Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
2 mei 2013

Auteur

agenda Overleg MT Belastingdienst

Vergaderdatum en –tijd	6 mei 2013, 14:30 – 17:00 uur
Vergaderplaats	Ministerie van Financiën, zaal S2.19
Deelnemers	

Agendapunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Presentatie SEPA (*B/CA;*)
3. Actualiteiten:
   - Presentatie Handhavingsarrangement FIOD (*stukken bijgevoegd;*)
   - Maatregelen fraude (*stukken bijgevoegd;*)
4. Rondvraag
5. Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 22 april (*bijgevoegd*)
6. Roadmap digitale dienstverlening ( )
7. Plan van aanpak quotumregeling (; *stukken bijgevoegd*)
8. Management traineeship (; *stukken bijgevoegd*)
9. Jaarverslag 2012 vertrouwenspersonen (; *stukken bijgevoegd*)
10. Organogram (*stukken bijgevoegd*)
11. Komende week/weken:
    - Agenda's komende week (*worden verspreid met het weekbericht*)
12. Terugkoppelingen/mededelingen

1910918 02646

HANDHAVINGSARRANGEMENT

2012-2015

Belastingdienst - Openbaar Ministerie

1910918

02646

Vooraf

De Belastingdienst en het Openbaar Ministerie (OM) hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de (strafrechtelijke) handhaving van de wet- en regelgeving op het terrein van de fiscale-, douane- en financieel-economische wetgeving. In dit meerjarige handhavingsarrangement, dat een looptijd kent voor de jaren 2012-2015, wordt aan deze verantwoordelijkheid invulling gegeven.

Binnen de Belastingdienst is de FIOD primair verantwoordelijk voor de strafrechtelijke handhaving (opsporing). Dit laat onverlet dat ook andere organisatieonderdelen een taak op het opsporingsdomein hebben zoals bijvoorbeeld de Unit Ordening van de Belastingdienst Holland Midden en de Douane. Gelet op het verschil in verantwoordelijkheden, zal in dit handhavingsarrangement voor wat betreft de te maken afspraken over opsporing de nadruk liggen op de rol van de FIOD. Daarnaast biedt dit handhavingsarrangement ruimte om afspraken te maken over de bijdrage van andere instanties dan de betrokken BOD aan de strafrechtelijke handhaving.

Dit handhavingsarrangement is als volgt opgebouwd:

- het eerste hoofdstuk bevat generieke afspraken die gelden voor de vier bijzondere opsporingsdiensten (BOD'en);
- in hoofdstuk 2 worden voor de Belastingdienst en het OM de prioriteiten en overige aanvullende afspraken geformuleerd, met daaraan gekoppeld algemene doelstellingen die gelden voor de jaren 2012 tot en met 2015. De afspraken uit hoofdstuk 2 passen uiteraard binnen de kaders van het eerste hoofdstuk;
- hoofdstuk 3 vormt de *jaarschijf* waarin voor het betreffende jaar, te beginnen met 2012, de prioriteiten uit hoofdstuk 2 verder worden geconcretiseerd door middel van kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen die dat jaar zullen worden gerealiseerd. Hoofdstuk 3 vormt daarmee het variabele deel van dit handhavingsarrangement en wordt jaarlijks geactualiseerd.

1910918 02646

Hoofdstuk 1

1.1 Visie op handhaving; inzet strafrecht

Onze regelgeving wordt, zo is het uitgangspunt, in Nederland vrijwillig nagekomen. Hierbij past uiteraard wel een bijbehorend handhavingsinstrumentarium; variërend van voorlichting, dienstverlening, horizontaal toezicht, verticaal toezicht tot opsporing en vervolging en waar nodig ondersteund met handhavingscommunicatie.

In de regel treden de toezichthouders zelf bestuursrechtelijk op tegen de niet-naleving van de regelgeving die aan hun toezicht is onderworpen. In een aantal gevallen zal evenwel strafrechtelijk ingrijpen geïndiceerd zijn. De keuze voor bestuurs- danwel strafrecht wordt genomen op basis van een afweging waarbij het te verwachten effect van bestuursrechtelijke en strafrechtelijke afdoening nadrukkelijk wordt beoordeeld. De (dreiging van de) inzet van het strafrecht is daarmee één van de middelen om de handhavingsdoelstellingen te bereiken en draagt daarmee bij aan het bereiken van compliance.

Dit afschrikkingseffect en de preventieve werking daarvan zal zich vooral voordoen bij grote zaken en/of zaken met een grote maatschappelijke impact. Zo zal het strafrecht worden ingezet ter correctie van die gevallen waarin sprake is van (flagrante) schendingen van de rechtsorde, waardoor grote schade aan de belangen van de staat en burger kunnen ontstaan. Daarnaast zit de meerwaarde van de inzet van het strafrecht ook in zijn normstellende en normbevestigende werking.

Opsporing staat hierbij niet op zichzelf, maar vormt een onderdeel van een handhavingsketen en is een onderdeel van een brede en effectieve interventiestrategie. De ketenaanpak is een belangrijk aspect van de uitvoering van de taken door de BOD'en, omdat het een integrale aanpak en afgewogen inzet van het handhavingsinstrumentarium mogelijk maakt. Hierbij dienen alle onderdelen van de keten op elkaar afgestemd te zijn en ervoor te zorgen dat het juiste middel wordt ingezet op het moment dat er misbruik van de wet wordt geconstateerd.

1.2 Samenwerking

We willen handhaven met effect. Om hierin succesvol te kunnen opereren, is samenwerking in zowel de handhavingsketen, maar ook samenwerking tussen de (bijzondere) opsporingsdiensten en internationale samenwerking een absoluut vereiste. Wat we doen en welke keuzes we gezamenlijk maken, doen we dan ook in nauw overleg met onze ketenpartners: programmatisch handhaven via een zaaks- en omgevingsgerichte oriëntatie. Een gezamenlijke intelligence-agenda helpt ons hierbij verder.

1910918 02646

1.2.1 Samenwerking in de keten

De ketensamenwerking is niet nieuw maar in onderling overleg tussen de betrokken toezichthouder, BOD en het Openbaar Ministerie wordt deze samenwerking wel geïntensiveerd. We streven ernaar dat in 2012 10% van onze onderzoeken volgens deze aanpak wordt gekozen en dit percentage jaarlijks te verhogen. In 2015 worden dan naar verwachting een substantieel deel van de opsporingsonderzoekenvolgens deze aanpak uitgevoerd. Op deze wijze wordt mede invulling gegeven aan de ook in de Beleidsbrief BOD'en [1] uitgedragen noodzaak om tot meer 'regie in de handhaving' te komen door middel van een geïntegreerde, programmatische aanpak.

1.2.2 Samenwerking in de opsporing

Het Functioneel Parket, FIOD, ILT-IOD, Inspectie SZW-OD en NVWA-IOD werken samen in het Platform Bijzondere Opsporingdiensten (Platform BOD'en). Dit Platform heeft als doelstelling om de strategische, tactische en operationele samenwerking te bevorderen, zowel onderling als met ketenpartners. Deze samenwerking richt zich onder meer op de kwaliteit van de opsporing, het uitwisselen van informatie en de gemeenschappelijke ontwikkeling van beleid en opleidingen.

De partijen in het Platform zijn zich ervan bewust dat de doelmatigheid en effectiviteit kan worden vergroot door krachten te bundelen. Fraudebestrijding wordt gezien als een gezamenlijke opgave, waarbij zoveel als mogelijk gebruik moet worden gemaakt van elkaars instrumenten en mogelijkheden. Het Platform heeft een sterke focus op een intensivering van de operationele samenwerking. Vanuit het Platform worden bestaande samenwerkingsinitiatieven uitgewerkt en nieuwe samenwerkingsthema's gegenereerd; ten behoeve van onderlinge samenwerking maar ook ten behoeve van samenwerking met de (nationale) Politie. Het ingebruiknemen van een generieke opsporingsapplicatie zal daarbij faciliterend zijn aan de 'free flow of information' tussen zowel de BOD'en en het FP onderling als tussen de BOD'en en (nationale) Politie. Zo kan nog beter gebruik worden gemaakt van elkaars capaciteit, informatie en deskundigheid. Op deze manier kan meer slagkracht worden gegenereerd om fraude op een effectieve manier te bestrijden. Met ingang van 2012 worden elk jaar tenminste 5 onderzoeken op gemeenschappelijke thema's uitgevoerd.

Een groot deel van de fraudezaken die door de BOD'en wordt opgespoord, kenmerkt zich onder ander door het internationale karakter. De BOD'en zetten zich (gezamenlijk) in om de internationale samenwerking in het algemeen en de internationale gegevensuitwisseling in het bijzonder te verbeteren.

1.2.3 Samenwerking door middel van een programmatische aanpak (omgevingsgerichte oriëntatie)

Voor een effectieve handhaving van financieel-economische- en ordeningswetgeving wordt de geïntegreerde en gerichte aanpak voorgestaan, waarbij een combinatie van verschillende handhavingsmogelijkheden wordt ingezet die elkaar aanvullen en versterken.

1910918 02646

Een effectieve bestrijding van criminaliteit vindt hierbij plaats door nauwe samenwerking met partners, waarbij het van essentieel belang is dat er duidelijkheid bestaat hoe de verantwoordelijkheden onder de betrokkenen zijn verdeeld en welke verwachtingen op basis van deze verantwoordelijkheden kunnen worden waargemaakt. Elke ketenpartner moet in staat zijn om maatschappelijke problemen tijdig te signaleren, te duiden en te agenderen. Vervolgens dient via een interventiestrategie tot een integrale programmatische aanpak van het (maatschappelijke) probleem te worden gekomen. De keuzes gemaakt in het handhavingsarrangement zijn mede een uiting van deze integrale programmatische aanpak.

In de uitwerking van de (meerjarige) prioriteiten in hoofdstuk 2 zal worden vastgesteld welke prioritaire thema's op basis van de programmatische aanpak worden uitgevoerd en welke aanvullende afspraken in dat kader worden gemaakt. Dit laat onverlet dat de BOD'en en het OM adequaat moeten kunnen inspelen op onderwerpen die onverwacht maatschappelijk actueel worden en waarbij de inzet van het strafrecht noodzakelijk is. Naast de prioritaire thema's uit het handhavingsarrangement wordt jaarlijks een percentage vrije ruimte opgenomen. Op die manier kan worden ingespeeld op thema's die onverwacht maatschappelijk actueel worden en waarbij de inzet van het strafrecht noodzakelijk is.

1.2.4 Selectiecriteria opsporingsonderzoeken

Bij de strafrechtelijke aanpak streven de BOD'en en het OM naar het doen van betekenisvolle zaken. Betekenisvolle zaken zijn zaken die per definitie strafrechtelijk relevant zijn en gelet op de aard, omvang en ernst van de gedraging niet in aanmerking komen voor een bestuurlijke afdoening. Vaak is daarbij sprake van complexe strafzaken die bijzondere eisen stellen aan opsporing en vervolging. In het algemeen geldt voor betekenisvolle zaken dat informatiegestuurd wordt opgespoord, gebruik wordt gemaakt van bijzondere opsporingsbevoegdheden, voorlopige hechtenis wordt toegepast en de zaak voor de meervoudige kamer wordt aangebracht.

Voor een selectie op onderzoeksniveau gelden vervolgens de inzetcriteria voor het strafrecht, te weten:

- *ernst van het strafbare feit*; dit wordt sterk bepaald door de (mogelijke) gevolgen van het strafbare gedrag: concurrentievervalsing, schending van vertrouwen in (financiële) markten, (het risico van) doden en gewonden alsmede het bestaan van (dreigende) onomkeerbare ernstige schade aan milieu, volksgezondheid, voedselveiligheid, flora en fauna. Ook de samenloop met andere strafbare feiten is van belang (bv. fraudeconstructies, bedreiging, corruptie), net als de omvang van de schade in financiële zin en het aantal (financieel) gedupeerden.
- *de persoon van de dader;* hierbij is van belang of er sprake is van: stelselmatig gedrag (recidive) en/of calculerend gedrag.

[1] de brief aan de Tweede Kamer van 22 maart 2011 (TK 32715 nr 1)

1910918 02646

1.2.5 Intelligence

Cruciaal binnen programmatisch werken is een goede intelligence-positie. Om maatschappelijke problemen te kunnen detecteren, analyseren en duiden is een professionele intelligence-organisatie noodzakelijk aangezien het hier gaat om vaak haalcriminaliteit.

Intelligence is gericht op het inzichtelijk maken van:

- de keuzes tussen de gebieden waarop opsporingscapaciteit moet worden ingezet,
- de keuzes voor de uit te voeren onderzoeken en welke tactiek daarop moet worden toegepast en
- de keuzes voor wat betreft het bijstellen of continueren van een strategie.

In de handhaving worden keuzes gemaakt op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De voorwaarden voor deze keuzes zijn gebaseerd op kwalitatief goede informatie en inzichtelijk gemaakt door middel van intelligence producten. De benodigde intelligence producten worden in overleg tussen het Openbaar Ministerie, de betrokken departementen en de BOD'en per jaar bepaald, waarbij afspraken worden gemaakt over het onderwerp, de soort analyse en een planning voor de oplevering van de intelligence producten. Deze afspraken worden vervolgens jaarlijks vastgelegd in de Intelligence Agenda.

De vastgestelde Intelligence agenda is in beginsel leidend voor de betrokken BOD en het OM voor het inwinnen van signalen en informatie. Een en ander laat onverlet dat er altijd een 'vrije beleidsruimte' is, waarbij onvoorziene of actuele signalen en informatie, los van de geprioriteerde onderwerpen, ook tot opsporing en vervolging kunnen leiden.

Naast het keuzeproces per bijzondere opsporingsdienst is het voor de effectiviteit van de (strafrechtelijke) handhaving ook van belang dat de informatie wordt gedeeld. Dit is een belangrijk middel om tot betere inzichten, besluiten en opsporingsresultaten te komen. Het bundelen van de Intelligence Agenda's van de vier BOD'en kan hier een belangrijke rol in spelen. Daarmee kan een bijdrage worden geleverd aan de Nationale Intelligence Agenda en het nationaal dreigingsbeeld (NDB).

1.2.6 Snelle interventieservice

De BOD'en en het OM werken, zoals gezegd, aan betekenisvolle zaken waarbij het strafrecht gericht wordt ingezet. De ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, communicatie, etc brengen nieuwe vormen van fraude met zich mee, waarbij snel optreden geboden is en nieuwe manieren van werken noodzakelijk zijn. De BOD'en verkennen de inrichting van een 'snelle interventieservice' (SIS) waarmee daarin wordt voorzien. De SIS richt zich op relatief kleine zaken die op dit moment om diverse redenen niet opgepakt (kunnen) worden. De gedachte daarbij is dat combinatie van kleine zaken net zo effectief kan zijn als één grote. Korte onderzoeken en een snel vervolg voeden het rechtsherstel en bieden kansen qua media-aandacht. Kenmerken zijn een relatief laag schadebedrag, eenvoudige fraude, beperkt aantal betrokkenen. Ook hier is uitgangspunt het te bereiken effect.

1910918 02646

1.3. Taakveld BOD'en en prioriteiten

1.3.1 Prioriteiten uit Beleidsbrief BOD'en

Bij de vaststelling van dit handhavingsarrangement worden conform artikel 11 van de Wet op de Bijzondere opsporingsdiensten door de betrokken minister en het College van procureurs-generaal de hoofdlijnen van het beleid met betrekking tot de taakuitoefening door de bijzondere opsporingsdiensten in acht genomen.

Deze hoofdlijnen zijn vastgelegd in de beleidsbrief BOD'en. In deze brief zijn vanuit het kabinetsbeleid prioriteiten vastgelegd waaraan het OM en de BOD'en de komende jaren aandacht moeten geven. In deze brief is tevens aangegeven dat de BOD'en en het OM, vanuit deze taken, de komende jaren extra aandacht moeten geven aan:

1. het afpakken van het criminele vermogen,
2. de aanpak van facilitators voor georganiseerde criminaliteit,
3. het tegengaan van misbruik van uitgaande financiële stromen op het publieke terrein en
4. de aanpak van integriteitsschendingen en het bevorderen van de veiligheidscultuur.

Gelet op het gemeenschappelijk karakter van het thema afpakken zal hierna dit onderwerp worden behandeld. De andere 3 speerpunten worden in de hoofdstukken 2 en 3 nader uitgewerkt.

1.3.2 Afpakken van het criminele vermogen

De strafbare feiten waar dit handhavingsarrangement op ziet, zijn meestal 'money-driven'. Men overtreedt de normen omdat daar iets mee kan worden verdiend en kijkt daarbij niet naar de negatieve effecten van het eigen handelen. Afpakken van crimineel voordeel is een effectief instrument om deze overtreders aan te pakken "waar het zeer doet". Afpakken is breder dan ontnemen, het blijft namelijk niet bij het inzetten van de strafrechtelijke mogelijkheden tot het afromen van crimineel vermogen. De inzet van financiële expertise kan leiden tot een ontnemingsrapportage, maar ook tot uitvoering van bestuurlijke maatregelen. Het doel is te zorgen dat misdaad niet loont. Daarnaast draagt afpakken van het criminele vermogen bij aan het rechtsherstel.

Voor het afpakken worden er binnen de BOD'en al inspanningen gepleegd; om deze inspanningen een impuls te geven, zijn extra kwantitatieve doelen geformuleerd. Deze doelen behoren bij het "Investeringsvoorstel afpakken BOD'en en FP".

(extra) Opbrengsten in (x 1000K):	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bedrag WVV	19,11	21,47	27,68	29,18	32,48	36,90	36,90
Daadwerkelijk gelegd beslag	13,36	16,10	21,83	24,83	29,25	33,23	33,23
Daadwerkelijk te innen	8,03	10,44	14,18	16,13	18,98	21,60	21,60
Overige opbrengsten:							
Bestuurlijk resultaat	4,28	4,95	7,58	8,48	11,40	12,90	12,90

1910918 02646

Voor 2012 en verder gelden de volgende activiteiten:

- Vanaf 2012 wordt in elk onderzoek afpakken van crimineel vermogen als vast onderdeel van een onderzoek gezien.
- Vanaf 2012 wordt door de BOD'en samen met het FP in elk onderzoek een beslissing genomen over welk vermogen op welke wijze kan worden afgepakt.
- Vanaf 2012 gaan de BOD'en – waar nodig in wisselende samenstellingen – onderzoeken uitvoeren. Dit zijn in 2012 tenminste drie en in 2013 tenminste vier onderzoeken .
- Daartoe zullen voorstellen worden geformuleerd door de BOD'en en het Functioneel Parket voor onderzoeken in minimaal twee branches c.q. met betrekking tot twee thema's.
- Elk preweegdocument en projectplan dient een adequate afpakparagraaf te bevatten (in 2012 min. 80% inhoudelijk goed gevuld en ingaande 2013 100%).
- De realisatie van de kwantitatieve doelstellingen betreffende Afpakken wordt gemonitord met het landelijk dashboard Afpakken. Hierbij wordt zowel het strafrechtelijke als het bestuurlijke domein inzichtelijk gemaakt.
- Het openbaar ministerie en de bijzondere opsporingsdiensten spannen zich maximaal in om informatie uit strafrechtelijke onderzoeken welke kan bijdragen aan de realisatie van de afpakdoelstellingen over te dragen aan de bestuurlijke partners.
- Tijdens een strafrechtelijk onderzoek worden de afpak mogelijkheden zoveel als mogelijk breed beoordeeld, zowel vanuit strafrechtelijke als bestuurlijke optiek.

1.4 Definities

Het is van belang een eenduidig begrippenkader te hanteren zodat het Openbaar Ministerie de departementen en de bijzondere opsporingsdiensten samenwerken volgens dezelfde definities en uitgangspunten. Dit leidt tot het voeren van een 'gemeenschappelijke taal' en kan misverstanden voorkomen. Met name is dit van belang bij onderwerpen als intelligence en afpakken. In de bijlage is een overzicht opgenomen met gemeenschappelijke definities die voor de uitvoering van dit handhavingsarrangement van belang zijn. Deze bijlage maakt deel uit van dit handhavingsarrangement.

1.5 Procesafspraken

Uitgangspunt voor het maken van onderstaande procesafspraken is het in samenwerking met partners binnen de keten bereiken van maatschappelijk effect van vervolging. Door het sturen op strafrechtelijke sancties draagt het strafrecht bij aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving.

1910918 02646

1.5.1 Algemeen

- Tenminste 80% van alle door de BOD'en bij het FP ingediende maatwerk-eindprocessen-verbaal (vastgelegd in ZOZ; 'maatwerk-zaken' FP) leidt tot een definitieve, onherroepelijke rechterlijke uitspraak of transactie ten aanzien van één of meer verdachten.
- Het FP levert hiertoe zaaksgegevens (op parketnummerniveau) aan bij de betreffende BOD. Die BOD rekent dit om naar resultaten per eindproces-verbaal (op onderzoeksniveau).

1.5.2 Inspectiezaken

- Van de inspectie-processen-verbaal (niet vastgelegd in ZOZ; 'standaard-zaken' FP) wordt minimaal **80%** binnen **90** dagen **na 'datum ontvangst pv'** beoordeeld ('eerste beoordeling') door het FP.

1.5.3 Zaken van de bijzondere opsporingsdienst

- Het OM zal **van** de ingediende **standaard-eind**processen-verbaal **80%** binnen drie maanden na ontvangst beoordelen en **80%** binnen 6 maanden na ontvangst ter planning aanbrengen bij de betreffende rechtbank.

1.5.4 Voortgangsbewaking en evaluatie

- De betrokken BOD legt de voortgang van de onderzoeken vast tot en met de datum waarop het proces-verbaal wordt ingezonden. Het Functioneel Parket houdt na ontvangst van het proces-verbaal de voortgang bij van al wat van belang is voor de op dat proces-verbaal gebaseerde strafza(a)k(en). Het Functioneel Parket spant zich in om ook de eventuele uitkomsten van de betreffende strafza(a)k(en) in hoger beroep en cassatie te verkrijgen en bekend te maken aan de betreffende BOD. De betrokken BOD en het Functioneel Parket zorgen ervoor dat deze voortgangsgegevens elke vier maanden beschikbaar zijn voor elkaar.
- Het Functioneel Parket koppelt de afdoeningsresultaten terug naar de betrokken BOD en andere betrokken partners. De algemene afdoeningsresultaten en individuele strafzaken die tot onoplosbare knelpunten tussen beide partijen leiden, worden in het overleg tussen de directeur betrokken BOD en de Hoofdofficier van Justitie van het Functioneel Parket besproken.
- Het parketnummer[2] is de unieke identificatie als basis voor communicatie, gegevensultwisseling en monitor- en meetproces. Zodra voor een onderzoek een parketnummer bekend is, wordt dit door het FP doorgegeven aan de betreffende opsporingsinstantie. Die legt dat parketnummer direct vast in het/de eigen registratiesyte(e)m(en). Daarna wordt over dat onderzoek c.q. die zaak nog uitsluitend gecommuniceerd (in de breedste zin des woords) aan de hand van dat parketnummer. Hierbij wordt aangehouden dat één onderzoek (met één of meerdere verdachten) resulteert in één eind-proces-verbaal, dat leidt tot één of (in geval van meerdere verdachten) meerdere parketnummers ('zaken').

[2] Een parketnummer bestaat uit 2 cijfers, gevolgd door een liggend streepje, 6 cijfers, een liggend streepje en 2 cijfers (XX-XXXXXX-XX).

1910918 02646

1.5.5 Effecten van onderzoeken

- Projectvoorstellen bevatten een korte scenariobeschrijving van wat verwacht wordt als effect of resultaat van opsporing. Deze effecten zien niet alleen op de door de betrokken BOD op te stellen producten of te ondernemen acties, maar ook op de door de (zaaks)OvJ verwachte effecten. Tevens bevat het plan van aanpak voor het onderzoek - dan wel tussenrapportages hiervan - de planning van momenten die van belang kunnen zijn voor de inzet van mensen van de betrokken BOD. Dit zijn onder meer het moment van beoordeling van de zaak door de Officier van Justitie.

1.5.6 Beslag

Met betrekking tot beslag geldt voor de BOD'en en het FP het volgende:

a) In beslag genomen voorwerpen worden conform de geldende Aanwijzing afgedaan; alle in beslag genomen goederen, behoudens die waaraan nog onderzoek plaatsvindt of moet plaatsvinden, worden ten spoedigste afgewikkeld.
b) Naast de Aanwijzing heeft het College van Procureurs-Generaal met zogenoemde beleidsbrieven enige nuanceringen aangebracht v.w.b. de verwerking van bepaalde goederen: vuurwapens en munitie (brief d.d. 13-11-2009) en voertuigen (brief d.d. 15-11-2011). Die goederen worden conform de in die brieven beschreven regels afgehandeld.
c) De conservatoir in beslag genomen goederen worden conform de Aanwijzing ontneming (Stscrt 2009, 90) afgewikkeld.

1.6 Monitoring, rapportage en evaluatie

1.6.1 Monitoring

De Wet op de bijzondere opsporingsdiensten verplicht tot het jaarlijks verantwoorden over de verwezenlijking van de afspraken uit het handhavingsarrangement door middel van het opstellen van een jaarverslag dat aan de Tweede Kamer wordt aangeboden. Daarnaast zal er op de volgende wijze sturing worden gegeven op de realisering van dit handhavingsarrangement:

- Drie maal per jaar zal de instroom van zaken en de afdoening van zaken worden gemonitord en besproken tijdens het betreffende verwervings- of selectieoverleg door de BOD en het Functioneel Parket.
- In het periodiek overleg tussen de Hoofdofficier van het Functioneel Parket, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de Directeur FIOD ('de driehoek') zal de algehele voortgang van het handhavingsarrangement worden besproken.

1.6.2 Leerpunten uit de opsporing: bestuurlijk dossier en bestuurlijke rapportage

Leerpunten en informatie uit de (strafrechtelijke) praktijk moeten terugvloeien naar de bestuurlijk verantwoordelijken. Op die manier kunnen barrières worden opgeworpen in beleid, regelgeving en toezicht, waardoor gelegenheidsstructuren worden weggenomen. Een effectieve handhaving van

1910918 02646

ordeningswetgeving zal uitsluitend kunnen worden geborgd indien de betrokken partijen leren van bevindingen van andere actoren, elkaar doorlopend voeden met informatie en daarover concrete afspraken maken.

In voorkomende gevallen stellen de betreffende BOD en het Openbaar Ministerie gezamenlijk een dossier of een rapportage op, waarbij op basis van ervaringen uit een opsporingsonderzoek aandacht gevraagd wordt voor structurele knelpunten en kwetsbaarheden in legale maatschappelijke processen die zich lenen voor een andere dan de strafrechtelijke aanpak. Tevens kan het worden gebruikt om een signaal door te geven aan het openbaar bestuur en/of de branche, opdat zij in staat wordt gesteld (bestuurlijke) maatregelen te treffen. Een dossier of rapportage wordt in ieder geval afgestemd met de zaaks Officier van Justitie en ingebracht in het betreffende selectieoverleg. Daarnaast wordt het dossier of de rapportage besproken in de driehoek en worden de acties uitgezet.

De BOD'en en het Functioneel Parket streven ernaar om meer uniformiteit aan te brengen in deze rapportages. Zo spoedig mogelijk, doch voor 1 januari 2013, zal een eenduidig en werkbaar format worden opgesteld.

1910918 02646

Hoofdstuk 2. Meerjarenafspraken Openbaar ministerie en Belastingdienst 2012 -2015

I. Inleiding

Het Openbaar Ministerie (OM) en de Belastingdienst (in het bijzonder de FIOD) werken in overleg met een aantal vakdepartementen aan de (strafrechtelijke) handhaving op de terreinen van de fiscale-, douane- en financieel-economische wetgeving, het waarborgen van een integer beroeps- en bedrijfsleven en de bestrijding van de georganiseerde criminaliteit.

In overleg met alle betrokken handhavende instanties en de vakdepartementen zijn in dit handhavingsarrangement de afspraken vastgelegd over de strafrechtelijke inspanningen op de diverse handhavingsterreinen. De afspraken die in het handhavingsarrangement voor het OM zijn vastgelegd, zien hoofdzakelijk op het Functioneel Parket (FP) en gedeeltelijk op de regioparketten en het Landelijk Parket.

II. Uitgangspunten

In de komende periode bouwen we nadrukkelijk voort op de sinds een aantal jaren ingezette beleidslijn met betrekking tot de inzet van het strafrecht op de taakvelden van de FIOD en het OM. De belangrijke uitgangspunten zijn geformuleerd in de nota *Perspectief op 2015* van het OM, *de Strategienota 2012-2015* van het FP en het middellangetermijnplan 2012-2015 '*Aansprekend opsporen*' van de FIOD.

In de nota *perspectief op 2015* geeft het OM aan dat de komende jaren de nadruk legt op een integrale en gerichte aanpak van *ondermijnende* vormen van criminaliteit zoals financieel-economische criminaliteit. Tevens volgt uit de nota dat versterking van de maatschappelijke oriëntatie één van de belangrijkste onderwerpen is voor de komende jaren. Het OM moet nieuwsgierig zijn, samenwerking zoeken, gericht zijn op het bereiken van maatschappelijk effect, bereid zijn om naar burgers te luisteren en deelnemen aan het publiek debat. Daarnaast moet het OM zich intensief bezig houden met de vraag hoe zaken op de actualiteit kunnen worden verworven. Het Functioneel Parket geeft in zijn *Strategienota 2012-2015* aan welke keuzes het Functioneel Parket voor de komende jaren maakt, in het palet van fenomenen en onderwerpen die de aandacht van het functioneel Parket vragen.

Zoals beschreven in '*Aansprekend opsporen*' wil de FIOD een excellente opsporingsdienst zijn, gespecialiseerd in de bestrijding van fiscale, financiële en goederenfraude. Excellent betekent effectvol opsporen. En effectvol opsporen vereist dat we in de komende periode een forse slag gaan maken in "wat we doen" en "hoe we het doen". Hierbij staat bewust kiezen voorop. En dat in het besef dat we moeten inspelen op de ontwikkelingen in de samenleving in het algemeen, en daarmee samenhangend in de opsporingswereld in het bijzonder.

1910918 02646

De wereld wordt steeds complexer, digitaler, en internationaler. Daarmee dus ook de fraude.

complexer

Gesteld kan worden dat (georganiseerde) fraude vrijwel altijd geld als doel heeft. Dit is op zich niet nieuw. Wel is nieuw dat, mede door technologische ontwikkelingen en de mogelijkheden om 'over de grens' te gaan fraudevormen complexer worden. Ook kan worden geconstateerd dat bijna geen vorm van fraude op zich staat. Door fraude worden de normale verhoudingen in de legale economie verstoord en kunnen machtsposities worden verworven in de bovenwereld. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van "dienstverleners" in de bovenwereld. Deze zijn zich hier overigens niet altijd van bewust.

digitaler

Gelet op de omvang en de snelheid waarmee de digitale wereld zich ontwikkelt is het ondoenlijk om een uitputtende inventarisatie te maken. Een willekeurige opsomming spreekt al voor zich: internet en de ontwikkelingen daarbinnen, meer en andere gegevensdragers, digitale sociale netwerken, cloud computing, communicatietechnieken/middelen, dataopslag overal ter wereld, encryptie en spraakherkenning. Daar komt bovendien nog bij dat wat vandaag nieuw is, morgen is verouderd.

ICT biedt kansen, maar onze afhankelijkheid en de complexiteit van ICT maken de samenleving ook kwetsbaar. Snelle technologische ontwikkelingen in de maatschappij brengen nieuwe fraude modi operandi en geavanceerde digitale/communicatietechnieken mee, maar ook nieuwe afschermingmogelijkheden. De toenemende digitalisering van de maatschappij zorgt voor een verschuiving van fraude-gedragingen van de fysieke wereld naar de virtuele wereld.

internationaler

Steeds vaker is sprake van grensoverschrijdende vormen van fraude en/of grensoverschrijdend opererende verdachten. Globalisering en snelle technologische ontwikkelingen bieden fraudeurs extra mogelijkheden hun activiteiten te vergroten en te maskeren. Nederland is op het gebied van een aantal illegale handelsvormen veelal een internationaal bron- en/of doorvoerland, hetgeen voor schadelijk is voor ons internationale imago. Ook stromen buitenlandse fraudeurs Nederland binnen om hier hun activiteiten te ontplooien. Verder worden steeds meer complexe internationale financiële constructies opgezet. Ook zijn er verbeterde mogelijkheden voor criminelen van over de hele wereld om elkaar (online) te ontmoeten en afspraken te maken.

Wat doen we

Om opsporing en vervolging effectvol en dus met resultaat te laten zijn moeten we bewust kiezen wat voor soort zaken we gaan oppakken. Een zaak die we strafrechtelijk oppakken moet een bijdrage leveren aan het verbeteren van de compliance en moet zoveel mogelijk maatschappelijk rendement opleveren. We werken dan ook vanuit de visie op handhavingsregie. Daarbij komt:

1910918 02646

afhankelijk van de situatie vereist ons optreden een andere aanpak. De ene zaak is de andere niet. Hierop spelen we op in, want dat verlangt onze omgeving -terecht- van ons. Daardoor zijn we in staat om verschillende soorten zaken te doen: "groot en complex, "klein tot middelgroot" en "lik op stuk". We werken dan ook zaaks- en omgevingsgeörienteerd. Hierbij maken we tevens meer gebruik van de zogenoemde Snelle interventieservice (SIS).

Hoe doen we het

Opsporing en vervolging zijn slecht effectvol als het leidt tot effectvol handhaven. Om hierin succesvol te kunnen opereren is integrale en programmatische samenwerking in de handhavingsketen maar ook samenwerking tussen de (bijzondere) opsporingsdiensten een absoluut vereiste. Wat we doen en welke keuzes we maken doen dan ook in nauw overleg met onze ketenpartners, al dan niet door middel van programmatische aanpak. Een gezamenlijke intelligence-agenda helpt ons hierbij verder.

Samenwerking in de keten: verbinding toezicht, opsporing en vervolging
In onderling overleg tussen de betrokken_toezichthouder en het Openbaar Ministerie wordt deze aanpak geïntensiveerd. We streven ernaar in 2012 10% van onze onderzoeken volgens deze aanpak te kiezen en dit percentage jaarlijks te verhogen. In 2015 worden dan naar verwachting een substantieel deel van de opsporingsonderzoeken volgens deze aanpak uitgevoerd.

Samenwerking in de opsporing
Wij zijn ons ervan bewust dat de doelmatigheid en effectiviteit kan worden vergroot door krachten te bundelen. Fraudebestrijding zien we als een gezamenlijke opgave, waarbij zoveel als mogelijk gebruik moet worden gemaakt van elkaars instrumenten en mogelijkheden. Wij willen de banden tussen de BOD-en sterker aanhalen, met een sterke focus op een intensivering van de operationele samenwerking. Zo kan nog beter gebruik worden gemaakt van elkaars capaciteit, informatie en deskundigheid. Op deze manier kan meer slagkracht worden gegenereerd om fraude op een effectieve manier te bestrijden. Met ingang van 2012 wordt elk jaar op tenminste 5 gemeenschappelijke thema's onderzoeken uitgevoerd.

Een zelfde aanpak zal worden gekozen voor de samenwerking met de politie. De invoering van een nationale politie biedt hierbij kansen.

Resultaat: effectvol opsporen en vervolgen

Effectvol handhaven leidt dus tot het vooraf bewust keuzes maken met de ketenpartners over de inzet van het strafrecht: "verbinding toezicht, opsporing en vervolging". Niet alleen in individuele gevallen maar steeds meer vanuit een themagerichte aanpak. De samenwerking met de partners staat centraal. Met de toezichthouders en het Openbaar Ministerie wordt afgestemd, waarmee samen gekozen wordt welke zaken opgespoord worden en zo nodig op welke manier. Bij dit laatste komen onderwerpen aan de orde als de keuze van zaken, de omvang, de branche, de

1910918 02646

aanpak (o.a. kennis van medewerkers van de toezichthouders benutten), de thema's, de planning en de afwerking (ook door de opdrachtgevers) van zaken. De FIOD werkt waar nodig samen met andere (Bijzondere) Opsporingsdiensten. Dit biedt ook de kans voor alle partijen zich bij de inzet te concentreren op zijn kerncompetenties waardoor in breder verband een 'efficiencyslag' kan worden gemaakt.

Transparantie

In een rechtstaat als Nederland heeft de externe omgeving er recht op om kennis te kunnen nemen van de wijze waarop handhavingsdiensten opereren. Op basis van openbaar beschikbare documenten, zoals de Richtlijnen AADF (Richtlijnen aanmelding en afhandeling fiscale delicten, douane- en toeslagendelicten), het Convenant samenloop bestuursrecht/strafrecht AFM/DNB, visiedocumenten en beleidsjaarplannen van departementen en toezichthouders zoals AFM, DNB en NZa, en door middel van handhavingscommunicatie kan men zich dan ook een beeld vormen wanneer de inzet van strafrecht is geïndiceerd c.q. welke 'speerpunten' zijn benoemd. Een en ander laat uiteraard de toepassing van het opportuniteitsbeginsel onverlet.

III. Speerpunten

Voor deze planperiode zijn de (inhoudelijke) speerpunten zoals deze zijn geformuleerd in de zogenoemde Beleidsbrief BOD-en uiteraard leidend. Bij het uitwerken van de hierna genoemde thema's zal dan ook waar mogelijk nadruk worden gelegd op:

- het afpakken van het criminele vermogen;
- de aanpak van facilitators voor georganiseerde criminaliteit;
- het tegengaan van misbruik van uitgaande financiële stromen op het publieke terrein; en
- de aanpak van integriteitschendingen en het bevorderen van de veiligheidscultuur.

IV. Thema's

Op basis van bovenstaande uitgangspunten trekken de ketenpartners, in afstemming met de betrokken vakdepartementen, zoveel als mogelijk gezamenlijk op in de aanpak van bepaalde onderwerpen of thema's. Een thema-gerichte aanpak laat uiteraard nog steeds de mogelijkheid open om zaken te verwerven op basis van de actualiteit.

1. Thema's Belastingdienst

Veel aanmeldingen voor strafrechtelijk onderzoek komen voort uit de klantbehandeling van de Belastingdienst. Deze klantbehandeling is gebaseerd op zowel de landelijk vastgestelde thema's als de regionale toezichtsplannen. Bij de invulling en concretisering van de genoemde thema's werken de FIOD en het FP nauw samen met de Belastingdienst.

