

Derde halfjaarsrapportage
Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst

November 2008

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	pag. 3
2.	Uitvoering	pag. 4
2.1	Huidige Toeslagen	pag. 4
2.2	Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie	pag. 14
2.3	Sturing op de ICT-uitvoering	pag. 20
3.	Ontwerp	pag. 23
3.1	Nieuwe Toeslagenproces	pag. 23
3.2	Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie	pag. 28
3.3	Vereenvoudiging wetgeving	pag. 37
4.	Organisatie Belastingdienst	pag. 39

1. Inleiding

De halfjaarsrapportage wordt opgehangen aan vijf luiken. Voor de volledigheid worden deze hierna nogmaals gemeld:

- het eerste luik bevat de activiteiten in het kader van Toeslagen en SUB/Walvis;
- het tweede luik beschrijft de vereenvoudigingsoperatie binnen de huidige organisatie van de Belastingdienst; de destijds in het plan van aanpak (brief van 8 juni 2007) opgenomen verbetermaatregelen zijn nagenoeg geheel gerealiseerd; in het kader van verdere verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven zijn nieuwe acties geïnitieerd; over de planning en realisatie zal bij dit tweede luik worden gerapporteerd;
- het derde luik beschrijft de vereenvoudigingsoperatie voor de toekomstige organisatie van de Belastingdienst. Dit luik kent twee fasen. In fase 1 worden de basisvoorzieningen gerealiseerd. Fase 2 realiseert de fundamentele wijziging in de procesinrichting van de Belastingdienst;
- het vierde luik bevat de vereenvoudigingsoperatie wetgeving;
- het vijfde luik bevat de sturing op de ICT-organisatie van de Belastingdienst.

Binnen het geheel van de Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst gaat het zowel om activiteiten die direct betrekking hebben op de huidige uitvoering als om activiteiten die meer een ontwerp karakter hebben. Deze rapportage gaat in op beide activiteiten. Over de financiële gevolgen van de luiken wordt verantwoording afgelegd via de gebruikelijke cyclus (begroting en beheersverslag). De kosten van de vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie (programma Complexiteitsreductie, paragraaf 3.2) worden gefinancierd vanuit een specifiek doelbudget. Daarom is er voor gekozen om de kosten in deze voortgangsrapportage inzichtelijk te maken. De Belastingdienst stelt vanuit het oogpunt van beheersing alleen budgetten per jaar beschikbaar. De budgetten voor 2009 worden pas vrijgegeven nadat de plannen herijkt en getoetst zijn.

Overeenkomstig de toezegging in de brief van 5 november 2008, nr. DGB2008/5881U, wordt in deze rapportage ook het meest actuele inzicht gegeven in de kosten van het nieuwe Toeslagensysteem.

2. Uitvoering

2.1 Huidige Toeslagen

Deze rapportage richt zich op de periode van 1 mei 2008 tot en met 31 oktober 2008, tenzij anders is aangegeven.

Stand van zaken productie algemeen

In deze verslagperiode heeft de reguliere verwerking van aanvragen en mutaties huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindertoeslag voor zowel berekeningsjaar 2007 alsook voor berekeningsjaar 2008 plaatsgevonden. Dit leidt ertoe dat maandelijks ca. 8 miljoen uitbetalingen voor toeslagen hebben plaatsgevonden. Daarnaast is het proces definitief toekennen voor het berekeningsjaar 2006 afgerond en zijn voor het berekeningsjaar 2007 4,84 miljoen toeslagen definitief toegekend voor de huur- en zorgtoeslag.

Ten aanzien van het definitief toekennen van de kinderopvangtoeslag speelt het volgende. Bij de start van het proces definitief toekennen voor de kinderopvangtoeslag 2007 is bij een representatieve steekproef gebleken dat de urenopgave van de ouders in meer dan 50% van de gevallen afwijkt van de urenopgave van de kinderopvanginstellingen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat ouders nauwelijks wijzigingen insturen. Hieruit is geconcludeerd dat het definitief toekennen voor berekeningsjaar 2007 een andere aanpak vereist. In november 2008 is aan ouders gevraagd de jaargegevens van de kinderopvanginstellingen/gastouderbureaus over 2007 op te sturen. Het proces zal naar verwachting in het eerste halfjaar van 2009 worden afgerond.

De stand van zaken voor wat betreft de productie van de afzonderlijke toeslagen treft u hieronder aan. Dit betreft niet de maandelijkse uitbetaling van de toeslagen, maar de verwerking van door de burger ingezonden berichten (de zogenoemde eerste aanvragen en mutaties).

Stand van zaken productie huur- en zorgtoeslag

In totaal zijn er in deze verslagperiode 2.334.900 berichten huur en zorg verwerkt. In onderstaande tabel staan de aantallen eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd.

Aantal verwerkte berichten	Toeslagjaar 2007 Ontvangen in de huidige verslagperiode	Toeslagjaar 2008 Ontvangen in de huidige verslagperiode	Periode Jan.2007 – apr. 2008	Totaal cumulatief Periode Jan.'07 – okt.'08
<u>Huur</u>				
1 ^e aanvragen	6.000	63.200	355.900	425.100
Mutaties	11.400	1.466.700	1.234.000	2.712.100
<u>Zorg</u>				
1 ^e aanvragen	10.700	133.900	752.100	896.700
Mutaties	94.100	548.900	1.520.800	2.163.800
Totaal	122.200	2.212.700	3.862.800	6.197.700

Er is sprake van een werkvoorraad van ongeveer 29.000 berichten. Dit is een normale werkvoorraad. Ongeveer 13% van deze werkvoorraad heeft de termijn van acht weken overschreden. Het betreft hierbij niet-behandelbare posten doordat er gegevens ontbreken. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om deze gegevens alsnog aan te leveren.

Stand van zaken productie kinderopvangtoeslag

In totaal zijn er in deze verslagperiode 85.800 berichten kinderopvang verwerkt. In onderstaande tabel staan de aantallen eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd.

Aantal verwerkte mutaties	Toeslagjaar 2007 Huidige verslagperiode	Toeslagjaar 2008 huidige verslagperiode	Periode Jan.2007 – –apr. 2008	Totaal cumulatief Periode Jan. '07 – okt.'08
1 ^e aanvragen	1.800	49.300	228.900	280.000
Mutaties	13.900	20.800	672.100	706.800
Totaal	15.700	70.100	901.000	986.800

De werkvoorraad van de berichten kinderopvangtoeslag bedraagt ca. 23.200 berichten, dit betreft ongeveer 3.800 posten toeslagjaar 2007 en ongeveer 19.400 posten toeslagjaar 2008. Er zijn ca. 9.000 posten die de acht weken termijn overschrijden. Het betreft hier posten waarbij aan de burger is gevraagd om ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren.

Stand van zaken productie kindertoeslag

Aantal verwerkte berichten	Toeslagjaar 2008 huidige verslagperiode	Periode Nov.2007 - apr.2008	Totaal cumulatief Periode Nov. '07 – okt.'08
1 ^e aanvragen	14.700	20.200	34.900
Mutaties	24.300	97.800	122.100
Totaal	39.000	118.000	157.000

Deze berichten betreffen de 157.000 door de burger ingediende eerste aanvragen en mutaties. Bijna 35.000 burgers hebben sinds de invoering van de kindertoeslag een aanvraag ingediend. Het grootste deel van deze aanvragen, ca. 70%, is ontvangen via internet. Er is bij de kindertoeslag geen werkvoorraad. Alles wordt binnen de gestelde termijnen verwerkt.

Bezwaarschriften

Toeslagjaar 2006 huur- en zorgtoeslag

Bij het begin van deze verslagperiode bedroeg de voorraad bezwaarschriften tegen de definitieve toekenning over het jaar 2006 van de huur- en zorgtoeslag 10.205 bezwaarschriften. Er zijn in de verslagperiode 26.884 bezwaarschriften ontvangen en 17.887 bezwaarschriften afgedaan. De voorraad is hierdoor gestegen naar 19.202 bezwaarschriften.

Toeslagjaar 2007 huur- en zorgtoeslag

Het proces van het definitief toekennen over 2007 is in de verslagperiode begonnen. Er zijn in de verslagperiode 1.581 bezwaarschriften ontvangen tegen de definitieve toekenning van de huur- en zorgtoeslag over berekeningsjaar 2007. Hiervan zijn 293 bezwaarschriften over berekeningsjaar 2007 afgedaan. De eindvoorraad bedraagt hierdoor 1.288.

Toeslagjaar 2006 kinderopvangtoeslag

Bij het begin van deze verslagperiode bedroeg de voorraad bezwaarschriften tegen de definitieve toekenning kinderopvangtoeslag in totaal 333 bezwaarschriften. Er werden 2880 bezwaarschriften ontvangen en 839 bezwaarschriften afgedaan. De voorraad is hierdoor gestegen naar 2.374 bezwaarschriften

Stand van zaken afdoen bezwaarschriften

De bezwaarschriften die sinds 1 juni 2008 zijn ontvangen, worden AWB-conform afgedaan. Met de indieners van een bezwaar op de definitieve toekenning 2006 wordt in contact getreden met de vraag of het bezwaarlijk is dat de behandeling langer duurt dan zes weken plus vier weken verdagingstermijn. De indieners vinden dit nagenoeg

nooit problematisch; wanneer zij instemmen, wordt vanuit de Belastingdienst een bevestigingsbrief verzonden.

De verzending van de definitieve beschikkingen 2007 op de huur- en zorgtoeslag is sterk geconcentreerd geweest in het vierde kwartaal 2008. Momenteel komen hier nog relatief weinig bezwaarschriften op binnen. Deze bezwaar-werkstroom wordt AWB-conform verwerkt. Dit laat zich verklaren omdat de nu verzonden definitieve toekenningen relatief eenvoudig en eenduidig zijn vast te stellen. Dit zal niet het geval zijn bij de overige toeslagen, waarbij er onder andere sprake is van toezicht. De ervaring met het definitief toekennen van het toeslagjaar 2006 laat zien dat de laatste groep toeslagen die vastgesteld moeten worden meer bezwaarschriften oproept.

