Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum
1 december 2011

Auteur

agenda Overleg MT Belastingdienst

Vergaderdatum en –tijd	5 december 2011, 14:15 – 17:00 uur
Vergaderplaats	Ministerie van Financiën, zaal S2.19
Deelnemers	

Agendapunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Actualiteit
3. Rondvraag
4. Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 21 november 2011 (*bijgevoegd*)
5. Kadernota (*stukken bijgevoegd,*)
6. Concernrapportage (*stukken bijgevoegd,*)
7. Schendingen integriteit (*notitie bijgevoegd,*)
8. P&O dienstverlening aan derden (*stukken bijgevoegd,*)
9. Accountnamenbeleid Belastingdienst sociale media (*notitie bijgevoegd,*)
10. MOU's (*notitie bijgevoegd,*)
11. Komende week/weken:
    - Agenda's komende week (*worden verspreid met het weekbericht*)
12. Terugkoppelingen/mededelingen

1893682 02201

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

21 november 2011

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
47.01	T	[redacted] en [redacted] lichten MT in over stavaza Toeslagen. Opmerkingen: - risico's verschuiven van systeem naar bedrijfsonderdelen; - stas is geïnformeerd; - is, zie vraag minister, uitkomst berekening op individueel niveau correct? Ja, RAD heeft gekeken en er zijn overal outputcontroles; - planning: burgerportaal open 7/12; burgers zien hun gegevens 8/12; - nog onzekerheid over effect vervanging certificaat bij Logius voor A oude versies XP? Wat ziet de burger? [redacted] zoekt uit; foutmelding zou voldoende zijn; A - autorisaties balies geregeld? [redacted] beziet; - wat zijn risico's buiten de directe scope van het programma (verrekening, website, ……)? B N.a.v. melding [redacted] dat nieuwe website niet medio november live gaat omdat eerst een aantal issues moet worden opgelost, besluit MT dat nieuwe website pas in gebruik genomen wordt na live gaan NTS, tenzij …… [redacted] en [redacted] overleggen over het "tenzij"	[redacted] [redacted]
47.02		MT bespreekt de commotie die is ontstaan door het blog-incident. [redacted] zal tijdens de Dag van de Invordering op 22 november aandacht besteden aan het personeelsbeleid. De tekst zal aan de MT-leden worden toegezonden. Voorts zal de top 50 met dit onderwerp openen	√
47.03	B	Academie: medezeggenschap verzoekt in faculteit "per kleur" OR-lid op te nemen. MT stemt daarmee in	√
47.04	B	MT besluit aan COR-leden iPad ter beschikking te stellen. Elk bedrijfsonderdeel regelt dit voor de desbetreffende COR-leden. iPads voor OR-leden ter beoordeling van dienstonderdelen zelf	√
47.05	T	Vervolg op 45.02: gesprek over connectpeople enz. in voorjaar 2012	√
47.06	B A	MT bespreekt memo vertaalbeleid. Verruiming op zich akkoord, maar we gaan generiek alleen in het Engels vertalen. Voor specifieke groepen of specifieke belangen kan incidenteel in het Duits worden vertaald. [redacted] legt besluitvorming vast in één A4 dat als hèt vertaalbeleid van de BD kan worden gehanteerd	[redacted]
47.07		MT bespreekt notitie "Visie op digitale dienstverlening aan bedrijven". Opmerkingen: - notitie beschrijft vooral "ist-situatie"; verdere uitwerking is nodig; - voor burgers en bedrijven dezelfde voorzieningen is belangrijk	

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

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
		uitgangspunt van BD; - ook aandacht voor toezichtsaspecten; - marktontwikkelingen nauwlettend volgen (modernisering betalingsverkeer, broker voor facturering voor ZZP'ers, werken in de cloud); vraag is of rol fiscaal dienstverlener gaat afnemen.	√
	B	Activiteiten moeten terugkomen in Bedrijfsplannen; prioritering via portfolio	
47.08	**T**	Onvolkomenheden ARK: drie aandachtspunten. Tekst over testen moet aangepast: in 2011 zouden nog niet alle ketens VTA hebben ingevoerd. Rolverdeling [redacted]/[redacted] t.a.v. onvolkomenheden IV is duidelijk	√
47.09	**T**	MT neemt kennis van memo Belastingplan 2012. [redacted] bedankt medewerkers die eraan hebben bijgedragen en complimenteert hen met het resultaat. Stas heeft zich sterk gemaakt voor BD	√

Ministerie van Financiën

TER BESLUITVORMING

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum
1 december 2011

Auteur

memo

Kadernota 2012-2016

Inleiding

Hierbij zend ik u de Kadernota 2012-2016 ter besluitvorming in het MT Belastingdienst van 5 december aanstaande.

Onderdeel van de besluitvorming over aan de Kadernota 2012-2016 zijn de formatie 2012, de Huisvestingsnota 2012-2016 en de concernportfolio 2012 (staat separaat op de agenda). De Huisvestingsnota is meegezonden. De formatie 2012 zal in dit memo nader worden toegelicht.

Beslispunt

Het MT Belastingdienst stelt de Kadernota 2012-2016 vast en daarmee de formatie 2012 en de Huisvestingsnota 2012-2016.

Kadernota 2012-2016

Beeld 2012

Alle dienstonderdelen hebben een begrotingsvoorstel ingediend op basis waarvan de Kadernota is opgesteld. In de Kadernota is aangegeven hoe we komen tot een sluitende begroting voor 2012.

De budgetvraag lag € 112 mln. hoger dan het beschikbare kader. Het grootste deel van de problematiek betreft de bouwsteen personeel, namelijk € 84 mln. Een deel hiervan ad € 38 mln. betrof claims van zowel de Belastingregio's (ca. € 28 mln.) als de Beltel (ca. € 10 mln.). De Belastingregio's claimen financiering voor een groot deel van de overbezetting omdat deze naar verwachting in het jaar 2012 niet zodanig verminderd kan worden dat de financiële kaders gehaald kunnen worden. De Beltel claimt financiering van extra personeel (formatie uitbreiding) voornamelijk omdat er meer telefonie (verwacht wordt dan de formatie aan kan. Dat is overigens ook voor beiden in 2011 gebleken door een overschrijding van hun begroting.
In het Overleg is besloten – met het oog op het kunnen sturen op een realistisch budget (motivatie) - dat aan beide dienstonderdelen voor 2012 taakstellend een budget suppletie wordt verstrekt van 80% van de problematiek: voor de Belastingregio's komt dat neer op € 22,5 mln.; voor de belastingTelefoon

€ 8 mln. Deze budget suppletie wordt voor een deel[1] gedekt door de personeelsbudgetten van dienstonderdelen waar geen overbezetting aan de orde is[2], te korten: een solidariteitskorting van 2,5% van het personeelsbudget (exclusief vergoedingen/toeslagen, etc.). Daarbij geldt dat:

- deze dienstonderdelen onderbezetting aanhouden: geen externe instroom op vacatures;
- de gewenste doorstroom van personeel vanuit dienstonderdelen met overbezetting, zal centraal worden gefaciliteerd: het budget wordt dan zo nodig opgehoogd (reductie solidariteitskorting);.
- externe instroom is alleen mogelijk in het kader van de Investeringsagenda SPP;
- de Belastingregio's en de BelastingTelefoon zullen maatregelen nemen om binnen het taakstellende kader te blijven.

Daarnaast worden binnen de bouwsteen personeel reserveringen voor implementatiekosten grote projecten (w.o. NTS) en middelen voor de investeringsagenda SPP (€ 25 mln. in de jaren 2012 t/m 2014) aangehouden. Een kasschuif op het IXB kader maakt de inpassing van deze reserveringen mogelijk.

Ook binnen de bouwsteen IV is sprake van een hogere vraag dan beschikbaar, namelijk € 19 mln.; binnen de bouwsteen IV zijn concrete maatregelen geïnventariseerd die worden verwerkt in de kaders. Er staat nog voor € 6 mln. aan te nemen maatregelen open; B/CIE treedt in overleg met opdrachtgevers over de prioritering. Uitgangspunt is dat de vraag uiteindelijk past binnen het beschikbare kader van de bouwsteen.
Verder was op de bouwsteen Huisvesting & Facilitair een tekort van € 6 mln. waarvoor binnen de bouwsteen maatregelen zijn genomen.

Bij het beeld voor 2012 gelden risico's/dreigingen. Deze zijn beschreven in de Kadernota. Indien hieruit tegenvallers voortvloeien, zullen we de inpassing daarvan op dat moment bezien.

Beeld na 2012
Het beeld vanaf 2013 laat een fors tekort zien (zie centraal kader in Kadernota). De oorzaak is dat de taakstelling (Spoor II) nog voor een groot deel moet worden ingevuld. Zodra maatregelen ter invulling van de taakstelling zijn geaccordeerd (wetsaanpassing in TK), zullen de besparingen worden ingeboekt op de kaders van de dienstonderdelen. Het tekort zal dan teruglopen.

Formatie 2012
In het formatiecoördinatorenoverleg is een dienstbreed voorstel voor de formatie 2012, dat past binnen het beschikbare budgettaire kader, uitgewerkt. Hierin zijn de dienstbreed te gebruiken spelregels, normen en middelloonsommen meegenomen. Per dienstonderdeel is aan de hand van de SPP's en rekening houdend met (onderlinge) mutaties een totaalbeeld van de formatie 2012 opgesteld.

In de volgende tabel is de formatie 2012 voor vast personeel per dienstonderdeel op totaalniveau verwerkt. In de bijlage is een gedetailleerd overzicht per dienstonderdeel opgenomen.

[1] Het resterende saldo wordt gedekt vanuit het centrale kader.
[2] De solidariteitskorting geldt voor de Douane, Toeslagen, Centrale Administratie, FIOD, DGBel, B/CIE, B/CFD en B/CKC.

Formatie 2012 Vast personeel	*In FTE*
Belastingregio's	15.153
Douane	4.740
Toeslagen	659
B/CA	1.619
Belastingtelefoon	813
FIOD	1.117
DGBel	205
CAO	1.441
CIE	1.021
CFD	1.238
CKC (ex. buitenland)	429
CKC - Buitenland	19
Totalen	*28.454*

Bij de formatie 2012 gelden de volgende punten.

- De formatie wordt vastgesteld door het MT Belastingdienst.
- Randvoorwaarde is dat de totale formatie financierbaar is binnen het beschikbare budgetkader. Budgethouders zijn verantwoordelijk om de bezetting op/binnen de formatie te brengen/houden.
- Mutaties in formatie (ook onderling; budget gaat met mens mee) worden verwerkt. Als onderdeel van de budgetbrieven zal een actueel, meerjarig overzicht van de formatiestanden worden verstrekt. Deze standen vormen de basis voor de maandrapportages.
- Voor het boeken in de personeelsadministratie gelden afspraken om dit op een eenduidige en gestandaardiseerde wijze te doen.
- Het formatiecoördinatorenoverleg zal de te gebruiken spelregels bewaken.
- De beperking van externe instroom blijft in 2012 van kracht. Externe instroom (inclusief tijdelijke dienstverbanden) kan alleen plaatsvinden met toestemming van de
- Uitzendwerk steeds verder afbouwen door de inzet van boventallige medewerkers.

In de formatie 2012 zijn alle nu bekende mutaties verwerkt, zo ook die als gevolg van het Belastingplan 2012 en aanverwante wetsvoorstellen (inclusief enkele aanpassingen naar aanleiding van behandeling in de TK) en digitalisering van het verkeer met belastingplichtigen (beide ter invulling van Spoor II).
NB. Ten aanzien van een tweetal wijzigingen op het Belastingplan 2012, te weten 'uitzondering 1 rekeningnummer kinderopvang' en 'Overnameholding' worden de budgetten en daarmee de formatie van de betrokken dienstonderdelen later aangepast.

Vervolgens wordt de formatie vertaald naar personeelsbudgetten in euro's (zoals wordt gepresenteerd in de Kadernota 2012-2016).

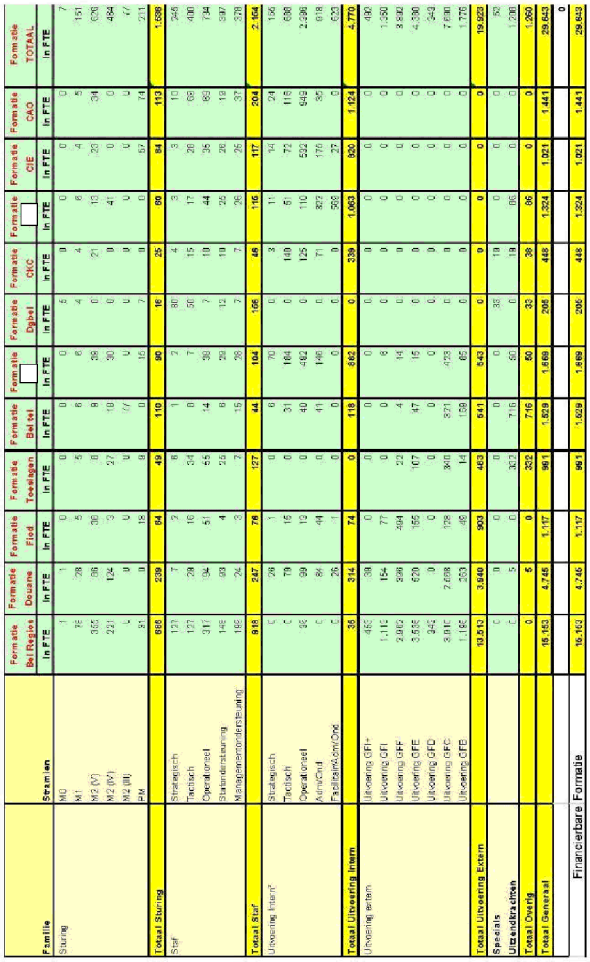
Opbouw personeelsbudgetten (Eigen personeel)	Formatie 2012	Middel-loonsom	Totale loonsom (1)	Bijzonder belonen (2)	Vergoedingen (3)		Ambtsjubilea (4)	Totaal personeelsbudget (1)+(2)+(3)+(4)
	In FTE	*In €*	*In €*	*In €*	*% van (1)*	*In €*	*In € 1.00*	*In €*
Belastingregio's	15.153	62.064	940.454.009	2.879.070	0,25	2.351.135	4.377.072	950.061.286
Douane	4.740	54.150	256.671.730	900.600	6,20	15.913.647	950.887	274.436.864
Toeslagen	659	53.745	35.418.045	125.210	0,25	88.545	92.004	35.723.804
B/CA	1.619	61.056	98.849.169	307.610	0,40	395.397	273.401	99.825.576
Belastingtelefoon	813	44.247	35.972.977	154.470	0,25	89.932	22.588	36.239.967
FIOD	1.117	68.256	76.241.680	212.230	2,50	1.906.042	250.737	78.610.689
DGBel	205	96.218	19.724.761	38.950	0,25	49.312	66.213	19.879.236
CAO	1.441	70.131	101.058.222	273.790	0,25	252.646	230.867	101.815.525
CIE	1.021	65.947	67.331.625	193.990	1,55	1.043.640	230.867	68.800.122
CFD	1.238	48.559	60.116.448	235.220	1,00	601.164	132.424	61.085.256
CKC (ex. buitenland)	429	70.194	30.113.237	81.510	0,40	120.453	94.129	30.409.329
CKC - Buitenland	19	67.105	1.275.000	3.610	0,00	0	0	1.278.610
Totalen	*28.454*		*1.723.226.903*	*5.406.260*		*22.811.914*	*6.721.189*	*1.758.166.266*

Een aantal dienstonderdelen krijgt naast formatiebudget voor eigen personeel ook budget voor uitzendkrachten[3]. Het aantal FTE's voor uitzendkrachten en het bijbehorende budget zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Opbouw budget Uitzendkrachten	Aantal	Kosten per FTE	Budget UZK
	In FTE	*In €*	*In €*
UZK			
Douane	5	47.000	235.000
Toeslagen	332	46.000	15.272.000
B/CA	50	47.000	2.350.000
Belastingtelefoon	716	47.000	33.652.000
CFD	86	43.000	3.698.000
Totalen	*1.189*		*55.207.000*

[3] Deze uitzendkrachten worden ingezet op werkzaamheden waarbij sprake is van bijv. piekmomenten; flexibiliteit is van belang. De inzet van uitzendkrachten op deze werkzaamheden is als doelmatig te beschouwen.

Bijlage: Overzicht formatie 2012



Familie	Seamen	Formatie Bel Regies In FTE	Formatie Douane In FTE	Formatie Fiod In FTE	Formatie Toeslagen In FTE	Formatie Belast In FTE	Formatie [redacted] In FTE	Formatie Digaut In FTE	Formatie CNC In FTE	Formatie [redacted] In FTE	Formatie CIE In FTE	Formatie CAO In FTE	Formatie TOTAAL In FTE
Sturing	MD	1	1	0	0	0	0	5	4	0	0	0	7
	M1	16	28	5	5	6	6	4	4	6	4	5	151
	M2 (V)	365	69	30	8	9	29	0	21	13	20	34	630
	M2 (IV)	221	124	13	27	10	30	0	0	41	0	0	494
	M2 (III)	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
	P&K	31	0	15	9	0	15	2	0	0	0	14	231
Totaal Sturing		**668**	**239**	**64**	**49**	**110**	**90**	**16**	**25**	**60**	**64**	**113**	**1,698**
Stef	Strategisch	123	7	2	6	1	2	30	4	3	3	13	246
	Tactisch	127	29	16	34	0	7	56	15	17	26	68	400
	Operationeel	317	94	51	55	14	38	7	10	44	35	83	734
	Standondersteuning	146	83	4	25	8	29	12	10	25	26	19	387
	Managementondersteuning	166	24	3	7	15	15	7	7	26	25	37	378
Totaal Stef		**918**	**247**	**76**	**127**	**44**	**104**	**106**	**46**	**116**	**117**	**204**	**2,104**
Uitvoering Intern*	Strategisch	0	29	1	0	6	70	0	3	11	14	24	156
	Tactisch	0	79	15	6	31	164	0	149	51	72	115	686
	Operationeel	95	99	19	0	40	492	0	125	110	502	949	2,396
	Admi/Ondl	0	86	44	0	41	146	0	71	307	170	95	618
	Facilitair&Comm/Ond	0	26	1	0	0	0	0	0	555	27	0	633
Totaal Uitvoering Intern		**95**	**314**	**74**	**0**	**118**	**872**	**0**	**339**	**1,053**	**890**	**1,184**	**4,770**
Uitvoering Extern	Uitvoering GFI+	485	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	490
	Uitvoering GFI	1,115	154	77	0	0	6	0	0	0	0	0	1,350
	Uitvoering GFF	2,902	336	294	22	4	14	0	0	0	0	0	3,832
	Uitvoering OFE	3,558	629	185	167	47	115	0	0	0	0	0	4,330
	Uitvoering GFD	345	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	345
	Uitvoering GFC	3,611	2,608	128	340	371	423	0	0	0	0	0	7,680
	Uitvoering OFE	1,105	253	46	14	159	65	0	0	0	0	0	1,770
Totaal Uitvoering Extern		**13,513**	**3,840**	**903**	**463**	**641**	**643**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**19,923**
Specials		0	0	0	0	0	0	38	19	0	0	0	50
Uitzendkrachten		0	5	0	0	0	60	0	19	86	0	0	1,200
Totaal Overig		**0**	**5**	**0**	**322**	**716**	**60**	**38**	**38**	**86**	**0**	**0**	**1,250**
Totaal Generaal		**15,193**	**4,745**	**1,117**	**961**	**1,629**	**1,689**	**298**	**448**	**1,254**	**1,071**	**1,441**	**29,843**
													0
Financierbare Formatie		15,193	4,745	1,117	961	1,629	1,689	298	448	1,254	1,071	1,441	29,843

Kadernota 2012-2016

MT-versie

Gericht op
houdbare financiële kaders

Belastingdienst,
December 2011

Inhoudsopgave

1. Inleiding ... 3
2. Totaalbeeld 2012 ... 3
3. De Bouwstenen ... 5
3.1 Algemeen ... 5
3.2 Bouwsteen Personeel (primair proces) ... 8
3.3 Bouwsteen Materieel (primair proces) ... 10
3.4 Bouwsteen IV (voortbrenging en levering) ... 12
3.5 Bouwsteen Huisvesting en Facilitair ... 14
3.6 Bouwsteen Kennis en Communicatie ... 17
3.7 Bouwsteen Overig ... 19
3.8 Centraal budgetkader ... 20
4 Ontvangstentaakstelling ... 21
Bijlage 1: Financiële bedrijfsvoeringprincipes 2012 ... 22
Bijlage 2: Overzicht formatie 2012 ... 23

1893682 02201

1. Inleiding

De Kadernota 2012-2016 weerspiegelt de financiële besluitvorming over de apparaatbudgetten van de Belastingdienst voor het jaar 2012. De budgetvraag van de dienstonderdelen is verwerkt in de bouwstenen, waarna binnen de bouwstenen maatregelen zijn getroffen en/of keuzes zijn gemaakt om budgetvraag en beschikbaar kader in lijn te brengen. Hierna worden het totaalbeeld en de budgettoedeling aan de afzonderlijke bouwstenen weergegeven.

In deze kadernota zijn meerjarig zowel de beschikbare kaders als de toedeling daarvan opgenomen. De toegedeelde kaders wat betreft de jaren 2013-2016 die zijn opgenomen in de tabellen bij de bouwstenen, zijn *indicatief*; ze vormen geen onderdeel van de besluitvorming.

2. Totaalbeeld 2012[1]

In onderstaande tabel[2] wordt het totaalbeeld van de financiële kaders 2012 weergegeven.

Totaalbeeld 2012	Beschikbaar	Vraag	Verschil	Maatregelen / dekking	Saldo
Bouwsteen Personeel	1.592.867	1.677.345	-84.478	84.478	0
Bouwsteen Materieel	105.343	107.955	-2.612	2.612	0
Bouwsteen IV (voortbrenging & Levering)	404.817	424.306	-19.489	19.489	0
Bouwsteen Huisvesting & Facilitair	380.203	385.860	-5.656	5.656	0
Bouwsteen Kennis & Communicatie	87.835	88.071	-236	236	0
Bouwsteen Overig	133.148	133.148	0	0	0
Bouwsteen centraal budgetkader	120.758	57.237	63.521	-63.521	0
Totaal	**2.824.972**	**2.873.922**	**-48.951**	**48.950**	**0**

Aannames/opmerkingen

- De totale vraag voor 2012 ligt ca. € 112 mln. hoger dan het beschikbare kader. Om een sluitend beeld te kunnen presenteren, zijn maatregelen nodig. Voor € 63 mln. zijn daartoe centrale middelen ingezet die deels beschikbaar zijn gekomen via een kasschuif op het IXB kader. De maatregelen voor het resterende tekort van € 49 mln. zijn opgenomen bij de diverse bouwstenen in hoofdstuk 3.

- De aansluiting tussen het externe kader (IXB) en het intern beschikbare kader is als volgt.

Aansluiting extern kader 2012 - intern kader 2012	
Extern kader MN 2012	2.778.608
Te verwerken mutaties	
Kasschuif NS/P-direkt	-20.000
Loon- en prijsbijstelling 2012	10.628
Renteclaim EU	6.300
Griffierechten	15.000
Belastingplan/OFM 2012	17.953
Desaldering apparaatsontvangsten	12.500
SEPA	PM
Overig	3.983
Beschikbaar intern kader	2.824.972

[1] Tenzij anders vermeld, zijn de bedragen in de tabellen zoals opgenomen in dit document in duizenden euro's (x € 1.000).
[2] Afrondingsverschillen zijn mogelijk.

1893682 02201

- In de Kadernota is rekening gehouden met een aantal budgetmutaties op IXB. Naast reguliere externe compensatie voor loon- en prijsontwikkeling (€ 11 mln.) claimen we externe financiering voor een renteclaim van de Europese Commissie (€ 6,3 mln.), voor de extra uitvoeringskosten voortvloeiend uit het Belastingplan 2012 (en aanverwante wetsvoorstellen) en voor hogere uitgaven aan griffierechten als gevolg van een wetsvoorstel van het ministerie van Veiligheid en Justitie (€ 15 mln.). Ook voor de uitgaven in 2012/2013 voor het project SEPA zal een claim worden ingediend; aangezien nu nog niet duidelijk is wat de benodigde middelen zullen zijn, is deze mutatie nog niet in de kaders verwerkt.
  Ten aanzien van een tweetal wijzigingen op het Belastingplan 2012, te weten 'uitzondering 1 rekeningnummer kinderopvang' en 'Overnameholding' worden de budgetten, en daarmee de formatie van de betrokken dienstonderdelen, later aangepast. Er geldt nog een PM voor

- De besparingsverliezen Spoor II (zie 3.1) in 2012 ad € 24 mln. worden binnen het beschikbare kader opgevangen. De lijn is dat de Belastingdienst hiervoor in latere jaren compensatie ontvangt (via meeropbrengsten van vereenvoudiging wetgeving); deze compensatie wordt ingezet om de – uitgestelde – investeringen in het 'Nieuwe werken' en datacenters voor een deel op te vangen.

- Er is rekening gehouden met het ophogen van de raming voor apparaatsontvangsten op IXB ad € 12,5 mln. Tegenover deze ontvangsten staan uitgaven; in de uitgavenkaders zijn deze verwerkt.

- Binnen de kaders (centraal en binnen de bouwstenen) zijn enkele reserveringen opgenomen, zoals voor implementatiekosten NTS, investeringsagenda SPP, uitgaven Arbo en diverse bijdragen (P-Direkt, DWR, etc.).

- Gezien de aflopende kaders en de aanwezige risico's is een strakke financiële sturing noodzakelijk om de kaders structureel houdbaar te maken. In bijlage 1 zijn de financiële bedrijfsvoeringprincipes wat betreft de Belastingdienst opgenomen. Deze zijn aangescherpt op het punt van (concernbrede) programmabudgetten; ook hier is de budgethouder – conform de gebruikelijke systematiek– verantwoordelijk.

Risico's/dreigingen bij het beeld

Deze Kadernota laat voor 2012 een sluitend beeld zien. Hierbij zijn kanttekeningen te plaatsen. Er zijn maatregelen nodig dit te realiseren. Daarnaast zijn risico's/dreigingen aan de orde waarvan een aantal hieronder zijn opgenomen. Meevallers zullen hard nodig zijn om – wanneer deze zich effectueren - tegenvallers op centraal niveau op te kunnen vangen.

- De meerjarenkaders na 2012 laten nog een tekort zien. Dit tekort loopt op tot ruim € 100 mln. in 2016. Voornaamste oorzaak is de oplopende taakstelling Spoor II die nog niet volledig is ingevuld met taakvermindering. Daarnaast is ook sprake van een tekort op het 'reguliere' kader. Bij de kadernotavoorbereiding voor 2013 zullen nadere maatregelen nodig zijn.

- Besparingsverliezen taakstelling Spoor II na 2012; er treden besparingsverliezen op ten aanzien van dat deel van de taakstellingen dat wordt ingevuld door vereenvoudiging van wetgeving en/of taakvermindering. Deze besparingsverliezen kunnen we niet of nauwelijks dekken binnen de beschikbare kaders. Ook hierbij zal de lijn zijn dat in het geval besparingsverliezen – deels – binnen het kader worden opgevangen, hiervoor in latere jaren compensatie wordt gevraagd.

- Afbouw personele capaciteit; om – structureel - binnen de budgettaire kaders te kunnen uitkomen, zal zeker in 2012 afbouw van de personele capaciteit noodzakelijk zijn; 2012 is daarvoor als een cruciaal jaar te beschouwen. Het Programmabureau MLTP biedt ondersteuning om de afbouw ook daadwerkelijk te realiseren.

1893682 02201

- Extra uitgaven Toeslagen; in het beeld is rekening gehouden met uitzendkrachten kantoor Rijswijk (€ 17 mln.) en met implementatiekosten NTS (o.a. beheerst implementeren) voor ca. € 30 mln. Het 'live' gaan van NTS kan gevolgen hebben die we nu niet kunnen voorzien.

- Een stijging van de pensioenpremies – er wordt gesproken over 2% - levert de Belastingdienst een tegenvaller op van ca. € 15 mln. Ook de ontwikkeling van de lonen op basis van een nieuw te sluiten CAO is onduidelijk (en daarmee al dan niet volledige looncompensatie).

- Verder is de impact van een stijgend rijksbegrotingstekort en de politieke besluitvorming daarover onduidelijk; extra bezuinigingen zijn niet uit te sluiten.

3. De Bouwstenen

3.1 Algemeen

3.1.1 Invulling Taakstellingen (Spoor I & II)

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

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

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

Spoor II (totaal € 153 mln. in 2015 e.v.) betreft aanpassing van (fiscale) wetgeving die o.a. leidt tot vereenvoudiging in de uitvoering en/of taakvermindering bij de Belastingdienst. Een deel van Spoor II is nu ingevuld (€ 73 mln. vanaf 2016) met besprangen vanuit het Belastingplan/OFM 2012, digitalisering en invoering van de blanco accijnszegels. Deze besparingen zijn verwerkt in de kaders.

Invulling Taakstelling Spoor II	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
(A) Totaal Spoor II	41.860	96.310	130.779	153.132	153.132	153.132	153.132
Invulling							
Belastingplan 2012 (zie onder)	7.410	27.680	29.540	29.540	29.540	29.540	29.540
Digitalisering	7.624	15.248	22.871	30.495	40.119	40.119	40.119
Blanco accijnszegels	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
(B) totaal invulling	18.034	45.928	55.411	63.035	72.659	72.659	72.659
Saldo (A) - (B)	*23.826*	*50.383*	*75.368*	*90.097*	*80.473*	*80.473*	*80.473*

Het resterende deel van Spoor II - € 80 mln. - is nog niet verwerkt in de budgetkaders van de dienstonderdelen; in de tabellen bij de bouwstenen zijn hiervoor pm'en opgenomen. Zodra duidelijk is welke maatregelen zijn genomen, zullen de te realiseren besparingen bij de betrokken dienstonderdelen worden ingeboekt. Aangezien de taakstellingen wel volledig zijn ingeboekt op het externe kader (IXB) ontstaat een negatief aansluitingsverschil met het interne kader. Dit is volledig zichtbaar gemaakt in het centrale kader (zie 3.8).

1893682 02201

De Belastingdienst gaat de – samenhang tussen de – realisatie van de plannen en maatregelen ter invulling van de taakstellingen (zowel Spoor I als Spoor II) de komende jaren met het oog op structureel houdbare kaders, op dienstonderdeelniveau monitoren. Alle dienstonderdelen rapporteren over de voortgang van de realisatie van de maatregelen; dit zal onderdeel worden van de reguliere P&C cyclus (4-maands rapportages).

3.1.2 Personeelsbudgetten

Per dienstonderdeel is aan de hand van de SPP's en rekening houdend met (onderlinge) mutaties en beschikbaar kader, een totaalbeeld van de formatie 2012 opgesteld; in bijlage 2 is deze opgenomen. Aan de hand van de middelloonsommen is het budget bepaald. Het budget voor diverse toelagen/vergoedingen (bv. TOD voor Douane/FIOD, doorwerkbonus,), ambtsjubilea en bijzonder belonen is verwerkt in de toegekende budgetten. Het budget voor bijzonder belonen is €190 per formatie FTE. De budgetten voor toelagen/vergoedingen zijn bepaald aan de hand van realisatiecijfers over 2011. Verder is het budget voor ambtsjubilea gebaseerd op de personeelsgegevens.

Onderstaande tabel geeft de berekening van de personeelsbudgetten voor 2012 weer.

Opbouw personeelsbudgetten (Eigen personeel)	Formatie 2012	Middel-loonsom	Totale loonsom (1)	Bijzonder belonen (2)	Vergoedingen (3)		Ambtsjubilea (4)	Totaal personeelsbudget (1)+(2)+(3)+(4)
	In FTE	*In €*	*In €*	*In €*	*% van (1)*	*In €*	*In € 1.00*	*In €*
Belastingregio's	15.153	62.064	940.454.009	2.879.070	0,25	2.351.135	4.377.072	950.061.286
Douane	4.740	54.150	256.671.730	900.600	6,20	15.913.647	950.887	274.436.864
Toeslagen	659	53.745	35.418.045	125.210	0,25	88.545	92.004	35.723.804
B/CA	1.619	61.056	98.849.169	307.610	0,40	395.397	273.401	99.825.576
Belastingtelefoon	813	44.247	35.972.977	154.470	0,25	89.932	22.588	36.239.967
FIOD	1.117	68.256	76.241.680	212.230	2,50	1.906.042	250.737	78.610.689
DGBel	205	96.218	19.724.761	38.950	0,25	49.312	66.213	19.879.236
CAO	1.441	70.131	101.058.222	273.790	0,25	252.646	230.867	101.815.525
CIE	1.021	65.947	67.331.625	193.990	1,55	1.043.640	230.867	68.800.122
CFD	1.238	48.559	60.116.448	235.220	1,00	601.164	132.424	61.085.256
CKC (ex. buitenland)	429	70.194	30.113.237	81.510	0,40	120.453	94.129	30.409.329
CKC - Buitenland	19	67.105	1.275.000	3.610	0,00	0	0	1.278.610
Totalen	*28.454*		*1.723.226.903*	*5.406.260*		*22.811.914*	*6.721.189*	*1.758.166.266*

In dit beeld is uitgegaan van een loonstijging van 0,6% en is rekening gehouden met een verhoging van de pensioenpremies (werkgeversdeel) per 1-1-2012 (0,25%). Wanneer de percentages hoger zijn, levert dit een tegenvaller op. Over het opvangen daarvan, zullen we dan besluiten.

Budgettering vindt plaats op basis van formatie. Externe instroom bij onderdelen is afhankelijk van de mate van uitstroom of doorstroom naar plaatsen die door uitzendkrachten worden vervuld en is *alleen* mogelijk als er op concernniveau financiële ruimte is en na goedkeuring DGBel.

De in de bouwstenen (zie hierna) opgenomen meerjarige personeelsbudgetten zijn – zoals eerder aangegeven – indicatief; elk jaar zullen de budgetten worden herijkt op basis van de dan actuele inzichten over formatie, middelloonsommen, etc[3].

Een aantal dienstonderdelen krijgt naast formatiebudget voor eigen personeel ook budget voor uitzendkrachten[4]. De berekening van de budgetten 2012 hiervoor zijn in onderstaande tabel opgenomen.

[3] De jaarlijkse uitgaven voor ambtsjubilea variëren. Elk jaar zal het benodigde budget per dienstonderdeel worden bepaald.
[4] Deze uitzendkrachten worden ingezet op werkzaamheden waarbij sprake is van bijv. piekmomenten; flexibiliteit is van belang. De inzet van uitzendkrachten op deze werkzaamheden is als doelmatig te beschouwen.