1910918 02646

De volgende speerpunten zijn benoemd waarbij de inzet van het strafrecht is voorzien:
* fiscaal: systeemfraude (o.a. BTW- en VT-fraude), onbekende belastingplicht, tijdige aangifte, vastgoed, arbeidsmarkt en veelplegers
* toeslagen: kinderopvangtoeslag
* douane: strategische goederen en internationale sanctiemaatregelen, precursoren en verdovende middelen, (inbreuken op de) intellectuele eigendom en grensoverschrijdend geldvervoer in relatie tot witwassen.

2. Thema's DNB en AFM

De FIOD is belast met de opsporing op het gebied van diverse wettelijke regelingen die betrekking hebben op de financieel-economische ordening. Op het terrein van de financiële integriteit wordt een belangrijk deel van de zaken aangeleverd door de financiële toezichthouders De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Nadere concretisering van de onderwerpen waarop strafrechtelijk wordt ingezet vindt gemeenschappelijk plaats.

In de beleidsbrief bod zijn de thema's witwassen, vastgoed, integriteit financiële instellingen (waaronder pensioenfondsen) en intermediairs en identiteitsfraude benoemd. Andere belangrijke thema's zijn marktmisbruik en beleggingsfraude.

3. Thema's NZa

De NZa houdt toezicht op het gedrag van alle zorgaanbieders en zorgverzekeraars op de curatieve en langdurige zorgmarkt en kijkt of zij de wet naleven. De NZa stelt regels, budgetten en tarieven vast voor dat deel van de zorg dat is gereguleerd en stelt condities voor marktwerking vast, die geheel of gedeeltelijk geliberaliseerd kunnen worden. De NZa houdt toezicht op de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (Awbz), de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Op basis van de Wmg vindt afstemming plaats tussen de NZa, de FIOD en het OM. Deze afstemming ziet hoofdzakelijk op (mogelijke) fraudesignalen in relatie tot declaratiegedrag van zorgaanbieders.

4. Faillissementsfraude

Bij de (programmatische) aanpak van dit onderwerp ligt de nadruk op de versterking van de handhavingsketen, zowel aan de voor- als achterkant. Aan de voorkant betekent dit het continueren c.q. verbeteren van de samenwerking met de curatoren, de fraudemeldpunten en met de Belastingdienst. Aan de achterkant gaat het om het verrichten van opsporingsonderzoeken. Er komt een nieuwe aanwijzing faillissementsfraude die de aanpak binnen het OM verder moet stimuleren. Het FP en de FIOD richten zich op de complexe, grotere zaken die ertoe doen..Deze zaken worden vanwege de preventieve werking vervolgens zichtbaar gemaakt en in de publiciteit gebracht. Daarnaast werken de politie en de FIOD aan de inrichting van een centraal meldpunt faillissementsfraude.

1910918 02646

5. Witwassen

Witwassen is de laatste stap in het logistieke proces van zowel de commune als de financieel-economische criminaliteit en vormt het laatste prioritaire aandachtsgebied. Jaarlijks worden in Nederland zeer grote bedragen witgewassen. Bij witwassen komen dadergroepen als malafide dienstverleners, beroepsfraudeurs en de georganiseerde criminaliteit samen. Witwassen draagt er aan bij dat criminaliteit in stand blijft, criminelen een economische machtsbasis opbouwen, er oneerlijke concurrentie optreedt en legitieme branches worden gecorrumpeerd.

In de afgelopen jaren is besloten tot een intensivering van de bestrijding van witwassen. Met het zogenoemde FINEC-programma is een impuls gegeven aan een verbetering van de bestrijding van witwassen.

De signalen voor witwassen zijn o.a. afkomstig uit de zogenoemde verdachte transacties van de FIU, uit de samenwerking met de NR, uit de zogenoemde Geld op Luchthaven-zaken (GOL-zaken) en uit Belastingdienstmeldingen.

6. Precursoren

Naast de follow up van de (binnenlandse) toezichtactiviteiten door de Douane heeft de FIOD een eigenstandige opsporingstaak op het gebied van chemische stoffen die worden gebruikt bij de productie van synthetische drugs. In dit thema wordt samengewerkt met de Nationale Recherche (NR). Voor de bestrijding van synthetische drugs en hun precursoren is een landelijke Officier van Justitie aangesteld binnen het Landelijk Parket.

7. Fraude met financiële stromen in de publieke sector

In de komende periode zal extra aandacht worden besteed aan uitgaande financiële stromen op het publieke terrein. Fraudes met deze financiële geldstromen, zoals bijvoorbeeld subsidiefraude, fraudes in het onderwijsveld en fraude met aanbestedingen zullen stevig worden aangepakt. Alle BOD-en, maar vooral de FIOD en de Inspectie SZW, dienst opsporing hebben hierin een belangrijke taak en zullen extra investeren in de aanpak van deze fraudevormen.

8. Terrorismefinanciering

De FIOD en het FP leveren vanuit hun specifieke financiële deskundigheid een bijdrage aan de bestrijding van terrorisme, met name de financiële stromen die met terroristische activiteiten samenhangen. Hiertoe werken de FIOD en het FP samen met andere diensten, zoals de inlichtingendiensten, de FIU en de NR. Een belangrijk samenwerkingsverband is de CT Infobox. Het FP heeft een landelijke Officier van Justitie Witwassen en Terrorismefinanciering in dienst.

1910918 02646

Hoofdstuk 3. Afspraken jaarschijf 2012

1. Opsporing: inzet capaciteit en op te leveren producten FIOD

Op jaarbasis zijn bij de FIOD voor de opsporing circa 870.000 manuren beschikbaar. Deze worden tentatief, met inachtneming van een bandbreedte, als volgt ingezet:

- Aandeel opsporingsuren Belastingdienst:	50-55%
* waarvan BD-regio-eenheden:	60-80%
* waarvan BD/Toeslagen:	10-15%
* waarvan BD/Douane:	20-30%
- Aandeel opsporingsuren DNB, AFM, Nza:	6-10%
- Aandeel opsporingsuren faillissementsfraude/witwassen:	20-30%
- Aandeel opsporingsuren overige departementen	5-12%
- Aandeel opsporingsuren (inter)nationale samenwerking	7-11%

Naast deze opsporingsuren stelt de FIOD ook capaciteit beschikbaar vanuit Account/ Opsporings-informatie voor samenwerkingsprojecten met de handhavingspartners.

Elk onderzoek wordt uitgevoerd conform de afspraken van het programma Algemene kwaliteitseisen opsporing (AKO). Bij de uit te voeren onderzoeken wordt vooraf het te bereiken effect bepaald. Tevens bevat elk preweegdocument/projectvoorstel een paragraaf waarin wordt ingegaan op mogelijke slachtofferzorg.

In tenminste 90% van de pré-weegdocumenten c.q. projectvoorstellen is een paragraaf opgenomen waarin wordt beschreven of, en zo ja op welke wijze, het onderhavig crimineel verworven vermogen op enigerlei wijze (fiscaal, verbeurdverklaring, ontneming) kan worden afgepakt. Om daadwerkelijk effectief te zijn zal reeds in een vroeg stadium moeten worden gezorgd voor voldoende borgstelling. Conservatoir beslag op goederen en vorderingen of strafrechtelijk beslag op vermogensbestanddelen kan hierin van grote betekenis zijn.

Bovenstaande capaciteitsinzet zal in 2012 naar verwachting leiden tot de volgende produkten:

- 400 – 500 processen-verbaal met een evenwichtige spreiding over de verschillende toezichthouders cq handhavingsgebieden, hetgeen voor het OM leidt tot het inschrijven van 1000 – 1250 verdachten
- 20 – 50 ontnemingsprocessen-verbaal
- 150 – 250 PV's inzake rechtshulpverzoeken van buitenlandse opsporingsdiensten
- een bijdrage aan het totaalbedrag van afgepakt wederrechtelijk verkregen voordeel door daadwerkelijk te leggen beslag en daadwerkelijk te innen, alsmede een bedrag aan bestuurlijke opleggingen (b.v. naheffings- en navorderingsaanslagen) conform de afspraken in hoofdstuk 1.

1910918 02646

Op basis van ervaringscijfers is circa 70% van de PV's (waarvan 5% stopzettings'-PV's) bestemd voor het FP, 2% voor het LP en 28% voor de regio-parketten.

Op zaaksniveau leiden tenminste 80% van alle bij het OM ingediende maatwerk-eindprocessen-verbaal (vastgelegd in ZOZ) tot een definitieve onherroepelijke rechterlijke uitspraak of transactie ten aanzien van één of meer verdachten ("een maximum sepotpercentage van 20").

Daarnaast zal het instrument van de zogenoemde bestuurlijke rapportages worden ingezet, in ieder geval voor criminaliteitsvormen waarbij evident veel criminaliteitsbevorderende factoren aanwezig zijn.

Van de in 2012 uitgevoerde onderzoeken worden er (minimaal) 25 gezamenlijk, op een systematische wijze geëvalueerd.

2. De douane

De douane legt elk jaar een groot aantal fiscale strafbeschikkingen op bij overtreding van douane- en accijnswetgeving. Indien een aangeboden strafbeschikking niet wordt geaccepteerd, draagt de douane het proces-verbaal over aan een arrondissementsparket of in specifiek genoemde zaken aan het FP (betreft milieudelicten en flora- en faunawetgeving). In die gevallen neemt het betrokken parket een beslissing over de vervolging.

De processen-verbaal als resultaat van toezichtonderzoeken op het gebied van strategische goederen, Sanctiewet, oorsprong en precursoren en die zijn verricht door Douane Groningen (het team POSS), worden aan het FP 's-Hertogenbosch c.q. het Landelijk Parket (precursoren) gezonden. Het gaat hierbij om ongeveer 20 processen-verbaal.

Ingeval van een constatering door de douane van een Opiumwet - of Wet Wapens en Munitie-delict wordt een proces-verbaal van bevindingen opgemaakt en door tussenkomst van de contactambtenaar douane overgedragen aan de regionale politie. De FIOD verricht, anders dan als onderdeel van een Hit and Run Container (HARC)-team onder leiding van een officier van justitie bij een arrondissementsparket en soms op basis van art. 10a Opiumwet, geen zelfstandig strafrechtelijk onderzoek naar dergelijke delicten.

3. Belastingdienstregio's

De unit Ordening van de Belastingdienst/Holland-Midden is een apart van de fiscale processen gepositioneerde, landelijk werkende unit die is belast met de opsporing van diverse economische delicten. Het gaat hierbij om ongeveer 600 processen-verbaal die worden ingezonden naar het Functioneel Parket. Deze processen-verbaal worden in beginsel met een transactie afgedaan.

1910918 02646

De contactambtenaren ex art. 80 AWR van de Belastingdienst hebben de bevoegdheid namens het Bestuur van 's-Rijksbelastingen een fiscale strafbeschikking aan te bieden. Hiervan wordt onder meer gebruik gemaakt bij het aanpakken van zogenoemde omissiedelicten. Hierbij gaat het om het niet nakomen van (administratieve) verplichtingen die voortvloeien uit de AWR. Indien een fiscale strafbeschikking niet wordt geaccepteerd, wordt het proces-verbaal (maximaal 100) overgedragen aan het FP. In die gevallen beslist het FP over de vervolging.

4. Integriteitonderzoeken Belastingdienst

Schendingen van de ambtelijke integriteit door medewerkers van de Belastingdienst worden gemeld bij de FIOD. In daartoe aanleiding gevende gevallen worden deze vervolgens aan de officier van justitie van het FP belast met integriteitonderzoeken voorgelegd. Indien het OM van oordeel is dat een opsporingsonderzoek noodzakelijk is verricht de FIOD, in overleg of in samenwerking met de Rijksrecherche of de politie, dit onderzoek. In specifieke gevallen (bijvoorbeeld als betrokkene een FIOD medewerker is) wordt het onderzoek alleen verricht door de Rijksrecherche.

De [redacted] van de Belastingdienst/regiokantoor Utrecht is aangewezen als [redacted] corruptie. Hij meldt alle signalen vanuit de Belastingdienst die duiden op ambtelijke - en niet-ambtelijke corruptie bij het FP.

Ondertekening

Den Haag, 5 juni 2012,

Het College van Procureurs-generaal,

namens deze,

[redacted]

[redacted] Belastingdienst,

[redacted]

1910918 02646

Hoofdstuk 3. Afspraken jaarschijf 2013

1. Opsporing: inzet capaciteit en op te leveren producten FIOD

Voor elke toezichthouder heeft de FIOD capaciteit (opsporingsuren) gealloceerd. Anders dan voorgaande jaren is in eerste instantie alle opsporingscapaciteit toebedeeld aan toezichthouders en aanmelders. Binnen deze capaciteit wordt een deel verbijzonderd naar speciale thema's. De thema's worden in hoofdzaak door de toezichthouders bepaald.

De totale opsporingscapaciteit is vastgesteld op 870.000 uur, waarvan minimaal 50% t.b.v. de Belastingdienst (Regio's, Douane en Toeslagen) beschikbaar is.
De bandbreedte van de Belastingdienst wordt in 2013 vergroot naar 65%, omdat de Belastingdienst naast aanmelder van fiscale fraude ook aanmelder is van bijvoorbeeld witwas onderzoeken. Werden deze meldingen voorheen als witwassen "gestickerd", nu worden deze eerst aan de Belastingdienst toegekend en daarna afzonderlijk zichtbaar gemaakt in het thema witwassen. De capaciteit t.b.v. nationale samenwerking is toegevoegd aan de overige aanmelders, omdat dit deel uitmaakt van de capaciteit t.b.v. de overige departementen.

	Streefwaarde 2013
Verdeling capaciteit 2013	
• Aandeel opsporingsuren Belastingdienst	50 – 65%
○ *Waarvan BD/Regio-eenheden*	*60 – 80%*
○ *Waarvan BD/Douane*	*20 – 30%*
○ *Waarvan BD/Toeslagen*	*10 –15%*
• Aandeel opsporingsuren externe Toezichthouders (AFM, DNB en Nza)	6 – 12%
• Aandeel opsporingsuren overige aanmelders (overige departementen, curatoren, merkeigenaren etc.)	20 – 30%
• Aandeel opsporingsuren internationale samenwerking / wederzijdse bijstand	2 – 5%
Waarvan specifieke thema's	
• Omgevingsgerichte zaken	≥ 10%
• Opsporingsuren Witwassen t.o.v. de totale capaciteit	15 – 25%
• Opsporingsuren Faillissementsfraude t.o.v. de totale capaciteit	8 – 12%
• Opsporingsuren Precursoren t.o.v. de totale capaciteit	2 – 5%
Overig	
Aantal PV's dat leidt tot veroordeling/transactie	≥ 82%

Naast de opsporingsuren stelt de FIOD ook capaciteit beschikbaar vanuit Account/OI voor samenwerkingsprojecten met de handhavingspartners.
Elk onderzoek wordt uitgevoerd conform de afspraken van het programma Algemene kwaliteitseisen opsporing (AKO). Bij de uit te voeren onderzoeken wordt vooraf het te bereiken effect bepaald. Tevens bevat elk preweegdocument/projectvoorstel een paragraaf waarin wordt ingegaan op mogelijke slachtofferzorg.
In tenminste 90% van de pré-weegdocumenten c.q. projectvoorstellen is een paragraaf opgenomen waarin wordt beschreven of, en zo ja op welke wijze, het onderhavig crimineel verworven vermogen op enigerlei wijze (fiscaal, verbeurdverklaring, ontneming) kan worden afgepakt. Om daadwerkelijk effectief te zijn zal

reeds in een vroeg stadium moeten worden gezorgd voor voldoende borgstelling. Conservatoir beslag op goederen en vorderingen of strafrechtelijk beslag op vermogensbestanddelen kan hierin van grote betekenis zijn.

Bovenstaande capaciteitsinzet zal in 2013 naar verwachting leiden tot de volgende producten:

- 400 – 500 processen-verbaal met een evenwichtige spreiding over de verschillende toezichthouders cq handhavingsgebieden, hetgeen voor het OM leidt tot het inschrijven van 1000 – 1250 verdachten
- 20 – 50 ontnemingsprocessen-verbaal
- 150 – 250 PV's inzake rechtshulpverzoeken van buitenlandse opsporingsdiensten
- een bijdrage aan het totaalbedrag van afgepakt wederrechtelijk verkregen voordeel door daadwerkelijk te leggen beslag en daadwerkelijk te innen, alsmede een bedrag aan bestuurlijke opleggingen (b.v. naheffings- en navorderingsaanslagen) conform de afspraken in hoofdstuk 1.

Op basis van ervaringscijfers is circa 70% van de PV's (waarvan 5% stopzettings'-PV's) bestemd voor het FP, 2% voor het LP en 28% voor de regio-parketten.
Op zaaksniveau leiden tenminste 80% van alle bij het OM ingediende maatwerk-eindprocessen-verbaal (vastgelegd in ZOZ) tot een definitieve onherroepelijke rechterlijke uitspraak of transactie ten aanzien van één of meer verdachten ("een maximum sepotpercentage van 20").
Daarnaast zal het instrument van de zogenoemde bestuurlijke rapportages worden ingezet, in ieder geval voor criminaliteitsvormen waarbij evident veel criminaliteitsbevorderende factoren aanwezig zijn.
Van de in 2013 uitgevoerde onderzoeken worden er (minimaal) 25 gezamenlijk, op een systematische wijze geëvalueerd.

2. Spoor 3

In het verlengde van de versterking van het toezicht door de Belastingdienst zijn extra middelen toegekend aan de FIOD, die ingezet zullen worden op de intensivering van de opsporing van fiscale delicten en de bestrijding van witwassen. Op termijn zal ook het FP de gevolgen van de intensivering merken. Aan het FP wordt daarvoor structureel een bedrag van € 1.75 mln toegekend. Dit bedrag zal al per 1 januari 2013 ter beschikking worden gesteld ondanks de verwachting dat er in 2013 nog weinig extra zaken bij het FP terecht zullen komen. Het FP zal met die extra gelden in 2013 de voorraad aangeleverde PV's fors verminderen. Incidenteel wordt voor 2013 een bedrag van € 0,75 mln toegekend om de voorraad bij het FP extra terug te dringen.
Het FP beoordeelt daarvoor in 2013 305 verdachten extra en maakt ze afdoeningsgereed. Dat is een reductie van de voorraad bij het FP met 43%.
Deze reductie heeft ook in toekomst effect op de doorstroom van zaken van de FIOD. Vanaf 2014 geldt als afspraak dat met de structurele financiering 205 verdachten extra bovenop het jaarlijks gemiddelde aantal van 698 verdachten zullen worden afgedaan.

3. Cybercrime

Voor de aanpak van cybercrime met een substantiële fraudecomponent wordt door het OM een specialistenpool ingericht. De specialistenpool zal bestaan uit 15 fte (officieren, parketsecretarissen en ondersteuning) afkomstig van het Landelijk Parket en het Functioneel Parket. Doel is het doen van

opsporingsonderzoeken waarbij de combinatie van kennis over cybercrime en fraude tot vervolging leidt van criminaliteitsvormen die het vertrouwen in het betalings- en handelsverkeer ondermijnen. In de daartoe geëigende zaken zal opsporingscapaciteit van de FIOD worden gevraagd. De specialistenpool start op 1 januari 2013.

4. Toeslagen

Sinds het invoeren van de toeslagen worden in de praktijk gevallen aangetroffen waarin de overtreding van dusdanig aard is dat een bestuurlijke afdoening niet volstaat. Daarbij valt te denken aan flagrante schendingen van de rechtsorde, zoals grootschalige systeemfraude. In die gevallen is het strafrecht de aangewezen sanctiemethode. In dergelijke gevallen toetst het tripartiete overleg wordt voldaan aan de richtlijnen voor strafrechtelijke afdoening of strafrechtelijke vervolging. Per 1 januari 2013 wordt een contactambtenaar toeslagen aangesteld die die deelneemt aan het TPO en contact onderhoudt met het FP.

Om tot een zo efficiënt mogelijke fraudebestrijding te kunnen komen zal het strafrechtelijke instrumentarium in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) worden vastgelegd in een zelfstandige bepaling. Dit is op korte termijn niet realiseerbaar en zal worden ingepast in het belastingplan 2014. Voor 2013 geldt derhalve dat een toeslagendelict nog zal worden bestraft op grond van bepalingen van het Wetboek van Strafrecht. Het betreft dan vooral valsheid in geschrifte (225 SR) en het niet tijdig of onjuist verstrekken van informatie (227b SR).

In bepaalde gevallen zal Toeslagen vanaf 1 januari 2013 zaken bij het openbaar ministerie aanbrengen voor afdoening door middel van een OM-strafbeschikking. Dat betreft zaken waarin het nadeel tussen de € 10.000 en € 35.000 bedraagt en waarbij een taakstraf van maximaal 180 uur kan worden opgelegd. Het gaat alleen om overtredingen van artikel 225 SR en 227b SR. Naast voornoemde criteria zullen die zaken worden voorgedragen waarin al vastgesteld is dat er geen betalingsmogelijkheid bij de overtreder is. Het betreft vooral fraude met kinderopvangtoeslag.

5. De douane

De douane legt elk jaar een groot aantal fiscale strafbeschikkingen op bij overtreding van douane-en accijnswetgeving. Indien een aangeboden strafbeschikking niet wordt geaccepteerd, draagt de douane het proces-verbaal over aan een arrondissementsparket of in specifiek genoemde zaken aan het FP (betreft milieudelicten en flora- en faunawetgeving). In die gevallen neemt het betrokken parket een beslissing over de vervolging.

De processen-verbaal als resultaat van toezichtonderzoeken op het gebied van strategische goederen, Sanctiewet, oorsprong en precursoren en die zijn verricht door Douane / team POSS, worden aan het FP 's-Hertogenbosch c.q. het Landelijk Parket (precursoren) gezonden. Het gaat hierbij om ongeveer 20 processen-verbaal.

Ingeval van een constatering door de douane van een Opiumwet - of Wet Wapens en Munitie- delict wordt een proces-verbaal van bevindingen opgemaakt en door tussenkomst van de contactambtenaar Douane overgedragen aan de regionale politie. De FIOD verricht, anders dan als onderdeel van een Hit and Run

Container (HARC)-team onder leiding van een officier van justitie bij een arrondissementsparket en soms op basis van art. 10a Opiumwet, geen zelfstandig strafrechtelijk onderzoek naar dergelijke delicten.

6. Belastingdienstregio's

De unit Ordening van de Belastingdienst/Holland-Midden is een apart van de fiscale processen gepositioneerde, landelijk werkende unit die is belast met de opsporing van diverse economische delicten. Het merendeel van de door HM ingeleverde PV's betreft de openbaarmaking van jaarrekeningen. Sinds kort worden zogenoemde concern-PV's opgemaakt: alle rechtspersonen in een concern die ten onrechte niet hebben gedeponeerd worden per stuk als verdachte opgevoerd. Eén PV, met meestal slechts één verklaring van de bestuurder, bevat dus meerdere verdachten. De verdachten worden allemaal ingeschreven met een parketnummer en zij ontvangen een eigen strafbeschikking/transactievoorstel. In 2013 zullen 600 PV's worden ingeleverd. Daarin zitten naar schatting 1300 verdachten.
De contactambtenaren ex art. 80 AWR van de Belastingdienst hebben de bevoegdheid namens het Bestuur van 's-Rijksbelastingen een fiscale strafbeschikking aan te bieden. Hiervan wordt onder meer gebruik gemaakt bij het aanpakken van zogenoemde omissiedelicten. Hierbij gaat het om het niet nakomen van (administratieve) verplichtingen die voortvloeien uit de AWR. Indien een fiscale strafbeschikking niet wordt geaccepteerd, wordt het proces-verbaal (maximaal 100) overgedragen aan het FP. In die gevallen beslist het FP over de vervolging.

7. Integriteitonderzoeken Belastingdienst

Schendingen van de ambtelijke integriteit door medewerkers van de Belastingdienst worden gemeld bij de FIOD. In daartoe aanleiding gevende gevallen worden deze vervolgens aan de officier van justitie van het FP belast met integriteitonderzoeken voorgelegd. Indien het OM van oordeel is dat een opsporingsonderzoek noodzakelijk is verricht de FIOD, in overleg of in samenwerking met de Rijksrecherche of de politie, dit onderzoek. In specifieke gevallen (bijvoorbeeld als betrokkene een FIOD medewerker is) wordt het onderzoek alleen verricht door de Rijksrecherche.

De [ ] van de Belastingdienst/regiokantoor Utrecht is aangewezen als [ ] [ ] corruptie. Hij meldt alle signalen vanuit de Belastingdienst die duiden op ambtelijke - en niet-ambtelijke corruptie bij het FP.

Ondertekening

Den Haag,

Het College van Procureurs-generaal,

namens deze,

de [ ]

[ ]

De [ ] Belastingdienst,

[ ]

Maatregelen intensivering aanpak Fraude

Concrete fraudegevallen blijven aangepakt worden in het primaire proces in de verschillende bedrijfsonderdelen en door de AntiFraudeBox.

[redacted] is aangesteld als Coördinator Fraudebestrijding Belastingdienst. Hij gaat het signaleren van fraudegevallen en fraudepatronen stimuleren, de interne communicatie op dit vlak verbeteren en voorstellen doen voor intensivering van de fraudeaanpak, zowel in het implementatieproces in de dienst als in het beleidsproces naar de staatssecretaris.
Er komt een speciaal MT Fraudebestrijding bestaande uit de leiding van de belangrijkste primaire processen en hun frauderechterhand en waar nodig ook de andere dienstonderdelen. Dit MT gaat de aansturing van de fraudeaanpak intensiveren en nieuwe initiatieven nemen, bijvoorbeeld naar aanleiding van signalen. [redacted] begeleidt dit MT.
Er wordt een programma opgesteld van korte termijn maatregelen, die binnen bestaande regels snel resultaat kunnen opleveren.
Er wordt een uitvoeringsprogramma opgesteld n.a.v. de beleidsvoorstellen die opgenomen zullen worden in de brief die aan de Tweede Kamer is toegezegd voor het einde van het meireces.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 AE DEN HAAG

Datum 4 mei 2013
Betreft Systeemfraude met toeslagen

Geachte voorzitter,

In de regeling van werkzaamheden van donderdag 25 april jl. heeft uw Kamer het kabinet gevraagd om een feitenrelaas over de vraag wie van het kabinet wanneer wat wist rondom de fraude met toeslagen door Bulgaren. Aan dat verzoek voldoet het kabinet met deze brief zoals toegezegd aan uw Kamer en mede gelet op irritatie die mogelijkerwijs is ontstaan naar aanleiding van uitlatingen van de staatssecretaris van Financiën in de media. Het kabinet betreurt het als de indruk zou zijn ontstaan dat de Kamer niet als eerste wordt geïnformeerd.

Feitenrelaas
In december 2011 is onder leiding van de officier van justitie in Rotterdam een strafrechtelijk onderzoek gestart naar mensenhandel, wederrechtelijke vrijheidsberoving en verkrachting. Tijdens dit onderzoek kwam naar voren dat de verdachten in die zaak zich vermoedelijk ook bezig hielden met toeslagenfraude. Het afzonderlijke onderzoek leidde op 22 april jl. uiteindelijk tot de aanhouding van twee verdachten. De fraude werkte ongeveer als volgt:

- betrokkenen werden door de verdachten naar Nederland gehaald;
- hier schreven zij zich in in de GBA en ontvingen vervolgens een BSN. Daarmee werd een bankrekening geopend waarna toeslagen werden aangevraagd;
- ook werd soms op basis van een inschrijving in de GBA een DigiD aangevraagd waarmee een digitale identiteit voor het aanvragen van toeslagen werd verworven;
- in de praktijk leidde dit tot uitbetaling van toeslagen aan betrokkenen, terwijl zij daarop geen recht hadden.

Hieronder treft u het door uw Kamer gevraagde feitenrelaas aan over de vraag wie van het kabinet wanneer wat wist. Daarin is de operationele en bestuurlijke gang van zaken opgenomen. In de afgelopen week heeft het kabinet zich ingezet om het feitenrelaas zo volledig mogelijk te maken.

dec 2011	Start politieonderzoek onder leiding van het Openbaar Ministerie te Rotterdam. Het onderzoek betrof de verdenking van mensenhandel, wederrechtelijke vrijheidsberoving en verkrachting. Tijdens dit onderzoek bleek dat de verdachten in die zaak zich vermoedelijk ook bezig hielden met toeslagenfraude.
eind 2011	Belastingdienst/Toeslagen (B/Toeslagen) stopt lopende toeslagen op basis van eigen signalen en van Logius. Later in 2012 worden meer toeslagen gestopt aan de hand van signalen die aan deze zaak zijn gerelateerd. Doordat er steeds nieuwe, dubieuze, aanvragen met dezelfde of nieuwe BSN's worden ingediend en nieuwe bankrekeningnummers worden geopend, kan niet worden voorkomen dat er toch toeslagen worden uitbetaald. B/Toeslagen heeft recentelijk nog tientallen aanvragen gestopt, voordat deze konden worden uitbetaald.
19 mrt 2012	De directie Arbeidsmarktfraude (Inspectie SZW) team 4 Zuid (Rotterdam- Rijnmond) en de directie opsporing van Inspectie SZW nemen kennis van de mogelijke fraude met toeslagen door Bulgaren. Binnen de directie Arbeidsmarktfraude (Inspectie SZW) is door team 4 Zuid (Rotterdam-Rijnmond) deelgenomen aan het RIEC[1].
18 apr 2012	De politie van Rotterdam-Rijnmond deelt, met toestemming van de officier van justitie, informatie over deze toeslagfraude met de Belastingdienst.
9 mei 2012	Eerste overleg B/Toeslagen met FIOD over deze zaak. Vanaf dit moment start de B/Toeslagen met het opbouwen van een dossier ten behoeve van het selectieoverleg.
16 mei 2012	Door de Politie Rotterdam-Rijnmond, Regionale Recherche Dienst Unit Migratie Criminaliteit wordt ten behoeve van een integrale aanpak een rapport opgesteld over de toeslagfraude. De modus operandi wordt toegelicht. Het rapport wordt door de partners in het RIEC gebruikt om het bestuurlijk dossier op te stellen.
21 mei 2012	Tijdens een casusoverleg van het RIEC wordt besloten dat het onderzoek naar de toeslagenfraude door de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond zal worden overgedragen aan de FIOD.
jul 2012	Het RIEC Rotterdam informeert de leden van de regionale Stuurgroep RIEC over de bevindingen met betrekking tot het misbruik van de GBA en de toeslagfraude. In deze stuurgroep zijn vertegenwoordigd: de gemeente Rotterdam, het Openbaar Ministerie, de politie, de Belastingdienst/Rijnmond, de FIOD en de Inspectie SZW.

[1] Vanaf 2008 stimuleren en ondersteunen Regionale Inlichtingen en Expertise Centra (RIEC's) en het Landelijk Inlichtingen en Expertisecentrum (LIEC) de geïntegreerde aanpak van georganiseerde criminaliteit. Dit wordt gedaan door:

- het versterken van de bestuurlijke aanpak. Bijvoorbeeld via versterking van de regionale samenwerking en verbetering van de bestuurlijke informatiepositie en het stimuleren van informatie-uitwisseling. De bestuurlijke weerbaarheid wordt hierdoor vergroot;
- het faciliteren van de geïntegreerde aanpak. In de geïntegreerde aanpak worden naast strafrechtelijke vervolging en fiscale handhaving ook bestuurlijke instrumenten ingezet om de georganiseerde criminaliteit aan te pakken.

Het LIEC is een landelijk expertisecentrum dat een ondersteunende functie heeft voor de RIECs en ook als landelijk loket fungeert voor bestuurlijke dossiers. Samenwerkingspartners binnen de RIEC's zijn (afhankelijk van de specifieke problematiek die zich aandient): gemeenten, Openbaar Ministerie, politie, Belastingdienst, bijzondere opsporingsdiensten, provincies en Koninklijke Marechaussee.

23 aug 2012	Selectieoverleg B/Toeslagen met FIOD. De zaak wordt door de FIOD geselecteerd voor opsporing en mogelijke vervolging. Door de bij de opsporing betrokken ambtenaren mag over het strafrechtelijk vooronderzoek niet worden gecommuniceerd. Het vooronderzoek gaat in deze fase van start. In het algemeen vindt voorafgaand aan het formele strafrechtelijke onderzoek een grondig (voor)onderzoek plaats van alle feiten en omstandigheden met betrekking tot een aangemelde fraudezaak.
28 aug 2012	De gemeente Rotterdam informeert via een presentatie de driehoek over het rapport GBA en fraude en de maatregelen die de gemeente heeft genomen.
25 sep 2012	RIEC Rotterdam informeert bij het LIEC over de gang van zaken omtrent de routing van rapporten voor bestuurlijk overleg.
12 okt 2012	RIEC Rotterdam stuurt het rapport aan het LIEC.
26 okt 2012	Het LIEC reageert naar het RIEC Rotterdam op het ingekomen rapport. In het rapport worden de maatregelen die door B/Toeslagen en de gemeente Rotterdam reeds genomen zijn, toegelicht. Ook wordt aangegeven dat het dossier door de politie wordt overgedragen aan de FIOD. Daarnaast worden enkele concrete aanbevelingen gedaan. Gezien de inhoud van de aanbevelingen en de reeds genomen maatregelen van de betrokken diensten doet het LIEC het voorstel om de aanbevelingen uit het rapport onder de aandacht te brengen van de overige RIEC's, andere gemeenten en het ministerie van BZK. Het RIEC-rapport was bij direct operationeel betrokkenen bekend.Omdat in het rapport al concrete maatregelen werden aangekondigd, is het toen niet door het LIEC of het RIEC verzonden aan de ministeries van Financiën en BZK.
21 nov 2012	Het rapport wordt door het LIEC verstuurd naar de overige RIEC's, met de vraag de kennis uit het dossier verder te verspreiden onder gemeenten en betrokken organisaties. Het ministerie van V&J ontving een afschrift van dit bericht.
18 dec 2012	Naar aanleiding van ontvangen signalen tijdens een werkbezoek over arbeidsmigratie, waarbij onder andere [redacted] Vreemdelingenzaken aanwezig was, vindt er een gesprek plaats tussen Vreemdelingenpolitie, BZK/BPR, en Belastingdienst. Tijdens dit gesprek wordt in algemene zin gesproken over de relatie tussen registratie in de GBA en potentiële fraude. Vervolgens heeft BZK hierover zoals afgesproken met Rotterdam contact opgenomen, waaruit bleek dat de gemeente en de driehoek aldaar volop in gesprek waren met FIOD en Belastingdienst o.a. over verscherpte voorwaarden voor inschrijvingen in de GBA.
21 jan 2013	Het LIEC stuurt drie aan de GBA-gerelateerde dossiers aan het ministerie van BZK.[2] De dossiers zijn niet aan het ministerie van Financiën gezonden. Dit is bevestigd door het LIEC en het RIEC.
25 jan 2013	De vergaderstukken voor het tripartiete overleg (TPO), waaronder het strafrechtelijk vooronderzoek in de toeslagenzaak, worden op 18 januari 2013 door het Functioneel Parket ontvangen. Op het TPO van 25 januari 2013 is de casus voor het eerst door het Functioneel Parket beoordeeld en heeft het TPO besloten tot het instellen van een strafrechtelijk onderzoek. De FIOD is daarop het strafrechtelijk onderzoek gestart. De verwachting is dat het onderzoek op zijn vroegst medio juli 2013 kan worden afgerond.

[2] De dossiers gaan resp. over Belastingnomaden, GBA en fraude door criminele organisaties en onduidelijke GBA-inschrijvingen van pasgeboren en jonge kinderen.

12 feb 2013	Naar aanleiding van het overleg van 18 december 2012 heeft [redacted] Belastingdienst een bestuurlijk overleg gearrangeerd met het ministerie van BZK en de diverse partijen die zijn betrokken bij de GBA. Er is met de Gemeente Rotterdam en BZK gesproken in het kader van de structurele discussie met betrekking tot verbetering van de kwaliteit van de GBA. Er is niet gesproken over de concrete Bulgaarse fraude.
7 mrt 2013	Tijdens het Periodiek Overleg BZK - Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) wordt het rapport van het RIEC door BZK overhandigd aan NVVB met verzoek om een reactie.
11 mrt 2013	De minister van SZW is op 11 maart 2013 op de hoogte gesteld van het bestaan van het strafrechtelijk onderzoek door de FIOD.
14 mrt 2013	BZK stuurt een antwoordbrief aan het LIEC, waarin staat vermeld dat BZK gesprekken heeft gevoerd met gemeenten en de Belastingdienst. De uitkomst hiervan is dat gemeenten en Belastingdienst afspraken zullen maken teneinde dit type fraude te voorkomen.
1 apr 2013	De Nederlandse ambassade in Sofia ontvangt van de gemeente Rotterdam een naar het Nederlands vertaalde synopsis van twee televisieuitzendingen met betrekking tot fraude door Bulgaren.
10 apr 2013	De FIOD stuit op YouTube op filmpjes over de fraudezaak.
21 apr 2013	Brandpuntuitzending over fraude met toeslagen door Bulgaren. Fragmenten van de Bulgaarse televisieuitzendingen worden hiervoor gebruikt. Ter gelegenheid van zijn interview in de uitzending is de staatssecretaris kort daarvoor geïnformeerd over het bestaan van het strafrechtelijk onderzoek door de FIOD.
22 apr 2013	De officier van justitie besluit, vanwege het opsporings- en vervolgingsbelang, tot een spoedzoeking; tevens worden twee verdachten aangehouden. Het onderzoek is nog in volle gang. Daarbij worden de mogelijkheden tot ontneming van onrechtmatig verkregen voordeel vanzelfsprekend betrokken.
25 apr 2013	De ambassade van Bulgarije stuurt een brief aan de minister van Financiën, waarin onder andere gevraagd wordt hoeveel Bulgaren toeslagen krijgen.

Tussenconclusies
Aan het feitenrelaas laten zich de volgende conclusies verbinden:

1. er heeft zich een concrete fraudecasus voorgedaan. Die is door de betrokken uitvoeringsorganisaties adequaat opgepakt. Dat heeft inmiddels tot aanhoudingen geleid;
2. de kennis over het fenomeen is op operationeel niveau breed verspreid en er zijn gesprekken gestart om barrières op te werpen en gelegenheden tot misbruik weg te nemen. Hoewel op operationeel niveau de goede acties zijn ondernomen, zou het met het oog op de beleidsmatige betekenis beter zijn geweest als het rapport GBA en fraude – dat gaat over toeslagenfraude – zou zijn aangeboden aan het voor de uitvoering van toeslagen verantwoordelijke departement, het ministerie van Financiën.