BelastingTelefoon

In de maanden mei tot en met oktober is 1,8 mln. keer telefonisch contact gezocht met Belastingdienst/Toeslagen. Hiervan zijn een kleine 1,7 mln. gesprekken aangenomen. De percentages aangenomen gesprekken specifiek voor Toeslagen over de maanden mei tot en met oktober zijn respectievelijk 89, 94, 96, 99, 100 en 86. De gemiddelde wachttijd is in genoemde periode onder de bandbreedte (80 - 100 sec.) gebleven. Vanaf eind september is gestart met de verzendingen definitief toekenning 2007. De telefonische respons is dusdanig laag dat de telefonische dienstverlening goed kan worden gerealiseerd. Ook hier heeft de Belastingdienst te maken met het feit dat de nu verzonden beschikkingen relatief weinig discussie opleveren. Vanaf half april 2008 zijn inkomenswijzigingen voor de huur- en zorgtoeslag telefonisch aangenomen en verwerkt.

Definitief toekennen 2006

Op 31 oktober 2008 waren in totaal 7,06 miljoen toeslagen huur, zorg en kinderopvang 2006 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 5,55 miljoen definitieve zorgtoeslagen, 1,25 miljoen definitieve huurtoeslagen en ongeveer 0,26 miljoen definitieve kinderopvangtoeslagen.

De definitieve toegekende toeslagen 2006 kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag
Nabetaling	21 %	16 %	39 %
Geen verschil (nihil)	48 %	50 %	22 %
Invordering	31 %	34 %	39 %

Deze tabel is hieronder verder uitgesplitst naar klasse

Klasse	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvangtoeslag
Nabetalingen			
€ 0 - € 100	10 %	4 %	11 %
€ 100 - € 500	10 %	7 %	18 %
€ 500 - € 1000	1 %	3 %	6 %
> € 1000	0 %	2 %	4 %
Nihil	48 %	50 %	22 %
Invorderingen			
€ 0 - € 100	13 %	9 %	11 %
€ 100 - € 500	15 %	11 %	17 %
€ 500 - € 1000	2 %	6 %	6 %
> € 1000	1 %	8 %	5 %

Uit dit overzicht blijkt dat ongeveer 71% (10% nabetalingen, 48% nihil en 13% invordering) van de definitief toegekende zorgtoeslagen tussen de +100 en -100 euro zijn vastgesteld. Voor de huurtoeslag bedraagt dit percentage 63 en voor de kinderopvangtoeslag 44.

In totaal moeten nog 131.000 toeslagen worden vastgesteld, waarvan voor ongeveer 90% nog wordt gewacht op een inkomen. De overige 10% betreft nieuwe aanvragen en toezichtsposten, waarbij er nog een reactie van burgers moet worden ontvangen. Een dergelijke stroom is jaarlijks te verwachten.

Gezien deze stand van zaken wordt het definitief toekennen over 2006 als afgerond beschouwd.

Overzicht terugvorderingen via de centrale betalingsregeling

Bij de behandeling van de Vaststelling van de begrotingsstaten van de begroting Wonen, Wijken en Integratie (XVIII) voor het jaar 2009 is aangegeven dat in deze halfjaarlijkse rapportage een overzicht zal worden opgenomen met daarin de meest actuele stand ten aanzien van het gebruik van de centrale betalingsregeling inzake de huurtoeslag.

Per 1 november 2008 maken ongeveer 83.000 huishoudens gebruik van de centrale betalingsregeling voor de huurtoeslag naar aanleiding van het definitief toekennen over toeslagjaar 2006. Het gemiddelde uitstaande bedrag voor deze groep bedraagt per 1 november 2008 ongeveer € 965. In de volgende halfjaarsrapportage zal ook informatie worden opgenomen naar aanleiding van het definitief toekennen van toeslagjaar 2007.

Definitief toekennen 2007

Op 31 oktober 2008 waren in totaal 4,84 miljoen toeslagen huur, zorg en kinderopvang 2007 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 4,08 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,76 miljoen definitieve toeslagen huur.

Ten aanzien van de kinderopvang loopt er - zoals hiervoor is gemeld - een actie waarbij jaaropgaven bij ouders worden uitgevraagd. Hierdoor is een uitsplitsing voor de kinderopvangtoeslag in onderstaande tabel nog niet mogelijk. De definitieve toegekende huur- en zorgtoeslagen kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag
Nabetaling	19 %	19 %
Geen verschil (nihil)	50 %	53 %
Invordering	31 %	28 %

Deze tabel is hieronder verder uitgesplitst naar klasse

Klasse	Zorgtoeslag	Huurtoeslag
Nabetalingen		
€0 - €100	9 %	7 %
€100 - €500	9 %	7 %
€500 - €1000	1 %	4 %
> €1000	0 %	1 %
Nihil	50 %	53 %
Invorderingen		
€0 - €100	12 %	2 %
€100 - €500	17 %	13 %
€500 - €1000	2 %	6 %
> €1000	0 %	7 %

Uit dit overzicht blijkt dat ongeveer 71% van de definitief toegekende zorgtoeslagen tussen de +100 en -100 euro zijn vastgesteld. Voor de huurtoeslag bedraagt dit percentage 62.

Beleidsinformatie

Ten aanzien van de beleidsinformatie geldt dat – zoals in eerdere rapportages is aangegeven – pas duidelijkheid kan worden gegeven als het proces van definitief toekennen is afgerond. Zoals hiervoor aangegeven is definitief toekennen over 2006 nagenoeg afgerond, zodat de beleidsinformatie over het jaar 2006 binnenkort beschikbaar komt. De beleidsinformatie voor latere jaren komt beschikbaar op het moment dat het definitief toekennen met betrekking tot de latere jaren is afgerond.

Overzicht productieverstoringen

Tijdens de periode van 1 mei 2008 tot en met 7 november 2008 zijn ongeveer 7,9 miljoen beschikkingen verzonden aan toeslaggerechtigden. In deze paragraaf worden de productieverstoringen gemeld die hierbij zijn opgetreden.

d.d. 20 mei 2008

De uiteindelijke eindafrekening van toeslagen aan erven van toeslagontvangers die zijn overleden in de periode vóór oktober 2007 is moeizaam verlopen. Het betreft tegoeden die als gevolg van een blokkering op het rekeningnummer destijds niet konden worden uitgekeerd. Eind juni 2008 zijn de laatste posten afgehandeld.

d.d. 12 juni 2008

In het proces definitief toekennen over berekeningsjaar 2006 blijkt dat het systeem niet goed overweg kan met situaties waarbij in de bezwaarafhandeling sprake is dat de huishoudsamenstelling gewijzigd moet worden (een partner blijkt ten onrechte in het huishouden opgevoerd te zijn). Bij het draaien van een productierun met vernieuwde inkomensgegevens, wordt de – terecht verwijderde - partner weer geautomatiseerd bijgevoegd in de berekening. Uit een query blijkt dat 136 betrokkenen verkeerde beschikkingen hebben ontvangen. Deze betrokkenen zijn telefonisch geïnformeerd en de programmatuur is gecorrigeerd.

d.d. 13 juni 2008

Huurders van twee corporaties ontvangen voor de maanden juni en juli een te laag termijnbedrag huurtoeslag. Het gaat in totaal om ca. 4.300 huurders die hun toeslag laten verrekenen met de huurprijs (geclusterd betalen). De oorzaak hiervan is dat voor deze verhuurders de termijnbedragen van de maanden maart en april via een handmatig traject zijn uitbetaald. Deze betalingen zijn niet goed (nl. dubbel) verwerkt in de financiële administratie, waardoor er ten onrechte is verrekend in juni en juli 2008. Op 3 juli 2008 zijn de herstelacties richting burgers en verhuurders afgerond.

d.d. 17 juni 2008

Bij de definitieve beschikkingen 2006 die tussen 15 en 23 mei 2008 zijn verzonden, is abusievelijk de Wegwijzer definitief berekenen 2007 gevoegd. Het gaat hier om 126.000 beschikkingen.

d.d. 18 juni 2008

In een aantal gevallen zijn aanvullende WW-uitkeringen voor 2006 en 2007 verkeerd aangegeven bij de Belastingdienst. In plaats van uitsluitend de aanvulling op het loon van desbetreffende burgers in de aangifte op te nemen, is in deze gevallen ook het loon

opgenomen. Hierdoor heeft de Belastingdienst dubbel fiscaal loon geregistreerd. Voor 2006 gaat het om 4.471 gevallen, voor 2007 om 3.077. Vanwege overlap in de berekeningsjaren bedraagt de totale populatie ca. 4.700 betrokkenen. Voor toeslagen zullen de nadelige gevolgen voor de burger zich beperken tot het deel van de 4.471 burgers dat in 2006 recht had op een toeslag. Deze burgers zijn – wanneer zij al een Definitieve Toekenning 2006 hebben ontvangen - beschikt op basis van een te hoog inkomen. In september 2008 zijn alle posten gecorrigeerd.

d.d. 18 juni 2008

Op basis van door het College van Zorgverzekeraars aangeleverde verzekerdengegevens was de zorgtoeslag voor ca. 36.000 huishoudens ingetrokken via een stopbeschikking met dagtekening 9 juni 2008.