1893682 02201

Opbouw budget Uitzendkrachten	Aantal *In FTE*	Kosten per FTE *In €*	Budget UZK *In €*
UZK			
Douane	5	47.000	235.000
Toeslagen	332	46.000	15.272.000
B/CA	50	47.000	2.350.000
Belastingtelefoon	716	47.000	33.652.000
CFD	86	43.000	3.698.000
Totalen	*1.189*		*55.207.000*

3.1.3 FTE gebonden budgetten

De wijzigingen in het kader van Verantwoord begroten[5] zijn in de Kadernota verwerkt. De belangrijkste wijzigingen betreffen de FTE gebonden uitgaven (uitsplitsen naar personeel en materieel) en inhuur externen (alles onder personeel).

De verdeling van de FTE gebonden uitgaven (de rugzak) naar personele en materiële uitgaven is €700 - €405[6]; deze normen gelden per FTE eigen personeel o.b.v. formatie. Net als in de Kadernota 2011-2015 wordt voor uitzendkrachten de norm gesteld op 50% van de norm voor eigen personeel. Wat betreft overige inhuur wordt geen FTE gebonden budget toegekend.
De normen worden dienstbreed gebruikt, tenzij anders vermeld. In de uitvoering zal worden bezien of - op basis van opgedane ervaring - herverdeling tussen personele en materiële uitgaven nodig is.

3.1.4 Budget reis & verblijf

Verantwoord begroten heeft ook gevolgen voor de wijze waarop budget voor uitgaven reis & verblijf wordt toegekend. Uitgaven woon-werkverkeer worden personele uitgaven; uitgaven voor dienstreizen blijven materiële uitgaven. Daarnaast is besloten de NS Businesscard binnen de Belastingdienst per 1 januari 2012 in te voeren. Het budget hiervoor evenals het budget voor OV abonnementen wordt belegd bij B/CFD.

Elk dienstonderdeel zal uiteindelijk nog wel een budget krijgen voor de reis- en verblijfkosten die via SAP gaan. Het betreft dan o.a. de kosten eigen vervoer, parkeerkosten, verblijfkosten, reiskosten buitenland e.d.

Aangezien de uitsplitsing welk deel van het budget naar B/CFD gaat en welk deel bij de onderdelen achterblijft op dit moment nog niet kan worden bepaald, wordt vooralsnog het gehele reiskostenbudget van alle dienstonderdelen geplaatst op de bouwsteen Overig. In het eerste kwartaal van 2012 zal een voorstel voor verdeling van het budget in het [redacted]-Overleg worden ingebracht. Na goedkeuring zullen de budgetten per budgetbrief worden toegekend.
B/CFD zal de realisaties op deze budgetten bewaken en hierover rapporteren in de concernrapportage.

De opbouw van het totale budget reis & verblijf is opgenomen in onderstaande tabel. Op basis van realisaties 2011 zal worden bezien of herijking van dit budget nodig is.

[5] Naar aanleiding van de wens van de Tweede Kamer om de begrotingen van departementen transparanter te maken, zijn onder de noemer 'Verantwoord begroten' een aantal wijzigingen doorgevoerd. Dit betreft ook de financiële paragraaf in de begroting IXB. Ook de Belastingdienst zal in de begroting een nadere uitsplitsing moeten geven van zijn apparaatsbudget. Daarnaast wijzigt ook de labelling van enkele uitgaven: van materieel naar personeel.
[6] Ten aanzien van de Douane wordt een hogere norm gebruikt van € 1200 per FTE voor FTE gebonden personele uitgaven en € 675 voor de FTE gebonden materiële uitgaven. De reden hiervoor zijn o.a. hogere uitgaven voor periodieke keuringen (van personeel) en hogere uitgaven voor FTE gebonden hulpmiddelen (beschermende kleding, handschoenen, e.d.).

1893682 02201

Opbouw budget R&V	2012	2013	2014	2015	2016
Uit kaders					
Uit bouwsteen Materieel	47.920	47.810	47.438	46.934	46.907
Uit bouwsteen IV - B/CAO	2.162	2.098	2.026	1.966	1.886
Uit bouwsteen IV - B/CIE	1.532	1.485	1.440	1.391	1.342
Uit bouwsteen Huisvesting & Fac.	1.986	1.871	1.751	1.632	1.632
Uit bouwsteen H&F - kosten ticket printer	6.949	6.949	6.949	6.949	6.949
Uit bouwsteen K&C - CKC	1.189	1.170	1.150	1.150	1.150
AF: Dekking meerkosten wagenpark	-641	-641	-641	-641	-641
Totaal	*61.097*	*60.742*	*60.113*	*59.381*	*59.226*

3.2 Bouwsteen Personeel (primair proces)

In de bouwsteen Personeel zijn de personele uitgaven van de primaire dienstonderdelen opgenomen. De personeelsbudgetten zijn berekend zoals aangegeven in paragraaf 3.1.2. In de bouwsteen zijn verder de budgetten voor externe inhuur per dienstonderdeel opgenomen. Zoals voorgeschreven vanuit Verantwoord Begroten, betreft het uitgaven voor zowel uitzendkrachten als inhuur van consultants/specialisten e.d.

De FTE-gebonden personele uitgaven zijn bepaald aan de hand van de norm van € 700 per FTE eigen personeel en € 350 per FTE uitzendkracht. Daarbij opgeteld zijn budgetten voor extra uitgaven (specials) voor bijvoorbeeld opleidingen.

Binnen de bouwsteen worden reserveringen gevormd voor implementatiekosten NTS, de investeringsagenda SPP/Programmabureau en sociaal flankerend beleid.

De bouwsteen Personeel ziet er als volgt uit:

1893682 02201

Bouwsteen Personeel	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal beschikbaar kader (A)	1.653.672	1.605.611	1.585.910	1.557.901	1.550.595
Vraag					
Eigen personeel (incl. vergoedingen/TOD, bijz. belonen, ambtsjub.):					
Belastingregio's	950.061	938.774	933.423	924.950	921.631
Belastingregio's - budgetsuppletie	22.500				
Douane	274.437	274.100	271.303	268.607	268.448
Douane - solidariteitskorting	-6.417				
Toeslagen	35.724	32.862	32.239	32.077	32.113
Toeslagen - solidariteitskorting	-885				
B/CA	99.826	96.934	95.085	94.136	93.933
B/CA - solidariteitskorting	-2.471				
Belastingtelefoon	36.240	36.728	36.623	36.519	36.758
FIOD	78.611	78.831	78.531	77.803	77.780
FIOD - solidariteitskorting	-1.906				
DGBel	19.879	19.415	18.901	18.495	18.493
DGBel - solidariteitskorting	-493				
Inhuur externen:					
Douane - UZK	235	235	235	235	235
Toeslagen - UZK	15.272	11.730	7.728	4.140	4.094
Toeslagen - overig	1.050	1.000	1.000	1.000	1.000
B/CA - UZK	2.350	2.350	2.350	2.350	2.350
B/CA - overig	1.700	1.600	1.500	1.500	1.500
BelastingTelefoon - UZK	33.652	29.813	29.279	28.757	28.514
Belastingtelefoon - budgetsuppletie	8.000				
DGBel	875	800	750	700	700
FTE gebonden:					
Belastingregio's	10.607	10.394	10.249	10.071	9.951
Douane	5.690	5.637	5.536	5.438	5.391
Toeslagen	578	512	475	448	444
B/CA	1.151	1.108	1.078	1.058	1.047
Belastingtelefoon	820	788	774	760	754
FIOD	782	778	768	755	749
DGBel	144	139	134	130	129
Specials (niet inhuur externen)					
Belastingregio's	763				
Belastingregio's - B/CN	3.881	3.881	3.881	3.881	3.881
Douane	1.034				
Toeslagen	1.222				
B/CA	806				
Belastingtelefoon	0				
FIOD	2.136				
DGBel	285				
Meerjarig kader		6.203	6.067	9.091	5.701
Reserveringen/nog toe te delen					
Externe inhuur - Implementatiekosten grote projecten	26.536	18.000	15.000	15.000	15.000
Investeringsagenda SPP's/programmabureau	25.000	25.000	25.000		
Mob./SFB/[redacted]O	4.000	8.000	8.000	20.000	20.000
Totaal vraag (B)	1.653.672	1.605.611	1.585.910	1.557.901	1.550.595
Verschil (A) - (B)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Maatregelen/keuzes					
Problematiek Belastingregio's: reductie 20%	Verwerkt in vraag				
Problematiek BelatingTelefoon: reductie 20%	Verwerkt in vraag				
Solidariteitskorting	Verwerkt in vraag en Kader				
Reductie Mob./SFB/[redacted]O	Verwerkt in vraag				
Financiering uit centraal kader	Verwerkt in kader				
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Kernpunten

- Er is de komende jaren geen ruimte voor formatie-uitbreiding omdat de beschikbare kaders dat niet toestaan. Dienstonderdelen kunnen in onderling overleg wel formatie en bijbehorend budget overdragen (kaderneutraal).

1893682 02201

- De toegekende budgetten op basis van formatie wat betreft de Belastingregio's en de BelastingTelefoon zijn niet toereikend. Bij de Belastingregio's verwachten een gemiddelde overbezetting in 2012 van ca. 450 FTE (€ 28 mln.). Bij de BelastingTelefoon is het telefonieaanbod toegenomen, waardoor – tijdelijk – meer inzet van capaciteit nodig is (€ 10 mln.). Voor beide dienstonderdelen geldt dat voor 2012 taakstellend een budget suppletie wordt verstrekt van 80% van de problematiek: voor de Belastingregio's komt dat neer op € 22,5 mln.; voor de belastingTelefoon € 8 mln.
  Deze budget suppletie wordt voor een deel[7] gedekt door de personeelsbudgetten van dienstonderdelen waar geen overbezetting aan de orde is[8], te korten: een solidariteitskorting van 2,5% van het personeelsbudget (exclusief vergoedingen/toeslagen, etc.). Daarbij geldt dat:
  - deze dienstonderdelen onderbezetting aanhouden: geen externe instroom op vacatures;
  - de gewenste doorstroom van personeel vanuit dienstonderdelen met overbezetting, zal centraal worden gefaciliteerd: het budget wordt dan zo nodig opgehoogd (reductie solidariteitskorting);.
  - externe instroom is alleen mogelijk in het kader van de Investeringsagenda SPP;
  - de Belastingregio's en de BelastingTelefoon zullen maatregelen nemen om binnen het taakstellende kader te blijven.

- Voor de formatie wat betreft IM is vorig jaar bij Kadernota 2011 voor het concern een plafond vastgesteld; (tijdelijke) formatie uitbreiding i.v.m. extra werkzaamheden kan dan alleen door het schuiven met capaciteit tussen IM afdelingen. Het is van belang dat vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd. De [redacted] zal begin 2012 een voorstel doen wat betreft de inzet van IM capaciteit op basis van de vastgestelde concernportfolio.

- De formatie uitbreiding binnen de FIOD van 34 FTE in 2012 oplopend tot 44 FTE in 2014 e.v. als gevolg van het Programma Afpakken, wordt gefinancierd uit opbrengsten derden. De FIOD krijgt hiervoor een ontvangstentaakstelling van ruim € 3 mln. in 2012 oplopend tot ruim € 4 mln. in 2014 e.v.

- De dienstonderdelen die een inzet kennen van uitzendkrachten (BelTel, Toeslagen en B/CA) wordt gevraagd maximale inspanning te (blijven) leveren om het werk zo veel als mogelijk te verleggen van uitzendkrachten naar eigen personeel; dit geldt ook andersom voor leverende dienstonderdelen. Wanneer eigen personeel instroomt, kan – indien nodig – compensatie worden gevraagd. Het Programmabureau zal deze beweging stimuleren en op realisatie gaan sturen.

3.3 Bouwsteen Materieel (primair proces)

De materiële budgetten voor de primaire dienstonderdelen zijn opgebouwd uit FTE gebonden materiële uitgaven, specials/concernbrede budgetten en investeringen (Douane en FIOD). De FTE gebonden budgetten zijn bepaald op basis van normen per FTE (formatie): € 405 per FTE eigen personeel en € 202,50 per FTE uitzendkracht.

Voor de specials geldt dat een deel vanaf 2012 onder personele uitgaven zal vallen. Het betreft extra budgetten (boven de norm voor de rugzak) voor opleidingen en inhuur externen. Dit deel is overgeheveld naar de bouwsteen personeel.

Voor de investeringen in de detectiemiddelen (treinscan, Smartgate) is in 2009 externe financiering beschikbaar gesteld. Dit betreft geoormerkte budgetten; ze zijn separaat opgenomen.

[7] Het resterende saldo wordt gedekt vanuit het centrale kader.
[8] De solidariteitskorting geldt voor de Douane, Toeslagen, Centrale Administratie, FIOD, DGBel, B/CIE, B/CFD en B/CKC.

1893682 02201

De bouwsteen Materieel ziet er als volgt uit:

Bouwsteen Materieel	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	209.671	201.312	200.073	200.073	200.073
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	-12.950	-12.765	-12.230	-12.956	-12.956
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties:					
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Kasschuif detectiemiddelen (smartgate; Douane)	5.455	4.284			
Kasschuif mobiele scanners (inv. Douane)	4.000				
VJN: Doorbelasting RCN (reservering BCN)	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
Naar LNV toezicht/handhaving richtlijn 92/75/EEG (Bel.regio's)	-39	-39	-39	-39	-39
Centralisatie ICT Middelen (DGBel)	-46	-46	-46	-46	-46
Centralisatie mobiele telefoonkosten (DGBel)	-62	-62	-62	-62	-62
Verdeling taakstelling DRZ naar opdrachtgever Douane	-8	-16	-23	-27	-27
Van SZW kosten uitvoer FTE verordening 883/2004 (Bel.regio's)	78	78	78	78	78
Renteclaim EU (Douane)	6.300				
Ovh. naar CFD/BDV van BelTel - voorlichtingsmateriaal (specials BelTel)	-1.200	-1.200	-1.200	-1.200	-1.200
Overboeking Categoriemanagement: w.o. Kluwer/SDU naar B/CKC (DGBel)	-24.918	-24.918	-24.918	-24.918	-24.918
Van DGBel naar B/CA Gemeenschappelijk Intake: KvK	2.700	2.700	2.700	2.700	2.700
Van DGBel naar B/CA Gemeenschappelijk Intake: KvK	-2.700	-2.700	-2.700	-2.700	-2.700
OVB van SZW - KOT - naar B/T	160	160	160	160	160
programmabudget Platform Versterking Vaktechniek - van DGBel naar CKC	-120	-120	-120	-120	-120
Reis & Verblijf - naar Bouwsteen overig	-47.920	-47.810	-47.438	-46.934	-46.907
Digitalisering - Belastingregio's materieel	-316	-633	-949	-1.265	-1.582
Digitalisering - B/CA materieel	-19	-38	-56	-75	-94
Belastingplan 2012 - afschaffen eurovignet (B/CA)		-500	-500	-500	-500
Naar bs personeel - verschuiving deel FTE gebonden uitgaven	-19.770	-19.356	-19.014	-18.660	-18.464
Naar bs personeel - verschuiving deel specials (inhuur/opleidingen)	-9.871	-9.603	-9.317	-9.091	-8.901
Naar bs personeel - deel reservering BCN (personele uitgaven)	-3.881	-3.881	-3.881	-3.881	-3.881
Reservering C2000 naar centraal kader	-1.200	-1.200	-1.200	-1.200	-1.200
Totaal beschikbaar kader (A)	105.343	85.648	81.317	81.336	81.414
Vraag					
FTE gebonden (materieel):					
Belastingregio's	6.139	*6.012*	*5.928*	*5.825*	*5.756*
Douane	3.201	*3.174*	*3.116*	*3.061*	*3.034*
Toeslagen	331	*307*	*285*	*266*	*263*
B/CA	662	*634*	*616*	*605*	*599*
Belastingtelefoon	474	*456*	*448*	*440*	*436*
FIOD	452	*450*	*445*	*437*	*433*
DGBel	83	*81*	*78*	*76*	*75*
Specials/Programmabudgetten					
Belastingregio's	3.995				
Douane (inclusief renteclaim EU)	26.211				
Toeslagen	379				
B/CA	13.207				
Belastingtelefoon	11.797				
FIOD	6.207				
DGBel	10.118				
Belastingregio's - B/CN	6.128	*4.541*	*4.541*	*4.541*	*4.541*
Meerjarig kader specials		*63.832*	*61.934*	*60.431*	*59.165*
Investeringen					
Douane - detectiemiddelen smartgate	11.700	*4.284*			
Douane - regulier	3.680	*1.428*	*3.476*	*5.205*	*6.661*
FIOD	580	*450*	*450*	*450*	*450*
Totaal vraag (B)	105.343	*85.648*	*81.317*	*81.336*	*81.414*
Verschil (A) - (B)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Maatregelen/keuzes					
Generieke korting op aanvraag specials	Verwerkt in vraag (-2.612)				
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Kernpunten

- De budgetvraag voor specials ligt boven het beschikbare kader. Mede gezien de realisaties op specials in 2011 (deze laten in het algemeen een lichte onderuitputting zien), is de budgetvraag per dienstonderdeel generiek gekort. De dienstonderdelen zullen aangeven op welke posten zij deze korting verwerken. Onderstaande tabel geeft een overzicht; in het beeld van de bouwsteen zijn de correcties al toegepast.

1893682 02201

Verdeling budget specials 2012	
Beschikbaar	75.485
Belastingregio's	4.922
Douane	21.670
Toeslagen	2.743
B/CA	16.257
Belastingtelefoon	12.205
FIOD	8.632
DGBel	11.668
Totaal aanvraag	78.097
Saldo	**-2.612**
Nucleaire detectie uit vraag Douane	verwerkt in vraag
Maatregelen	
Algemene korting (naar rato)	
Belastingregio's	165
Douane	725
Toeslagen	92
B/CA	544
Belastingtelefoon	408
FIOD	289
DGBel	390
Resterend saldo	**0**

- Voor Belastingdienst/Carbisch Nederland (B/CN) is in 2012 een bedrag van € 7,1 mln. - en structureel € 6,5 mln. - beschikbaar op de bouwsteen. Het beeld op basis van de begroting van B/CN is dat in 2012 € 10 mln. nodig is; het betreft de uitvoeringskosten voor de regio B/CN en projectkosten BES in 2012. Structureel is naar verwachting € 8,4 mln. per jaar nodig. Het kader voor B/CN is hiervoor taakstellend opgehoogd en uitgesplitst naar personele (€ 3,9 mln.) en materiële uitgaven (in 2012 € 6,1 mln., daarna per jaar €4,5 mln.).

3.4 Bouwsteen IV (voortbrenging en levering)

Het kader van de bouwsteen IV (voortbrenging en levering) wordt door de [redacted] verdeeld naar de dienstonderdelen B/CIE en B/CAO. Daarnaast wordt budget gereserveerd ten behoeve van innovaties (o.a. de [redacted] Agenda) en begeleiding/ondersteuning VTA; het budget wordt vrijgegeven op basis van onderbouwde plannen. De kostenreductiedoelstellingen 2012 zijn verwerkt.

De bouwsteen IV ziet er als volgt uit:

1893682 02201

Bouwsteen IV (Voortbrenging en Levering)	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kademota 2011)	410.955	405.210	403.549	407.649	407.649
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	-8.519	-4.914	-5.393	-11.633	-11.633
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Loonbijstelling 2011 (Alsnog toegekend)	1.002	860	732	665	656
Loonbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Ophogen reservering DWR (4000-2536)	-1.464	-1.464	-1.464	-1.464	-1.464
Digitalisering - B/CIE - reductie FTE (BR's, B/CA)	-37	-74	-111	-148	-185
Gevolgen Belastingplan 2012 *incl. wijzigingen)	7.363	-1.286	-1.350	-1.350	-1.350
Reis & Verblijf (1500/FTE) - CAO - naar bouwsteen overig	-2.162	-2.098	-2.026	-1.966	-1.886
Reis & Verblijf (1500/FTE) - CIE - naar bouwsteen overig	-1.532	-1.485	-1.440	-1.391	-1.342
Van BS P - Bijz. belonen/ambtsjub. CAO	505	490	473	459	440
Van BS P - Bijz. belonen/ambtsjub. CIE	425	412	399	386	372
Naar bs P - Solidariteitskorting (O besluit)	-1.720				
Totaal beschikbaar kader (A)	404.817	395.650	393.369	391.207	391.257
Vraag					
B/CAO					
Eigen personeel	101.816	*99.415*	*96.570*	*94.262*	*90.997*
Budget suppletie ivm overbezetting	10.905	*7.500*	*5.000*	*2.500*	*2.500*
Inhuur externen	28.680	*28.680*	*28.680*	*28.680*	*28.680*
FTE gebonden personele uitgaven - opleidingen	3.603	*3.497*	*3.377*	*3.276*	*3.144*
FTE gebonden personele uitgaven - overig	1.009	*979*	*945*	*917*	*880*
FTE gebonden materiële uitgaven	584	*566*	*547*	*531*	*509*
Reis & Verblijf	Naar bouwsteen Overig				
Uitbesteding derden	40.000	*30.000*	*30.000*	*30.000*	*30.000*
B/CIE					
Eigen personeel	68.800	*67.119*	*65.450*	*63.592*	*61.720*
Solidariteitskorting (2,5%)	-1.720				
Inhuur externen	20.000	*20.000*	*20.000*	*20.000*	*20.000*
FTE gebonden personele uitgaven - opleidingen	2.403	*2.476*	*2.400*	*2.318*	*2.237*
FTE gebonden personele uitgaven - overig	715	*693*	*672*	*649*	*626*
FTE gebonden materiële uitgaven	414	*401*	*389*	*376*	*362*
Reis & Verblijf	Naar bouwsteen Overig				
Investeringen	50.000	*50.000*	*50.000*	*50.000*	*50.000*
PPI	1.000	*1.000*	*1.000*	*1.000*	*1.000*
Uitbesteding derden	5.000	*5.000*	*5.000*	*5.000*	*5.000*
Overige bedrijfskosten	90.500	*90.500*	*90.500*	*90.500*	*90.500*
Porti & papier	38.000	*38.000*	*38.000*	*38.000*	*38.000*
Correctie BD-bescheiden (dekking uit bouwsteen Overig)	*-47.600*	*-47.600*	*-47.600*	*-47.600*	*-47.600*
Uitfasering Powerbuilder/Sybase	PM	*PM*	*PM*	*PM*	*PM*
budget					
Innovatiebudget (o.a. Agenda; nader te onderbouwen)	5.000	*5.000*	*5.000*	*5.000*	*6.380*
Ov. uitgaven (splitsen tussen CIE en CAO)	3.400	*3.400*	*3.400*	*3.400*	*3.400*
VTA	1.800				
Totaal vraag (B)	424.306	*406.626*	*399.330*	*392.401*	*388.336*
Verschil (A) - (B)	**-19.489**	***-10.976***	***-5.961***	***-1.195***	***2.921***
Maatregelen/keuzes					
B/CIE - Onderhoud Hardware/software	2.000				
B/CIE - Reductie opleidingen CIE	150				
B/CIE - Prioritering opdrachtgevers	PM				
B/CAO - reductie inhuur	2.640				
B/CAO - reductie uitbestedingen	6.000				
Reductie Innovatiebudget	2.500				
Nog te nemen maatregelen (IV)	6.199	*10.976*	*5.961*	*1.195*	*-2.921*
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	***0***	***0***	***0***	***0***

Kernpunten

- De formatie in 2012 van B/CAO is lager dan de verwachte bezetting in 2012. Het personeelsbudget wordt bepaald op basis van de formatie en is dus niet toereikend. Hiervoor is een budget suppletie opgenomen die binnen de bouwsteen gedekt wordt. B/CAO neemt maatregelen om formatie en bezetting in lijn te brengen.

- Voor het bepalen van de FTE gebonden budgetten voor B/CAO en B/CIE geldt een afwijkende norm wat betreft opleidingen. De oorzaak daarvan is dat de opleidingsbehoefte vooral bestaat uit ICT opleidingen die alleen geleverd worden door externe partijen. Dit in combinatie met de afwijkende aard van de opleidingen leidt tot hogere uitgaven. Als norm voor opleidingen wordt dan € 2.500 per FTE gebruikt. Voorts worden voor B/CIE en B/CAO de concernbrede normen voor FTE gebonden budgetten toegepast.

- De aan de uitvoering van het concernportfolio verbonden uitgaven maken deel uit van de bouwsteen IV. In de begroting betreft het uitgaven voor personele capaciteit (eigen personeel en inhuur) en uitbesteding derden. Uitgangspunt is dat het concernportfolio wordt gedekt binnen de beschikbare middelen (plafond). Een sluitend concernportfolio is onderdeel van de onderhavige financiële besluitvorming over 2012.

- De projectkosten voor NTS in 2012 (€ 48 mln. betreft IV aanbod) worden ingepast in de beschikbare kaders van de bouwsteen.

- Onder de vraag is 'uitfasering Powerbuilder/sybase' opgenomen. Er zijn nog geen bedragen vermeld. Voor de uitfasering zijn uitgaven nodig. De uitfasering zal structureel besparingen opleveren. Op basis van onderbouwde plannen waarin ook de financiële gevolgen aan de orde komen, zal in de besluitvorming de financiële inpassing worden bezien.

- De [redacted] Belastingdienst zal op basis van een goedgekeurde business case per (groot) project een budgetbrief verstrekken aan de [redacted] waaronder het desbetreffende project valt. Dit taakstellende budget zal worden vastgelegd in de SAP projectadministratie.

- Om de productiviteit te bevorderen, worden opdrachten alleen uitgevoerd volgens het optimale tijdpad (en niet via het 'snelste pad').

3.5 Bouwsteen Huisvesting en Facilitair

De bouwsteen Huisvesting en Facilitair bestaat uit 3 onderdelen, te weten huisvesting, programmabudget basisdienstverlening en programmabudget facilitair. De budgetvraag voor huisvesting is onderbouwd in de Huisvestingsnota 2012-2016.

Het onderdeel Huisvesting zien er als volgt uit:

1893682 02201

H&F: onderdeel Huisvesting	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	225.396	225.382	230.124	230.124	230.124
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	0	-1.500	-7.000	-7.000	-8.657
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Lagere gebruikersvergoeding i.v.m. Doc-Direkt	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800
Taakstelling RGD (Lagere tarieven!)	-298	-1.093	-2.364	-3.159	-3.340
Digitalisering - reductie FTE (BR's, B/CA)	-482	-965	-1.447	-1.930	-2.412
Oploop Taakstelling na 2015 (Spoor I) - bijdrage RGD					-5.000
Oploop Taakstelling na 2015 (Spoor I) - investeringen					-2.025
Totaal beschikbaar kader (A)	222.816	220.024	217.513	216.235	206.890
Vraag (uit HVN 2012-2016 v5.2)					
Gebruiksvergoeding RGD	166.822	*166.822*	*166.822*	*166.822*	*161.822*
Overloopprojecten	30.591	*13.386*	*21.328*	*8.038*	*5.938*
Nieuwe projecten	3.500	*3.650*	*1.750*	*1.750*	*1.750*
Programma-uitgaven regulier	18.665	*14.505*	*13.330*	*15.605*	*13.930*
Programma-uitgaven Overig (Douane, IV, Belastingregio's)	3.710	*1.561*	*1.836*	*1.736*	*1.736*
Investeringsbudget nieuwe projecten		*20.100*	*12.447*	*22.284*	*21.714*
Totaal vraag (B)	223.288	*220.024*	*217.513*	*216.235*	*206.890*
Verschil (A) - (B)	**-472**	***0***	***0***	***0***	***0***
Maatregelen/keuzes					
Te nemen maatregelen (w.o. afstoten huurpanden)	472				
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***

Kernpunten

- Het beschikbaar kader bij het onderdeel Huisvesting is gekort met de gevolgen van digitalisering (zie bijlage 1). Om binnen beschikbaar kader te blijven zal de B/CFD in 2012 voor een bedrag van € 0,5 mln. aan stuurmaatregelen nemen door o.a. het afstoren van huurpanden.

- De Belastingdienst wil de organisatie van zijn administratieve processen, toezicht en dienstverlening verder optimaliseren en moderniseren. Enerzijds door een inhoudelijke en geografische concentratie van de administratieve processen en anderzijds door een flexibele invulling van toezicht en dienstverlening door ambulante medewerkers. Deze ontwikkelingen zijn een logische voortzetting van het reeds bestaande beleid en zullen in de (nabije) toekomst gevolgen hebben voor de eigen huisvesting. Het Ministerie van BZK (regiehouder rijkshuisvesting) zal per regio masterplannen gaan opstellen voor de rijkshuisvesting. Binnen de context van deze masterplannen zullen we tot een optimalisering van de huisvestingsvoorraad van de Belastingdienst en het Rijk gaan komen. Met deze ontwikkelingen is nog geen rekening gehouden in het beeld zoals opgenomen in de Huisvestingsnota 2012-2016.

Het onderdeel programmabudget basisdienstverlening zien er als volgt uit:

H&F: onderdeel Programmabudget BDV	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	137.331	137.166	137.163	137.163	137.163
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	10.620	8.740	6.860	5.480	5.480
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Loonbijstelling 2011 (Alsnog toegekend)	330	283	241	219	216
Loonbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Ovh. naar CFD/BDV van BelTel - voorlichtingsmateriaal	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200
Verschuiving van P naar M (Doc-Direkt)	-2.800	-2.800	-2.800	-2.800	-2.800
M uitgaven Doc Direkt	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600
Overdracht taken van Toeslagen naar [redacted] (Heerlen), BCS SW	-258	-258	-258	-258	-258
Reis & Verblijf (1500/FTE) - naar bouwsteen overig	-1.986	-1.871	-1.751	-1.632	-1.632
Wagenparkbeheer - exploitatie - toename uit reis&verblijf	641	641	641	641	641
Digitalisering - reductie FTE (BR's, B/CA)	-333	-666	-1.000	-1.333	-1.666
Schuif 2013 --> 2012 wagenparkbeheer - investeringen	2.076	-2.076			
Ticketprinter naar reis & verblijf	-6.949	-6.949	-6.949	-6.949	-6.949
Van BS P - Bijz. belonen/ambtsjub.	368	361	355	350	344
Naar bs P - Solidariteitskorting ([redacted]D besluit)	-1.503				
Totaal beschikbaar kader (A)	143.336	138.371	138.302	136.680	136.338
Vraag					
Eigen personeel	61.085	*60.439*	*59.811*	*59.205*	*58.618*
Solidariteitskorting (2,5%)	-1.503				
Inhuur externen - UZK	3.698	*3.698*	*3.698*	*3.698*	*3.698*
Inhuur externen - Overig	1.000	*1.000*	*1.000*	*1.000*	*1.000*
FTE gebonden personele uitgaven (€700/FTE)	897	*882*	*868*	*854*	*841*
FTE gebonden materiële uitgaven (€405/FTE)	519	*510*	*502*	*494*	*486*
Reis & Verblijf	Naar bouwsteen Overig				
Programmabudgetten					
Beveiliging	6.329	*6.329*	*6.329*	*6.329*	*6.329*
Catering (automaten en restaurants)	5.551	*5.551*	*5.551*	*5.551*	*5.551*
Huisvesting en omgeving	7.580	*7.580*	*7.580*	*7.580*	*7.580*
Kantoorbenodigdheden	2.454	*2.454*	*2.454*	*2.454*	*2.454*
Milieuzorg (energie, water en afval)	15.679	*15.679*	*15.679*	*15.679*	*15.679*
Schoonmaak	10.262	*10.262*	*10.262*	*10.262*	*10.262*
Vergaderservice	1.015	*300*	*300*	*300*	*300*
Werkplekinrichting	330	*330*	*330*	*330*	*330*
Enveloppen, voorlichtingsmateriaal	1.220	*1.220*	*1.220*	*1.220*	*1.220*
DIV-voorzieningen	300	*300*	*300*	*300*	*300*
Archiefdiensten DocDirekt	4.252	*4.252*	*4.252*	*4.252*	*4.252*
Materiaal scanstraat	200	*200*	*200*	*200*	*200*
Postverzorging op locatie	1.300	*1.300*	*1.300*	*1.300*	*1.300*
Categoriemanagement Post	200	*200*	*200*	*200*	*200*
Bedrijfsmaatschappelijk werk	119	*119*	*119*	*119*	*119*
Kaartmanagement	109	*109*	*109*	*109*	*109*
BHV-middelen	1.989	*1.989*	*1.989*	*1.989*	*1.989*
Professionalisering FMIS	360	*360*	*360*	*360*	*360*
Professionalisering DHH	280	*280*	*280*	*280*	*280*
Kwaliteitscontroles	100	*100*	*100*	*100*	*100*
Landelijke kosten	490	*490*	*490*	*490*	*490*
SENA (uitzendrechten Buma/Stemra)	81	*81*	*81*	*81*	*81*
Digi-Inkoop (voorheen EB&F)	1.500	*1.500*	*1.500*	*1.500*	*1.500*
Wagenparkbeheer - exploitatie	7.222	*7.222*	*7.222*	*7.222*	*7.222*
Wagenparkbeheer - investeringen	9.687	*5.535*	*6.919*	*6.919*	*6.919*
Digitalisering - reductie FTE (BR's, B/CA) - te verwerken	-333	*-666*	*-1.000*	*-1.333*	*-1.666*
Totaal vraag (B)	143.972	*139.605*	*140.005*	*139.044*	*138.103*
Verschil (A) - (B)	**-636**	**-1.234**	**-1.703**	**-2.364**	**-1.765**
Maatregelen/keuzes					
Schuif 2013 --> 2012 wagenparkbeheer - investeringen	Verwerkt in kader (2076 van 2013 naar 2012)				
Wagenparkbeheer - exploitatie - toename uit reis&verblijf	Verwerkt in kader (641 structureel)				*1.765*
Te nemen maatregelen (CFD)	636	*1.234*	*1.703*	*2.364*	
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	***0***	***0***	***0***	***0***

Kernpunten

- De kosten van de uitbreiding van het wagenpark zullen de komende jaren worden terugverdiend in lagere reiskosten. Een jaarlijks bedrag van € 641.000 wordt van het budget reis- en verblijfkosten overgeboekt naar onderdeel Basisdienstverlening. Deze lijn zal vanaf nu worden gevolgd.

1893682 02201

- In 2012 zit er een piek in de vervangingsinvesteringen van het wagenpark. Deze piek zal worden voorgefinancierd uit het centrale kader en in 2013 weer terugvloeien (schuif van € 2,1 mln.).

