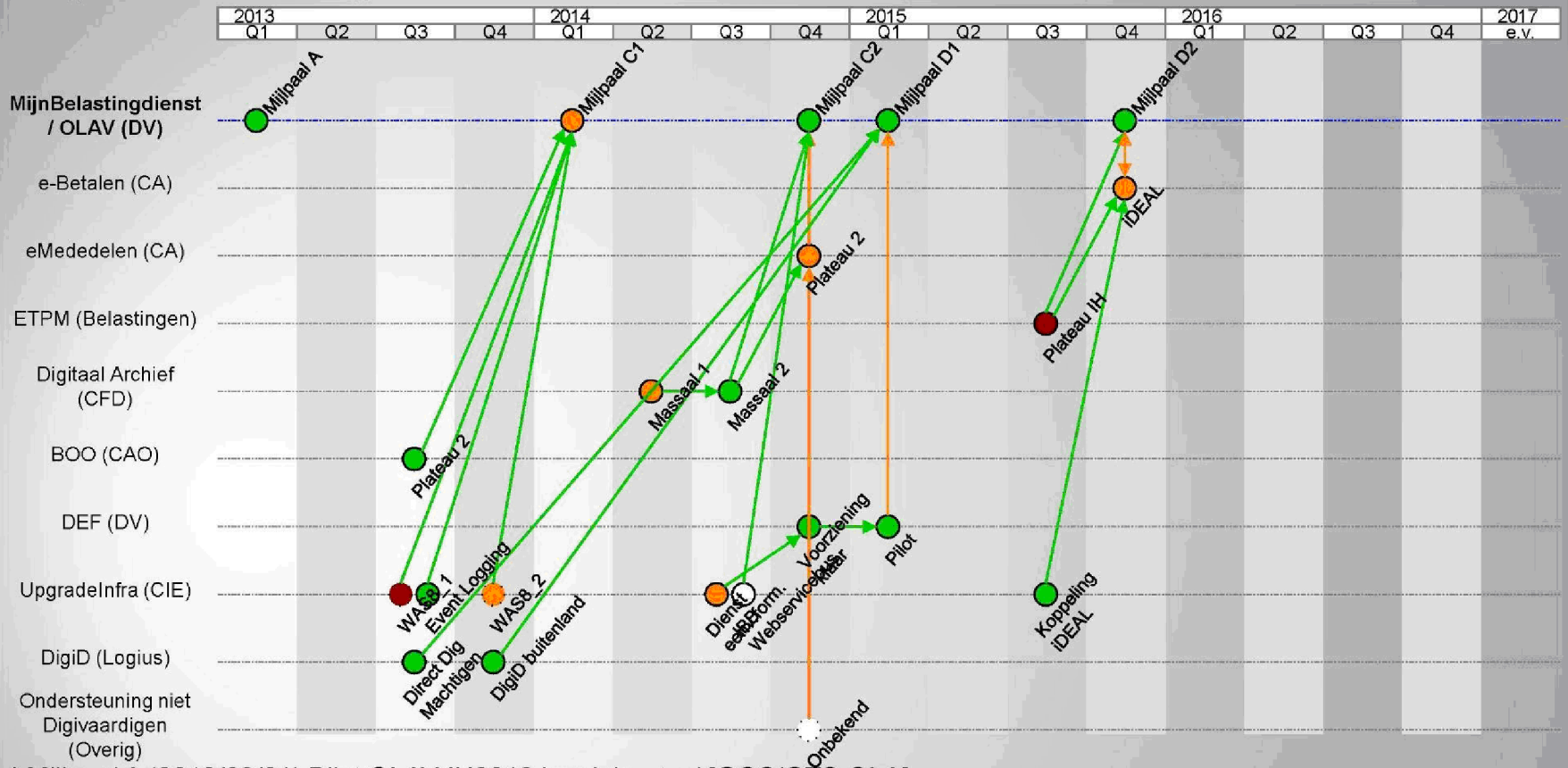
Activiteiten

Belastingdienst

- Uitbreiden functionaliteit MBD
- Afhankelijk van ETPM voor betaal- en vorderingsinformatie

4e kwartaal 2015 Uitbreiding MijnBelastingdienst

MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013, wijziging rekeningnummer en uitstel van aangifte. Ingroescenario: burgers kunnen zelf kiezen tussen Easytax en OLAV. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie, structurele ondersteuning beltel.. [ARC,BBA,BRG,FAA,GID,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen correspondentieoverzicht en klantbeeld. Olav te gebruiken door Huba. [ARC,MBD (incl VKB),MIH,OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETPM,MBD (incl VKB),MIH]

Effect voor burgers

- ✓ Kan de beschikking IH VA/DA 2013 betalen dmv iDEAL
- ✓ Kan de beschikking DT/TSL 2013 betalen dmv iDEAL

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Koppeling met iDEAL realiseren

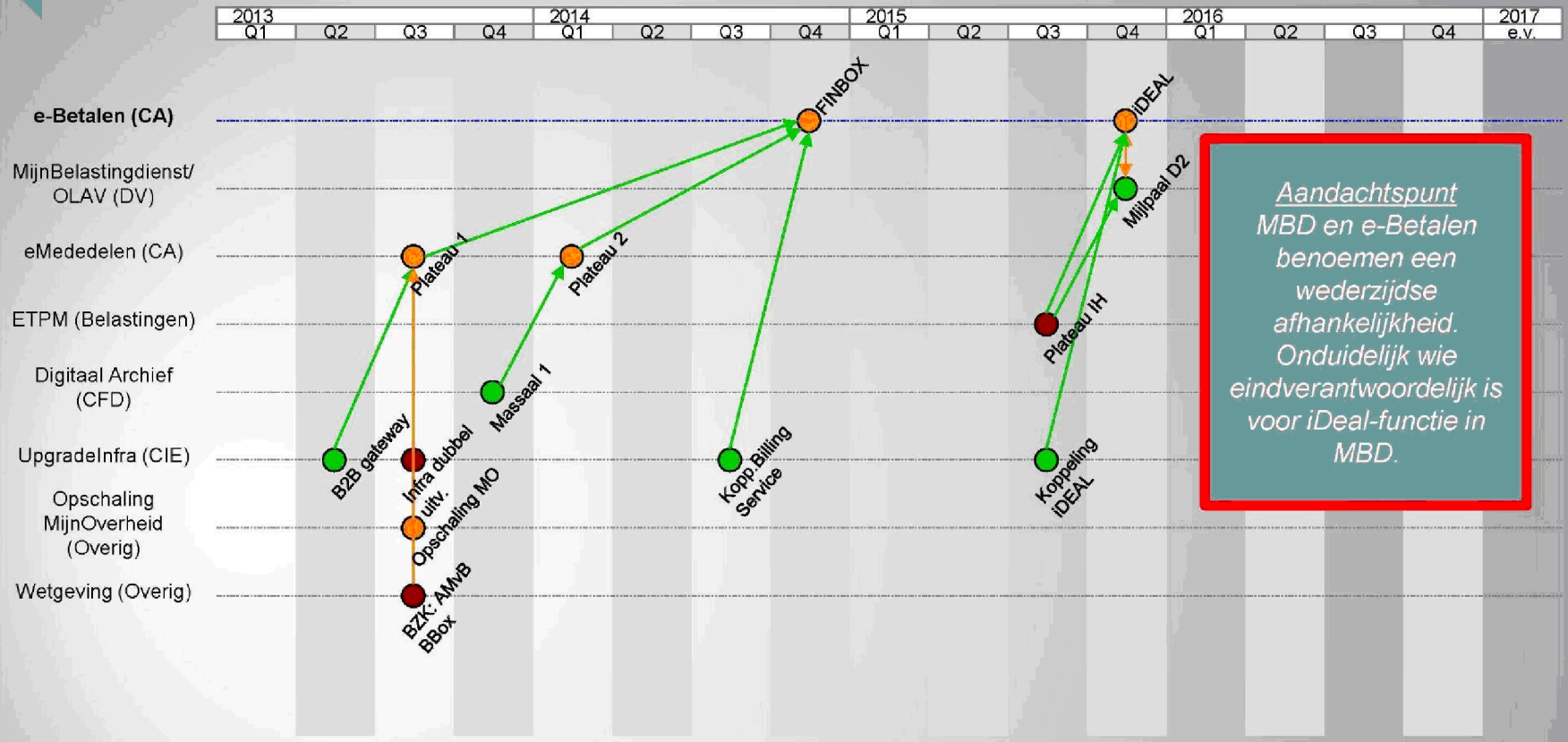
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Borgen foutloos communiceren

4e kwartaal 2015 e-Betalen iDEAL

Terug

e-Betalen



* FINBOX (2014/12/31) Mogelijk maken dat belastingplichtigen via de FiNBOX kunnen betalen. []
* iDEAL (2015/12/31) Mogelijk maken dat belastingplichtigen via iDEAL kunnen betalen. []

Doorkijk naar ontwikkelingen 2016/2017

- Uitbreiden MijnBelastingdienst:
  - ✓ IH-aangifte voor migranten
  - ✓ IH-aangifte voor overledenen
  - ✓ Schenkbelasting
  - ✓ Erfbelasting
- Beschikkingen IH verplicht via Berichtenbox

- Meerdere vormen van authenticatie (Bankpasje, eRijbewijs, etc.)
- Uitbreiding van de voorinvulling IH-aangifte
- Douane informatie beschikbaar op mobile devices
- Aangifte doen mogelijk voor reizigers met douane-app

Agenda 2016 / 2017

Naar Jaar Agenda's

Effect voor burgers

In MijnBelastingdienst komen diverse nieuwe diensten beschikbaar, o.a.

- ✓ Aangifte IH voor Migranten (M-biljet)
- ✓ Aangifte IH voor Overledenen
- ✓ Aangifte (erf- en) schenkbelasting

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Onderwerpen selecteren en diensten realiseren
- ✓ Uitfaseren tijdelijke oplossingen (bijv. migrantenportaal)

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Uitbreiden diensten Mijnbelastingdienst

Effect voor burgers

- ✓ IH- beschikkingen worden alleen nog digitaal verzonden via BerichtenBox (papier vervalt)
- ✓ Burger krijgt een notificatie als hij zijn emailadres heeft ingevuld op MijnOverheid.
- ✓ Voor niet-digitaal-vaardigen wordt een vangnet ingericht

Activiteiten

Exacte planning staat nog niet vast. Gefaseerde invoering mogelijk, wellicht vanaf 2015.

Belastingdienst

- ✓ Implementeren verplichtstelling
- ✓ Implementeren maatregelen voor uitzonderingsgroep waarvoor verplicht digitaal niet geldt.
- ✓ Implementeren maatregelen voor niet-digitaal-vaardigen

Doelstellingen Belastingdienst

- Besparen kosten
- Vergroten gemak

2016/2017 Beschikkingen IH verplicht via BerichtenBox

Terug naar wijzigingen

Effect voor burgers

- ✓ Kan kiezen op welke manier hij wil inloggen in overheidsportalen
- ✓ Authenticatiemiddelen met hoog betrouwbaarheids-niveau beschikbaar

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten veiligheid

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Aanjaagrol voor eID stelsel NL

Logius

- ✓ Realiseren voorzieningen die noodzakelijk zijn voor eID stelsel NL

2016/2017 **Meerdere vormen van authenticatie mogelijk.**

Effect voor burgers

De vooringevulde aangifte is uitgebreid met :

- ✓ gegevens Box 3:
  - ✓ Kapitaalverzekeringen
  - ✓ Onroerende zaken
- ✓ Levensonderhoud minderjarige kinderen
- ✓ Gegevens ROW

Doelstelling IH2016: 80% van alle aangiften volledig vooringevuld.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Informatie set vaststellen en beschikbaar stellen

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Uitbreiden gegevens in VIA

Terug naar wijzigingen

Effect voor burgers

- ✓ Kan via mobiele telefoon informatie met betrekking tot Douane onderwerpen raadplegen

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Ontwikkelen mobiele website voor Douane

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Informatie douane mobiel beschikbaar

Effect voor burgers

- ✓ Kan dmv een app aangifte doen in verband met reizigersbagage en liquide middelen

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ App ontwikkelen

Logius

- ✓ DigiD via app

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Aangiftefunctionaliteit in app voor reizigers

Customer journeys
(voor de zelfaangevende burger)

- Inkomensheffing burgers
- Toeslagen
- Gecombineerd Toeslagen en Inkomensheffing

Naar inhoud

Inkomensheffing

Voorbereiden:

- Om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst heb ik DigiD nodig

Uitstel:

- Ik vraag uitstel voor het doen van aangifte
- Ik krijg uitstel voor het doen van aangifte

Aangifte:

- Moet ik aangifte 2012 doen?
- Welke aangifte gebruik ik?
- Ik doe aangifte
- Ik gebruik VIA gegevens
- Ik begrijp een vraag op de aangifte niet
- Ik doe aangifte gelijk met mijn fiscale partner
- Ik moet even wachten
- Ik krijg van de Belastingdienst een vragenbrief over mijn aangifte
- Ik beantwoord de vragenbrief van de Belastingdienst

Aanslag:

- Ik ontvang een aanslag IH
- Ik maak bezwaar tegen de aanslag
- Ik ontvang een uitspraak op bezwaar

Betalen:

- Ik moet betalen op de aanslag
- Hoeveel belasting moet ik nu nog betalen?