Uit onderzoek is gebleken dat de kwaliteit van de gebruikte contra-informatie onvoldoende is. Daarom is besloten alle 36.000 stopbeschikkingen ongedaan te maken. Omstreeks 26 juni 2008 hebben de betrokken huishoudens hierover een brief gekregen.

d.d. 1 juli 2008

Op 27 juni 2008 zijn 2400 (voorlopige) beschikkingen 2007 financieel onjuist verwerkt. Het beschikte bedrag voor 2007 is vergeleken met het reeds uitbetaalde bedrag voor toeslagjaar 2008. Voor een goede afrekening moet het beschikte bedrag voor 2007 worden vergeleken met het uitbetaalde bedrag 2007. Op 1 juli 2008 zijn er excuusbrieven verzonden naar betrokkenen.

d.d. 16 juli 2008

Na toezicht zijn kinderopvangtoeslagen 2005 ingetrokken. Evenwel zijn er 130 posten ten onrechte opnieuw beschikt. De betrokken burgers zijn gebeld.

d.d. 21 augustus 2008

Gebleken is dat een partij van 145.000 beschikkingen huurtoeslag 2008 is berekend en verzonden op basis van verouderde gegevens. Dit betreft posten waarbij er zowel door de verhuurder als de huurder geen nieuwe huurprijzen per 1 juli 2008 zijn aangeleverd. De verkeerd berekende posten zijn herberekend aan de hand van de laatst aangeleverde huurgegevens en de huurnormen per 1 juli 2008. De laatste beschikkingen zijn 11 september 2008 verzonden; bij de beschikking is als bijlage een uitleg aan de burger gevoegd.

d.d. 21 augustus 2008

Circa 70 burgers zijn aangeschreven als "erven van", terwijl er geen sprake is van een overlijdenssituatie. De betrokkenen zijn gebeld om excuus aan te bieden en uitleg te geven.

d.d. 28 augustus 2008

In ongeveer 970 gevallen heeft de burger een definitieve beschikking kinderopvangtoeslag ontvangen die onjuiste gegevens weergeeft. De berekening op de beschikking is gebaseerd op een onjuist voorschotbedrag, omdat bij de opmaak van de beschikking de laatste betalingsmutatie niet was meegenomen. De uiteindelijke betaling is wel goed gegaan. In verband met grote diversiteit aan situaties is een algemene informatiebrief niet mogelijk; de toeslagontvangers zijn telefonisch benaderd om uitleg te geven. Met de betalingsronde van eind september 2008 was alles hersteld.

d.d. 29 oktober 2008

Een inhoudingsplichtige heeft voor onderdelen van het loon dubbele loongegevens aangeleverd. Als gevolg hiervan zijn te hoge inkomens gebruikt voor het definitief berekenen van de huur- en zorgtoeslag 2007. Het gaat in totaal om een populatie van ongeveer 31.000 definitief toe te kennen toeslagen 2007. Aangezien de juiste loongegevens nog niet beschikbaar zijn, kan de Belastingdienst geen gerichte informatie geven aan burgers. Burgers van deze inhoudingsplichtige die ons bellen of naar een balie gaan, krijgen uitleg over de situatie en zij hoeven verder niets te doen. Met de betrokken inhoudingsplichtige vindt overleg plaats hoe dit moet worden opgelost.

d.d. 6 november 2008

In een groep van ongeveer 3.500 burgers is het jaarrecht huur-/ zorgtoeslag van personen die in de loop van 2007 zijn overleden bij de definitieve berekening ten onrechte vastgesteld op €0. De betrokkenen ontvangen een excuusbrief en zullen op grond van een wijziging in de programmatuur uiterlijk begin december 2008 een herstelde beschikking ontvangen.

d.d. 7 november 2008

Bij éénpersoons-ouderenshuishoudens met een inkomen boven de € 17.726 wordt bij de definitieve berekening van de huurtoeslag 2007 niet de juiste waarde uit de huurnormtabel toegepast. Dit gaat om een populatie van 3.700 huishoudens. In veruit de meeste gevallen gaat het om afwijkingen van minder dan €20 op jaarbasis. Er kunnen echter ook hogere afwijkingen voorkomen. De berekeningsprogrammatuur is inmiddels aangepast met de juiste huurnormen. De desbetreffende burgers krijgen in december 2008 een nieuwe beschikking. De Belastingtelefoon en de balies zijn geïnformeerd om vragen hierover te kunnen beantwoorden.

Stand van zaken IBO Vereenvoudiging Toeslagen

Zoals aangekondigd in mijn brief aan uw Kamer van 3 september 2008 is in de rapportageperiode het Interdepartementaal Beleidsonderzoek Vereenvoudiging Toeslagen gestart. De eerste vergadering met deelnemers van CPB en de departementen SZW, OCW, VWS, WWI, J&G, FIN en EZ heeft plaatsgevonden. De Werkgroep heeft als taakopdracht meegekregen om voorstellen voor vereenvoudiging te doen die ertoe leiden dat toeslagen voor de burger eenvoudig zijn aan te vragen en voor de Belastingdienst goed uit te voeren. In dit verband is het voor de Belastingdienst vooral van belang dat de toeslagen(regeling) onder meer aan de volgende voorwaarden voldoen:

- toeslag moet eenvoudig beschikbaar zijn en gebaseerd op reeds beschikbare gegevens uit authentieke registraties of op forfaitaire bedragen (zoals standaardpremie zorgtoeslag);
- eenvoudig controleerbare en eenduidige grondslagen, die stabiel en/of goed voorspelbaar zijn;
- massaal verwerkbaar;
- harmonisatie tussen de verschillende Awir-regelingen;
- zo min mogelijk grondslagen;
- zo min mogelijk uitzonderingen.

Gevolgen Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten voor toeslagen

In mijn brief van 5 november 2008 aan uw Kamer is kort gememoreerd dat de implementatie van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) gevolgen kan hebben voor de hoogte van de toeslagen. Deze wet heeft tot gevolg dat in veel gevallen het verzamelinkomen van een burger ten opzichte van eerdere jaren hoger wordt, omdat de aftrekpost voor buitengewone uitgaven lager wordt of vervalt. Aangezien het toetsingsinkomen voor de toeslagen is afgeleid uit het verzamelinkomen van een huishouden, heeft de wijziging tot gevolg dat een toeslag lager moet worden vastgesteld. Inmiddels is het proces van het automatisch continueren van toeslagen in volle gang. Hierbij kon geen rekening worden gehouden met dit wetsvoorstel.

Als er niets wordt gedaan, dan zou dat betekenen dat burgers in 2009 een te hoge toeslag ontvangen, die in 2010 bij het definitief toekennen zou moeten worden terugbetaald. Inschatting is dat het om ongeveer 3 miljoen huishoudens gaat die in meer of mindere mate dan zouden moeten terugbetalen.

Er is een aantal scenario's opgesteld waarmee dit ongewenste effect kan worden gemitigeerd of voorkomen. Deze scenario's worden op dit moment op hun precieze gevolgen voor de burgers getoetst. De Kamer zal over de gekozen aanpak worden geïnformeerd.

2.2 Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie

Het tweede deel van het vierluik van de vereenvoudigingsoperatie betreft de huidige uitvoering door de Belastingdienst. Op een aantal terreinen moeten de prestaties van de Belastingdienst verbeteren. In het plan van aanpak is een aantal maatregelen genoemd om de grootste irritaties bij burgers en bedrijven weg te nemen. Ook de fiscaal intermediairs, werkzaam voor zowel burgers als bedrijven, hebben baat bij deze maatregelen.

2.2.1. Maatregelen voor de burger

1. Burgers niet meer lastig vallen dan nodig is

Door het introduceren van een vooringevulde aangifte (VIA), wordt het burgers gemakkelijker gemaakt om aangifte te doen. De belastingplichtige kan volstaan met het controleren van de vooringevulde gegevens en het aanvullen met de ontbrekende.

In het plan van aanpak werd er nog vanuit gegaan dat de eerste fase van de VIA in het eerste kwartaal van 2008 zou worden gerealiseerd. Zoals al eerder aan uw Kamer gemeld, is de invoering van de VIA verschoven van 2008 naar 2009.

In 2009 zal voor burgers die elektronisch aangifte doen een breed opgezette pilot plaatsvinden. Vanaf 2 maart 2009 komt een speciale versie van het aangifteprogramma beschikbaar waarmee het mogelijk wordt de eigen gegevens op te halen en over te nemen in de aangifte. Het gaat daarbij om de loon- en WOZ-gegevens, de bedragen van de voorlopige aanslag en voorlopige teruggave, en een aantal heffingskortingen.

Huidige status:

- brede pilot in 1e kwartaal 2009.

2. Meer en betere digitale diensten via internet

Om burgers beter te bedienen moet de informatie op de website van de Belastingdienst actueel en goed benaderbaar zijn. In het plan van aanpak zijn als verbeteringen aangekondigd: een goede en snelle zoekfunctie, meer actuele informatie en meer digitale formulieren. De vorige rapportages meldden reeds dat gerealiseerd zijn:

- een verbeterde zoekfunctie,
- een digitale nieuwsvoorziening (Belastingdienst Actueel),
- download van digitale formulieren voor het aanvragen van uitstel aangifte Inkomstenbelasting en het maken van bezwaar,
- verzending via internet van digitale formulieren voor uitstel aangifte Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting.

Het inzenden van bezwaarschriften via internet is per 1 juli 2008 mogelijk gemaakt. Hierbij ondertekenen particulieren met hun DigiD, terwijl dit voor ondernemers verloopt via het persoonlijk domein. Daarmee zijn alle voorziene digitale formulieren gerealiseerd.

Als extra dienstverlening is het vanaf 7 oktober 2008 mogelijk om het aanvraagformulier voor een verklaring arbeidsrelatie (VAR) online op de internetsite van de Belastingdienst in te vullen en digitaal te versturen.

Er wordt nog gekeken naar mogelijkheden om de diensten die beschikbaar zijn en komen voor burgers en bedrijven beschikbaar te stellen aan "derden", waaronder belastingadviseurs. Gedacht wordt aan een systeem waarbij gemachtigden deze diensten kunnen benaderen. Bovendien wordt onderzoek gedaan naar de behoefte van ondernemers, belastingadviseurs en softwareleveranciers, naar andere vormen van digitale dienstverlening.