Het onderdeel programmabudget facilitair zien er als volgt uit:

H&F: onderdeel Programmabudget Facilitair	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	15.419	15.419	15.419	15.419	15.419
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	0	0	0	0	0
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Kerstpakketten	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350
AF: Digitalisering - Uitfaseren antwoordnummers					-2.000
Totaal beschikbaar kader (A)	16.769	16.769	16.769	16.769	14.769
Vraag					
Porto	13.000	*13.000*	*13.000*	*13.000*	*11.000*
Dienstkleding	2.900	*2.900*	*2.900*	*2.900*	*2.900*
Duurzaamheid	1.000	*1.000*	*1.000*	*1.000*	*1.000*
Arbo	350	*350*	*350*	*350*	*350*
Kerstpakketten	1.350	*1.275*	*1.200*	*1.150*	*1.100*
Totaal vraag (B)	18.600	*18.525*	*18.450*	*18.400*	*16.350*
Verschil (A) - (B)	**-1.831**	***-1.756***	***-1.681***	***-1.631***	***-1.581***
Maatregelen/keuzes					
Dienstkleding Belastingregio's	400	*400*	*400*	*400*	*400*
Ophogen kader Porto	1.000				
Te nemen maatregelen (CFD)	431	*1.356*	*1.281*	*1.231*	*1.181*
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	***0***	***0***	***0***	***0***

3.6 Bouwsteen Kennis en Communicatie

De bouwsteen Kennis en Communicatie bestaat uit 2 onderdelen, te weten kennis en communicatie en buitenland. Het onderdeel kennis en communicatie is opgebouwd uit het apparaatsbudget voor B/CKC, de programmabudgetten voor o.a. opleidingen (Z1) en voorlichting die aan CKC worden verstrekt, en het budget voor categoriemanagement (SDU, Kluwer, etc.; budget wordt belegd bij DGBel).

Als dienstonderdelen behoefte hebben aan producten of diensten die niet in het standaardpakket zijn opgenomen, zullen de 'out of pocket' uitgaven door B/CKC worden doorbelast aan het vragende dienstonderdeel. Deze extra vraag is niet opgenomen in de bouwsteen. Het betreft o.a. opleidingen IV.

Het onderdeel kennis en communicatie zien er als volgt uit:

1893682 02201

K&C	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	52.487	52.441	52.442	52.442	52.442
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	2.693	1.386	79	-1.228	-1.228
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Loonbijstelling 2011 (Alsnog toegekend)	166	142	121	110	109
Loonbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
VJN: Overplaatsing digitale nieuwsvoorziening	2.397	1.225	1.260		
Categoriemanagement: w.o. Kluwer/SDU	24.918	24.918	24.918	24.918	24.918
besparing vermeldingen Telefoongids	-82	-82	-82	-82	-82
Taakstelling DWM (lagere tarieven)	-48	-90	-158	-199	-204
Budget ORMIT	800				
Duaal accountants	735	825	800		
Platform Versterking Vaktechniek - van DGBel naar CKC	120	120	120	120	120
Digitalisering - reductie FTE (BR's, B/CA)	-69	-137	-206	-275	-344
Gevolgen Belastingplan 2012	1.550				
Reis & Verblijf - naar bouwsteen Overig	-1.189	-1.170	-1.150	-1.150	-1.150
Van BS P - Bijz. belonen/ambtsjub.	176	169	166	163	160
Naar bs P - Solidariteitskorting (O besluit)	-753				
Totaal beschikbaar kader (A)	83.901	79.747	78.310	74.819	74.741
Vraag					
Eigen personeel	30.409	*29.580*	*29.244*	*28.920*	*28.606*
Solidariteitskorting (2,5%)	-753				
Inhuur externen	1.535	*1.500*	*1.500*	*1.250*	*1.250*
FTE gebonden budget - Personeel	300	*289*	*284*	*278*	*273*
FTE gebonden budget - Materieel	174	*167*	*164*	*161*	*158*
Reis en verblijf	Naar bouwsteen overig				
Ov. Personele en mat. Uitgaven (nader te onderbouwen)	2.408	*2.300*	*1.750*	*1.440*	*1.440*
Programmabudgetten					
Platform Versterking Vaktechniek	120	*120*	*120*	*120*	*120*
Uitbesteden (deel)opleidingen	3.383	*3.200*	*3.100*	*3.000*	*3.000*
Inhuur opleiders/trainers	1.237	*1.200*	*1.200*	*1.200*	*1.200*
Conferenties en seminars	611	*580*	*540*	*500*	*500*
Opmaak en vormgeving	545	*525*	*500*	*500*	*500*
Datacommunicatie overig (onderhoud apparatuur)	426	*400*	*400*	*400*	*400*
Uitbesteding werkzaamheden derden	4.032	*3.800*	*3.600*	*3.500*	*3.500*
Voorlichtingskosten	6.931	*6.900*	*6.900*	*6.500*	*6.500*
Werkzaamheden agv Belastingplan 2012	1.550				
Overige programmauitgaven	3.763	*3.290*	*3.001*	*2.721*	*2.721*
Programmabudgetten					
Categoriemanagement (SDU, Kluwer. Etc.)	27.315	*26.143*	*26.178*	*24.918*	*24.918*
Totaal vraag (B)	83.987	*79.994*	*78.480*	*75.408*	*75.086*
Verschil (A) - (B)	**-86**	***-247***	***-171***	***-589***	***-345***
Maatregelen/keuzes					
Te nemen maatregelen (CKC)	86	*247*	*171*	*589*	*345*
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	***0***	***0***	***0***	***0***

Kernpunten

- Het MT Belastingdienst heeft besloten dat met de vorming van de academies een deel van het opleidingsbudget dat is belegd bij dienstonderdelen, wordt overgeheveld naar de bouwsteen Kennis en Communicatie. Het is geoormerkt budget. Daartoe is inzicht in de opleidingsvraag per dienstonderdeel nodig. Op moment van schrijven van de Kadernota zijn deze opleidingsplannen nog niet van dien aard, dat budgetten kunnen worden overgeheveld. Zodra dat wel zo is, zal conform het besluit van het MT Belastingdienst het budget door middel van een budgetbrief worden overgeheveld voor alleen het betreffende jaar.

- B/CKC zal de realisaties op de opleidingsbudgetten concernbreed bewaken en daarover rapporteren.

1893682 02201

Het onderdeel buitenland zien er als volgt uit:

K&C: onderdeel Buitenland	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	2.995	2.995	2.995	2.995	2.995
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	824	824	824	824	824
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Loonbijstelling 2011 (Alsnog toegekend)	12	10	8	8	8
Loonbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
VJN: Prijsbijstelling hgis	126	126	126	126	126
VJN: Taakstelling Douane attaches	-26	-43	-59	-76	-76
Van BS P - Bijz. belonen/ambtsjub.	4	4	4	4	4
Totaal beschikbaar kader (A)	3.934	3.916	3.898	3.880	3.880
Vraag					
Eigen personeel	1.279	*1.279*	*1.279*	*1.279*	*1.279*
Conferenties en seminars	201	*199*	*196*	*190*	*190*
Reis/verblijf.Buitenland	1.029	*1.026*	*1.023*	*1.020*	*1.020*
Overige materiële uitgaven	1.576	*1.572*	*1.570*	*1.567*	*1.567*
Totaal vraag (B)	4.085	*4.076*	*4.068*	*4.056*	*4.056*
Verschil (A) - (B)	**-150**	***-160***	***-170***	***-175***	***-175***
Maatregelen/keuzes					
Reductie overige materiële uitgaven	150	*160*	*170*	*175*	*175*
Saldo bouwsteen na maatregelen/keuzes	**0**	***0***	***0***	***0***	***0***

3.7 Bouwsteen Overig

In de bouwsteen Overig zijn budgetten opgenomen voor Betalingsverkeer, uitgaven USZO/FPU, uitgaven BD-Bescheiden en schadevergoedingen aan derden. Ook is het budget voor reis & verblijf hier tijdelijk verwerkt (zie 3.1.4). De verwachte uitgaven voor USZO/FPU zijn in 2012 € 2 mln. hoger dan het beschikbare kader; dit wordt opgevangen vanuit het centrale kader.

1893682 02201

Bouwsteen Overig	2012	2013	2014	2015	2016
Beschikbaar					
Beginstand (Kadernota 2011)	80.704	76.204	70.704	70.704	70.704
Correctie kader - Spoor I (MLTP)	-3.655	-3.655	1.845	1.641	1.641
Correctie kader - Spoor II		PM	PM	PM	PM
Overige mutaties					
Prijsbijstelling 2012 (centraal)	0	0	0	0	0
Digitalisering - BD-bescheiden	-2.998	-5.996	-8.994	-11.993	-14.991
Raming USZO/FPU	0	4.500	4.500	4.704	4.704
Gevolgen belastingplan 2012 in BD bescheiden		-470	-470	-470	-470
Griffierechten	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
Reis en verblijf - concernbudget - te verdelen	61.097	60.742	60.113	59.381	59.226
Kasschuif IXB: NS abonnementen	-17.000				
Totaal beschikbaar kader (A)	133.148	146.325	142.698	138.967	135.814
Vraag					
Betalingsverkeer (B/CA)	4.700	*4.700*	*4.700*	*4.700*	*4.700*
USZO/FPU	14.500	*14.500*	*14.500*	*14.500*	*14.500*
Programmabudget BD-bescheiden	54.611	*51.143*	*48.145*	*45.146*	*42.148*
Schadevergoeding derden	240	*240*	*240*	*240*	*240*
Griffierechten	15.000	*15.000*	*15.000*	*15.000*	*15.000*
Reis en Verblijf (concernbreed)					
- waarvan woon-werk (P-uitgaven)	30.548	30.371	30.057	29.690	29.613
- waarvan abonnementen NS (in 2011 betaald)	-17.000				
- waarvan dienstreizen (M-Uitgaven)	30.548	30.371	30.057	29.690	29.613
Totaal vraag (B)	133.148	*146.325*	*142.698*	*138.967*	*135.814*
Verschil (A) - (B)	**0**	***0***	***0***	***0***	***0***

3.8 Centraal budgetkader

Tegenover de centrale budgetreserveringen staan (harde) uitgaven die niet in de bouwstenen meelopen. Zo zijn er budgetten opgenomen voor o.a.: bijdragen aan DWR, P-Direkt en de Inspectieraad; Slimmer Werken; uitgaven E-overheid en Berichtenbox; projectkosten NTS; investeringen belplatform (Dijkverzwaring). De beschikbare budgetten worden – indien van toepassing - op basis van goede plannen vrijgegeven. Tevens zijn er middelen gereserveerd ten behoeve van het realiseren van onze beleidsprioriteiten zoals o.a. opgenomen in de begroting IXB 2012 en het Bedrijfsplan 2012.

Bouwsteen Centraal Budgetkader	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal beschikbaar kader (A)	57.237	*22.833*	*-17.057*	*-23.192*	*-28.718*
Budgetvraag/Centraal gereserveerd					
Bijdrage DWR	4.000	*5.000*	*5.000*	*5.000*	*5.000*
Bijdrage Inspectieraad (Douane)	480	*480*	*480*	*480*	*500*
OVB - naar AZ - beheer rijkshuisstijl	119	*119*	*119*	*119*	*119*
Reservering C2000 naar centraal kader	1.200	*1.200*	*1.200*	*1.200*	*1.200*
Reservering Slimmer Werken	2.000	*2.000*	*2.000*	*2.000*	*2.000*
Reservering Arbo	2.000	*2.000*	*2.000*	*2.000*	*2.000*
Reservering e-Overheid/bijdrage berichtenbox	8.000	*15.000*	*8.000*	*8.000*	*8.000*
Reservering Dijkverzwaring/BCM	12.900				
Reservering investeringen beleidsprioriteiten/besparingsplannen	13.000	*25.000*	*25.000*	*25.000*	*25.000*
Bijdrage aan rijkspas	800	*800*	*800*		
Reservering P-Direkt	11.750	*17.000*	*17.000*	*17.000*	*17.000*
Projectkosten NTS	8.000	*6.000*	*4.000*	*4.000*	
Reservering wetgeving	4.000	*4.900*	*5.500*	*4.300*	*4.300*
Kassturing	-11.012				
Totaal vraag (B)	57.237	*79.499*	*71.099*	*69.099*	*65.119*
Verschil (A) - (B)	**0**	***-56.666***	***-88.156***	***-92.291***	***-93.837***

4 Ontvangstentaakstelling

Naast budgetten voor uitgaven, gelden ook ontvangstentaakstellingen voor dienstonderdelen. Tegenover deze ontvangsten staan apparaatsuitgaven die zijn verwerkt in de uitgavenkaders. Ten opzichte van 2011, is alleen de ontvangstentaakstelling voor de FIOD gewijzigd; de ophoging betreft ontvangsten in het kader van het programma Afpakken.

Onderstaande tabel geeft per dienstonderdeel de ontvangstentaakstelling aan.

Ontvangstentaakstelling	2012	2013	2014	2015	2016
Belastingregio's	178	*178*	*178*	*178*	*178*
Douane	250	*250*	*250*	*250*	*250*
Toeslagen	2	*2*	*2*	*2*	*2*
B/CA	5.600	*5.600*	*5.600*	*5.600*	*5.600*
Belastingtelefoon	6	*6*	*6*	*6*	*6*
FIOD	3143	*3.543*	*4.143*	*4.143*	*4.143*
DGBel	300	*300*	*300*	*300*	*300*
CIE	1.700	*1.700*	*1.700*	*1.700*	*1.700*
CAO	1.800	*1.800*	*1.800*	*1.800*	*1.800*
CFD	10.800	*10.800*	*10.800*	*10.800*	*10.800*
CKC	3.345	*3.345*	*3.345*	*3.345*	*3.345*
Totaal	**27.124**	***27.524***	***28.124***	***28.124***	***28.124***

1893682 02201

Bijlage 1: Financiële bedrijfsvoeringprincipes 2012

1. De Belastingdienst begroot en verantwoordt zijn apparaatsuitgaven op de begroting en in het jaarverslag IXB Financiën artikel 1 "Belastingen", op basis van het kas-verplichtingenstelsel.

2. De Belastingdienst richt zijn financiële bedrijfsvoering overeenkomstig de Comptabiliteitswet en het HAFIR op doeltreffende, doelmatige en rechtmatige wijze in.

3. Hoofdregel voor begroting IXB Financiën is dat de Belastingdienst budgettaire knelpunten binnen zijn eigen kaders oplost. Daarbij geldt dat additionele apparaatsuitgaven die ontstaan als gevolg van nieuw (fiscaal) beleid en waarvoor geen dekking binnen de eigen begroting kan worden gevonden, deze bij beleidsbrief worden geclaimd bij de minister van Financiën.

4. Op basis van het beschikbare kader uit begroting IXB Financiën, vastgelegd in de kadernota, wordt door het MT Belastingdienst besloten over de door de Belastingdienst te realiseren prestatieniveaus, de te leveren producten en diensten en de inzet van mensen en middelen.

5. De te realiseren doelstellingen en prestatieniveaus worden beschreven in het Bedrijfsplan van de Belastingdienst en vervolgens vertaald naar de stuurcontracten en budgetten.

6. Het MT Belastingdienst verdeelt de beschikbare middelen in de kadernota over de dienstonderdelen[9]. Additionele wensen en/of tegenvallers worden in beginsel binnen het budget van het dienstonderdeel opgevangen.

7. De directeuren van de verschillende dienstonderdelen zijn verantwoordelijk voor het aan hen toegekende, taakstellende budget[10]; de [ ] Belastingdienst kent het budget toe via de budgetbrief. Zij leggen hierover verantwoording af aan het MT Belastingdienst. Het taakstellende budget kan alleen door de [ ] Belastingdienst - namens het MT Belastingdienst - worden gewijzigd.

8. De Belastingdienst beheerst op doeltreffende, doelmatige en rechtmatige wijze, de uitputting van het begrotingskader. Een doelgerichte sturing op de kas zorgt voor flexibiliteit om de realisatie in overeenstemming te brengen met de begroting.

9. Het instrument doorbelasting wordt niet toegepast binnen de Belastingdienst, tenzij het zogenoemd maatwerk betreft[11]. Bij maatwerk worden alleen de feitelijke, externe uitgaven ('out of pocket') in rekening gebracht bij het vragende dienstonderdeel; personele en materiële uitgaven die al zijn voorzien in het beschikbaar gestelde kader worden niet doorbelast.

10. Binnen de Belastingdienst maken we gebruik van programmabudgetten; het betreft hier concernbrede uitgaven waarvoor het budget aan 1 budgethouder wordt toegewezen. Voorbeelden zijn huisvesting, opleidingen en ICT. De budgethouder is verantwoordelijk voor de - zo nodig met afnemers afgestemde - budgetaanvraag en voor monitoren/rapporteren gedurende de uitvoering.

11. De Belastingdienst verantwoordt zich jaarlijks over de begrotingsuitvoering in het Jaarverslag IXB Financiën en het Beheersverslag Belastingdienst.

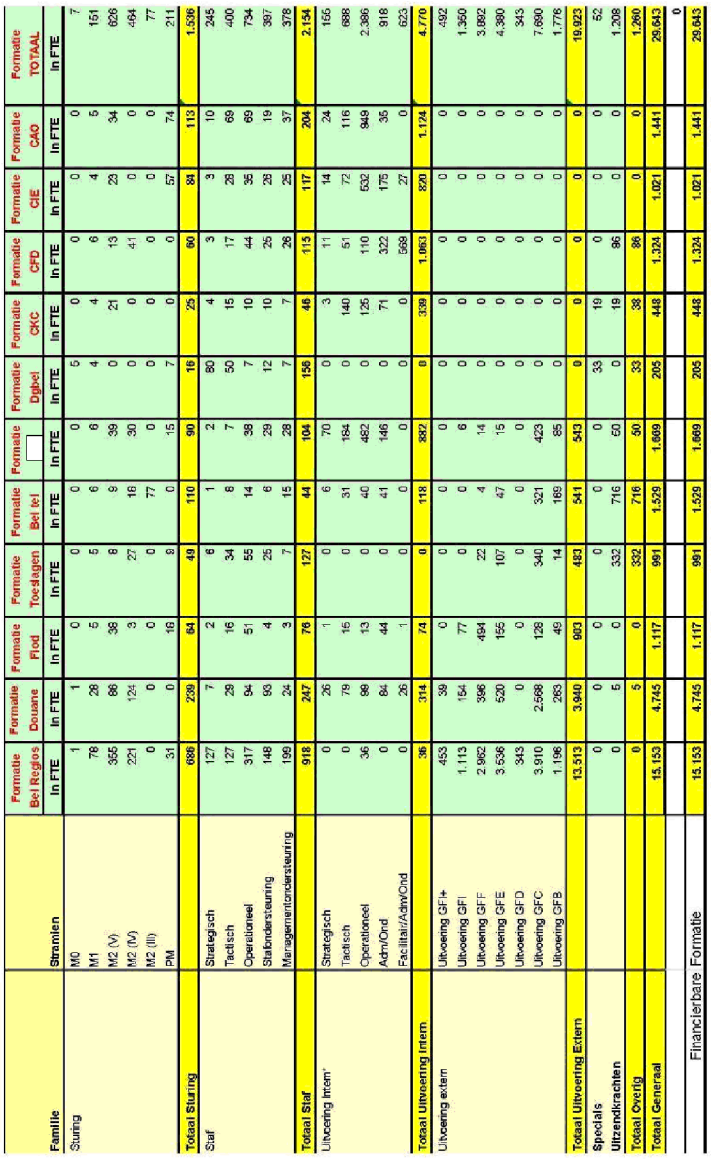
12. Budgethouders verantwoorden maandelijks aan het MT Belastingdienst - met in acht neming van de verantwoordingsvoorschriften - over de geleverde prestaties, de daaraan gerelateerde budgetuitnutting, eventuele budgettaire dreigingen en het vermoedelijk financieel verloop. Op basis hiervan kan het MT Belastingdienst bijsturingsmaatregelen treffen.

13. De control op de begrotingsuitvoering is belegd bij de [ ] Belastingdienst.

[9] De Belastingdienst heeft de volgende dienstonderdelen: Belastingregio's; Douane; Toeslagen; B/CA; FIOD; DGBel; BelastingTelefoon; B/CAO; B/CIE; B/CFD; B/CKC.
[10] Aan de dienstonderdelen wordt een integraal budget toegekend waarin alle relevante personele en materiële uitgaven zijn opgenomen.
[11] Alleen de ondersteunende dienstonderdelen B/CFD. B/CKC, B/CAO en B/CIE kunnen uitgaven doorbelasten.

1893682 02201

Bijlage 2: Overzicht formatie 2012



Familie	Stramien	Formatie Bel Regios In FTE	Formatie Douane In FTE	Formatie Flod In FTE	Formatie Toeslagen In FTE	Formatie Bel tel In FTE	Formatie In FTE	Formatie Digibel In FTE	Formatie CKC In FTE	Formatie CFD In FTE	Formatie CIE In FTE	Formatie CAO In FTE	Formatie TOTAAL In FTE
Sturing	M0	1	1	0	0	0	0	5	5	0	0	0	7
	M1	78	28	5	5	6	6	4	4	6	4	5	151
	M2 (V)	355	86	38	8	9	39	0	21	13	23	34	626
	M2 (IV)	221	124	3	27	16	30	0	0	41	0	0	464
	M2 (III)	0	0	0	0	77	0	0	0	0	0	0	77
	PM	31	0	16	8	0	15	7	0	0	57	74	211
Totaal Sturing		686	239	84	49	110	90	16	25	60	88	113	1.536
Staf	Strategisch	127	7	2	6	1	2	80	4	3	3	10	245
	Tactisch	127	29	16	34	8	7	50	15	17	28	69	400
	Operationeel	317	94	51	55	14	38	7	10	44	35	69	734
	Stafondersteuning	148	93	4	25	6	29	12	10	25	28	19	397
	Managementondersteuning	199	24	3	7	15	28	7	7	26	25	37	378
Totaal Staf		918	247	76	127	44	104	156	46	115	117	204	2.154
Uitvoering intern'	Strategisch	0	26	1	0	6	70	0	3	11	14	24	155
	Tactisch	0	79	16	0	31	164	0	140	51	72	116	688
	Operationeel	36	88	13	0	40	482	0	126	110	532	949	2.386
	Adm/Ond	0	84	44	0	41	146	0	71	322	175	35	918
	Facilitair/Adm/Ond	0	26	1	0	0	0	0	0	568	27	0	623
Totaal Uitvoering intern		36	314	74	0	118	882	0	339	1.063	820	1.124	4.770
Uitvoering extern	Uitvoering GFI+	453	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	492
	Uitvoering GFI	1.113	154	77	0	0	6	0	0	0	0	0	1.350
	Uitvoering GFF	2.982	396	494	22	4	14	0	0	0	0	0	3.892
	Uitvoering GFE	3.536	520	155	107	47	15	0	0	0	0	0	4.380
	Uitvoering GFD	343	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	343
	Uitvoering GFC	3.910	2.568	128	340	321	423	0	0	0	0	0	7.690
	Uitvoering GFB	1.196	263	49	14	169	85	0	0	0	0	0	1.776
Totaal Uitvoering Extern		13.513	3.940	903	483	541	543	0	0	0	0	0	19.923
Specials		0	0	0	0	0	0	33	19	0	0	0	52
Uitzendkrachten		0	5	0	332	716	50	0	19	96	0	0	1.208
Totaal Overig		0	5	0	332	716	50	33	38	96	0	0	1.260
Totaal Generaal		15.153	4.745	1.117	991	1.529	1.669	205	448	1.324	1.021	1.441	29.643
													0
	Financierbare Formatie	15.153	4.745	1.117	991	1.529	1.669	205	448	1.324	1.021	1.441	29.643

Huisvestingsnota 2012 - 2016

Concept 5.2

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **1**

1. Managementsamenvatting **2**
1.1. Algemeen 2
1.2. Financieel resumé 2

2. Inleiding **3**

3. Huisvestingsprojecten **4**
3.1. Huisvestingsprojecten - overloop 4
3.2. Huisvestingsprojecten - nieuw 5
3.2.1. Toelichting nieuwe projecten *5*

4. Huisvestingsprogramma's **7**
4.1. Programma - regulier 7
4.1.1. Toelichting Programma - regulier *8*
4.2. Programma - Toekomst Douane landelijk 11
4.2.1 Toelichting Programma - Toekomst Douane landelijk *12*
4.3. Programma - Reorganisatie IV-keten 14
4.3.1 Toelichting Programma - Reorganisatie IV-keten *12*
4.4. Programma - Herinrichting "blauwe" regio's 15
4.4.1 Toelichting Programma - Herinrichting blauwe regio's *15*
4.5. Programma - Meerjarenvisie werkomgeving 16

5. Gebruiksvergoeding **17**

6. Financiële dekking **18**

7. Financieel resumé **19**

1. Managementsamenvatting

1.1. Algemeen

Deze nota geeft een overzicht van de nieuwe huisvestingwensen van de Belastingdienst voor de planperiode 2012 - 2016. Daarnaast wordt weergegeven:

- de reeds in uitvoering genomen projecten uit eerdere huisvestingsnota's (de overloopprojecten),
- de programma-uitgaven,
- de gebruiksvergoeding,
- de financiële dekking.

Prioritering

Met het opstellen van deze nota wordt uitgegaan van de onderstaande prioriteitscriteria:

- er wordt niet teruggekomen op verplichtingen welke zijn aangegaan richting Rijksgebouwendienst en marktpartijen,
- uitvoering is strikt noodzakelijk voor de continuïteit van de bedrijfsvoering,
- uitvoering is noodzakelijk in verband met gevaar voor veiligheid en gezondheid van de medewerkers.

Door het gebrek aan financiële mogelijkheden kan helaas (verdere) verschraling van de huisvesting niet voorkomen worden. De uitstraling en functionaliteit van de gebouwen zal hierdoor worden verlaagd. De huisvesting zal van "verzorgd en doelmatig" terug gaan naar "sober en doelmatig" waarbij niet de uitstraling maar de functionaliteit leidend is.

1.2. Financieel resumé

Onderstaand wordt het financiële resumé weergegeven:

Resumé	2012	2013	2014	2015	2016
Uitgaven					
Overloopprojecten	*30.591.000*	*13.386.000*	*21.328.000*	*8.038.000*	*5.938.000*
Nieuwe projecten	*3.500.000*	*3.650.000*	*1.750.000*	*1.750.000*	*1.750.000*
Programma-uitgaven regulier	*18.665.000*	*14.505.000*	*13.330.000*	*15.605.000*	*13.930.000*
Programma-uitgaven toekomst Douane landelijk	*3.460.000*	*1.561.000*	*1.836.000*	*1.736.000*	*1.736.000*
Programma-uitgaven reorganisatie IV-keten	*0*	-	-	-	-
Programma-uitgaven herinrichting blauwe regio's	*250.000*	-	-	-	-
Programma-uitgaven Werkomgeving	-	-	-	-	-
Gebruiksvergoeding	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*
Subtotaal	**223.288.000**	**199.924.000**	**205.066.000**	**193.951.000**	**190.176.000**
Dekking	**223.298.000**	**220.989.000**	**218.960.000**	**218.165.000**	**216.327.000**
Verschil	**10.000**	**21.065.000**	**13.894.000**	**24.214.000**	**26.151.000**

In het kader van budgettaire sturing is in deze nota voorgesteld enkele projecten naar 2013 te verschuiven. Indien in de loop van 2012 voldoende budgettaire ruimte aanwezig is, dan zullen deze projecten alsnog in 2012 in uitvoering worden genomen.

2. Inleiding

Deze nota geeft een overzicht van de nieuwe huisvestingwensen van de Belastingdienst voor de planperiode 2012 - 2016. Daarnaast wordt weergegeven:

- de reeds in uitvoering genomen projecten uit eerdere huisvestingsnota's (de overloopprojecten),
- de programma-uitgaven,
- de gebruiksvergoeding,
- de financiële dekking.

De nota is een weergave van de thans bekende huisvestingswensen van de MT's. Opname van deze huisvestingswensen in de nota is vooraf met de betreffende MT's afgestemd. In geval van een investering groter dan € 5 miljoen wordt altijd gebruik gemaakt van een businesscase.
De realisatie van het totaal aan huisvestingsprojecten vindt binnen het gereserveerde financiële kader plaats. Tevens wordt daarbij een relatie gelegd met het geldende leenplafond. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met ad hoc wensen die door separate besluitvorming in het MT Belastingdienst worden gefinancierd.

Met het opstellen van deze nota wordt uitgegaan van de onderstaande prioriteitscriteria:

- er wordt niet teruggekomen op verplichtingen welke zijn aangegaan richting Rijksgebouwendienst en marktpartijen,
- uitvoering is strikt noodzakelijk voor de continuïteit van de bedrijfsvoering,
- uitvoering is noodzakelijk in verband met gevaar voor veiligheid en gezondheid van de medewerkers.

In de nota zijn een beperkt aantal "PM-posten" aanwezig. Door onvoldoende inzicht in de benodigde werkzaamheden is het voor deze posten niet mogelijk een reële inschatting te maken van de financiële consequenties. Aangezien wel bekend is dat de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden is er voor de inzichtelijkheid gekozen deze posten als PM op te nemen.

De opbouw van de nota is als volgt:
In hoofdstuk 3 zijn de meerjarig geprognosticeerde kosten weergegeven voor de realisatie van de huisvestingsprojecten.
In hoofdstuk 4 zijn de meerjarig geprognosticeerde kosten weergegeven voor de realisatie van de huisvestingsprogramma's.
In hoofdstuk 5 is de meerjarig prognose van de te betalen gebruiksvergoeding weergegeven.
In hoofdstuk 6 is de financiële dekking weergegeven.
In hoofdstuk 7 is het financieel resumé weergeven.

3. Huisvestingsprojecten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van alle bekende huisvestingsprojecten. De financiële consequenties van de projecten zijn gebaseerd op ramingen. In paragraaf 3.1 staan de overloopprojecten vermeld, in paragraaf 3.2 zijn de nieuwe projecten opgenomen.

In de projectoverzichten zijn alle financiële consequenties van de realisatie van een project meegenomen. Zo zijn bijvoorbeeld niet alleen de noodzakelijke investeringskosten opgenomen maar ook, indien van toepassing, de gebruiksvergoeding van de voor het project nieuw aan te huren panden en de vrijval van door het project af te stoten panden. Deze financiële consequenties zijn voor de gehele periode van de huisvestingsnota inzichtelijk gemaakt.

3.1. Huisvestingsprojecten - overloop

In de onderstaande tabel zijn de overloopprojecten uit 2011 en eerder opgenomen. Dit betreffen projecten waarop reeds in het verleden is ingestemd. De opgenomen bedragen zijn geactualiseerd naar de laatste inzichten. Ten aanzien van een aantal projecten is de investeringsbehoefte gewijzigd ten opzichte van de oorspronkelijke situatie.

Project		2012	2013	2014	2015	2016
HV098	- Groningen, PPS rest fase 1, fase 1b en 1c	200.000	100.000			
HV135	- Apeldoorn, tijdelijk datacenter BPA	5.600.000	5.600.000	2.800.000		
HV157	- Rotterdam, Wilhelminahof, upgrading sec.ruimte	813.000	163.000	163.000	163.000	163.000
HV158	- Den Haag, concentratie BC Haaglanden	3.150.000	984.000	984.000	984.000	984.000
HV165	- Hoofddorp, Acapella	3.356.000	-3.474.000	-3.474.000	-3.474.000	-3.474.000
HV168	- Amsterdam, renovatie De Knip	338.000				
HV170	- Breda, huisvesting in de OV-terminal			14.553.000	4.698.000	2.598.000
HV174	- Rotterdam, herinr. Belasting- en Douanemuseum	1.316.000	545.000	545.000	545.000	545.000
HV176	- Schiphol, herhuisvesting Douane, Outlook	7.241.000	7.547.000	3.215.000	3.215.000	3.215.000
HV186	- Emmen, herhuisvesting		44.000	1.900.000	1.900.000	1.900.000
HV187	- Apeldoorn, twin-datacenter	7.042.000	1.242.000	7.000	7.000	7.000
HV190	- Heerlen, herindeling Belastingtelefoon	300.000				
HV192	- Zaandam, afronden spreekboxen	100.000				
HV193	- Groningen, huur tijdelijke ruimte BelTel	635.000	635.000	635.000		
HV194	- Apeldoorn, Stationsplein, activiteit gerel. werken	500.000				
Totaal		**30.591.000**	**13.386.000**	**21.328.000**	**8.038.000**	**5.938.000**

3.2. Huisvestingsprojecten - nieuw

In de onderstaande tabel zijn de projecten weergegeven die zijn ontstaan uit nieuw ingediende huisvestingswensen. Ook zijn de projecten weergegeven die wel in eerdere versies van de nota zijn vermeld maar waarop nog niet is ingestemd.

Project	2012	2013	2014	2015	2016
Hoofddorp, Pharos, afkoop niet afgeschreven investeringen	3.200.000				
Statia, aanbouw Douanescan luchthaven	100.000				
Rijswijk, vervangende werkruimte Toeslagen		3.000.000	1.750.000	1.750.000	1.750.000
Apeldoorn, Quintax, pilot activiteit gerelateerd werken	200.000				
Apeldoorn, uitbreiding werkruimte Belastingtelefoon	-				
Utrecht, huisvesten employabilitycenter	PM				
Utrecht, HG 55, aanpassen balie aan Arbo-eisen	→	650.000			
Beverwijk, nieuwbouw	→	PM			
Eindhoven, uitbreiden opleidingsfaciliteiten Belastingtelefoon	→	PM			
Totaal	**3.500.000**	**3.650.000**	**1.750.000**	**1.750.000**	**1.750.000**

3.2.1. Toelichting nieuwe projecten

Hoofddorp, Pharos, afkoop niet afgeschreven investeringen

In het pand Pharos zijn in het verleden diverse investeringen gedaan. Aangezien deze investeringen na expiratie van het huurcontract in 2012 nog niet volledig zijn afgeschreven dient een afkoop plaats te vinden.

Statia, aanbouw Douanescan luchthaven

Op de luchthaven van Statia dient een aanbouw gerealiseerd te worden voor de Douanescan.

Rijswijk, vervangende werkruimte Toeslagen

Op 31 december 2012 expireert het contract van het gebouw in Rijswijk. De RGD heeft aangegeven dat dit de uiterste datum is voor gebruik van het gebouw, verlenging van het gebruik is niet mogelijk. B/Toeslagen heeft herhuisvesting nodig in deze regio. Het MT toeslagen heeft bepaald wat de verwachte omvang is per 1 januari 2013 en hoe deze omvang zal ontwikkelen in de jaren daarna. Momenteel loopt een zoekopdracht bij de RGD voor nieuwe huisvesting binnen de Regio Rijswijk en omgeving.

Apeldoorn, Quintax, pilot activiteit gerelateerd werken

Op 2 augustus 2010 heeft het management van de Belastingdienst ingestemd met de meerjarenvisie werkomgeving. Naast de fysieke en de mentale werkomgeving, is een belangrijk onderdeel de virtuele werkomgeving. Randvoorwaarde voor het succesvol invoeren van de visie is de digitale ondersteuning van de werkprocessen. De Belastingdienstwerkplek zal daarbij in lijn worden gebracht met de digitale werkplek Rijk.
Voorafgaand aan de daadwerkelijke omslag is het goed om inzicht te krijgen in de fysieke, technische en culturele impact en randvoorwaarden van dit soort nieuwe toepassingen. Daarom zal een proefopstelling activiteit gerelateerd werken ingericht worden bij B/CIE te Apeldoorn. Het gebouw Quintax Noord aan de Laan van Westenenk biedt hiervoor goede mogelijkheden.