Naar Journeys

Om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst heb ik DigiD nodig

IH 2012: DigiD basis (DigiD midden optioneel)

IH 2013: DigiD basis (DigiD midden optioneel)

IH 2014: DigiD basis (DigiD midden optioneel)

Verplichtstelling van DigiD midden is voorlopig niet voorzien. Burgers kunnen wel op vrijwillige basis kiezen voor het gebruik van DigiD Midden. Dat kunnen ze registreren via de site van DigiD. Hiervoor is het nodig dat de burger over een mobiele telefoon beschikt om de SMS-notificatie te kunnen ontvangen.

1878388 00914

Moet ik aangifte 2012 doen?

1. Uitnodiging tot het doen van aangifte

   IH 2012: papieren uitnodiging
   IH 2013: idem
   IH 2014: digitaal via BerichtenBox

2. Geen uitnodiging tot het doen van aangifte

   IH 2012: algemene info op website en BelTel en Webcare
   Straks: algemene info op website met betere zoekfunctie en gebruik van Avatar, Webcare, BelTel

De burger die niet is uitgenodigd moet zelf nagaan of hij aangifte moet doen of dat aangifte doen voordelig voor hem is.
Mogelijkheden: een hulpmiddel (aangiftecheck) met persoonlijke gegevens op MBD en/of een app

1878388 00914

Welke aangifte gebruik ik?

IH 2012:	Easytax aangifte P en C (offline op eigen PC) Papieren aangifte F en M
IH 2013:	OLAV aangifte P (online op MBD) Easytax aangifte C Papieren aangifte F en M
IH 2014:	OLAV aangifte P en C (online op MBD) Electronische aangifte M op tijdelijk migrantenportaal Papieren aangifte F

Mogelijkheden: een app voor eenvoudige VIA aangiften (wordt onderzocht), OLAV aangifte F en M (Roadmap wens)

1878388 00914

Ik begrijp een vraag op de aangifte niet

IH 2012: BelTel, website raadplegen, Webcare

IH 2013: BelTel, website met verbeterde zoekfunctie en gebruik van Avatar, Webcare

Mogelijkheden: digitaal vragen stellen mogelijk maken (email), persoonlijke digitale hulp op website (cobrowsen)

1878388 00914

Ik vraag uitstel voor het doen van aangifte

IH 2012: papier (ongestructureerd), digitaal (formulier via website) of telefonisch

IH 2013: digitaal op MBD

Vraag: ook nog papier en telefonisch?

NB Uitstel vragen is per aangifte 2012 aan voorwaarden gebonden (alleen wanneer voorgaande jaren tijdig aangifte is gedaan).

Mogelijkheden: door nieuwe voorwaarden voor uitstel, is geen automatisch toekennen uitstel mogelijk. De voorwaarden moeten worden getoetst.

1878388 00914

Ik krijg uitstel voor het doen van aangifte

IH 2012: een brief van de Belastingdienst

IH 2013: uitstel zichtbaar op MBD

Vraag: ook nog een brief van de Belastingdienst als uitstel zichtbaar is op MBD?
Aangezien uitstel verlenen een inspecteursbeslissing is met rechtsgevolgen, moet deze worden medegedeeld.

Mogelijkheden: Digitaliseren uitstel brieven.

1878388 00914

Ik gebruik VIA gegevens

IH 2012:	Er zijn VIA gegevens. De burger moet inloggen met DigiD om zijn VIA gegevens op te halen. De burger heeft de mogelijkheid om af te zien van gebruik van VIA gegevens
IH 2013:	Verplicht VIA gebruik bij OLAV. De burger moet inloggen met DigiD om zijn VIA gegevens op te halen. Geen mogelijkheid gebruik VIA gegevens bij papieren aangifte en aangifte via commerciële software *(Elsevier wel)*
IH 2014:	Gebruik VIA gegevens mogelijk bij commerciële aangiftesoftware?

Mogelijkheden: Voortdurend uitbreiden set VIA gegevens. Bij voldoende kwaliteit (juist en volledig) automatische aanslag (zonder aangifte) bij volledige VIA. VIA bij commerciële software

1878388 00914

Ik doe aangifte

IH 2012: Ik verstuur de met DigiD ondertekende offline aangifte naar de Belastingdienst en bewaar de ingezonden aangifte op mijn eigen PC.

Ik krijg na verzending direct een bewijs dat de aangifte is verstuurd. Deze kan ik printen of opslaan op mijn PC.

IH 2013: Ik log in met DigiD op MBD. Na ophalen VIA gegevens en aanvullen onderteken ik met DigiD de online aangifte op MBD.
Deze is daar direct zichtbaar en raadpleegbaar (gedurende een bepaald aantal jaren)

IH 2014: Idem

Mogelijkheden: MBD is tevens een archief voor de burger, waar hij zijn aangifte tot x jaar na inzending kan raadplegen.

1878388 00914

Ik doe aangifte gelijk met mijn fiscale partner

IH 2012: Ik verstuur de door mij en mijn partner met DigiD ondertekende offline aangifte naar de Belastingdienst en bewaar de ingezonden aangifte op mijn eigen PC.

Ik krijg na verzending direct een bewijs dat de aangifte is verstuurd. Deze kan ik printen of opslaan op mijn PC.

IH 2013: Ik log in met DigiD op MBD. Omdat we gelijk aangifte doen moeten we een aantal keren switchen tussen MBD van mij en van mijn partner en dan ook een aantal keren opnieuw inloggen met DigiD midden. De ingezonden aangifte is zichtbaar op onze beide portalen.
Deze is daar direct zichtbaar en raadpleegbaar (gedurende een bepaald aantal jaren, geen archieffunctie)

Mogelijkheden: eenvoudige partnermachtiging om switchen tussen portalen te beperken

1878388 00914

Ik moet even wachten

IH 2012: Een tijdig ingediende aangifte leidt uiterlijk voor 1 juli tot een bericht (een voorlopige of definitieve aanslag).

IH 2013: Idem
IH 2014: Idem

Door VDA steeds vaker een definitieve aanslag die niet meer wordt voorafgegaan door een voorlopige aanslag.

Mogelijkheden: De periode verkorten tussen aangifte en aanslag. Digitale interactie leidt tot verwachting dat snelle verwerking plaatsvindt. Dit vereist aanpassing van de systemen (back office). Op MBD zichtbaar maken wanneer aanslag te verwachten is.

1878388 00914

Ik krijg van de Belastingdienst een vragenbrief over mijn aangifte

IH 2012: een papieren brief
Deze is niet opgenomen in het Digitale archief en niet zichtbaar op MBD en evenmin voor medewerkers van BelTel

Straks: idem

Kantoorbrieven worden niet via eMededelen verstuurd en niet getoond op MBD

Mogelijkheden: digitaliseren kantoorbrieven (elektronische verzending en tonen op MBD)

1878388 00914

Ik beantwoord de vragenbrief van de Belastingdienst

IH 2012: een papieren brief

Straks: idem

Mogelijkheden: email mogelijkheid bieden of mogelijkheid uploaden in MBD brief van burger aan de Belastingdienst

1878388 00914

Ik ontvang een aanslag IH

IH 2012:	een papieren aanslag
IH 2013:	zowel een papieren aanslag als een elektronische aanslag in de BerichtenBox
IH 2014:	een elektronische aanslag in de BerichtenBox en zichtbaar op MBD

Mogelijkheden: n.t.b.

1878388 00914

Ik maak bezwaar tegen de aanslag

IH 2012:	een online bezwarencheck, een PDF formulier op de website of een papieren brief
IH 2013:	idem
IH 2014:	idem

Mogelijkheden: digitaal bezwaar op MBD (Roadmap wens)

1878388 00914

Ik ontvang een uitspraak op bezwaar

IH 2012: een papieren brief

Straks: idem

Kantoorbrieven worden niet via eMededelen verstuurd en niet getoond op MBD.

Geheel of gedeeltelijk toegekende bezwaren leiden tot een nieuwe aanslag. Deze worden via eMededelen verstuurd en op MBD getoond.

Mogelijkheden: digitaliseren kantoorbrieven (elektronische verzending en tonen op MBD)

1878388 00914

Ik moet betalen op de aanslag

IH 2012: Acceptgiro of zelf via elektronisch bankieren

IH 2013: idem

IH 2014: idem

Mogelijkheden: elektronische betaling via MBD mogelijk maken (Roadmap wens)

1878388 00914

Hoeveel belasting moet ik nu nog betalen?

IH 2012: een papieren mededeling, informatie vragen bij de BelTel

IH 2013: idem

IH 2014: idem

Mogelijkheden: betalingsoverzicht op MBD (Roadmap wens)

1878388 00914

Toeslagen

Voorbereiden:

- Om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst heb ik DigiD nodig

Aanvraag

- Heb ik recht op een toeslag?
- Ik vraag een toeslag aan
- Ik begrijp een vraag op de aanvraag niet
- Ik verstuur de aanvraag
- Ik moet even wachten
- Ik krijg van de Belastingdienst/Toeslagen een vragenbrief over mijn aanvraag
- Ik beantwoord de vragenbrief van Belastingdienst/Toeslagen

Voorschot

- Ik ontvang een voorschotbeschikking
- Ik ontvang een toeslag
- Ik wil een wijziging doorvoeren
- Ik heb ook volgend jaar recht op een toeslag

Definitieve toekenning en betalen

- Ik ontvang een definitieve beschikking
- Ik maak bezwaar
- Ik ontvang een beslissing op bezwaar
- Ik moet terugbetalen

Naar Journeys

Om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst heb ik DigiD nodig

TSL 2012: DigiD basis

TSL 2013: DigiD basis, vanaf Q4 DigiD midden

TSL 2014: DigiD midden

De burger moet voor toegang tot MijnToeslagen per Q4 2013 DigiD midden aanvragen via de site van DigiD. Hiervoor is het nodig dat hij over een mobiele telefoon beschikt om de SMS-notificatie te kunnen ontvangen.
NB Bestuurlijk overleg 5-3-13: geen verplichting DigiD midden! Zsm eld stelsel.

1878388 00914

Heb ik recht op een toeslag?

Ik maak een proefberekening op de website van Toeslagen.

De burger moet in het algemeen zelf nagaan of hij voor een toeslag in aanmerking komt. Dit geldt niet voor het kindgebondenbudget. Deze wordt ambtshalve toegekend als de belanghebbende al een toeslagbetrokkene is of is geweest en recht heeft op kinderbijslag

1878388 00914

Ik vraag een toeslag aan

TSL 2012:	Digitaal via MijnToeslagen Via balie of servicepunt Papieren aanvraag opvragen bij BelTel
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	Idem

Mogelijkheden: papieren aanvraag uitfaseren

1878388 00914

Ik begrijp een vraag op de aanvraag niet

TSL 2012:	BelTel, website raadplegen, Webcare NB BelTel kan meekijken met de burger op hun eigen versie van het burgerportaal.
TSL 2013:	BelTel, website met verbeterde zoekfunctie en gebruik van Avatar, Webcare

Mogelijkheden: digitaal vragen stellen mogelijk maken (email), persoonlijke digitale hulp op website (cobrowsen)

1878388 00914

Ik verstuur de aanvraag

TSL 2012:	Ik verstuur de met DigiD ondertekende aanvraag online via MijnToeslagen. Deze is niet raadpleegbaar op het portaal
TSL 2013:	Idem
TSL 2014:	Idem

Mogelijkheden: De ingestuurde aanvraag tonen op het portal.

1878388 00914

Ik moet even wachten

TSL 2012: Een ingediende aanvraag leidt uiterlijk binnen 4,5 week tot een voorschotbeschikking.
Echter binnen 24 uur na de aanvraag ziet de burger al wat de grondslagen voor de beschikking zullen zijn.
Dit wordt een proto- of conceptbeschikking genoemd.
Er is formeel nog niet beschikt.

TSL 2013: Idem

TSL 2014: Idem

Mogelijkheden: De periode verkorten tussen aanvraag en beschikking. Digitale interactie leidt tot verwachting dat snelle verwerking plaatsvindt. Dit vereist aanpassing van de systemen (back office). Toeslagen laat al voor de formele beschikking op het portaal binnen 24 uur een concept zien.

1878388 00914

Ik krijg van de B/Toeslagen een vragenbrief over mijn aanvraag

TSL 2012: Kantoorbrieven zijn niet zichtbaar in het portaal

Straks: idem

Kantoorbrieven worden niet via eMededelen verstuurd en niet getoond op MijnToeslagen

Mogelijkheden: digitaliseren kantoorbrieven (elektronische verzending en tonen op MijnToeslagen)

1878388 00914

Ik beantwoord de vragenbrief van de Belastingdienst/Toeslagen

TSL 2012: een papieren brief

Straks: idem

NB Veel toeslagenbrieven worden verstuurd om een handtekening van de nieuwe huisgenoot /partner te krijgen.