Aangezien uw Kamer specifiek vraagt 'wie van het kabinet wat wanneer wist', bevestigt het kabinet dat de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de minister van Veiligheid en Justitie persoonlijk niet van deze concrete fraudezaak op de hoogte waren. De minister van SZW is op

11 maart 2013 op de hoogte gesteld van het bestaan van het strafrechtelijk onderzoek door de FIOD. De staatssecretaris van Financiën is ter gelegenheid van zijn interview in de uitzending van Brandpunt van 21 april jl. kort daarvoor geïnformeerd over het bestaan van het strafrechtelijk onderzoek door de FIOD. Los van het feit dat niet elke concrete casus per definitie aan een bewindspersoon behoeft te worden gemeld, is dit antwoord in zoverre niet relevant dat de betrokken ambtenaren vanzelfsprekend onder volledige ministeriële verantwoordelijkheid hebben gehandeld.

Aanpak systeemfraude
Het toeslagensysteem is erop gericht burgers op een laagdrempelige manier in de actualiteit tegemoetkomingen in bepaalde kosten te geven. Om die reden is het zo ingericht dat burgers aanvragen kunnen doen voor feiten die zich heel recent hebben voorgedaan, of in de toekomst nog moeten voordoen. De Belastingdienst beschikt niet over contra-informatie waarmee alle onderliggende feiten real time op het moment van de aanvraag kunnen worden gevalideerd. Art. 16, eerste lid van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen schrijft voor dat de B/Toeslagen binnen acht weken na ontvangst van een aanvraag een voorschot moet verlenen. Inherent aan het systeem is dan ook dat dit in hoge mate op vertrouwen is gebaseerd. Dat was een bewuste politieke keuze.

Duidelijk is dat van het toeslagensysteem ook misbruik wordt gemaakt. Het toenmalige kabinet zond op 14 april 2011 de Fiscale agenda naar uw Kamer.[3] In de Fiscale agenda werd het begrip systeemfraude geïntroduceerd.[4] Ook bij andere gelegenheden heeft het kabinet de Kamer geïnformeerd over systeemfraude en de aanpak daarvan.[5]

Een illustratie van de inspanningen om systeemfraude aan te pakken is de inzet van de FIOD op dit onderwerp. Tot nu toe heeft de FIOD 280 gevallen van systeemfraude met toeslagen afgehandeld. Van de genoemde 280 zaken hebben 183 betrekking op de periode na 15 september 2011. In een aantal zaken zijn forse straffen opgelegd.

In de Fiscale agenda werd een reeks van maatregelen aangekondigd om systeemfraude tegen te gaan. Deze waren vooral gericht op het detecteren van fraudepatronen en het verhogen van de drempels bij het aanvragen van toeslagen. De Belastingdienst heeft bij de aanpak van systeemfraude onder meer de volgende activiteiten ondernomen:
- binnen de Belastingdienst is de anti-fraudebox ingericht;
- verzoeken tot wijziging van bankrekeningnummers waarop de Belastingdienst uitbetaalt, worden sinds 2011 pas verwerkt nadat de burger dit schriftelijk heeft bevestigd. Dit blijkt een adequaat middel om te voorkomen dat bankrekeningnummers buiten medeweten van de rekeninghouder worden gewijzigd. Deze voorbevestigingsprocedure is een adequaat middel tegen fraude, maar zorgt dagelijks voor de verzending van ongeveer 6.000 brieven aan burgers. Dit leidt bij burgers tot begrip en ook wel tot vragen. Een nieuw

[3] Kamerstukken II 2010-2011, 32 740, nr. 1.
[4] Kamerstukken II 2010-2011, 32 740, nr. 1, blz. 47.
[5] Zie onder meer Kamerstukken II 2010-2011 31 066, nr. 109, blz. 16-17, Kamerstukken II 2011-2012 31 066, nr. 113, blz. 2, Kamerstukken II 31 066, nr. 146, blz. 1-3.

(digitaal) proces voor het wijzigen van bankrekeningnummers is in voorbereiding. Voor wijziging van bankrekeningnummers die met DigiD worden doorgevoerd in de Toeslagenportal blijft schriftelijke bevestiging nu al achterwege;
- bankrekeningnummers waarop voor meer dan gebruikelijke aantallen burgerservicenummers betalingen van belastingen en toeslagen worden overgemaakt, worden gesignaleerd en gecontroleerd. Waar fraude werd geconstateerd werden betalingen stopgezet en werd de terugvordering gestart;
- bij digitale aangiften en verzoeken via DigiD wordt een controle uitgevoerd of de DigiD hoort bij het burgerservicenummer (BSN) waarvoor de aangifte/het verzoek wordt gedaan;
- na adresonderzoek op geselecteerde risicoposten zijn betalingen aan personen zonder bekende woon- of verblijfplaats gestopt;
- B/Toeslagen werkt aan een nieuw risicoselectiemodel waarin aanvragen met een mogelijk verhoogd risico worden geselecteerd;
- de Belastingdienst is gestopt met het verstrekken van blanco formulieren. Deze bleken een verhoogd risico voor systeemfraude met zich mee te brengen;
- met ingang van 1 januari 2012 worden voor opzettelijk onjuiste toeslaggerelateerde feiten verzuimboetes opgelegd. Zowel de vergrijp-, als de verzuimboetes zijn per 1 juli 2012 verhoogd;
- de reeds gememoreerde inzet van de FIOD. Sinds 2012 werkt de FIOD ook met de zogenaamde Snelle Interventie Service (SIS), waarmee kleinere zaken worden opgelost met korte onderzoeken en snelle vervolging.

Voorts werd in de Fiscale agenda nader onderzoek aangekondigd naar een reeks van aanvullende maatregelen, waaronder differentiatie van dienstverlening en het verplichte gebruik van één rekeningnummer[6]. De beperking van de mogelijkheid om met terugwerkende kracht kinderopvangtoeslag aan te vragen werd in maart 2011 door het toenmalige kabinet aangekondigd om misbruik en oneigenlijk gebruik van kinderopvangtoeslag tegen te gaan[7]. Deze maatregel is recent tijdelijk teruggedraaid, aangezien ook een aantal goedwillende burgers daardoor werd geraakt. Dit brengt met zich mee dat B/Toeslagen weer capaciteit moet inzetten om de aanvragen over een reeds verstreken tijdvak grondig te beoordelen alvorens tot toekenning over te gaan. Een voorbeeld van differentiatie van dienstverlening is de recent ingevoerde werkwijze waarbij aanvragers van een toeslag aan de balie worden uitgenodigd als de aanvraag volgens B/Toeslagen een verhoogd risico heeft.

Eindconclusie en te nemen maatregelen
Hiervoor is beschreven welke maatregelen het kabinet de afgelopen jaren heeft genomen om systeemfraude tegen te gaan. De getroffen maatregelen laten echter onverlet dat criminelen op zoek blijven naar mogelijkheden om misbruik te maken van het toeslagensysteem. De zaak rond toeslagfraude door Bulgaren is een voorbeeld van systeemfraude, en maakt duidelijk hoe deze vorm van fraude evolueert en steeds geraffineerdere vormen aanneemt.

Eerder in deze brief is beschreven welke maatregelen hiertoe zijn genomen, als onderdeel van de Fiscale agenda. Daarnaast heeft de staatssecretaris van

[6] Kamerstukken II 2010-2011, 32 740, nr. 1, blz. 49-50.
[7] Kamerstukken II 2010-2011, 31 322, nr. 123.

Financiën aangegeven dat het fenomeen van toeslagfraude voor hem aanleiding is om de systematiek waarin eerst geld wordt uitbetaald, waarna later wordt gecontroleerd, goed tegen het licht te houden. Het kabinet komt voor het einde van het meireces met een brief waarin over de uitkomsten daarvan wordt gerapporteerd. Daarin zullen onder meer de volgende maatregelen aan de orde komen:

- bij een vermoeden van fraude bij de inschrijving in de GBA of bij de Belastingdienst bij het uitgeven van een BSN wordt op de aanvraag pas beslist na afronding van een volledige controle;
- aanvragers van een toeslag zullen in geval van verhoogd risico op fraude op een voorschot moeten wachten. Ook hier wordt op de aanvraag pas beslist na afronding van een volledige controle[8];
- het kabinet zal een voorstel uitwerken waarbij aanvragers van toeslagen die niet voldoende bekend zijn bij de Belastingdienst in beginsel geen voorschot ontvangen. Zij ontvangen hun toeslag pas na afloop van het toeslagjaar na het uitvoeren van een volledige controle, of zoveel eerder als de rechtmatigheid van de aanvraag kan worden vastgesteld.

De staatssecretaris van Financiën zal er zorg voor dragen dat bij de verdere uitwerking van deze en verder nog te nemen maatregelen optimaal gebruik wordt gemaakt van de bij de medewerkers van de Belastingdienst aanwezige expertise.

De staatssecretaris van Financiën heeft tijdens het vragenuurtje van 23 april jl. aangegeven dat hij liever eerder op de hoogte was gesteld van het specifieke fenomeen dat achter de Bulgaarse fraudezaak schuil ging. In samenwerking met de minister van Veiligheid en Justitie en andere partners zal worden bezien in hoeverre nadere werkafspraken over de inzending van rapportages door de RIEC's en het LIEC aan betrokken departementen aan verbetering van de informatievoorziening kunnen bijdragen.

Tot nog toe heeft het kabinet bij het bestrijden van fraude in overleg met uw Kamer bewaakt dat de dienstverlening aan burgers daarbij zo min mogelijk in het gedrang zou komen. Een effectievere aanpak van systeemfraude vergt maatregelen die er toe zullen leiden dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden geconfronteerd. In de praktijk zal dit ook goedwillende burgers raken, bijvoorbeeld omdat zij als gevolg van door de Belastingdienst uitgevoerde controles langer op een toeslag moeten wachten. Dit betekent overigens niet dat de Belastingdienst zijn dienstverlenende houding geheel moet laten varen. Wel betekent het, dat de balans in de weging tussen dienstverlening en fraudebestrijding vaker in het voordeel van fraudebestrijding zal moeten doorslaan. Cruciaal is dat fraude en criminaliteit niet mogen lonen. Daarom zullen ten onrechte ontvangen toeslagen of door middel van fraude verkregen middelen actief worden teruggevorderd of afgepakt, langs fiscale, bestuursrechtelijke of strafrechtelijke weg.

[8] De genoemde eerste twee maatregelen hebben tot gevolg dat de wettelijke termijn waarbinnen een voorschot moet worden uitgekeerd, moet worden verlengd.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2013/2367 U

Mede namens de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de minister van Veiligheid en Justitie en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,

hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

22 april 2013

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
17.01	**T**	MT krijgt instructie voor iBabs, dat met ingang van 6 mei voor DB en MT gaat worden gebruikt. Suggestie vanuit andere gebruikers is om per agendapunt leeg document in pdf bij te voegen voor eventuele aantekeningen	√
17.02	**T**	MT bespreekt publicitaire aandacht voor Bulgaren. [ ] verwijst naar zijn weekbericht: het proces met Deloitte wordt versneld. Daarnaast zijn andere acties ingezet of aanstaande. FIOD heeft onderzoek gedaan; succesvolle aanhoudingen op 22/4. [ ] vraagt om ondertussen na te denken over beleidsvarianten; de bal moet evenwel bij de politiek blijven liggen	√
17.03	**B**	Memo Gevolgen Sociaal Akkoord voor de BD voor kennisgeving aangenomen	√
17.04	**B** **A**	MT bespreekt memo Midterm review MLTP en SPP: - Doelstelling gesprekken: vooral ophalen opvattingen over wat belangrijk is de komende jaren; - Binnen de bedrijfsonderdelen wordt op verschillende manieren al veel gesproken met medewerkers; graag deze gesprekken benutten als input en niet een afzonderlijk traject starten; - Vanuit MLTP/SPP relatie leggen met LEAN en effectmeting. [ ] concludeert: gesprekken vormvrij; opgehaalde input wordt gedeeld in te plannen bijeenkomst MT	[ ]
17.05	**B**	MT bespreekt memo portfolio IV 2013. [ ] introduceert aan de hand van hetgeen in VDB2 is besproken. Kern daarvan (b&a-lijst VDB2): "VDB2 bespreekt de gepresenteerde scenario's en kiest daarbij voor scenario A, in de wetenschap dat daarbij al activiteiten worden stopgezet of getemporiseerd. VDB2 realiseert zich dat scenario A mogelijk niet voldoende lucht geeft, maar wil elk van de voorstellen in scenario B eerst nader onderzocht zien alvorens daarover, voor elk onderdeel afzonderlijk, een besluit te nemen op een geëigend moment. Voor ODV is dat moment wanneer de roadmap gereed is, bij wijziging AWR wanneer duidelijkheid is over het handmatige scenario, bij de webmodule wanneer de co-financiering is geregeld en duidelijkheid is over externe ontwikkeling, bij ETPM in de zomer na afloop van de test enz. enz." Aanvullende opmerkingen: - Discussie over DTN in scenario A; [ ] veronderstelde akkoord B/Toeslagen. Nader gesprek [ ] met [ ] en [ ]; maatregel in scenario B wordt daarin meegenomen; - [ ] roept bedrijfsonderdelen op om op zoek te gaan naar onderwerpen die we niet of minder kunnen doen;	√

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

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
		- Modernisering betalingsverkeer: digitaal betalen gaat mee bij roadmap digitalisering, automatische incasso via ETPM. MT stemt in met scenario A en de aanvullende acties voor de onderwerpen scenario B, die op de juiste tijdstippen tot afzonderlijk tot besluitvorming zullen leiden. MT onderschrijft de richting van de activiteiten zoals neergelegd in de hoofdstukken 5 en 6; de acties kunnen worden ingezet en de onderzoeken kunnen worden gestart. [ ] bedankt [ ] en degenen die aan dit document hebben meegewerkt voor het vele werk dat is verricht. De communicatie richting IV-keten luistert nauw. [ ] en [ ] nemen deze ter hand	[ ]
17.06	**B**	MT bespreekt maandrapportage maart. Complimenten richting UCA voor opzet, vorm en inhoud. - Enige discussie over (interpretatie van) cijfers van Douane en Belastingen: bij Douane gaat het over de tijdigheid bezwaren: is daarin goed verwerkt dat er afspraken zijn met bedrijven over het niet direct afdoen van het bezwaar? Bij Belastingen gaat het over de terugbelafspraken – volgens [ ] ligt dat % veel hoger (92%). Afgesproken is dat beide onderwerpen voor de volgende rapportage worden uitgezocht en goed in die rapportage komen. De maartrapportage hoeft er dus niet meer op te worden aangepast; - De MT's zal worden opgedragen goed naar de verzuimbeperkende maatregelen te kijken, omdat het ziekteverzuim te hoog blijft.	√
17.07	**B**	MT bespreekt visie HNW. Tot stand gekomen na veel gesprekken met bedrijfsonderdelen. Visie biedt voldoende ruimte voor vertaling per dienstonderdeel, maar we blijven één dienst. Algemeen is men van mening dat HNW moet worden bezien vanuit het *werk* en niet vanuit de *techniek*. Visie moet ook niet de suggestie wekken dat impliciete organisatiekeuzes worden gemaakt. De visie is geen blauwdruk voor de toekomst; in die zin wordt er dus niet over besloten. Het visiedocument heeft steun; opdracht aan programma om MT mee te nemen in verdere ontwikkeling en gesprekken erover te stimuleren. Programmabureau legt verbinding met andere programma's en met de ontwikkelingen binnen de bedrijfsonderdelen.	

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Van

memo

Aanbieding Roadmap Digitalisering Dienstverlening

Naar aanleiding van de bespreking van de review Online Dienstverlening heeft het MT Belastingdienst besloten tot het maken van een roadmap Digitalisering Dienstverlening initieel tot en met 2015 en met een focus op burger. De roadmap is thans gereed en wordt ter vaststelling aan het MT Belastingdienst aangeboden door de programma-eigenaar. Daarbij zijn enkele opmerkingen vooraf op zijn plaats.

De roadmap beoogt besluitvorming te bevorderen met een sterke focus op voor de burger zichtbare effecten. Daartoe zijn de ontwikkelingen vanuit het perspectief van burgers overzichtelijk in kaart gebracht voor:

- Burgers die zelf belastingaangifte doen of toeslagen ontvangen of douanereiziger zijn
- Burgers die geholpen worden door instanties (o.a. Huba's, TSP's)

Voor de roadmap is een peildatum gehanteerd van 20 april. Ontwikkelingen die relevant zijn voor de roadmap en na 20 april zijn opgetreden zijn nog niet meegenomen, maar zullen bij de eerstvolgende actualisatie worden verwerkt. Dit geldt in het bijzonder voor het MT-besluit met betrekking tot de concernportfolio op 22 april j.l.

Na 1 mei zal ook gestart worden met:

- het uitbreiden van de roadmap met digitale ontwikkelingen voor ondernemers/zzp'ers/bedrijven.
- het in kaart brengen van de ontwikkelingen in het kader van de broedkamer.

De uitbreiding van de roadmap met ontwikkelingen in het kader van het vangnet (ondersteuning voor niet digi-vaardigen), kan pas worden aangevangen nadat er een akkoord is op het voorstel dat momenteel door DGbel wordt gemaakt.

De voorliggende roadmap geeft tevens inzicht in de activiteiten die intern nodig zijn om de effecten voor de burger te realiseren en in de afhankelijkheden tussen deze activiteiten. Daarbij is er thans nog een sterke focus op activiteiten op het vlak van IV. Voor zover nu bekend zijn ook andere randvoorwaardelijke activiteiten (zoals ten aanzien van wetgeving, communicatie en organisatie) opgenomen.

Het overzicht dat de roadmap geeft betreft de ontwikkelingen zoals die reeds in gang zijn gezet en in bestaande planningen zijn opgenomen. Vanuit een visie op digitalisering van de dienstverlening en vanuit een beter zicht op wat burgers nodig hebben dan wel verwachten (vanuit onderzoek en 'customer journeys') kan de analyse beter gemaakt worden of 'we met de goede dingen bezig zijn en in de goede volgorde'. Dit kan gaandeweg leiden tot bijstelling van de roadmap.

In de roadmap zijn tevens vraagstukken opgenomen op het gebied van digitale dienstverlening. Deze vraagstukken betreffen onderwerpen die belangrijk zijn voor de koers en voortgang van de roadmap en waarover spoedige besluitvorming door het MT Belastingdienst noodzakelijk wordt geacht. Voorgesteld wordt dat door het MT Belastingdienst wordt vastgesteld welke vraagstukken in de roadmap worden opgenomen. Tevens wordt voorgesteld dat voor elk vraagstuk een directeur of duo van directeuren als eigenaar zal optreden. Van de eigenaar wordt verwacht dat het vraagstuk spoedig wordt uitgezocht en ter besluitvorming zal worden voorgelegd aan het MT Belastingdienst.

De programma-eigenaar vraagt hierbij in te stemmen met de volgende besluiten:

1. Vaststelling van de burgereffecten die zijn benoemd in de roadmap(onderdeel Digitaliseringsagenda) voor de jaren 2013 tot en met 2015

2. Vaststelling van het onderzoeksvoorstel dat bij de roadmap is bijgevoegd.

3. Vaststelling van de vraagstukken op het gebied van digitale dienstverlening die in de huidige roadmap zijn opgenomen en instemming met het voorstel dat voor ieder vraagstuk een directeur of een duo van directeuren als eigenaar zal worden vastgesteld.

Bij een positief besluit met betrekking tot het derde punt zal de programma-eigenaar in contact treden met de directeuren van de bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst om tot een voorstel te komen voor het eigenaarschap en de planning rondom de vraagstukken. Deze zal in het eerstvolgend MT-overleg aan het MT Belastingdienst worden voorgelegd.

Een voorstel met betrekking tot het proces om de roadmap te actualiseren op basis van de interne ontwikkelingen en het onderhoud van de vraagstukken, is momenteel in voorbereiding en zal binnenkort, na afstemming met het IV-overleg, aan het MT Belastingdienst worden voorgelegd.

MEMO **Onderzoek Roadmap**

Aan	MT Belastingdienst
Van	[redacted], [redacted] BelastingTelefoon en programma-eigenaar Roadmap digitalisering dienstverlening
Auteurs	[redacted] O&M
Datum	1 mei 2013
Kenmerk	
Kopie aan	
Bijlagen	
Reden	

1. Inleiding

In de 'Roadmap digitalisering dienstverlening' staan alle initiatieven voor de komende jaren die burgers en bedrijven raken. De Belastingdienst wil dat de prioritering wordt ingegeven door wat burgers en bedrijven verwachten en door de voordelen die de organisatie denkt te behalen. De Belastingdienst wil derhalve van haar klanten weten of de geplande digitale producten knelpunten oplossen, aansluiten bij wensen en verwachtingen en welke groepen (niet) van deze producten profiteren.

Tot dusver is hiernaar door de Belastingdienst weinig expliciet onderzoek verricht. De onderzoekresultaten die in het kader van digitalisering dienstverlening relevant zijn, zijn door B/CKC Onderzoek en Marketing (O&M) verzameld. In de roadmap zijn de belangrijkste bevindingen opgenomen.

Om deze kennis op het gewenste niveau te brengen stelt de programma-eigenaar Roadmap digitalisering dienstverlening voor om O&M gericht onderzoek te laten doen naar:
- Knelpunten en wensen van burgers en bedrijven in onze processen en huidige digitale producten;
- De mate waarin de plannen in de Roadmap aansluiten bij die knelpunten en wensen van burgers en bedrijven;
- Knelpunten ervaren door fiscaal- en toeslagen-intermediairs en maatschappelijk intermediairs bij de dienstverlening.

Met de inzichten uit onderzoek kan:
- Beter worden afgewogen welke digitale producten en diensten moeten worden ontwikkeld en welke een hoge prioriteit hebben;
- Bestaande digitale producten en diensten worden verbeterd.

Zowel het voorgestelde klantonderzoek als lopend onderzoek naar zelfredzaamheid geeft input voor het creëren van faciliteiten (vangnet) voor personen die niet (voldoende) met onze digitale producten overweg kunnen.

Ook wordt voorgesteld om de broedkamer te ondersteunen bij het actief zoeken naar nieuwe dienstverleningsinitiatieven en alternatieven.

In de volgende paragrafen worden deze voorstellen verder uitgewerkt.

2. Onderzoekswerkzaamheden

2.1. Knelpunten en wensen van burgers en bedrijven

Klantonderzoek
Voorgesteld wordt om onderzoek te doen naar *klantwensen en knelpunten,* te beginnen met die van burgers (belastingplichtigen, toeslaggerechtigden, douane reizigers en internetkopers buitenland). Daarna volgen bedrijven.

Burgers en bedrijven worden onderzocht met dezelfde methode: Kwalitatieve diepte-interviews gevolgd door een representatief survey (enquêteonderzoek). De interviews geven de inhoud van de vragenlijsten vorm. Onderzoeksvragen en –methode zijn in bijlage 2 opgenomen.

Met de kennis van dit onderzoek kunnen:
- Digitale oplossingen in beeld worden gebracht brengen voor klantwensen en klantproblemen;
- Bestaande digitale middelen worden geoptimaliseerd en nieuwe digitale middelen worden ontwikkeld;
- Een selectie worden gemaakt en prioriteiten gesteld voor de digitaliseringsagenda.

Customer journeys
Aanvullend op klantonderzoek wordt ten behoeve van de roadmap ook gebruik gemaakt van customer journeys. Een customer journey geeft van een proces (bijvoorbeeld het doen van de IB-aangifte) informatie over klantervaringen en –emoties van burgers in de interactie met de Belastingdienst. Daarmee geeft een customer journey inzicht in eventuele 'witte vlekken' en knelpunten. Er kunnen customer journeys worden opgesteld voor zowel het huidige proces als voor eventuele (varianten van) toekomstige processen. De customer journeys die momenteel in de roadmap zijn opgenomen zijn intern opgesteld, zonder betrokkenheid van burgers en met de bedoeling een beeld te geven van de toegevoegde waarde. Voorgesteld wordt om door O&M alsnog op professionele wijze customer journeys te laten opstellen voor ondermeer:
- Burgers die zelf IH-aangifte doen
- Burgers die zelf Toeslagen aanvragen en wijzigingen doorgeven
- Burgers die zich laten helpen

2.2. Onderzoek onder dienstverleners

De processen bij dienstverleners (fiscaal dienstverleners, maatschappelijk intermediairs en toeslagen intermediairs) moeten zo verlopen dat de Belastingdienst nauwelijks ondersteuning hoeft te geven aan belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. In de huidige processen zitten mogelijk knelpunten en bij invoering van (nieuwe) digitale producten kunnen nieuwe knelpunten optreden. Onderzoek onder deze doelgroepen brengt dit aan het licht. De nadruk ligt hier op de problemen die intermediairs hebben of verwachten in relatie tot hun dienstverlening aan belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Dit onderzoek bestaat ook hier weer uit een kwalitatief en een kwantitatief deel. De methode is vergelijkbaar met het klantonderzoek.

2.3. Onderzoek zelfredzaamheid

O&M voert momenteel in opdracht van Dienstverlening onderzoek uit naar zelfredzaamheid van burgers (belastingplichtigen en toeslaggerechtigden). Hierbij wordt in kaart gebracht in hoeverre men redzaam is, welke kenmerken redzamen en onredzamen hebben en hoe met name onredzamen het best geholpen kunnen worden. De uitkomsten van dit onderzoek zijn relevant voor het maken van digitale producten zodat die zoveel mogelijk door verschillende doelgroepen gebruikt kunnen worden en voor het inrichten van faciliteiten voor degenen die niet met deze digitale producten overweg kunnen (vangnet).
In het kader van de roadmap zullen mogelijk nieuwe of aanvullende vraagstellingen ontstaan met betrekking tot ondersteuning van niet digi-vaardigen. In dat geval zal het programma nieuw onderzoek initiëren

2.4. Ondersteuning broedkamer

Onderdeel van de roadmap vormt de broedkamer die gericht is op het actief zoeken naar nieuwe dienstverleningsinitiatieven en alternatieven. De uitkomsten van uit diverse onderzoeken (klantonderzoek, onderzoek onder dienstverleners en andere onderzoeken) vormen eveneens input voor de broedkamer. Deze resultaten kunnen worden gecombineerd met resultaten uit ander onderzoek. Daarnaast wordt voorgesteld om:

- Onderzoek te doen met een op innovatie gericht onderzoekspanel. Dit panel is geselecteerd vanwege creativiteit en innovatief denken. Voorgelegde problemen lossen zij innovatief op. Bedrijven maken veel gebruik van dit panel;
- Co-creatie-sessies met burgers en bedrijven in te zetten;
- Informatie te leveren uit belastingdienstbestanden. Uit die bestanden worden kwantiteiten berekend. Bijvoorbeeld hoeveel gebruikers, hoe groot fiscaal belang van een doelgroep of post, aantal pageviews. Inzichten in hoeveelheden helpen bij het prioriteren van productontwikkeling.

3. Gevraagd besluit

Met het onderhavige voorstel is initieel voor de roadmap voor burgers een onderzoeksbudget gemoeid van circa € 250.000. De nadere invulling wordt afgestemd met (het management van) B/CKC. Gezien het belang van het beschikken over gerichte kennis ten behoeve van de roadmap Digitalisering Dienstverlening vraagt de programma-eigenaar het MT Belastingdienst in te stemmen met het voorstel en het onderzoeksbudget hiervoor ter beschikking te stellen aan het programma.

Bijlage: Overzicht onderzoeksvragen

Het onderzoek start met een algemene en open vraagstelling naar knelpunten die men ervaart en wensen die men heeft bij de diverse (fiscale, toeslagen- en douane-) taken en -verplichtingen. Zowel knelpunten in de processen als knelpunten in de gebruikte (digitale) producten komen aan bod. Vervolgens krijgt men door de Belastingdienst geplande producten voorgelegd. Wat vinden ze ervan? Tot slot wordt gevraagd of men specifieke digitale producten wenst. Dat kan heel concreet, maar ook in omschrijvingen (bv. beter internet, ik wil kunnen e-mailen, ik wil meer voorbeelden etc.).
Met de uitkomsten kan de Belastingdienst kijken of (aanpassingen van) digitale producten oplossingen bieden dan wel meer tegemoet komen aan de klantwens.

Onderzoeksvragen voor het klantonderzoek:

- Welke knelpunten ervaren burgers (en bedrijven) mbt belastingen en toeslagen *in het algemeen/wat gaat niet goed* (zowel het proces van aangifte/aanvraag doen als problemen met het begrijpen of toepassen van wet- en regelgeving);
- Welke digitale middelen gebruiken burgers (en bedrijven);
- Wat gaat bij burgers (en bedrijven) niet goed digitaal / welke knelpunten ervaren ze bij het gebruik van aan bestaande digitale middelen (op onze website, binnen onze middelen, binnen onze portals);
- Wat kennen burgers (en bedrijven) van andere portals dat ze ook bij de Belastingdienst willen hebben (of net niet willen hebben);
- Wat vinden burgers van 'mijn overheid.nl' en het gebruik van DigiD (gebruikers en niet gebruikers);
- Wat vinden burgers (en bedrijven) van de door ons voorgestelde / voorgenomen digitale producten. Lossen ze knelpunten op en vullen ze wensen in?
- Hoeveel tijd en (gevoelde) moeite moeten burgers doen om aan hun verplichtingen (fiscaal en toeslagen) te voldoen.

Roadmap

Digitalisering Dienstverlening voor Burgers

Versie 20 april 2013

02646
1910918

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

Inhoud

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

Visie

Visie op digitalisering

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

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

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

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

1910918 02646

Visie op digitalisering

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

1910918 02646

Visie op digitalisering dienstverlening iBelastingdienst

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

1910918 02646

Digitaliseringsdoelstellingen

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

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

1910918 02646

Afbakening

Afbakening

- Deze versie van de roadmap focust op digitale ontwikkelingen voor burgers:
  - ✓ die zelf belastingaangifte doen of toeslagen ontvangen of douanereiziger zijn
  - ✓ die geholpen worden door instanties (o.a. Huba's, TSP's)
- De roadmap focust op extern zichtbare effecten, maar geeft ook inzicht in de activiteiten die intern nodig zijn om die effecten te realiseren.
- Na 1 mei uitbreiden met ontwikkelingen voor ondernemers/zzp'ers/bedrijven

- Peildatum 20 april 2013

1910918 02646

Wat verwacht de burger

Wat verwacht de burger

Twee pijlers:

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

1910918 02646

Wat weten we al

Burger heeft behoefte aan:

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

Wat weten we al

Burger verwacht van het portaal MijnBelastingdienst:

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

Een kwart vindt afzonderlijke portalen Toeslagen en Belastingen niet acceptabel.

Wat weten we al

Wat vindt de burger van MijnToeslagen

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

Wat weten we al

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

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

Ist situatie
(april 2013)

Ist: Kanalen

Digitale kanalen voor burgers:

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

1910918 02646

Ist: Aantallen (IB)

IB 2011 zijn 9,5 miljoen aangiftes digitaal ingestuurd.

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

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

Ist: Aantallen (Toeslagen)

- Ca. 8,6 miljoen toeslaggerechtigden
- Waarvan ca. 6,8 miljoen overlap met IB
- De aantallen per toeslagsoort:
  - KOT 450.000
  - KGB 1,64 miljoen
  - Huurtoeslag 1,6 miljoen
  - Zorgtoeslag 7,7 miljoen
- In 2012 zijn 6 miljoen wijzigingen doorgevoerd in het toeslagenportaal.

  Dit kan door burgers zelf zijn gebeurd, door een medewerker van de BelastingTelefoon of door een medewerker van de balie.
- 3% van de wijzigingen komt binnen via commerciële software (BAPI).
- Gemiddeld bezoeken MijnToeslagen: per dag 25.000

1910918 02646

Ist: Aantallen (Douane)

Douanereizigers 2011

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

1910918 02646

Ist: Aantallen (Auto)

- Motorrijtuigenbelasting:
  9.421.000 belastingplichtigen, transacties via papier.

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

Ist april 2013

Over de processen heen

- Authenticatie en Machtigen
  - DigiD basis voor IH en Toeslagen (DigiD midden optioneel)
  - DigiD-machtigen voor de IB
  - DigiD nemen we af van Logius
- Commerciële software
  - Burgers kunnen voor hun IB- en Toeslagen-transacties commerciële software kopen (bijv. Kluwer, Elsevier)
  - Wij bieden de softwareleveranciers specs
- Webcare
  - Pilots Twitter: IH Aangiftecampagne, Toeslagen en Douane reizigers.
  - Pilot Facebook: vragen douanereizigers over in- en uitvoer goederen
  - YouTube: Belastingdienst-kanaal
  - Forums: Fiscaal Dienstverleners, higherlevel.nl en hallo.kvk.nl

1910918 02646

Ist april 2013

Per proces: IH

Voor het zelf regelen van je belastingzaken:

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

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

1910918 02646

Ist april 2013

Per proces: Toeslagen

Voor het zelf regelen van je toeslagzaken:

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

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

1910918 02646

Ist april 2013

Per proces: Douane

Voor het zelf regelen van je douanezaken:

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

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

1910918 02646

Ist april 2013

Vooringevulde gegevens IH

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

1910918 02646

Ist april 2013

Hulpverleners bij aangifte IH/toeslagen

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

Ist april 2013
Hulpverleners IH

3 Manieren van indienen aangifte

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

1910918 02646

Ist april 2013
Hulpverleners Toeslagen

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

1910918 02646

1910918

Digitaliseringsagenda

02646


2013
TSL DT in portaal
DigiD btl (pilot)
LRK in TSL portaal
App zorgtoeslag
App voor reizigers
Priveleningen
TSL-MAC in BB
Webcare
Aangifte Erfbel.
Pilot MBD
Aanvraag IB60
App belastinggeld
2015
Uitbreiden MBD
Digitale aangifte migranten
Machtigen Wettel. Vertegenw. en nabestaanden
Soepel herzien
E-Betalen iDeal
2014
MBD en OLA IH
Machtig. hierarchie
IH VA/DA in BB
Portaal migranten
Machtigen in TSL
DigiD buitenland
MBD VA2015
E-Betalen finbox
2016
2017
Uitbreiden MBD
AIG in MO
Nieuwe mogelijkheden authenticatie
VIA uitbreiding box3
Mobiele site Douane
Aangifte reizigers met app
Jaaragenda's
Deze presentatie bevat navigatie. Click in de modus "diavoorstelling" op de jaaragenda's om ze nader te bekijken.
Naar inhoud

Agenda 2013

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

1e kwartaal 2013

2e kwartaal 2013

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

3e kwartaal 2013

- App 18 jarigen voor aanvragen zorgtoeslag
- App voor reizigersbagage
- Digitaal aangeven privéleningen

4e kwartaal 2013

- Toeslaggerechtigden krijgen de MAC en voorschotbeschikking ook in BerichtenBox
- Via webcare informatie over internetaankopen
- Digitaal aangeven Erfbelasting
- Pilot MBD en OLAV voor ontvangers geldteruggaafbrief
- Digitaal aanvragen inkomensverklaring
- App besteding belastinggeld

Verder in 2013: Verbeteren Website

Effect voor burgers

- ✓ Digitaal inzage in Definitieve Toekenning via burgerportaal Toeslagen

Activiteiten

Belastingdienst

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

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

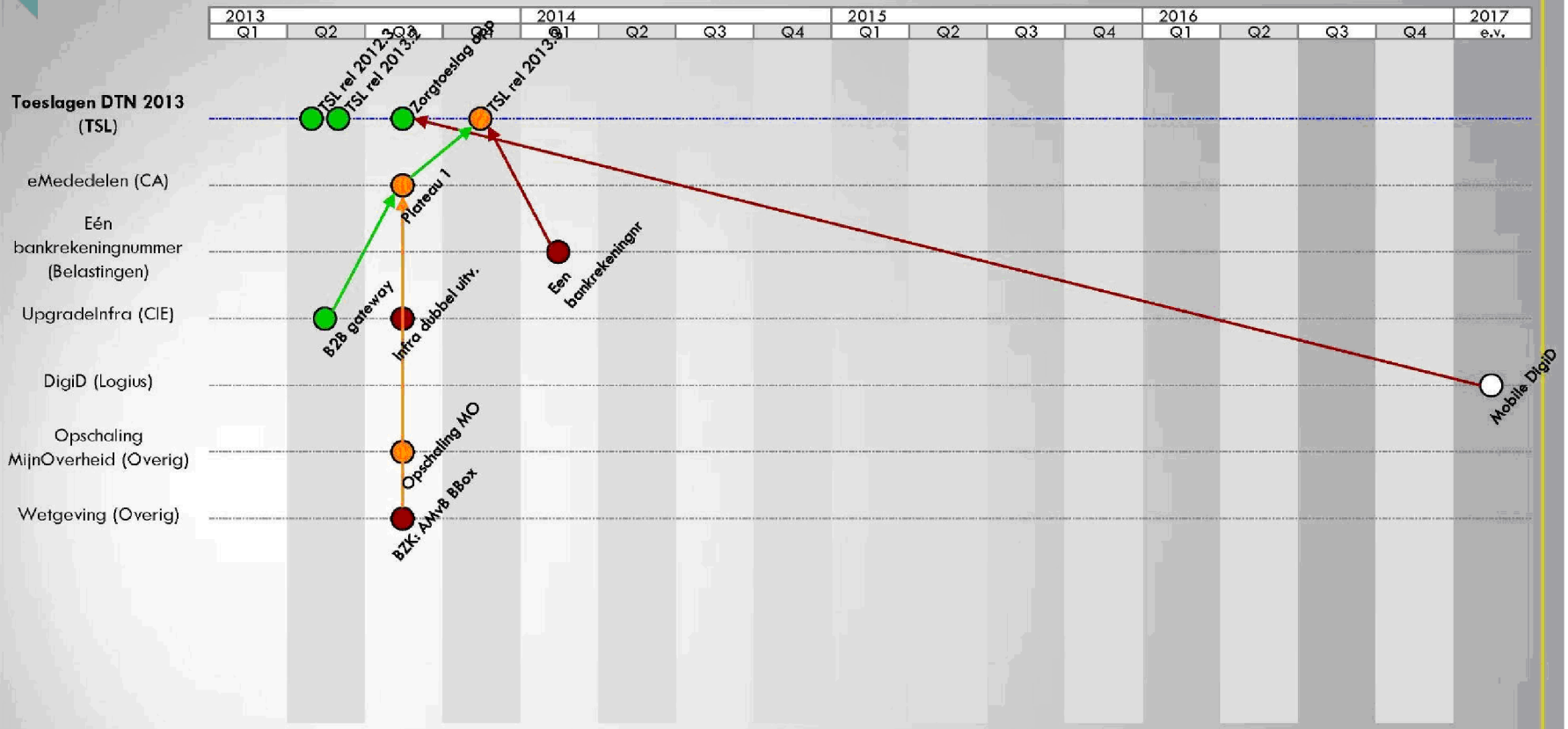
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2e kwartaal 2013 Beschikking Definitief toekennen 2012 in MijnToeslagen