Huidige status:

- gerealiseerd. Een verdere uitbreiding is in onderzoek.

3. Bereikbaar zijn voor de burger

In de afgelopen jaren was regelmatig sprake van een verminderde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon. Vooral bij de invoering van omvangrijke wetswijzigingen of bij massale campagnes oversteeg het aantal telefonische vragen de beschikbare capaciteit.

In de voorgaande rapportage werd reeds gemeld dat de nieuwe bereikbaarheidsnorm is ingevoerd. Ook was gedurende de HUBA-campagne de Belastingtelefoon vrijdagavond tot 20.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

In het plan van aanpak is voor de Belastingtelefoon een bereikbaarheidsnorm van 80% genoemd als de meest optimale mix van bereikbaarheid en doelmatigheid. De telefonische bereikbaarheid lag de afgelopen maanden vrijwel steeds boven deze norm. Over de maanden april t/m september was de bereikbaarheid: 80, 81, 78, 82, 85 en 90%. Geconcludeerd kan worden dat, over een heel jaar gemeten, een bereikbaarheid van 80% haalbaar is. In drukke maanden is, gelet op de maximale capaciteit die ingezet kan worden, het percentage lager dan het jaargemiddelde. Deze piekmomenten zijn gekoppeld aan de verzending van grote hoeveelheden aangiften, aanslagen en toeslagbeschikkingen.

Huidige status:

- betere bereikbaarheid: gerealiseerd

4. De burger beter van dienst zijn

In het plan van aanpak was vermeld dat een pilot was gestart, waarbij de burger via de Belastingtelefoon enkele soorten mutaties voor de toeslagen kan laten doorvoeren. In de vorige rapportage is reeds gemeld dat de pilot succesvol is afgerond en dat het telefonisch doorgeven van mutaties gecontinueerd en verbreed wordt.

Huidige status:

- afgerond

5. Processen voor de burger versnellen

Een ander aandachtspunt in de vereenvoudigingsoperatie was dat de burger zich niet altijd snel genoeg door de Belastingdienst geholpen voelde. Op korte termijn werd een aantal acties gestart om de belangrijkste irritaties weg te nemen.

Al in de vorige rapportage kon gemeld worden dat de meeste actiepunten op dit gebied waren gerealiseerd. Dit betrof: de snellere beantwoording van complexe vragen door regio's, het tijdig verwerken van mutaties van rekeningnummers, de verrekening van teruggaven, het realiseren van terugbetalingen en het sneller uitreiken van het F-biljet.

Het tijdig afdoen van bezwaarschriften en klachten vergt nog veel aandacht. De doelstelling om bezwaarschriften en klachten volledig AWB conform af te doen wordt niet gerealiseerd. Van de van particulieren en ondernemers in 2008 ontvangen bezwaren is 80 resp. 90% binnen de AWB termijn afgedaan.

De resultaten worden gedrukt door de bezwaarschriften op aanslagen IH2006, waar enkele productieverstoringen ertoe hebben geleid dat veel bezwaarschriften niet tijdig konden worden behandeld.

Ook blijft aandacht noodzakelijk voor de afbouw van de voorraden oude bezwaren. Immers, pas als de voorraden oude bezwaren zijn weggewerkt, kan de Belastingdienst zich volledig richten op werken in de actualiteit. Het is wel enigszins paradoxaal dat het afdoen van veel oude (te late) bezwaren leidt tot een lager tijdigheidspercentage.

Het resultaat van de Belastingregio's voor tijdige behandeling van klachten (binnen een termijn van tien weken) ligt met 89% op een hoger niveau, maar is nog verwijderd van de doelstelling van minimaal 95%.

Huidige status:

- afdoening bezwaarschriften en klachten: deels gerealiseerd (80/90 resp. 89%).

Sturing en verbetering van deze processen vergt doorlopend aandacht.

2.2.2. Maatregelen voor het bedrijfsleven

1. Processen voor het bedrijfsleven versnellen

Een specifiek proces voor het bedrijfsleven is de aanvraag van een VAR-verklaring (verklaring arbeidsrelatie). In het plan van aanpak was reeds aangegeven dat het afgifteproces in 2006 grondig was herzien, waardoor de afgiftetermijnen voor doorsneesituaties verkort waren. De doelstelling was om in 2007 de verwerkingstijd van de doorsneeverzoeken te beperken tot gemiddeld een week.

In de voorgaande rapportage was reeds gemeld dat de doorsneeverzoeken, ondanks een forse toename van het aantal aanvragen, voor vrijwel de volle 100% binnen 5 werkdagen waren afgedaan.

Ook over de laatste maanden geldt dat nog steeds voor 99,5% van de aanvragen.

Huidige status:

- dit actiepunt is gerealiseerd.

2. Nieuwe ondernemers, toekennen omzetbelasting- en loonheffingennummers

In het plan van aanpak werd aangekondigd dat voor het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer een termijn ging gelden van 5 werkdagen.

In de vorige rapportage is aangegeven dat de eerste vier maanden van 2008 positieve ontwikkelingen lieten zien. Deze tendens heeft zich ook daarna voortgezet. Over de afzonderlijke maanden mei t/m oktober zijn respectievelijk 76, 80, 86, 91, 96 en 97% van de aanvragen tijdig toegekend. Geconcludeerd kan worden dat het proces rond het opvoeren van nieuwe ondernemers steeds beter "in control" komt door de doorlopende managementaandacht.

Ook de prognose voor de resterende periode van 2008 is goed. Er wordt naar toe gewerkt dat de Belastingdienst vanaf december de afgesproken tijdigheidsnorm van 98% realiseert.

Over heel 2008 gemeten zal het cumulatieve percentage uitkomen op circa 90.

Huidige status:

- voor een belangrijk deel gerealiseerd; blijft een aandachtspunt

3. Eerder vaststellen en publiceren model loonaangifte

Voor het tijdig kunnen aanpassen van de geautomatiseerde loonadministratie voor het nieuwe jaar hebben werkgevers en softwareleveranciers er baat bij dat de loonaangifte voor het nieuwe jaar zo vroeg mogelijk wordt vastgesteld en gepubliceerd. In het plan van aanpak werd aangegeven dat het de bedoeling was om voortaan jaarlijks op 1 oktober een voorlopige versie van de loonaangifte te publiceren.

In de vorige rapportages werd reeds gemeld dat de aangifteset voor de loonaangifte 2008 op 1 oktober 2007 was gepubliceerd, na afstemming met de markt. De aangifteset voor de loonaangifte 2009 is niet gewijzigd.

Huidige status:

- gerealiseerd

4. Betere telefonische bereikbaarheid voor belastingadviseurs

In de vorige rapportage werd reeds gemeld dat de "Helpdesk Intermediairs" beschikbaar gesteld is voor de gehele doelgroep van 28.000 adviseurs. Via klantenpanels en accountteams voor intermediairs is de communicatie tussen adviseurs en de Belastingdienst verbeterd.

Huidige status:

- dit actiepunt is gerealiseerd

5. Digitale aanlevering akten door notarissen

In het plan van aanpak is aangegeven dat de mogelijkheden zouden worden onderzocht om het berichtenverkeer tussen notarissen en Belastingdienst te digitaliseren. Daarbij gaat het om de akten die door de notaris aan de Belastingdienst worden aangeboden en om het digitaal inleveren van de aangiften overdrachtsbelasting.

In april 2008 is een pilot gestart waarbij een beperkt aantal notariskantoren hun akten en aangiften via e-mail aanleveren. De pilot heeft aangetoond dat voor de klant het gebruikersgemak zwaar weegt. Vandaar dat de KNB een voorkeur heeft uitgesproken voor aanlevering van digitale afschriften van akten vanuit de bedrijfssoftware van het notariaat. Een onderzoek naar de mogelijkheden hiervan is gestart. Ondertussen wordt de aanlevering via de e-mail door de bij de pilot betrokken notariskantoren wel gecontinueerd.

Huidige status:

- pilot is geëvalueerd.

Overige actiepunten

Het actiepunt over het aanbieden van meer en betere digitale diensten voor ondernemers via internet is behandeld bij actiepunt 2 van de “maatregelen voor de burger”. Deze actiepunten kennen een grote mate van overlap.

Over de in het plan van aanpak genoemde actiepunten voor het terugbrengen van het aantal rubrieken in de loonaangifte en het vervangen van de huidige loonaangiftecontroles door één integrale controle wordt periodiek gerapporteerd in de halfjaarlijkse rapportages inzake SUB/Walvis, dan wel de specifieke rapportage over de verbeteracties in het kader van de IPA (Integrale probleemanalyse).

Uit de voorliggende rapportage blijkt dat reeds een groot deel van de actiepunten is gerealiseerd. In de volgende halfjaarlijkse rapportage zal daarom alleen worden gerapporteerd over de nog openstaande actiepunten.

2.2.3 Nieuwe maatregelen in het kader van dienstverlening

De noodzaak om de dienstverlening aan burgers en bedrijven verder te verbeteren blijft onverkort bestaan. Dat vloeit voort uit de eigen beleidsvisie van de Belastingdienst op het gebied van dienstverlening, maar ook uit de steeds hogere verwachtingen die burgers en bedrijven koesteren; die verwachtingen zijn gebaseerd op hun ervaringen met het (digitale) serviceniveau van andere overheden en van bedrijven.