Mogelijkheden: Digitaal ondertekenen huisgenoot/partner in MijnToeslagen. Email mogelijkheid bieden of mogelijkheid uploaden in MijnToeslagen brief van burger aan de Belastingdienst

1878388 00914

Ik ontvang een voorschotbeschikking voor een toeslag

TSL 2012	Ik ontvang een uitgebreid gemotiveerde voorschotbeschikking.
TSL 2013:	Ik ontvang een papieren (verkorte) voorschotbeschikking. Deze is tevens raadpleegbaar op MijnToeslagen (in uitgebreide vorm)
TSL 2014:	De beschikking is ook raadpleegbaar in de BerichtenBox

Per MAC beschikking 2015 wordt de beschikking elektronisch verzonden naar de BerichtenBox van MijnOverheid. Niet meer op papier tenzij sprake is van een categorie die is uitgezonderd van verplichting.

Mogelijkheden: -

1878388 00914

Ik ontvang een toeslag

TSL 2012:	De toeslag wordt uitbetaald. De hoogte van de maandelijkse termijn staat op MijnToeslagen. Hier wordt ook vermeld wanneer deze betaald is.
	De vaste uitbetaal data staan op de website
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	idem

Mogelijkheden: -

1878388 00914

Ik wil een wijziging doorvoeren

TSL 2012:	Dit kan via MijnToeslagen. Sommige wijzigingen kunnen telefonisch worden doorgegeven. Een papieren wijzigingsformulier kan worden aangevraagd bij de BelTel. Sommige wijzigingen behoeven een handtekening en moeten op papier worden doorgegeven
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	idem

Mogelijkheden: Alle wijzigingen digitaal mogelijk maken. Telefonische mutaties heroverwegen. Automatisch wijzigen met gebruik van actuele informatie m.b.t. loon en VA bezien van Belastingdienst (Blauw) mogelijk maken.
Wijzigingen m.b.t. inkomen via MBD en automatisch laten doorwerken.

1878388 00914

Ik heb ook volgend jaar recht op een toeslag

TSL 2012:	De toeslag wordt automatisch gecontinueerd. Ik ontvang aan het einde van het kalenderjaar voorafgaand aan het toeslagjaar automatisch een nieuwe voorschotbeschikking.
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	idem

Mogelijkheden: -

1878388 00914

Ik ontvang een definitieve toeslagbeschikking

Als ik een aangifte inkomstenbelasting voor 1 april heb ingediend, ontvang ik de definitieve toeslagbeschikking vanaf 1 juli jaar x+1

TSL 2012:	Een uitgebreide beschikking op papier. Deze wordt tevens getoond op MijnToeslagen
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	Een uitgebreide beschikking op papier en op MijnToeslagen en een digitale beschikking in de BerichtenBox.
TSL 2015:	Beschikking verplicht in BerichtenBox , niet meer op papier, tenzij sprake is van een categorie die is uitgezonderd van verplichting.

Mogelijkheden: Combineren aanslag inkomstenbelasting met definitieve toeslag beschikking. Let op! Het inningsregime verschilt tussen belastingen en toeslagen.

1878388 00914

Ik maak bezwaar tegen de definitieve toeslagbeschikking (of een voorschot)

TSL 2012:	Ik stuur een brief met mijn bezwaar naar Belastingdienst/Toeslagen. Ik kan gebruik maken van een digitaal formulier. Dit download ik van de website van Toeslagen en stuur ik op.
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	idem

Mogelijkheden: Een online formulier ontwikkelen.

1878388 00914

Ik ontvang een beslissing op mijn bezwaar tegen de toeslagbeschikking

TSL 2012:	Ik ontvang op papier een uitspraak op bezwaar. Deze uitspraak kan ik niet inzien op MijnToeslagen. Ik kan wel de grondslagen van de beslissing op het portaal zien.
TSL 2013:	Vanaf Q4 wordt de beslissing in PDF getoond op portaal
TSL 2014:	idem

Mogelijkheden:

1878388 00914

Ik moet een bedrag terugbetalen omdat het voorschot te hoog was

TSL 2012:	Ik ontvang op papier een terugvorderings-beschikking. Hier zit een acceptgiro bij waarmee ik het bedrag in 1 keer moet terugbetalen (verrekenen of termijnbetaling is mogelijk)
TSL 2013:	idem
TSL 2014:	Gepland: invoering ETPM voor toeslagen. Dan machtingen in plaats van acceptgiro's.

Mogelijkheden: betalen met bijvoorbeeld Ideal. Inning van toeslagen loopt via Blauw. Welk portaal is dan het betaalportaal voor toeslagen?

1878388 00914

Gecombineerd Toeslagen/IH

- Opzet journey

De Journey

- Ik ontvang een voorschotbeschikking TSL en voorlopige aanslag IH
- Ik wil een wijziging doorvoeren
- Ik ontvang een voorschot TSL en een voorlopige aanslag IH
- Ik moet aangifte IH doen
- Ik ontvang een definitieve beschikking TSL en een definitieve aanslag IH
- Ik maak bezwaar
- Ik ontvang een beslissing op mijn bezwaar
- Ik moet terugbetalen

Naar journeys

Opzet gecombineerde customer journey Toeslagen en IH

- Aanvulling op customer journeys IH en TSL
- Uitgangspunt: burger ontvangt een voorschot TSL en een voorlopige aanslag IH.
- Opmerkelijke verschillen beschreven:
  - verschillen in communicatiekanalen
  - verschillen in proces
  - verschillen in grondslagen
- Samenloop communicatiemomenten IH en TSL beschreven.

Ik ontvang in november automatisch een voorschotbeschikking TSL en een voorlopige aanslag IH

2012	Ik ontvang een gemotiveerde papieren voorschotbeschikking. Ik ontvang een gemotiveerde papieren voorlopige aanslag.
2013	Ik ontvang een papieren (verkorte) voorschotbeschikking. Deze is tevens raadpleegbaar op MijnToeslagen (in uitgebreide vorm). Ik ontvang een gemotiveerde papieren voorlopige aanslag.
2014	Per MAC beschikking 2014 wordt de beschikking tevens elektronisch verzonden naar de BerichtenBox van MijnOverheid. Dit geldt nog niet voor de voorlopige aanslag IH.

Mogelijkheden: -

1878388 00914

Opmerkelijk

- De toeslagbeschikking is per 2013 verkort (papierbesparing). Voor een toelichting kan men Beltel bellen of portaal raadplegen. De voorlopige aanslag is gemotiveerd en behoeft geen nadere toelichting.
- Op beide beschikkingen wordt als grondslag een geschat verzamelinkomen voor komend jaar bepaald. Deze zijn niet gelijk aan elkaar.
- De toeslagbeschikking wordt per 2014 ook in de BerichtenBox van MijnOverheid geplaatst. Dit geldt nog niet voor de voorlopige aanslag IH.

1878388 00914

Ik wil een wijziging doorvoeren

2012 t/m 14

Dit kan via MijnToeslagen. Sommige wijzigingen kunnen telefonisch worden doorgegeven. Een papieren wijzigingsformulier kan worden aangevraagd bij de BelTel. Sommige wijzigingen moeten op papier.

Dit kan voor een voorlopige aanslag via een te downloaden offline easytax applicatie. Sommige wijzigingen kunnen telefonisch worden doorgegeven. Een papieren wijzigingsformulier kan worden aangevraagd bij de BelTel.

Mogelijkheden: Alle wijzigingen digitaal mogelijk maken. Telefonische mutaties heroverwegen. Automatisch wijzigen met gebruik van actuele informatie m.b.t. loon en VA Belastingdienst (Blauw) mogelijk maken.
Wijzigingen m.b.t. inkomen via MBD en automatisch laten doorwerken.

Opmerkelijk

- Voor het doorvoeren van een wijziging gelden voor de digitaal vaardige burger verschillende kanalen:
  - voor Toeslagen via een online portaal,
  - voor de IH via een off line easytaxformulier.
- Een inkomenswijziging moet zowel bij Toeslagen als Blauw worden doorgegeven. Een doorgegeven inkomenswijziging voor Blauw, werkt niet door naar Toeslagen.

1878388 00914

Ik ontvang een voorschot en een voorlopige aanslag

2012: 2013	De toeslag wordt uitbetaald. De hoogte van de maandelijkse termijn staat op MijnToeslagen.
2014	Hier wordt 2014 ook vermeld wanneer deze betaald is. De vaste uitbetaal data staan op de website.
	De voorlopige aanslag wordt uitbetaald. De hoogte van de maandelijkse termijn staat op de beschikking.

Mogelijkheden: Op MBD de vaste uitbetaaldata voor voorlopige aanslagen tonen.

1878388 00914

Verschillen

- Op MijnToeslagen staat vermeld wanneer een maandelijkse termijn is uitbetaald. Dit geldt nog niet voor de voorlopige aanslag IH. Dit komt door de afwezigheid van een portal voor Belastingen tot 2014. Deze comfortinformatie kan echter ook nog niet getoond worden bij invoering MBD in maart 2014.

- De informatie op de website over uitbetaaldata maandelijkse termijnen van toeslagen is vindbaar. Voor de maandelijkse uitbetaaldata van een voorlopige aanslag is er geen informatie c.q. niet vindbaar.

- De voorschotbedragen Toeslagen worden voorafgaand aan de maand betaald (rond de 20e). De voorlopige aanslag wordt in de maand betaald (rond de 15e).

1878388 00914

Ik moet aangifte inkomstenbelasting doen

2012 t/m 14

Als ik voorlopige aanslag heb ontvangen moet ik (waarschijnlijk) een aangifte inkomstenbelasting indienen. De bij de Belastingdienst bekende gegevens worden in beginsel vooringevuld. Ik moet deze controleren en aanvullen.

De definitieve toeslag wordt vastgesteld op basis van gegevens van BRI (inkomen) en derden. Als niet alle gegevens bekend zijn, worden op papier gerichte vragen gesteld. Geen aangifteproces zoals bij IH.

Mogelijkheden:

1878388 00914

Opmerkelijk

- Loongegevens zijn bij de IH gegevens die worden vooringevuld en die de burger moet controleren en aanvullen. Bij toeslagen zijn de loongegevens (bij niet-beschrevenen) authentieke BRI gegevens, die niet door de burger gecontroleerd hoeven te worden.

- Toeslagen kent geen aangifteproces. De gegevens van basisregistraties en derden zijn leidend en de burger hoeft deze niet te controleren en aan te vullen.

1878388 00914

Ik ontvang een definitieve beschikking TSL en een definitieve aanslag IH

2012 t/m 14

Als ik een aangifte tijdig heb ingediend ontvang ik voor 1 juli een papieren bericht van de Belastingdienst. Dit is vaak een definitieve aanslag, maar kan ook een voorlopige aanslag zijn. Per 2014 (DA 2013) wordt de aanslag tevens getoond op MBD.

Als ik een aangifte inkomstenbelasting voor 1 april heb ingediend, ontvang ik op papier de definitieve toeslagbeschikking vanaf 1 juli jaar x+1. Deze wordt vanaf 2014 eveneens getoond op het portaal.

Mogelijkheden: Combineren aanslag inkomstenbelasting met definitieve toeslag beschikking. Let op! Het inningsregime verschilt tussen belastingen en toeslagen.

1878388 00914

Opmerkelijk

- De burger krijgt kort na elkaar twee beschikkingen van de Belastingdienst.

- Als de Belastingdienst geen definitieve aanslag oplegt, maar een voorlopige aanslag naar aanleiding van de aangifte, dan wordt deze toch gevolgd door een definitieve toekenning Toeslagen.
  Als de definitieve aanslag afwijkt van deze voorlopige aanslag, wordt een herzieningsbeschikking Toeslagen verstuurd.

1878388 00914

Ik maak bezwaar tegen de definitieve toeslagbeschikking of aanslag

2012 t/m 14: Ik stuur een brief met mijn bezwaar naar Belastingdienst/Toeslagen. Ik kan gebruik maken van een digitaal formulier. Dit download ik van de website van Toeslagen en stuur ik op.

Voor bezwaar tegen de aanslag IH geldt het zelfde. Op de website is een online bezwarencheck opgenomen.

Mogelijkheden: Een online formulier ontwikkelen.

1878388 00914

Ik ontvang een beslissing op mijn bezwaar tegen de toeslagbeschikking

2012 t/m 14:

Ik ontvang op papier een uitspraak op bezwaar. Deze uitspraak kan ik niet inzien op MijnToeslagen. Ik kan wel de grondslagen van de beslissing op het portaal zien. Vanaf Q4 2013 wordt de beslissing in PDF getoond op portaal

Ik ontvang op papier de uitspraak op bezwaar tegen de aanslag IH. Deze kantoorbrieven worden niet via eMededelen verstuurd en niet getoond op MBD.

Mogelijkheden: De uitspraak op bezwaar ook bij IH tonen op MijnBelastingdienst

1878388 00914

Opmerkelijk

- De uitspraak op bezwaar wordt bij toeslagen vanaf Q4 2013 getoond op het portaal. Voor de IH is dit vooralsnog niet voorzien voor kantoorbrieven.