Terug

Toeslagen DTN 2013



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

Effect voor burgers

Burgers zonder woonadres in Nederland:

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

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten Gemak
- Veiliger maken

Activiteiten

Logius:

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

Belastingdienst

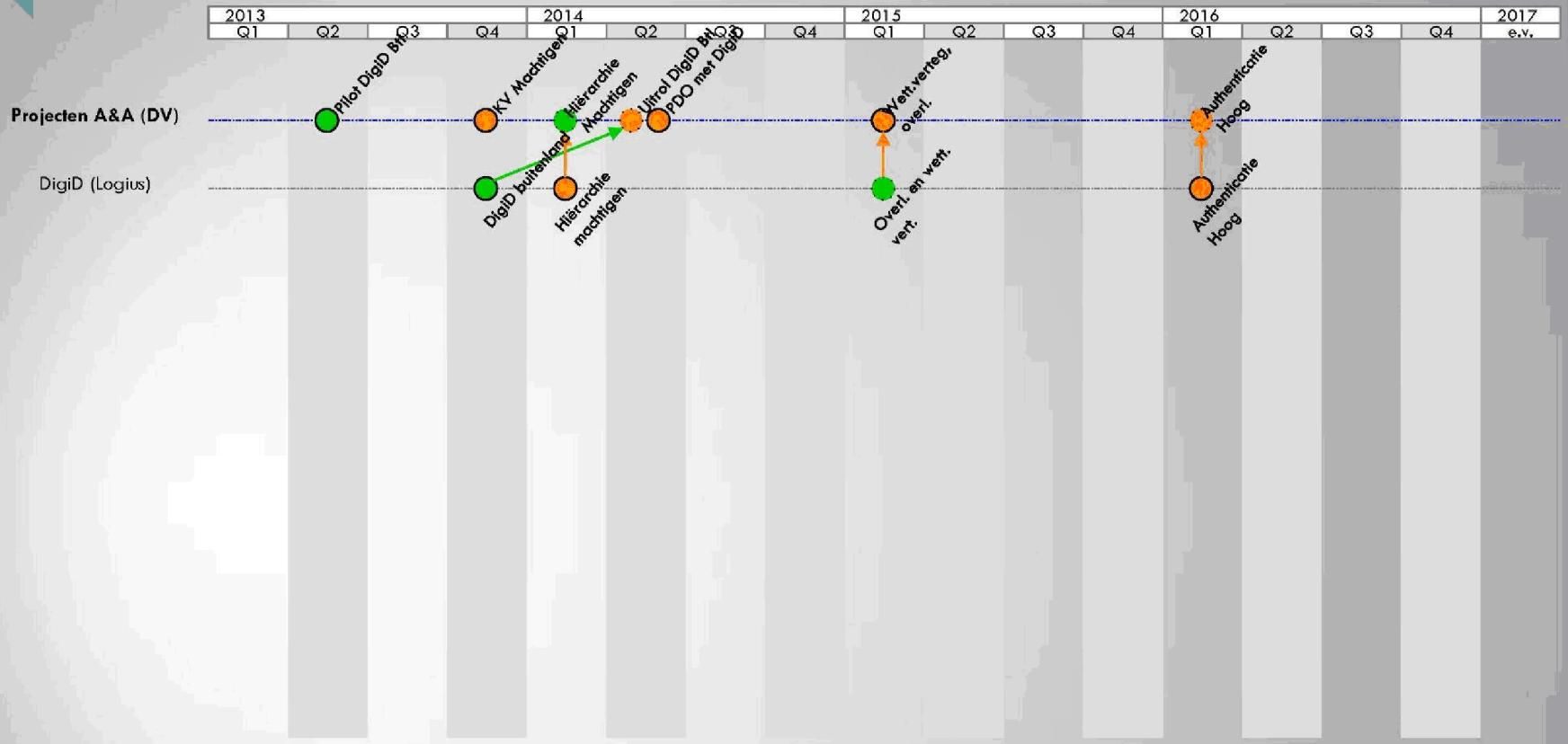
- ✓ Communicatie

- ✓ *NB aansluiting is gelijk aan DigiD.*

2e kwartaal 2013 Pilot DigiD buitenland

Terug

Projecten A&A



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

Effect voor burgers

Burgers kunnen in het Toeslagenportaal:

- ✓ Gegevens Landelijk Register Kinderopvang raadplegen

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten Gemak

Activiteiten

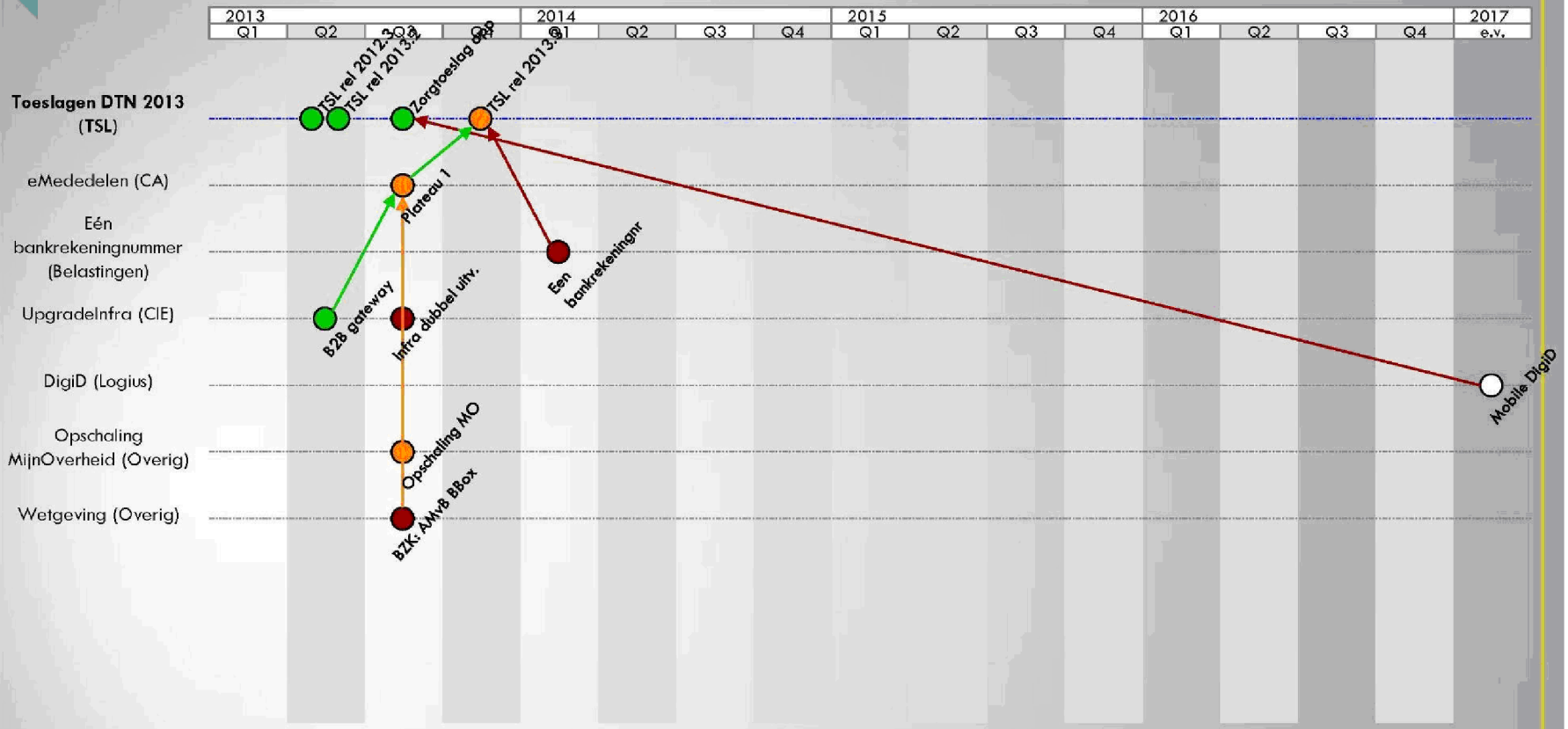
Belastingdienst

- ✓ Uitbreiden functionaliteit Toeslagenportaal

2e kwartaal 2013 **LRK gegevens raadplegen via Toeslagenportaal**

Terug

Toeslagen DTN 2013



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

Effect voor burgers

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

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

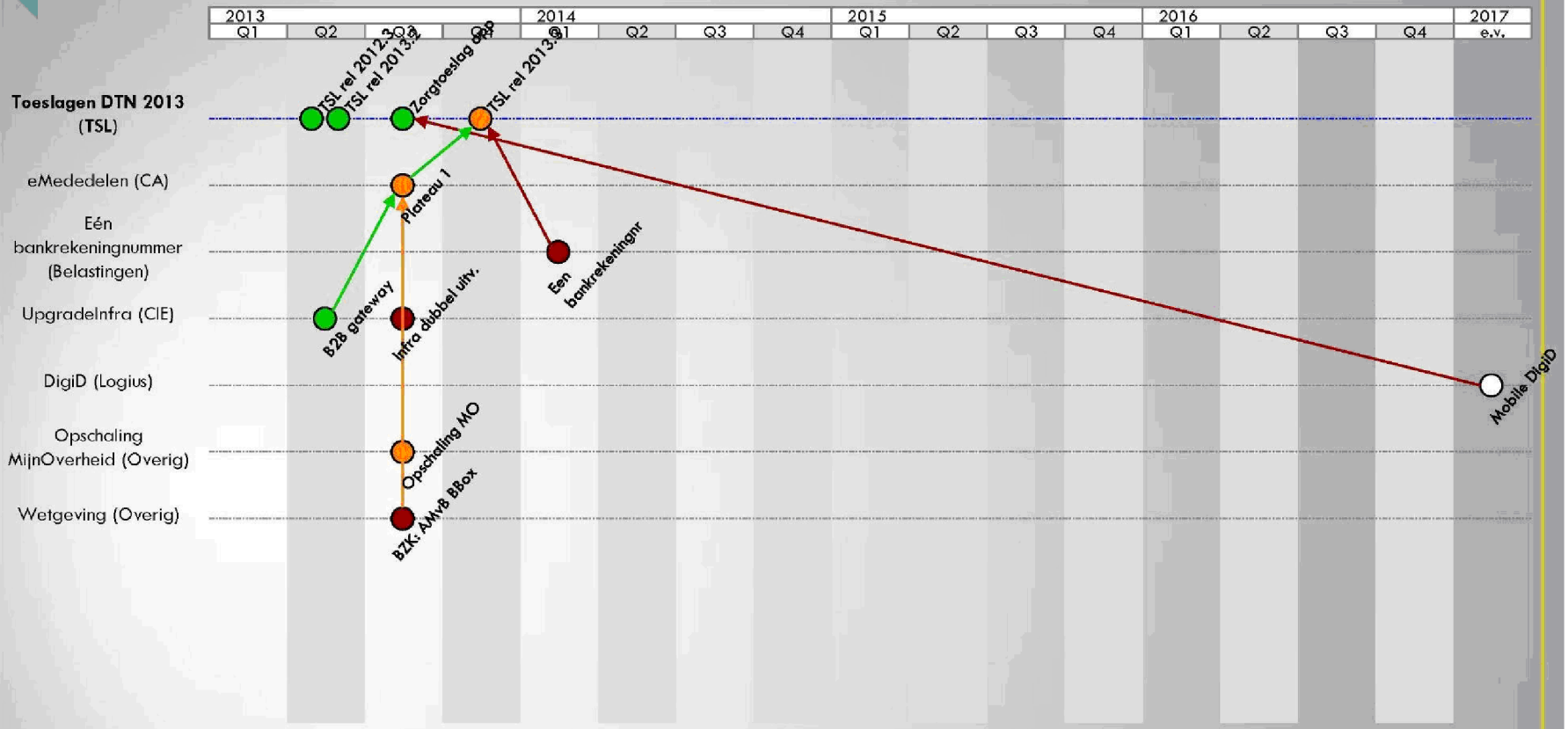
Belastingdienst
- ✓ App realiseren

Logius
- ✓ DigiD geschikt maken voor Apps

3e kwartaal 2013 App voor aanvragen zorgtoeslag

Terug

Toeslagen DTN 2013



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

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

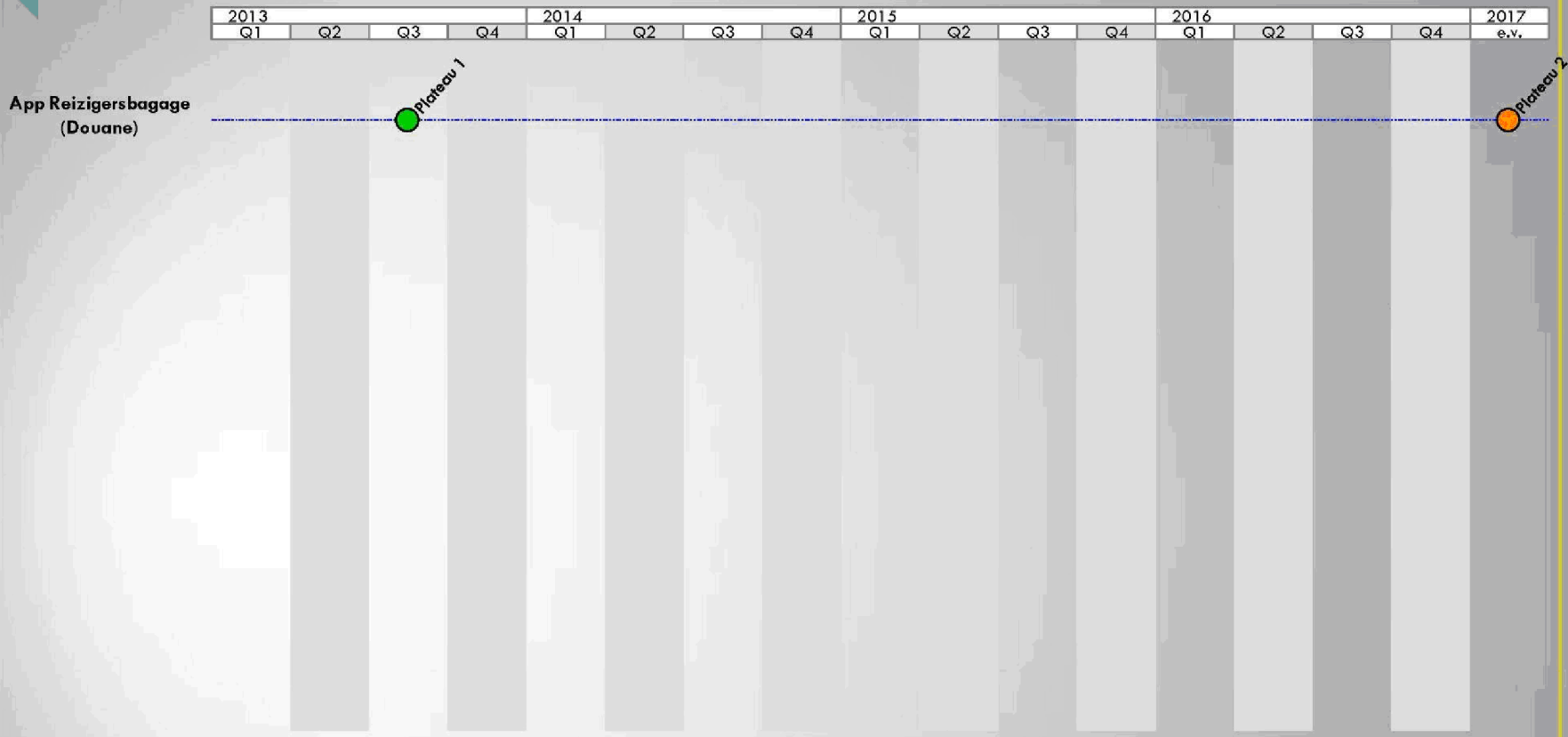
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

3e kwartaal 2013 App voor reizigersbagage

Terug

App Reizigersbagage



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

Effect voor burgers

✓ Krijgt een portaal voor digitaal aangeven van privéleningen

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

Belastingdienst

✓ Voorziening realiseren

✓

! Informatie voor de onderwaterview is nog niet aangeleverd

3e kwartaal 2013 Digitaal aangeven privéleningen

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

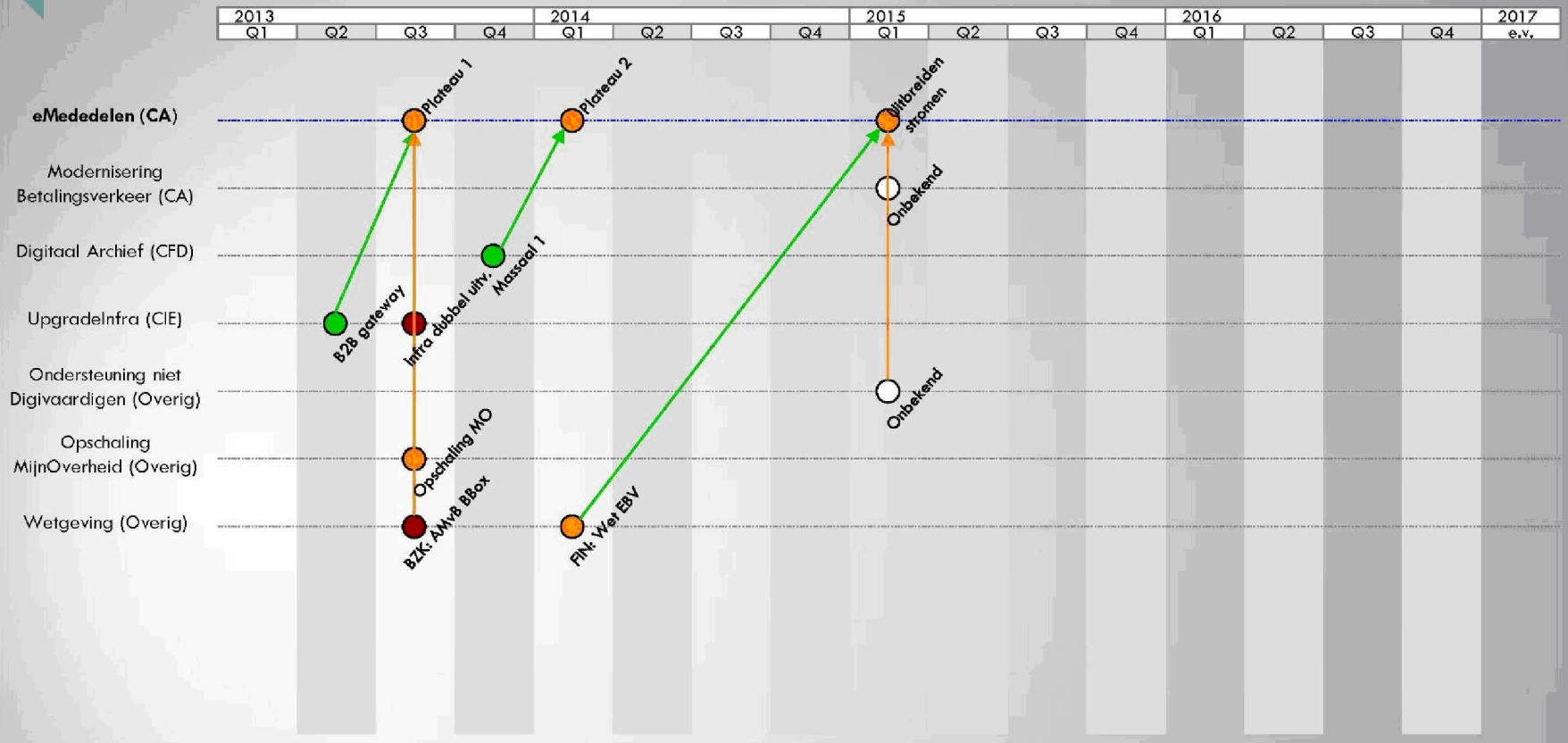
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

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

Terug

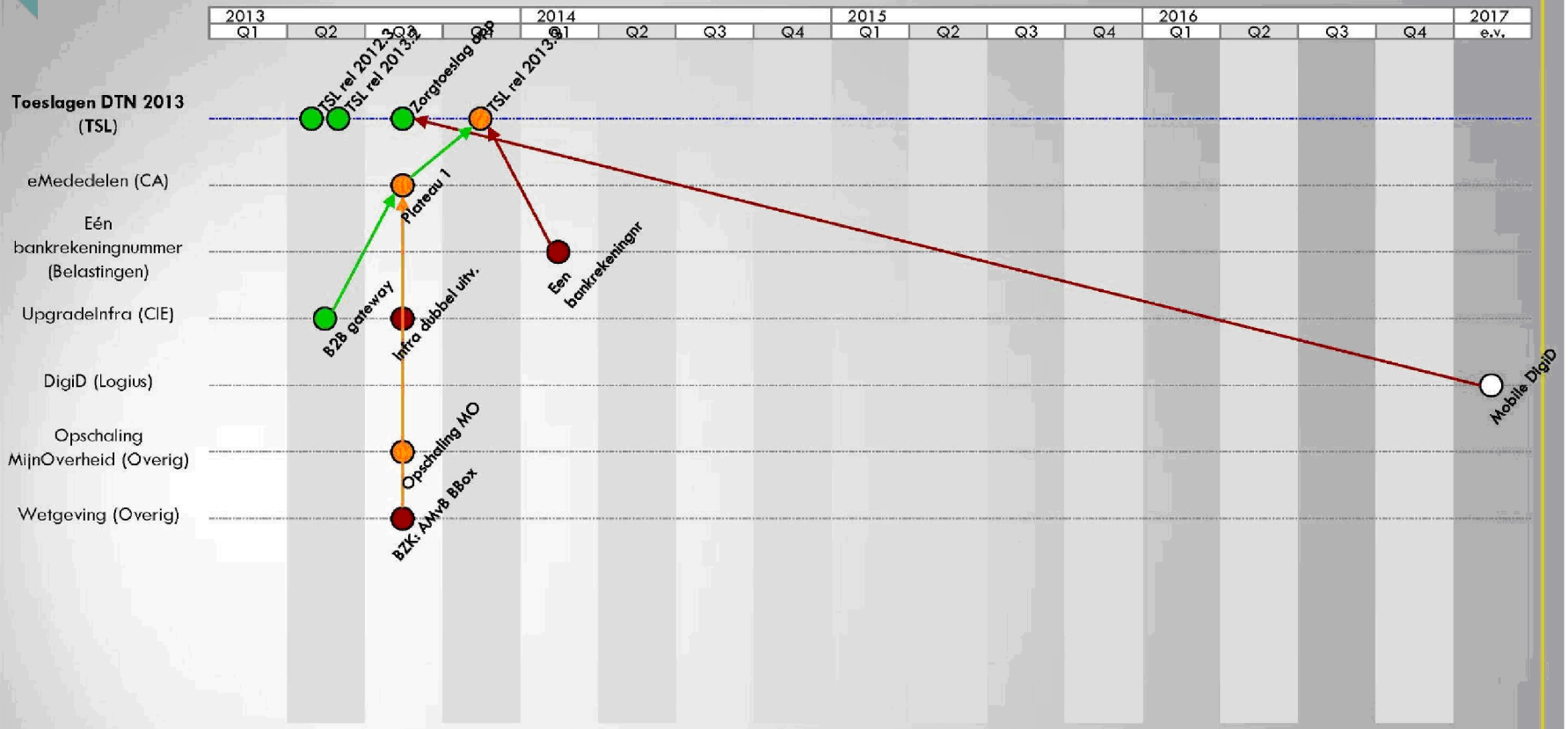
eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/03/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (VA/DA en EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Terug

Toeslagen DTN 2013



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

Effect voor burgers

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

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

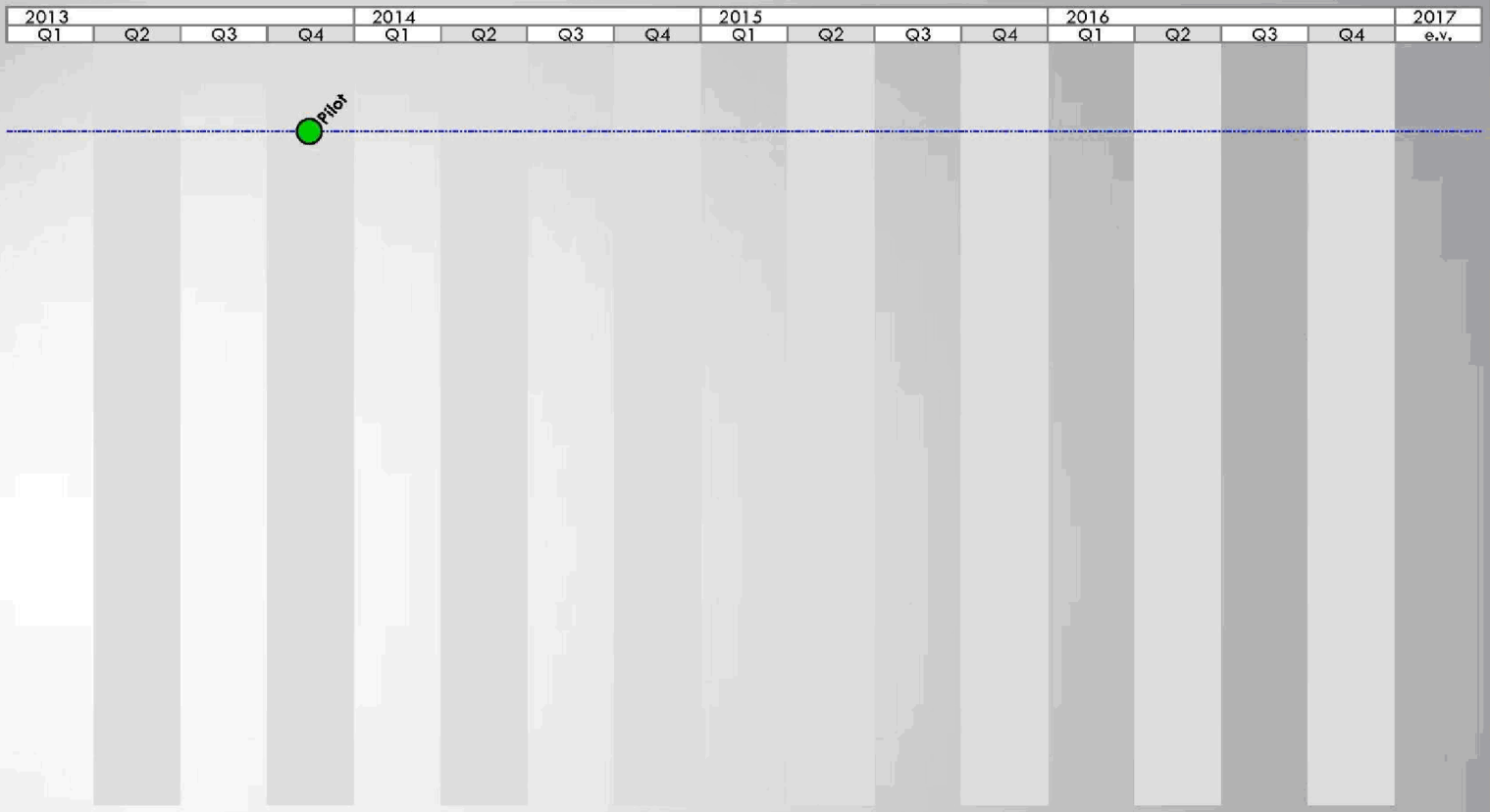
Belastingdienst

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

4e kwartaal 2013 Informatie verkrijgen over internet aankopen

Terug

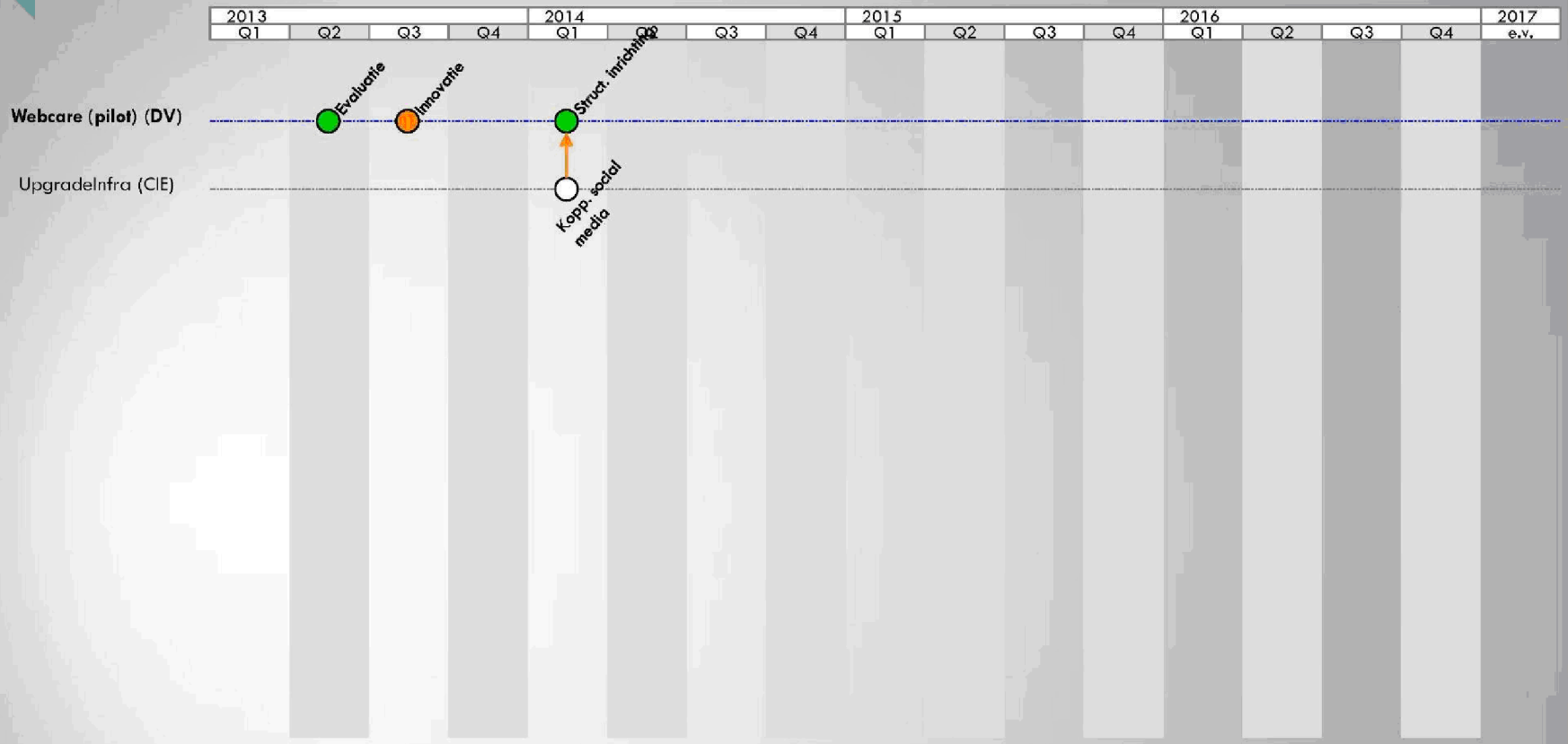
Online serviceplatform internetaankopen



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

Terug

Webcare (pilots)



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

Effect voor burgers

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

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

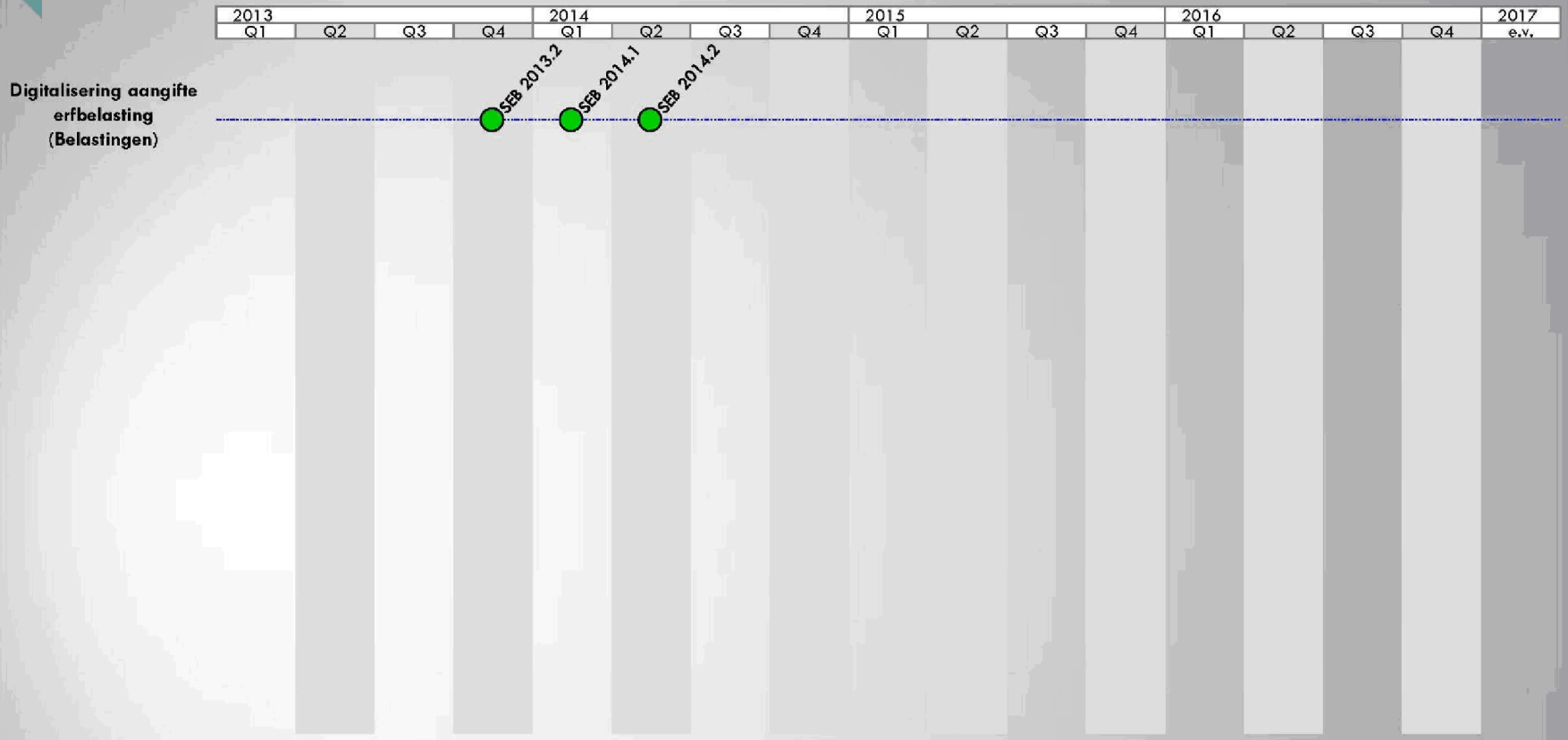
Belastingdienst

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

4e kwartaal 2013 Erfbelasting digitaal aangeven

Terug

Digitalisering aangifte erfbelasting



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

Effect voor burgers

Ontvangers geldteruggaaf-brief kunnen:

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

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

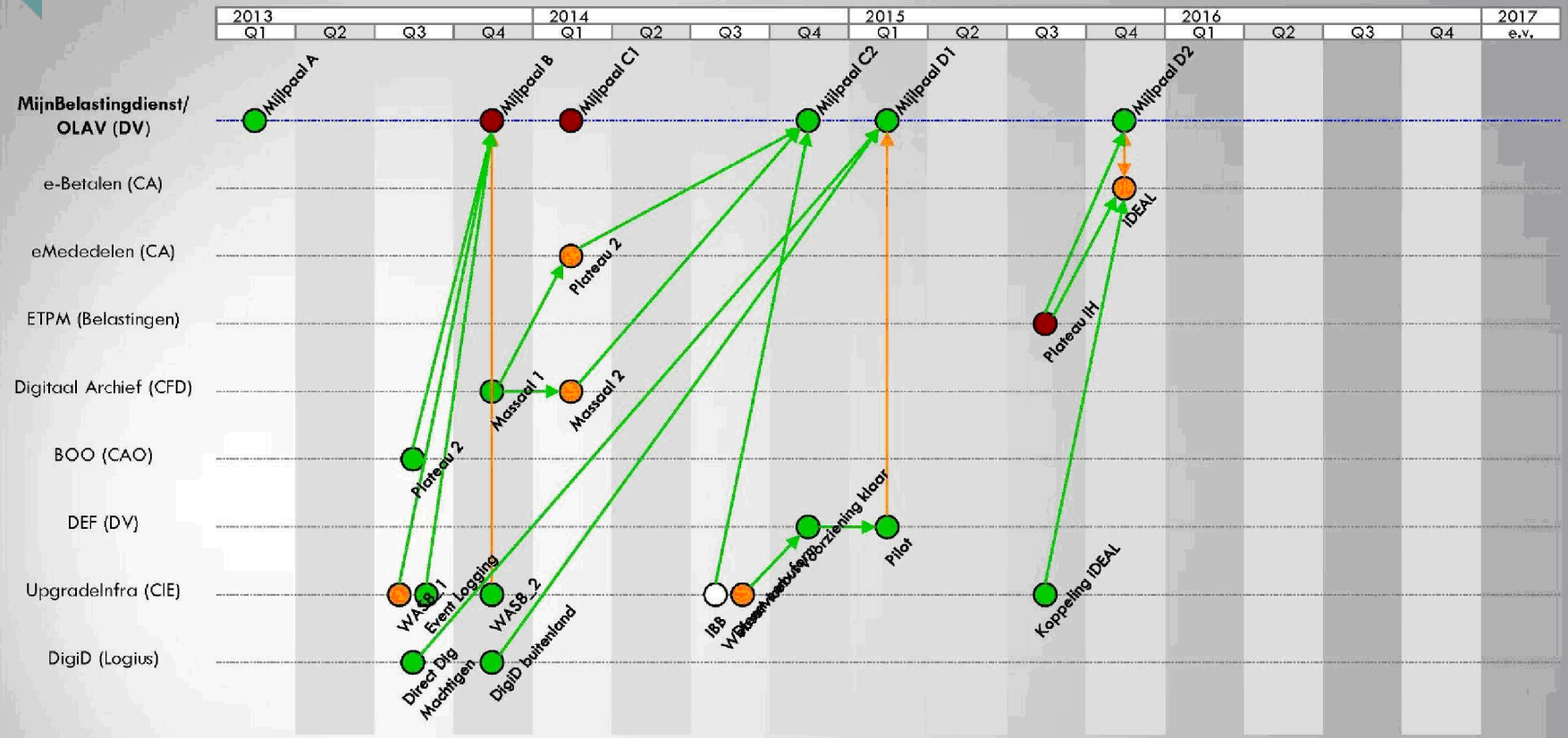
Doelstellingen Belastingdienst

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

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

Terug

MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal B (2013/11/01) Pilot MBD, incl OLAV-IH2012 tbv ontvangers GTB, ontsluiting comfortgegevens, beheerfunctionaliteit, huba, ondersteuning beltel. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013 [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie. [ARC,BBA,FAA,MBD (incl VKB)]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen corrspondentieoverzicht en klantbeeld. [ARC,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETM,MBD (incl VKB)]