Het project zal functioneren als een permanente proeftuin voor de meerjarenvisie werkomgeving. Aspecten als PTO-werken, draadloos werken, standaardisering en mobiliteit van de IT-omgeving en gebruik van social media kunnen daar in real time worden onderzocht en ervaren. Een belangrijk argument om deze permanente proeftuin bij B/CIE in te regelen is, dat B/CIE, als interne ICT-leverancier van de nieuwe technische werkplek van de toekomst, zelf kan ervaren wat dit inhoudt.

Apeldoorn, uitbreiden werkruimte Belastingtelefoon

De Belastingtelefoon Apeldoorn heeft aangegeven de behoefte te hebben aan 15 extra werkplekken inclusief spreekkamer.

Utrecht, huisvesten employabilitycenter

Voor de begeleiding van medewerkers in de reorganisatie wil DGBel een employabiliteitscenter realiseren in Utrecht. In dit center moet ruimte zijn voor 30 medewerkers inclusief vergader- en 1 op 1 overlegvoorzieningen. Momenteel zijn de gewenste uitvoering en bijbehorende kosten niet inzichtelijk.

Utrecht, Herman Gorterstraat 55, aanpassen balie aan Arbo-eisen

De huidige klantenbalie aan de Herman Gorterstraat 55 voldoet niet aan de Arbo-normen en geeft veel klachten. Ook kunnen belastingplichtigen geen vertrouwelijke gesprekken voeren in verband met de openheid en inrichting. In verband met het beperkte financiële kader zal de uitvoering van dit project een jaar worden doorgeschoven ten opzichte van de gewenste planning.

Beverwijk, nieuwbouw

Bij de Bazaar in Beverwijk is personeel van de Belastingdienst aanwezig. De locatie waar deze medewerkers momenteel gehuisvest zijn zal worden gesloopt. Momenteel zijn de nieuwbouwplannen voor een ondernemingsplein, en daarmee de nieuwe huisvesting, nog niet duidelijk. In verband met het beperkte financiële kader zal de uitvoering van dit project een jaar worden doorgeschoven ten opzichte van de gewenste planning.

Eindhoven, uitbreiden opleidingsfaciliteiten Belastingtelefoon

De Belastingtelefoon Eindhoven heeft aangegeven behoefte te hebben aan een uitbreiding van de opleidingsfaciliteiten.
In verband met het beperkte financiële kader zal de uitvoering van dit project een jaar worden doorgeschoven ten opzichte van de gewenste planning.

4. Huisvestingsprogramma's

De programmauitgaven zijn voor het merendeel gebaseerd op contractafspraken en offertes. Voor een aantal posten zoals "Reguliere werkzaamheden", "Ad-hoc projecten", "Beheer en onderhoud losse inrichting" en "Veiligheid en gezondheid" is de claim gebaseerd op ervaringscijfers.

In paragraaf 4.1 staan de reguliere programmabudgetten vermeld. In paragraaf 4.2 is het benodigde budget ten behoeve van het programma "Toekomst Douane landelijk" weergegeven. Paragraaf 4.3 geeft een overzicht van het benodigde budget ten behoeve van het programma "Reorganisatie IV-keten". In paragraaf 4.4 staan de programmabudgetten ten behoeve van "Herinrichting blauwe regio's vermeld. Tenslotte worden in paragraaf 4.5 de benodigde budgetten ten behoeve van het programma "Meerjarenvisie werkomgeving" weergegeven.

4.1. Programma - regulier

In de onderstaande tabel zijn de reguliere programmabudgetten weergegeven.

Programma	2012	2013	2014	2015	2016
Beheer en onderhoud gebouwen en installaties :					
Servicecontract bedrijfsinstallaties	*3.400.000*	*3.400.000*	*3.400.000*	*3.400.000*	*3.400.000*
Vervangen bedrijfsinstallaties, incl. keukenapparatuur	*500.000*	*500.000*	*500.000*	*500.000*	*500.000*
Servicecontract RGD glasbewassing buitenzijde	*350.000*	*350.000*	*350.000*	*350.000*	*350.000*
Vervangen gebouwinstallaties (MOP - IOR 2012)	*1.750.000*	*3.375.000*	*2.400.000*	*4.675.000*	*3.000.000*
Vervangen gebouwinstallaties (MO, achterstallig)	*1.450.000*				
Servicecontract "Beheer op Afstand GBS"	*325.000*	*200.000*			
Reguliere werkzaamheden	*400.000*	*800.000*	*800.000*	*800.000*	*800.000*
Ad-hoc projecten	*1.500.000*	*1.500.000*	*1.500.000*	*1.500.000*	*1.500.000*
Subtotaal	**9.675.000**	**10.125.000**	**8.950.000**	**11.225.000**	**9.550.000**
Beheer en onderhoud losse inrichting	**2.500.000**	**2.000.000**	**2.000.000**	**2.000.000**	**2.000.000**
Beveiliging	**790.000**	**600.000**	**600.000**	**600.000**	**600.000**
Veiligheid en gezondheid	**500.000**	**500.000**	**500.000**	**500.000**	**500.000**
Duurzame bedrijfsvoering					
Programmabudget Energieambitie Rijkshuisvesting [(1)]					
Rijkswerkplek					
Rijkspas	*5.200.000*				
Rijkslogo		*1.280.000*	*1.280.000*	*1.280.000*	*1.280.000*
Subtotaal	**5.200.000**	**1.280.000**	**1.280.000**	**1.280.000**	**1.280.000**
Totaal	**18.665.000**	**14.505.000**	**13.330.000**	**15.605.000**	**13.930.000**

[(1)] *Dekking voor uitvoering van dit programma wordt gezocht binnen begroting van VROM.*

4.1.1. Toelichting Programma - regulier

Beheer en onderhoud gebouwen en technische installaties

Uit dit programmabudget worden de volgende zaken gefinancierd:

Servicecontract bedrijfsinstallaties
Betreft het preventief en correctief onderhoud van de bedrijfsinstallaties. Het onderhoud is uitbesteed aan de Rijksgebouwendienst. De kosten betreffen twee voorschotnota's over het lopende jaar en de afrekening van het laatst afgesloten jaar.

Vervanging bedrijfsinstallaties incl. keukenapparatuur
De Rijksgebouwendienst heeft, aan de hand van conditiemetingen, een meerjarenoverzicht gemaakt van de te vervangen inferieure bedrijfsinstallaties.

Servicecontract RGD glasbewassing buitenzijde
De glasbewassing aan de buitenzijde van de gebouwen is uitbesteed aan de Rijksgebouwendienst.

Vervangen gebouwinstallaties op basis van Meerjaren Onderhouds Planning 2012
De Rijksgebouwendienst heeft een meerjarenoverzicht gemaakt van de te vervangen bedrijfsinstallaties.

Vervangen gebouwinstallaties op basis van Meerjaren Onderhouds Planning, achterstallig
In de voorgaande jaren heeft de benodigde vervanging van bedrijfsinstallaties slechts mondjesmaat plaatsgevonden waardoor de conditie van de installaties aanmerkelijk is verslechterd. Bij de bepaling van benodigde achterstallige vervangingen is vanzelfsprekend rekening gehouden met de meerjarenvisie werkomgeving.

Servicecontract "Beheer op Afstand gebouwbeheerssystemen"
In de facilitaire regio's Noord, Rivierenland, Limburg en Oost-Brabant wordt voor wat betreft het gebouwbeheerssysteem het beheer op afstand ingekocht. Gefaseerd zal dit contract worden afgebouwd en opgenomen in het project "Functioneel controleren inregelen en beproeven van de klimaatinstallaties". Dit project maakt onderdeel uit van het programma "Energieambitie Rijkshuisvesting".

Reguliere werkzaamheden.
Dit betreft de geraamde kosten van de kleine functionele aanpassingen niet zijnde het in stand houden van de voorraad.
In verband met het beperkte financiële kader is het beschikbare budget voor deze werkzaamheden in 2012 verlaagd.

Ad-hoc projecten
Dit betreft, niet geplande, bouwkundige en / of installatietechnische aanpassingen aan panden die op basis van veiligheid / gezondheid óf continuïteit van de bedrijfsvoering geen uitstel dulden.

Beheer en onderhoud losse inrichting

Doel van het programma is de gebouwen de uitstraling en de functionaliteit te laten behouden zoals bij oplevering. Tevens dient het programma voor de financiering van het leveren van inrichtingscomponenten. Het betreft hier verzoeken die niet in het kader van nieuwbouwprojecten worden gedaan. Veelal betreft dit aanpassingen in het kader van de Arbo, incidentele aanpassingen in verband met wijziging in de bedrijfsvoering van de klantorganisatie en de effecten die digitalisering van de klantgegevens teweeg brengt.
De omvang van de claim is gebaseerd op ervaringscijfers.

Beveiliging

Uit dit programmabudget worden de de kosten van aanpassingen en uitbreidingen van alle beveiliginggerelateerde systemen gefinancierd.

Veiligheid en gezondheid

Het onderzoek naar het stelsel van milieu- en gebruiksvergunningen, die aan de Belastingdienst afgegeven dienen te worden voor het gebruik van een gebouw, loopt door. In dit programma zijn de kosten voor het verkrijgen van de noodzakelijke vergunningen en de daarvoor benodigde functionele aanpassingen opgenomen.

Duurzame bedrijfsvoering

Met haar bedrijfsvoering heeft de overheid een grote maatschappelijke invloed. Als grote werkgever beschikt het Rijk over veel gebouwen, beheert zij terreinen en koopt als grote organisatie veel en gevarieerde producten in. Het Programma Duurzame Bedrijfsvoering Rijksoverheid is gericht op het ontplooien van activiteiten, die helpen het criterium duurzaamheid een vaste plek te geven binnen de bedrijfsvoering.

Vanuit dit programma worden de huisvestingsgerelateerde zaken met betrekking tot de duurzame bedrijfsvoering gefinancierd. Andere aspecten van de duurzame bedrijfsvoering worden via claims van betreffende organisatieonderdelen bekostigd. Uit dit programmabudget wordt gefinancierd:

Programmabudget Energieambitie Rijkshuisvesting
De Rijksgebouwendienst heeft het Energieambitie 2020 programma, E2020, ontwikkeld. Door middel van de maatregelen uit dit pakket wordt de Belastingdienst ondersteund bij het realiseren van de rijksdoelstellingen op energiebesparinggebied zoals vastgelegd in het programma "Schoon en Zuinig".
Voor het boeken van resultaten op korte termijn is een basispakket met besparingsmaatregelen ontwikkeld. De samenstelling van dit pakket is gebaseerd op een terugverdientijd van ongeveer 3 jaar en een verwachte energiebesparing van 7 à 8 procent.
Door doorvoering van de maatregelen uit het basispakket wordt tevens voldaan aan de verplichting uit de Wet Milieubeheer, dat besparingsmaatregelen met een terugverdientijd van maximaal 5 jaar verplicht zijn voor alle instellingen met een elektra- en gasverbruik zoals bij de Belastingdienst.
De maatregelen uit het basispakket E2020 betreffen het functioneel inspecteren, waar nodig aanpassen, het blijvend controleren van de klimaatinstallaties en het op afstand monitoren van het energiegebruik.
VROM zal de benodigde investeringen betalen, via de verwachte besparingen moet de Belastingdienst deze investeringen terug betalen.
De hoogte en het moment van de bijdrage van de Belastingdienst is nog niet bekend.

Rijkswerkplek

Het programma Rijkswerkplek beoogt dat alle Rijksambtenaren kunnen werken op één Rijkswerkplek met één toegangspas voor gebouw en computer, één emailadres, één intranet met alle applicaties, één Rijkslogo en huisstijl, etc.

Uit dit programma worden gefinancierd:

Rijkspas

De Belastingdienst voert de Rijkspas, fase 1 (fysieke toegang bij de Belastingdienst), in 2012 in.
Het kabinet heeft besloten over te gaan tot invoering van de Rijkspas. Ook het managementteam van de Belastingdienst en het managementteam van B/CFD hebben ingestemd met de invoering van de Rijkspas.
Het doel van het programma Rijkspas is de ontwikkeling en de realisering van een samenhangend concept voor een uniforme, veilige, flexibele, efficiënt en effectief geregelde toegangscontrole bij de Rijksoverheid. Kortom: een uniforme toegangspas voor de gehele Rijksoverheid. Daarnaast met de mogelijkheid de pas tevens als multifunctionele smartcard te gaan gebruiken. Het programma is opgedeeld in drie fasen:
fase 1: fysieke toegang bij het departement of dienst van uitgifte
fase 2: interdepartementale fysieke toegang
fase 3: aanvullende toepassingen, zoals logische toegang, kopiëren etc.
Er ligt een duidelijke relatie met het project Uniforme Rijksoverheid. De Rijksoverheid beschouwt de Rijkswerkplek en de Rijkspas als een middel om te komen tot flexibilisering van de ambtenaar en op termijn het terugdringen van de fileproblematiek. De Rijkspas draagt bij aan wat we willen uitstralen: één overheidsdienst.
De Belastingdienst is voornemens fase 1 van de Rijkspas in 2012 gefaseerd in te voeren. Hiervoor moeten aanpassingen plaatsvinden binnen de processen en systemen, waaronder de kaartlezers van de toegangscontrolesystemen, zodat voldaan wordt aan het normenkader van de Rijkspas. Aangezien de beheerskosten van de Rijkspas door het Ministerie van Financiën worden gedragen zijn deze niet in de nota opgenomen.

Rijkslogo

Ook de invoering van het Rijkslogo vormt een onderdeel van het programma Rijkswerkplek. Het hebben van één externe uitstraling als Rijk wordt in het programma genoemd als één van de kritieke factoren voor het behalen van het eindresultaat.
De overgang van de BD huisstijl naar de rijksbrede huisstijl gebeurt op "natuurlijke" momenten en van buiten naar binnen. Een natuurlijk moment bij het cluster "gebouwen" is nieuwbouw of grote renovatie.
De bestaande panden waar geen verbouwing gepland staat, kunnen gefaseerd worden aangepast, bv. over een periode van 4 jaar. Slechts die elementen worden vervangen die zichtbaar zijn voor de burger, naambeeld, buitenborden en borden in het publieksgedeelte.

4.2. Programma - Toekomst Douane landelijk

Als gevolg van het beleid "Toekomst Douane" zal voor de komende jaren financiële ruimte nodig zijn ter dekking van, met name, het aanpassen van panden en de wederopleveringskosten van af te stoten panden. Onderstaand is een kort overzicht van de te verwachten activiteiten weergegeven.

Programma	2012	2013	2014	2015	2016
Overloop HV nota 2011 - 2015					
HV165 - Hoofddorp, Acapella	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
HV174 - Rotterdam, herinr. Belasting- en Douanemuseum	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
HV176 - Schiphol, herhuisvesting Douane, Outlook	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
Amsterdam, herinrichting laboratorium Douane	*800.000*	*350.000*	*350.000*	*350.000*	*350.000*
Schiphol, smartgate, afkoop erfpacht & facilitaire kosten	*450.000*	*950.000*	*950.000*	*950.000*	*950.000*
Schiphol, verbeteren aanrijbeveiliging Scan 1	*100.000*				
Rotterdam, Bosporusstraat Maasvlakte1, uitbreiding DCL incl grond	*150.000*	*135.000*	*485.000*	*385.000*	*385.000*
Rotterdam, Maasvlakte 2, realisatie scans bij APM en RWG	*25.000*				
Subtotaal	**1.525.000**	**1.435.000**	**1.785.000**	**1.685.000**	**1.685.000**
Nieuw					
Schiphol, G-pier ruimte 10, F&E	→	50.000			
Schiphol,G-pier, realiseren satelliet ivm verplaatsen 100% controle door SRE	25.000	*25.000*			
Schiphol, scheiden Schengen / niet Schengen	*PM*	*PM*	*PM*	*PM*	*PM*
Schiphol, D-toren, herinrichting obv activiteit gerelateerd werken	200.000				
Schiphol, Scan 2, terreinverlichting	*200.000*				
Rotterdam, onderzoek huisvesting Rotterdam - Den Haag airport	*700.000*	*-287.000*	*-287.000*	*-287.000*	*-287.000*
Eindhoven, uitbreiding luchthaven	*20.000*	*5.000*	*5.000*	*5.000*	*5.000*
Zwolle, aanhouden etage Hanzelaan	*132.000*	*235.000*	*235.000*	*235.000*	*235.000*
Moerdijk, aanhouden pand	*658.000*	*98.000*	*98.000*	*98.000*	*98.000*
Programmabudget ontwikkelingen	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
Subtotaal	**1.935.000**	**126.000**	**51.000**	**51.000**	**51.000**
Totaal	**3.460.000**	**1.561.000**	**1.836.000**	**1.736.000**	**1.736.000**

(1) *Claim opgenomen in Huisvestingsprojecten - overloop*
(2) *Claim opgenomen in Programma regulier – Ad-hoc projecten*

4.2.1 Toelichting Programma - Toekomst Douane landelijk

Onderstaande programma-onderdelen waren al in de Huisvestingsnota 2011 - 2015 opgenomen:

Amsterdam, herinrichting laboratorium Douane
Er dienen diverse werkzaamheden aan het laboratorium te worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden zijn deels arbo-technisch van aard en deels de uitkomst van een uitgevoerde RI&E. Zo zijn de ventilatiekanalen aan vervanging toe, dienen administratieve- en laboratoriumwerkzaamheden gescheiden te worden, is er achterstallig onderhoud aan de bedrijfsinstallaties en is de inrichting niet optimaal afgestemd op de processen. Indien de werkzaamheden niet worden uitgevoerd komt mogelijk de accreditatie van het laboratorium in het geding. Dit zou een gevaar vormen voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van diverse Douaneprocessen.

Schiphol, smartgate, afkoop erfpacht & facilitaire kosten
Bij dit project is sprake van afkoop van de erfpacht. Eventuele extra financiering voor de realisatie van de smartgate Schiphol is nog niet inzichtelijk. Uit onderhandelingen tussen de Douane, Schiphol en het bedrijfsleven moet meer duidelijk worden over de financiële consequenties voor de Belastingdienst.

Schiphol, verbeteren aanrijbeveiliging Scan 1
De aanrijbeveiliging bij Scan 1 geleidt de transportwagens momenteel niet goed. Hierdoor ontstaan gevaarlijke situaties en dienen regelmatig reparaties aan de huidige aanrijbeveiliging plaats te vinden.

Rotterdam, Bosporusstraat Maasvlakte uitbreiding DCL
In 2000 is op de Maasvlakte een scaninstallatie en douane controle loods in gebruik genomen bedoeld voor het scannen en fysiek controleren van geselecteerde containers. De capaciteit van de huidige DCL is ontoereikend om de verwachte groei van het aantal fysiek te controleren containers op te vangen. Ondanks dat horizontalisering van het Douane toezicht ook invloed zal hebben op het aantal fysiek te controleren containers is toch de verwachting dat dit aantal in de regio MV1 en MV2 toe zal nemen door enerzijds de sterke groei van de containeroverslag en anderzijds de verhuizing van containerstromen binnen het Rotterdams Havengebied.

Rotterdam, Maasvlakte 2, realisatie scans bij APM en RWG
De bedrijven APM en RWG op de maasvlakte 2 zullen eigen scans in gebruik nemen. Deze scans dienen voor uitlezing van de beelden gekoppeld te worden met het Douanekantoor aan de Bosporusweg.

Onderstaande programma-onderdelen zijn nieuw ten opzichte van de Huisvestingsnota 2011 - 2015:

Schiphol, G-pier ruimte 10, F&E
Deze ruimte van de 100% controle is van matige kwaliteit en uitstraling. De indeling en inrichting zijn rommelig.
In verband met het beperkte financiële kader zal de uitvoering van dit project een jaar worden doorgeschoven ten opzichte van de gewenste planning.

Schiphol, G-pier, realiseren satelliet ivm verplaatsen 100% controle door SRE
Het grote passagiersvliegtuig, de A380, kan niet op elke plek op Schiphol de pieren benaderen. Hierdoor zullen processen anders moeten worden ingedeeld. De actie hiervoor ligt bij de luchthaven. De B/CFD zal echter met een aantal specifieke Douane gerelateerde inrichtingsaspecten worden geconfronteerd.

Schiphol, scheiden Schengen / niet Schengen
In verband met het versterken van de centrale security ontwikkeld Amsterdam airport Schiphol, in samenwerking met de Koninklijke Marechaussee en de Douane infrastructurele plannen voor de scheiding Schengen / niet Schengen passagiers. In verband met de fase waarin het project zich bevindt kan nog geen inschatting van de financiële consequenties worden gemaakt.

Schiphol, D-toren, herinrichten o.b.v. activiteit gerelateerd werken
De Douane heeft aangegeven een structureel ruimtetekort te hebben in de D-toren. Aangezien een uitbreiding niet mogelijk is heeft een aanwezigheidsmeting in de D-toren plaatsgevonden. Om, op basis van de gegevens van deze meting, het gebruik van de D-toren te optimaliseren zal de toren op basis van activiteit gerelateerd werken worden ingericht.

Schiphol, Scan 2, terreinverlichting
Nabij de scan dienen de wagens aan en afgekoppeld te worden. Hiervoor dient personeel tussen de wagens in te staan. Door het ontbreken van goede verlichting is het personeel bij het aan en afkoppelen niet zichtbaar met alle veiligheidsrisico's van dien.

Rotterdam, onderzoek huisvesting Rotterdam - Den Haag airport
Door het MT Douane Nederland is besloten dat zij gehuisvest blijven op Rotterdam - Den Haag airport. Douane is momenteel gehuisvest in de terminal en in een tijdelijke huisvestingsunit. Onderzocht wordt of deze tijdelijke huisvesting een permanent karakter dient te krijgen.

Eindhoven, uitbreiding luchthaven
Op Eindhoven airport wordt, in verband met het toenemen van het aantal vluchten en passagiers, de bestaande terminal uitgebreid. Daaruit volgen ook aanpassingen voor de Douane. Omdat er meer risicovolle vluchten gaan plaatsvinden en door veranderde wet- en regelgeving moeten enkele specifieke ruimten, zoals een ruimte voor lijfvisitatie, worden ingericht. Tevens is er behoefte aan meer kantoorruimte.

Zwolle, aanhouden etage Hanzelaan
Wegens vertraging in het project is het noodzakelijk de huisvesting aan de Hanzelaan in Zwolle te continueren.

Moerdijk, aanhouden pand
Als gevolg van een herziening van de Douane locaties is verzocht het pand Moerdijk aan te houden. Hiervoor is, behalve financiering van de benodigde gebruiksvergoeding, tevens financiering van een kwalitatieve upgrade noodzakelijk.

Programmabudget ontwikkelingen
Het Douaneproces kenmerkt zich de laatste jaren door een grote dynamiek. Om de ontwikkelingen in dit proces flexibel op te kunnen vangen is een structurele financiering opgenomen. Deze financiering is in beginsel bestemd voor huisvestingsproblematiek als gevolg van douanespecifieke ontwikkelingen als intensivering toezicht buitengrens en samenwerking met andere handhavingspartners. Tevens zullen vanuit dit budget mogelijke ontwikkelingen op het vlak van activiteit gerelateerd werken worden gefinancierd.

4.3. Programma - Reorganisatie IV-keten

Als gevolg van de reorganisatie van de IV-keten zal voor de komende jaren financiële ruimte nodig zijn ter dekking van, met name, het aanpassen van panden en de wederopleveringskosten van af te stoten panden.

Programma	2012	2013	2014	2015	2016
Reorganisatie IV-keten	0				
Totaal	**0**				

4.3.1 Toelichting Programma - Reorganisatie IV-keten

Naar aanleiding van de geldende prioritering is geen financiële ruimte ten behoeve van de reorganisatie van de IV opgenomen.

4.4. Programma - Herinrichting "blauwe" regio's

Als gevolg van de herinrichting van de "blauwe" regio's zal voor de komende jaren financiële ruimte nodig zijn ter dekking van, met name, het aanpassen van panden en de wederopleveringskosten van af te stoten panden.

Programma	2012	2013	2014	2015	2016
Herinrichting "blauwe" regio's	250.000				
Totaal	**250.000**				

4.4.1 Toelichting Programma - Herinrichting blauwe regio's

Er is besloten de MKB-posten te splitsen in Starters, ZZP-ers en MKB met personeel. Momenteel zijn de kantoren zeer divers ingericht. Dit was aanleiding om te starten met het harmoniseren van de bedrijfsvoering. In de komende periode zullen de contouren van de inrichting steeds duidelijker worden. Er wordt verwacht dat dit verhuizingen en hercompartementering van gebouwen tot gevolg zal hebben. Ook zal het aantal lectrievers verder gesaneerd worden. De exacte financiële gevolgen kunnen pas inzichtelijk worden gemaakt indien de omvang en inhoud van de werkzaamheden bekend zijn. Voor de claim in de nota is uitgegaan van gefaseerde invoering. Verwacht wordt dat het zwaartepunt van de verhuizingen eind 2011, begin 2012 komt te liggen. Als gevolg van de financiële kaders is dit programma puur gebaseerd op verhuizingen. Het kader laat geen ruimte voor functionele aanpassingen.

4.5. Programma - Meerjarenvisie werkomgeving

In het kader van een goede bedrijfsvoering vindt de leiding van de Belastingdienst het nodig één keer in de tien jaar de huisvestingsbehoefte systematisch te inventariseren. Bij de behandeling van de begroting voor 2010 is besloten een meerjarenvisie op de werkomgeving van de Belastingdienst te ontwikkelen.
Deze meerjarenvisie zal impact hebben op de huisvestingsbehoefte van de Belastingdienst. De werkzaamheden en bijbehorende kosten met betrekking tot dit programma zullen, zodra de exacte vorm van het programma bekend is, in deze paragraaf worden weergegeven.

Vooruitlopend op, maar in lijn met, de meerjarenvisie heeft in een aantal steden door middel van businesscases onderzoek plaatsgevonden naar de huisvestingsmogelijkheden van gebruikers van diverse ministeries in één rijkskantoor. Ook de Belastingdienst heeft aan deze businesscases deelgenomen. In zowel Utrecht (Rijkskantoor "De Knoop") als ook in Zwolle zijn de businesscases gereed. Momenteel is het wachten op besluitvorming waarna een eventueel realisatietraject in gang gezet kan worden.

5. Gebruiksvergoeding

De prognose van de te betalen gebruiksvergoeding is gebaseerd op de huidige gebouwenvoorraad (op basis van met RGD afgesloten IVR's). Daarbij is rekening gehouden met de verwachte gebouwmutaties in 2012 alsmede met wijzigingen in huurallonges van panden die gehandhaafd blijven. Verder is in de planning 2012 rekening gehouden met een prijsindex van 2,6% (zoals deze door de RGD voor 2012 is vastgesteld).

Gebruiksvergoeding	2012	2013	2014	2015	2016
Prognose gebruiksvergoeding	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*
Totaal	**166.822.000**	**166.822.000**	**166.822.000**	**166.822.000**	**166.822.000**

6. Financiële dekking

Dekking	2012	2013	2014	2015	2016
Dekking vanuit kadernota	223.298.000	220.989.000	218.960.000	218.165.000	216.327.000
Totaal	**223.298.000**	**220.989.000**	**218.960.000**	**218.165.000**	**216.327.000**

Dekking vanuit Kadernota 2010 - 2014

In de dekkingsreeks zijn de bedragen opgenomen zoals weergegeven in de Kadernota 2011.

7. Financieel resumé

Onderstaand wordt het financiële resumé weergegeven:

Resumé	2012	2013	2014	2015	2016
Uitgaven					
Overloopprojecten	*30.591.000*	*13.386.000*	*21.328.000*	*8.038.000*	*5.938.000*
Nieuwe projecten	*3.500.000*	*3.650.000*	*1.750.000*	*1.750.000*	*1.750.000*
Programma-uitgaven regulier	*18.665.000*	*14.505.000*	*13.330.000*	*15.605.000*	*13.930.000*
Programma-uitgaven toekomst Douane landelijk	*3.460.000*	*1.561.000*	*1.836.000*	*1.736.000*	*1.736.000*
Programma-uitgaven reorganisatie IV-keten	*0*	-	-	-	-
Programma-uitgaven herinrichting blauwe regio's	*250.000*	-	-	-	-
Programma-uitgaven Werkomgeving	-	-	-	-	-
Gebruiksvergoeding	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*	*166.822.000*
Subtotaal	**223.288.000**	**199.924.000**	**205.066.000**	**193.951.000**	**190.176.000**
Dekking	**223.298.000**	**220.989.000**	**218.960.000**	**218.165.000**	**216.327.000**
Verschil	**10.000**	**21.065.000**	**13.894.000**	**24.214.000**	**26.151.000**

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum
1 december 2011

Auteur

memo

oplegmemo concernrapportage oktober

Hierbij zend ik u de concernrapportage t/m oktober 2011.

Advies Overleg

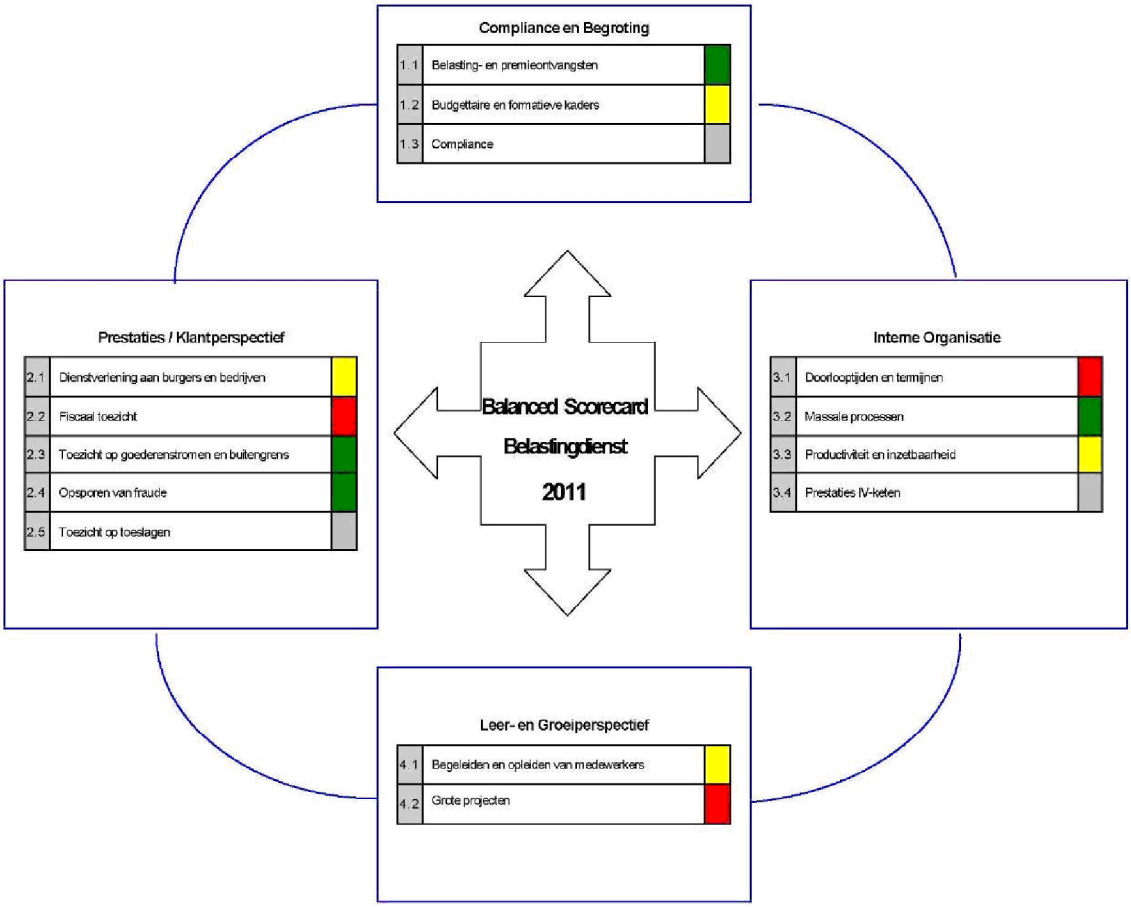
De rapportage is besproken in het Overleg van 28 november.
Het overleg heeft geconcludeerd dat er deze maand geen nieuwe bijzonderheden zijn te melden aan het MT.

Bij de apparaatsuitgaven wordt nog steeds gestuurd op de volledige uitputting van het budget.

Met betrekking tot bezwaarschriften is bij de bijeenkomst van de Top-50 geconcludeerd dat veel bezwaren al binnen 2 weken zijn afgehandeld (ruim binnen de AWB-termijn). In een volgende rapportage zal getracht worden inzicht te geven in de opbouw van de afdoeningstermijnen van de bezwaarschriften.