1878388 00914

Ik moet een bedrag terugbetalen omdat het voorschot of de voorlopige teruggaaf te hoog was

2012 t/m 14:

Ik ontvang op papier een terugvorderings-beschikking. Hier zit een acceptgiro bij waarmee ik het bedrag in 1 keer moet terugbetalen (verrekenen of termijnbetaling is mogelijk). In 2014 is invoering ETPM voor toeslagen gepland. Dan machtigen in plaats van acceptgiro's.

De aanslag omvat mede een acceptgiro. Tot en met 2014 is geen digitalisering van betalen voorzien via MBD.

Mogelijkheden: betalen met bijvoorbeeld Ideal. Inning van toeslagen loopt via Blauw.

1878388 00914

Vraagstukken

Terug naar wijzigingen

Vraagstukken

- *DigiD midden*
- *Afzonderlijke portalen*
- *Eénmalig doorgeven gegevens*
- *Gegevensgericht werken*
- *Mobile devices en Apps*
- *Elektronisch contact*
- *VIA verplicht, en maart is aangiftemaand*
- *No touch VIA*
- *Machtigen*
- *Prioriteitstelling Online Aangifte*
- *Webcare*
- *Tijdpad AIG*

Potentiele nieuwe vraagstukken: beveiliging, klantrelatiemanagement, sluiting balies.

Naar inhoud

DigiD-midden

Wie
Parkeren

Wanneer
…

Vraagstuk:

Is verplichtstelling DigiD midden wenselijk voor een veiligere toegang tot MijnToeslagen en MijnBelastingdienst of zijn er tijdig betere alternatieven beschikbaar?

Overwegingen:

- DigiD midden biedt een hoger beveiligingsniveau dan DigiD-basis, door gebruik van een sms-verificatiecode
- DigiD midden vereist dat de gebruiker beschikt over een mobiele telefoon
- Aan verzending van de sms-verificatiecode zijn voor de overheid (hoge) kosten verbonden
- De verwachting is dat in 2015/2016 een authenticatiemiddel met een hoog beveiligingsniveau beschikbaar komt.
- Veiligheid kan ook worden verhoogd met andere maatregelen

Besluit:

- Voorlopig geen verplichtstelling DigiD midden (optioneel vanaf 2012), wel stimuleren. Later herbezien of we alsnog overgaan tot verplichtstelling, of direct doorpakken naar eID. (MTBD april 2013)

1878388 00914

Afzonderlijke portalen

Wie:
Parkeren

Wanneer
Tot 2015

Vraagstukken:

- Willen we in de toekomst de portalen MijnBelastingdienst en MijnToeslagen integreren?
- Welke diensten willen we via onze eigen portalen aanbieden en welke via MijnOverheid?

Overwegingen:

- Er is een grote overlap tussen de klanten van blauw en rood en er is overlap in de gegevens die van belang zijn voor beide.
- Willen we vasthouden aan blauw en rood als verschillende “merken”?
- Willen we de merken gemakkelijk van elkaar kunnen loskoppelen qua inrichting?
- Er zijn verschillende mogelijkheden: volledige integratie tot één portaal, gegevensuitwisseling tussen portalen, doorlinken tussen portalen.
- Willen we in MijnOverheid naast de functie van ‘elektronische brievenbus’ (BerichtenBox) ook andere persoonsgebonden informatiediensten bieden?

Eerder besluit:

- MTBD (juni 2012): tot 2015 geen integratie MBD en MijnToeslagen.

1878388 00914

Eénmalig doorgeven gegevens

Wie:

Wanneer:
Najaar 2013

Vraagstuk:

- Hoe borgen we dat burgers gegevens in de toekomst slechts eenmalig hoeven aan te leveren aan de rijksdienst?

Overwegingen:

- In de "Beleidsverkenning hervorming Rijksdienst"(MR 21/12/12) is deze ambitie vastgelegd:

  "In 2017 werkt de rijksdienst volledig digitaal [..]. Burgers krijgen daarbij het recht gegevens slechts eenmalig aan te leveren aan de rijksdienst."

- Implementatie vraagt meer gegevensuitwisseling tussen de BD en andere overheidspartijen, en meer gegevensuitwisseling tussen de "merken" van de Belastingdienst.

  Voorbeeld: Inkomenswijzigingen worden nu door de burger zowel aan Toeslagen als aan Belastingen aangeleverd.

Besluit n.t.b.

1878388 00914

Gegevensgericht werken

Wie:

Wanneer
Augustus
2013

Vraagstukken:

- Is het wenselijk het traditionele belastingproces (interactie op basis van periodiek in te vullen formulieren) op termijn te vervangen door een vorm van gegevensgericht werken?

Overwegingen:

- Gegevensgericht werken sluit beter aan bij de belevingswereld van de klant: hij actualiseert zijn gegevens op het moment dat een verandering in zijn levenssituatie zich voordoet (subjectgerichte benadering à la Toeslagen)
- Bij gegevensgericht werken worden eenmalig aangeleverde gegevens gebruikt om de consequenties te bepalen voor alle middelen waarvoor zij van belang zijn.

Besluit:

- *Eerst kleinschalig verkennen, daarna besluiten over vervolg.*

1878388 00914

Mobile Devices en Apps

Wie:

Wie:
September
2013

Vraagstukken:

- Welke informatie en diensten wil de Belastingdienst op mobile devices aanbieden?
- In welke gevallen willen we daarbij gebruik maken van apps?

Overwegingen:

- Aansluiten bij behoefte klanten
- Burger is gebaat bij Belastingdienst-brede (en overheidsbrede) uniforme beleidslijn
- Apps zijn moeilijker te beveiligen. Logius onderzoekt hoe DigiD geschikt kan worden gemaakt voor mobiel gebruik.
- Beheer van (content in) apps vraagt extra inspanning

Voorgesteld besluit:

najaar 2013

1878388 00914

Elektronisch contact

door burgers met BD

Wie:

Wanneer: September 2013

Vraagstuk:

- Willen we burgers de mogelijkheid bieden om via een digitaal kanaa
  te stellen?

Overwegingen:

- Is het in een tijd waarin de Belastingdienst elektronische communicatie wil afdwingen (wetsvoorstel EBV), wenselijk om ook de belastingplichtige de mogelijkheid te bieden om met ons elektronisch contact te leggen?
- MTBD heeft in de zomer van 2012 herbevestigd email niet als kanaal te willen om 3 redenen: 1. veiligheid 2. het kunnen managen van een extra informatiestroom 3. formeel rechtelijke beheersing
- Communicatie via portalen (MijnBD, MijnTSL) overwegen

Besluit:

1878388 00914

VIA verplicht en maart is aangiftemaand

Wie:

Wanneer
Augustus 2013

Vraagstukken:

- Willen we VIA-gebruik verplichtstellen en de aangiftetermijn bekorten ("maart is aangiftemaand")?

Overwegingen:

- Toename van het VIA-gebruik is kostenefficiënt.
- Wat vindt de burger van het beperken van de periode waarin aangifte kan worden gedaan en van het verplicht gebruik van VIA?
- Hoe om te gaan met externe partijen die aangifteprogramma's leveren (bv Kluwer, Elsevier)?
- Minder spreiding leidt tot grotere druk op infrastructuur

Voorgesteld besluit:

- *Besluit z.s.m. op basis van beleidsmemo.*

1878388 00914

No-Touch VIA

Wie:

Wanneer
Najaar 2013

Vraagstukken:

- Kan de aangifteplicht voor bepaalde doelgroepen komen te vervallen en direct een aanslag worden opgelegd ('no-touch')?

Overwegingen:

- Gemakkelijker voor burgers
- Voor bepaalde doelgroepen (bijv. ouderen met pensioen en AOW) kan de aangifte met een grote mate van zekerheid juist en volledig vooraf ingevuld worden.
- Voor no-touch is wetswijziging nodig

Voorgesteld besluit:

- *N.t.b. na uitvoering pilot*

1878388 00914

Machtigen

Wie:

Wanneer
Augustus
2013

Vraagstuk:

- Hoe zorgen we voor een uniforme machtigingssystematiek voor onz verschillende portalen?
- Hoe regelen we toegang van een gemachtigde tot de BerichtenBox?
- Hoe regelen we toegang voor wettelijk vertegenwoordigers en nabestaanden tot onze portalen?
- Hoe regelen we authenticatie en autorisatie in het HuBa-proces?

Overwegingen:

- Systematiek en tijdpaden voor rood en blauw verschillen nu nog van elkaar
- Burgers hebben mogelijk behoefte aan uitgebreidere mogelijkheden om te kunnen differentiëren (machtiging voor één middel, of voor alle belastingzaken, voor 1 jaar of tot wederopzegging etc.)
- Bij HuBA is feitelijk geen sprake van machtiging: de burger handelt zelf.

Besluit:

Z.s.m. op basis van uitgewerkt voorstel

1878388 00914

Prioriteitstelling Online Aangifte

Wie:

Wanneer
September
2013

Vraagstuk:

- Geven we prioriteit aan nieuwe ontwikkelingen voor de burger (zoals voorinvulling VA of digitalisering aangifte voor overledenen) of aan de uitfasering van EasyTax?

Overwegingen:

- Easytax is end-of-life; uitfaseren sluit aan bij de continuiteitsdoelstelling.
- Uitfasering van de easytaxformulieren LH en VpB leidt tot meer gemak voor ondernemers: zij kunnen in de toekomst al hun zaken in mijnBelastingdienst regelen, het persoonlijk domein voor ondernemers verdwijnt.
- Voorinvullen van het IH-VA formulier leidt tot meer gemak bij burgers die een aanvraag of wijziging van de VA willen doen
- Het reguliere aangiftebiljet IH is wellicht ook geschikt voor overledenen, maar portaaltoegang voor de erven moet mogelijk worden.

Besluit:

N.t.b. op basis van beleidsmemo

1878388 00914

Webcare

Wie:

Wanneer
3 Juni 2013
Behandeld in MTBD

Vraagstuk:

- Wil de Belastingdienst social media structureel inzetten als dienstverleningskanaal?

Overwegingen:

- Er lopen diverse pilots (zie IST-situatie)
- MT Douane heeft al bekrachtigd dat zij voor de doelgroep burgers douane structureel de dienstverlening via social media wil inrichten

Besluit:

MT besluit 3 juni 2013: Webcare structureel inzetten

1878388 00914

Tijdpad AIG

Wie:

Wanneer
Sept 2013

Vraagstuk:

- AIG wordt eerder ontsloten via MijnOverheid dan via MijnBD.
  Is het wenselijk en haalbaar deze planningen te harmoniseren?

Overwegingen:

- AIG in MO gepland is gepland per Q4 2014, in MBD per Q1 2015.
- Potentieel onduidelijk voor de burger, als hij sommige informatiediensten van de BD alleen in MijnOverheid kan vinden, en andere alleen in MijnBD.

Besluit:

N.t.b.

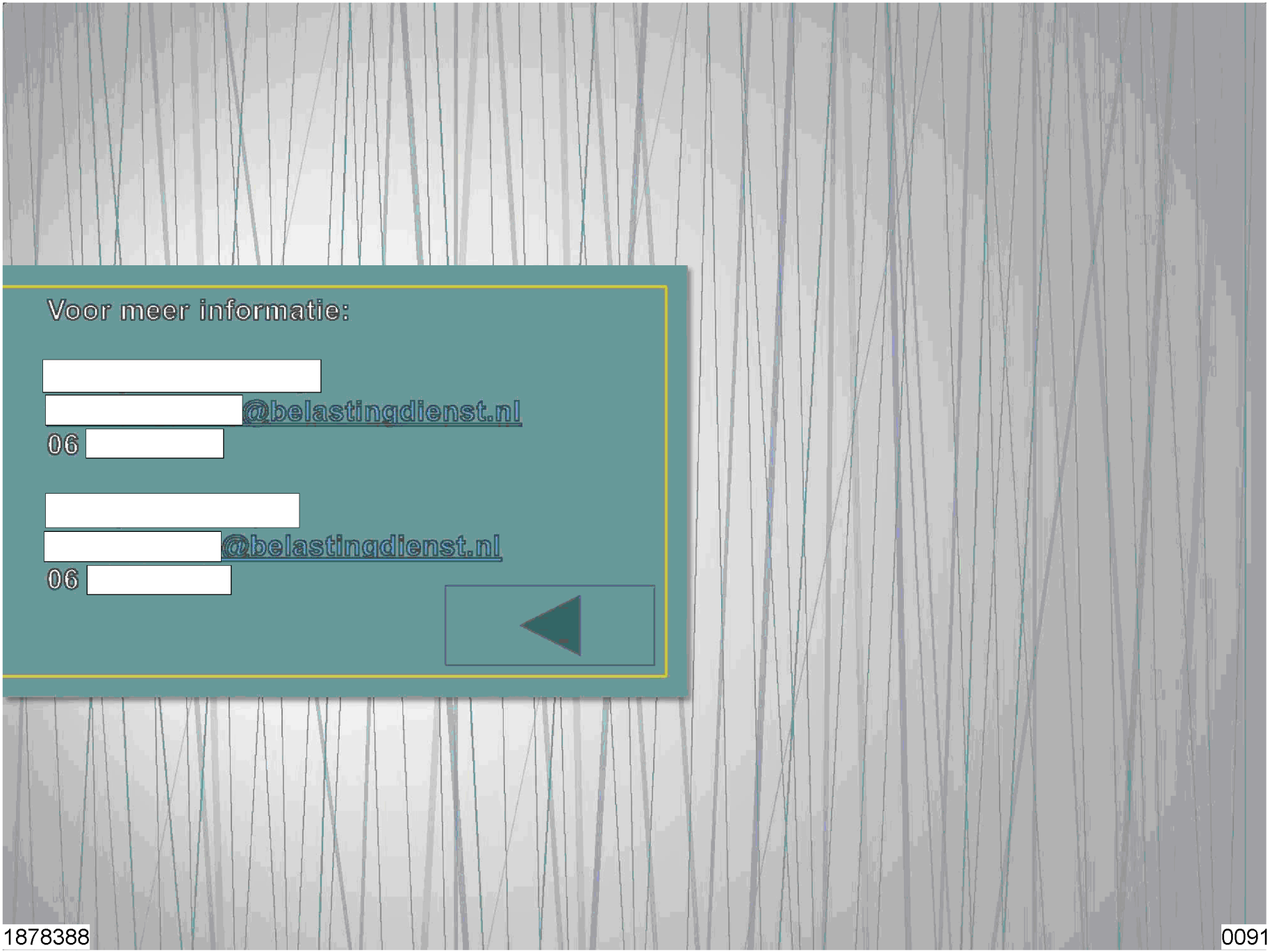
1878388 00914

Broedkamerideeën

Broedkamer nieuwe ideeën

- VIA App (aangifte IH niet-winst) per maart 2014 (IMDV)
  - In juli 2013 voorstel in het MTBD