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Aanvraagformulier realiseren

Doelstellingen Belastingdienst

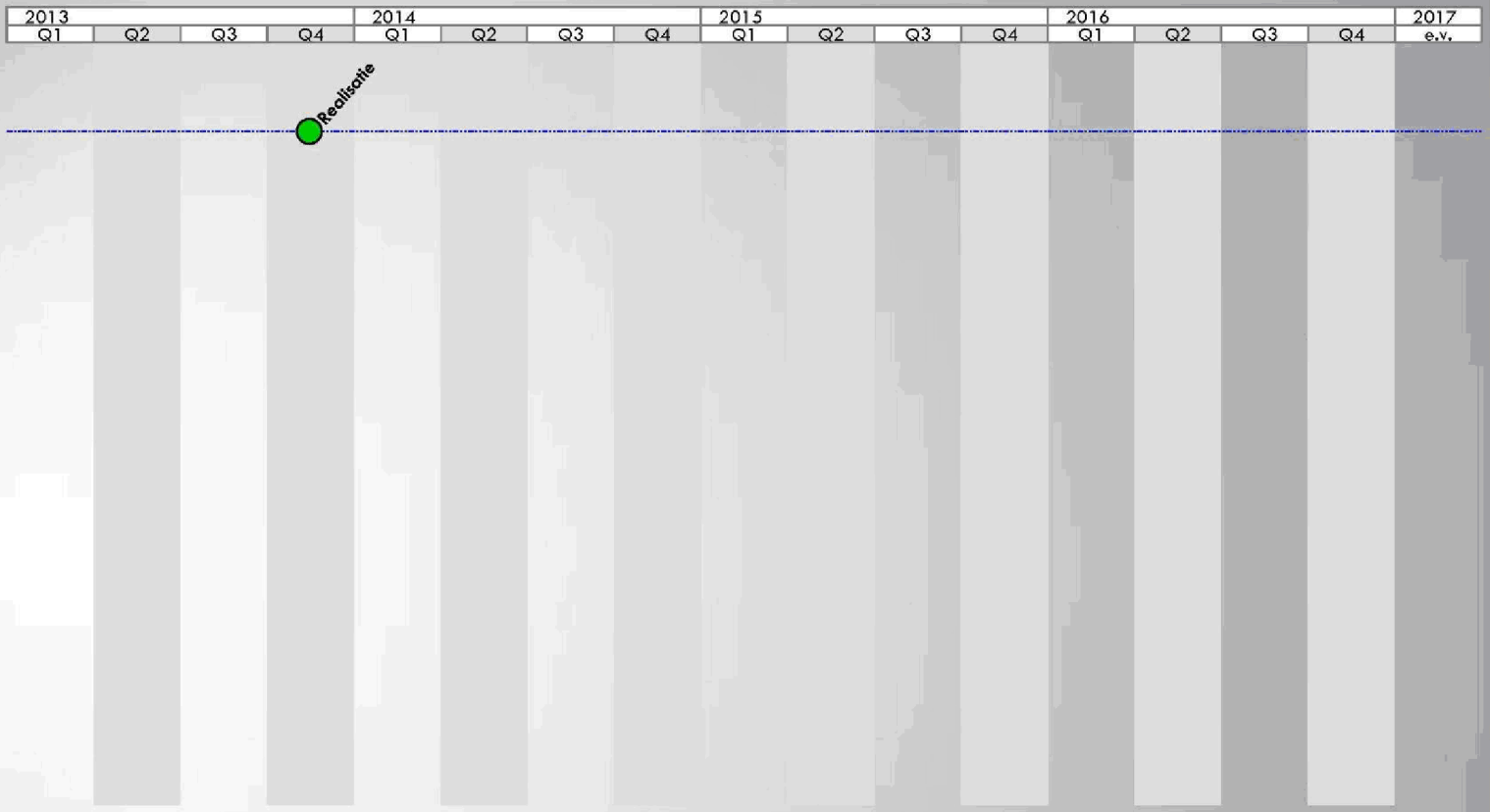
- Vergroten gemak
- Kosten besparen

4e kwartaal 2013

Digitaal aanvragen inkomensverklaring

Terug

Digitale aanvraag IB60



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

Effect voor burgers

- ✓ Krijgen inzicht waar Belastinggeld aan wordt besteed.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Realiseren App
- ✓ Actueel houden van de content

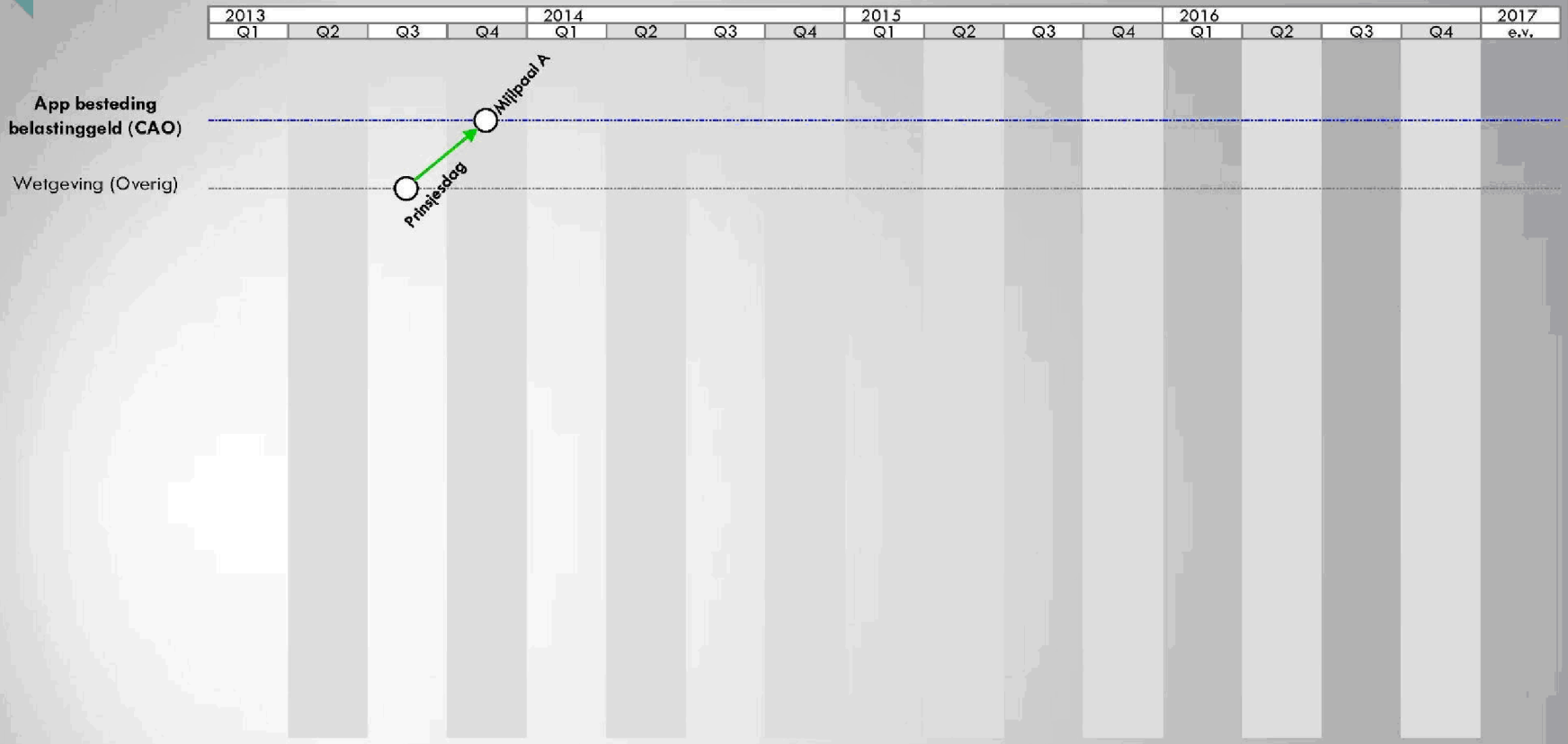
Doelstellingen Belastingdienst
...

4e kwartaal 2013

App besteding Belastinggeld

Terug

App besteding belastinggeld



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

Verbeteren Website

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

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Agenda 2014

1e kwartaal 2014

- Online aangifte IH-2013 doen via MijnBD
- Differentiatie in machtigingen
- Burger ontvangt aanslag IH ook in de BerichtenBox
- Migranten kunnen gebruik maken van persoonlijk migrantenportaal
- Toeslaggerechtigden hebben mogelijkheid om te machtigen

2e kwartaal 2014

- Brede uitrol DigiD Buitenland

3e kwartaal 2014

4e kwartaal 2014

- Nieuwe functionaliteiten in MijnBD (o.a. VA-2015 en correspondentie)
- e-Betalen via Finbox

Naar Jaar Agenda's

Naar 2015

Effect voor burgers

In MijnBelastingdienst kan iedere burger:

- ✓ Wijzigen rekeningnummer
- ✓ Invullen online aangifte IH
- ✓ Uitstel van aangifte aanvragen
- ✓ Extra VIA-gegevens:
  - ✓ ROW gastouders
  - ✓ Premies arb.ongesch.verz.
  - ✓ Pilot kapitaalverzekeringen
  - ✓ Waarde premiedepots (bezittingen box3)

*Ook voor HuBa partijen

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Realiseren Portaal MBD
- ✓ Realiseren formulier OLAV
- ✓ Vormgeven communicatie
- ✓ Koppeling met:
  - ✓ DigiD
  - ✓ DigiD machtigen
  - ✓ E-Herkenning

- ✓ Extra VIA gegevens toevoege

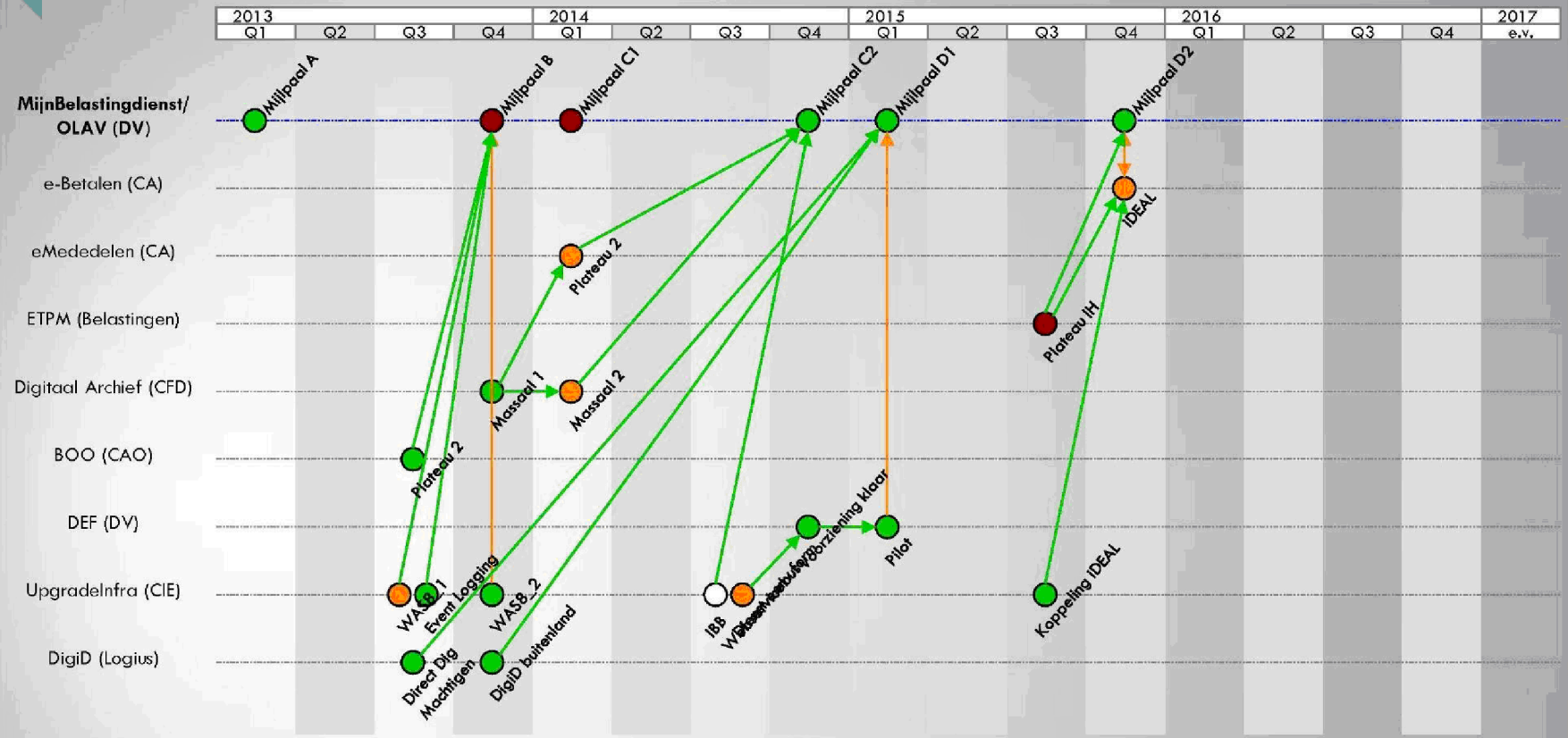
Doelstellingen Belastingdienst

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

1e kwartaal 2014 **MijnBelastingdienst en online aangifte IH**

Terug

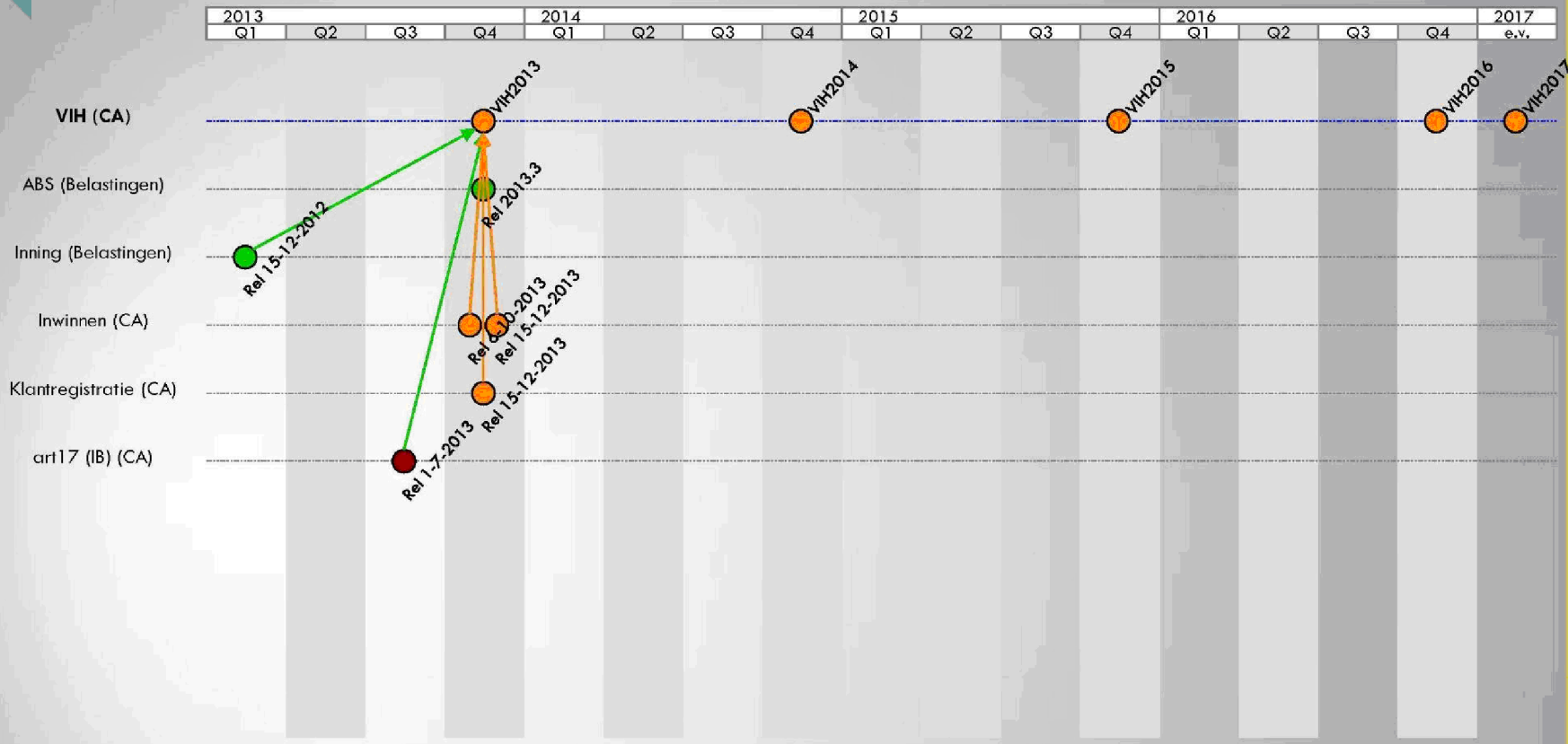
MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal B (2013/11/01) Pilot MBD, incl OLAV-IH2012 tbv ontvangers GTB, ontsluiting comfortgegevens, beheerfunctionaliteit, huba, ondersteuning beltel. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013 [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie. [ARC,BBA,FAA,MBD (incl VKB)]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen corrspondentieoverzicht en klantbeeld. [ARC,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETM,MBD (incl VKB)]

Terug

VIH



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

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Logius:

- ✓ Realiseren hiërarchie in DigiD machtigen

Belastingdienst

- ✓ Communicatie

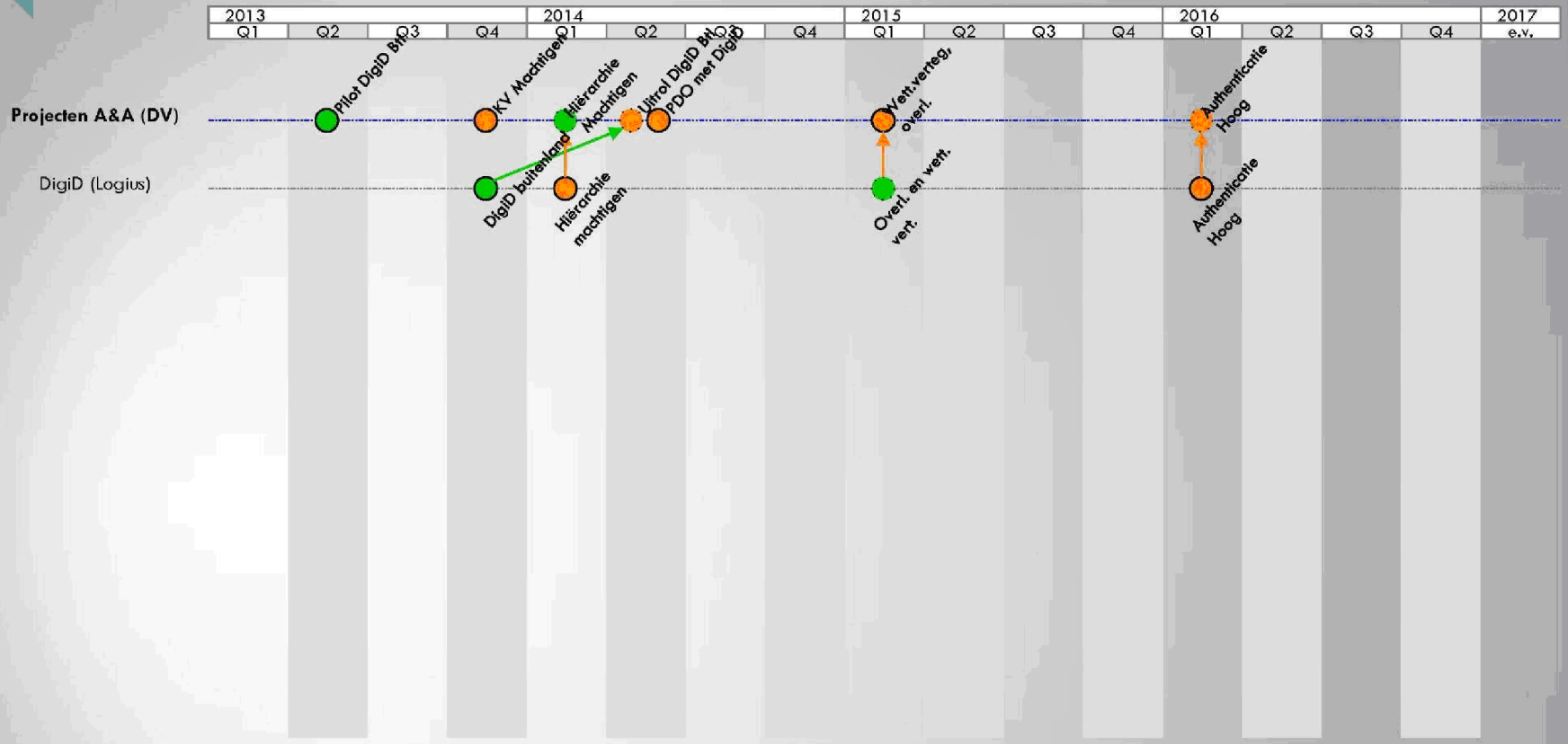
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten veiligheid
- Helpen niet digitaal vaardigen
- Vergroten gemak

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

Terug

Projecten A&A



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

Effect voor burgers

- ✓ Burger krijgt een pdf van de VA/DA in de BerichtenBox.
- ✓ Beschikking wordt ook nog op papier verzonden.
- ✓ Burger krijgt een notificatie als hij zijn emailadres heeft ingevuld op MijnOverheid.

Activiteiten

Belastingdienst

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

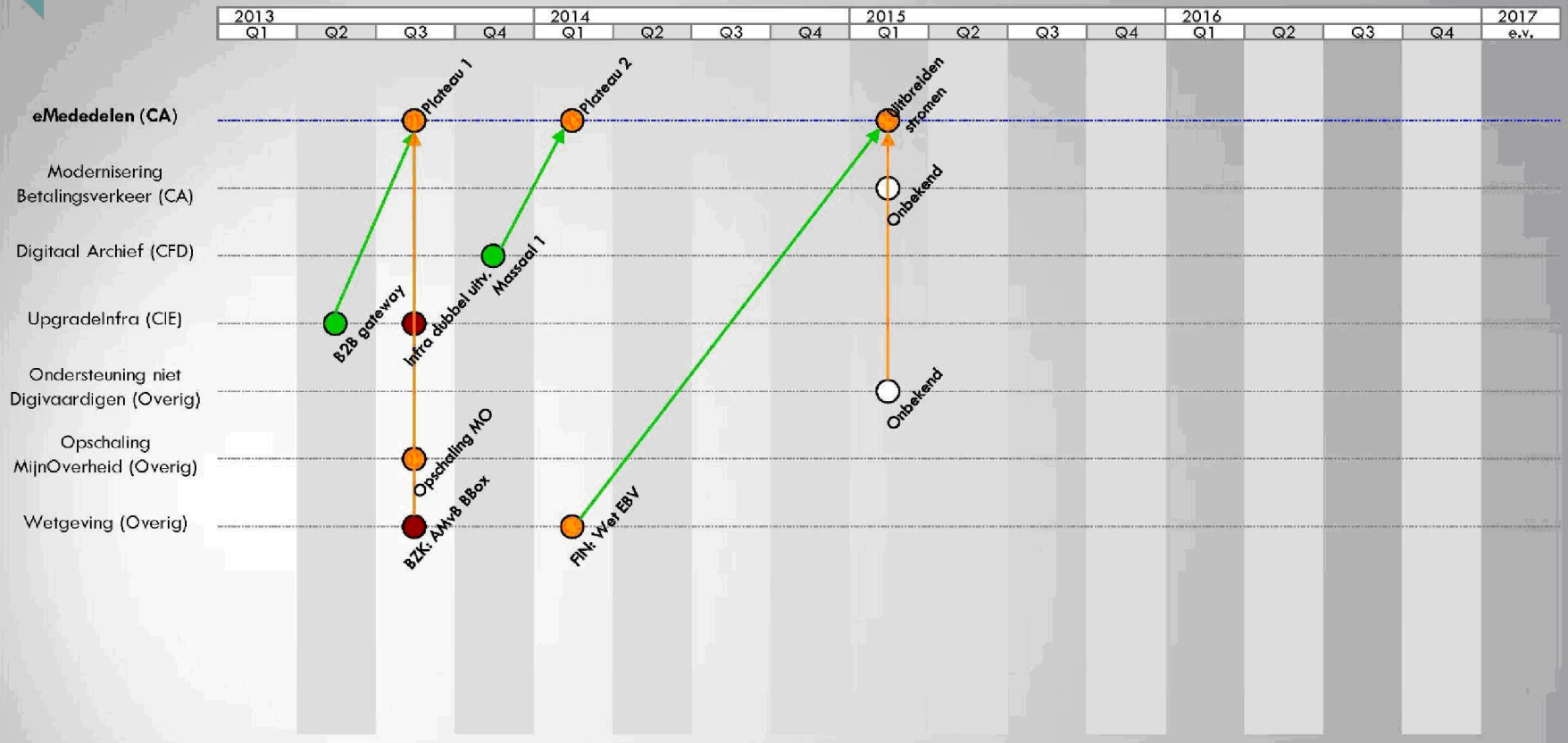
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

1e kwartaal 2014 VA/DA in de BerichtenBox

Terug

eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/03/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (VA/DA en EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

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

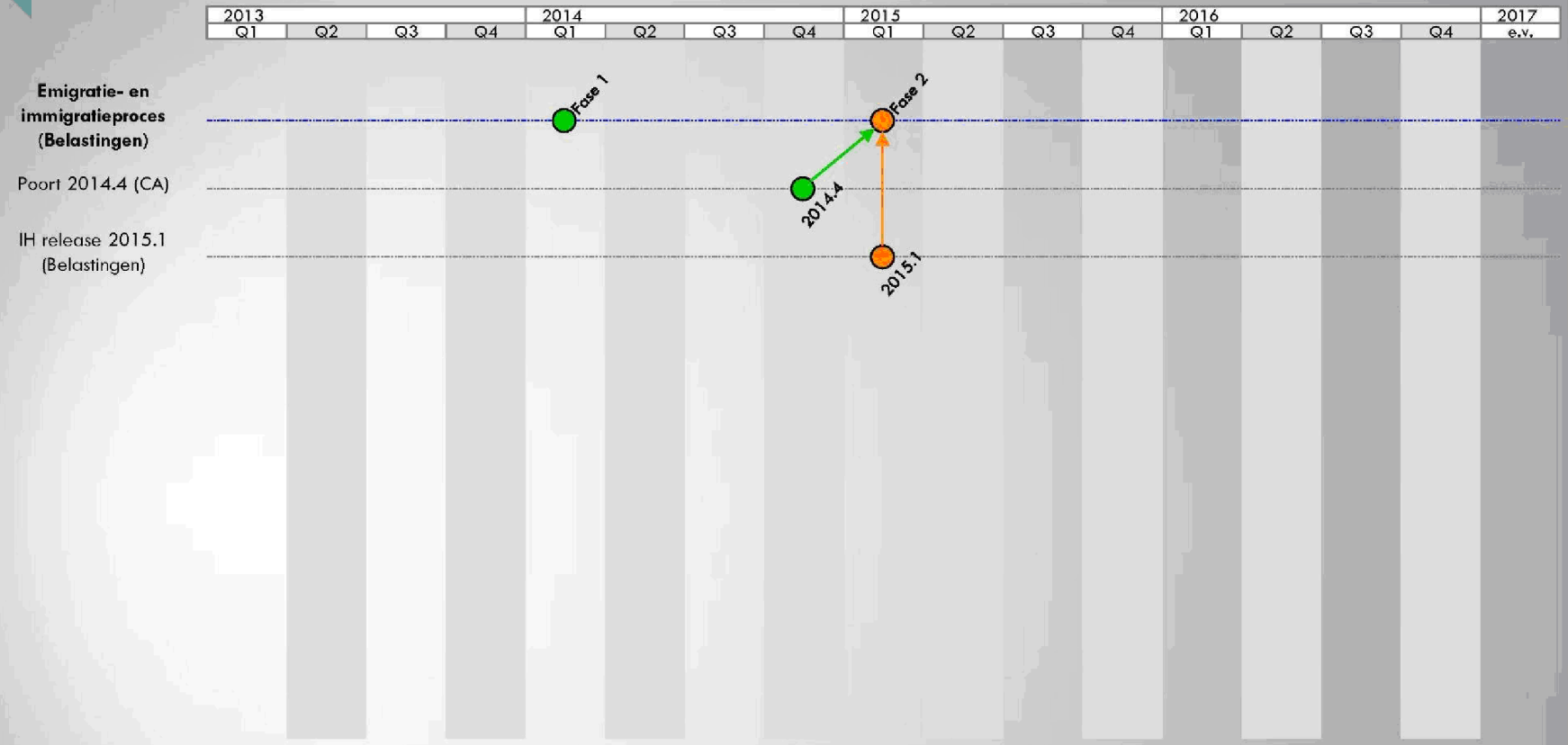
Doelstellingen Belastingdienst

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

1e kwartaal 2014 Migrantenportaal

Terug

Emigratie- en immigratieproces



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

Effect voor burgers

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

Doelstellingen Belastingdienst
- Veiliger maken
- Helpen van niet-Digivaardigen

Activiteiten

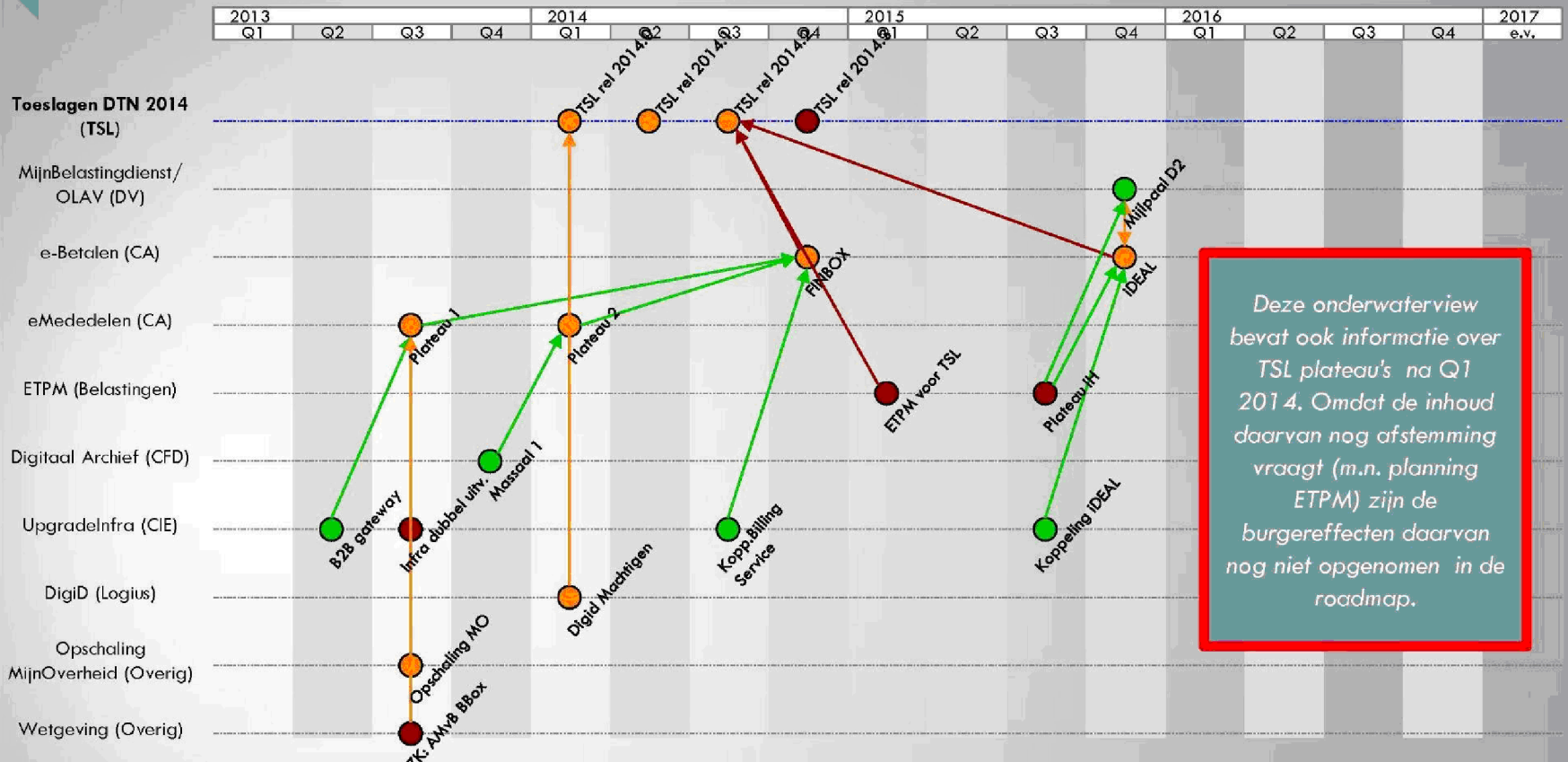
Logius
- ✓ Machtigingen voor Toeslagen registreren

Belastingdienst
- ✓ Toeslagen portaal verbinden met DigiD machtigen

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

Terug

Toeslagen DTN 2014



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

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

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Planning staat nog niet vast!