Concernrapportage Belastingdienst

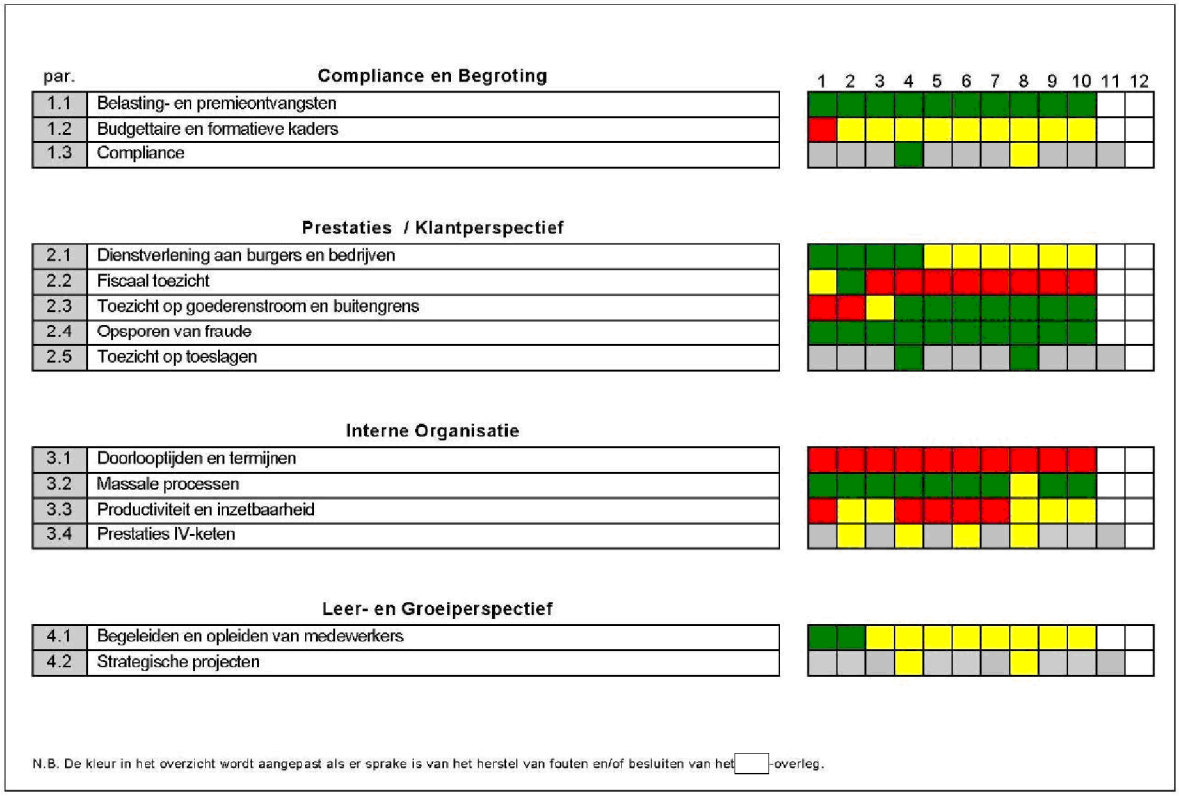
oktober 2011



Opmerking

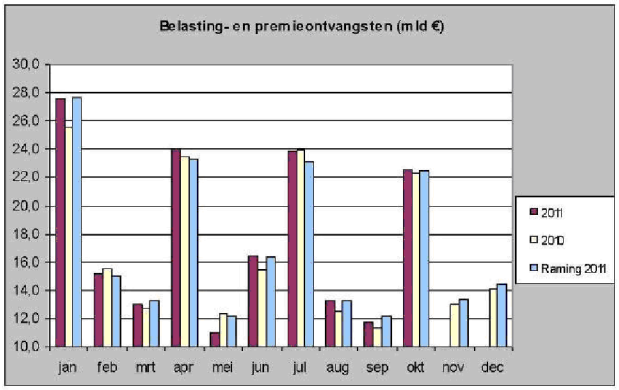
Grijs: geen score in rapportageperiode

Overzicht BSC-ontwikkeling



1. Compliance en Begroting

1.1. Belasting- en premieontvangsten



Tabel 1 Afwijkingen ten opzichte van de raming

Belastingsoort	Bedrag in mld €
Inkomstenbelasting	-0,1
BPM	-0,1
Accijnzen	+0,1
Premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen en zorgverzekeringswet	+0,1
Saldo	+0,1

Bovenstaande afwijkingen zijn niet veroorzaakt door incidenten en/of verstoringen in de belastingdienstprocessen.
De realisaties zijn afgezet tegen de Najaarsnota-raming (Najaarsnota 2011) op maandbasis.
Tot en met oktober 2011 is € 178,6 miljard ontvangen. Dit is € 0,1 miljard hoger dan de Najaarsnota-raming.

1.2. Budgettaire en formatieve kaders

Tabel 2

Verwachte jaarrealisatie ten opzichte van intern budget (Kadernota 2011)	Verwachte jaarrealisatie (kas)
Budgetrealisatie (99 – 100%)	100%

1.2.1. Algemeen: dimensie personeel/materieel

Tabel 3

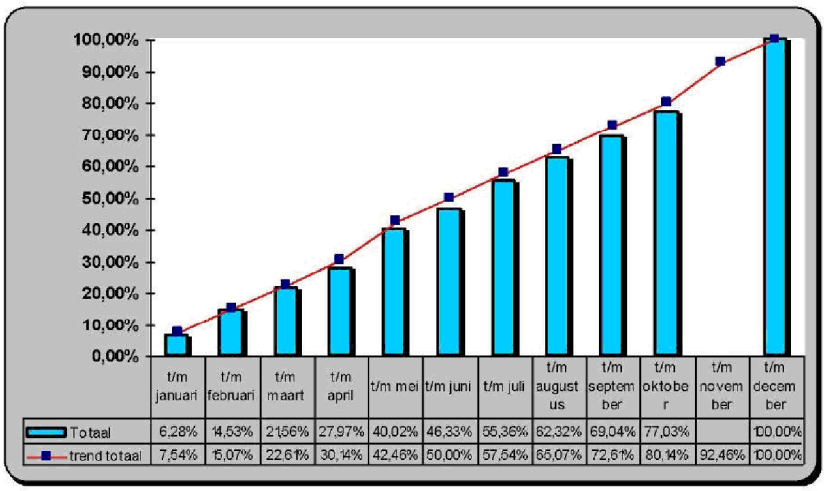
Kasrealisatie versus intern budget (Kadernota 2011 / stand tot en met oktober)	Kasrealisatie 2011 versus budget 2011	Planning op basis van meerjarig gemiddelde	Kasrealisatie 2010 versus budget 2010	Trend 2011
Personeel	81,59%	81,45%	79,69%	78,57%
Materieel	67,35%	75,68%	74,69%	83,33%
Totaal uitgaven	77,04%	79,38%	78,03%	80,14%
Totaal ontvangsten	78,21%	92,69%	89,59%	83,33%
Saldo	77,03%	79,25%	77,94%	80,14%

Toelichting kolommen tabel 3 en tabel 4: zie laatste blad (A3) van deze rapportage.

Tabel 4

Kasrealisatie 2011 per maand versus budget	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Cumulatief t/m maand	Nov	Dec	Verwachte jaarrealisatie
Personeel	7,71%	7,64%	7,61%	7,56%	13,16%	7,54%	7,57%	7,72%	7,59%	7,48%	**81,59%**			100,00%
Personeel trend per maand	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	14,29%	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	**78,57%**	14,29%	7,14%	100,00%
Materieel	3,36%	9,74%	5,81%	4,21%	9,16%	3,62%	12,30%	5,27%	4,84%	9,18%	**67,35%**			100,00%
Materieel trend per maand	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	**83,33%**	8,33%	8,33%	100,00%
Totaal uitgaven	**6,32%**	**8,31%**	**7,03%**	**6,49%**	**11,89%**	**6,29%**	**9,08%**	**6,94%**	**6,71%**	**8,02%**	**77,04%**			100,00%
Trend totaal uitgaven	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**12,32%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**7,54%**	**80,14%**	**12,32%**	**7,54%**	100,00%

Grafiek Ontwikkeling kasrealisatie totale uitgaven Belastingdienst -/- ontvangsten (cumulatief)



Toelichting op realisatiecijfers
De realisatie (procentueel afgezet tegen het beschikbare kader) loopt nog achter ten opzichte van de (lineaire) trend. Ditzelfde beeld is zichtbaar (hoewel minder omvangrijk) wanneer de realisatie van dit jaar wordt vergeleken met die in 2010.
De realisatie sluit dan ook niet aan op het overall geraamde tekort op basis van de prognoses van de bedrijfsonderdelen (tabel 5). Het verschil kan het gevolg zijn van:
- prognoses die te hoog zijn, en/of;
- bedrijfsonderdelen die uitgaan van een 'inhaalslag' van uitgaven in het resterende maanden van het jaar.

De Belastingdienst verwacht uit te komen op een realisatie van 100%, gezien de nog te verwachten, relatief grote, uitgaven in de resterende maanden, o.a. op het gebied van de huisvestingsnota (RGD) en IV-contracten.

1.2.2. Samenvatting financieel beeld op basis van bouwstenen

Tabel 5

Totaal jaarbeeld bouwstenen (x € 1.000)	Budget	Beeld jaar-prognose oktober 2011	Verschil budget / prognose
Personeel	1.582.208	1.626.352	-2,8%
Materieel	207.708	207.258	0,2%
Ontwerp en ICT	391.339	382.873	2,2%
Huisvesting en facilitair	398.022	384.151	3,5%
Kennis en communicatie	58.281	56.496	3,1%
Overig	81.749	74.425	9,0%
Subtotaal bouwstenen	**2.719.307**	**2.731.555**	**-0,5%**
Reservering	55.475	50.375	9,2%
Totaal bouwstenen	**2.774.782**	**2.781.930**	**-0,3%**
Totaal intern ontvangsten taakstelling	**24.235**	**25.419**	**4,9%**
Saldo intern kader	**2.750.547**	**2.756.511**	**-0,2%**
Risico's en tegenvallers bij prognoses	0	0	0,0%
Totaalbeeld intern kader	**2.750.547**	**2.756.511**	**-0,2%**

Een negatief percentage betekent een overschrijding van het interne budget. De actuele prognose is dus een verwachte overschrijding van het budget met 0,2% (absoluut bedrag € 6 mln)

Toelichting totaalbeeld
Het kader is t.o.v. de vorige rapportage toegenomen met ruim € 20 mln. Dit is voornamelijk het gevolg van kassturing. Op verzoek van DGRB zullen de facturen voor de NS abonnementen 2012 en die voor het eerste kwartaal 2012 van P-Direkt, nog in 2011 worden betaald.
In tabel 2 is de verwachte kas jaarrealisatie voor de totale Belastingdienst weergegeven. Deze is gesteld op 100%; de Belastingdienst verwacht binnen het kader uit te komen.

1893682 02201

Tabel 5 laat een samenvatting van de bouwstenen zien. Het concernbeeld op basis van de door bedrijfsonderdelen afgegeven prognoses, laat een resultaat van -/- € 6 mln zien. Naar verwachting zullen enkele prognoses nog naar beneden worden bijgesteld.

De bouwsteen Personeel laat een fors tekort zien van € 43,9 mln. De voornaamste oorzaak van dit tekort ligt bij de overbezetting van de Belastingregio's. De overige bouwstenen laten inmiddels (op basis van de bijgestelde prognoses) een onderuitputting zien.

1.2.3. In- en uitstroom/mobiliteit 2011

Tabel 6

Realisatie budgettaire en formatieve kaders 2011	Realisatie
Verhouding gemiddelde bezetting en formatie (99 – 100%)	100,4%
Externe mobiliteit (de norm is het totaal van kolom 8 in tabel 9 = 3,46%)	3,47%

Tabel 7 Verhouding bezetting en formatie

Bedrijfs-onderdeel	Vaste formatie 2011	Bezetting ultimo 2010	Bezetting oktober	Gemid-delde bezetting	Verschil gemiddeld - formatie	Verhouding gemiddeld / formatie	Afwijking boven norm
Totaal Belastingdienst	29.355	29.955	29.176	29.483	128	100,4%	0,4%

Tabel 8 Uitzendkrachten (UZK)

Bedrijfs-Onderdeel	Formatie UZK 2011	UZK op vaste formatie	Realisatie oktober	Planning	Verschil realisatie – planning	Realisatie / planning
Totaal Belastingdienst	1.340	791	2.366	2.247	119	105%

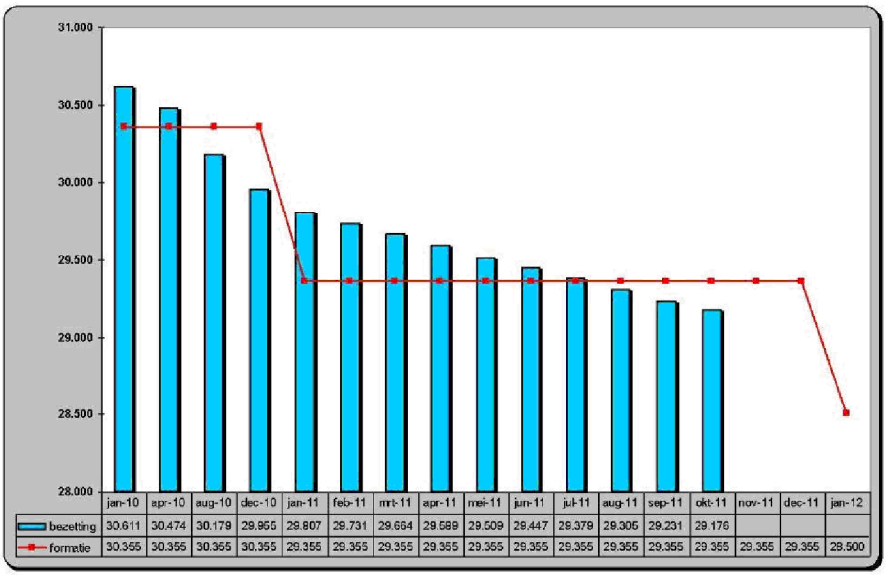
Tabel 9 Instroom, doorstroom, leeftijdsontslag en uitstroom 2011

Bedrijfsonder-deel	Bezet-ting ultimo 2010	Instroom van extern	Instroom van intern	Uitstroom naar intern	Prognose leeftijds-ontslag	Prognose uitstroom naar extern (1,8%)	Prognose externe uitstroom	Externe uitstroom t/m maand	Externe uitstroom	Verschil met doel-stelling
Totaal Belasting-dienst	29.955	88	517	517	497	539	3,46%	867	3,47%	-0,13%

Beeld ontwikkeling bezetting daadwerkelijke fte

De bezetting van de Belastingdienst is medio oktober 179 fte lager dan de interne formatie (zie tabel 7: actuele bezetting (kolom 3) minus vaste formatie 2011 (kolom 1) = 29.176 -/- 29.355).
Inmiddels is de actuele bezetting met 779 fte afgenomen ten opzichte van de startbezetting (zie tabel 7: Bezetting 31-12-10 (kolom 2) minus actuele bezetting (kolom 3) = 29.955 -/- 29.176). Overigens is een strakke sturing op een verdere afbouw noodzakelijk om de toekomstige afname van de formatie, in 2012 en volgende jaren, te kunnen opvangen.

De onderstaande grafiek geeft een meerjarig beeld van de ontwikkeling van de afbouw van de werkelijke bezetting (beeld januari 2010 tot heden, incl. de verhouding tot de nieuwe formatie 2012).



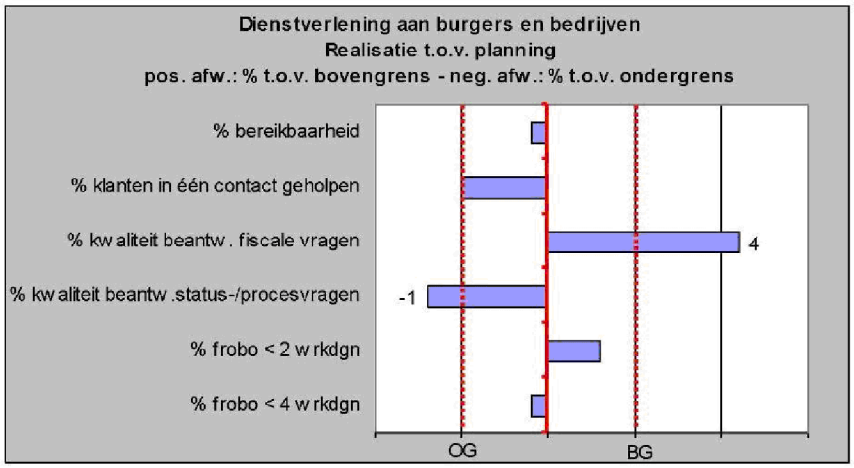
	jan-10	apr-10	aug-10	dec-10	jan-11	feb-11	mrt-11	apr-11	mei-11	jun-11	jul-11	aug-11	sep-11	okt-11	nov-11	dec-11	jan-12
bezetting	30.611	30.474	30.179	29.955	29.807	29.731	29.664	29.589	29.509	29.447	29.379	29.305	29.231	29.176			
formatie	30.355	30.355	30.355	30.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	29.355	28.500

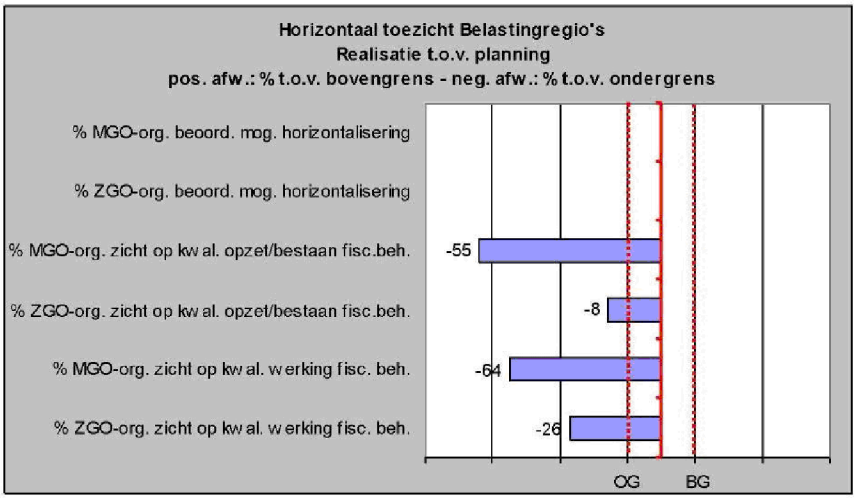
NB. De formatie januari 2012 van 28.500 fte is een voorlopige. De definitieve formatie 2012 moet nog worden vastgesteld.

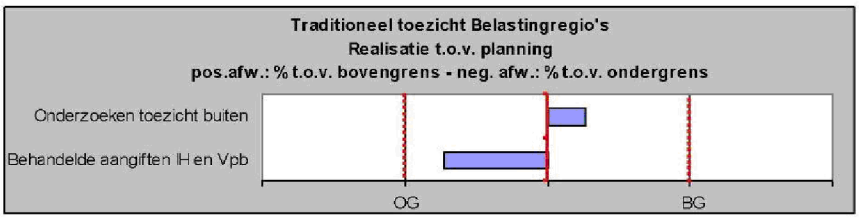
1.3. Compliance

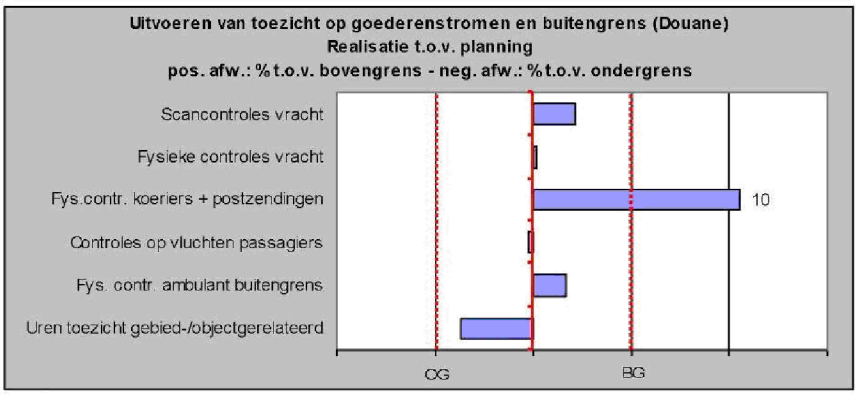
De resultaten betreffende compliance worden in de viermaandsrapportage opgenomen.

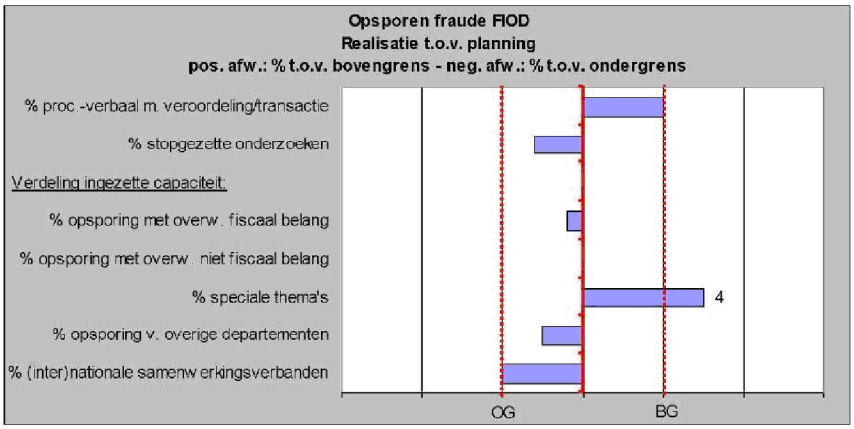
2. Prestaties / Klantperspectief











2.1. Dienstverlening aan burgers en bedrijven

Tabel 2

Verleende dienstverlening	Realisatie
Bereikbaarheid (80-85%)	82%
Klanten die in één contact worden geholpen (90-95%)	90%
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen (80-85%)	88%
Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen (90-95%)	89%
Tijdige reactie op complexe vragen (frobo) < 2 werkdagen (85%-90%)	89%
Tijdige reactie op complexe vragen (frobo) < 4 werkdagen (90%-100%)	94%

Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen

Vanaf april ligt het cumulatieve resultaat net beneden de bandbreedte; het maandpercentage haalt vanaf maart de doelstelling net niet (oktober: 89%).

Maatregel

Om de kwaliteit te verbeteren wordt gewerkt aan een betere technische ondersteuning van informanten. Dit gebeurt in het kader van het project 'dijkverzwaring'. De Belastingtelefoon verwacht dat de jaardoelstelling niet zal worden gerealiseerd.

Tijdige reactie op complexe vragen (frobo)
De realisatie door de Belastingdienst voldoet aan de doelstelling. Overigens schommelen de maandresultaten vanaf augustus rond de ondergrens van de doelstellingen.

Het cumulatieve resultaat van Toeslagen blijft ver achter bij de doelstelling, zowel < 2 werkdagen (76%) als < 4 werkdagen (81%). Het maandresultaat is voor beide doelstellingen vanaf april onder de norm.
Oorzaken zijn te laat verzonden ontvangstbevestigingen bij huur/zorg en vooral congestie bij kinderopvangtoeslag (door ICT-verstoringen en verscherpte aandacht voor risicovolle posten).
Maatregelen: extra inzet van capaciteit, extra managementaandacht en waar mogelijk het oplossen van verstoringen. In de aanloop naar het Nieuwe ToeslagenSysteem zijn verdere verbeteringen in het huidige systeem niet te verwachten.
Toeslagen verwacht vanaf november weer een maandresultaat boven het normpercentage, maar ook dat de jaardoelstelling niet zal worden gerealiseerd.

Bij de Belastingregio's staan de maandresultaten vanaf mei onder druk, in oktober vooral door een groter aanbod inzake voorlopige teruggaven/ beslagen onder derden (toeslagen en CJIB) en invordering toeslagen/ spijtoptanten centrale betalingsregeling toeslagen.
Om het toeslagen gerelateerde aanbod aan de regio's te beheersen wordt onder meer extra capaciteit ingezet, gebruik gemaakt van eerstelijnsopvang en/of bijspringen door de Belastingtelefoon en het verbeteren van de ketenafstemming Toeslagen – Belastingregio's.
De Belastingregio's verwachten de jaardoelstelling voor tijdige reactie binnen 2 werkdagen niet te halen.

2.2. Fiscaal toezicht

Tabel 3

Horizontaal toezicht Belastingregio's	Realisatie
MGO: organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (jaardoelstelling: 35 – 45%)	40%
ZGO: organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (jaardoelstelling: 70 – 80%)	75%
MGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet en bestaan van de fiscale beheersing (fase 3) (jaardoelstelling 20 – 25%) (maandplanning20%)	9%
ZGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet en bestaan van de fiscale beheersing (fase 3) (jaardoelstelling 40 – 50%) (maandplanning: 49%)	37%
MGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (jaardoelstelling 10 – 15%) (fase 4) (maandplanning: 11%)	4%
ZGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (jaardoelstelling 20 – 30%) (fase 4) (maandplanning: 23%)	17%

MGO/ZGO: organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de opzet, bestaan en de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing

HT-fasen

De doelstellingen van deze PI's moeten eind 2011 bereikt zijn. Gedurende het jaar wordt geleidelijk toegewerkt naar het geplande niveau.

Voor het segment MGO zullen de beoogde doelen niet worden gehaald. De Belastingdienst is namelijk afhankelijk van de inspanningen die bedrijven zelf leveren om de fiscale beheersing op orde te brengen. Het is in deze fase van horizontaal toezicht niet de bedoeling dat de Belastingdienst deze werkzaamheden overneemt.

In het segment ZGO zullen de doelstellingen nagenoeg geheel worden gerealiseerd. Het segment overlegt nog over bijsturingsmaatregelen.

Tabel 4

Traditioneel toezicht Belastingregio's	Realisatie
Aantallen onderzoeken toezicht buiten (jaardoelstelling: 75.000 – 110.000) (maandplanning: 61.876 – 90.750)	80.226
Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (jaardoelstelling: 450.000 – 650.000) (maandplanning: 371.250 – 536.250)	393.692

2.3. Toezicht op goederenstromen en buitengrens

Tabel 5

Uitvoeren van toezicht op goederenstromen en buitengrens	Realisatie
Scancontroles vracht (jaardoelstelling: 90.000 – 110.000) (maandplanning: 75.000 – 91.700)	86.623
Fysieke controles vracht (jaardoelstelling: 95.000 – 120.000) (maandplanning: 79.100 – 100.000)	89.858
Fysieke controles koeriers/post (jaardoelstelling: 95.000 – 115.000) (maandplanning: 79.100 – 95.900)	105.197
Controles op vluchten passagiers (jaardoelstelling: 11.500 – 14.000) (maandplanning: 9.500 – 11.700	10.537
Fysieke controles ambulant buitengrens (jaardoelstelling: 30.000 – 37.000) (maandplanning: 28.000 – 34.500)	32.323
Uren toezicht gebied- en objectgerelateerd (jaardoelstelling: 475.000 – 525.000) (maandplanning: 395.800 – 437.500)	401.426

Tabel 6

Kwaliteitsafspraken	Realisatie
Nakoming van de door de EU voorgeschreven douanecontroles (100%)	100%
Realisatie CSI-controles (geselecteerde controles in samenwerking met US-customs) (95 – 100%)	100%

2.4. Opsporen van fraude

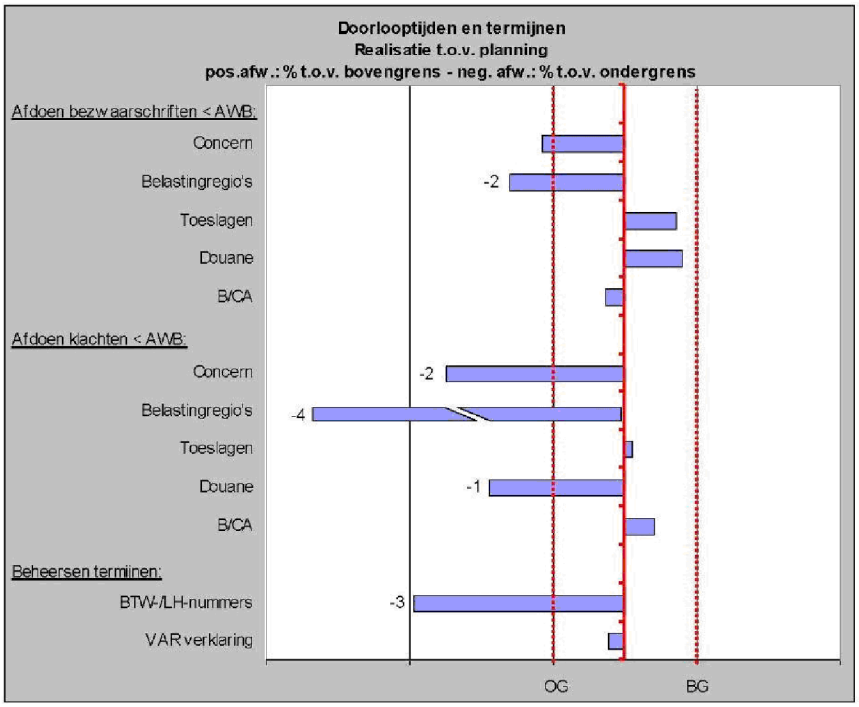
Tabel 7

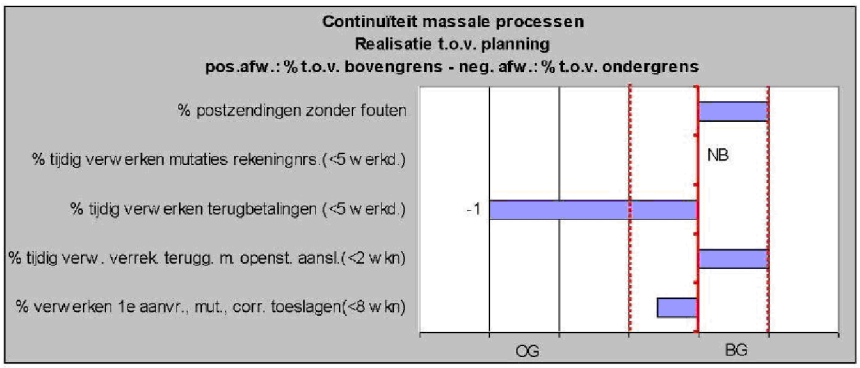
Opsporen fraude FIOD	Realisatie
Processen-verbaal leidend tot veroordeling/transactie (82 – 85%)	85%
Stopgezette onderzoeken (0 – 10%)	2%
Verdeling ingezette capaciteit:	
- opsporing met overwegend fiscaal belang (50 - 55%)	52%
- opsporing met overwegend niet-fiscaal belang (6 – 10%)	8%
- speciale thema's (zoals witwassen en faillissementsfraude) (23 - 27%)	28%
- opsporing voor overige departementen (zoals precursoren, IE-fraude en Sanctiewet/strategische goederen) (4 – 8%)	5%
- (inter)nationale samenwerkingsverbanden (7 – 11%)	7%

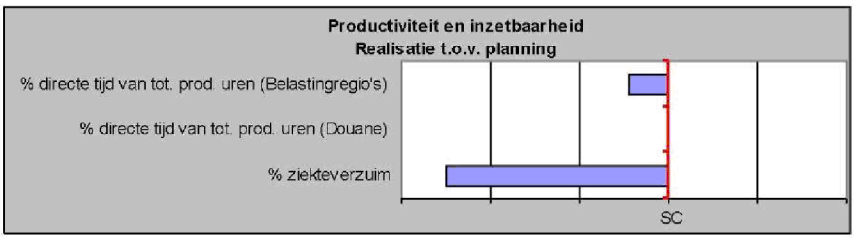
2.5. Toezicht op toeslagen

De resultaten 'Toezicht op toeslagen' worden in de viermaandsrapportage opgenomen.

3. Interne Organisatie







3.1. Doorlooptijden en termijnen

Tabel 8

Afdoening bezwaarschriften binnen de Awb-termijn	Realisatie
Belastingregio's (95-100%)	93,5%
Toeslagen (95-100%)	99,3%
Douane (95-100%)	99,5%
B/CA (95-100%)	96,8%

Het percentage afdoening bezwaarschriften binnen de AWB-termijn voor het concern is 94,6% (vorige maand 94,5%).

Afdoening bezwaarschriften binnen AWB-termijn Belastingregio's
Het percentage afdoening bezwaarschriften binnen de AWB-termijn blijft stabiel op circa 93%. Het lage percentage van de VPB (85%) drukt het resultaat, in de maand oktober is het resultaat VPB echter sterk verbeterd.

Maatregel

Maatregelen belastingregio's: inrichten bezwaarteams, verbeteren logistiek, afbouwen voorraden, het tijdig en juist verdagen en implementatie van het KPI huis / procesmodel bezwaren.

Tabel 9

Afdoening klachten binnen de Awb-termijn	Realisatie
Belastingregio's (98 – 100%)	93,7%
Toeslagen (98 – 100%)	99,1%
Douane (98 – 100%)	97,1%
B/CA (98 – 100%)	99,4%

Het percentage afdoening klachten binnen de Awb-termijn is voor het concern: 96,5% (september: 96,1%).

Afdoening klachten binnen Awb-termijn
Het maandresultaat van het concern is toegenomen van 93,0% in januari tot 99,8% in oktober. Het cumulatieve resultaat is toegenomen tot 96,5%. Het concernresultaat is lager dan in de vergelijkbare periode 2010 (oktober 2010: 97,8%). Dit komt voor het grootste deel voor rekening van de werkstroom invordering Toeslagen, waarvoor nog veel oude posten moeten worden weggewerkt. Zonder deze werkstroom zou het concern uitkomen op 98,8%.

Maatregel

De werkstroom wordt inmiddels niet alleen uitgevoerd door belastingregio Oost, maar ook door andere Belastingregio's. Verder is er overleg met Belastingdienst/Toeslagen om procesverbeteringen door te voeren en is een impuls in behandeling van IM Belastingregio's voor een aparte automatiseringsomgeving voor de werkstroom invordering Toeslagen. Daarnaast zullen de regio's meer sturen op juiste/tijdige verdaging en vastlegging ervan in het systeem.
De Belastingregio's verwachten dat de jaardoelstelling niet zal worden gehaald.

Het maandresultaat van de Douane is met 100% voor het eerst sinds maart weer boven de norm. Omdat het aantal ontvangen klachten in 2011 gering

is, heeft deze verbetering een duidelijk effect op het cumulatieve resultaat. Gelet op de stijging van het cumulatieve resultaat van 96,8% naar 97,2% in oktober, zijn maatregelen daarom niet nodig.

Tabel 10

Beheersen termijnen	Realisatie
Toekenning BTW- en LH-nummers binnen 5 werkdagen (95-98%)	92,1%
Afgifte VAR-verklaringen binnen 5 werkdagen (90-100%)	93,9%

Toekenning BTW- en LH-nummers
Het cumulatieve resultaat wordt gedrukt door de lage maandresultaten van de eerste vier maanden. Deze zijn veroorzaakt door een combinatie van tijdelijke automatiseringsproblemen, een groot werkaanbod en centralisatie van het werkproces. In mei en juni werd er maandelijks boven de ondergrens gescoord. Daarna kwam de score in juli en augustus onder de ondergrens door een verstoring in de ondersteunende automatisering. Het landelijke maandresultaat toegekende BTW- en LH-nummers in oktober is hoog (98%). De Gemeenschappelijke Inschrijving (GI) heeft door een maandresultaat van 100% een prima begin gemaakt met het 4e kwartaal. Vanaf september worden de wachtposten met aparte codes geregistreerd. Het effect van deze posten op de landelijke scores blijkt gering te zijn. De posten drukken de landelijke maandscore in oktober afgerond met 1%-punt. Verbetermaatregelen: acties richting Belastingregio's die onvoldoende presteren. De jaardoelstelling zal niet worden gehaald.

3.2. Massale processen

Tabel 11

Continuïteit massale processen	Realisatie
Aantal postzendingen zonder fouten (99-100%)	100%
Tijdige verwerking van terugbetalingen (binnen 5 werkdagen) (99-100%)	98%
Tijdige verwerking van verrekeningen van teruggaven met nog openstaande aanslagen (binnen 2 weken) (99-100%)	100%
Verwerken van eerste aanvragen, mutaties en correcties voor toeslagen binnen 8 weken (AWIR-termijn) (96 – 100%)	96,8%

Tijdige verwerking van terugbetalingen (binnen 5 werkdagen)
Door een verstoring in de applicatie BCC zijn er fouten in de registratie opgetreden. Deze fouten zijn inmiddels hersteld. In de praktijk is de tijdige (geautomatiseerde) verwerking van terugbetalingen 100%.