Terug naar wijzigingen


Voor meer informatie:
@belastingdienst.nl
06
@belastingdienst.nl
06

Roadmap
Digitalisering Dienstverlening

Rapportage MTBD
Q2 2013

Oplevering: 27 juni 2013

Managementsamenvatting

Hoofdpunten

- Alle beoogde burgereffecten uit Q2 2013 zijn gerealiseerd
- Pilot MijnBD/OLAV is niet haalbaar in Q4 2013. Voor landelijke uitrol in Q1 2014 wordt nu een ingroeiscenario voorgesteld: Easytax vormt nog het hoofdspoor voor de IH-2013, maar burgers kunnen op vrijwillige basis kiezen om MBD/OLAV te gebruiken.
- Enige vertraging bij eMededelen voor de IH. Gevolg van portfoliobesluit MTBD 22/4.

Vraagstukken en broedkamer

- Vraagstuk m.b.t. webcare is opgelost: MT Besluit juni 2013
- Nieuw vraagstuk: AIG wordt eerder ontsloten in MijnOverheid dan in MijnBelastingdienst. Onderzoek of het wenselijk en mogelijk is deze planningen te harmoniseren. (John/Albert, september 2013)
- Nieuw broedkamertraject: VIA-app voor aangifte IH (uitgewerkt voorstel in juli 2013 naar MTBD)

Risico's en issues

- Oplevering voorstel vangnet vertraagd (was 1 mei, wordt september 2013)

Gevraagde besluiten:

- Alle voorgestelde wijzigingen bekrachtigen
- Bovengenoemd nieuw vraagstuk over AIG beleggen
- Opleveren voorstel vangnet in september door DG Bel

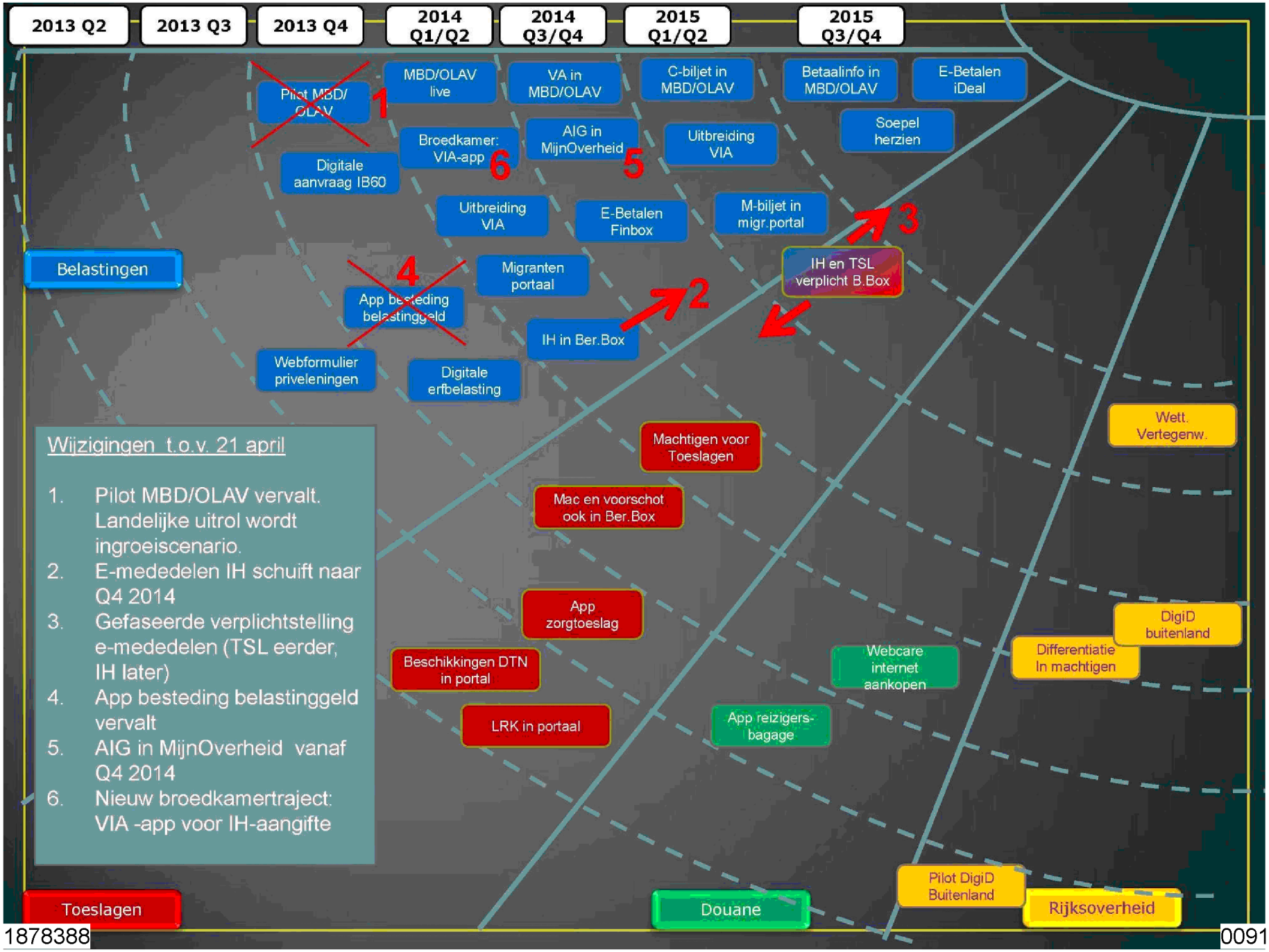
Resultaten afgelopen en komende periode

Resultaten afgelopen periode - tweede kwartaal 2013

1.	**Toeslaggerechtigden krijgen beschikking Definitief toekennen ook in portaal**	Gerealiseerd
2.	**LRK-gegevens in Toeslagenportaal**	Gerealiseerd
3.	**Burgers met een woonadres buiten Nederland kunnen DigiD krijgen (pilot)**	Gerealiseerd

Resultaten komende periode - derde kwartaal 2013

1.	**App 18-jarigen voor aanvragen zorgtoeslag**	Volgens planning
2.	**App voor reizigersbagage**	Volgens planning
3.	**Aangeven privéleningen via website**	Volgens planning


2013 Q2
2013 Q3
2013 Q4
2014 Q1/Q2
2014 Q3/Q4
2015 Q1/Q2
2015 Q3/Q4
Pilot MBD/ OLAV
1
MBD/OLAV live
VA in MBD/OLAV
C-biljet in MBD/OLAV
Betaalinfo in MBD/OLAV
E-Betalen iDeal
Soepel herzien
Broedkamer: VIA-app
6
AIG in MijnOverheid
5
Uitbreiding VIA
Digitale aanvraag IB60
Uitbreiding VIA
E-Betalen Finbox
M-biljet in migr.portal
3
Belastingen
4
Migranten portaal
IH en TSL verplicht B.Box
App besteding belastinggeld
2
IH in Ber.Box
Webformulier priveleningen
Digitale erfbelasting
Wijzigingen t.o.v. 21 april
1. Pilot MBD/OLAV vervalt. Landelijke uitrol wordt ingroeiscenario.
2. E-mededelen IH schuift naar Q4 2014
3. Gefaseerde verplichtstelling e-mededelen (TSL eerder, IH later)
4. App besteding belastinggeld vervalt
5. AIG in MijnOverheid vanaf Q4 2014
6. Nieuw broedkamertraject: VIA -app voor IH-aangifte
Machtigen voor Toeslagen
Wett. Vertegenw.
Mac en voorschot ook in Ber.Box
App zorgtoeslag
DigiD buitenland
Differentiatie In machtigen
Webcare internet aankopen
Beschikkingen DTN in portal
LRK in portaal
App reizigers-bagage
Pilot DigiD Buitenland
Toeslagen
Douane
Rijksoverheid

Toelichting voorgestelde wijzigingen

Ad 1. Pilot MBD/OLAV in Q4 2013 niet haalbaar

Gevolgen burger	1. Ontvangers Geldteruggaafbrief gebruiken nog Easytax voor aangifte IH-2012 (in plaats van MBD/OLAV). 2. Voor aangifte IH-2013 wordt zowel Easytax als MBD/OLAV aangeboden aan alle burgers. Zij mogen kiezen welke optie zij gebruiken. 3. HuBA-partijen gebruiken in Q1 2014 nog Easytax, vanaf Q1 2015 MBD/OLAV.
Aanleiding	Vertraging in voortbrengingsproces.
Besluitvorming	Business Executive Online DV ([redacted]), na afstemming met projectboard
Opmerkingen	• Door OLAV naast Easytax aan te bieden ontstaat een scenario van geleidelijke ingroei. De projectboard heeft geoordeeld dat daarmee in maart 2014 een beheerste uitrol mogelijk is zonder voorafgaande pilot. • Om tijdige realisatie van MBD en OLAV voor zelfaangevers zeker te stellen is de openstelling van OLAV voor HuBA-partijen (d.m.v. eHerkenning) doorgeschoven naar maart 2015.
Advies	**Wijziging bekrachtigen.**

Ad 2 en 3. Herplanning emededelen

Gevolgen burger	1. IH beschikkingen pas vanaf Q4 2014 in de berichtenbox (was Q2 2014) 2. Papieren beschikkingen worden vanaf Q4 2014 gefaseerd afgeschaft (Emededelen verplicht)
Aanleiding	Prioriteitstelling concernportfolio
Besluitvorming	Projectboard Emededelen n.a.v. portfoliobesluit MTBD 22/4
Opmerkingen	• Invoering van MBD/OLAV en Emededelen voor de IH lopen niet langer gelijk op. De boodschap “doe nu online aangifte en bekijk binnenkort uw aanslag ook online” vervalt. • Afschaffing papier hangt nauw samen met wetgeving EBV, planning vooralsnog onzeker
Advies	**Gevolgen accepteren. Herplanning bekrachtigen.**

Toelichting wijzigingen

Ad 4. App Besteding Belastinggeld vervalt

Gevolgen burger Aanleiding Besluitvorming Opmerkingen	1. Informatie over besteding belastinggeld komt beschikbaar in prinsjesdag-app • Integratie in prinsjesdag-app past beter zowel inhoudelijk als qua planning • [redacted] mondeling) via DGBel • Prinsjesdag-app wordt ontwikkeld door MinFin, niet de Belastingdienst.
Advies	**Besluit bekrachtigen.**

Ad 5. AIG in MijnOverheid

Gevolgen burger Aanleiding Besluitvorming Opmerkingen **Advies**	1. Burger kan vanaf Q4 2014 Authentiek InkomensGegeven raadplegen in MijnOverheid Projectopdracht BE noemt Q4 2014 als doelstelling (in de roadmap van 20/4 was deze dienst wel onderkend, maar nog niet ingepland) Business Executive [redacted] • Raadplegen van AIG via MijnBD is ingepland per Q1 2015. Vraagstuk: moeten we deze planningen harmoniseren zodat AIG in MBD op hetzelfde moment beschikbaar komt als in MijnOverheid? 1. **Planning bekrachtigen** 2. **Vraagstuk beleggen m.b.t. wenselijkheid harmoniseren planning AIG in MO en MBD (eigenaars: [redacted] planning: september 2013)**

Ad 6. Nieuw broedkamertraject: VIA-app voor aangifte IH

Toelichting Status **Advies**	Een toepassing voor mobiele devices waarmee burgers die alleen de vooraf ingevulde aangiftegegevens hoeven te bekrachtigen aangifte IH kunnen doen. Haalbaarheid per maart 2014 wordt onderzocht **Besluitvorming o.b.v. uitgewerkt voorstel in juli 2013 in het MTBD**

Risico's en issues

1. Voorstel vangnet nog niet opgeleverd

Urgentie Gevolg	Middel Bij invoering nieuwe digitale diensten mogelijk niet tijdig een alternatief beschikbaar voor niet-digivaardigen
Advies	**Actie: DG Bel levert in september voorstel vangnet op (ivm afhankelijkheid wetsvoorstel EBV in ieder geval gereed voordat kamerbehandeling hiervan start)**

Belastingdienst

Belastingdienst
Dienstverlening

Inlichtingen

M 06-
@belastingdienst.nl

Datum
27 juni 2013

Auteur(s)

memo Vervolgopdracht Dienst Eenvoudige Formulieren

Inleiding
Naast complexe aangifteformulieren, zoals de online aangifte IH-niet winst, bestaan er ook eenvoudige formulieren voor de verschillende middelen. In navolging op de outline Business Case vervanging Easytax in 2011, is destijds onderkend dat er ook voor eenvoudige formulieren een outline Business Case gewenst is. In deze oBC is inmiddels de zakelijke rechtvaardiging onderzocht voor de inrichting (proces en ondersteunende tooling) van de voortbrenging van eenvoudige digitale formulieren.