Logius

- ✓ Van pilot overgaan naar structurele inrichting

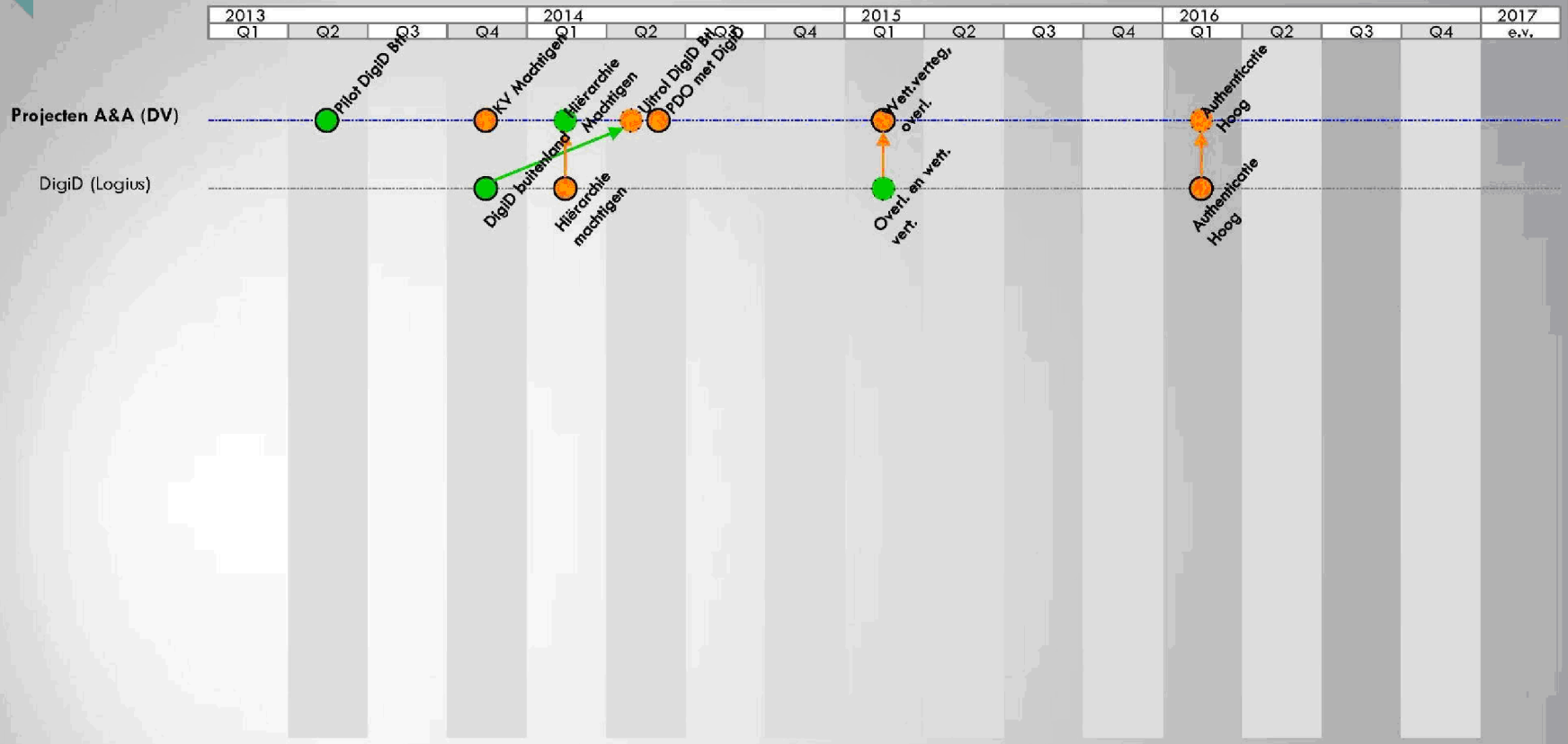
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2e kwartaal 2014 Brede uitrol DigiD buitenland

Terug

Projecten A&A



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

Effect voor burgers

In MijnBelastingdienst kan de burger nu ook:

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

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Uitbreiden Portaal MBD
- ✓ Realiseren formulieren OLAV
- ✓ Communicatie

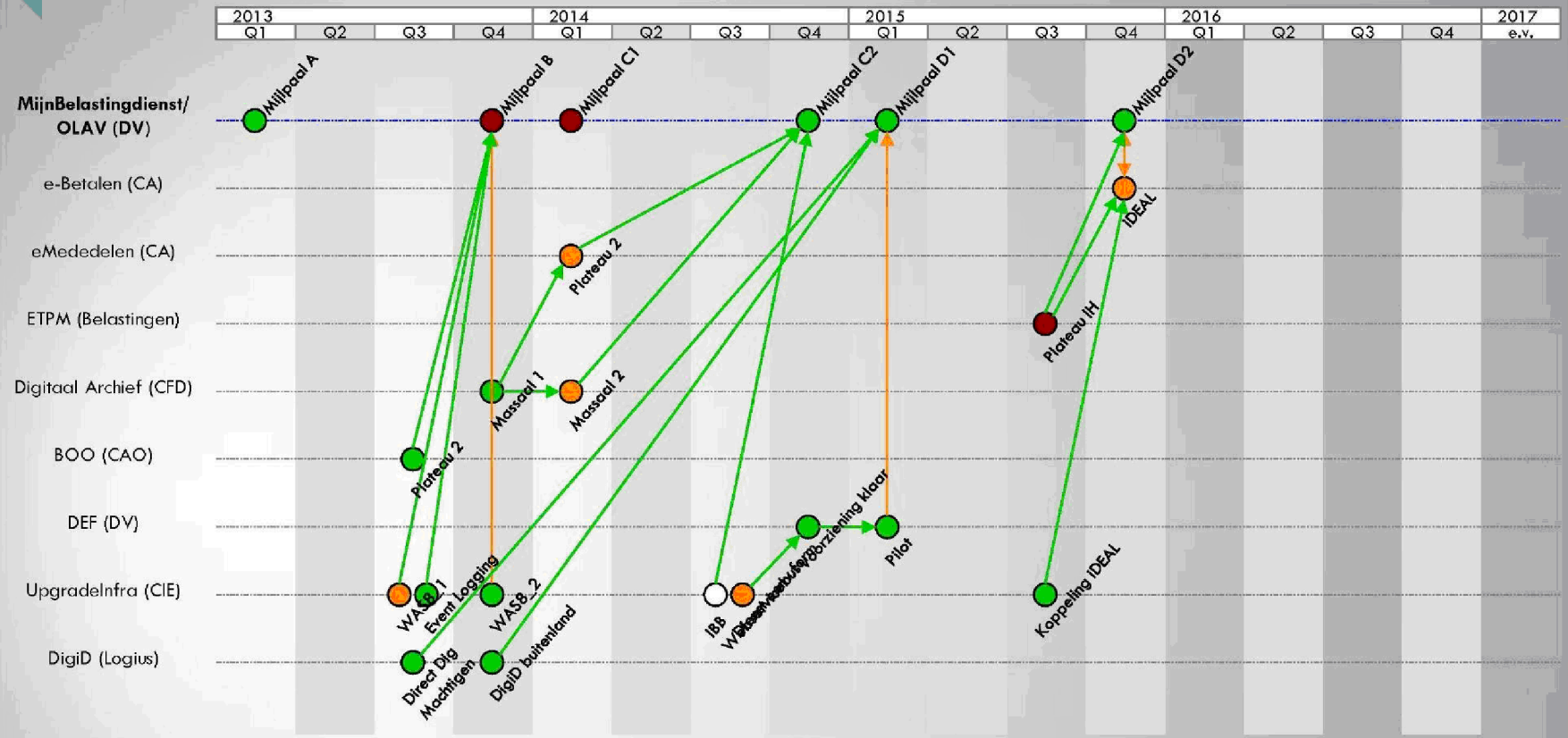
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

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

Terug

MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal B (2013/11/01) Pilot MBD, incl OLAV-IH2012 tbv ontvangers GTB, ontsluiting comfortgegevens, beheerfunctionaliteit, huba, ondersteuning beltel. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013 [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie. [ARC,BBA,FAA,MBD (incl VKB)]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen corrspondentieoverzicht en klantbeeld. [ARC,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETM,MBD (incl VKB)]

Effect voor burgers

- ✓ Kan beschikkingen Toeslagen en IH betalen via Finbox

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Beschikking in BerichtenBox
- ✓ Aansluiting op FinBox realiseren

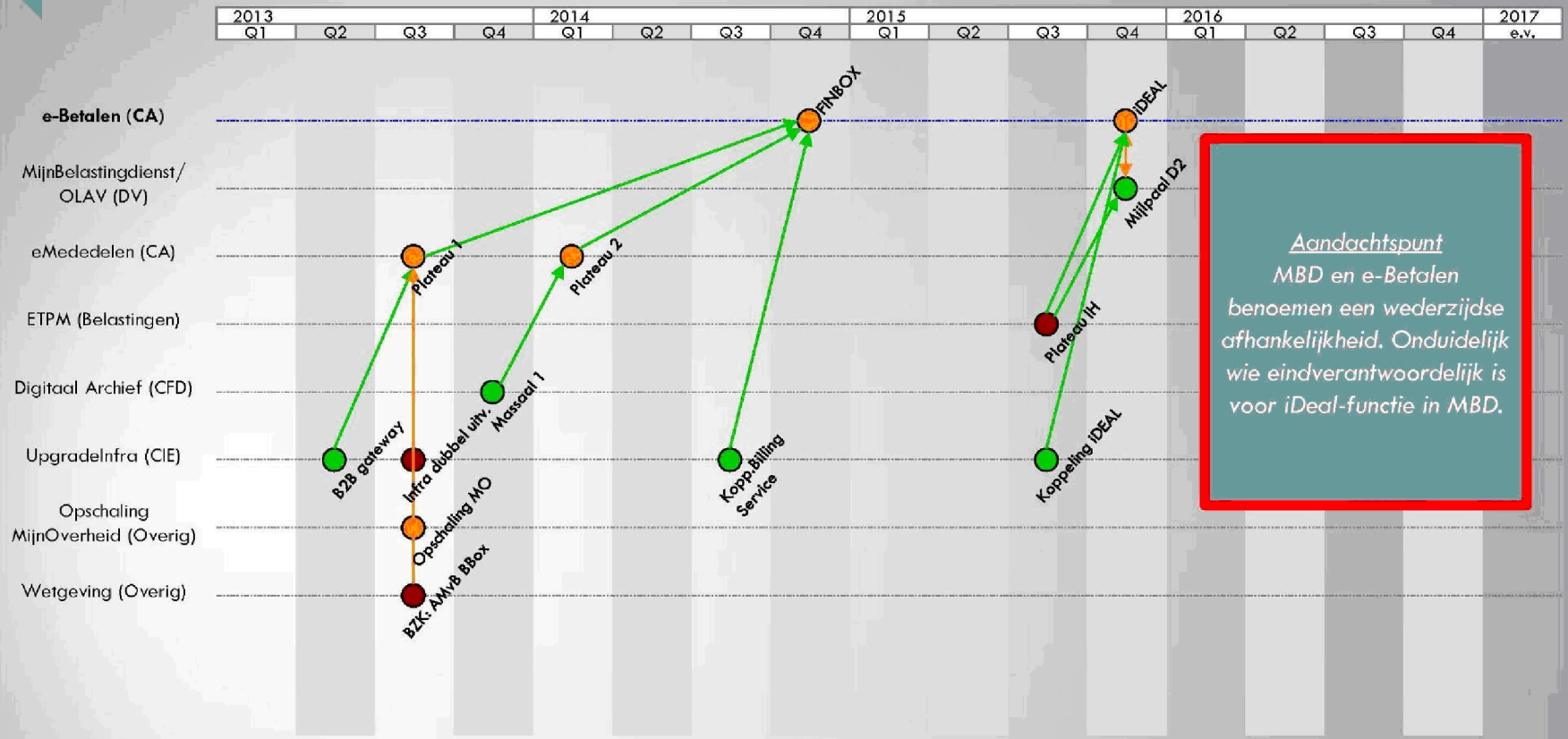
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Borgen foutloos communiceren

4e kwartaal 2014 e-Betalen FINBOX

Terug

e-Betalen



Aandachtspunt

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

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

Agenda 2015

1e kwartaal 2015

- Uitbreiding MBD met:
  - IH-aangifte voor burgers die in het buitenland wonen
  - Inkomensverklaring aanvragen
  - Persoonsgebonden info
- Migranten kunnen IH-aangifte digitaal doen
- Beschikkingen IH en toeslagen verplicht via BB
- Machtigen nabestaanden en wettelijke vertegenwoordiging

2e kwartaal 2015

3e kwartaal 2015

4e kwartaal 2015

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

Naar Jaar Agenda's
Naar 2016/ 2017

Effect voor burgers

Via MijnBelastingdienst kan de burger nu ook:

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

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

Activiteiten

Belastingdienst

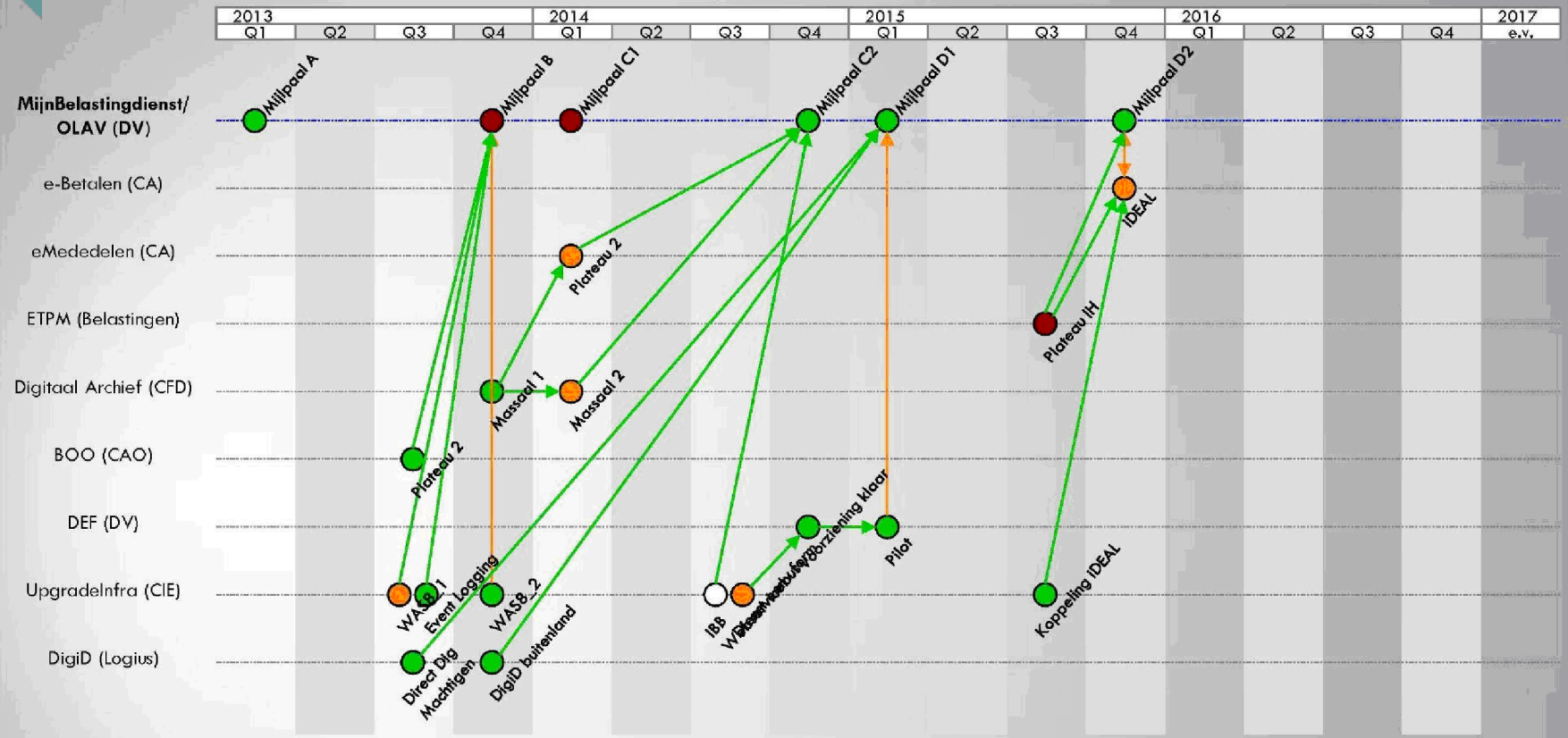
- ✓ Uitbreiden Portaal MBD
- ✓ Realiseren formulieren OLAV
- ✓ Communicatie

- ✓ Extra VIA gegevens toevoegen

1e kwartaal 2015 **Uitbreiding MijnBelastingdienst**

Terug

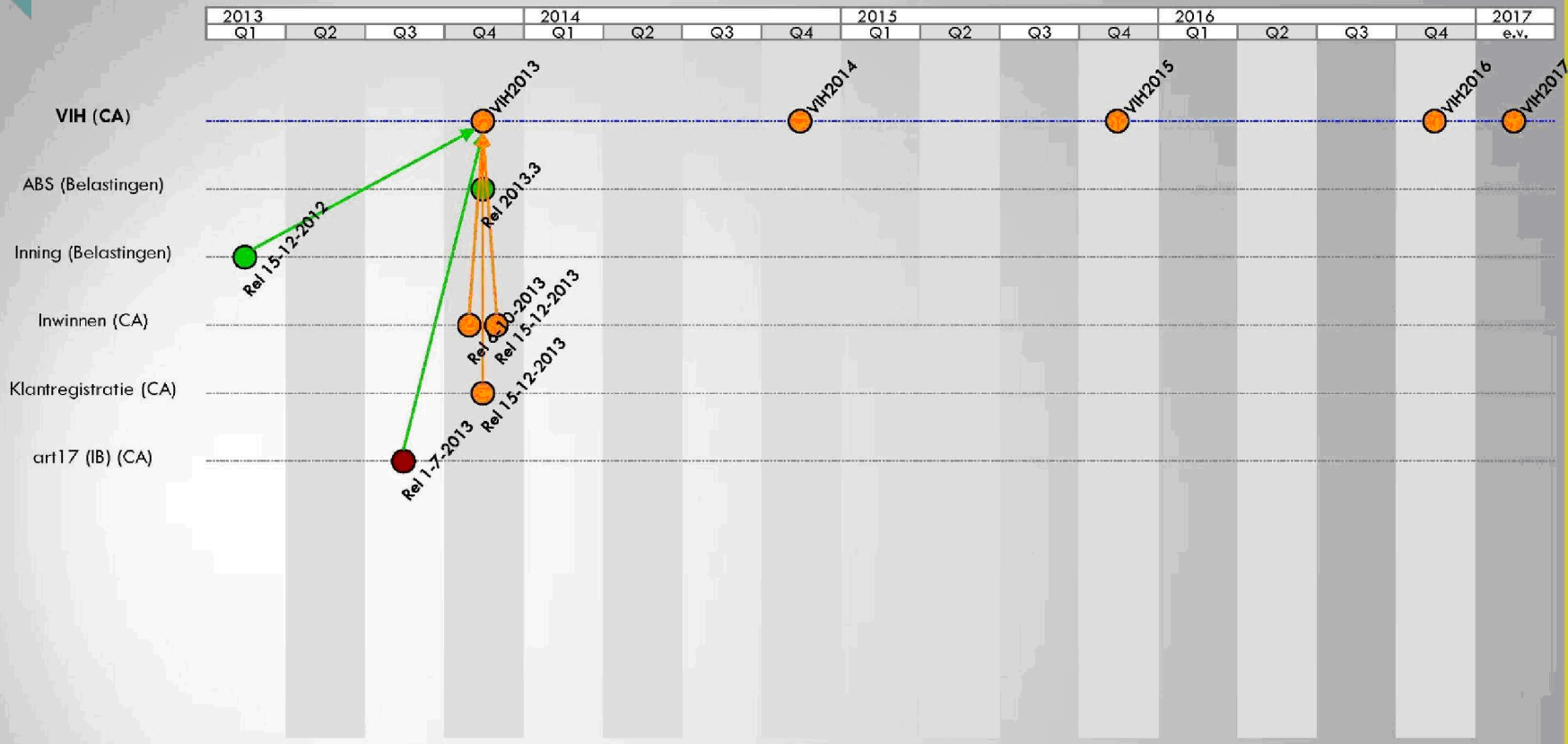
MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal B (2013/11/01) Pilot MBD, incl OLAV-IH2012 tbv ontvangers GTB, ontsluiting comfortgegevens, beheerfunctionaliteit, huba, ondersteuning beltel. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013 [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie. [ARC,BBA,FAA,MBD (incl VKB)]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen corrspondentieoverzicht en klantbeeld. [ARC,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETM,MBD (incl VKB)]

Terug

VIH



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

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

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

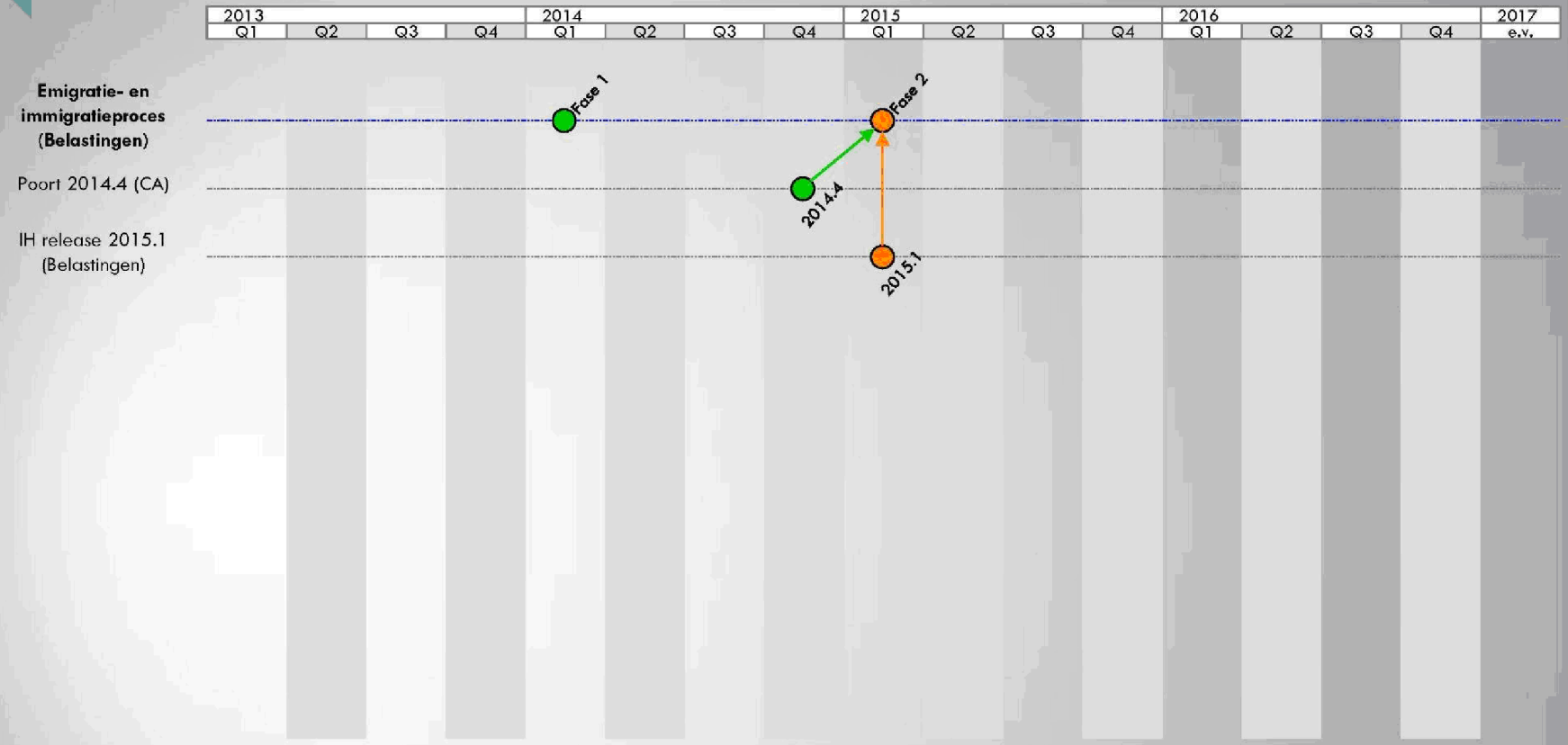
Doelstellingen Belastingdienst

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

1e kwartaal 2015 Digitaal M-biljet in migrantenportaal

Terug

Emigratie- en immigratieproces



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

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Exacte planning staat nog niet vast.
Gefaseerde invoering mogelijk.

Belastingdienst

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

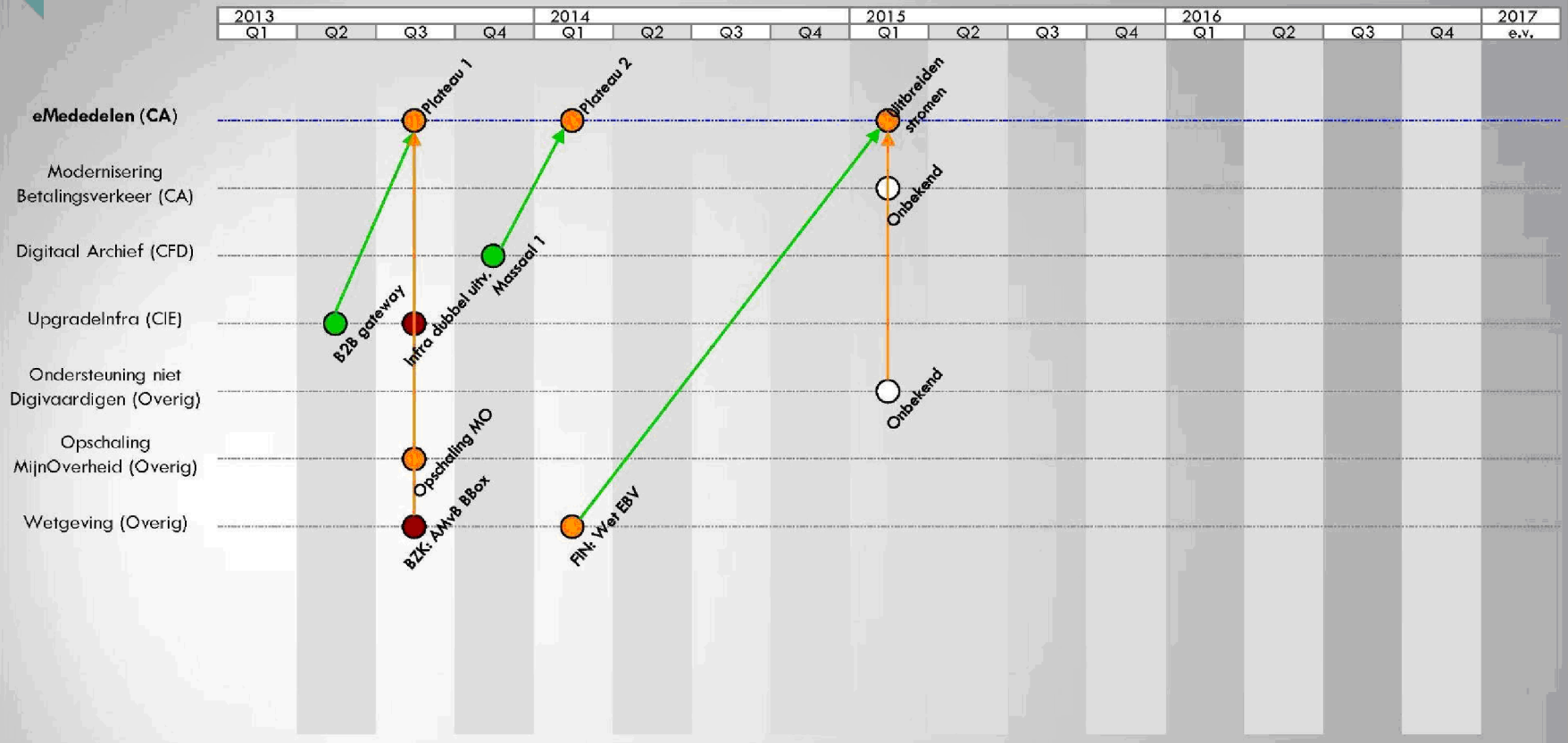
Doelstellingen Belastingdienst

- Besparen kosten
- Vergroten gemak

1e kwartaal 2015 Beschikkingen IH en Toeslagen verplicht via BerichtenBox

Terug

eMededelen



* Plateau 1 (2013/09/23) Landelijke uitrol Toeslagen 2014 (MAC en VT), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Plateau 2 (2014/03/01) Landelijke uitrol Inkomensheffing 2014 (VA/DA en EVA IH 2015), verplichting met gewenning (zowel papier als elektronisch) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]
* Uitbreiden stromen (2015/01/01) Uitbreiding van de stromen e-Mededelen (TSL en IH), verplichting (weglaten papier) [DOS,MBE,MDS,MHS,PAA,VDP]

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Aansluiten op voorziening van Logius.

Logius

- ✓ Realiseren voorziening voor machtigen wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden

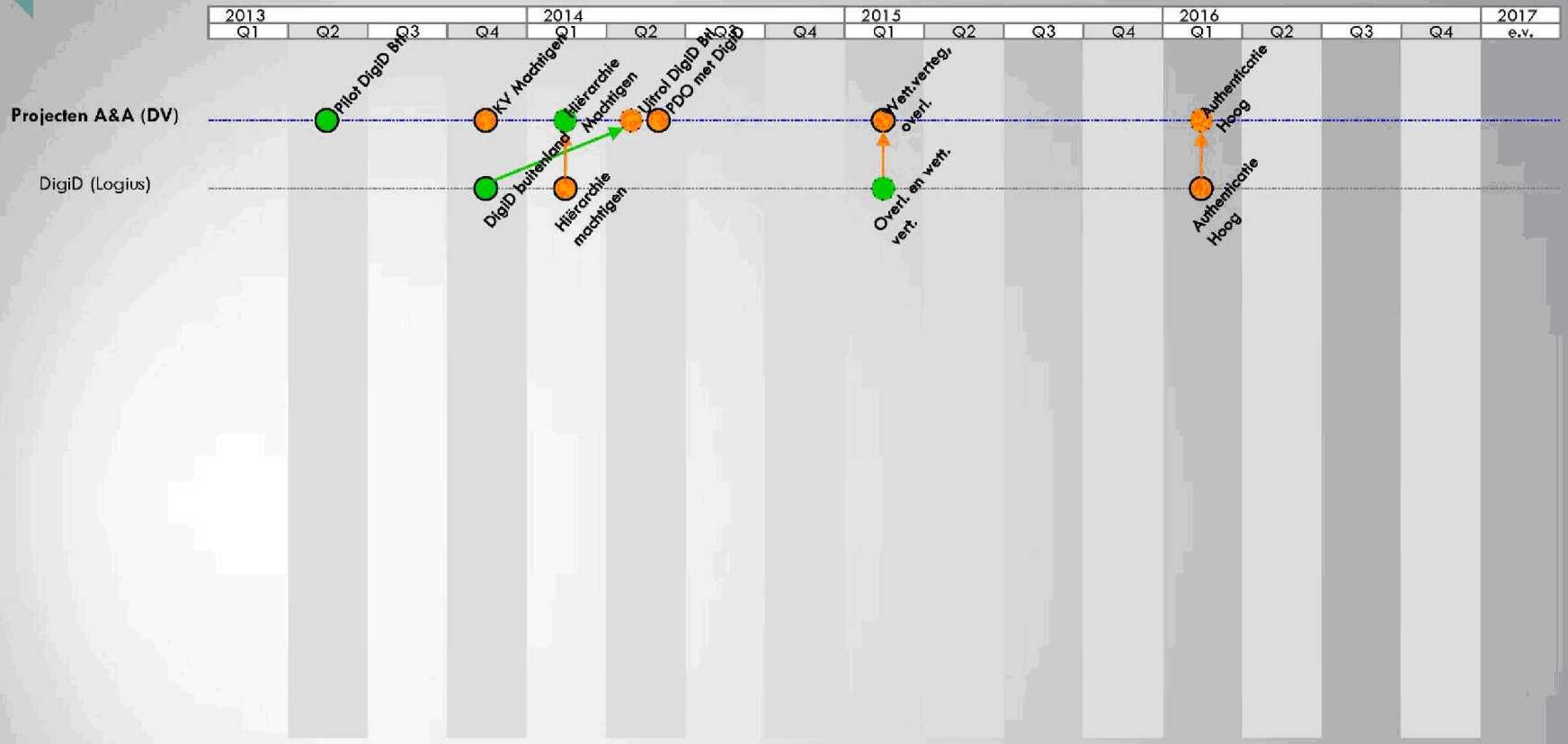
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Verhogen veiligheid

1e kwartaal 2015 Machtiging bij wettelijke vertegenwoordiging en overlijden

Terug

Projecten A&A



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

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

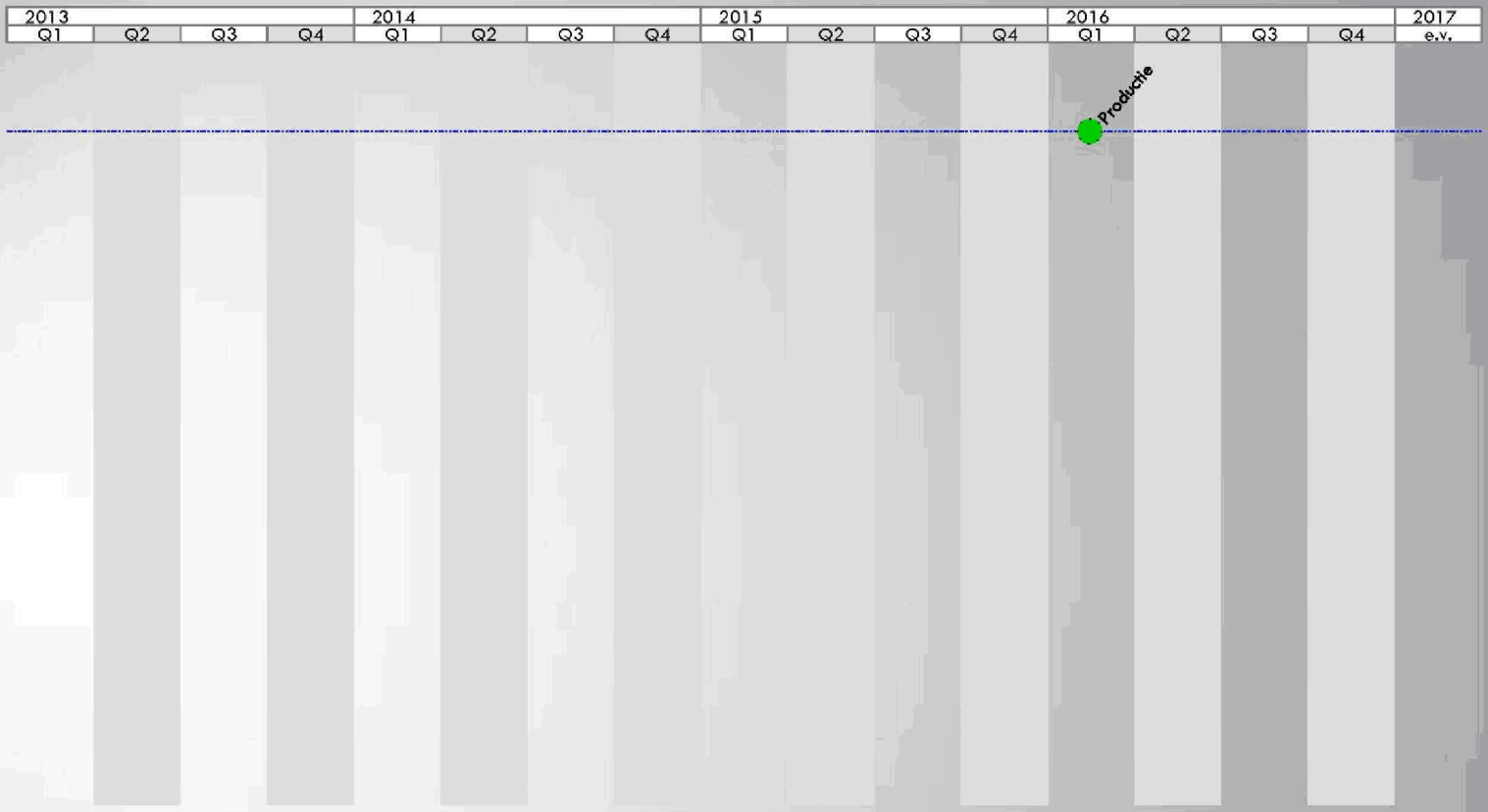
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Vergroten snelheid

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

Terug

Herziening AWR



* Productie (2016/01/01) Volledige functionaliteit in productie. Planning nog onzeker. Het kan ook zijn dat er meerdere plateaus nodig zijn, nl in 2016 en 2017. []

Effect voor burgers

Via MijnBelastingdienst kan de burger nu ook:

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

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

Activiteiten

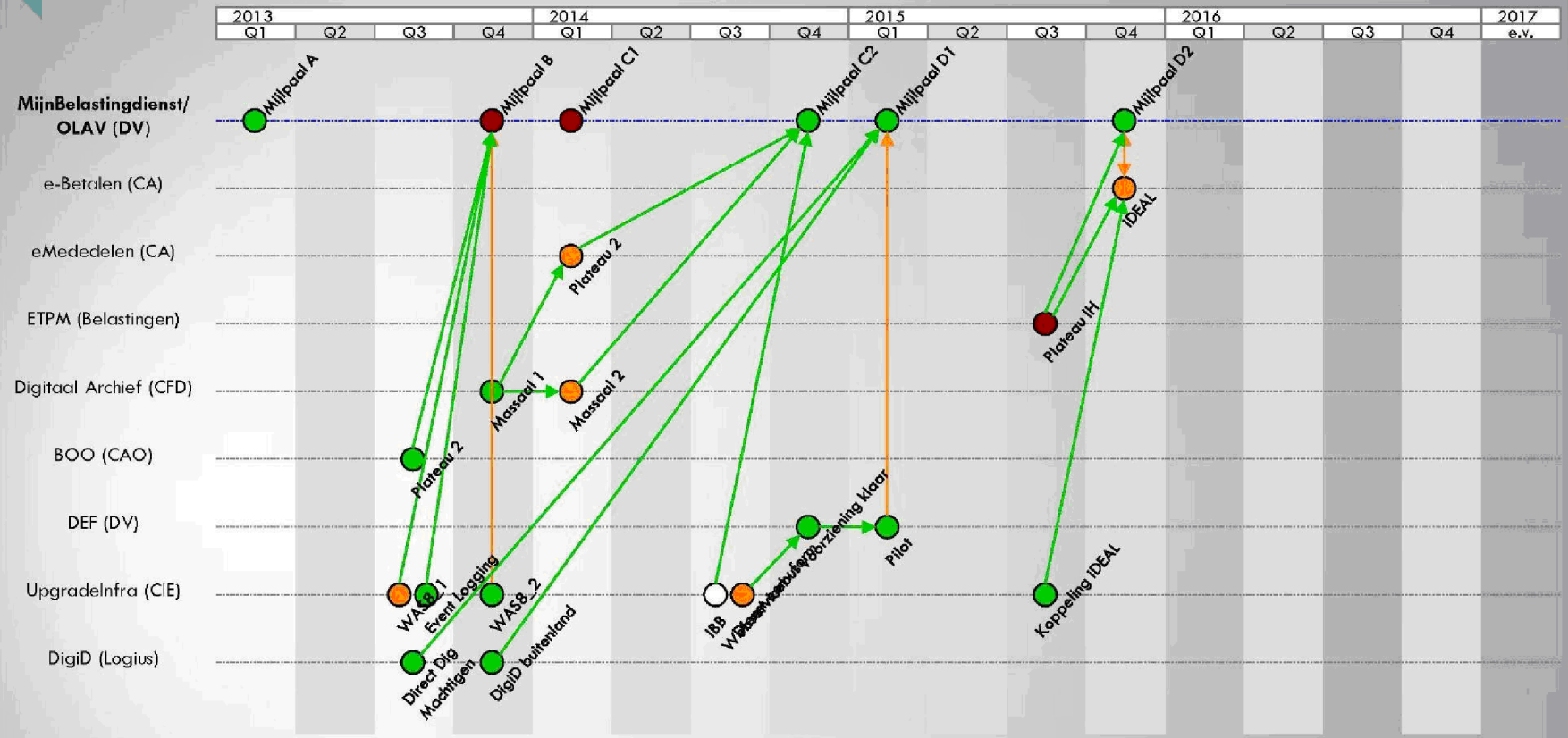
Belastingdienst

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

4e kwartaal 2015 **Uitbreiding MijnBelastingdienst**

Terug

MijnBelastingdienst/ OLAV



* Mijlpaal A (2013/03/01) Pilot OLAV-IH2012 in miniportaal [GOS/GTS,OLA]
* Mijlpaal B (2013/11/01) Pilot MBD, incl OLAV-IH2012 tbv ontvangers GTB, ontsluiting comfortgegevens, beheerfunctionaliteit, huba, ondersteuning beltel. [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C1 (2014/03/01) Landelijke uitrol MBD incl OLAV IH2013 [BvR,GOS/GTS,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal C2 (2014/10/01) Uitbreiding MBD met VA2015, diverse persoonsgebonden informatie waaronder inzien correspondentie. [ARC,BBA,FAA,MBD (incl VKB)]
* Mijlpaal D1 (2015/03/01) OLAV C-biljet en Winstaangifte. Wijzigen en verklaring opvragen van het inkomen. Uitbreidingen corrspondentieoverzicht en klantbeeld. [ARC,MBD (incl VKB),OLA]
* Mijlpaal D2 (2015/10/01) Betaal- en vorderingsinformatie, elektronisch betalen, uitstel van betaling, bezwaar indienen, VAR aanvragen. Voorinvulling OLAV VA-formulier. [ETM,MBD (incl VKB)]

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Koppeling met iDEAL realiseren

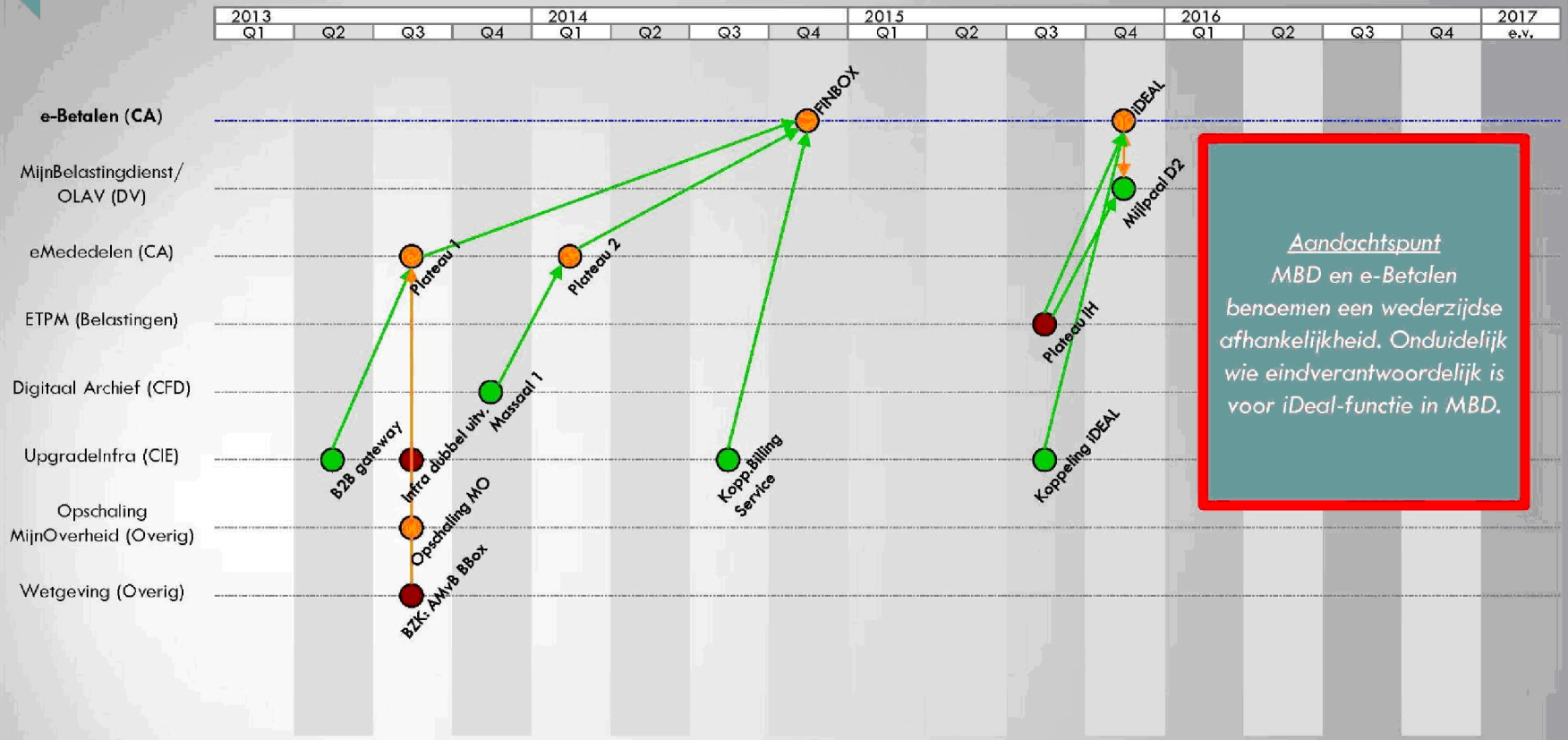
Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Borgen foutloos communiceren

4e kwartaal 2015 e-Betalen iDEAL

Terug

e-Betalen



Aandachtspunt

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

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

Agenda 2016 / 2017

- Uitbreiden MijnBelastingdienst:
  - ✓ IH-aangifte voor migranten
  - ✓ IH-aangifte voor overledenen
  - ✓ Schenkbelasting
  - Authentiek Inkomensgegeven in MijnOverheid
- Meerdere vormen van authenticatie (Bankpasje, eRijbewijs, etc.)
- Uitbreiding van de voorinvulling van Box 3
- Douane informatie beschikbaar op mobile devices
- Aangifte doen mogelijk voor reizigers met douane-app

Naar Jaar Agenda's

Effect voor burgers

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

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

Activiteiten

Belastingdienst

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

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Uitbreiden diensten Mijnbelastingdienst

Effect voor burgers

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

Invoeringsdatum wordt nog onderzocht. Mogelijk al in 2014/15.