3.3. Productiviteit en inzetbaarheid

Tabel 12

Productiviteit en inzetbaarheid	Realisatie
Verhouding direct versus indirect productieve uren Belastingregio's (88 – 12%; marge ±2%)	86-14%
Verhouding direct versus indirect productieve uren Douane (88 – 12%; marge ±2%)	88-12%
(Ziekte)verzuim (Door B/CA berekende streefwaarde: 4,8%)	5,4%

Verhouding direct versus indirect productieve uren
Bij de Belastingregio's ligt de verhouding in oktober iets boven de ondergrens van de bandbreedte (86,1-13,9%). Het percentage schommelt in 2011 (marginaal) rond de ondergrens. De schommeling wordt met name veroorzaakt door seizoensinvloeden, zoals periodes met meer of minder startopleidingen, personeelsontwikkeling e.d.

Verzuim
Het voortschrijdend twaalfmaandsgemiddelde ligt in 2011 steeds boven de vergelijkbare maand in 2010, en boven de verzuimdoelstelling.

Maatregel

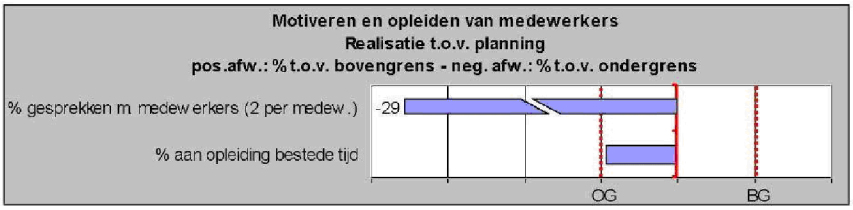
Het verzuim is nu onderwerp van gesprek tussen de leiding van de Belastingdienst en van de bedrijfsonderdelen. Ook wordt er aan gewerkt om managers en medewerkers meer bekend te maken met het gedragsmodel van Falke en Verbaan. De aanbevelingen uit het onderzoek 'Eigen regie' zijn overgenomen door het MT Belastingdienst en het Overleg Personele Functie (OPF). Dat houdt in dat best practices met elkaar worden gedeeld, en dat er een voorstel komt van de arboportefeuillehouder voor een betere samenwerking, duidelijker plaats, aansturing en werkwijze van de teams Arbeid en gezondheid en de arbodienstverlener. Voor het management geldt dat het onder de aandacht houden en brengen van Eigen regie onderdeel gaat uitmaken van de HR-beoordelingcyclus. Ook kan de kwaliteit van de gesprekvoering verbeterd worden. Hiervoor wordt een bestaande module herschreven en aangeboden aan de leidinggevenden in de dienst. Verder wordt een expertgroep opgericht die nader onderzoek gaat verrichten naar opmerkingen vanuit het onderzoek Eigen regie.

In 2011 zal de jaardoelstelling niet meer worden gerealiseerd.

3.4. Prestaties IV-keten

De resultaten 'Prestaties IV-keten' worden in de viermaandsrapportage opgenomen.

4. Leer- en Groeiperspectief



4.1. Begeleiden en opleiden van medewerkers

Tabel 13

Motiveren en opleiden van medewerkers	Realisatie
Gesprekken met medewerkers (de meting bevat maximaal twee gesprekken per medewerker) (jaardoelstelling: 90 – 100%) (maandplanning: 62 – 73%)	44,1%
Aan opleiding en personeelsontwikkeling bestede tijd (5 – 8%)	5,1%

Gesprekken met medewerkers
De realisatie is sinds maart lager dan de maandplanning. Dit is een risico, omdat vanaf 2011 de definitie is aangescherpt. Daardoor lijkt het inmiddels niet realistisch om – zoals gebruikelijk – de opgelopen achterstand in te halen in de laatste maanden van het jaar.
Er wordt inmiddels extra op gestuurd door de leiding van Belastingdienst en bedrijfsonderdelen.

4.2. Grote projecten

Tabel 14

Grote projecten	Realisatie
Vooringevulde aangifte (VIA) Basisregistraties Nieuw Toeslagen Systeem (NTS)	Zie tekst
Excise Movement and Control System (EMCS) Herinrichting Logisch Toegangsbeheer (HiL) Dijkverzwaring Vernieuwing websites MijnBelastingdienst Vervanging Easytax (OLAV)	Zie tekst

4.2.1. Vooringevulde aangifte (VIA)

Het doel van het project VIA is lastenverlichting voor burgers te bewerkstelligen, door voorafinvulling van gegevens voor de aangifte IH mogelijk te maken. Het project VIA werkt hiertoe langs twee lijnen, namelijk het maken dan wel aanpassen van processen en systemen enerzijds voor

het inwinnen van gegevens van banken (IVGB), en anderzijds voor het verzamelen en verstrekken van gegevens (VSG) voor de vooraf ingevulde aangifte.

Met het oog op het vooraf invullen van betaalde hypotheekrente en hypotheekschuld (beide box 1) en ingehouden dividendbelasting leveren banken en andere financiële instellingen overeenkomstig het convenant uiterlijk eind februari 2012 hun gegevens over 2011 volgens een nieuwe, uitgebreide opzet aan. Het deelproject IVGB zorgt ervoor dat de voorzieningen beschikbaar komen om deze gegevens te ontvangen, te controleren en op te slaan.

Voortgang

- VSG, nodig voor de voorinvulling van alle VIA-gegevens, ligt vrijwel volledig op schema.
- IVGB: De 'proefleveromgeving' is niet zoals gepland op 1 september in productie gegaan. Proefleveringen zijn nodig voor de banken om de kwaliteit van hun gegevens te laten beoordelen, en voor de Belastingdienst om de regels voor de voorafinvulling te kunnen ontwerpen. Doordat we keer op keer geconfronteerd worden met hardnekkige technische problemen werkt de proefleveromgeving nog niet zoals bedoeld. Alle denkbare mogelijkheden om hier voortgang in bewerkstelligen worden of zijn benut. Naarmate de tijd vordert hebben de banken minder tijd om eventueel blijkende tekortkomingen in hun systemen te verhelpen. In het technisch overleg met de banken vangen we steeds meer signalen op dat banken de risico's van voorafinvulling van bankgegevens in 2012 als gevolg van de vertraging tot onaanvaardbare hoogte vinden stijgen.

Risico's

- Het grootste risico dat samenhangt met de VIA is op dit moment gelegen in de relatie met de banken: de banken hebben flink geïnvesteerd in de komende gegevenslevering maar willen niet het risico lopen dat er fouten optreden in de voorinvulling. De medewerking van banken is cruciaal voor de vervolgmaking van de VIA en ook voor andere trajecten zoals de niet-ingezetenenrenseignering. Als maatregel wordt met de banken nagedacht over mogelijkheden om de banken het vertrouwen te geven dat de risico's van voorafinvulling in 2012 voldoende klein zijn. De reële opties daarvoor blijken beperkt; op korte termijn zal duidelijk moeten worden langs welke weg tegemoet gekomen kan worden aan de reële zorgen van de banken en tegelijkertijd het maximale gerealiseerd wordt om voorafinvulling van bankgegevens in de toekomst mogelijk te maken.

Financiën

2011
Budget 2011: € 11,7 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 8,0 mln
Prognose 2011: € 9,7 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011 € 54,3 mln
Realisatie t/m oktober 2011 € 49,0 mln
Prognose t/m 2011 € 50,7 mln
De belangrijkste verklaring voor de lagere prognose is de scopewijziging van maart 2011: generieke poort IVGB buiten scope voor 2011. Einddatum project VIA voorzien in 2012 (was eind 2011).

4.2.2. Basisregistraties

Voortgang
Het proces om authentieke inkomensgegevens te verstrekken draait in productie. Het is echter nog niet gelukt alle bevindingen voor het integrale terugmeldproces in september op te lossen. Er resteren nog twee, voor de uitvoeringsorganisatie, relevante bevindingen. Afgesproken is dat het oplossen van deze twee testbevindingen wordt gerealiseerd bij de volgende BRI-release (16-1-2012).
Afronding van het proces om het inkomengegeven in- en uit onderzoek te kunnen zetten schuift door naar begin 2012. Het realiseren van voorzieningen als productiebesturing, bezwaarafhandeling en beveiliging vindt daarna plaats. De uiteindelijke situatie waarbij de BRI volledig gebruik maakt van overheidsbrede stelselvoorzieningen is eind 2012 voorzien.

Risico's
Verschillende risico's zijn er de oorzaak van dat het project op onderdelen vertraagd. Het tempo waarin de gewenste veranderingen - t.o.v. de planning - worden gerealiseerd is hierdoor laag. In augustus zijn, voor zover door het project beïnvloedbaar, maatregelen vastgesteld gericht op een betere beïnvloeding van de factor (doorloop)tijd. De uitwerking hiervan wordt in november en december gerealiseerd (nieuwe planning).
Doordat bepaalde geplande werkzaamheden meer tijd vergen ontstaat vertraging, dat tot toename van de projectkosten leidt.

Financiën

Budget meerjarig: € 39,3 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 29,8 mln
Prognose meerjarig: € 31,1 mln

Met het project BRI wordt invulling gegeven aan de doelstelling om binnen de overheid te komen tot één registratie, waarin het authentiek inkomengegeven van burgers is vastgelegd. Het daadwerkelijk gebruik van dit inkomengegeven alsmede het aansluiten op de registratie van de BRI is een verantwoordelijkheid van de instanties zelf.

4.2.3. Nieuw Toeslagen Systeem (NTS)

De Business Executive heeft op basis van het Integraal Vrijgave Advies van de implementatiemanager en horende de leden van de Program Board op 2 november 2011 besloten om met Toeslagen Nieuw live te gaan. Het opdrachtgeversoverleg heeft op 7 november 2011 formeel dit besluit bevestigd.
Het massaal automatisch continueren verloopt volgens planning. Het berekenen van de toeslagen voor toeslagjaar 2012 is afgerond. De volgende stappen zijn het formeel beschikken (genereren datumstempel) en het samenstellen content (aanmaken van de print- en betaalbestanden). De verwachting is dat ook de stappen volgens planning zullen verlopen. De eerste beschikkingen zullen dan begin december 2011 worden verzonden. Voor het live gaan zijn regiekamers ingericht in Apeldoorn, Utrecht en Den Haag van waaruit dagelijks overleg zal zijn tussen de kernspelers.

Belangrijkste risico's

- Onbekendheid; hoewel de eerste stappen van MAC met succes zijn doorlopen blijft Toeslagen Nieuw een proces dat voor het eerst wordt uitgevoerd waardoor onverwachte issues zich kunnen voordoen. Daarom wordt er op dagbasis gestuurd zodat snel kan worden ingespeeld op ontwikkelingen die zich voordoen.

- Releases 2012.2; doordat de afgelopen maanden de prioriteit heeft gelegen op het oplossen van incidenten en de tijdige oplevering van de software om live te gaan (P900) is de releaseplanning voor 2012 in de tijd gaan schuiven. Dit heeft ertoe geleid dat de Program Board de scope van release 2012.1 en 2012.2 heeft aangepast. In de releases zijn alleen nog maar de meest noodzakelijke functionaliteiten opgenomen. Release 2012.1 wordt 2 mei in productie genomen. Deze planning is reëel. De planning van Release 2012.2 is nog niet bekend. Het globaal ontwerp wordt deze week afgerond waarna Softwareontwikkeling de impact en een planning zal opleveren.

Financiën

2011
Budget 2011: € 49,1 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 37,3 mln
Prognose 2011: € 46,1 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 152,8 mln
Realisatie t/m oktober 2011 : € 156,6 mln
Prognose t/m 2011 : € 165,4 mln

4.2.4. Excise Movement and Control System (EMCS)

Voortgang
Dit jaar zijn 4 releases voor EMCS gepland, waarbij 2 belangrijke functionaliteiten worden gerealiseerd, namelijk:

- FS1 (afgerond). Elektronische aangifte voor verzending van accijnsgoederen binnen de EU (1e, 2e en 3e release);
- FS2. De digitale ondersteuning voor wederzijdse bijstand, heffing bij onregelmatigheden en fysiek toezicht (4e release). Uiterlijk 1 januari 2012 moet FS2 zijn uitgerold omdat alle lidstaten dit op hetzelfde moment wettelijk zijn verplicht.

Status FS2
De planningsdruk is onverminderd hoog en uiterst risicovol. Alle zeilen moeten worden bijgezet om tijdig en met de juiste kwaliteit uit te rollen. Tijdige uitrol is nog steeds haalbaar. Er zijn nu geen belemmerende knelpunten.
Er is een aantal planningstechnische aandachtspunten:

- We rollen FS2 uit op 2 januari omdat dit intern de beste optie is. Brussel is hiermee akkoord.
- Omdat het Persoonlijk Domein (PD, voor het Bedrijfsleven) niet op tijd voor de ketentest opgeleverd kan worden, is als maatregel tot een apart testtraject besloten.
- Door technische problemen is de conformancetest met Brussel niet binnen de geplande periode te realiseren. De achterstand in tijd wordt gecompenseerd door later op te leveren voor installatie in de productieomgeving.

- De benodigde 2e testomgeving is tegen de verwachting in niet tijdig gerealiseerd. De maatregel is genomen om in 2 ploegen op 1 omgeving te testen; ketenacceptatietest én conformancetest Brussel.
- Een nodige aanpassing in SEED, onderdeel van het project, is laat opgepakt. Aanpassing is nu uitgevoerd. De conformancetest voor SEED is door problemen nog steeds niet gestart. Sturing en bewaking is overgenomen door de PM. Brussel heeft de eis iets versoepeld. De testen moeten wel uitgevoerd te worden, maar de uiterste datum is naar eind december 2011 geschoven.

Wanneer we EMCS niet tijdig uitrollen, heeft Nederland op het gebied van EMCS geen aansluiting met de overige lidstaten. Een tijdelijke noodprocedure (enkele dagen) zal door Brussel geaccepteerd worden. Het is onduidelijk wat consequenties van verdere uitloop zijn. Op dit moment is de verwachting dat Nederland op 2 januari uit kan rollen.
Met FS2 voldoen we aan de minimale eisen die door Brussel gesteld worden. Een aantal toezeggingen aan Brussel voor kleinere aanpassingen in EMCS op kortere termijn, realiseren we uiterlijk half 2012 zoals afgesproken. Hiermee voldoen we dan volledig aan de technische eisen van Brussel. Vanuit Brussel is aangegeven dat het onderdeel "wederzijdse bijstand" van EMCS FS2 waarschijnlijk niet op 1 januari 2012 in productie zal worden genomen. Een aantal lidstaten heeft namelijk aangegeven hier niet klaar voor te zijn. Nederland is dit in principe wel maar heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen een uitstel.
De "core business" van EMCS FS2 zal gewoon op 1 januari middels een big bang in productie gaan. Het implementatieplan is opgeleverd en in werking.

Status FS NL (nationale release)
FS NL is bedoeld om een aantal nationale eisen en wensen te realiseren. Momenteel wordt er gewerkt aan een business case voor deze aanpassingen.

Financiën

Voor 2011 is alleen BMI-budget toegekend. Hierop wordt een overschrijding van ca € 120.000 (140 BMI dagen) voorzien op een budget van € 1,8 miljoen.

2011
Budget 2011: € 2,6 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 2,5 mln
Prognose 2011: € 2,7 mln
Voor 2011 is alleen BMI-budget toegekend. Hierop wordt een overschrijding van ca € 120.000 (140 BMI dagen) voorzien op een budget van € 1,8 miljoen.

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 9,8 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 9,3 mln
Prognose t/m 2011: € 9,5 mln

4.2.5. Herinrichting Logisch Toegangsbeheer (HiL)

Voortgang
De nieuwe [redacted] heeft goed inzicht in en overzicht op het project gekregen. Voor een aantal hardnekkige technische knelpunten is inmiddels een oplossing gevonden. Vandaar dat het uitgangspunt blijft: oplevering van de IMS-release begin december ten behoeve van test en acceptatie. Vooralsnog blijft ook de planning om in maart 2012 de uitrolpilot in de regio's Holland Midden en Haaglanden uit te voeren overeind staan. De benodigde implementatievoorbereidingen lopen.
De uitfasering van het platform Powerbuilder Sybase in 2013 legt druk op de einddatum van plateau 2 van het project. De huidige procesondersteunende applicaties zijn namelijk vanaf dat moment niet meer beschikbaar en dienen dus voor de gehele Belastingdienst te zijn "vervangen" door IMS.
Daarnaast vormt de beschikbaarheid van 64-Bits technologie een randvoorwaarde voor effectieve implementatie binnen de gehele belastingdienst. Hierbij is sprake van een spanningsveld, omdat de benodigde technologie op zijn vroegst per 2012-Q3 beschikbaar zal zijn voor het project. Momenteel wordt sterk de nadruk gelegd op het gereed komen van de benodigde en kwalitatief goede procesproducten.
Ten aanzien van de projectfinanciën is vastgesteld dat het project zich bevindt in een bijzondere situatie waarbij het project wel de BMI-bestedingen zichtbaar krijgt, terwijl het daarbij behorende budget niet binnen het project zichtbaar is.

Maatregelen
De in de vorige rapportage benoemde issues m.b.t. de functionaliteiten 2.7 "querymodule voor functioneel beheerders" en 2.9 "module voor handmatige werkopdrachten" zijn adequaat afgehandeld. Voor functionaliteit 2.9 behoeft uiteindelijk niets extra's[1] te worden geregeld. De te kiezen oplossing voor functionaliteit 2.7 zal waarschijnlijk een definitieve oplossing worden en niet langer een workaround zijn.
Aan M0 wordt gevraagd de ontwikkelingen ten aanzien van de voor HIL noodzakelijke 64 Bits technologie te volgen en ervoor te zorgen dat de prioriteiten ten aanzien van de beschikbaarstelling van deze technologie zodanig worden gesteld dat deze technologie uiterlijk 2012-Q3 voor het project beschikbaar is.
Ten aanzien van de financiën zal voor 2012 worden afgestemd met betrokkenen, om tot een oplossing te komen, waarbij de bestedingen te relateren zullen zijn aan geclaimd en toegekend (project)budget.

Financiën

2011
Budget 2011: € 0,3 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 1,0 mln
Prognose 2011: € 1,2 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 8,0 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 8,0 mln
Prognose t/m 2011: € 8,2 mln

[1] Dus ook geen workaround

4.2.6. Dijkverzwaring

Resultaat
Dijkverzwaring beoogt de snelheid, kwaliteit en het gemak alsmede de efficiency van de Belastingtelefoon te verhogen.

Risico
Het waarborgen van beheer, onderhoud en ontwikkeling van het telefonieplatform is een noodzakelijke randvoorwaarde om Dijkverzwaring te kunnen realiseren. B/CIE is verantwoordelijk voor deze aanbesteding. In het kader van deze aanbesteding is een kort geding aangespannen. Op 10 november is bekend geworden dat de staat dit kort geding heeft gewonnen en dat er geen opschortende werking is mocht er een hoger beroep komen. Onduidelijk is echter nog wanneer het contract wordt getekend, zodat we kunnen starten met de activiteiten die nodig zijn in het kader van Dijkverzwaring. De uiteindelijke vertraging op de onderdelen QMS, AWP en CKTO van het programma Dijkverzwaring is dan ook nog steeds onbekend.

De volgende deelprojecten van Dijkverzwaring zijn hiervan afhankelijk:
- De specificaties voor het *QualityManagementSystem (QMS)* zijn meegenomen in de aanbesteding. QMS komt dus op z'n vroegst na tekening contract beschikbaar en moet dan nog geïmplementeerd worden. Samen met de business wordt implementatie voor zover mogelijk voorbereid. De kans dat nog dit jaar gestart kan worden met implementatie zoals gepland is verwaarloosbaar.
- De specificaties voor de besturingscomponent van *AWP* zijn in het aanbesteding meegenomen als toekomstige ontwikkeling. Daarmee is het risico voor dit deelproject van Dijkverzwaring vergroot: de kans dat deze besturingscomponent in 2011 nog beschikbaar komt is inmiddels nihil.
- *Centraal KlantTevredenheidsOnderzoek (CKTO):* is onderdeel van QMS.

Issue
Dijkverzwaring heeft een geoormerkt budget. Gezien de afhankelijkheid van de CCI-aanbesteding zal een groot deel van de geraamde kosten niet gemaakt kunnen worden in 2011, maar doorschuiven naar 2012 en 2013. De planning voor Dijkverzwaring loopt momenteel tot halverwege 2013. De BMI-raming is met 2000 dagen naar beneden bijgesteld.
Van belang is verder dat alle kosten van alle bedrijfsonderdelen ten laste komen van dit budget. Dit is voor B/CIE nu niet het geval omdat B/CIE de kosten niet heeft toegerekend aan projecten.
Na implementatie van QMS kan de meeluisterapplicatie (MLA) worden uitgefaseerd. Doel was dit te doen per 1 januari 2012. Omdat het niet gaat lukken QMS voor deze datum te implementeren, is het MLA contract verlengd. Dit leidt uiteraard tot extra kosten.

Financiën

2011
Budget 2011: € 7,1 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 2,0 mln
Prognose 2011: € 2,3 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 10,7 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 4,4 mln
Prognose t/m 2011: € 4,7 mln

4.2.7. Vernieuwing Websites

Resultaat
Het project Nieuwe Website beoogt de niet-persoonsgebonden websites van de Belastingdienst (www.belastingdienst.nl, www.toeslagen.nl en www.douane.nl) te vervangen door een gebruikersvriendelijkere versie waarin de nieuwe rijkshuisstijl en de webrichtlijnen zijn toegepast.

Stand van zaken
De projectboard nieuwe website heeft op 10 november besloten niet live te gaan op 15 november. Aanleiding was dat er onverklaarbare dingen gebeurden na installatie van nieuwe programmatuur om een bekende fout te herstellen. Resultaat was een website die niet zonder grote imago-schade live kon gaan.
B/CKC, B/CAO en B/CIE hebben met vereende krachten gewerkt aan het scherp krijgen van de problematiek en waar mogelijk al gewerkt aan een oplossing. Er zijn nu vier problemen onderkend:
- Openstaande bevindingen: er zijn nog 20 bevindingen die opgelost moeten zijn voor live-gang. B/CKC heeft toegezegd dat deze begin deze week zijn opgelost en opnieuw zijn getest.
- Om de bekende fout te omzeilen was een workaround gedefinieerd in samenspraak met IBM. Bij het installeren van de programmatuur bleek dat deze workaround niet goed was. Inmiddels heeft IBM een querie opgeleverd die moet laten zien hoeveel fouten zijn ontstaan en waar ze zitten. Daarnaast is geconstateerd dat een aantal links 'doodlopen' (=broken links). Dagelijks wordt het aantal gemonitord, verklaard en waar mogelijk direct verholpen.
- Het proces van inhoud redactie-omgeving generen tot het publiceren van de definitieve website (=Syndicatie, Prerender en Synchronisatie) is nog niet stabiel. Hierin lopen zowel technische als projectmatige issues. IBM is ingeschakeld om te ondersteunen bij het analyseren van de logfiles.
- Voltooien ketentest en zoeken: de ketentest is inmiddels twee keer succesvol uitgevoerd. Daarnaast is geconstateerd dat het zoeken op de site zelf in de Duitse versie wel naar behoren werkt, maar in de Nederlandse en Engelse niet. De leverancier gaat dit zo snel mogelijk oplossen.

Al met al moet er op diverse fronten nog het nodige gebeuren. Iedereen zet zich volledig in om zo snel mogelijk live te kunnen gaan. De projectboard monitort dagelijks de voortgang middels conference-calls.

Financiën

2011
Budget 2011: € 3,0 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 1,1 mln
Prognose 2011: € 2,8 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 4,5 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 1,4 mln
Prognose t/m 2011: € 3,1 mln

4.2.8. MijnBelastingdienst

Resultaat
Doel van MijnBelastingdienst.nl is het realiseren van een webgebaseerde voorziening (portal) die een veilige toegang biedt aan burgers en bedrijven om zaken met de Belastingdienst te regelen. Het gaat niet alleen om de interface (het portaal), maar om ook het realiseren van de e-diensten die erin worden aangeboden.
Plateau 1 richt zich op de Inkomensheffing en enkele Inningsaspecten.

Risico
Uitgaande van de doelstelling in het MLTP dat in 2015 90% van de zelfaangevers papierloos aangifte moet kunnen doen, is een pilot voorzien in maart 2013.
Het wordt steeds onzekerder of een pilot in maart 2013 haalbaar is. Gevoelsmatig is het heel krap, maar dit is niet hard te maken. We kunnen nu echter geen planning maken omdat de doorlooptijd sterk wordt bepaald door de technische oplossing die wordt geboden.

In de oorspronkelijke planning was er vanuit gegaan dat op 1 juli het globaal ontwerp gereed zou zijn. De technische (=aanbod) hoofdstukken zijn echter nog niet gereed waardoor ook haal- en maakbaarheid nog niet zijn bepaald. Aanbod heeft inmiddels wel de technische concerns beschreven en keuzes gemaakt. Hoewel de maakbaarheid en de haalbaarheid nog niet is vastgesteld, is nu al duidelijk dat dit op minstens 1 concern leidt tot spanning: aanbod heeft aangegeven dat voor de archieffunctie de huidige DAS-applicatie ongeschikt is en dat daar iets anders voor moet komen. De specificering daarvan moet nu nog starten.

Uitgaande van de aanlevering van de uitgewerkte concerns door aanbod begin november, heeft het project op 10 november een nieuwe planning voor het globaal ontwerp opgeleverd. Streven is het GO nog dit jaar af te ronden, zodat 2012 echt doorgestart kan worden op basis van een GO, PID en Businesscase.

Hoewel het GO nog niet gereed is, heeft de projectboard op 10 november besloten te starten met de volgende fase voor enkele onderwerpen waarover geen discussie meer is. Dit om verdere vertraging te voorkomen. Wellicht leidt dit ertoe dat werkzaamheden later overnieuw moeten worden gedaan en de projectboard accepteert dit risico.

Financiën

2011
Budget 2011: € 0,5 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 1,4 mln
Prognose 2011: € 2,1 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 0,5 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 1,4 mln
Prognose t/m 2011: € 2,1 mln

4.2.9. Vervanging Easytax (OLAV)

Resultaat
Doel van Online Aangifte Voorziening is het realiseren van een online-omgeving waarmee burgers aangifte kunnen doen. Deze voorziening wordt ontwikkeld in het kader van de vervanging van Easytax.

Risico
Eind 2010 is een POC uitgevoerd om vast te stellen of de technische oplossing (gekozen op basis van de door aanbod uitgevoerde SOS) realiseerbaar was. Helaas waren resultaten van de performance-test die onderdeel was van deze POC pas begin juli bekend en vielen ze tegen.

Aanbod heeft inmiddels gewerkt aan het inventariseren van de mogelijke performance-bottlenecks en heeft op 10 november een plan van aanpak aangeboden om te komen tot verbetering op de drie meest kritische punten. De resultaten van de eerste verbeteringen worden echter pas 30 maart 2012 verwacht.
Daarna volgen de andere mogelijke bottlenecks. Aanbod heeft nog geen inzicht gegeven in hoe lang dan het totale traject gaat duren, maar heeft aangegeven er wel vertrouwen in te hebben dat met deze technologie de gewenste performance (inmiddels bijgesteld naar 75.000 gelijktijdige gebruikers) kan worden gerealiseerd.

Met het oog op het zo snel mogelijk willen vervangen van Easytax is een pilot voorzien in maart 2012. Echter: vanwege de performance-problematiek, minder functionaliteit opgeleverd door B/CAO en meer fiscale feedback dan verwacht vanuit IMB, heeft de projectboard op 10 november besloten de pilot te vervangen door een uitgebreide gebruikerstest in maart 2012 (met minder dan 1500 BD-medewerkers gezien de beperkte fiscale functionaliteit) en een publiekstest in het tweede kwartaal van 2012 (mits B/CIE de infrastructuur kan leveren die hiervoor nodig is). Deze koerswijziging wordt besproken in de programboard Online Dienstverlening op 2 december.

Uit het voorgaande blijkt dat de projectboard OLAV heeft besloten door te gaan met de applicatieontwikkeling. De projectboard accepteert het risico dat in een later stadium rework nodig is, mocht uit het performance onderzoek blijken dat de technische infrastructuur afwijkt van het bestaande aanbod. De projectboard accepteert dit risico met het oog op de wens Easytax zo snel mogelijk uit te faseren en daarmee de beheerskosten flink te verminderen. Vanwege ditzelfde argument heeft de projectboard de [redacted] verzocht scenario's voor te leggen die het toch mogelijk maken in 2013 in productie te gaan met deze nieuwe technologie.

Financiën

2011
Budget 2011: € 2,5 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 3,1 mln
Prognose 2011: € 3,7 mln

Meerjarig
Budget t/m 2011: € 2,8 mln
Realisatie t/m oktober 2011: € 3,3 mln
Prognose t/m 2011: € 4,0 mln

MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum
28 november 2011

Auteur

memo

Publicatie namen medewerkers regioweb Belastingdienst

Regelmatig vindt publicatie plaats op het regioweb met betrekking tot medewerkers die in het kader van een tuchtrechtelijk traject zijn geschorst of bij wie een disciplinaire maatregel is opgelegd. Hierbij worden de namen van de desbetreffende medewerkers uitdrukkelijk genoemd, waarbij soms uitvoerig inhoudelijk op de casus wordt ingegaan.

De laatste tijd is discussie ontstaan of publicatie op deze wijze wenselijk is. In een tweetal gevallen hebben betrokkenen inmiddels in een gerechtelijke procedure die loopt m.b.t. een opgelegde disciplinaire maatregel gesteld dat een dergelijk publicatie een diffamerend karakter heeft. Niet geconcludeerd kan worden dat dit aan de opgelegde disciplinaire maatregel iets afdoet, maar dergelijke publicaties waarbij zonder voorafgaande belangenafweging de namen van medewerkers worden genoemd en waar ook inhoudelijk wordt ingegaan op hetgeen de betrokken medewerker wordt verweten, zijn wel storend in een geschil waar de rechtmatigheid van een opgelegde disciplinaire maatregel ter discussie staat.

Uit navraag is gebleken dat bij andere rijksonderdelen publicatie van namen van betrokken medewerkers bij integriteitschendingen op het plaatselijke fintranet op een dergelijke wijze niet plaatsvindt. Ook bij andere grote publieke instellingen (UWV 23.000 medewerkers, gemeente Amsterdam, 16.000 medewerkers) blijkt hiervan niet.

Juridisch kader

Op grond van artikel 8 van de toepasselijke Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) mogen persoonsgegevens slechts op internet gepubliceerd worden indien de betrokkene daarvoor ondubbelzinnig zijn toestemming heeft verleend of indien – kort gezegd – er een aantoonbare noodzaak bestaat voor publicatie van de betreffende gegevens. Met de publicatie wordt immers inbreuk gemaakt op het – in vele vormen in het Nederlandse rechtssysteem verankerde – recht van betrokkene op een persoonlijke levenssfeer. Publicatie mag alleen dan indien bij afweging van belangen de belangen van de organisatie groter zijn dan voornoemd belang van betrokkene. Een dergelijke belangenafweging zal door de rechter niet snel ten gunste van de organisatie uitvallen. Immers, eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer wordt beschouwd als een essentiële voorwaarde voor een menswaardig bestaan en als een van de grondslagen van onze rechtsorde. Een ieder heeft het recht op bescherming tegen de ongebreidelde vergaring, bewerking en verspreiding van zijn persoonsgegevens (CBP

Richtsnoeren Publicatie van persoonsgegevens op internet, in werking getreden op 11 december 2007).

Achtergrond

Binnen de Belastingdienst bestaat de brochure *"Handreiking incidentcommunicatie"*. Met betrekking tot het geven van informatie over medewerkers bij wie een tuchtrechtelijk traject loopt is daarin het volgende vermeld:

> *"Wees terughoudend met het geven van informatie in het belang van het onderzoek en de privacy van betrokken medewerker(s). Bied de teamleden wel de gelegenheid om ook na de bijeenkomst met vragen te komen. Motiveer zo nodig waarom je niet diep op een vraag kunt ingaan. Medewerkers van de hele regio kunnen daarna geïnformeerd worden via een geanonimiseerd bericht op de lokale beeldkrant.*
>
> *Van elke casus - hoe vervelend en ingrijpend ook - kan iedereen leren. Het is dan ook zeer aan te bevelen dat het regiomanagement na afronding van het traject een kort totaal overzicht van de casus regionaal publiceert.*
>
> ***Bijzondere aandacht vraagt het al of niet publiceren van de naam van de betrokken medeweker(s). Wanneer wordt de naam van de betrokkene bekendgemaakt? In een aantal gevallen is het publiceren van de naam noodzakelijk: als een medewerker de toegang tot de dienstgebouwen is ontzegd, als betrokkene geschorst is of strafontslag heeft gekregen. De naam wordt bijvoorbeeld bekendgemaakt om te voorkomen dat de betrokkene met een collega mee naar binnen loopt onder het mom van een vergeten toegangspas.*** *Als een vermoedelijke overtreding leidt tot een onderzoek en voor de betrokken medewerker (tenminste) ontzegging van de toegang tot de dienstgebouwen of tot schorsing, dan is het belangrijk dat de relevante omgeving binnen de regio (op alle locaties) zo spoedig mogelijk worden ingelicht. (Denk daarbij ook aan inwonende collega's van andere dienstonderdelen zoals medewerkers van B/CFD en klantendiensten) Het is wenselijk om in het bericht ook op te nemen dat het niet is toegestaan om zakelijk contact te hebben met de betrokken medewerker, om te voorkomen dat men (onbewust) informatie of toegang verschaft tot de gebouwen of systemen."*
>
> ***"Wees terughoudend met de hoeveelheid informatie. Ga niet diep op de inhoud van het plichtsverzuim in, maar volsta met de vermelding dat er bijvoorbeeld sprake van de schending van de geheimhoudingsplicht"***

De compliance office, [redacted], heeft aangegeven dat tijdens de gesprekken die hij heeft gehouden op alle regiokantoren met groepen insiders als één van de grootste knelpunten naar voren kwam dat medewerkers in totale onwetendheid werden gehouden op het moment dat medewerkers die verdacht werden van een onaanvaardbare handeling werden geschorst of de toegang tot de gebouwen werd ontzegd. Na hun verwijdering werd vaak een totale radiostilte betracht door het lokale management waardoor de speculaties al snel de vrije loop kregen. Daarnaast kwamen collega's in lokale winkelcentra of sportvelden de geschorste collega tegen. Vaak ontstonden dan moeilijke en pijnlijke situaties.

Dit heeft geleid tot de volgende aanbeveling in het jaarverslag van de [redacted]:

"Communiceer bij integriteitschendingen in generale zin wat er aan verdenkingen zijn, of waar medewerkers in geval van sancties voor zijn bestraft. Als dat niet mogelijk is, geef dan aan wat je wel kunt delen met de naaste collega's of waarom zaken niet gedeeld kunnen worden. Nu ontstaat er een enorme geruchtensfeer, waarin de meest belachelijke veronderstellingen worden gesuggereerd."