De huidige status van het project is een faseovergang van impuls naar initiatiefase. De outline Business Case Dienst Eenvoudige Formulieren (oBC DEF) heeft 7 maart 2013 een positief advies gekregen van de Architectuur Board Belastingdienst (ABB) en is 21 maart goedgekeurd door de Business Executive programma online dienstverlening. In voorliggende memo wordt kort ingegaan op de resultaten van de outline Business Case. Vervolgens wordt inzicht gegeven in het projectprofiel (risico's, rechtvaardiging en financiële omvang).

Doel
Het doel van dit memo is op de eerste plaats het MTBD informeren over het resultaat van de uitwerking van de oBC met betrekking tot de inrichting van een Dienst Eenvoudige Formulieren. Ten tweede wordt ingegaan op nut en noodzaak om nu het project te starten. En ten derde wordt het MTBD gevraagd in te willen zetten op deze digitale ontwikkeling en toestemming te geven voor het voorbereiden (fase Globaal Ontwerp) van de inrichting van een Dienst Eenvoudige Formulieren en daarmee het realiseren van één van de Belastingdienstdoelstellingen met betrekking tot de digitale communicatie met burgers en bedrijven. De opdracht Dienst Eenvoudige Formulieren is opgenomen in de roadmap Digitale Dienstverlening voor burgers en maakt deel uit van het programma Online Dienstverlening.

Resultaten opdracht oBC
In het kader van de oBC is opdracht gegeven tot de uitwerking van drie vragen:

1. *Wat is een eenvoudig formulier?*
   Met behulp van een complexiteitslineaal is inzichtelijk gemaakt op welke schaal eenvoudige en complexe formulieren kunnen zitten. Vervolgens is op basis van wensen van de business bepaald tot welke waarde een eenvoudig formulier loopt en vanaf welke functionaliteit we een formulier complex noemen.

2. *Om hoeveel formulieren gaat het?*
   De Belastingdienst kent verschillende stromen voor formulieren. De belangrijkste stromen zijn:

Stromen	Omschrijving	Aantal	Opmerkingen
FOL 1	PDF downloaden, printen, invullen en via de post versturen.	258 stuks	
FOL 2	Applicatie downloaden en installeren; formulier digitaal invullen en versturen.	6 stuks	Huidige EasyTax
FOL 3	Online formulieren digitaal invullen en versturen.	106 stuks	>50% Toeslagformulieren

3. *Is er een zakelijke rechtvaardiging voor de Dienst Eenvoudige Formulieren (DEF)*
   De conclusie van de oBC is, dat er een duidelijk zichtbare zakelijke rechtvaardiging is voor verwerving van een generiek hulpmiddel waarmee we snel en goed onderhoudbaar eenvoudige digitale formulieren kunnen voortbrengen. Daarmee valt de beoordeling uit in het voordeel van de "ontwerpen = bouwen"-scenario's 2 en 3. Deze beide ontlopen elkaar nauwelijks. De voorkeur wordt in dit geval bepaald door het concernprincipe, dat een commerciële oplossing (CotS) de voorkeur krijgt boven een oplossing, die in eigen beheer wordt ontwikkeld.

Waarom nu een nieuwe dienst eenvoudige formulieren (DEF)
Wanneer digitale communicatie met burgers en bedrijven, zoals verwoord in het MLTP, daadwerkelijk (in hoog tempo) wordt doorgevoerd, is de voorgestelde nieuwe DEF zakelijk gerechtvaardigd. Zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin.
Verwachte implementatie van de nieuwe dienst is ca. 1-1½ jaar en geplande oplevering is Q4-2014. Met deze dienst kan dan ook het migreren en aansluiten van de eenvoudige formulieren aan het MBD-portaal versneld worden gerealiseerd. De eerste formulieren voor MBD zijn gepland voor Q1-2015.

Kwantitatieve baten
Er valt significant winst te behalen uit de investering, die de inrichting van een nieuwe dienst eenvoudige formulieren vergt (zie schema). De looptijd bedraagt 5 jaar.

Situatie	Voortbrenging ontwikkelstraat	Beheer & Exploitatie ontwikkelstraat (5jr)	Productie 1 fomulier	Productie 200 formulieren	Totale kosten (incl. 200 formulieren)
Huidig	€ 794.800	€ 875.000	€ 36.000	€ 7.200.000	**€ 8.869.800**
Gewenst	€ 1.811.200	€ 625.000	€ 8.160	€ 1.632.000	**€ 4.068.200**

De belangrijkste redenen voor deze kostenbesparing zijn:
1. Inrichting beheer
   Een belangrijke verdienste van de voorgestelde verandering is de inrichting van beheer van gedigitaliseerde formulieren. Waar nu nog een formulierwijziging een lange en lastige impactanalyse vergt, zal in de nieuwe situatie met de spreekwoordelijke 'druk op de knop' duidelijk zijn welke formulieren geraakt worden. Beheer en onderhoud vormt grosso modo 80% van de totale kosten.
2. Versnelling van de productie
   Door de voorgestelde nieuwe werkwijze kan en zal veel maatwerk programmeerwerk worden geëlimineerd. Hierdoor kan de digitalisering enorm worden versneld.

Kwalitatieve baten
1. Capaciteitsverdeling
   Projecten rond Authenticatie en autorisatie, mijnBelastingdienst en OLAV putten uit de zelfde bron van human resources. Zij vragen hetzelfde type capaciteit. Door een Dienst Eenvoudige Formulieren

te introduceren op basis van 'ontwerpen is bouwen' verschuift het programmeerwerk naar ontwerpwerk.

2. Versterking Online Dienstverlening / Mijnbelastingdienst
   Indien digitale communicatie wordt ingericht op de voorgestelde manier geeft dit een boost aan de online dienstverlening aan burgers en bedrijven. De nieuwe digitale communicatie zal plaats vinden middels het portaal MBD, dat daarmee meteen een veel meer volwassen rol zal spelen in de interactie met de Belastingdienst.

Volgende fase
Het advies in de oBC DEF is een nieuwe Dienst Eenvoudige Formulieren te laten inrichten op basis van een uit de markt te verwerven 'standaard pakket' (CotS).

De te nemen stappen in de volgende fase zijn als volgt:

1. Uitwerken van het gekozen scenario OBC in een uitgewerkte business case (UBC).
   Dit betekent het opstellen van de leidraad voor het verwerven van de commerciële oplossing
   Er wordt hiervoor een eerste versie GO gemaakt met de benodigde informatie voor de aanbesteding. Ook wordt de aanbesteding voorbereid met de daarbij behorende besluitvorming voor de vrijgave van het totale budget voor detailontwerp en implementatie.
2. Uitvoeren van de aanbesteding
   Na vrijgave van benodigde budgetten wordt de aanbesteding samen met CIE en CFD uitgevoerd.
3. Vervolmaken Globaal Ontwerp
   Het GO, met daarin een nieuw voorbrengingsproces om e-formulieren voort te brengen, te onderhouden en te publiceren, wordt in detail uitgewerkt, en is gebaseerd op:
   a. de karakteristieken van de nieuwe EFV;
   b. de visie van de leverancier;
   c. het resultaat van de knelpunten- en kansenanalyse van het huidige proces.

Voor de genoemde stappen zal op korte termijn een faseplan worden opgesteld, gevolgd door een PID.

Na stap 1 zal de UBC worden aangeboden aan het MTBD ter goedkeuring en verzoek om vrijgave van de benodigde inzet en investeringen voor alle fasen van het project (t/m implementatie). Inmiddels zijn de geraamde BMO, BMI en investeringen hiervoor wel geclaimd in de 6Q- en meerjarenraming van IMDV.

Totaal verwachte kosten voor het traject:

Fase /Onderdeel		**2013**		**2014**		**Opm**
		Dagen	**Euro**	**Dagen**	**Euro**	
Globaal Ontwerp/UBC						
	IM-kosten	110	€ 70.400			
	CAO/CIE	30	€ 25.200			
	Subtotaal		€ 95.600			
Aanbesteding tm implementatie						
	IM-Kosten	100	€ 64.000	330	€ 211.200	
	CAO/CIE	50	€ 42.000	250	€ 210.000	
	Uitbesteding				€ 1.300.000	Licentiekosten 5 jr en ondersteuning leverancier
	Subtotaal		€ 106.000		€ 1.721.200	
Totaal			**€ 201.600**		**€ 1.721.200**	

Analyse projectprofiel
In bijlage 1 is het projectprofiel van de Dienst Eenvoudige Formulieren uitgewerkt. Hieruit blijkt dat het project geen verhoogd risico kent.

Samenvattend

Er ligt geen directe wetmatige of politieke verplichting om de huidige, technisch werkende voorziening voor eenvoudige e-formulieren (FOL3) te vervangen voor de dienst eenvoudige formulieren. Toch is de outline Business Case DEF zowel kwantitatief als kwalitatief sterk positief in het voordeel van deze nieuwe dienst. Eenvoudige e-formulieren spelen een belangrijke rol in de interactie tussen burgers en bedrijven met de Belastingdienst via mijnBelastingdienst. We staan aan de vooravond om als organisatie een grootschalige digitaliseringsslag te maken. Deze digitaliseringsslag kan met de nieuwe dienst zowel kostenbewust als met voldoende snelheid gemaakt worden voor de eenvoudige formulieren.

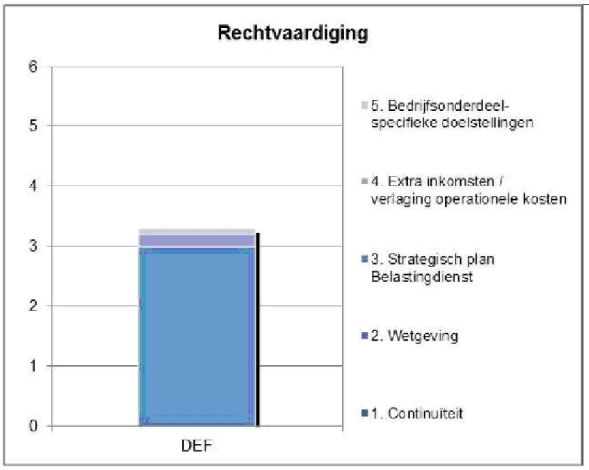
Beslispunt

Het MTBD wordt gevraagd in te willen zetten op de Dienst Eenvoudige Formulieren en toestemming te geven voor het inrichten van een Dienst Eenvoudige Formulieren en daarmee het realiseren van één van de Belastingdienstdoelstellingen met betrekking tot de digitale communicatie met burgers en bedrijven.
Deze toestemming impliceert in eerste stap de vrijgave van een budget (BMI, BMO) voor het uitwerken van de OBC in een UBC en de voorbereiding van de uitbesteding. In totaal gaat het voor deze vervolgstap om een bedrag van € 100.000,- voor de uitvoering van de fase Globaal Ontwerp (opstellen projectbrief en PID, initiële uitwerking GO, leidraad verwerven commerciële oplossing).

Bijlage 1: Projectprofiel DEF

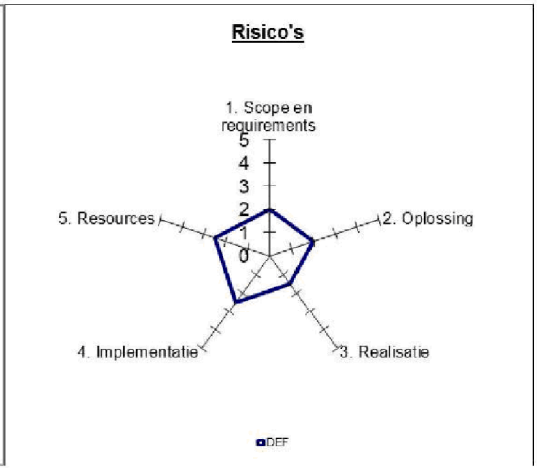
Het projectprofiel brengt drie aspecten van projecten in kaart, te weten rechtvaardiging, risiconiveau en financiële omvang. Dit aan de hand van een vragenlijst waarin 6 aspecten de revue passeren: rechtvaardiging (waarom), scope & requirements (wat -functioneel), oplossing (wat - technisch), realisatie (hoe), implementatie (hoe), resources (waarmee).