In 2009 gaat de Belastingdienst volgens planning de volgende online webformulieren realiseren:

- | | |
|--|----------------|
| - elektronisch aangeven accijns voor periodieke aangevers | 1 januari 2009 |
| - elektronisch aangeven voor dag- en weekaangevers | 1 april 2009 |
| - een aantal formulieren in het kader van depots (invordering) | 1 juli 2009 |
| - stopzetten Voorlopige Aanslag/Voorlopige Teruggaaf | 1 januari 2009 |
| - stopzetten heffingskortingen | 1 januari 2009 |

2.3 Sturing op de ICT-uitvoering

In de tweede halfjaarsrapportage is een aantal korte-termijnmaatregelen aangekondigd met betrekking tot de ICT-uitvoering. In het eerste deel van deze paragraaf worden de resultaten hiervan aangegeven. Daarop volgend worden ook de drie prioriteiten toegelicht waarmee de structurele maatregelen met betrekking tot de ICT-uitvoering in gang worden gezet.

2.3.1. Korte termijn maatregelen

Het algemene beeld is dat de risicobeperkende maatregelen die de afgelopen maanden zijn ingezet, resultaten beginnen te vertonen. Het aantal productieverstoringen is in de afgelopen maanden sterk verminderd.

Sturing ICT-organisatie vanuit centraal departementaal niveau

Per 15 september 2008 is de CIO-functie ingevuld. Ook is per 1 september 2008 het team ICTRA volledig bezet. De eerste maanden zijn gebruikt om in te werken in de informatievoorzieningsketen van de Belastingdienst en sturing te geven aan de korte-termijnmaatregelen (zie hieronder). Ook is ondersteuning gegeven aan belangrijke programma's zoals Toeslagen, ETM en Complexiteitsreductie. Zeer recent is het eigenaarschap van de informatiesystemen aangescherpt.

Risicobeperkende maatregelen

Procedure ten aanzien van productieverstoringen

Als onderdeel van de nieuwe procedure per 1 oktober is voorzien in een periodieke rapportage over productieverstoringen en bevindingen als gevolg van outputcontroles die zich hebben voorgedaan. Inmiddels is een eerste rapportage verschenen. Naast de in deze rapportage opgenomen productieverstoringen voor Toeslagen zijn vanaf 1 oktober twee verstoringen geconstateerd, die inmiddels zijn opgelost.

Verbeteren testtraject

Voor de korte termijn zijn vier maatregelen ingevoerd: gefaseerde opstart productie, het Risico Inventarisatie Team, adequate signalering en afhandeling productieverstoringen en actieve monitoring Poort. Deze testmaatregelen zijn op verschillende punten in het voortbrengingsproces van kracht, totdat structurele verbeteringen in het testproces zijn doorgevoerd. De maatregelen hebben aanwijsbaar zes productieproblemen voorkomen (bespaarde kosten €550.000) door vóór inproductieaanpassingen te doen. Ook worden per december de eerste extra testmanagers en -coördinatoren aangenomen. Naar de resterende 12 vakmensen wordt met kracht verder gezocht.

Inputcontrole op binnenkomende stromen & Output controle op alle uitgaande stromen

Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn maatregelen getroffen om berichten zeker te stellen. Zo worden elektronische berichten bij het ondertekenen gecontroleerd en na het ondertekenen vastgelegd. Voor alle kanalen geldt dat van alle aangeleverde berichten een back up wordt gemaakt. Na controle op leesbaarheid worden berichten gearhiveerd en gebufferd voor verdere verwerking. Gegevensverlies wordt zo voorkomen. Er is, zoals bekend een grote verscheidenheid aan inkomende berichtstromen voor de diverse heffingen en toeslagen. Deze berichten komen bovendien op verschillende manieren binnen (op papier, via internet en via andere digitale gegevensdragers). Dat is ingewikkeld en er wordt nu nog in detail onderzocht welke resterende aanpassingen nodig zijn om alle vormen van gegevensaanlevering te zekeren en eventueel te kunnen herstellen.

Aan de 'achterkant' van het proces - voorafgaand aan de verzending – is steekproefsgewijze controle van de output geïntroduceerd. Resultaat is dat 17 productieruns zijn hersteld die anders verkeerd waren uitgestuurd en dat bij 20 foutieve partijen andere corrigerende maatregelen zijn genomen. Het foutpercentage van de gecontroleerde poststukken was 2,3 (periode week 19 t/m week 46). Bij geconstateerde fouten wordt niet alleen zo nodig herstel gepleegd op de desbetreffende partij. Het levert ook een signaal op om eventuele programmatuurgebreken te herstellen en zo voor de toekomst de fout niet meer te laten voorkomen.

Helaas zijn er ook nog foutieve poststukken door de controle heen gekomen (o.a. berichten omtrent huurtoeslag). Daarom is besloten om nog een inhoudelijke risicobepaling per stroom door te voeren, zodat voor specifieke stromen het aantal steekproeven wordt vergroot.

2.3.2. Structurele maatregelen

Om te komen tot structurele verbetering van de ICT-sturing zijn drie prioriteiten gekozen: IV-strategie en -sturing, bedrijfsarchitectuur & portfoliomanagement en kwaliteitsverbetering van de ICT-dienstverlening. Deze hebben tot doel om verder inzicht te verwerven in en grip te krijgen op de gehele informatievoorziening en de sturing daarvan. Op 1 januari 2009 treedt het plan met verbeteringsmaatregelen voor 2009 in werking. Uiterlijk op 30 juni 2009 wordt een plan opgeleverd voor de verbetering van de ICT-uitvoering voor de jaren 2010, 2011 en 2012.

Informatievoorzieningsstrategie en – sturing (IV-strategie en – sturing)

Met een heldere IV-strategie en -sturing worden verantwoordelijkheden duidelijk en herkenbaar belegd. Gebaseerd op de bedrijfsstrategie van de Belastingdienst worden kaders gedefinieerd met betrekking tot sourcing, de uitvoering van het e-Overheidsbeleid in de Belastingdienst en de verdeling van (financiële) middelen. Het

resultaat van deze maatregelen is een duidelijke IV-organisatie, die sneller werkt, waardoor de kans op fouten vermindert.

Bedrijfsarchitectuur en portfoliomanagement

Hiermee wordt gestuurd op vereenvoudiging van de Belastingdienstprocessen en betere dienstverlening aan de burger. Zo wordt de eerste versie van de IV landschapsfoto, als een onderdeel van de Bedrijfsarchitectuur, in december opgeleverd. Dit biedt ook de basis voor portfolio management: een middel waarmee gestuurd kan worden op de uitvoering van projecten, producten en diensten, vanzelfsprekend binnen de gestelde financiële kaders. Ook zal in december gestart worden met de zogeheten Architectuur Board: een orgaan dat het mogelijk maakt om vanuit architectuur te sturen. Deze maatregelen, in combinatie met de toekomstige resultaten van Complexiteitsreductie 2, maken het mogelijk om te sturen op structurele verbetering van de informatievoorziening binnen de Belastingdienst.

Kwaliteitsverbetering van de ICT-dienstverlening

Voor 2009 is een pakket maatregelen benoemd ter verdere verbetering van de kwaliteit van de ICT-dienstverlening.

Ten eerste worden de eerder genoemde korte-termijnverbeteringen in het testproces verder doorgezet en structureel gemaakt. Er wordt een gestandaardiseerde testaanpak geïntroduceerd op basis van de marktstandaard Tmap. Deze zal in de komende maanden als eerste binnen de domeinen van Douane en Aanslagbelastingen worden doorgevoerd. Daarnaast worden de al ingezette initiatieven rond het versterken van de ICT kennis binnen de organisatie via opleidingstrajecten en werving van managers met ICT-achtergrond gecontinueerd.

Een andere kwaliteitsmaatregel heeft betrekking op projectmanagement. De voorspelbaarheid en beheersbaarheid van ICT-projecten binnen de Belastingdienst kan voor de aspecten tijd, budget en kwaliteit worden vergroot. Maatregelen zijn onder andere het (versneld) invoeren van de Projectmanagementmethode Prince II, het gebruik van een standaardrapportage, het invoeren van Gateway-reviews en het verdergaand stellen van eisen aan de businesscase voor een project. Daarmee wordt ook aangesloten bij de uitkomsten van het onderzoek van de ARK. Bijzondere aandacht wordt besteed aan de voortgang van reeds lopende projecten boven in totaal 20 miljoen euro, waarover aan de Kamer werd gerapporteerd.

Ten slotte wordt gewerkt aan uniformering en stroomlijning van werkmethodeken voor ontwerp en bouw van systemen.

3. Ontwerp

3.1 Nieuwe Toeslagenproces

In de tweede halfjaarsrapportage "Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst" is de Tweede Kamer geïnformeerd over het nieuw te bouwen toeslagen systeem. Aangegeven is dat het nieuwe toeslagen systeem per 1 januari 2009 geïmplementeerd zou gaan worden. In de rapportage is opgemerkt dat dit een ambitieus traject is, maar dat het naar de stand van mei 2008 realistisch was. Sinds de afgelopen rapportage is de Tweede Kamer tussentijds geïnformeerd over de gang van zaken. In de laatste brief van 5 november 2008 aan de Tweede Kamer is aangegeven dat duidelijk is dat de implementatie van het nieuwe systeem niet per 1 januari 2009 gerealiseerd gaat worden. Mede gezien het uitgangspunt dat er een ordentelijk implementatieproces moet zijn, is besloten het nieuwe toeslagen systeem in het najaar van 2009 te implementeren. Materieel betekent dit dat het nieuwe toeslagstelsel toeslagjaar 2010 gaat verwerken.