Wat zijn de belangen van de organisatie om namen van medewerkers te publiceren en hoe kunnen deze belangen ook op andere wijze tot hun recht komen?

a.
Door publicatie kan worden voorkomen dat men onbewust informatie of toegang verschaft tot gebouwen of systemen.

Dit kan ook worden voorkomen doordat de [redacted] binnen de beslotenheid van het team aangeeft wat er is gebeurd. Voorts kan bij de receptie melding gemaakt worden van medewerkers die zijn geschorst. Toegangspassen zijn bij het schorsen van de medewerker ingenomen en de medewerker kan ook niet meer inloggen in de systemen. Er is een risico dat een medewerker achter een andere medewerker meeloopt door het toegangspoortje het gebouw in, maar dit risico rechtvaardigt niet dat daarom automatisch publicatie van de naam plaatsvindt bij elke medewerker die is geschorst.

b.
Aan alle medewerkers wordt duidelijk gemaakt dat men handhavend optreedt tegen (vermoedelijke) integriteitschendingen.

Dit doel wordt ook bereikt als periodiek geanonimiseerde casusposities worden gepubliceerd.

c.
Een transparante organisatie (dat wil zeggen: geen geroddel bij het koffiezetapparaat met de bijbehorende indianenverhalen)

Dit zou opgelost kunnen worden doordat de [redacted] met betrokkene overlegt of hij om bovengenoemde reden publicatie wenselijk vindt, en zo ja, dan wordt met instemming van betrokkene een tekst opgesteld welke gepubliceerd wordt. Indien betrokkene geen publicatie wil, vindt in principe ook geen publicatie plaats. Publicaties op het regioweb zijn immers voor elke belastingdienstmedewerker direct of indirect zichtbaar.

Voorstel:

1.
Het desbetreffende MT van een regio gaat alleen met instemming van betrokkene (en na afstemming met betrokkene over de inhoud van de tekst) tot publicatie over. Indien betrokkene hiermee niet instemt blijft publicatie in principe achterwege.

2.
Indien het desbetreffende MT van een regio vindt dat – ondanks dat betrokkene hier niet mee instemt – toch publicatie dient plaats te vinden, dan zal eerst intern een gemotiveerde schriftelijke afweging dienen te worden gemaakt waaruit blijkt dat de belangen van de Belastingdienst en betrokkene tegen elkaar zijn afgewogen, maar dat het belang van de organisatie in dat specifieke geval groter is. Publicatie vindt slechts plaats nadat deze belangenafweging aan het DB Belastingdienst (in de persoon van , MT-lid HR) is voorgelegd. Zo kan, indien achteraf door betrokkene wordt geklaagd, de organisatie duidelijk aangeven waarom zij tot deze afweging is gekomen en wordt de organisatie gedwongen om op voorhand goed te motiveren waarom publicatie, ondanks dat betrokkene dit niet wil, toch noodzakelijk is.

Een zwaarwegende reden om de naam van de desbetreffende medewerker te publiceren bij schorsing/ontslag zou bijvoorbeeld kunnen zijn het feit dat een medewerker dreigt met geweld richting collega's/de organisatie.

Een zwaarwegende reden zou ook kunnen zijn als er zeer duidelijke aanwijzingen bestaan dat betrokkene belangrijk bewijs, ook bijvoorbeeld van belang in een strafrechtelijk onderzoek, via contacten met medewerkers buiten zijn directe team uit de systemen verwijderd wil hebben. Dit moet echter niet te snel worden aangenomen en hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval.

3.
Er worden anoniem op de landelijke beeldkrant (en regioweb) periodiek voorbeelden van gevallen gepubliceerd waarbij een disciplinaire maatregel is opgelegd. Selectie van casusposities vindt plaats in het landelijk arbeidsjuristenoverleg (5 keer per jaar), omdat daar alle jurisprudentie op dit gebied van de Belastingdienst bekend is en wordt besproken en ook overige casusposities ter tafel komen. Op deze wijze vinden regelmatig publicaties met betrekking tot integriteitschendingen plaats.

4.
De brochure "*handreiking incidentencommunicatie*" zal met betrekking tot de wijze van publicatie wordt aangepast.

Betreft : **Compacte rijksdienst : accountdirecteur en aanbod P&O-diensten**
Aan : **MT BD (d.d. 5-12-2011)**
Van :
Auteurs :
(in overleg met en)

In deze memo willen we de volgende onderwerpen ter besluitvorming voorleggen :

1. De B/CFD wordt, namens de Belastingdienst, verantwoordelijk voor de dienstverlening aan andere rijksorganisaties en zal vanuit die functie voorstellen doen aan het MT over het PDC dat aangeboden gaat worden.
   Besluit : Aanwijzing B/CFD tot
2. Op het gebied van de zgn P&O-services is een lijst opgesteld van aan te bieden producten en diensten. Eveneens is een lijst opgesteld van producten en diensten die de BD nog niet aan externe partijen wil aanbieden.
   Besluit : Instemmen met beide lijsten
3. De producten en diensten die nu nog niet aan derden worden aangeboden zijn nog niet kwalitatief, kwantitatief of qua positionering in de organisatie zodanig dat de Belastingdienst ze aan derde partijen ter beschikking wil stellen. De Belastingdienst heeft de ambitie dit op termijn wel te kunnen doen, op voorwaarde dat de interne dienstverlening daar niet onder lijdt
   Besluit : DGBel opdracht geven het maken van een quick scan van de genoemde produkten en diensten en te komen tot een voorstel voor verdere ontwikkeling.

1. Inleiding

In het kader van de Compacte Rijksdienst worden Belastingdienst, DJI en RWS gepositioneerd als SSO voor andere rijksdiensten buiten Den Haag. Hiertoe heeft de Belastingdienst een sterke samenwerking met deze organisaties.
In goed onderling overleg hebben de organisaties een aantal documenten vastgesteld betreffende visie op dienstverlening, governance, intake en tariefstructuur en opzet van bid-book. Deze documenten vormen de basis van ons aanbod van dienstverlening aan potentiële klanten. Dit concrete aanbod wordt vertaald in een PDC (Producten- en Dienstencatalogus), die voor elke SSO verschillend zal zijn.
Dit PDC beslaat in principe alle onderwerpen van de dienstverlening op gebied van bedrijfsvoering (huisvesting, facilitair, inkoop, P&O-diensten en evt. data-center/housing). Voordat de Belastingdienst het PDC aan zal bieden aan andere rijksorganisaties dient het MT hiertoe instemming te geven. Per onderwerp willen we een PDC maken.

In deze memo willen we de volgende onderwerpen ter besluitvorming voorleggen :

1. De [redacted]B/CFD wordt, namens de Belastingdienst, verantwoordelijk voor de dienstverlening aan andere rijksorganisaties en zal vanuit die functie voorstellen doen aan het MT over het PDC dat aangeboden gaat worden.
   Besluit : Aanwijzing [redacted]B/CFD tot [redacted].
2. Op het gebied van de zgn P&O-services is een lijst opgesteld van aan te bieden producten en diensten. Eveneens is een lijst opgesteld van producten en diensten die de BD nog niet aan externe partijen wil aanbieden.
   Besluit : Instemmen met beide lijsten
3. De producten en diensten die nu nog niet aan derden worden aangeboden zijn nog niet kwalitatief, kwantitatief of qua positionering in de organisatie zodanig dat de Belastingdienst ze aan derde partijen ter beschikking wil stellen. De Belastingdienst heeft de ambitie dit op termijn wel te kunnen doen, op voorwaarde dat de interne dienstverlening daar niet onder lijdt
   Besluit : Opstellen van een plan van aanpak

In een later stadium zal het gehele bid-book ter instemming aan MT worden voorgelegd.

Bijlagen : Lijst 1 : Aanbod P&O-diensten
Lijst 2 : P&O-diensten in ontwikkeling

A. Verantwoordelijkheid PDC voor derde rijkspartijen, onderdeel P&O-services

1. *Eindverantwoordelijkheid*

Het MT heeft de eindverantwoordelijkheid voor het PDC dat aan externe rijksdiensten wordt aangeboden. Zoals ook in onze visie op dienstverlening en governance staat dient elke extern aanbod (PDC) de instemming van het MT te hebben. Het PDC P&O-services dient dan ook in MT vastgesteld te worden.

2. *Verantwoordelijke bedrijfsonderdelen*

De producten en diensten op het gebied van P&O-services worden momenteel door verschillende bedrijfsonderdelen aan de eigen organisatie aangeboden.

B/CFD	: met name arbo en gezondheid
B/CKC	: met name opleiding en advies
DGBel	: met name arbeidsjuridisch en formatieadvies
Diverse bedrijfsonderdelen	: preventie/re-integratie/formatieadvies/arbeidsjuridisch
FIOD	: traumateam

Tijdelijke situatie :

Employability Centre	: in- door- en uitstroom

3. *Organisatie-opzet*

In onze visie op dienstverlening en governance hebben we aangegeven dat we streven naar 1 front-office voor onze dienstverlening aan externen. Met name op het gebied van P&O-services is de dienstverlening van de BD echter verspreid over vele bedrijfsonderdelen. Ten behoeve van de potentiële externe klanten is het echter noodzakelijk om met 1 gezicht naar buiten te treden.

Naast de front-office-gedachte streven de SSO's zoveel als mogelijk een integraal aanbod van dienstverlening na. In de visie op dienstverlening geven we aan dat we de klant wel enige vrijheid van keuze geven, maar het liefst willen de klant ontzorgen door hem integrale dienstverlening aan te bieden, waarbij onze back-office aangeeft of deze dienstverlening door de BD zelf wordt geleverd of wordt ingekocht bij andere rijksdiensten of extern. De integrale dienstverlening gaat naast P&O-diensten ook over Huisvesting en Facilitair, Inkoop en Data-centre (Housing).

Ten behoeve van een goede implementatie van ons bid-book dient een lijnverantwoordelijke naar voren geschoven te worden die namens de andere organisatie-onderdelen met klanten kan spreken over de invulling van het pakket. Tevens dient deze zorg te dragen voor een goede interne infrastructuur om deze dienstverlening te begeleiden. Gezien het feit dat het grootste gedeelte van het PDC (in de brede zin van de gehele dienstverlening) aangeboden zal worden door B/CFD lijkt de [redacted] B/CFD de meest logische keuze als eindverantwoordelijke .

B. Opzet van PDC P&O-services

1. *Bepaling scope en definities P&O-services*

Problematiek scope-bepaling :

- De scope van P&O-services is nergens vastgesteld. Ieder SSO en ook de Werkmaatschappij (EC O&P) heeft een andere invulling van de scope van (2e lijns) P&O-diensten.
- Daarnaast is het erg verschillend wat de SSO's uit eigen gelederen aanbieden en wat zij inkopen bij andere rijksdiensten (zoals ECP&O).
- Daarnaast zijn er P&O-diensten die sterk aan de eigen organisatie gekoppeld zijn (fiscale opleidingen etc), die daarom door slechts 1 SSO aangeboden worden.
- Of die niet bij alle SSO's bestaan (Psychologisch Advies Centrum of Loopbaanlab)
- De definities van P&O-diensten, en van wat onder 2e lijns P&O valt, wijken ook per SSO af, hoewel er natuurlijk voor de gangbare producten en diensten wel veel overeenkomsten zijn.

Door de oogharen heen lijkt het erop dat de verschillende SSO's in grote lijnen ongeveer wel dezelfde producten en diensten aanbieden (uit eigen gelederen of ingekocht). Een te dogmatische benadering om de diensten in een rijksbreed sjabloon te voegen levert problemen op, omdat dit teveel afwijkt van hetgeen we aanbieden aan onze interne organisatie.

De lijn, zoals we die hebben benoemd in onze visie op dienstverlening is dat we onze eigen dienstverlening ("as it is") aanbieden aan derde partijen. We leveren het PDC ten behoeve van onze eigen organisatie dus ook in die vorm aan ten behoeve van derde rijksorganisaties.
(Het aanbod zal niet geheel gelijk lopen met hetgeen EC O&P aanbiedt aan de kerndepartementen (en nauw verbonden organisaties) en dat eerder dit jaar door het ICOP is vastgesteld).

In onze visie op dienstverlening geven we aan dat we een integraal aanbod van dienstverlening willen doen en in principe dus de hele scope aan producten en diensten in zijn geheel willen aanbieden. Als we het produkt zelf eventueel niet willen of (nog niet) kunnen leveren als BD-"fabrikaat", kunnen we dat via onze "back-office" inkopen (makelen) bij externe partijen of collega rijksdiensten.

2. *Geschiktheid Produkt of Dienst (P&O-diensten) om extern aan te bieden*

Naast de bereidheid om de scope van producten en diensten op het gebied van P&O-services aan te bieden aan externen kan het zijn dat het MT van de BD van mening is dat een bepaald produkt of dienst van de BD niet of nog niet geschikt is voor aanbieding aan derde partijen. Dit kan komen omdat het

- zeer specifiek is voor de BD;
- de verwachting is dat het niet in een behoefte voorziet;
- de BD van mening is dat het P of D (nog) niet van voldoende kwaliteit/kwantiteit of teveel gebaseerd is op externe inhuur;
- de BD van mening is dat het P of D nog niet goed gepositioneerd is in de organisatie;
- de BD van mening is dat de uitvoering teveel afhankelijk is van externe inhuur.

In de bijlage wordt hiertoe een voorstel gedaan, welke producten en diensten aan derden aangeboden kunnen worden en welke nog een (verbeter)traject nodig zouden moeten hebben.

3. *Capaciteitsvraagstuk*

In onze visie op dienstverlening hebben we gesteld dat het servicen van andere rijksdiensten op een geleidelijke manier dient te gebeuren. Een te snelle uitbreiding van het aantal te servicen fte's zou capaciteitsproblemen op kunnen leveren. Voor sommige produkten en diensten is de basis erg smal, waardoor een externe vraag snel tot een capaciteitsvraagstuk voor interne vragen kan leiden. Onze externe klanten zullen echter rekenen op eenzelfde behandeling als interne klanten. We zullen dus per produkt of dienst moeten vaststellen of we in staat zijn om snel capaciteit te leveren.
Ook dienen we rekening te houden met het principe "mens volgt werk" wanneer wij voor een andere overheidspartij diensten gaan uitvoeren die zij voor die tijd zelf in huis hadden.

C. Verbetertrajecten P&O-diensten

In bijlage wordt aangegeven dat een aantal producten en diensten uit de scope van P&O-diensten nog niet aangeboden worden. Dit wordt veroorzaakt door een niet-optimale positionering in de organisatie en nog niet voldoende kwaliteit of kwantiteit. De Belastingdienst streeft er naar om ook deze P&O-diensten voor de eigen organisatie optimaal te organiseren en de kwaliteit en kwantiteit op het gewenste niveau te krijgen. Het streven is erop gericht op termijn al de eigen 2e lijns P&O-diensten te kunnen aanbieden aan externe rijkspartijen.

Bijlage 1 bij Notitie MT 5-12-2012

Overzicht aanbod P&O producten & diensten Belastingdienst aan derden

(stand van zaken 01 december 2011 MdF)

MOBILITEIT

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Loopbaanlab	Psychologisch advies op het gebied van functionerings- en loopbaanvraagstukken	Maakt gebruik van gecertificeerde onderzoeksinstrumenten en gecertificeerde psychologen	B/CKC NB. Werkt al rijksbreed: preferred supplier voor MO-rijk, levert aan RIVM, I&M en is in gesprek met andere departementen.
		Loopbaanassesment	Met verdere begeleiding indien gewenst	
		Selfassesment	Met verdere begeleiding indien gewenst	

ORGANISATIE ADVIES

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Organisatie advies	Adviseren, begeleiden, faciliteren en equiperen van het management bij uiteenlopende organisatorische vraagstukken	Op het gebied van visie, missie & strategie, organisatie-inrichting, performance & beheer, mensontwikkeling. Werkt met gecertificeerde adviseurs.	B/CKC
		HRadvies		
	Verandermanagement	Begeleiden van veranderprocessen		B/CKC
	Onderzoek	Onderzoeksvragen (doen) uitvoeren	Denk aan : P-monitor, motivatie-onderzoek, werkwaarden, zingeving, leiderschap etc.	B/CKC
		Ontsluiten van wetenschappelijk onderzoek tbv organisatie-ontwikkeling		B/CKC
	Futurecenter	Totaalconcept om sociale innovatie te bevorderen	Op locatie in Breda. Betreft altijd maatwerk.	B/CKC NB. Werkt al met andere partijen binnen het Rijk

OPLEIDEN & ONTWIKKELEN

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Advies	Onderwijskundige expertise bij leer- en opleidingsvraagstukken		B/CKC
	Inkoop	Makelaarsrol bij inkoop opleidingen		B/CKC
	Ontwikkelen & uitvoeren	Klassikale opleidingen ism interne experts	Denk aan: fiscaal, formeel en civiel recht, procederen en verweerschriften schrijven	B/CKC
		Klassikale opleidingen ism externe onderwijspartijen	Denk aan: EDP, versterking accountancy, BOA, managementleergangen, project- en programmamanagement	B/CKC
		Vaardigheidstrainingen	Denk aan: zelfmanagement, mondelinge en schriftelijke vaardigheden, talen, modules ICT	
		Didactische trainingen		
		Blended learning opleidingen	Denk aan: Startopleidingen, dienstverlening, VGEM	B/CKC
		Digitale zelfstudiepakketten		B/CKC
		Duale talententrajecten		B/CKC
	Organisatie evenementen	Organisatie en logistiek seminars, congressen en actualiteitendagen	Nationaal en internationaal	B/CKC
	Loopbaanlab	Psychologisch advies op het gebied van functionerings- en loopbaanvraagstukken	Maakt gebruik van gecertificeerde onderzoeksinstrumenten en gecertificeerde psychologen	B/CKC NB. Werkt al rijksbreed
		Potentieelassesment		
		Ontwikkelassesment		
	Coaching	Individuele coaching		B/CKC
		Team-coaching		B/CKC
		E-coaching		B/CKC
		Coördinatiepunt conflicthantering en mediation		B/CKC

WERVING & SELECTIE

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Arbeidsmarktcommunicatie	Opdrachtgeversrol voor eigen campagnes op de arbeidsmarkt	Regie richting EC O&P, IDU - arbeidsmarktcommunicatie	B/CKC
	Ondersteuning & advisering	Advisering en toetsing wervingsvragen en vacatures		B/CKC
		Vacatureplaatsing in- en externe media		B/CKC
	Organisatie werving & selectieproces	Organisatie en coördinatie bij grootschalige werving & selectietrajecten	Denk aan: aanschrijven kandidaten, uitvoeren voorselectie, coördineren selectiegesprekken, helpdeskfunctie etc.	B/CKC
	Loopbaanlab	Psychologisch advies op het gebied van werving- en selectievraagstukken	Maakt gebruik van gecertificeerde onderzoeksinstrumenten en gecertificeerde psychologen	
		Voorselectie		
		Selectieasssesment		
		Niveautest		
	Inhuur uitzendkrachten	Product- en contractmanagement op basis van mantelcontracten	Denk aan: massale inhuur uitzendkrachten, individuele inhuur uitzendkrachten en inhuur consultants ICT en niet ICT	B/CFD

ARBEID & GEZONDHEID & WELZIJN

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Organisatie-Ondersteuning arbeidsomstandigheden	Beleidsontwikkeling en advies op het gehele gebied van arbeidsomstandigheden		B/CFD
		Strategisch advies		B/CFD
		Coördinatie & processturing uitvoering		B/CFD NB. Uitvoering gebeurt in de regio door reintegratiemanagers, preventiemedewerkers en vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en BHV-ers. Betreft decentrale verantwoordelijkheid en om die reden niet op korte termijn extern aan te bieden.
	Bedrijfsmaatschappelijk werk	Individuele psychosociale opvang		B/CFD
		Signaleren en adviseren management op het gebied van werkomstandigheden en werkverhoudingen		B/CFD
		Afstemming en overleg met andere disciplines		B/CFD
		Voorlichting & training/cursussen	Denk aan : alcohol en werk, ziekteverzuim, stresssignalering, traumabegeleiding, verlies en transitie en schuldhulpverlening	B/CFD B/CKC
		Beleidsontwikkeling		B/CFD

Bovenstaand overzicht betreft het aanbod dat de BD op korte termijn kan aanbieden aan externe partijen inclusief het aanbod om voor een klant de 'makelrol' te vervullen voor de ontbrekende P&O dienstverlening.
De P&O producten en diensten die we wel aan onze eigen organisatie aanbieden en die niet op bovenstaand overzicht voorkomen kunnen op een later tijdstip toegevoegd worden (eerst interne optimalisatie). Zie bijlage 2.

Bijlage 2 bij Notitie MT 5-12-2012

Overzicht aanbod P&O producten & diensten Belastingdienst die we (nog) niet willen of kunnen aanbieden aan derden

(stand van zaken 01 december 2011 MdF)

MOBILITEIT

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Doorstroom	Loopbaanbegeleiding	Intake met employability adviseur voor orientatie op loobaanmogelijkheden. Opstellen en uitvoering geven aan begeleidingsplan. Herorientatie op persoonlijke wensen mbt loopbaan of ontwikkeling	EC
		Matching (tijdelijke) interne kandidaten en interne vacaturebemiddeling		EC / regio's / B/CKC
	Door en uitstroom	Mobiliteitsadvies	Het met behulp van mobiliteitsteams bieden van oplossingen aan medewerkers die mobiel *moeten* worden	EC / regio's
	Uitstroom	Arbeidsmarktbemiddeling	Begeleiden van medewerkers bij activiteiten die leiden tot een nieuwe baan binnen of buiten de Rijksoverheid. Opstellen en uitvoeringgeven aan begeleidingsovereenkomst om arbeidsbemiddeling actief uit te voeren	EC
	Instroom	Arbeidsmarktbewerking & recruitment		EC / bedrijfsonderdelen / regio's / B/CKC
		Matching tijdelijke externe arbeidskrachten		Regio's

ADVIES

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Organisatie advies	Lean Competence Center		B/CKC
	Arbeidsjuridisch advies, bezwaar en beroep	Behandelen bezwaar en beroep inzake RPVB en ARAR.	Betreft zowel advies als procesvertegenwoordiging bevoegd gezag	DG Bel samen met arbeidsjuristen in het land
		Advies t.a.v. uitvoering beleid & uitvoering		DG Bel
	Conflictbemiddeling	Screening van beroep en bezwaar op bemiddelbaarheid van conflict		DG Bel samen met arbeidsjuristen in het land
	Advies mbt re-organisatie, functies en formatie	O&F rapport en advies		Regio's / DG Bel
		Ondersteuning plaatsingsadvies		DG Bel en arbeidsjuristen in het land
		Functiestramienen		Regio's / B/CKC / DG Bel
		Functiegebouw Rijk en functiewaardering vlg. methodiek fuwasys		DG Bel NB. BD nog niet aangesloten. Project in voorbereiding.
		Functiewaardering vlg. BD methodiek		Regio's / DG Bel
		Topformatie & functies		DG Bel

ARBEID & GEZONDHEID & WELZIJN

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar NB. Coördinatie en beleidsfunctie bij B/CFD. Alle uitvoering in en onder verantwoordelijkheid lijnmanagement regio's.
	Organisatie-Ondersteuning arbeidsomstandigheden	Re-integratiemanagers (advies en ondersteuning op gebied van ziekteverzuim en re-integratie, sociale zekerheid, bewaken wet-en regelgeving, doorvertaling wettelijk en landelijk beleid)	Waaronder procesondersteuning inzake Wet Poortwachter	Regio's
		Preventie-medewerkers (verantwoordelijk voor doen uitvoeren Risico- Inventarisatie en -Evaluatie, advisering VGWM binnen de regio, doorvertaling wettelijk en landelijk beleid, werkplekonderzoeken)		Regio's
		Uitvoering BHV		Regio's
		Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen		Regio's

OVERIG

	Hoofdactiviteit	Product/dienst	Toelichting	Eigenaar
	Centrale Personeels-administratie	Uitvoering van administratieve en registratieve personeelsprocesssen die niet via P-direkt lopen.	Denk aan: scannen bijv. van declaraties en documenten voor digitaal P-dossier; Aanvragen, verlengen en restitutie van OV kaarten Verwerken van bekeuringen en berekening prive gebruik auto; (her)berekenen en corrigeren van verlof (ook tbv ziekteverzuim)	B/CFD
	Traumateam			FIOD

Ministerie van Financiën

TER ADVISERING
Aan
Het MT van de Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Datum
21 november 2011

Notitienummer
DGB/11/7076

Rubriek
Communicatie

Auteur
[redacted]

Van
cluster Uitvoeringsbeleid

Kopie aan

Bijlagen
Een

notitie

Voorstel accountnamenbeleid Belastingdienst sociale media

Paraaf
Het MT van de
Belastingdienst

Via
Dgbel

Medeparaaf
Cluster Uitvoeringsbeleid [redacted] 10-11-11

Inleiding

Op 4 juli heeft het MT van de Belastingdienst een aantal opdrachten verstrekt op het gebied van sociale media: een haalbaarheidsrapport over de structurele inrichting van webcare (voorzitter domein Dienstverlening), een advies over de interne toepassing van sociale media bij de Belastingdienst [redacted] B/CKC) en een verkenning naar de wenselijkheid en mogelijkheden om sociale media toe te voegen aan het handhavingspalet ([redacted] Belastingregio's).

Deze projecten lopen op dit moment. Tegelijk gaat de ideevorming over de inzet van sociale media door. Zo leven er bijvoorbeeld plannen om sociale media in te zetten rond de reizigerscampagne van de Douane, ter ondersteuning van het werk van fiscale surveillanten, om een community te faciliteren voor fiscaal adviseurs, er komt een groep op LinkedIn voor betrokkenen bij de loonaangifteketen, de voorbereidingen voor de inrichting van webcare in de aangifteperiode moet binnenkort starten. Enzovoorts.

Te verwachten valt dat de toepassing van sociale media door de Belastingdienst de komende jaren zal toenemen. Dit roept de vraag op onder welke accountnamen de dienst zich op het web moet presenteren. Verschillende aspecten kunnen hierbij een rol spelen, zoals de verschillende dienstonderdelen als afzender, doelgroepen (burgers, bedrijven, fiscaal adviseurs), subdoelgroepen (jongeren, starters, zzp'ers), thema's (aangifte doen, reizigersbagage, huurtoeslag) en processen (dienstverlening, toezicht). Dit zou tot een hausse aan benamingen kunnen leiden.

Het is belangrijk dat de Belastingdienst een helder accountnamenbeleid hanteert om verwarring over het afzenderschap bij de gebruikers te voorkomen.

1893682 02201

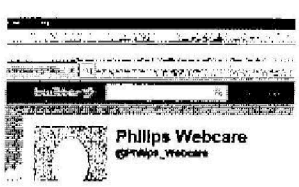
Hierna volgt een voorstel voor zo'n beleid dat zoveel mogelijk rekening houdt met de eisen van eenvoud en eenduidigheid, en met de behoefte aan verscheidenheid in de toepassing van sociale media.

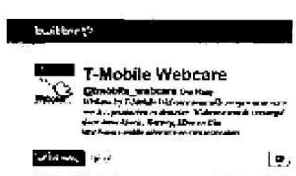
Eisen en beperkingen
Aan het accountnamenbeleid voor de sociale media kunnen de volgende eisen en beperkingen worden gesteld:

- Het afzenderschap moet voor een gebruiker zoveel mogelijk in een oogopslag duidelijk zijn;
- De benamingen moeten aansluiten bij de positionering van de Belastingdienst en zijn onderdelen zoals beschreven in het vastgestelde Beleidsplan communicatie 2011 – 2015 (zie bijlage);
- De benamingen moeten zoveel mogelijk aansluiten bij de gewoonten en verwachtingen die zich inmiddels in de verschillende sociale media hebben gevormd;
- De benamingen moeten voldoen aan de eisen en beperkingen die daaraan door de verschillende sociale media worden gesteld.*)

*) Zo mag een Twitternaam uit maximaal 15 karakters bestaan, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de letters A tot Z, van de cijfers 0 tot 9 en ook van de underscore ("_"). Speciale karakters zijn niet toegelaten.

Voorstel accountnamenbeleid
Gebruikers van sociale media waarderen het over het algemeen niet, als service en dienstverlening worden vermengd met commerciële boodschappen of, zoals in het geval van de Belastingdienst, boodschappen met een handhavend karakter. Organisaties die aanvankelijk dit onderscheid niet maakten, zijn hiervan terug gekomen. Dit komt ook tot uitdrukking in de benamingen:







Webcare is het beantwoorden van vragen, ingaan op klachten en oplossen van problemen van gebruikers van de sociale media. Webcare is een instrument van dienstverlening. Je kunt dus als klant digitaal met Philips communiceren over de aanschaf van een product (@Philips), maar geholpen worden door het webcareteam als er een storing is aan het product (@Philips_Webcare). Tot beide accounts heeft de klant een andere verhouding en andere verwachtingen.

Voorgesteld wordt ook voor de Belastingdienst een duidelijk onderscheid te maken tussen boodschappen vanuit webcare en de overige (corporate) boodschappen van de Belastingdienst. In accountnamen:

Corporate	Webcare *)
@Belastingdienst	@BDwebcare
@BDtoeslagen	@BDtoeslwebcare
@Douane	@Douanewebcare
@Fiod **)	

*) deze accountnamen zijn afgestemd op Twitter. Voor andere sociale media moeten gelijkaardige benamingen worden geclaimd
**) wel claimen om misbruik door derden te verhinderen, niet als apart publiekskanaal gebruiken

Toelichting
Het account @Belastingdienst zendt *alles* uit wat actueel is, bijvoorbeeld 'Belasting betalen over een pensioen uit Duitsland'. Dit soort berichten verschijnt ook op de site van de Belastingdienst. @Belastingdienst zendt alleen en reageert niet op discussies of berichten in de sociale media. @BDwebcare beantwoordt als dienstverleningskanaal vragen van het publiek als 'Kan ik mijn studieschuld bij DUO-IB-groep voor de belasting aftrekken?' In het bericht biedt het webcareteam een link naar de site van de Belastingdienst waar meer informatie over dit onderwerp staat. Berichten van het corporate account @Belastingdienst die tevens als hulpverlening aan het publiek kunnen worden beschouwd, worden door @BDwebcare overgenomen ('ge-retweet'). Bijvoorbeeld 'Inkomensverklaring telefonisch aanvragen'. @BDwebcare reageert ook op berichten gericht aan @Belastingdienst als de reactie als dienstverlenend te kenmerken valt. @Belastingdienst wordt daarmee gepositioneerd als het algemene (corporate) zendkanaal van de Belastingdienst en @BDwebcare als het servicekanaal. Dit voorbeeld geldt mutatus mutandis ook voor Toeslagen en Douane. Als @BDtoeslagen een bericht met zeer grote nieuwswaarde plaatst, zal dit ook door @Belastingdienst worden ge-retweet, omdat in de perceptie van burgers de Belastingdienst en toeslagen met elkaar verbonden zijn. Als het bericht tevens een dienstverlenend karakter heeft, zal het door @BDtoeslwebcare worden ge-retweet.

In de profielbeschrijvingen op de betreffende sociale media moet nog eens extra duidelijk worden gemaakt wie de afzender is en waar het account voor staat. Op de contactpagina van de websites (blauw, rood en groen) moet glashelder worden beschreven welke accountnamen van Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn en welke functie de verschillende accounts vervullen.

Flexibiliteit
Er zal ook behoefte bestaan om op specifieke thema's of subdoelgroepen in te gaan, zowel corporate als bij webcare. Daartoe kunnen aan berichten zogenoemde 'hashtags' worden toegevoegd, labels die aangeven dat het bericht over een breder onderwerp gaat. Bijvoorbeeld #aangifte2011 of #startendeondernemers. Ook kunnen de accounts zo een herkenbare rol spelen in de campagnes.

Met de zoekfunctie kan het publiek op deze manier alle berichten over een bepaald onderwerp gepresenteerd krijgen. Men kan lezen wat anderen over dit onderwerp hebben gevraagd en opgemerkt, wat de antwoorden zijn, en men kan met elkaar over dit onderwerp in discussie gaan.

Aanbeveling
Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het voorgestelde accountnamenbeleid. Voor de verschillende accounts moeten redactieformules worden opgesteld waarin doel, doelgroep, inhoud, vorm en toon van de berichten, de te volgen werkwijze en dergelijke worden beschreven. Het opstellen van deze formules maakt al deel uit van eerder verstrekte opdrachten door het MT.

Bijlage

Uit het Beleidsplan communicatie 2011 – 2015:

We positioneren de onderdelen van de Belastingdienst als volgt:

1. Belastingdienst is dochter van het Rijk. Dat wordt zichtbaar in de wijze waarop we de rijkshuisstijl toepassen.
2. Belastingdienst is het concern en tegelijk het corporate merk.
3. Daarnaast kent de organisatie drie onderdelen met een eigen externe herkenbaarheid.
   - Douane. Dit onderdeel kan in de beleving van publiek, medewerker en arbeidsmarkt in hoge mate apart van de Belastingdienst staan. Op een aantal organisatiethema's (zoals bedrijfsvoering en personeel) moet echter, zeker intern, het verband met de Belastingdienst *top of mind* blijven.
   - Toeslagen. Dit onderdeel kan zich in naamgeving, huisstijlkleur en toonzetting onderscheiden van het corporate niveau, de 'blauwe' dienst. Tegelijk lijkt een zekere mate van verbinding met de Belastingdienst in de perceptie van burgers logisch en gewenst. De richting waarin de merkpositie van Toeslagen zich de komende jaren verder ontwikkelt, vraagt nadere verkenning.
   - FIOD. De FIOD moet herkenbaar blijven als organisatie, met een eigen, specifieke naam en reputatie. De verbinding met Belastingdienst blijft echter belangrijk, net als de *low profile* uitstraling naar het grote publiek. Behalve het eigen naambeeld gebruikt FIOD geen aparte herkenningstekens en kleuren.
4. De overige dienstonderdelen identificeren zich alleen op het niveau van naam- en adresgegevens. Uitzondering vormt de Belastingdienst / Caraïbisch Nederland, dat in tegenstelling tot de andere belastingregio's een aantal eigen huisstijlkenmerken hanteert.