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Authentieke inkomensgegevens beschikbaar stellen

Logius

- ✓ Authentieke inkomensgegevens presenteren in MijnOverheid

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak
- Besparen kosten

2016/2017 Authentieke inkomensgegevens via MijnOverheid

Effect voor burgers

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

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten veiligheid

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Aanjaagrol voor eID stelsel NL

Logius

- ✓ Realiseren voorzieningen die noodzakelijk zijn voor eID stelsel NL

2016/2017 Meerdere vormen van authenticatie mogelijk.

Effect voor burgers

- ✓ De vooringevulde aangifte is uitgebreid met gegevens Box 3:
  - ✓ Kapitaalverzekeringen
  - ✓ Onroerende zaken
- ✓ Invullen van de aangifte wordt nog steeds eenvoudiger

Doelstelling IH2016: 80% van alle aangiften volledig vooringevuld.

Doelstellingen Belastingdienst
- Vergroten gemak

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Informatie set vaststellen en beschikbaar stellen

2016/2017 Uitbreiden gegevens Box3 in VIA

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ Ontwikkelen mobiele website voor Douane

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Informatie douane mobiel beschikbaar

Effect voor burgers

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

Activiteiten

Belastingdienst

- ✓ App ontwikkelen

Logius

- ✓ DigiD via app

Doelstellingen Belastingdienst

- Vergroten gemak

2016/2017 Aangiftefunctionaliteit in app voor reizigers

Customer journeys

(voor de zelfaangevende burger)

- Inkomensheffing burgers
- Toeslagen
- Gecombineerd Toeslagen en Inkomensheffing

Naar inhoud

Inkomensheffing

Voorbereiden:

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

Uitstel:

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

Aangifte:

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

Aanslag:

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

Betalen:

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

Naar Journeys

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

IH 2012:DigiD basis (DigiD midden optioneel)

IH 2013:DigiD basis (DigiD midden optioneel)

IH 2014:DigiD basis (DigiD midden optioneel)

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

1910918 02646

Moet ik aangifte 2012 doen?

1. Uitnodiging tot het doen van aangifte

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

2. Geen uitnodiging tot het doen van aangifte

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

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

Welke aangifte gebruik ik?

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

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

1910918 02646

Ik begrijp een vraag op de aangifte niet

IH 2012:	BelTel, website raadplegen, Webcare
IH 2013:	BelTel, website met verbeterde zoekfunctie en gebruik van Avatar, Webcare

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

1910918 02646

Ik vraag uitstel voor het doen van aangifte

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

IH 2013: digitaal op MBD

Vraag: ook nog papier en telefonisch?

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

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

1910918 02646

Ik krijg uitstel voor het doen van aangifte

IH 2012: een brief van de Belastingdienst

IH 2013: uitstel zichtbaar op MBD

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

Mogelijkheden: Digitaliseren uitstel brieven.

1910918 02646

Ik gebruik VIA gegevens

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

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

1910918 02646

Ik doe aangifte

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

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

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

IH 2014: Idem

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

1910918 02646

Ik doe aangifte gelijk met mijn fiscale partner

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

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

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

Mogelijkheden: eenvoudige partnermachtiging om switchen tussen portalen te beperken

Ik moet even wachten

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

IH 2013: Idem
IH 2014: Idem

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

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

1910918 02646

Ik krijg van de Belastingdienst een vragenbrief over mijn aangifte

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

Straks: idem

Kantoorbrieven worden niet via eMededelen verstuurd en niet getoond op MBD

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

1910918 02646

Ik beantwoord de vragenbrief van de Belastingdienst

IH 2012: een papieren brief

Straks: idem

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

1910918 02646

Ik ontvang een aanslag IH

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

Mogelijkheden: n.t.b.

1910918 02646

Ik maak bezwaar tegen de aanslag

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

Mogelijkheden: digitaal bezwaar op MBD (Roadmap wens)

1910918 02646

Ik ontvang een uitspraak op bezwaar

IH 2012: een papieren brief

Straks: idem

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

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

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

1910918 02646

Ik moet betalen op de aanslag

IH 2012:	Acceptgiro of zelf via elektronisch bankieren
IH 2013:	idem
IH 2014:	idem

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

Hoeveel belasting moet ik nu nog betalen?

IH 2012:	een papieren mededeling, informatie vragen bij de BelTel
IH 2013:	idem
IH 2014:	idem

Mogelijkheden: betalingsoverzicht op MBD (Roadmap wens)

1910918 02646

Toeslagen

Voorbereiden:

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

Aanvraag

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

Voorschot

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

Definitieve toekenning en betalen

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

Naar Journeys

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

TSL 2012: DigiD basis

TSL 2013: DigiD basis, vanaf Q4 DigiD midden

TSL 2014: DigiD midden

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

1910918 02646

Heb ik recht op een toeslag?

Ik maak een proefberekening op de website van Toeslagen.

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

1910918 02646

Ik vraag een toeslag aan

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

Mogelijkheden: papieren aanvraag uitfaseren

Ik begrijp een vraag op de aanvraag niet

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

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

1910918 02646

Ik verstuur de aanvraag

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

Mogelijkheden: De ingestuurde aanvraag tonen op het portal.

Ik moet even wachten

TSL 2012: Een ingediende aanvraag leidt uiterlijk binnen 4,5 week tot een voorschotbeschikking.
Echter binnen 24 uur na de aanvraag ziet de burger al wat de grondslagen voor de beschikking zullen zijn.

Dit wordt een proto- of conceptbeschikking genoemd.
Er is formeel nog niet beschikt.

TSL 2013: Idem

TSL 2014: Idem

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

1910918 02646

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

TSL 2012: Kantoorbrieven zijn niet zichtbaar in het portaal

Straks: idem

Kantoorbrieven worden niet via eMededelen verstuurd en niet getoond op MijnToeslagen

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

1910918 02646

Ik beantwoord de vragenbrief van de Belastingdienst/Toeslagen

TSL 2012:	een papieren brief
Straks:	idem

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

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

1910918 02646

Ik ontvang een voorschotbeschikking voor een toeslag

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

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

Mogelijkheden: -

1910918 02646

Ik ontvang een toeslag

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

Mogelijkheden: -

Ik wil een wijziging doorvoeren

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

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

1910918 02646

Ik heb ook volgend jaar recht op een toeslag

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

Mogelijkheden: -

1910918 02646

Ik ontvang een definitieve toeslagbeschikking

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

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

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

1910918 02646

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

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

Mogelijkheden: Een online formulier ontwikkelen.

1910918 02646

Ik ontvang een beslissing op mijn bezwaar tegen de toeslagbeschikking

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

Mogelijkheden:

1910918 02646

Ik moet een bedrag terugbetalen omdat het voorschot te hoog was

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

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

1910918 02646

Gecombineerd Toeslagen/IH

- Opzet journey

De Journey

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

Naar journeys

Opzet gecombineerde customer journey Toeslagen en IH

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

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

2012 Ik ontvang een gemotiveerde papieren voorschotbeschikking.
Ik ontvang een gemotiveerde papieren voorlopige aanslag.

2013 Ik ontvang een papieren (verkorte) voorschotbeschikking.
Deze is tevens raadpleegbaar op MijnToeslagen (in uitgebreide vorm).
Ik ontvang een gemotiveerde papieren voorlopige aanslag.

2014 Per MAC beschikking 2014 wordt de beschikking tevens elektronisch verzonden naar de BerichtenBox van MijnOverheid.
Dit geldt nog niet voor de voorlopige aanslag IH.

Mogelijkheden: -

1910918 02646

Opmerkelijk

- De toeslagbeschikking is per 2013 verkort (papierbesparing).
  Voor een toelichting kan men Beltel bellen of portaal raadplegen.
  De voorlopige aanslag is gemotiveerd en behoeft geen nadere toelichting.

- Op beide beschikkingen wordt als grondslag een geschat verzamelinkomen voor komend jaar bepaald. Deze zijn niet gelijk aan elkaar.

- De toeslagbeschikking wordt per 2014 ook in de BerichtenBox van MijnOverheid geplaatst. Dit geldt nog niet voor de voorlopige aanslag IH.

1910918 02646

Ik wil een wijziging doorvoeren

2012 t/m 14	Dit kan via MijnToeslagen. Sommige wijzigingen kunnen telefonisch worden doorgegeven. Een papieren wijzigingsformulier kan worden aangevraagd bij de BelTel. Sommige wijzigingen moeten op papier.
	Dit kan voor een voorlopige aanslag via een te downloaden offline easytax applicatie. Sommige wijzigingen kunnen telefonisch worden doorgegeven. Een papieren wijzigingsformulier kan worden aangevraagd bij de BelTel.

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

1910918 02646

Opmerkelijk

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

1910918 02646

Ik ontvang een voorschot en een voorlopige aanslag

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

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

1910918 02646

Verschillen

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

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

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

1910918 02646

Ik moet aangifte inkomstenbelasting doen

2012 t/m 14

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

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

Mogelijkheden:

1910918 02646

Opmerkelijk

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

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

1910918 02646

Ik ontvang een definitieve beschikking TSL en een definitieve aanslag IH

2012 t/m 14

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

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

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

1910918 02646

Opmerkelijk

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

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

1910918 02646

Ik maak bezwaar tegen de definitieve toeslagbeschikking of aanslag

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

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

Mogelijkheden: Een online formulier ontwikkelen.

1910918 02646

Ik ontvang een beslissing op mijn bezwaar tegen de toeslagbeschikking

2012 t/m 14:

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

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

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

1910918 02646

Opmerkelijk

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

1910918 02646

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

2012 t/m 14: Ik ontvang op papier een terugvorderings-beschikking. Hier zit een acceptgiro bij waarmee ik het bedrag in 1 keer moet terugbetalen (verrekenen of termijnbetaling is mogelijk). In 2014 is invoering ETPM voor toeslagen gepland. Dan machtigen in plaats van acceptgiro's.

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

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

1910918 02646

Vraagstukken

Vraagstukken

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

Potentiele nieuwe vraagstukken: beveiliging, klantrelatiemanagement, sluiting balies.

Naar inhoud

DigiD-midden

Actie:
Heroverwegen Q1 2014

Wie
...

Vraagstuk:

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

Overwegingen:

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

Besluit:

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

Afzonderlijke portalen

Actie:
Onderzoek voor Na 2015

Wie
…

Vraagstukken:

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

Overwegingen:

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

Eerder besluit:

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

1910918 02646

Eénmalig doorgeven gegevens

Actie:
Onderzoek éénmalig doorgeven gegevens
Wie
...

Vraagstuk:

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

Overwegingen:

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

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

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

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

Besluit n.t.b.

1910918 02646

Gegevensgericht werken

Actie:
Kleinschalige Verkenning

Wie
…

Vraagstukken:

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

Overwegingen:

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

Besluit:

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

1910918 02646

Mobile Devices en Apps

Acties:
Klantonderzoek
Voorstel beleid Apps

Wie:
…

Vraagstukken:

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

Overwegingen:

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

Voorgesteld besluit:

najaar 2013

1910918 02646

Elektronisch contact

door burgers met BD

Actie:
Mogelijkheden onderzoeken

Wie:
…

Vraagstuk:

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

Overwegingen:

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

Besluit:

1910918 02646

VIA verplicht en maart is aangiftemaand

Actie:
Onderzoek & opstellen beleidslijn
Wie
...

Vraagstukken:

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

Overwegingen:

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

Voorgesteld besluit:

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

No-Touch VIA

Actie:
Uitwerken voorstel voor pilot VIA 'no-touch'
Wie
...

Vraagstukken:

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

Overwegingen:

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

Voorgesteld besluit:

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

Machtigen

Actie:
(1) Onderzoeken behoefte burger
(2) Uitwerken beleid

Wie
…

Vraagstuk:

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

Overwegingen:

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

Besluit:

Z.s.m. op basis van uitgewerkt voorstel

Prioriteitstelling Online Aangifte

Actie:
Beleidsvoorstelui twerken door Online DV

Wie
…

Vraagstuk:

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

Overwegingen:

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

Besluit:

N.t.b. op basis van beleidsmemo

Webcare

Actie:
Beleidsmemo opstellen

Wie
...

Vraagstuk:

- Wil de Belastingdienst social media structureel inzetten als dienstverleningskanaal?

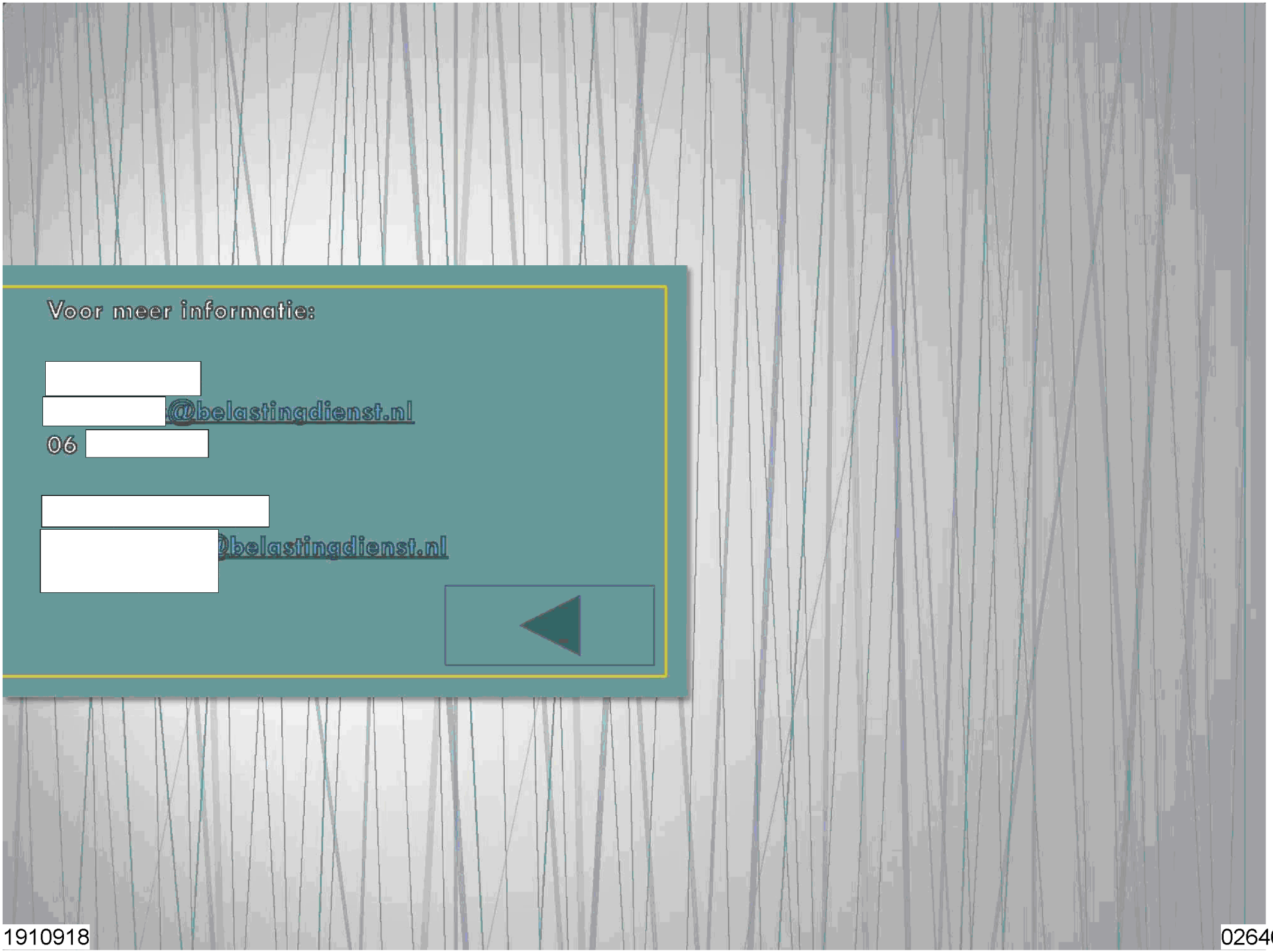
Overwegingen:

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

Besluit:

Gepland Q2 2013 in MT BD o.b.v. beleidsmemo

1910918 02646


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

Ministerie van Financiën

Aan
De leden van het MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
23 april 2013

Auteur

memo

Oplegmemo plan van aanpak quotumregeling

Hierbij ontvangt u het plan van aanpak quotumregeling, zoals op 22 april jl. besproken in het OPF. De leden van het OPF kunnen zich erin vinden en hebben de volgende aanvullingen gedaan:

Met het sociaal akkoord is onduidelijkheid ontstaan over de status van het quotum. Ongeacht de concrete uitwerking van het akkoord, zet de Belastingdienst in op het bieden van werkgelegenheid voor de doelgroep.

Om hier invulling aan te geven is echter meer inzet nodig van dienstonderdelen dan tot nu toe is gepleegd. Het management van dienstonderdelen speelt een cruciale rol in het creëren van draagvlak om dit traject te doen slagen. Hiertoe is het wenselijk om in het denken de omslag te maken van het moeten toewerken naar een doelstelling naar het willen bieden van kansen. Het gaat erom een win-win situatie te creëren voor mens en organisatie.

Voor het slagen van het project is het volgende nodig, naast hetgeen al in het plan van aanpak wordt genoemd:

- een voorstel hoe structureel mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te krijgen binnen de Belastingdienst;
- meer kennis over de doelgroep;
- de inrichting van een begeleidingsstructuur voor de doelgroep;
- inzet op het werven van medewerkers op zowel HBO-plus niveau als functies in de lagere loonschalen.

Een aanvulling op het werving en selectie beleid is gewenst, waardoor het mogelijk wordt voor onderdelen om plekken te oormerken voor de doelgroep. Dit in overleg met COR en GOBD.

Op bovenstaande aanvullingen wordt actie gezet.

Aan de leden van het MT Belastingdienst wordt akkoord gevraagd op het plan van aanpak en de aanvullingen van het OPF.

Ministerie van Financiën

Aan
De leden van het OPF

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]

T 06[redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

Datum
12 april 2013

Auteur
[redacted]

memo

0. Samenvatting

Binnen de Belastingdienst is in de afgelopen periode enige ervaring opgedaan, i.h.k.v. de 1% quotumregeling, met het werven, plaatsen en werken van mensen met een arbeidshandicap. Het aantal mensen met een arbeidshandicap binnen de Belastingdienst is op dit moment ruim 300 (ca. 1% van de formatie). In de komende jaren wil de Belastingdienst dit aantal fors uitbreiden naar 5% van de formatie. Dit quotum van 5% is opgenomen in het Regeerakkoord (inmiddels achterhaald door het Sociaal akkoord) en de Belastingdienst wil hieraan sneller dan de afspraak in het Regeerakkoord aangeeft invulling geven.
De ervaringen binnen de Belastingdienst met de 1% regeling zijn nog beperkt van omvang. De ervaringen beperken zich tot slechts een klein deel van de doelgroep en betrof met name werkervaringsplaatsen. Om succesvol te zijn in het bereiken van de 5% doelstelling - met ook een diversiteit van soorten handicaps, functies en functieniveaus - is een snelle uitbreiding van de pilots (om meer ervaring op te doen) de noodzakelijke eerste stap. Hiervoor is het nodig om een projectorganisatie in te richten die als aanjager fungeert en die de organisatieonderdelen helpt om deze pilots op te starten, succesvol uit te voeren en de ervaringen te delen.
In deze notitie schets ik de contouren van de aanpak om het aantal medewerkers met arbeidshandicap structureel uit te breiden binnen de Belastingdienst. Uitgangspunt is dat zoveel mogelijk aangesloten wordt en gebruik wordt gemaakt van de bestaande infrastructuur binnen de Belastingdienst.

1. Achtergrond

Sinds 1 januari 2011 is rijksbreed de 1% structurele quotumregeling van kracht en is daar ook door de Belastingdienst invulling aan gegeven in de afgelopen periode. In het regeerakkoord Bruggen Slaan van de VVD en PvdA is o.a. opgenomen dat er een quotum van 5 procent komt voor bedrijven voor het in dienst hebben van arbeidsgehandicapten. Het wetsvoorstel Werken naar Vermogen wordt vervangen door een nieuwe Participatiewet in te voeren op 1 januari 2014. In een periode van 6 jaar (2015 – 2021) zal het quotum van 5% gerealiseerd moeten worden.

Inmiddels is er een sociaal akkoord dat de afspraken uit het Regeerakkoord over arbeidsgehandicapten wijzigt, zie hierna.
Contouren sociaal akkoord:
Er komen 35 werkbedrijven waarin vakbonden, gemeenten en werkgevers gaan samenwerken om mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te krijgen, en dan met name de Wajongers en mensen in de sociale werkplaatsen. Dit ter

vervanging van de strikte invoering van een quotum waarbij bedrijven en overheden moesten voldoen aan vijf procent gehandicapten in hun personeelsbestand. Werkgevers hebben nu toegezegd de komende jaren voor de groep banen te creëren, oplopend met tienduizend per jaar in 2020. De verplichte quotering komt wel in de wet, maar wordt pas ingevoerd als de werkgevers niet aan hun beloftes voldoen. Dat wordt bekeken in 2017.

De Belastingdienst wil vooruitlopend op een wettelijke regeling nu al "meters" maken en het percentage arbeidsgehandicapten, dat nu op ongeveer 1% staat, verhogen.
In de afgelopen periode is binnen de Belastingdienst al enige ervaring opgedaan met de werving, plaatsing en laten werken van mensen met een arbeidshandicap. Dit is tot nu toe vooral ingevuld door mensen met een uitkering een werkervaringsplaats aan te bieden binnen de Belastingdienst. Per ultimo 2012 zaten we als Belastingdienst op een aantal van ruim 300 medewerkers uit de doelgroep en voldeed de Belastingdienst daardoor aan de norm van 1%. Dit aantal is echter voornamelijk gerealiseerd doordat er binnen de Belastingdienst mensen al langere tijd werken die aan de criteria voldoen van de 1%-quotumregeling. In de afgelopen periode, waarin de 1% quotumregeling van kracht was, zijn zowel via individuele plaatsingen als door uitgevoerde pilots ongeveer 50 mensen uit de doelgroep (meestal tijdelijk) geplaatst binnen de Belastingdienst.

2. Van 1% naar 5%
De opdracht lijkt simpel voor de Belastingdienst: van 300 naar 1500 medewerkers.
Het OPF heeft de 5% doelstelling omarmd en in mijn gesprekken met de verschillende OPF-leden komt duidelijk naar voren dat iedereen het onderwerp belangrijk vindt. Tegelijkertijd is er ook weerstand binnen de organisatie:
- 'we hebben het al veel te druk met onze reorganisatie'
- 'we kunnen alleen maar de beste mensen gebruiken'
- 'ons werk is niet geschikt voor gehandicapten'
- 'teamleiders zijn hier niet voor uitgerust en kunnen dit er niet bij hebben'
- 'wij hebben geen formatieruimte'
- 'er is geen budget beschikbaar'

etc.

Een van de grootste uitdagingen is om deze weerstand te overwinnen en te laten zien dat mensen met een arbeidshandicap volwaardig binnen onze organisatie kunnen functioneren. Leer de organisatie (mensen) anders te kijken: niet alleen de kosten zien maar ook de baten; niet benadrukken wat iemand niet kan maar de (andere) talenten zien die iemand wél heeft.
Ieder van ons heeft beelden over mensen met een arbeidshandicap gebaseerd op meestal zeer beperkte ervaringen of van horen zeggen. In werkelijkheid gaat het om een zeer diverse groep. Een grote variatie in soorten handicaps, opleidingen en competenties. Het gevolg is dat dit onnodige "drempels" oplevert aan de kant van de organisatie richting de mensen met een arbeidshandicap.
Het gaat om het op elkaar afstemmen van vraag en aanbod in dit deel van de arbeidsmarkt zonder allerlei verstoringen gebaseerd op beelden, onduidelijkheden en veronderstellingen.
Het - zo veel mogelijk - opruimen van deze drempels/verstoringen en het in kaart brengen van vraag en aanbod zie ik als de belangrijkste taken van "het project".

3. Wat gaat het project doen

Het onderhouden van een netwerk met relevante partijen, o.a.:
* UWV
* Reïntegratiebureaus
* BZK (incl. beleid lage loonschalen)
* Belangenorganisaties van mensen met een arbeidshandicap
=>het opbouwen en onderhouden van een netwerk van potentiële medewerkers uit de doelgroep. Bijvoorbeeld door het organiseren van evenementen en bijeenkomsten.
* Hoge scholen, Universiteiten en overige opleidingsinstituten
* Overige Ministeries en bedrijven en organisaties die actief arbeidsgehandicapten werven, plaatsen en in dienst hebben (de goede voorbeelden)
* Employability Center
* Programma Inclusiviteit
* DG/Bel – politieke en bestuurlijke agenda

Duidelijkheid verschaffen over spelregels op arbeidsrechtelijk gebied bij de werving en plaatsing van arbeidsgehandicapten. In samenwerking met het Employability Center het werving- en selectieproces vormgeven.

Aanvragen van een mobiliteitsbonus zal centraal gebeuren.

Inzicht en overzicht verschaffen over vacatures en beschikbare kandidaten.

Een kennisbank met projecten, pilots en good practices onderhouden en ter beschikking stellen aan de organisatie

Opzetten duaal traject: op korte termijn zal vanuit het project het initiatief genomen worden voor het opzetten van een speciaal duaal traject.

De registratie van arbeidsgehandicapten mogelijk maken
In het OPF van januari jongstleden is afgesproken dat [ ] *en* [ ] *zich zouden buigen over de registratieproblematiek van de quotumregeling. Aangezien het op organisatieonderdeelniveau inzichtelijk maken van het aantal personen werkzaam bij het Rijk al jaren een rijksbrede wens is, is deze vraag wederom bij BZK neergelegd.Inmiddels zijn de wensen van het Rijk in deze geïnventariseerd. De opdracht wordt op dit moment geformuleerd en wordt naar verwachting in mei/juni aan P-direkt aangeboden.*

De planning- en controlfunctie inrichten en uitvoeren
Inclusief een periodieke rapportage over de voortgang ten behoeve van het management

Communicatie
Zowel intern als extern het onderwerp onder de aandacht brengen van de relevante doelgroepen. Intern zorgen voor realistische beeldvorming over arbeidsgehandicapte collega's, hun talenten en hun positieve bijdrage aan de organisatie en de resultaten. Naar buiten de boodschap dat de belastingdienst een prettige en stimulerende werkomgeving biedt voor iedereen en dus ook voor mensen met een arbeidshandicap.

Ontwikkelen van een toolkit en/of trainingen voor managers, HR-adviseurs, begeleiders, collega's voor het omgaan met medewerkers met een arbeidshandicap.
NB. Voor de begeleiding, m.n. bij de start, van mensen met een

arbeidshandicap kunnen medewerkers vrijgesteld worden (voor een deel) van hun reguliere taken.

4. Verwachtingen t.a.v. de dienstonderdelen

Elk onderdeel van de belastingdienst zal zich inzetten om het uiteindelijke doel, 5% arbeidsgehandicapten, te bereiken. Er zullen voldoende initiatieven ontwikkeld worden binnen de organisatie en het management voelt zich resultaatverantwoordelijk en draagt dit ook uit. Managers en medewerkers zullen voldoende tijd krijgen om zich te bekwamen in het werken met arbeidsgehandicapten. Vanuit het project zullen hiervoor trainingen worden aangeboden. Een belangrijke randvoorwaarde om te slagen en dus het gewenste resultaat te halen is dat de lijnorganisatie zo snel mogelijk in de "Lead" komt, daarbij voldoende gesteund en gefaciliteerd door "het project". De uit te voeren pilots binnen de onderdelen worden geleid door een manager/medewerker van dit onderdeel. Ieder onderdeel benoemt een aanspreekpunt voor "het project" met voldoende bevoegdheden en doorzettingsvermogen.

5. Fasering

1. tot medio 2013

De huidige fase met een aantal pilots binnen de belastingdienst vanuit de 1% quotumregeling

2. 2013

De projectorganisatie wordt opgebouwd en ingericht.
Binnen alle belastingdienstonderdelen worden pilots uitgevoerd om ervaring op te doen met de inzet van arbeidsgehandicapten. Streven naar zoveel mogelijk diversiteit in opleidingsniveaus en soorten arbeidshandicap.

3. 2014-2018

De projectorganisatie 'staat' en start ook direct met overdracht van kennis naar de staande organisatie.
Dit is de fase van groei naar de structurele doelstelling; 5%?

4. 2019-

De projectorganisatie is overbodig geworden en de staande organisatie en processen zijn ingericht om mensen met een arbeidshandicap binnen de Belastingdienst optimaal te laten functioneren.
De Belastingdienst heeft het gewenste aantal arbeidsgehandicapten in dienst. De organisatie is voor dit aspect, goed werkgeverschap voor mensen met een arbeidshandicap, ingericht en op orde.

6. Bemensing projectorganisatie

Uitgangspunt is een kleine maar slagvaardige (Lean and Mean) projectorganisatie.
De beoogde projectmedewerkers:
- hebben ervaring en/of affiniteit met de doelgroep arbeidsgehandicapten;
- hebben kennis en ervaring op het gebied van HRM, Arbeidsrecht, communicatie, verandermanagement, opleiden, subsidies en stimuleringspremies en/of P&C;
- zijn betrokken bij dit onderwerp en kunnen anderen enthousiasmeren en stimuleren;
- zijn doeners en aanpakkers;
- krijgen voldoende tijd beschikbaar voor dit project (minimaal 2 dagen per week)

Inmiddels heb ik een aantal mensen gesproken die graag een bijdrage willen leveren aan het slagen van dit traject. Ik heb nog aan niemand toezeggingen gedaan omdat niet eerder kan dan na een besluit van het OPF over de aanpak. Voor het daadwerkelijk vormgeven van de projectorganisatie is het nodig dat er

duidelijkheid is over de ambities van de Belastingdienst t.a.v. de inzet van mensen met een arbeidshandicap.

7. Risico's

* slechte ervaringen worden uitvergroot
* onvoldoende inzet vanuit de organisatie
* onvoldoende geschikte kandidaten
* onvoldoende (geschikte) vacatures
* verwachtingen zijn te hoog
* In de komende periode vindt een forse werving plaats bij met name Blauw, maar ook bij andere onderdelen, plaats. De werving binnen de doelgroep arbeidsgehandicapten is hier nog niet in meegenomen. Het is een gemiste kans als bij een werving van deze omvang niet gebeurt.

In het kaderplan Belastingen Werving 'Intensivering en invordering' is overigens wel de volgende tekst opgenomen:

BI-culturaliteit is bij deze werving een uitgangspunt. De Belastingdienst hecht eraan dat het personeelsbestand een goede afspiegeling vormt van de samenleving en evenwichtig is. Te denken valt daarbij aan een goede vertegenwoordiging van vrouwen en arbeids- en jonggehandicapten. In het huidige vacaturebeleid is nog geen aandacht voor de 1% quotumregeling (vanaf 2015 oplopend naar 5%). In het vacaturebeleid (met name bij massale wervingen) moet hieraan apart aandacht worden geschonken. Dit kan op verschillende manieren: kandidaten behorend tot de doelgroep krijgen een voorrangspositie of een vast percentage van de open te stellen vacatures is beschikbaar voor kandidaten uit de doelgroep of bij kandidaten uit deze doelgroep wordt het criterium snel inzetbaar versoepeld zodat zij eerder aan de gestelde functie-eisen voldoen. In een voorstel van DG Bel voor het OPF van …. zal dit aspect nader worden uitgewerkt.Voor arbeids- en jonggehandicapten geldt bij deze werving vooruitlopend op dit nieuwe beleid een doelstelling van vijf procent, voor de functies waar dit passend is. Die functies worden in beeld gebracht door de Directies. Bij de werving zal hierover specifiek worden gecommuniceerd.

Ministerie van Financiën

Aan
De leden van het MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
23 april 2013

Auteur

memo

Management traineeship

Het Dagelijks Bestuur Belastingdienst heeft op 11 februari 2013 informeel aangegeven erin geïnteresseerd te zijn om opnieuw een management traineeship te starten.

In 2012 is door de dienstleiding met de COR afgesproken dat afstemming zou worden gezocht voordat weer met een dergelijk traject zou worden begonnen. Dit is in de vergadering van 18 april jl. gebeurd. De COR is akkoord onder de voorwaarde dat er niet alleen externe instroom plaatsvindt maar ook interne doorstroom.

Bijgesloten het memo dat aan de COR is voorgelegd.

Aan het MT Belastingdienst wordt gevraagd in te stemmen met het opstarten van een aanbestedingsprocedure voor een management traineeship voor een groep van zo'n 10 personen.

1910918 02646

Ministerie van Financiën

Aan
De leden van de COR

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
3 april 2013

Auteur

memo

Management Traineeship

Inleiding

De Belastingdienst heeft een historie van het jaarlijks aanbieden van een management traineeship als één van de manieren om management potentieel te genereren. De geselecteerde kandidaten starten in de rol van tactisch-operationeel leidinggevenden (M2) die het in zich hebben om door te groeien naar het eerst volgende managementniveau binnen de Belastingdienst. In 2012 is in overleg met de COR een pas op de plaats gemaakt en is er geen traineeship gestart in verband met taakstellingen en de overbezetting. De (financiële) situatie is sinds die tijd veranderd, wat tot andere afwegingen leidt.

Het Dagelijks Bestuur Belastingdienst heeft informeel aangegeven erin geïnteresseerd te zijn om opnieuw een management traineeship te starten. Redenen zijn dat de ervaringen met het management traineeship in het verleden positief waren. Daarnaast past het aanbieden hiervan binnen de arbeidmarktstrategie van de Belastingdienst om instroom te genereren vanuit een Belastingdienst-breed perspectief en de wens om zich stevig te positioneren op de arbeidsmarkt.

Met de COR is in 2012 afgesproken dat afstemming zou worden gezocht voordat weer met een dergelijk traject zou worden begonnen. Dit memo is bedoeld als input voor het gesprek hierover tijdens de vergadering van 18 april aanstaande. Na overleg met de COR volgt een memo aan het MT Belastingdienst.

Huidige populatie

Op dit moment heeft de Belastingdienst een tactisch-operationele managementlaag (M2) van meer dan 1200 personen en een strategische managementlaag (M1) van ongeveer 150 personen.

De huidige populatie managers op tactisch-operationeel en strategisch niveau lijkt op elkaar en wordt als volgt gekenmerkt:

- -Een kwart van de populatie bestaat uit vrouwen;
- -Mannen vooral in de leeftijdscategorie tussen 45-65 jaar en vrouwen vooral in de leeftijdscategorie tussen 35-54 jaar;
- -Slechts 6,6% van alle medewerker bij de Belastingdienst heeft een niet-westerse achtergrond.

Ontwikkeling managementpotentieel

Naast het binnenhalen van management potentieel van buiten, zet de Belastingdienst ook in op het ontwikkelen van eigen medewerkers naar

1910918 02646

managementniveau. De manier waarop dit gebeurt is hieronder kort samengevat voor het strategisch en het tactisch-operationeel niveau.