Om de gevolgen hiervan voor de burger te verzachten neemt de Belastingdienst op het gebied van de dienstverlening in 2009 een aantal maatregelen. Het gaat om de volgende maatregelen:

- het inrichten van speciale regionaal georganiseerde teams die burgers met complexe, meerjarige belasting- en toeslagproblemen helpen. Dit houdt onder andere ook in dat de Belastingtelefoon deze burgers actief benadert. Zonodig gebeurt dit buiten reguliere kantooruren. In het eerste kwartaal van 2009 zullen de eerste regio's hiermee aan het werk gaan, waarna in de rest van het jaar deze werkwijze landelijk gefaseerd wordt ingevoerd;
- burgers die teruggebeld moeten worden, kunnen aangeven wanneer ze teruggebeld willen worden. Zonodig gebeurt dit buiten reguliere kantooruren;
- de verwijzingstekst op beschikkingen ten aanzien van het maken van bezwaar wordt aangepast zodat de burger gestimuleerd wordt om eerst contact op te nemen met BelastingTelefoon of de balie; dit is met name van belang voor Toeslagen. Aldaar wordt nagegaan of er werkelijk sprake is van een bezwaar of dat het gaat om een mutatie of een onduidelijkheid. Vervolgens wordt óf het probleem direct opgelost (muteren of verhelderen) óf de klant (procedureel) geholpen met het indienen van het bezwaar. Gestart wordt met een pilot bij de BelastingTelefoon. Doel van de pilot is om uit te vinden hoe de klant het beste geholpen kan worden.

In de brief van 5 november 2008 is aangegeven dat in deze halfjaarsrapportage een toelichting zal worden gegeven over de genomen maatregelen om de nieuwe planning

op stabiele wijze te halen en over het actuele inzicht in de kosten van de toeslagen systemen. Hierna wordt daarop ingegaan.

Extra maatregelen in programma Toeslagen

De maatregelen zien op complexiteitverlagende maatregelen en het verhogen van de projectbeheersing. Door deze extra maatregelen wordt de kans op een succesvolle implementatie sterk vergroot. Hierna worden deze toegelicht.

Complexiteitsverlagende maatregelen

- op het implementatiescenario wordt een extra analyse uitgevoerd om te bepalen welke complexiteitsfactoren in het programma aanwezig zijn (bijv. grootte van het programma, aantal verschillende gebruikersgroepen, de gereedheid van de organisatie). Door aanpassingen in de opzet en planning kunnen eventuele risico's rond deze complexiteitsfactoren gereduceerd worden;
- de complexiteit van de invoering van het nieuwe Toeslagen systeem wordt verminderd door in december 2008 al een Proof-of-Concept omgeving (PoC) neer te zetten met één regeling. Zo kan vroegtijdig bruikbare ervaring worden opgedaan voor acceptatie van het definitieve Toeslagen systeem door gebruikers en kan de werkinstructie worden opgesteld;
- doordat de oplevering van het systeem wordt losgekoppeld van de implementatie ontstaat ruimte voor productiesimulaties. Ook kunnen er meer proefconversies worden gedaan en kunnen de gegevens verder geschoond worden

Verhogen projectbeheersing

- er worden extra besturings- en rapportagemaatregelen doorgevoerd. Dit betekent duidelijkere rapportages en 'gateway' controles tijdens de verschillende fasen van het project, zodat sneller en gedetailleerder inzicht ontstaat en waardoor bijsturing eerder kan plaatsvinden;
- risicomangement zal worden versterkt doordat het aanwezige risicolog wordt beoordeeld op volledigheid waarna deze maandelijks geijkt wordt door het Kernteam Toeslagen;
- de projectbesturing wordt aangepast. De aangestelde projectleiders worden geëvalueerd en waar nodig vervangen. Ook wordt het aantal deelprojecten gereduceerd;
- er worden diverse audits uitgevoerd op het programma. Het gaat om:
 - o een externe audit op het programma uitgevoerd waarbij wordt gekeken in hoeverre de genoemde maatregelen voor de toekomst voldoende effect kunnen hebben;
 - o de RAD zal een audit uitvoeren op de planning en de mate waarin maatregelen in gang zijn gezet;

- o een externe audit op de planningsgrondslagen met behulp van benchmark gegevens. Deze audit door een externe partij loopt momenteel. De verwachting is dat deze audit voor 1 januari 2009 gereed is;
- o een externe audit op de kwaliteit van de (nog op te leveren) programmatuur. Deze audit is inmiddels begonnen en zal begin februari 2009 gereed zijn.

Door deze maatregelen is de verwachting dat de implementatie in het najaar van 2009 mogelijk is.

Kosten

Het bijstellen van de planning van de invoering van het nieuwe Toeslagensysteem heeft budgettaire gevolgen. Ten eerste worden ontwikkeling en bouw van het nieuwe systeem duurder omdat de ontwerp- en bouwteams langer operationeel moeten blijven. Ten tweede worden er extra kosten gemaakt voor het langer in de lucht houden van het huidige systeem. Ook moet het definitief toekennen een jaar langer handmatig worden uitgevoerd. Deze kosten worden hieronder toegelicht.

Kosten Toeslagen nieuw

Het nieuwe Toeslagensysteem gaat volgens de huidige inzichten tussen de € 90 en € 100 mln kosten. Een aantal posten in deze raming is evenwel onzeker. De definitieve vaststelling van het contract met de externe leverancier ten behoeve van 2009 moet bijvoorbeeld nog plaatsvinden. Bovendien wordt er – zoals hiervoor is aangegeven – door een extern bureau een onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van de nieuwe planning. Ook hier kunnen wijzigingen uit voortvloeien. Ten slotte worden er in 2010 kosten gemaakt voor nazorg en het eventueel verhelpen van kinderziektes, maar de hoogte hiervan is op dit moment niet bekend.

In de loop van 2008 bleken de basisvoorzieningen die opgeleverd zouden worden vanuit het programma Complexiteitsreductie niet ver genoeg gereed te zijn om voor Toeslagen te worden ingezet. Daarom zijn specifiek voor het nieuwe Toeslagensysteem basisvoorzieningen voor Gegevenshuishouding, Poort, Productiebesturing en Bestuurlijke Informatie gebouwd. Voor het project Toeslagen betekende dit een aanzienlijke verbreding van de scope. Daarnaast bleek dat de opgeleverde software onvoldoende kon worden getest. Tevens waren er onverwachte problemen met enkele modules binnen het systeem en met de dataconversie. Vooral de module ‘Tijdreizen’ bleek complexer dan verwacht. Voor de hoogte van de verschillende toeslagen is het op het juiste moment laten ingaan van mutaties van groot belang; informatie over die mutaties (van burgers zelf of vanuit andere bronnen) komt vaak pas (veel) later beschikbaar. Via de module “Tijdreizen” is het mogelijk aan die mutaties met terugwerkende kracht gevolgen voor de hoogte van Toeslagen te verbinden.

Het nieuwe Toeslagensysteem (sec) ging uit van een totaalbedrag van € 30 mln. exclusief een aantal belangrijke kostenposten zoals investeringen in licenties en infrastructuur, opleidingen en communicatie en zonder basisvoorzieningen.

Inmiddels zijn grote delen van het systeem gereed zoals het Feitenregistratiesysteem en de burgerportal. In 2009 worden de resterende onderdelen afgebouwd. Ook vinden in 2009 alle keten- en acceptatietesten plaats. Tevens worden enkele proefconversies gedaan om zodoende het gehele systeem te testen en om de kantoren optimaal te ondersteunen bij de dataschoning.

Naar verwachting zijn de ontwikkelkosten van het nieuwe systeem lager dan de kosten van het huidige systeem. Ook de structurele onderhoudskosten van het systeem zullen aanmerkelijk lager zijn. Daarenboven biedt het nieuwe systeem meer functionaliteiten in de vorm van een burgerportal en een uitgebreide verhuurdersadministratie. Het burgerportal is een generieke functie waar zowel burgers als medewerkers van de Belastingdienst een volledig klantbeeld kunnen inzien en waarin door beide partijen snel mutaties doorgevoerd kunnen worden. In de verhuurdersadministratie wordt een actueel beeld vastgelegd van wie de eigenaar is van een pand en welke huurder waar woont. Deze informatie kan zowel door verhuurders als Belastingdienst gebruikt worden.

Kosten huidig Toeslagensysteem

Het in 2009 in de lucht houden van het huidige Toeslagensysteem levert een kostenpost op van tussen de € 10 en € 20 mln. Hierover bestaat eveneens enige onzekerheid omdat nog moet worden vastgesteld welk fall-backscenario in 2010 zal worden gehanteerd.

Kosten handmatig uitvoeren

Naast de hiervoor genoemde kosten worden er ook in de uitvoering van het proces extra kosten voorzien. In het huidige systeem is het niet mogelijk om de complexe gevallen van definitief toekennen en de uitvalbehandeling geautomatiseerd uit te voeren. Daarom is een unit ingericht waar deze werkzaamheden handmatig worden uitgevoerd. Omdat het huidige toeslagensysteem ook in 2009 operationeel blijft, verschuift de geplande afbouw van deze tijdelijke werkzaamheden naar 2010, hetgeen een kostenpost betekent van circa € 10 mln.

De Belastingdienst zal door herprioritering de meerkosten van zowel het huidige als het nieuwe Toeslagensysteem en de extra proceskosten binnen de eigen begroting dekken.

Gevolgen voor nieuwe wetgeving

In de brief van 5 november 2008 is aangegeven dat de implementatiedatum in het najaar van 2009 gevolgen heeft voor nieuwe wetgeving op het gebied van toeslagen. Volledigheidshalve worden die hier nog herhaald.

Het uitstel heeft gevolgen voor de inwerkingtreding van het wetsvoorstel inzake de wanbetalers zorgverzekeringswet. De Belastingdienst/Toeslagen zou vanaf 1 juli 2009 de zorgtoeslag van wanbetalers aan het College voor Zorgverzekeringen gaan uitbetalen.¹ De Belastingdienst heeft ten aanzien van de uitvoering hiervan als voorwaarde gesteld dat dit alleen te realiseren is, als het nieuwe toeslagensysteem operationeel is. Dit betekent dat de Belastingdienst/Toeslagen deze wet vanaf 1 januari 2010 kan gaan uitvoeren.

Ten aanzien van de overige toeslagen geldt dat de wijziging kinderopvangtoeslag (onder andere ten aanzien van de voorstellen op het gebied van de gastouderopvang²) en de vereenvoudigingsvoorstellen in de huurtoeslag³ reeds beoogd waren om per 1 januari 2010 in werking te treden. Derhalve heeft de nieuwe implementatiedatum hiervoor géén gevolgen.