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
Het Managementteam Belastingdienst

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
T 070[redacted]
F 070[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
28 november 2011
Notitienummer
DGB/2011/6994 N
Rubriek
Internationaal wederzijdse bijstand
Auteur
[redacted]

notitie

Beleid en proces m.b.t. voorbereiding, implementatie en evaluatie van memoranda of understanding (MoU's) met buitenlandse belastingdiensten

Paraaf
Het Managementteam
Belastingdienst

Via
[redacted]

Van
Cluster Fiscaliteit
Kopie aan
Afstemmingsoverleg MoU's
Bijlagen

Beslissing

a. In te stemmen met intensivering van de relaties op het terrein van de wederzijdse bijstand in belastingzaken d.m.v. bilaterale afspraken (MoU's) met de volgende categorieën van landen:
   - EU-lidstaten (waaronder ook de kandidaat-lidstaten)
   - Emigratie- en immigratielanden (zoals Australië, de VS, Canada, Nieuw-Zeeland, Zuid-Afrika, Israël, Suriname, Aruba, Curaçao, St. Maarten, Turkije en Marokko);
   - Financieel-economisch belangrijke partnerlanden (naast de EU-lidstaten en de VS kan worden gedacht aan China, Zwitserland, Noorwegen, Japan, Zuid-Korea en opkomende economieën als India, Brazilië, Rusland, Argentinië en Zuid-Afrika);
   - Landen die anderszins politiek van belang zijn (zoals de zogenaamde Kiesgroeplanden). Aangezien een aantal van deze landen vanuit het oogpunt van wederzijdse bijstand van minder belang zijn voor de Nederlandse Belastingdienst, zal in beginsel niet door de Belastingdienst het initiatief worden genomen tot het intensiveren van de WB-relaties.

b. In te stemmen met het voorstel om als gevolg van het inwerkingtreden van de

nieuwe Richtlijn administratieve samenwerking een ander model voor MoU's te hanteren voor EU-lidstaten dan voor derde landen en uiterlijk 1 januari 2014 aan EU MoU-partners de vraag voor te leggen of men aanpassing van het MoU wenst.

c. Te bevestigen dat het in paragraaf 5 van de toelichting beschreven proces van voorbereiding, implementatie en evaluatie van MoU's ook in de toekomst gevolgd blijft worden.

Toelichting

1. Inleiding

In oktober 2005 is door de toenmalige Procesportefeuille Rechtstoepassing een beleidsnotitie vastgesteld met betrekking tot de landen waarmee nadere bilaterale afspraken zouden moeten worden gemaakt op het terrein van wederzijdse administratieve bijstand in belastingzaken, voornamelijk over automatische inlichtingenuitwisseling. Deze afspraken werden en worden vastgelegd in zogenaamde memoranda of understanding (MoU's). Genoemde beleidsnotitie was een uitvloeisel van het in 2004 door voormalig B/CPP opgestelde Rapport Internationale Gegevensuitwisseling (IGU) en de daarin opgenomen aanbevelingen. Dit rapport had globaal genomen betrekking op de uitvoering van met buitenlandse belastingdiensten gesloten MoU's, het gebruik van de op basis daarvan inkomende en uitgaande automatische gegevensstromen en het in beeld brengen van de behoefte van gegevens uit het buitenland. In genoemd rapport werden diverse aanbevelingen gedaan voor de totstandkoming en het afsluiten van MoU's.

In bovenvermelde notitie werden het beleid ten aanzien van het aangaan van MoU's en het daaraan voorafgaande voorbereidende proces, alsmede het daarna te volgen implementatieproces beschreven. Daarbij kwam met name ook de vraag aan de orde hoe bij het afsluiten van nieuwe MoU's meer rekening kon worden gehouden met de bij de Belastingdienst levende behoeften.

Aan de uitvoering van het hiervoor bedoelde beleid wordt nog steeds gewerkt en dat beleid is voor een belangrijk deel ook nog actueel. Toch hebben zich in de afgelopen vijf jaar ontwikkelingen voorgedaan, die ertoe nopen dat het beleid enigszins wordt bijgesteld. Daarbij kan worden gewezen op de onlangs tot stand gekomen nieuwe Europese Richtlijn administratieve samenwerking op het gebied van de directe belastingen (Richtlijn 2011/16/EU van 15 februari 2011), die gevolgen heeft voor de automatische inlichtingenuitwisseling tussen EU-lidstaten waardoor ook de MoU's met die landen gedeeltelijk een andere inhoud zullen moeten krijgen dan die met derde landen, alsmede op de aan het parlement toegezonden Notitie internationaal verdragsbeleid, waarin wordt aangegeven dat meer zal worden ingezet op spontane en automatische inlichtingenuitwisseling met

verdragspartners. Verder heeft de RAD dit jaar een rapport uitgebracht over het proces van internationale inlichtingenuitwisseling (het zogenaamde IGU-proces) en hebben zich in de organisatie van de Belastingdienst veranderingen voltrokken. Tot slot heeft het Forum on Tax Administration van de OESO eind 2010 het rapport Joint Audits gepubliceerd, waarbij is afgesproken dat de joint audit door de belastingdiensten zal worden in- en uitgevoerd. Daartoe heeft B/LKB voor de Nederlandse situatie de opdracht gegeven een voorstel voor een pilot uit te werken. Afhankelijk van de uitkomsten van deze pilot kan het nodig zijn het te hanteren MoU-model aan te passen.

In deze notitie wordt in paragraaf 2 in het kort ingegaan op het theoretisch kader en de tot nu toe gehanteerde vormen van bilaterale afspraken met buitenlandse belastingdiensten (waaronder MoU's). In paragraaf 3 wordt weergegeven met welke landen momenteel bilaterale afspraken zijn gemaakt. In paragraaf 4 wordt vervolgens een schets gegeven van de categorieën van landen waarmee in de toekomst MoU's zouden kunnen worden aangegaan en de gevolgen van de nieuwe EU-regelgeving voor de inhoud van MoU's. In paragraaf 5 wordt ingegaan op joint audits en paragraaf 6 is tenslotte gewijd aan de processen die betrekking hebben op de voorbereiding, implementatie en evaluatie van MoU's binnen de Belastingdienst. Bij de beschrijving van de processen wordt aandacht besteed aan de vraag in hoeverre kan worden gewaarborgd dat in MoU's voldoende rekening wordt gehouden met de behoeften van de Belastingdienst.

2. Theoretisch kader en vormen van bilaterale afspraken

Wat is wederzijdse bijstand

Op basis van bilaterale en multilaterale verdragen en Europese regelgeving verlenen landen elkaar in belastingaangelegenheden wederzijdse administratieve bijstand. Het kan daarbij gaan om internationale inlichtingenuitwisseling t.b.v. de heffing van belastingen en om bijstand bij de invordering van belastingen. Wederzijdse bijstand is uiteindelijk bedoeld ervoor te zorgen dat belastingplichtigen, waar zij ook wonen of werken, hun fiscale verplichtingen nakomen in de landen die daar recht op hebben. Het gaat dus vooral om een instrument om de juiste heffing en invordering te bewerkstelligen en om de compliance van belastingplichtigen te bevorderen. Dit laatste gebeurt in Nederland o.a. via handhavingsregie, waarbij door de Belastingdienst instrumenten worden ingezet om het nalevingsgedrag van burgers en bedrijven te verbeteren en goed gedrag te ondersteunen.

Voor een belangrijk deel is het verlenen van wederzijdse bijstand gewoon een internationale verplichting. Als een verzoek van een ander land binnen komt, moet daar in beginsel op worden ingegaan. Dat geldt ook als Nederland een verzoek

1893682 02201

doet aan een verdragspartner of een andere EU-lidstaat. Toch heeft Nederland zelf ook mogelijkheden om een eigen beleid te voeren. Met het ene land heeft Nederland immers een hechtere relatie dan met het andere land. Daarbij kan het gaan om financieel- en sociaal-economische relaties, handelsrelaties, relaties op het terrein van immigratie en emigratie en relaties in het kader van internationale fraudeontwikkelingen. Dit betekent dat er landen zijn waarbij het voor een juiste belastingheffing voor de hand ligt en zelfs noodzakelijk is de relaties te intensiveren. Daarvoor bestaan verschillende vormen. Verder zou de wederzijdse bijstand kunnen worden ingezet om de relaties met buitenlandse belastingdiensten op andere terreinen te ondersteunen en te versterken. In deze beleidsnotitie wordt daarop nader ingegaan vanuit de invalshoek van de uitwisseling van informatie op het terrein van de heffing van belastingen (dus geen invordering; daarvoor geldt een afzonderlijke EU-richtlijn).

Vormen van bilaterale afspraken

Voor de intensivering van de samenwerking tussen de Nederlandse Belastingdienst en buitenlandse belastingdiensten worden in de huidige praktijk verschillende vormen gekozen. De lichtste vorm is een *working agreement / werkovereenkomst.* In zo'n overeenkomst tussen de bevoegde autoriteiten worden geen nieuwe verplichtingen in het leven geroepen, maar wordt de intentie uitgesproken de spontane inlichtingenuitwisseling te intensiveren. Er wordt soms een procedure voor gelijktijdige boekenonderzoeken overeengekomen. Voor landen waarmee Nederland nog niet zo'n hechte relatie heeft of voor landen die nog niet zo ver ontwikkeld zijn op fiscaal terrein, kan een working agreement als startpunt worden gebruikt voor het intensiveren van de relatie. Aan de hand van de ervaringen kan later worden besloten een zwaardere samenwerkingsvorm te kiezen. Zo'n zwaardere vorm is een *memorandum of understanding (MoU)* waarin afspraken worden gemaakt over de automatische inlichtingenuitwisseling, de intensivering van spontane inlichtingenuitwisseling, de aanwezigheid van ambtenaren en gelijktijdige boekenonderzoeken. Met landen, waarmee wij al een hechte relatie hebben en die op fiscaal-administratief gebied al ver ontwikkeld zijn, kan direct een MoU worden gesloten. Overigens hoeven deze afspraken niet altijd een bilaterale vorm te hebben. Binnen samenwerkingsverbanden als de EU kunnen afspraken worden gemaakt over een multilaterale vorm van automatische inlichtingenuitwisseling. Dit is bijvoorbeeld ook gebeurd in de Richtlijn Spaartegoeden, de Multilaterale overeenkomst over nieuwe vervoermiddelen, alsmede in de nieuwe Richtlijn administratieve samenwerking (ter vervanging van de vorige Richtlijn 77/799/EEG).

3. Landen waarmee bilaterale afspraken zijn gemaakt

Met een aantal landen zijn reeds bilaterale afspraken gemaakt voor de intensivering van de wederzijdse bijstand. Het betreft de volgende landen:

- Frankrijk: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling.
- België: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering inlichtingenuitwisseling (spontaan en op verzoek), en specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied.
- Duitsland: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling.
- Canada: automatische inlichtingenuitwisseling en specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied.
- Denemarken: automatische inlichtingenuitwisseling, intensivering spontane inlichtingenuitwisseling en specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied.
- Australië: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling.
- Litouwen: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling, specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied en regels voor gelijktijdige boekenonderzoeken.
- Zweden: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling, specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied en regels voor gelijktijdige boekenonderzoeken.
- Estland: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling, specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied en regels voor gelijktijdige boekenonderzoeken.
- Polen: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling, specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied en regels voor gelijktijdige belastingcontroles.
- Oekraïne: met dit land zijn working agreements gesloten over de intensivering van spontane inlichtingenuitwisseling en gelijktijdige boekenonderzoeken.
- Letland: met dit land is een working agreement gesloten over intensivering van spontane inlichtingenuitwisseling.
- Spanje: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling, specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied en gelijktijdige belastingcontroles.

- Tsjechië: automatische inlichtingenuitwisseling en intensivering spontane inlichtingenuitwisseling, specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied.
- China: met dit land is een werkovereenkomst gesloten over de intensivering van spontane inlichtingenuitwisseling.
- Hongarije: automatische inlichtingenuitwisseling en specifieke regels voor de aanwezigheid van ambtenaren op elkaars grondgebied.

De redenen waarom met deze landen overeenkomsten zijn gesloten, zijn met name de sterke financieel- en sociaal-economische banden met onze buurlanden, het zijn van (kandidaat) EU-lidstaat, een land waarmee financieel-economische en emigratiebanden bestaan en politieke redenen (bijv. het zijn van kiesgroepland). Met diverse EU-lidstaten en derde landen zijn momenteel MoU's in voorbereiding, zoals met de VS, Slovenië, Portugal, Noorwegen, Zuid-Afrika en Zuid-Korea.

4. Versterking van samenwerking met andere landen

Bilaterale afspraken (MoU's)

Zoals hiervoor vermeld, zijn met een aantal landen bilaterale afspraken gemaakt over de intensivering van de onderlinge relaties op het terrein van de wederzijdse bijstand. Door de ontwikkelingen op Europees niveau, de globalisering van de economie, immigratie en emigratie, geld- en goederenstromen en internationale fraudepatronen, zijn er redenen ook met andere landen de relaties te intensiveren. Uitgangspunt bij het maken van dergelijke afspraken is dat Nederland vanuit fiscaal oogpunt belang heeft bij hechtere relaties met bepaalde (categorieën van) landen. Dit om de heffing en invordering zeker te stellen en de compliance van belastingplichtigen te bevorderen en fiscale risico's te beheersen. In dat kader wordt aan de volgende landen gedacht:

- EU-lidstaten (waaronder ook de toetredende landen): Op Europees niveau wordt de samenwerking tussen belastingdiensten steeds belangrijker en intensiever, met name op het terrein van fraudebestrijding. Zo wordt automatisch informatie uitgewisseld op het terrein van de spaartegoeden en de BTW. Het ligt in de rede met de huidige en toetredende EU-lidstaten – waarmee nog geen MoU is gesloten - afspraken te maken over een intensivering van de wederzijdse bijstand. Daarbij zijn verschillende modaliteiten mogelijk, afhankelijk van de mogelijkheden in de desbetreffende landen en de behoeften en belangen die de Nederlandse Belastingdienst in dat kader heeft. Zo kunnen met de Scandinavische EU-lidstaten verdergaande afspraken worden gemaakt dan met een aantal toetredende landen. Verder moet nu expliciet rekening worden gehouden met de nieuwe Richtlijn

administratieve samenwerking, die bepalingen bevat over (multilaterale) automatische inlichtingenuitwisseling. In de volgende subparagraaf wordt hier nader op ingegaan.

- Emigratie- en immigratielanden: In het verleden hebben diverse emigratie- en immigratiestromen plaatsgevonden en deze vinden voor een deel nog steeds plaats. Hierbij kan worden gedacht aan landen waarnaar vele Nederlanders zijn geëmigreerd, zoals Australië, de VS, Canada, Nieuw-Zeeland, Zuid-Afrika en Israël. Daarnaast zijn er aanzienlijke bevolkingsgroepen in Nederland, die afkomstig zijn uit andere landen (m.n. Suriname, Aruba, Curaçao, St. Maarten, Turkije en Marokko). Deze emigratie- en immigratiestromen brengen geld- en goederenstromen, alsmede bezitsvorming in de betrokken landen met zich mee, waarbij belastingheffing aan de orde is. Ook wordt door immigranten fors geïnvesteerd in het oude vaderland, zoals in de toeristenindustrie in Turkije. Het is van groot belang dat voor een juiste belastingheffing en de bestrijding en voorkoming van fraude met deze landen een goede informatie-uitwisseling plaatsvindt. Ook hier zal maatwerk moeten worden geleverd. Met de VS zullen andere afspraken nodig zijn dan met bijvoorbeeld Marokko. Een en ander is sterk afhankelijk van de behoeften van de Nederlandse Belastingdienst en de belastingdiensten van de betreffende landen, de politieke situatie en uiteraard eveneens van de mogelijkheden van de betrokken belastingdiensten.
- Financieel-economisch belangrijke landen: Verder zijn er landen waarmee Nederland belangrijke economische en financiële betrekkingen heeft. Voor een deel zijn dat landen die hierboven reeds zijn genoemd, zoals de (toetredende) EU-lidstaten en de VS. Daarnaast kan worden gedacht aan Europese niet-EU-lidstaten, zoals Zwitserland en Noorwegen, landen als China, Japan en Zuid-Korea en belangrijke opkomende economieën als Rusland, India, Brazilië, Argentinië en Zuid-Afrika .
- Landen die anderszins politiek van belang zijn: Een restcategorie zijn landen, die om een of andere reden voor het ministerie van Financiën in politiek opzicht van belang zijn. Hierbij gaat het met name om de zogenaamde Kiesgroeplanden, die Nederland vertegenwoordigt in het IMF en de Wereldbank (Armenië, Bosnië, Bulgarije, Cyprus, Georgië, Israël, Kroatië, Macedonië, Moldavië, Oekraïne en Roemenië). Vanuit het oogpunt van wederzijdse bijstand is een aantal van deze landen minder van belang voor de

Nederlandse Belastingdienst. Van deze kant zal in beginsel niet het initiatief worden genomen tot een intensivering van de relaties op dit terrein. Wel kan het om politieke redenen van belang zijn overeenkomsten af te sluiten. De wederzijdse bijstand wordt dan gebruikt om de politieke relaties te ondersteunen.

EU-regelgeving en gevolgen voor MoU's

Zoals eerder opgemerkt, is onlangs een nieuwe Europese Richtlijn administratieve samenwerking tot stand gekomen. Deze richtlijn bevat nu voor het eerst ook bepalingen over verplichte automatische uitwisseling van inlichtingen op het terrein van de directe belastingen tussen EU-lidstaten. In de vorige Richtlijn (77/799/EEG) was dat niet het geval. Nederland is een belangrijk pleitbezorger geweest van het opnemen van bepalingen over verplichte automatische inlichtingenuitwisseling. Voor de duidelijkheid wordt hier verkort weergegeven wat genoemde richtlijn op dit terrein voorschrijft.

- Elke lidstaat verstrekt aan een andere lidstaat met betrekking tot belastingtijdvakken vanaf 1 januari 2014 automatisch de inlichtingen waarover zij ten aanzien van ingezetenen van die andere lidstaat beschikt. Deze inlichtingen hebben betrekking op de volgende inkomsten- en vermogenscategorieën: arbeidsinkomen, directiehonoraria, levensverzekeringsproducten die niet vallen onder andere Europese regels voor inlichtingenuitwisseling (zoals de Spaartegoedenrichtlijn), pensioenen en eigendom en inkomsten uit onroerend goed.

- De lidstaten stellen de Europese Commissie vóór 1 januari 2014 in kennis van de hiervoor vermelde categorieën ten aanzien waarvan zij over inlichtingen beschikken.

- Een lidstaat kan aan elke andere lidstaat meedelen dat zij geen inlichtingen over de hiervoor genoemde inkomsten- en vermogenscategorieën of over inkomsten en vermogens onder een minimumbedrag wenst te ontvangen. Ook de Commissie moet hierover worden geïnformeerd.

- Vóór 1 juli 2016 moeten de lidstaten de Commissie jaarlijks statistieken toezenden over de omvang van de automatische inlichtingenuitwisseling, evenals over gegevens betreffende administratieve en andere toepasselijke kosten en baten voor de belastingdiensten en derden.

- Na een evaluatie door de Commissie en de Raad uiterlijk 1 juli 2017 kan worden bepaald, dat elke lidstaat aan elke andere lidstaat met betrekking tot belastingtijdvakken vanaf 1 januari 2017 automatisch inlichtingen verstrekt waarover zij ten aanzien van ingezetenen van die andere lidstaat beschikt, inzake ten minste drie van de hiervoor genoemde inkomsten- en vermogenscategorieën, maar ook over een nieuwe categorie (dividenden, vermogenswinsten en royalty's).

- De inlichtingen moeten ten minste eenmaal per jaar worden verstrekt en wel binnen zes maanden na het verstrijken van het belastingjaar.

- Lidstaten die langs bilaterale of multilaterale weg met andere lidstaten overeenkomen (bijv. in een MoU) automatisch inlichtingen over andere dan de hiervoor genoemde inkomsten- en vermogenscategorieën uit te wisselen, moeten daarover de Commissie informeren.

Verder bevat de nieuwe richtlijn bepalingen over de aanwezigheid van ambtenaren van de ene lidstaat in de belastingkantoren op het grondgebied van een andere lidstaat en over gelijktijdige belastingcontroles.

De door de Nederlandse Belastingdienst met belastingdiensten van andere EU-lidstaten reeds gesloten MoU's bevatten op dit moment bepalingen over de onderwerpen die hiervoor en in de Richtlijn zijn genoemd, waaronder de automatisch uit te wisselen inlichtingencategorieën. Dit betekent dat de met EU-lidstaten afgesloten en te sluiten MoU's een andere, beperktere, inhoud zullen moeten krijgen. Voor de MoU's met derde landen heeft dit uiteraard geen gevolgen. In de toekomst zullen dus bij het onderhandelen over en afsluiten van MoU's twee verschillende modellen worden gehanteerd: één voor EU-lidstaten en één voor derde landen.
DGBel, Cluster Fiscaliteit zal uiterlijk 1 januari 2014 zorg dragen voor aanpassing van het door Nederland gehanteerde model MoU en ook vóór die datum met de bestaande MoU-partners binnen de EU contact opnemen over de vraag of zij een aanpassing van het geldende MoU wensen en hoe daaraan inhoud kan worden gegeven.

5. Joint audits (OESO)

Zoals hiervoor vermeld, heeft het Forum on Tax Administration van de OESO eind 2010 het rapport Joint Audits gepubliceerd. Aan dit rapport heeft Nederland meegewerkt; een van de redenen waarom B/LKB voor de Nederlandse situatie de opdracht heeft gegeven een voorstel voor een pilot uit te werken.

Een joint audit is een afspraak waarbij de deelnemende belastingdiensten overeenkomen een gecoördineerde audit uit te voeren van een of meer belastingplichtigen. Daarbij is de focus van de audit gericht op een gemeenschappelijk of aanvullend belang en/of transactie. Het belangrijkste verschil met de nu bestaande multilaterale controles (gelijktijdige boekenonderzoeken) is, dat bij een joint audit door twee of meer belastingdiensten één single audit team wordt geformeerd. Dit team opereert gemeenschappelijk onder leiding van een van de deelnemende belastingdiensten. Het is de bedoeling dat ultimo 2012 de pilot wordt geëvalueerd, waarna kan worden bezien of dit nieuwe instrument ook in het door Nederland gehanteerde model-MoU kan worden opgenomen.

6. Proces voorbereiding, implementatie en evaluatie MoU's

Inleiding

In het hiervoor genoemde IGU-rapport uit 2004 werd de aanbeveling gedaan om een informatie- en overlegstructuur te scheppen tussen de instantie die verantwoordelijk is voor het sluiten van MoU's (DGBel) en de klantbehandeling. Achtergrond van deze aanbeveling was het streven om een betere aansluiting te krijgen tussen enerzijds de informatievraag en het informatieaanbod vanuit de klantbehandeling en anderzijds de Nederlandse inzet in de onderhandelingen over MoU's. Een gestructureerd (voor)overleg biedt een betere waarborg dat de inbreng vanuit de klantbehandeling een vast element wordt in het MoU-proces, terwijl daarnaast ook de kwaliteit, tijdigheid en eenduidigheid van de inbreng kunnen worden verbeterd. Daartoe is indertijd het Afstemmingsoverleg MoU's, waarin alle betrokken organisatieonderdelen zitting hebben, ingesteld. Dat overleg, dat ongeveer drie- à viermaal per jaar bijeenkomt, heeft de afgelopen jaren bevredigend gefunctioneerd en voorgesteld wordt dan ook dit overleg te handhaven. Overigens is dit overleg ook verantwoordelijk voor de implementatie en evaluatie van MoU's. Voor de evaluatie heeft het Afstemmingsoverleg een plan van aanpak opgesteld, dat successievelijk wordt uitgevoerd.

Hierna worden in verschillende paragrafen de stappen beschreven die worden gezet in het proces van totstandkoming en uitvoering van MoU's (daaronder begrepen de evaluatie van MoU's). Het proces voorziet in het hiervoor genoemde Afstemmingsoverleg MoU's, waarin de samenwerking tussen de relevante partijen wordt vormgegeven. Het overleg functioneert op een flexibele wijze. Het karakter van de werkzaamheden met betrekking tot MoU's kan immers met zich meebrengen dat snel dient te worden ingespeeld op actuele ontwikkelingen. In die gevallen vindt afstemming ook plaats door raadpleging via e-mail of telefoon.

Om het draagvlak binnen de dienst voor medewerking aan de MoU's te versterken is het voorzitterschap van het Afstemmingsoverleg toebedeeld aan het M1 van belastingregio Oost, waaronder de bevoegde autoriteit voor de

inlichtingenuitwisseling (CLO Almelo) ressorteert. De CLO in Almelo houdt zich sinds kort ook bezig met automatische inlichtingenuitwisseling. Voorheen was B/CA daarvoor de bevoegde autoriteit.

Procesbeschrijving

A. Algemene voorbereidende activiteiten

a. Afstemmingsoverleg MoU's
Er is een Afstemmingsoverleg MoU's, waarin wordt geparticipeerd door de volgende organisatieonderdelen:
- Directoraat-generaal Belastingdienst, Cluster Fiscaliteit
- Central Liaison Office Almelo (CLO)
- Landelijk Kantoor Belastingregio's / Landelijke Toezichtsorganisatie (LTO)
- Coördinatiegroep Internationale Controleactiviteiten (ICA)

Het lid van M1 van B/Oost, dat verantwoordelijk is voor de internationale inlichtingenuitwisseling, vervult het voorzitterschap. Het secretariaat wordt gevoerd door een medewerker van de CLO te Almelo.

Onderwerpen voor het overleg zijn onder meer:
- Prioriteitstelling MoU's
- Opstellen en onderhoud van de Nederlandse standaardmodellen MoU's (voor EU-lidstaten en derde landen)
- Voortgang in EU- en OESO-verband
- Inventarisatie van en advisering over de Nederlandse gegevensvraag en het Nederlandse gegevensaanbod (en eventueel andere voorstellen) ten behoeve van de onderhandelingsinzet m.b.t. een MoU
- Conceptonderhandelingsresultaten
- Ontwikkeling en onderhoud standaardimplementatieplan voor MoU's
- Structurele technische knelpunten
- Evaluatie van bestaande en nieuwe MoU's

b. Jaarlijkse afstemmingsbijeenkomst inzake prioriteitstelling
In het Afstemmingsoverleg MoU's vindt – op basis van een conceptvoorstel van DGBel – uiterlijk in september van ieder jaar afstemming plaats over de vraag met welke landen gestreefd dient te worden naar een MoU. Deze afstemming resulteert in een prioriteitenlijst die aan het lid van het MT Belastingdienst, verantwoordelijk voor Cluster Fiscaliteit, om instemming wordt voorgelegd. Zo nodig vindt vaker afstemming plaats, bijvoorbeeld naar aanleiding van een binnengekomen

buitenlands verzoek tot het sluiten van een MoU of naar aanleiding van signalen vanuit de uitvoeringspraktijk.
DGBel, Cluster Fiscaliteit houdt een lijst van in procedure zijnde MoU's bij, waarin de stand van zaken wordt weergegeven en die periodiek aan de leden van het Afstemmingsoverleg wordt toegezonden.

c. Opstellen en onderhoud Nederlandse modellen MoU's
Voormalig B/CPP heeft indertijd een Nederlands standaardmodel voor een MoU ontwikkeld (naar het voorbeeld van het Nederlands standaardverdragsmodel zoals dit is ontwikkeld en wordt onderhouden door IFZ). Het onderhoud van het standaardmodel is thans belegd bij DGBel, Cluster Fiscaliteit. Dit cluster draagt ook zorg voor de ontwikkeling en het onderhoud van een speciaal model MoU voor EU-lidstaten. Substantiële wijzigingen in de modellen worden ter vaststelling aangeboden aan het voor Cluster Fiscaliteit verantwoordelijke lid van het MT Belastingdienst met een advies vanuit het Afstemmingsoverleg.

d. Relatie met het OESO-model MoU
DGBel, Cluster Fiscaliteit neemt in OESO-verband het initiatief tot modernisering van het inmiddels verouderde OESO-model. Inzet is een zo nauw mogelijke aansluiting tussen het OESO-model en het Nederlandse onderhandelingsmodel te realiseren, aangezien de ervaring leert dat dit de onderhandelingen vereenvoudigt en versnelt. Aan het Afstemmingsoverleg wordt door DGBel, Cluster Fiscaliteit periodiek gerapporteerd over de voortgang in OESO-verband.

e. Relatie met TIES-groep (Taxation Information Exchange Systems) van de OESO
DGBel, Cluster Fiscaliteit rapporteert periodiek over de voortgang in de subgroep Taxation Information Exchange Systems (TIES) van Werkgroep 10 van de OESO voor zover van belang voor de informatie-uitwisseling via MoU's en vraagt – indien van toepassing - ook vooraf input.

B. Voorbereiding onderhandelingen

1. Vaststelling gegevensvraag en gegevensaanbod Belastingdienst

a. Nederland neemt het initiatief tot onderhandeling
DGBel, Cluster Fiscaliteit nodigt het andere land uit tot het sluiten van een MoU. De leden van het Afstemmingsoverleg ontvangen een mededeling van deze uitnodiging. Indien het andere land de uitnodiging aanvaardt (mededeling daarvan naar deelnemers Afstemmingsoverleg) inventariseert DGBel, Cluster Fiscaliteit, in

overleg met de CLO en LTO en/of andere relevante dienstonderdelen wensen en mogelijkheden, zoals:
I. Gegevenscategorieën die Nederland automatisch aan dit andere land kan leveren, en
II. Gegevenscategorieën – in volgorde van prioriteit – die Nederland graag automatisch van dit andere land zou willen ontvangen
III. Gegevenscategorieën die Nederland geïntensiveerd spontaan aan dit andere land kan leveren
IV. Gegevenscategorieën – in volgorde van prioriteit – die Nederland geïntensiveerd spontaan van dit andere land wil ontvangen.
Voorts wordt per gegevenscategorie aangegeven in welke vorm (digitaal of anderszins) de gegevens kunnen worden verstrekt of ontvangen. Mocht het in verband met de specifieke omstandigheden van het andere land nodig worden geacht om het MoU te laten afwijken van het standaardmodel dan wordt hiertoe tevens een voorstel gedaan. Het voorstel wordt voorgelegd aan het Afstemmingsoverleg.
DGBel, Cluster Fiscaliteit maakt met inachtneming van de opmerkingen van het Afstemmingsoverleg een onderhandelingsinzet, dat om instemming wordt voorgelegd aan het lid van het MT Belastingdienst dat verantwoordelijk is voor Cluster Fiscaliteit.

b. Het andere land neemt het initiatief tot onderhandelingen
Indien passend in de afgesproken prioriteitstelling aanvaardt DGBel, Cluster Fiscaliteit de uitnodiging . Over de uitnodiging en aanvaarding wordt het Afstemmingsoverleg geïnformeerd. Verder wordt dezelfde procedure gevolgd als onder a. is weergegeven.

C. Onderhandelingen

1. Samenstelling onderhandelingsdelegatie
De leiding en het secretariaat van de Nederlandse onderhandelingsdelegatie zijn in handen van DGBel, Cluster Fiscaliteit. DGBel wordt altijd vergezeld door vertegenwoordigers van de CLO en/of LTO dan wel door een vertegenwoordiger van een ander betrokken onderdeel van de Belastingdienst. Hierbij kan worden gedacht aan personen die belast zijn met de implementatie of praktische uitvoering van de MoU's, dan wel personen die een rol vervullen bij het gebruik van de informatie door de Belastingdienst.

2. Terugkoppeling conceptonderhandelingsresultaat

Ieder conceptonderhandelingsresultaat wordt door DGBel, Cluster Fiscaliteit teruggekoppeld op het voor genoemd cluster verantwoordelijke lid van het MT Belastingdienst alsmede op het Afstemmingsoverleg. Hetzelfde gebeurt met het definitieve resultaat.

D. Implementatie

1. Bekendmaking onderhandelingsresultaat

Het definitieve onderhandelingsresultaat in de vorm van een door beide landen ondertekend MoU wordt in de Staatscourant gepubliceerd en op de Beeldkrant van de Belastingdienst geplaatst. Daarvoor draagt DGBel, Cluster Fiscaliteit zorg. Het lid van het MT Belastingdienst verantwoordelijk voor internationale inlichtingenuitwisseling ondertekent doorgaans het MoU namens de Belastingdienst.

2. Implementatieplan

De CLO en LTO ontwikkelen een standaard implementatieplan voor MoU's. Hierin komt in ieder geval aan de orde:

- de aanlevering van massale gegevens aan het andere land (wie, wat, wanneer)
- de aanlevering van incidentele gegevens aan het andere land (regiefunctie)
- de verwerking van uit het andere land ontvangen massale gegevens (wie, wat, wanneer)
- de verwerking van uit het andere land ontvangen incidentele gegevens (regiefunctie, termijnbewaking)

- de terugkoppeling (feedback) op de ontvangen gegevens (wie, wat, wanneer)
- de terugkoppeling op de verzonden gegevens
- verwerken MoU in relevante voorschriftgeving
- opleiding
- evaluatietraject

De CLO en de LTO leggen het standaard implementatieplan ter akkordering voor aan het Afstemmingsoverleg. Per nieuw afgesloten MoU maakt de CLO een implementatieplan, waarin zo nodig van het standaard implementatieplan kan worden afgeweken. Substantiële afwijkingen worden om instemming aan het Afstemmingsoverleg voorgelegd.

E. Evaluatie

1. Bestaande MoU's

DGBel, Cluster Fiscaliteit doet in de vorm van een plan van aanpak aan het Afstemmingsoverleg een voorstel, waarin wordt aangegeven in welke prioriteitsvolgorde de bestaande MoU's dienen te worden geëvalueerd. Na beoordeling legt DGBel, Cluster Fiscaliteit dit voorstel ter beslissing voor aan het voor dat cluster verantwoordelijke lid van het MT Belastingdienst met een advies van het Afstemmingsoverleg. Op basis van de beslissing van laatstbedoeld MT-lid neemt DGBel, Cluster Fiscaliteit het initiatief om – binnen een redelijke termijn – tot een evaluatie te komen met het land dat de hoogste prioriteit heeft. Indien het andere land hiermee akkoord gaat, ontwikkelt DGBel, Cluster Fiscaliteit na afstemming met alle betrokken dienstonderdelen een voorstel voor een evaluatie-inzet. Deze evaluatie-inzet wordt beoordeeld door het Afstemmingsoverleg en met een advies ter beslissing doorgezonden aan het verantwoordelijke lid van het MT Belastingdienst.
Op – reële – verzoeken om evaluatie van een buitenlandse counterpart dient Nederland uiteraard in te gaan. Een kopie van het verzoek en de reactie gaan naar het Afstemmingsoverleg. De procedure is vervolgens hetzelfde als in geval Nederland het initiatief zou hebben genomen voor de evaluatie.

2. Evaluatiebespreking / heronderhandeling MoU
Gelet op de snelle ontwikkelingen op het terrein van de (geautomatiseerde) informatie-uitwisseling zal de evaluatie van de bestaande MoU's doorgaans uitmonden in heronderhandeling van de MoU. In dat geval is het hierboven onder B tot en met D vermelde van overeenkomstige toepassing.

3. Nieuwe MoU's
Nederland houdt zich bij nieuwe MoU's in principe aan de afgesproken evaluatietermijn, maar is daarbij uiteraard afhankelijk van de wens van het andere land. De evaluatie vindt voorts plaats op de wijze als beschreven onder D1 en D2.