De resultaten van het project worden weergegeven in vijf grafieken:



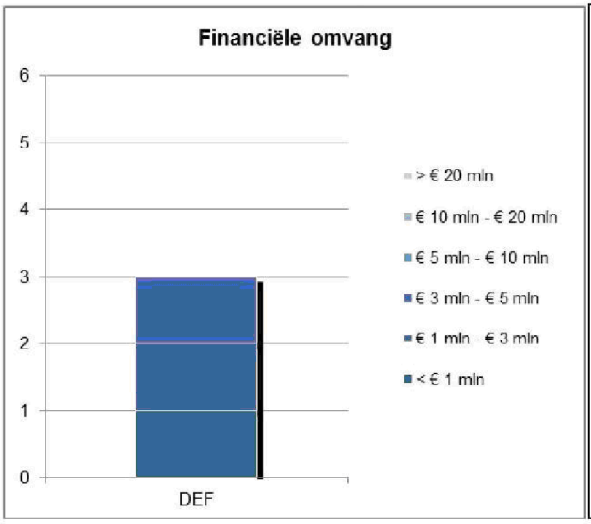
Grafiek 1; Rechtvaardiging

Continuïteit weegt het zwaarste, gevolgd door wetgeving, bijdrage aan strategisch plan BLD, extra inkomsten of verlaging kosten en bedrijfs-specifieke doelen.



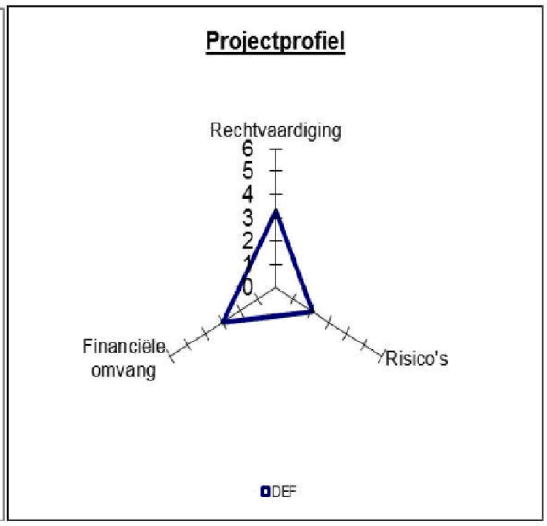
Grafiek 2; Risico's

Weergave hoe risicovol het project is en op welke aspecten. Daarbij geldt dat als op de aspecten hoog wordt gescoord dit betekent dat het project op dat aspect risicovoller is.



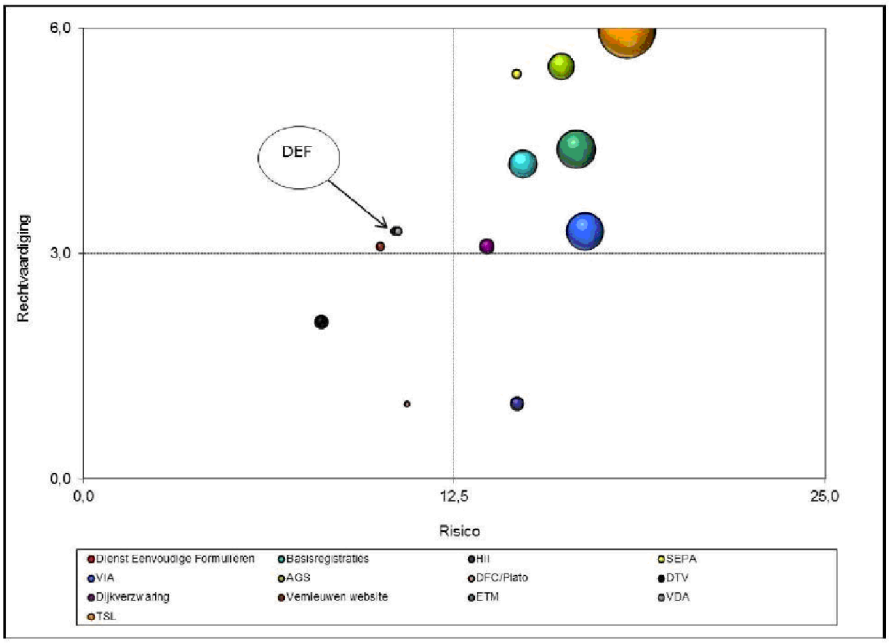
Grafiek 3; Financiële omvang

Het project wordt in een bepaalde categorie ingedeeld op basis van de geschatte financiële omvang.



Grafiek 4; Projectprofiel

Verhouding tussen baten, kosten en risico's voor het project. Kan gebruikt worden om beslissingen te nemen ten aanzien van het wel of niet in uitvoering nemen van een project.



Grafiek 5; Vergelijking met andere projecten
Vergelijkt de scores op rechtvaardiging, risico en financiële omvang van het project met die van andere (strategische) projecten in de IV-Keten.

Outline business case **Dienst Eenvoudige Formulieren (DEF)** Versie 1.0 Datum 21-03-2013 CPF-item I&I044 Tezamen met **Memo MTBD OBC DEF** dd 27 juni 2013	**Vrijgave-advies**	
	Opgesteld door	DGBelclusters IV, Uitvoeringsbeleid en Bedrijf
	Inlichtingen bij	[redacted] [redacted]@minfin.nl 06 [redacted]

Aanleiding besluitvorming MT BD

Begroot benodigd budget voor realisatie van voorgesteld scenario is groter dan € 1 mln. en realisatie van het initiatief heeft impact op de architectuur van de Belastingdienst.

Onderliggende documenten

In het onderhavige geval is er door Dienstverlening voor gekozen om ten behoeve van de besluitvorming in het MT BD een memo toe te voegen aan de outline business case. De memo is te beschouwen als een geactualiseerde samenvatting van de business case en preciseert de gevraagde besluitvorming. Beide documenten zijn als één geheel te beschouwen.

Aanleiding en aard van het veranderinitiatief

Voor de beschrijving van het onderhavige veranderinitiatief en de afwegingen die daarbij relevant zijn, wordt gemakshalve verwezen naar het memo Vervolgopdracht Dienst Eenvoudige Formulieren.

Advies DGBelclusters mbt vrijgave

Stem in met uitvoering van de volgende fase – opstellen globaal ontwerp en uitgewerkte business case – overeenkomstig het in de onderhavige business case en het bijbehorende memo beschreven en aanbevolen voorkeursscenario: nieuwe Dienst Eenvoudige Formulieren te laten inrichten op basis van een uit de markt te verwerven 'standaard pakket' (CotS). Het hiervoor benodigde budget is € 100.000.

Voorwaarde is dat in de op te stellen uitgewerkte business case de aangeduide kostenbesparing (een kleine € 5 mln over een periode van 5 jaar) verder zal moeten worden uitgewerkt in termen van hardheid/aannemelijkheid en transparantie over waar/bij wie deze baten neerslaan en de daarbij behorende commitments.

Toelichting op advies

<u>Concernreview</u>

De eerdere vragen vanuit de concernreview zijn in de opgestelde memo afdoende beantwoord, dan wel als voorwaarde in de voorgestelde besluitvorming opgenomen. Daarmee zijn er geen belemmerende bevindingen meer voor instemming met de volgende fase (Globaal Ontwerp en Uitgewerkte Business Case maken).

<u>Architectuurboard</u>

De ABB heeft op 7 maart 2013 een positief advies gegeven op deze OBC.

<u>Voorstel portfoliobijstelling</u>

Er is geen bijstelling van het portfolio nodig, omdat daarin reeds capaciteit was gereserveerd.

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
MT DGBel

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
T 06-[redacted]
F 070[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
27 juni 2013

Notitienummer
DGB/

Rubriek

Auteur
[redacted]

memo

Herstelactie arbeidskorting

Van
Cluster Fiscaliteit
Cluster Uitvoeringsbeleid

Kopie aan
Belastingen/Adviesregie

Bijlagen
DB 2013/217
Advies arbeidskorting ouderen

Aanleiding

Op 26 februari 2013 heeft Hof Arnhem-Leeuwarden (nr. 2012/0044) uitspraak gedaan in een zaak over het recht op arbeidskorting na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd.

Het bedrag van de arbeidskorting in de IH moet met inachtneming van de belasting- en premieplicht, d.w.z. na beperking van bedrag tot het IB-, AOW-, Anw- en AWBZ-deel waar recht op bestaat, worden vergeleken met de arbeidskorting, eveneens met inachtneming van de belasting- en premieplicht, dat al genoten is in de LH. Is het genoten bedrag in de LH hoger dan het bedrag in de IH, dan bestaat ook in IH recht op dat hogere bedrag. Tegen deze uitspraak wordt geen cassatie ingesteld (zie DB 2013 217).

Van belang hierbij is dat de door het gerechtshof bevolen berekening niet alleen van toepassing is op AOW-gerechtigden maar ook op groepen die om andere reden niet verzekerd zijn voor de AOW of niet verzekerd zijn voor de AWBZ of ANW.

Van Belastingen/Adviesregie is een advies met een plan van aanpak ontvangen.

Beslissing

Gevraagd wordt in te stemmen met het advies (integrale advies zie bijlage).

Na instemming zal de Stas geïnformeerd worden. Daarna kan in- en externe communicatie plaatsvinden.

Advies

- ABS zo snel als mogelijk aanpassen
  (Actiepunt 1. IMB en CAO; einddatum is nog niet bekend. Er wordt op dit moment nog onderhandeld of de aanpassing in release 2013.3 moet komen).
- Ambtshalve herziening van alle aanslagen die vanaf 26 februari 2013 tot moment aanpassing zijn opgelegd m.b.v. een query
  (Actiepunt 2. IMB en CA; einddatum hangt af van actiepunt 1).
  - Van 26 februari tot 20 juni zijn er circa 3.300 aanslagen opgelegd die herzien moeten worden. Naar schatting gaat het hierbij om € 0,3 mln. aan te hoge aanslagen, € 90 per aanslag.

- Toekenning bezwaarschriften die vanaf 26 februari 2013 zijn ontvangen m.b.v. een query. Dit loopt automatisch mee met de tweede bullet; afgesproken is dat de kantoren de bezwaarschriften toewijzen onder mededeling dat de vermindering later komt.
  (Actiepunt 3. Belastingen/kantoren; einddatum hangt af van actiepunt 1).
- Handmatige afhandeling bezwaarschriften die voor 26 februari 2013 zijn ontvangen
  (Actiepunt 4. Belastingen/kantoren; einddatum dd-mm-2013).
    - Vooralsnog zijn er enkele tientallen bezwaarschriften ontvangen.

Ministerie van Financiën

Retour van Minister Stas
d.d. 25/4
Reeds cc aan:

TER BESLISSING

Aan

de Staatssecretaris

UITERLIJK 26 APRIL RETOUR

Directie Directe Belastingen

Inlichtingen

T 070-

F 070-

@minfin.nl

Datum
23 april 2013

Notitienummer
DB/2013/217N

Rubriek
Inkomstenbelasting 2001

Auteur

Kopie aan
PA 2x

Bijlagen

notitie

Aanpassing berekening arbeidskorting

Paraaf de Staatssecretaris 24/4

Via

Via

Via

Medeparaaf

Medeparaaf

Aanleiding

Bij een recente gerechtelijke hofprocedure is gebleken dat de berekening van de arbeidskorting volgens de letter van de wet afwijkt van de beoogde systematiek bij de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 (Wet IB 2001). De inspecteur heeft de bepaling naar de letter van de wet toegepast. Het Hof Arnhem-Leeuwarden heeft de inspecteur niet in het gelijk gesteld en de bepaling uitgelegd conform de bedoeling van de wetgever. Wij zijn het eens met de uitkomst van het Hof en stellen een wetswijziging voor zodat cassatie achterwege kan blijven. Gelet op het cassatietermijn en het aanstaande reces leggen wij u deze beslissing nu voor.

Beslispunt

Gaat u akkoord met het in overeenstemming brengen van de berekening van de arbeidskorting in de Wet inkomstenbelasting 2001 overeenkomstig de doelstelling van wetgever?

Kern

- In bepaalde omstandigheden kan het voorkomen dat de toegekende arbeidskorting in de sfeer van de loonheffingen hoger is dan de arbeidskorting voor de inkomstenbelasting.
- Mede uit doelmatigheidsoverwegingen (minder aanslagen, correcties en administratieve lasten) is ervoor gekozen om onder voorwaarden de toegekende arbeidskorting in de loonbelasting ook in de inkomstenbelasting te volgen. Echter de huidige wettekst heeft niet de beoogde uitwerking.

- Hierdoor wordt in de inkomstenbelasting niet de in de loonbelasting toegekende arbeidskorting toegepast.