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2008/09, 30 736, nr. 1 e.v.

² Kamerstukken II, vergaderjaar 2007/08, 31 322, nr. 25

³ Kamerstukken II, vergaderjaar 2007/08, 31 446, nr. 1 e.v.

3.2 Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie

3.2.1 Inleiding

Deze rapportage sluit aan op de tweede halfjaarsrapportage, zoals die is uitgebracht bij brief van 30 mei 2008. Onderdeel van het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst is de vereenvoudiging van de toekomstige organisatie, ook bekend als het programma Complexiteitsreductie. Dit programma kent vier hoofddoelstellingen:

- 1) verbeteren van de *dienstverlening* aan burgers en bedrijven;
- 2) waarborgen van de *continuïteit* van de processen van de Belastingdienst;
- 3) vergroten van de *adaptiviteit*, waardoor nieuwe wet- en regelgeving sneller en adequater kan worden ondergebracht in de processen en systemen van de Belastingdienst;
- 4) uitkomen op een *kostenniveau* dat marktconform is.

Complexiteitsreductie bestaat uit twee fasen die naast elkaar worden uitgevoerd. De eerste fase levert de basis en de basisfunctionaliteiten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de doelstellingen van dit project. In deze fase wordt het fundament gelegd voor de ondersteuning van de generieke bedrijfsfuncties die in fase 2 worden gemaakt en die nodig zijn om burgers en bedrijfsleven in de toekomst goed te kunnen bedienen.

Het belang van fase 1 is tweeledig. Allereerst levert realisatie hiervan al op korte termijn een bijdrage aan het reduceren van de complexiteit en daarmee aan het vergroten van de beheersing van de ICT (minder productieverstoringen); daarmee wordt een voorwaarde ingevuld voor het waarborgen van de continuïteit. Daarnaast draagt fase 1 bij aan het realiseren van de oplossing voor de lange termijn (fase 2).

3.2.2 Fase 1: Oplossen van problemen in de ICT

De eerste fase bestaat uit vier kernactiviteiten:

1. opschonen bestaande portfolio (het geheel van de systemen), zoals overbodige software, applicaties en licenties;
2. leveren van generieke voorzieningen. Voorbeelden van deze voorzieningen zijn een poort voor het stroomlijnen van berichtenverkeer met burgers en bedrijven en een portal voor het delen van informatie met burgers en bedrijven;
3. migreren en elimineren van bestaande applicaties en systemen. De bestaande voorzieningen worden geschikt gemaakt en overgezet op de nieuwe generieke voorzieningen;
4. aansluiten van nieuwe voorzieningen. Nieuwe voorzieningen worden zo ontworpen dat ze gebruik maken van de nieuwe generieke voorzieningen.

In grote lijnen kan gesteld worden dat het accent in 2008 heeft gelegen op het realiseren van de generieke voorzieningen. De voortgang hiervan verschilt per generieke voorzieningen. In detail is dit uitgewerkt bij kernactiviteit 2.

De generieke voorzieningen zijn randvoorwaardelijk voor de kernactiviteiten migreren en elimineren en aansluiten nieuwe voorzieningen. Vertraging in de realisatie van de generieke voorzieningen werkt door in het te ontwikkelen tempo voor de andere kernactiviteiten.

Kernactiviteit 1: OPSCHONEN

Het doel van deze kernactiviteit is het realiseren van een lagere onderhouds- en beheerslast en een lagere foutgevoeligheid. Voor deze kernactiviteit zijn drie deelprojecten gestart:

- Opschonen van de bestaande portfolio (functionele overtolligheid)
- Opschonen systemen Integrale Klantbehandeling (IKB) en Applicatie Transparantie Klantbehandeling (ATK)
- Verwijderen technische overtolligheid

Het blijkt dat het opschonen van het applicatieportfolio weerbarstiger is dan gedacht. Dit komt omdat de complexiteit als gevolg van verwevenheid van applicaties dermate groot is dat een snelle en eenvoudige samenvoeging niet mogelijk blijkt. Wat op het eerste gezicht een logische opschoning of samenvoeging lijkt, blijkt dat bij grondige analyse niet te zijn omdat er bijvoorbeeld afhankelijkheidsrelaties zijn met bepaalde gegevensbronnen. Op dit moment wordt onderzocht welke manieren er zijn om alsnog de doelstellingen van deze opdrachten (deels) te realiseren. In de vierde halfjaarsrapportage (per 1 juni 2009) zal hierover worden gerapporteerd.

Het project schoning technische overtolligheid is aanbesteed. Deze procedure heeft veel tijd gekost, mede omdat rekening is gehouden met het uitgangspunt dat ook kleine en middelgrote bedrijven moeten kunnen inschrijven. Het feitelijke onderzoek naar de schoning is in oktober gestart. Eerst wordt een representatief deel van de applicatieportfolio onderzocht. Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden vervolgacties uitgezet.

Met kernactiviteit 1 zijn de volgende kosten gemoeid:

(bedragen x € 1.000)

Kernactiviteit 1: opschonen	2007	2008
Opschonen applicatieportfolio		
Opschoning IKB of ATK		100
Reduceren technische redundantie		1.100
Totaal		1.200

Kernactiviteit 2: LEVEREN GENERIEKE VOORZIENINGEN

Deze kernactiviteit is randvoorwaardelijk om te kunnen opschonen (kernactiviteit 1) en om te kunnen migreren en elimineren (kernactiviteit 3). Er zijn vijf deelprojecten gestart:

- Realiseren generieke voorzieningen Gegevenshuishouding, Bus, Portal en Content Management
- Realiseren generieke voorziening Productiebesturing
- Realiseren generieke voorziening Poort
- Realiseren generieke voorziening Business Intelligence
- Treffen van Infrastructurele voorzieningen voor de generieke voorzieningen

Hieronder volgt per generieke voorziening op hoofdlijnen de stand van zaken:

- Een aantal Portlets (Raadplegen Natuurlijk Persoon en Raadplegen Huisgenoten) is gereed. De interne Portal wordt reeds getest met het in ontwikkeling zijnde systeem KLOP2. Ten aanzien van de externe Portal moet eerst een aantal beveiligingsvraagstukken worden opgelost alvorens deze toegepast kan worden. Volgens de huidige planning wordt de externe portal in 2009 opgeleverd.
- De generieke voorziening Content management is zover gereed dat op dit moment bestaande systemen naar deze generieke voorziening gemigreerd kunnen worden. Het eerste systeem dat gemigreerd wordt is Regioweb (intranet voor de Belastingdienstregio's). Volgend jaar wordt deze generieke voorziening verder afgerond.
- De ervaringen die met KLOP2 zijn opgedaan hebben geleid tot aanpassingen binnen de generieke voorzieningen Bus en Gegevenshuishouding (zie kernactiviteit 4). De ontwikkeling van de generieke voorziening Bus loopt hierdoor zeker door tot medio 2009. De verwachting is dat de ontwikkeling van de generieke voorziening Gegevenshuishouding medio 2009 zal zijn afgerond.
- In de afgelopen periode is voor de generieke voorziening Poort een vooronderzoek uitgevoerd ter voorbereiding op de strategische keuze om verder te ontwikkelen in de huidige Poort dan wel op basis van actuele marktconforme componenten een nieuwe poort te ontwikkelen. Deze keuze kan worden gemaakt als de fase definitiestudie (1 maart 2009) is afgerond. Zolang deze keuze niet kan worden gemaakt, wordt terughoudendheid betracht met investeringen in de bestaande voorziening en komen alleen investeringen met een korte terugverdientijd en op basis van wetgeving noodzakelijk aanpassingen in aanmerking.
- De voor 2008 geplande activiteiten voor het realiseren van de generieke voorziening productiebesturing zijn grotendeels afgerond. De proces- en informatiearchitectuur is conform planning opgeleverd. Tevens is een set van aansluitvoorwaarden volgens plan gereed. De uitrol van OIT 6.0

(Opdrachtmanagement Intensief Toezicht) is afgerond; daarmee wordt aan de Belastingregio's de mogelijkheid geboden hun werkstroom te reguleren.

- De generieke voorziening Business Intelligence is in 2008 in het programma Complexiteitsreductie opgenomen. In 2008 is de eerste fase van het BI-programma uitgevoerd. In deze initiatieffase zijn vooral onderzoeks- en programmaplannen opgesteld. Op dit moment is gestart met de fase van definitiestudie. Er is inmiddels een SAS pakket aangeschaft maar dat moet nog wel toegesneden worden op het gebruik in de Belastingdienst.

Voor deze kernactiviteit worden de volgende kosten gemaakt

(bedragen x € 1.000)

Kernactiviteit 2: leveren generieke voorzieningen	2007	2008
Generieke voorziening GGHH, Bus, portal en CM	14.908	11.500
Generieke voorziening Poort	2.478	0
Generieke voorziening Productiebesturing	3.856	3.000
Inrichten infrastructuur generieke voorzieningen	4.126	2.800
Bestuurlijke informatie voorziening		400
Totaal	25.368	17.700

Kernactiviteit 3: MIGREREN EN ELIMINEREN

Het doel van kernactiviteit 3 is het verminderen van de onderhoudslast door het gebruik van generieke voorzieningen en het sneller en flexibeler kunnen invoeren van wijzigingen of vernieuwingen van producten en diensten voor burgers en bedrijven.

Er vallen zes deelprojecten onder deze kernactiviteit:

- Migreren en elimineren met Poort
- Implementeren KLOP2 en elimineren KLOP1
- Migreren door middel van Content Management
- Migreren en elimineren met behulp van de Bus
- Migreren en toepassen Productiebesturing
- Migreren en elimineren met behulp van de Portal

De migratieopdrachten kennen een afhankelijkheidsrelatie met de opdrachten voor het realiseren van generieke voorzieningen. Pas als de generieke voorzieningen voor een bepaald deel gereed zijn, kan worden begonnen met het feitelijk migreren en vervolgens saneren.