Strategisch niveau:
Al jarenlang wordt het strategisch ontwikkelprogramma binnen de Belastingdienst aangeboden. Dit programma is in 2012 herijkt met de Notitie 'Strategisch Ontwikkelprogramma'. Het programma voldoet aan de behoefte van de organisatie om talentvolle medewerkers richting strategisch niveau te ontwikkelen. De onderdelen dragen medewerkers voor die hiervoor in aanmerking komen. Wanneer medewerkers zelf de ambitie hebben om deel te nemen aan dit traject, kunnen zij dit kenbaar maken bij hun management. Het management beslist wie wordt voorgedragen.

Daarnaast wordt al jaren gewerkt met het Kompas ontwikkelassessment van GITP. Elke nieuwe manager wordt ongeveer een jaar na benoeming uitgenodigd hieraan deel te nemen. Ook managers waarvan de laatste deelname aan een ontwikkelassessment meer dan vijf jaar geleden was participeren hierin.

Per jaar neemt een groep van zo'n 30 mensen deel aan het strategisch ontwikkelprogramma. Het betreft een maatwerk programma dat voor elke individuele deelnemer wordt aangepast op individuele ontwikkelwensen en -doelen. De duur van het programma wordt per deelnemer bepaald, afhankelijk van wat de persoon nodig heeft om naar het strategische niveau te groeien. Overigens biedt deelname aan dit programma geen garantie op een baan op het gewenste niveau. Bij elke vacature vindt een reguliere selectieprocedure plaats, waarbij ook mensen die het programma niet hebben doorlopen mogen solliciteren. 70 à 80% van de mensen die deelnemen aan het programma komt op een managementpositie terecht. Aan het strategisch ontwikkelprogramma nemen op dit moment 10 mannen en 15 vrouwen deel. De leeftijdopbouw ziet er als volgt uit: 6 tussen de 30-40 jaar; 14 tussen de 40-50 jaar; 5 tussen de 50-60 jaar.

Tactisch-operationeel niveau:
Er zijn twee manieren om op een functie op tactisch-operationeel niveau te komen:

1) Door direct te solliciteren op een functie die hieraan voldoet;
2) Door eerst een leer-werkplek, project of andere opdracht op tactisch-operationeel managementniveau succesvol te vervullen en vervolgens op een vacature voor een functie op dit niveau te solliciteren. Om hiervoor in aanmerking te komen dienen mensen of op initiatief van hun management te worden voorgedragen of zij geven zelf bij hun management blijk van hun ambitie hiervoor en worden hier vervolgens in gesteund door hun management. Voordat besloten wordt tot plaatsing, dient eerst een onderzoek bij het PAC met goed gevolg te worden afgerond. Beoordeling van de uitslag gebeurt in overleg met het MT dan wel een MD-adviseur.

Beide beschreven groepen nemen deel aan de managementleergang en krijgen toegang tot de leiderschaps-app.

Per jaar starten er 2 à 3 managementleergangen met zo'n 12 personen. Het traject duurt een jaar en start op het moment dat er voldoende aanmeldingen zijn. Het betreft een standaard opleidingstraject dat voor iedereen gelijk is. Naast deze leergang bieden onderdelen ook begeleiding op maat aan deze doelgroep aan. De managementleergang wordt op dit moment herzien. De planning is eind van dit jaar het traject te herijken. Naar schatting doorloopt zo'n 90% het gehele

traject en komt uiteindelijk ook op een functie op tactisch-operationeel niveau terecht. De verhouding man/vrouw is ongeveer 60/40. De leeftijdopbouw is volgens een ruwe schatting van de begeleiders van de leergang als volgt: 15% is jonger dan 30; 50% is tussen de 30-40 jaar; 30% is tussen de 40-50 jaar en 5% is ouder van 50.

In het verleden heeft de Belastingdienst het Mixed Traject 6 jaar lang aangeboden. Doel hiervan was vrouwelijke medewerkers van de Belastingdienst te laten onderzoeken of een leidinggevende functie iets voor hen is.
Per jaar namen 10 à 12 vrouwen deel, waarvan 80% in een managementpositie terecht kwam. In 2011 is afgesproken dat een vervolg op dit traject zou worden opgepakt door de Faculteitsraad van de Academie. Door omstandigheden is dit tot op heden nog niet gebeurd. Binnenkort wordt vanuit een breder perspectief door de faculteitsraad gekeken hoe kwaliteit te herkennen en welke doelgroepen extra aandacht behoeven.

Vervolg
Met de stijgende vraag naar managers, vanwege Intensivering Toezicht en Invordering, wordt naar verwachting over enige tijd de overbezetting opgeheven. Door de inzet die daarnaast wordt gepleegd op mobiliteit op managementniveau zal door uitstroom een vervangingsvraag ontstaan.

De Belastingdienst vindt het belangrijk om eigen medewerkers door te laten stromen naar managementposities en zet hier flink op in. Daarnaast zijn er echter ook redenen om externe instroom op dit niveau te genereren. Naast de genoemde arbeidsmarktvisie speelt het feit dat ook op andere instroomprogramma's wordt ingezet. Het zou mooi zijn dit momentum eveneens te pakken voor instroom op managementniveau.

Alles overziend, inclusief het beperkte aantal deelnemers waaraan wordt gedacht, is de keus om opnieuw met een management traineeship te starten een verantwoorde te noemen.

Het idee is om weer voor een groep van zo'n 10 personen te kiezen met bij voorkeur enige culturele diversiteit vanuit de wens van de Belastingdienst om een afspiegeling te vormen van de samenleving en ten minste 50% vrouw. Hiermee wordt bijgedragen aan de opdracht uit het regeerakkoord dat in 2017 tenminste 30 procent van de Algemene Bestuursdienst (ABD) uit vrouwen moet bestaan.

De ervaringen met ORMIT waren goed. Het contract is echter al twee keer verlengd en daarmee definitief afgerond. Dit betekent dat er een aanbestedingsprocedure gestart dient te worden. Gezien de doorlooptijd van zo'n traject, start dit op zijn vroegst eind van het jaar.

Belastingdienst

Jaarverslag 2012

Vertrouwenspersonen

Belastingdienst

Inhoudsopgave

1. Voorwoord en managementsamenvatting 2
2. Algemene bevindingen en aanbevelingen 3
3. Ongewenste omgangsvormen 4
3.1 Bevindingen Ongewenste omgangsvormen 2012 4
3.2 Analyse meldingen ongewenste omgangsvormen 4
3.3 Analyse klachten ongewenste omgangsvormen 5
3.4 Algemeen ongewenste omgangsvormen. 5
4. Integriteit 6
4.1 Bevindingen Integriteit 2012 6
4.2 Analyse meldingen Integriteit 6
4.3 Conclusies meldingen integriteit: 7
4.4 Algemeen Integriteit 7
5. Stand van zaken organisatie, aantallen, spreiding en professionalisering 8
Toelichting definities: 9
Bijlage 1 Cijfermatige informatie jaarverslag Ongewenste Omgangsvormen 2012 9
Bijlage 2 Cijfermatige informatie jaarverslag integriteit 2012 9

1910918 02646

1. Voorwoord en managementsamenvatting

Hierbij doe ik u het jaarverslag 2012 van de vertrouwenspersonen toekomen. Dit jaarverslag is tot stand gekomen door een samenvoeging van alle regionale verslagen van de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en integriteit van de Belastingdienst. Ook het verslag van de landelijke vertrouwenspersoon integriteit is hierin verwerkt.

De kwalitatieve informatie is tot stand gekomen door medewerking van alle regionale vertrouwenspersonen. Zij hebben een vragenlijst ingevuld, de beantwoording leverde waardevolle aanvullende informatie op.

In dit jaarverslag is geen informatie opgenomen van de vertrouwenspersonen van het kerndepartement, DGBel, de RAD en beide onderdelen van Domeinen. Zij rapporteren gescheiden via hun eigen organisatie.
Wel maken deze vertrouwenspersonen deel uit van de regionale intervisiegroepen van de Belastingdienst en nemen zij deel aan themadagen en andere professionaliseringstrajecten

In 2012 zijn de platforms van de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en de vertrouwenspersonen integriteit opgegaan in een gezamenlijk platform

Bij de Belastingdienst zijn 63 vertrouwenspersonen aangesteld. Hiervan zijn er 12 vertrouwenspersoon integriteit, 25 vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en 26 vertrouwenspersonen vervullen de combifunctie, dus zowel integriteit als ongewenste omgangsvormen.
De integratie naar de combifunctie vordert gestaag, in 2011 waren er 21 vertrouwens-personen actief in de combi-functie, nu 26.
Los hiervan zijn er ook vertrouwenspersonen die de samenvoeging niet ambiëren. Belangrijk is dat zij, zoals afgesproken, niet onder druk worden gezet waardoor kennis en ervaring verloren gaan als de vertrouwenspersoon stopt met zijn werkzaamheden.

Het platform heeft een vervolg gegeven aan de analyse van de huidige bezetting van de vertrouwenspersonen. Echter door de reorganisatie bij Belastingen is onduidelijk hoe deze zich ontwikkeld. Het is de verwachting dat er in 2013 meer duidelijk, is zodat de analyse van de bezetting en spreiding kan worden afgerond.

Februari 2013

Landelijk Platform Vertrouwenspersonen

2. Algemene bevindingen en aanbevelingen

De veranderende organisatie van de Belastingdienst heeft ook impact op de inzet van de vertrouwenspersonen. Enerzijds meldt men dat er een zekere gelatenheid c.q. gewenning, dan wel een afwachtende houding optreedt bij alle veranderingen, dus daardoor mogelijk minder meldingen. Anderzijds blijkt dat er in enkele regio's nog steeds ongenoegen heerst over de communicatie tussen medewerker en manager die veelal niet voldoende is. Ook worden hierover fricties gemeld. Overigens wordt ook gemeld dat daar waar het management snel wisselt, dit soms ook als positief wordt ervaren.
De aanpak van leidinggevenden in het kader van eigen regie en het toch 'strakker' hanteren van regels geven soms (gevoelde) onrechtmatigheden in behandeling.
Medewerkers kiezen dan vaak voor de vertrouwenspersoon als eerste loket met de gedachte niet integer, geïntimideerd of anders onheus behandeld te worden. Hoewel de vertrouwenspersoon hierbij hooguit adviserend als doorverwijzer kan opereren.
Verstoring in de arbeidsrelatie komt vaak voort uit een gebrekkige communicatie van management (vooral M2) naar de medewerkers. Net als vorig jaar wijzen wij er op dat partijen ook kosteloos het gespecialiseerde Coördinatiepunt Conflictmanagement van B/CKC kunnen inschakelen (telefoon 06-[redacted]). Het Coördinatiepunt werkt snel en waar mogelijk proactief. Zeker bij ingewikkelde zaken is dat belangrijk.
Bij 5 mediations op het terrein van werk gerelateerde problematiek zijn vertrouwenspersonen aanwezig geweest ter ondersteuning van medewerkers. Deze ondersteuning werd als positief ervaren. Het management wordt geadviseerd ook bij (dreigende) verstoring van de arbeidsrelatie open te staan voor bemiddeling en mediation.
Bijna alle vertrouwenspersonen geven aan dat ze goed bekend zijn binnen hun organisatie. Dit gebeurt door middel van publicaties op regio-web, maandelijks spreekuur, voorlichting en gesprekken met het management. Wel lijkt een periodieke afstemming met M1 minder vaak voor te komen dan wellicht gewenst is. Ook wordt er niet in alle regio's gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon te betrekken bij bespreking van integriteit c.q. ongewenste omgangsvormen in werkoverleggen.
Ten behoeve van de professionalisering dient de aanwezigheid van de vertrouwenspersonen bij de intervisiebijeenkomsten en professionaliseringsbijeenkomsten een verplicht karakter te hebben.
Er wordt aandacht gevraagd voor de positionering van de vertrouwenspersonen welke werkzaam zijn bij de Belastingen. Zij weten ten gevolg van de reorganisatie (nog) niet wie managementverantwoordelijk is en wat het exacte werkgebied is.

3. Ongewenste omgangsvormen

3.1 Bevindingen Ongewenste omgangsvormen 2012

De samenwerking met de teams A&G verschilt sterk per regio. Er wordt 14 keer gemeld dat er wel af en toe contact is. Daarentegen wordt er 10 keer aangegeven dat er helemaal geen contacten zijn. Ook maakt men bijvoorbeeld alleen gebruik van BMW of een andere interne professional van het team, dit wordt 4 keer gemeld.

In bijlage 1 is het overzicht van de meldingen en klachten in 2012 opgenomen. Ter vergelijking zijn ook de gegevens van 2011 vermeld.

Bij de positie van de aangeklaagde kan een afwijkend getal staan ten opzichte van het aantal meldingen en klachten. Dit heeft te maken met het feit dat een klager in aanraking is geweest met meerdere aanklagers.

3.2 Analyse meldingen ongewenste omgangsvormen

Er is een stijging zichtbaar van het aantal meldingen, van 392 (329 eigen + 63 andere organisatieonderdelen) naar 419 (364 eigen +55 andere organisatieonderdelen)

Meldingen Belastingregio's.

Bij de Belastingregio's is bij 6 kantoren een stijging van het aantal meldingen zichtbaar. Bij 7 een daling en bij het landelijk Kantoor Belastingregio's is het aantal gelijk gebleven.

Meldingen douane

Bij 3 kantoren is een stijging zichtbaar, bij 4 een afname van het aantal meldingen en bij 2 is het gelijk gebleven.

Douane Cargo heeft geen eigen vertrouwenspersoon. Deze wordt waargenomen door de vertrouwenspersonen van Douane Pax en Douane Amsterdam. Hiervan vindt geen aparte registratie plaats.

Meldingen facilitair.

Er zijn 3 organisatieonderdelen waarbij een stijging zichtbaar is. Met name de stijging bij B/CFD is erg fors, een stijging van meer dan 150%. Bij B/CKC is een daling zichtbaar.

Meldingen overig.

Zowel bij de FIOD als de BelastingTelefoon is een sterke daling zichtbaar. Bij Toeslagen daarentegen juist een hele forse stijging van 22 in 2011 naar 62 in 2012.

3.3 Analyse klachten ongewenste omgangsvormen

Er is een daling van het aantal klachten te zien, van 11 (+1 van ander organisatieonderdeel)) naar 4. Het meest opvallend hierbij is de daling van de Douane en de facilitaire organisaties.

Klachten Belastingregio's

Er zijn in totaal 4 klachten ingediend in 2012. Deze hebben plaatsgevonden bij andere regio's dan de 3 klachten in 2011.

Klachten Douane, facilitair en overig.

Er zijn in 2012 geen klachten ingediend.

3.4 Algemeen ongewenste omgangsvormen.

De certificering van de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen verloopt niet soepel. Nog steeds zijn een aantal vertrouwenspersonen niet gecertificeerd door toedoen van de LVV (Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen). In samenspraak met de LVV wordt dit traject geëvalueerd en wordt onderzocht in hoeverre deze certificering, die een kwaliteitskeurmerk voor vertrouwenspersonen beoogd te zijn, kan voldoen aan de verwachtingen.

Op het gebied van ongewenste omgangsvormen zijn meer initiatieven zichtbaar. Bij het Expertisecentrum O&P van het Ministerie van Binnenlandse zaken is nu een loket voor vertrouwenspersonen ingericht. Ook hier worden interdepartementale netwerkdagen georganiseerd. Indien nuttig en noodzakelijk sluiten de vertrouwenspersonen van de Belastingdienst hierbij aan.

4. Integriteit

4.1 Bevindingen Integriteit 2012

Enkele opvallende signalen vanuit de vertrouwenspersonen betreffende integriteit, zijn de zorg voor gebruik van de sociale media, de financiële situatie van medewerkers in crisistijd, onduidelijkheid over het raadplegen en naar 'buiten' brengen van gegevens uit de systemen en de toename van gebruik van bedrijfsmiddelen.
Voor zover bekend zijn er in 2012 slechts twee meldingen geweest waarbij de sociale media een rol speelden. De impact van de sociale media lijkt dus mee te vallen. Toch blijft het belangrijk dat er blijvend aandacht van het management (sturing) moet zijn t.a.v. dit onderwerp en dat er gewerkt moet worden aan de bewustwording van de medewerker op dit gebied.
Douane Eindhoven heeft momenteel geen eigen vertrouwenspersoon Integriteit. Er wordt tijdelijk waargenomen door regionaal omringende vertrouwenspersonen. Hiervan vindt geen aparte registratie plaats.

De dekking van landelijk werkende organisatieonderdelen zoals B/CFD en BelastingTelefoon door slechts een enkele vertrouwenspersoon integriteit lijkt te krap.

4.2 Analyse meldingen Integriteit

4.2.1 Aantal :
Het totaal aantal meldingen is gedaald van 469 in 2011 naar 415 in 2012. De daling in 2012 is iets groter dan de lichte daling die al in 2011 werd geconstateerd ten opzichte van het jaar daarvoor. De daling zit vooral in de categorie van de zuivere integriteitsmeldingen. Vooral bij de Belastingdienst en de Douane zijn er minder meldingen Integriteit, respectievelijk 25 (29%) en 9 (27%) minder. In de categorie Organisatie & personeel zijn er alleen bij de Belastingdienst minder meldingen (16 minder =23%)
Wat de oorzaak is van het afnemen van het aantal meldingen, nu al twee jaar op rij, is onduidelijk. Mogelijk dat er een verschuiving in de registratie is van Integriteit naar Ongewenste Omgangsvormen nu de VP-functie wordt gecombineerd.
4.2.2 Wie:
Het aantal meldingen over de integriteit van de leidinggevende is drastisch afgenomen (55 minder-40%)
Bijna de helft van de meldingen gaat over de eigen integriteit. Dit is een substantiële toename ten opzichte van vorig jaar. In 2011 gingen 169 meldingen over de eigen integriteit van de in totaal 469 meldingen (36%). In 2012 gaan 191 meldingen over de eigen integriteit op een totaal aantal van 415 (46%). Ook het aantal meldingen over een andere medewerker is relatief gezien toegenomen.

4.2.3 Wijze van behandeling:

In de categorie 'gesprek derden' is de sterkste daling te zien. Dit kan samenhangen met de daling in het aantal meldingen over de integriteit van de leidinggevende. Bij meldingen over de eigen integriteit of de integriteit van een andere medewerker probeert de vertrouwenspersoon meestal om de melder zelf contact op te laten nemen met zijn leidinggevende, die de behandeling vervolgens overneemt. Als de melding over de leidinggevende gaat, is deze benadering lastiger. De vertrouwenspersoon zal in deze situaties eerder gesprekken met derden, de betrokken leidinggevende of een andere/hogere leidinggevende aangaan.

Ook doorverwijzing heeft minder vaak plaatsgevonden, waarschijnlijk een effect van de combi functie die bij de vertrouwenspersonen steeds meer voorkomt.

4.2.5 Wijze van afdoen:

Opvallend is dat vertrouwenspersonen minder meldingen hebben aangekaart bij het management. In 2012 is 17 % gekwalificeerd in deze categorie, in 2011 was dit 24%. Dit kan eveneens samenhangen met de daling in het aantal meldingen over de integriteit van de leidinggevende, zie hiervoor 'Wijze van behandeling'

4.3 Conclusies meldingen integriteit:

1. In 2012 is het aantal meldingen Integriteit opnieuw gedaald. Dit betreft uitsluitend de meldingen die verband houden met de integriteit van de leidinggevende. Wat de achtergrond hiervan is blijft onduidelijk.
2. Vertrouwenspersonen hebben minder gesprekken met derden gevoerd en hebben minder aangekaart bij het management. Zeer waarschijnlijk houdt dit verband met de afname van meldingen over de integriteit van de leidinggevende.
3. Meldingen worden meestal snel afgehandeld. Dit vinden wij een gunstige ontwikkeling, omdat daarmee verdere escalatie of nadelige bijeffecten worden voorkomen.

4.4 Algemeen Integriteit

Het onderwerp Integriteit komt weer meer in de belangstelling te staan. In 2012 zijn voor de diverse dienstonderdelen integriteitscoördinatoren aangesteld en is een begin gemaakt met het ontwikkelen van een registratiesysteem voor integriteits-incidenten. Tevens is er een Kennisgroep Integriteit van start gegaan in het kader van de revitalisering Integriteit bij de Belastingdienst. Hierin heeft onder meer de landelijke vertrouwenspersoon zitting.

5. Stand van zaken organisatie, aantallen, spreiding en professionalisering

In 2012 zijn de platforms van de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en de vertrouwenspersonen integriteit opgegaan in een gezamenlijk platform. De integratie van beide platforms is goed verlopen, er is een nieuwe taakverdeling afgesproken. De regionale intervisiegroepen zijn opnieuw ingedeeld, ook het kerndepartement en DGBel. maken hier deel van uit. Het meest belangrijk bij de intervisiegroepen is dat de vertrouwenspersoon zich thuis voelt in de intervisiegroep en deze als een veilige omgeving ervaart. Iedere vertrouwenspersoon kan als dat niet het geval is, kiezen voor een andere intervisiegroep. De intervisiebegeleiders zijn verder geprofessionaliseerd met hulp van B/CKC, de methodische aanpak is gevolgd.
Er is een gezamenlijk teamroom voor de vertrouwenspersonen ingericht waarbij er geen scheiding is tussen de aandachtsgebieden integriteit en ongewenste omgangsvormen.
De combifunctie zoals die ingevoerd wordt voor de vertrouwenspersonen van de Belastingdienst, geldt ook voor de landelijke vertrouwenspersoon. Deze gaat ook de opleiding voor vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen volgen. Zoveel mogelijk en indien wenselijk, stemt hij bij een melding af met de regionale vertrouwenspersoon.
In september 2012 is de opzet van de intervisiegroepen geëvalueerd, er is kritisch gekeken naar de groepsgrootte, gesignaleerde knelpunten zijn besproken. De aanwezigheid van de vertrouwenspersonen bij de intervisiebijeenkomsten en professionaliseringsbijeenkomsten wordt gemonitord.

Op 26 april 2012 heeft de themadag voor de vertrouwenspersonen plaatsgevonden. [redacted]–CHRO Belastingdienst, verzorgde de opening en heeft het jaarverslag in ontvangst genomen. Zij heeft vooral stilgestaan bij de impact van sociale media. Hiermee komen de medewerkers van de Belastingdienst, en dus ook de vertrouwenspersonen steeds meer in aanraking. Aan de hand van een ervaringsdeskundige medewerker die geleden heeft onder de impact van sociale media, zijn de vertrouwenspersonen meegenomen in dit traject.
Daarnaast zijn er 5 workshops verzorgd. Er is aandacht besteed aan schuldhulpverlening en wat je als vertrouwenspersoon kunt doen als medewerkers daarmee geconfronteerd worden. Verder is er aandacht besteed aan pesten op het werk, hierbij is met name stilgestaan bij het delen van ervaringen en te leren hoe je als vertrouwenspersoon om kunt gaan met de mogelijkheden en onmogelijkheden. Er is aandacht besteed aan de rollen, taken en verantwoordelijkheden bij Eigen Regie. Ook is de link gelegd naar het gedragsmodel verzuim. In een workshop is aandacht besteed hoe je snel grip kunt krijgen op jezelf en je gesprekspartner en welk gedrag daarbij het beste past. Ook is het GROK-spel aangereikt, hierbij maak je op een ludieke manier kennis met geweldloos communiceren en de toepassing van dit spel in de dagelijkse praktijk.

In 2012 hebben er 8 bijeenkomsten van het platform plaatsgevonden. Medio 2012 heeft [redacted] afscheid genomen. Het platform bestaat nu uit 10 leden:

- [redacted] (Belastingen);
- [redacted] (B/Toeslagen);
- [redacted] (B/Douane Amsterdam);
- [redacted] (Belastingen);
- [redacted] (B/Douane Rotterdam);
- [redacted] (IV-aanbod)
- [redacted] (Belastingen)
- [redacted] (B/Douane Groningen)
- [redacted] (DGBel.)
- [redacted] (B/CFD)

Het voorzitterschap is belegd bij [redacted] van het team Arbeid, Gezondheid en Welzijn van B/CFD en [redacted] van de Douane Groningen. De administratieve ondersteuning is belegd bij [redacted] van het team Arbeid, Gezondheid en Welzijn van B/CFD.

Toelichting definities:

- *Schending geheimhouding naar 'buiten' brengen* gegevens: Buiten de organisatie brengen van gegevens.
- *Wijze van afdoen:*
- *Klankbord:* Gesprek waarin een collega een probleem tegen de vertrouwenspersoon aanhoudt maar daarbij uitdrukkelijk zegt dat de vertrouwenspersoon er niets mee hoeft te doen: hij/zij wil gewoon even van zich afpraten over een kwestie;
- *Adviesgesprek:* Gesprek waarin een collega de vertrouwenspersoon een vraag stelt over een dilemma of integriteitaangelegenheid en de vertrouwenspersoon de collega een concreet advies meegeeft hoe te handelen of de zaak te bekijken;
- *Aangekaart bij management:* Gesprek waarin de vertrouwenspersoon een melding van een integriteitincident krijgt en waarbij de vertrouwenspersoon vervolgacties onderneemt bijvoorbeeld door, al dan niet samen met de melder, naar de lijnmanager te gaan.

Bijlage 1 Cijfermatige informatie jaarverslag Ongewenste Omgangsvormen 2012

Bijlage 2 Cijfermatige informatie jaarverslag integriteit 2012

De in de bijlagen vermelde cijfers geven een beeld van de totalen.
De per organisatieonderdeel gespecificeerde cijfers kunnen worden opgevraagd bij het Landelijk Platform Vertrouwenspersonen of bij de eigen regiovertrouwenspersoon.

Belastingdienst onderdeel	Belastingregio's Totaal						Douane Totaal						Fac. Diensten Totaal					
	meldingen eigen eenheid		meldingen ander Bel. Onderdeel	klachten eigen eenheid		klachten ander Bel. Onderdeel	meldingen eigen eenheid		meldingen ander Bel. Onderdeel	klachten eigen eenheid		klachten ander Bel. Onderdeel	meldingen eigen eenheid		meldingen ander Bel. Onderdeel	klachten eigen eenheid		klachten ander Bel. Onderdeel
	2011	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2012
Meldingen en klachten																		
Ongewenste omgangsvormen (niet zijnde sexuele intimidatie) op grond van:																		
- ras	2	2	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
- seksuele geaardheid	3	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- levensovertuiging	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- pesten, treiteren	50	56	2	1	0	0	36	37	14	2	0	0	12	26	4	0	0	0
- agressie en geweld	8	6	0	0	1	0	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
- discriminatie	6	9	1	0	0	0	11	15	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0
- intimidatie	56	53	0	1	0	0	22	25	16	0	0	0	16	18	6	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seksuele intimidatie zijnde :	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- seksueel getinte opmerkingen	4	2	0	0	2	0	3	5	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0
- opdringerig gedrag	8	6	1	1	0	0	9	3	0	2	0	0	1	3	1	0	0	0
- uitnodigen tot seksueel contact	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
- plegen van seksuele handelingen onder dwang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- aanranding	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
- verkrachting	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- verbale vormen (bv seksuele dreigementen)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
- stalking	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- non verbale vormen (bv hinderlijke blikken, pin-ups op de werkplek)	2	1	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	**141**	**137**	**4**	**3**	**4**	**0**	**94**	**100**	**40**	**6**	**0**	**0**	**33**	**50**	**11**	**2**	**0**	**0**
Postitie van de aangeklaagde																		
Direct leidinggevende	44	63	0	1	2	0	35	32	19	1	0	0	16	27	7	0	0	0
Indirect leidinggevende	11	8	0	0	0	0	10	8	6	0	0	0	9	6	1	0	0	0
Collega (s) zelfde team	47	51	4	2	0	0	25	41	13	4	0	0	10	9	2	2	0	0
Collega (s) ander team of unit/ afdeling	30	12	0	1	1	0	26	32	8	1	0	0	0	4	0	0	0	0
Inhuur / uitzendkrachten	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
collega (s) bij ander belastingdienst onderdeel	4	2	0	0	0	0	4	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Derden, niet bij de Belastingdienst werkzaam	4	3	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
Totaal	**142**	**140**	**4**	**4**	**3**	**0**	**103**	**117**	**49**	**6**	**0**	**0**	**37**	**47**	**11**	**2**	**0**	**0**
Afhandeling van meldingen en klachten																		
Telefonisch advies aan klager/klaagster	28	17	1	1	0	0	33	18	23	3	0	0	5	2	0	0	0	0
Advies aan klager/klaagster bij afspraak	110	111	4	3	3	0	54	68	23	4	0	0	29	37	8	2	0	0
Contact met aangeklaagde (zonder klager/klaagster)	11	1	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0
Contact met aangeklaagde (met klager/klaagster)	12	9	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0
Contact met direct leidinggevende (zonder klager/klaagster)	8	10	0	0	0	0	7	11	5	3	0	0	3	4	1	0	0	0
Contact met direct leidinggevende (met klager/klaagster)	8	29	4	0	0	0	6	6	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0
Contact met indirect leidinggevende (zonder klager/klaagster)	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contact met indirect leidinggevende (met klager/klaagster)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contact met BMW 'er (zonder klager/klaagster)	11	8	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Contact met BMW er (met klager/klaagster)	1	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Contact met P&O-er (zonder klager/klaagster)	4	6	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contact met P&O-er (met klager/klaagster)	6	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contact met directeur/voorzitter/ Manager P/HR M1(zonder melder/klager)	2	9	0	0	2	0	1	2	3	3	0	0	2	0	0	0	0	0
Contact met directeur/voorzitter/Manager P/HR M1 (met melder/klager)	4	3	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Contact met regiodirecteur / plv regiodirecteur (zonder melder/klager)	1	7	0	3	0	0	2	2	0	4	0	0	1	1	0	0	0	0
Contact met regiodirecteur / plv regiodirecteur (met melder/klager)	1	5	0	0	0	0	5	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Procedure via interne Klachtencommissie	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Procedure via externe Klachtencommissie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Aangifte bij Politie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Totaal	**210**	**219**	**10**	**8**	**7**	**0**	**116**	**124**	**61**	**23**	**0**	**0**	**50**	**54**	**9**	**4**	**0**	**0**
Situatie van de melders/meldsters/klaagsters/klagers na interventie																		
Ziek, minder dan 2 maanden	7	9	0	0	0	0	13	19	2	1	0	0	0	8	1	0	0	0
Ziek, meer dan 2 maanden	4	2	0	0	0	0	6	4	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0
Arbeidsrelatie of - omstandigheden verslechterd	13	12	0	0	0	0	9	10	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0
Andere werkplek binnen de eigen eenheid	9	14	0	0	0	0	7	7	1	0	0	0	2	7	1	0	0	0
Andere werkplek binnen andere eenheid	0	2	0	0	0	0	4	5	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
In functie gebleven	105	94	3	3	2	0	44	47	6	2	0	0	27	28	8	2	0	0
Andere functie gekregen	7	16	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0
Ontslag genomen	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbeidscontract niet verlengd	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anders (met toelichting in bijlage)	2	4	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	**148**	**155**	**4**	**3**	**3**	**0**	**87**	**94**	**16**	**4**	**0**	**0**	**33**	**50**	**11**	**2**	**0**	**0**

Overig Totaal						TOTAAL					
meldingen eigen eenheid		meldingen ander Bel. Onderdeel	klachten eigen eenheid		klachten ander Bel. Onderdeel	meldingen eigen eenheid		meldingen ander Bel. Onderdeel	klachten eigen eenheid		klachten ander Bel. Onderdeel
2011	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2012
0	0	0	0	0	0	3	3	2	0	1	0
0	0	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
25	28	0	0	0	0	123	147	20	3	0	0
3	0	0	0	0	0	17	9	0	0	1	0
2	1	0	0	0	0	19	25	5	1	0	0
23	43	0	0	0	0	117	139	22	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	0	0	0	0	9	11	2	0	2	0
2	1	0	0	0	0	20	13	2	3	0	0
0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0
2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0	8	7	0	2	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61	**77**	**0**	**0**	**0**	**0**	**329**	**364**	**55**	**11**	**4**	**0**
25	5	0	0	0	0	120	127	26	2	2	0
2	0	0	0	0	0	32	22	7	0	0	0
25	14	0	0	0	0	107	115	19	8	0	0
5	25	0	0	0	0	61	73	8	2	1	0
0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
0	31	0	0	0	0	8	36	4	0	0	0
1	0	0	0	0	0	10	5	0	0	0	0
58	**75**	**0**	**0**	**0**	**0**	**340**	**379**	**64**	**12**	**3**	**0**
16	6	0	0	0	0	82	43	24	4	0	0
46	78	0	0	0	0	239	294	35	9	3	0
3	11	0	0	0	0	20	18	0	0	0	0
1	11	0	0	0	0	19	23	0	0	0	0
6	6	0	0	0	0	24	31	6	3	0	0
5	5	0	0	0	0	21	43	4	0	0	0
2	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	17	13	1	0	0	0
2	1	0	0	0	0	3	7	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	5	6	2	0	0	0
0	0	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0
9	5	0	0	0	0	14	16	3	3	2	0
3	2	0	0	0	0	7	6	3	1	1	0
1	2	0	0	0	0	5	12	0	7	0	0
1	0	0	0	0	0	7	8	2	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
99	**128**	**0**	**0**	**0**	**0**	**475**	**525**	**80**	**35**	**7**	**0**
2	0	0	0	0	0	22	36	3	1	0	0
0	0	0	0	0	0	11	7	2	1	0	0
0	0	0	0	0	0	24	23	2	0	0	0
1	1	0	0	0	0	19	29	2	0	0	0
2	0	0	0	0	0	7	8	1	0	0	0
38	72	0	0	0	0	214	241	17	7	2	0
16	3	0	0	0	0	25	24	3	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0
1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	3	5	0	0	1	0
60	**76**	**0**	**0**	**0**	**0**	**328**	**375**	**31**	**9**	**3**	**0**

Cijfermatige Informatie (tabel) Totaal 2012

Totaal 2012	Facilitair	Belastingdienst Regio's	Douane regio's	Landelijke VPI	TOTAAL 2012	TOTAAL 2011	Verschil
Integriteit							
schending geheimhouding	0						
- raadplegen systemen	1	5	2	1	**9**	12	**-3**
- naar"buiten" brengen gegevens	4	3	1		**8**	13	**-5**
aannemen geschenken	0	0					
-materieel	1	2	0	4	**7**	6	**1**
-diensten	0	3	1		**4**	1	**3**
nevenwerkzaamheden	0	0					
-vrijwillig	1	4	0	7	**12**	10	**2**
-commercieël	1	6	2	6	**15**	18	**-3**
fiscale integriteit	0	0					
- eigen belang	5	21	1	1	**28**	28	**0**
- belang derden	1	7	2	1	**11**	16	**-5**
beleggingstransacties & insiderregeling	0	0		40	**40**	43	**-3**
gebruik bedrijfsmiddelen	0	0					
-materieel	4	3	3	0	**10**	10	**0**
-faciliteiten	2	1	0	0	**3**	9	**-6**
-"SAP"-gerelateerd	1	1	5	16	**23**	23	**0**
misdrijven	0	1	0	0	**1**	5	**-4**
overig	9	4	7	0	**20**	39	**-19**
Totaal A	**30**	**61**	**24**	**76**	**191**	233	**-42**
Organisatie & personeel							
functioneringsproblemen	9	19	19	24	**71**	57	**14**
arbeidsconflict	13	13	13	27	**66**	53	**13**
onvrede organisatie	11	11	14	19	**55**	65	**-10**
overig	6	11	15	0	**32**	61	**-29**
Totaal B	**39**	**54**	**61**	**70**	**224**	236	**-12**
Totaal A + B	**69**	**115**	**85**	**146**	**415**	469	**-54**
Wie betreft de melding							
eigen integriteit 'melder'	12	51	29	99	**191**	169	**22**
integriteit leidinggevende	26	16	16	23	**81**	136	**-55**
integriteit andere medew.	24	38	33	28	**123**	107	**16**
medewerker andere regio	2	4	13		**19**	14	**5**
Afgehandelde meldingen							
< 1 maand	51	87	70	102	**310**	320	**-10**
1 - 3 maanden	8	16	7	44	**75**	116	**-41**
> 3 maanden	5	7	6	4	**22**	26	**-4**
Wijze van behandeling							
telefonisch gesprek melder	18	13	4	131	**166**	190	**-24**
mondeling gesprek melder	48	111	73	98	**330**	337	**-7**
gesprek derden	1	21	4	24	**50**	86	**-36**
doorverwijzing	5	6	8	0	**19**	35	**-16**
overig	2	5	3		**10**	7	**3**
Wijze van afdoen							
geen (bv. klankbord)	23	39	36	67	**165**	138	**27**
adviesgesprek	39	59	42	69	**209**	225	**-16**
aangekaart bij management	8	23	9	36	**76**	118	**-42**
melding ambtsmisdrijf	0	0	0	0	**0**		**0**

Van: [redacted] (UITVOERINGSBELEID)
Aan: [redacted] (UITVOERINGSBELEID); [redacted] (UITVOERINGSBELEID)
Onderwerp: organogram. agendapunt MT BD
Datum: dinsdag 16 april 2013 12:01:24
Bijlagen: organogram_extern_2c 15 april 2013.jpg

Bijgaand - voor akkoord - het nieuwe organogram voor *extern* gebruik.

Toelichting:
De Belastingdienst is weergegeven als een stad of straat. Met de dienstonderdelen als huizen. In de huisstijlkleuren, waarbij CA – alleen in dit organogram - wel een 'eigen' kleur mocht hebben. De onderdelen in het primaire proces zijn groter of kleiner naarmate hun personele omvang (maar niet echt naar rato).
Alle 'huizen' hebben ramen, die dus op de buitenwereld uitkijken. Belastingen, Douane, Toeslagen, B/CA en de BelTel hebben ook deuren naar de buitenwereld toe. Deze onderdelen hebben ook daken en zijn wat groter dan de facilitaire onderdelen.

Aangezien dit het organogram voor extern gebruik is (ook voor op de site) is het een betrekkelijk overzichtelijk plaatje geworden. Details zijn minder relevant en maken het overzicht nodeloos gecompliceerd.

Voor intern komt er nog een ander organogram, dat meer details geeft, zoals directies binnen de dienstonderdelen, de namen van de directeuren, het DB etc. Er wordt werk gemaakt van het doorklikken per onderdeel, zodat daar meer details te zien zijn. We denken ook aan fotootjes van de directeuren/MT-leden.

Het organogram voor intern gebruik komt langs, zodra het klaar is.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst / Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7 |2511 CW Den Haag |
Kamer BKV2.52
Postbus 20201, 2500 EE Den Haag

T (070 [redacted]
M 06 – [redacted]
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl
Op vrijdag vrij

Belastingdienst