Toelichting

- Bij de invoering van de Wet IB 2001 is om doelmatigheidsredenen (minder aanslagen, correcties en administratieve lasten) beoogd dat de toegekende arbeidskorting in de sfeer van de loonheffing wordt gevolgd indien deze hoger is dan de arbeidskorting in de sfeer van de inkomstenbelasting (en het arbeidsinkomen niet hoger is € 40 028 en het bedrag van de arbeidskorting niet meer bedraagt dan € 1723).
- AOW-gerechtigden zijn geen AOW-premie verschuldigd.
- De arbeidskorting wordt toegerekend aan de loonheffing en de premie voor de volksverzekeringen. Indien een persoon niet verzekerd is voor een van die volksverzekeringen of niet belastingplichtig is, heeft hij geen recht op een evenredig deel van de heffingskorting.
- Bij de berekening van de arbeidskorting in de loonheffing – in een situatie dat een AOW-genietende belastingplichtige nog loon uit een dienstbetrekking geniet - heeft de belastingplichtige dan ook geen recht op het AOW-deel van de arbeidskorting.
- Die in de sfeer van de loonheffing toegekende arbeidskorting (zonder het AOW-deel) wordt vergeleken met de berekende arbeidskorting voor de inkomstenbelasting (met AOW-deel). Indien de arbeidskorting in de LB hoger is dan de berekende arbeidskorting in de IB, wordt de arbeidskorting in de LB gevolgd.
- Daarmee worden twee bedragen vergeleken die niet vergelijkbaar zijn omdat die niet op dezelfde manier zijn berekend. Als gevolg van deze onjuiste vergelijking is in genoemde situaties de arbeidskorting in de sfeer van de inkomstenbelasting (op moment van de vergelijking) altijd hoger dan de arbeidskorting in de sfeer van de loonheffing.
- Na de vergelijking wordt uit de in veel gevallen lagere arbeidskorting in de sfeer van de inkomstenbelasting het AOW-deel geëlimineerd.
- Hierdoor kan de arbeidskorting in de sfeer van de inkomstenbelasting (zonder AOW-deel) lager uitvallen dan de arbeidskorting in de sfeer van de loonheffing (zonder AOW-deel). Deze uitkomst is niet beoogd bij de invoering van de Wet IB 2001. Indien wel een juiste vergelijking zou worden toegepast, zou in die situaties wel de in de sfeer van de loonheffing toegekende arbeidskorting ook in de sfeer van de inkomstenbelasting worden toegekend.
- Voorgesteld wordt om de wet zo aan te passen dat bij de vergelijking van de arbeidskorting in de sfeer van de inkomstenbelasting en in de sfeer van de loonheffing in beide gevallen wordt uitgegaan van het bedrag van de arbeidskorting waaruit het AOW-deel is geëlimineerd.
- De voorgestelde aanpassing zou kunnen worden opgenomen in OFM 2014.

Aan: DG-Bel, UB , Fiscaliteit
Van: Belastingen/Adviesregie met input van IMB , PDB , Vaktechniek , LTO
Betreft: Hofuitspraak arbeidskorting oudere werknemers
d.d.: 20 juni 2013

Verzoek

- Op 26 februari jl. heeft het gerechtshof een uitspraak gedaan over de hoogte van de arbeidskorting in de IB in relatie tot de voorheffing in de LH indien geen recht bestaat op het AOW-deel van de arbeidskorting. Het gerechtshof heeft (kortweg) geoordeeld dat de vergelijking met de arbeidskorting in de LH (art. 8.11, lid 2, tweede volzin) opnieuw moet plaatsvinden na toepassing van de artikelen 8.3 tot en met 8.6. De staatssecretaris heeft besloten de wet aan te passen waardoor cassatie achterwege kan blijven (zie DB 2013/217N). Zie de toelichting voor een cijfermatig overzicht van het geschil.
- Verzoek is hoe de Belastingdienst omgaat met deze uitspraak

Conclusie/Advies

- De aanpassing zal zo snel mogelijk in ABS verwerkt worden. Aanslagen IB van alle jaren die na die datum worden opgelegd zullen conform de uitspraak van het gerechtshof worden berekend.
- Daarnaast zullen via een query alle aanslagen die vanaf 26 februari 2013 tot moment aanpassing zijn opgelegd ambtshalve herzien worden conform uitspraak gerechtshof. Van 26 februari tot 20 juni zijn er circa 3.300 aanslagen opgelegd die herzien moeten worden. Het gaat om ruim 1.500 aanslagen IB 2012, 1.100 IB 2011 en de rest IB 2008-2010. Naar schatting gaat het hierbij om € 0,3 mln. aan te hoge aanslagen, € 90 per aanslag.
- Het exact aantal bezwaren dat landelijk is binnengekomen is niet bekend maar zullen er niet meer dan enkele tientallen zijn. Wij adviseren deze als volgt te behandelen:
    1. Ontvankelijke bezwaren van aanslagen die een dagtekening voor 26 februari 2013 hebben worden toegekend en handmatig afgedaan.
    2. Ontvankelijke bezwaren van aanslagen die een dagtekening van 26 februari 2013 of later hebben worden via de query afgedaan. De belastingplichtig krijgt bericht dat het bezwaar is toegekend en zo snel mogelijk in het systeem wordt aangepast, inclusief indicatie van doorlooptijd.
    3. Bezwaren op aanslagen met dagtekening voor 26 februari 2013 die op 26 februari niet meer ontvankelijk waren worden afgewezen. Hier vallen tevens onder alle toekomstige bezwaren of verzoeken tot ambthalve vermindering over aanslagen opgelegd voor 26 februari 2013.
- ABS zal als volgt worden aangepast.

Stel A heeft de AOW-leeftijd bereikt en geniet arbeidsinkomen.
De arbeidskorting in de IB bedraagt na toepassing van de art. 8.3 tot en met 8.7 € 100.
Vervolgens gaan we € 100 vergelijken met de arbeidskorting in de LH.
Stel dat de arbeidskorting in de LH € 90 is. Dan wordt € 100 arbeidskorting verleend.
Stel dat de arbeidskorting in de LH € 110 is, dan wordt € 110 aan arbeidskorting verleend.
Deze € 110 moeten dan nog wel in een IB-deel en een PH-deel worden gesplitst.
Dit gebeurt dan als volgt. Stel dat de eerder berekende arbeidskorting ad € 100 uit de volgende elementen bestaat.
IB-deel € 35
ANW-deel € 5

AWBZ-deel € 60.
De toegekende arbeidskorting volgens LH ad € 110 wordt dan gesplitst in:
IB-deel 110/100 x € 35 = € 39
ANW-deel 110/100 x € 5 = € 5
AWBZ-deel 110/110 x € 60 = € 66.

- Van belang hierbij is dat de door het gerechtshof bevolen berekening niet alleen van toepassing is op ouderen maar ook op groepen die om andere reden niet verzekerd zijn voor de AOW of niet verzekerd zijn voor de AWBZ of ANW. De aanpassing van de arbeidskorting kan niet alleen voor AOW-gerechtigden gerealiseerd worden, maar geldt voor alle personen die voor een of meer volksverzekeringen niet verzekerd zijn. De zeeffunctie die de IB had voor bij de heffing van loonbelasting gemaakte vergissingen, vervalt hierdoor.
- We adviseren dan ook om bij de voorgenomen wetswijziging helder de diverse situaties te schetsen zodat daar later geen misverstand over kan bestaan.
- In juli komen cijfers beschikbaar over de aantallen personen die het in de structurele situatie betreft. Het gaat dan hoofdzakelijk om personen die 65 jaar of ouder zijn en looninkomsten hebben. Dit zijn dan wel het maximale aantal waarbij het fout kan gaan. In werkelijkheid kan de arbeidskorting bij 65-plussers in de LH en IH ook op hetzelfde bedrag uitkomen (bijv. bij regelmatig inkomen). Daarnaast zullen er nog enkele personen met looninkomsten zijn die een vrijstelling voor de AWBZ- en/of ANW-premie hebben.
- In de bijlage treft u een concept bericht voor de beeldkrant.
- Om mogelijk massale bezwaren te voorkomen zouden de voorgenomen acties ook breder via bijvoorbeeld intermediairs en het BECON overleg bekend kunnen worden gemaakt.

Toelichting geschil bij gerechtshof:

Arbeidskorting casus gerechtshof

	Basis voor correctie AOW-deel	Na correctie AOW deel (15,55/33,45 * eerste kolom)
Via Loonheffing	€ 362	€ 168
Via IB	€ 235	€ 111

- Een 65-plusser heeft in 2010 inkomsten uit dienstbetrekking. De inkomsten worden over de maanden niet regelmatig genoten. Periode 1 januari 2010 tot en met 15 juli 2010 € 6.166, periode 17 oktober 2010 tot en met 31 december 2010 € 3.284: totaal € 9.450.
- Door deze onregelmatige inkomensstroom is de bij de LH berekende arbeidskorting hoger dan later bij de IB. De in de loonheffing berekende arbeidskorting wordt cf artikel 8.11 tweede lid onder voorwaarden meegenomen in de IB.
- Daarnaast geldt dat heffingskortingen zoals de arbeidskorting wettelijk zijn onderverdeeld en naar rato van het tarief eerste schijf (33,45%) verdeeld in vier delen, namelijk voor de IB (2,3%), AOW (17,9%), ANW (1,1%) en AWBZ (12,15%). Al naar gelang de belastingplichtige de vier heffingen betaald is er recht op dat deel van de heffingskorting. De 65-plusser heeft bij de vaststelling van de hoogte van de arbeidskorting geen recht op het AOW-deel hiervan aangezien hij voor de AOW-premie is vrijgesteld. Feitelijk krijgt hij dus (33,45%-/-17,90%=15,55%)/33,45% deel van de arbeidskorting.

- De wet had tot 26 februari de volgende uitleg: zie bovenstaande tabel, in de LH is een bedrag van € 168 genoten terwijl uit de IB een hoger bedrag (voor correctie) van € 235 volgt. Het wetsartikel omtrent "meenemen" van de in de LH genoten arbeidskorting naar de LB gaat niet op aangezien het LH bedrag lager was. De wet pakte dan € 235 en corrigeerde dat naar € 111 vanwege het niet betalen van de AOW-premie.
- Het gerechtshof heeft kortweg geoordeeld dat € 235 en € 168 geen vergelijkbare getallen zijn en schrijft nu sinds 26 februari voor om uit te gaan van de feitelijk genoten arbeidskorting (€ 168) en dat af te zetten tegen het in de IB berekende bedrag (€ 111). Aangezien het LB bedrag van € 168 hoger is en er ook aan de overige voorwaarde is voldaan (arbeidsinkomen lager dan € 43.385) mag dit bedrag meegenomen worden in de IB.

Bijlage Concept Beeldkrantbericht

Arbeidskorting voor 65+ met looninkomsten

Den Haag - Door een uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden moeten aanslagen met dagtekening van 26 februari 2013 en daarna ambtshalve worden aangepast.
Op 26 februari 2013 deed het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden uitspraak over de hoogte van de toe te passen arbeidskorting (nummer 12/00447) voor een werknemer ouder dan 65 jaar. In geschil was de vraag of belanghebbende recht had op de door de werkgever toegepaste arbeidskorting of op de in de inkomstenbelasting (herrekende) en vastgestelde arbeidskorting. De werkgever had de arbeidskorting overigens juist toegepast. Zoals vermeld in het beeldkrantbericht van 20 maart oordeelde het Hof dat belanghebbende recht had op de in de loonbelasting toegepaste arbeidskorting (invoegen link naar dit bericht). De staatssecretaris heeft besloten om niet in cassatie te gaan tegen deze uitspraak.

De bovenvermelde uitspraak heeft gevolgen voor een groep belastingplichtigen. ABS wordt hiervoor aangepast. Nieuwe aanslagen van alle voorliggende jaren zullen conform de uitspraak van het Gerechtshof berekend worden. Opgelegde aanslagen met dagtekening 26 februari tot moment aanpassing ABS zullen geautomatiseerd ambtshalve worden verminderd. Bezwaren die aanhangig zijn op de kantoren kunnen als volgt behandeld worden:

1. Ontvankelijke bezwaren tegen aanslagen die een dagtekening voor 26 februari 2013 hebben worden toegekend en handmatig afgedaan.
2. Ontvankelijke bezwaren tegen aanslagen die een dagtekening van 26 februari 2013 of later hebben worden via ABS afgedaan. De belastingplichtig krijgt bericht dat het bezwaar is toegekend en zo snel mogelijk in het systeem wordt aangepast.
3. Bezwaren tegen aanslagen met dagtekening voor 26 februari 2013 die op 26 februari niet meer ontvankelijk waren worden afgewezen. Hier vallen tevens onder alle toekomstige bezwaren of verzoeken tot ambthalve vermindering over aanslagen opgelegd voor 26 februari 2013.

Mochten jullie op dit moment lopende bezwaren over dit onderwerp hebben, of nieuwe bezwaren krijgen, dan kun je ook contact opnemen met [redacted] van de kennisgroep IB niet-winst algemeen.

Kennisgroep IB niet-winst algemeen, Lavaco PH en lavaco's IH en SenE

xxxxxxxxxxxxxxxx