- De eerste migratieopdrachten met behulp van de generieke voorziening Content Management en Portal zijn gestart (het betreft applicaties als DOGMA, Internet, Eldo, Regioweb en Content Management Organisatie). Hierdoor wordt een aanzienlijke verbetering bereikt van het aanbod van informatie en de vindbaarheid

daarvan, waardoor medewerkers in de toekomst burgers en bedrijven beter en sneller kunnen bedienen.

- Met behulp van de generieke voorziening Productiebesturing is begonnen met het migreren van lopende processen (bijvoorbeeld ABS) naar de nieuwe voorzieningen OIT (Opdrachtmanagement Intensief Toezicht) en IPC (Integrale Planning en Control). Een goed ingeregelde productiebesturing heeft tot gevolg dat de producten die de burgers en bedrijven ontvangen tijdig, volledig en juist zijn. Daarnaast wordt snel inzichtelijk waar zich in het proces voorraden vormen of storingen kunnen optreden.
- Als gevolg van de verschuivingen in de planning van de generieke voorzieningen Gegevenshuishouding, Bus en Poort, schuiven ook de daaraan gerelateerde sanerings- en migratieopdrachten door ten opzichte van de oorspronkelijke planning.

Ten behoeve van het migreren en elimineren zijn de onderstaande kosten geraamd:

(bedragen x € 1.000)

Kernactiviteit 3: migreren en elimineren	2007	2008
Migreren en elimineren mbv Poort		
Implementeren Klop2 en elimineren Klop1		
Migreren en elimineren mbv Contentmanagement		2.100
Migreren en elimineren mbv BUS		
Migreren naar OIT		
Migreren en elimineren mbv Portal		1.600
		3.700

Kernactiviteit 4: AANSLUITEN NIEUWE VOORZIENINGEN

Kernactiviteit 4 heeft tot doel het verkleinen van de benodigde ontwikkelingslast van nieuwe systemen en het verkorten van de doorlooptijd. Op dit moment worden er twee deelprojecten uitgevoerd:

- Raakvlakopdrachten met de generieke voorzieningen Bus en Gegevenshuishouding
- Realisatie van KLOP2

KLOP2 is een applicatie waarmee de medewerkers van de BelastingTelefoon (en later ook de balies) worden ondersteund om burgers vlug en vakkundig te kunnen bedienen. Enerzijds is het een soort presentatieschil, die informatie op een toegankelijke manier aan de medewerker toont. Anderzijds maakt KLOP2 het mogelijk om een telefoongesprek efficiënt te kunnen aannemen en afhandelen. De bouw van KLOP2 had aanvankelijk alleen als doel om aan te tonen, dat de Belastingdienst in staat is om met gebruikmaking van nieuwe Generieke voorzieningen (gegevenshuishouding, bus en

portal) een werkende applicatie te maken. Naderhand is besloten KLOP2 ook daadwerkelijk in productie te nemen, omdat de invoering van KLOP2 flinke voordelen voor de burgers inhoudt. Vanaf maart 2008 is met een eerste release van KLOP2 op kleine schaal in de productieomgeving proefgedraaid. In die productieomgeving zijn de nodige ervaringen opgedaan die hebben geleid tot aanpassingen. Vanaf oktober draait de applicatie weer en tot tevredenheid van de proefgebruikers. De ervaringen zijn overigens ook aanleiding geweest voor aanpassingen binnen de Generieke voorzieningen. Zo is bijvoorbeeld gebleken dat de bouw van gegevensservices anders moest plaatsvinden. Dat heeft voor KLOP2 wel tot gevolg, dat de nu draaiende release op onderdelen herbouwd moet worden. Dat betekent dat pas in het tweede kwartaal van 2009 een KLOP2-applicatie opgeleverd wordt, die breed in gebruik kan worden genomen.

Voor kernactiviteit 4 worden de volgende kosten gemaakt:

(bedragen x € 1.000)

Kernactiviteit 4: aansluiten nieuw	2007	2008
Raakvlakopdrachten		400
Realiseren Klop2	2.102	3.200
Totaal	2.102	3.600

3.2.3 Fase 2: Fundamentele wijzigingen in de procesinrichting.

De vereenvoudigingsoperatie voor de toekomstige Belastingdienst richt zich op het realiseren van fundamentele wijzigingen in het leveren van producten en diensten aan burgers, bedrijven en andere belanghebbenden. De huidige belasting c.q. toeslag gerichte procesinrichting wordt vervangen door een gebeurtenis gerichte inrichting. De doelstelling van fase 2 is primair het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het vergroten van de adaptiviteit en uiteraard het waarborgen van continuïteit en marktconformiteit. De architectuur voor de fundamentele wijzigingen wordt uitgewerkt en beproeft in het programma Complexiteitsreductie 2.

In deze periode staat de realisatie van de volgende kernactiviteiten gepland:

- 1 Doorontwikkelen bedrijfsarchitectuur
- 2 Praktijkproeven gebeurtenis “overlijden” en gebeurtenis “startende ondernemer”
- 3 Voorbereiden veranderingsproces implementatie bedrijfsarchitectuur

In grote lijnen is voor alle eindproducten sprake van een vertraging van drie maanden. De vertraging is vooral terug te voeren op het niet tijdig in productie krijgen van de praktijkproeven. Met die productie wordt getoetst of het bedachte, innovatieve concept

voor een betere toekomstige Belastingdienst haalbaar is. Het niet tijdig in productie krijgen is terug te voeren op technische oorzaken, op het leren ontwikkelen en realiseren op andere wijze dan gebruikelijk is bij de Belastingdienst en op het vlot verkrijgen van gegevens uit de bestaande systemen met behulp van zogenoemde gegevensservices.

Kernactiviteit 1: doorontwikkelde bedrijfsarchitectuur Belastingdienst

Het effect van een goede bedrijfsarchitectuur is dat aan burgers en bedrijven goed, tijdig en tegen marktconforme kosten producten en diensten worden geboden. Tevens kan een betere en snellere impactanalyse bij voorgenomen beleidswijzigingen plaatsvinden en ontstaat er een betere voorspelbaarheid van maakbaarheid en haalbaarheid. Ten slotte kan eenvoudiger gestuurd worden op kwaliteit, geld en tijd. In het vooronderzoek voor CR2 is een nieuwe bedrijfsarchitectuur gemaakt, gebaseerd op het consequent scheiden van bedrijfsfuncties, regels en gegevens alsmede op standaardisatie van bedrijfsfuncties waarmee in beginsel elk proces kan worden vormgegeven. Die scheiding en standaardisatie zijn randvoorwaarde voor betere dienstverlening, adaptiviteit, continuïteit en kostenbeheersing. Versie 2 van deze architectuur is eind juni 2008 gereed gekomen. Hierop wordt momenteel een externe audit uitgevoerd. De ervaringen met de praktijkproeven kunnen het nodig maken de architectuur aan te passen.

Kernactiviteit 2: realiseren van de praktijkproef Overlijden

Bij overlijden moeten verschillende belastingen en toeslagen worden afgewikkeld zowel voor de overledene als de nabestaanden. Nu kan dat niet anders dan per belasting of toeslag en op verschillende momenten in de tijd. Vanuit de burger bezien moet dat beter. De gebeurtenis zal aangrijpingspunt zijn voor handelen door de belastingdienst, niet de belasting of de toeslag. In de praktijkproef gaat gewerkt worden met een nabestaandenpakket waarin één volledig overzicht van de status per datum overlijden wordt gegeven. Het nabestaandenpakket gaat vanaf eind november verstrekt worden aan nabestaanden in de Belastingregio Oost Brabant. De nabestaanden worden begeleid door een serviceteam bestaande uit medewerkers van de Belastingregio, de Belastingtelefoon en het kantoor Toeslagen. Het serviceteam heeft de beschikking over een intern webportaal zodat op elk gewenst moment de status van de behandeling en de contacthistorie bekend is. Ook wordt er begin januari een webportaal voor (ca. 100) nabestaanden opengesteld. Daarop worden zij geattendeerd als er iets verandert en kunnen zij snel en gemakkelijk hun zaken afwikkelen.

Ook komt er een webportaal voor nabestaanden waar zij worden geattendeerd als er iets verandert. Tevens kunnen zij snel en gemakkelijk hun zaken afwikkelen en op ieder moment hun gegevens inzien en de voortgang van behandeling volgen. De praktijkproef

vindt dus in stappen plaats en wordt in het 1^e kwartaal van 2009 afgerond. De praktijkproef moet het bewijs opleveren dat deze manier van werken leidt tot

- een betere dienstverlening aan burgers dankzij een gebeurtenisgedreven behandeling;
- één door de burger (of intermediair) en de belastingdienstmedewerker gedeelde informatiepositie (nabestaandenpakket, webportaal);
- (op termijn) kostenbesparing door meer zelfredzaamheid en goedkopere producten/diensten.

Kernactiviteit 2: realiseren van de praktijkproef Startende ondernemer

Op een startende ondernemer komt in het begin veel af. Hoewel daar door de Belastingdienst op wordt ingespeeld, is de behandeling nog sterk belastingmiddel gericht. Een starter heeft juist behoefte aan dienstverlening op maat bij voor hem belangrijke gebeurtenissen als aanschaf van een bedrijfsmiddel en heeft behoefte aan zekerheid over zijn financiële relatie met de Belastingdienst. Ook in deze praktijkproef gaat gewerkt worden met een webportaal dat vergelijkbare faciliteiten biedt met dezelfde voordelen als bij de praktijkproef Overlijden. Starters kunnen ook zelf aangeven welk niveau van elektronische dienstverlening zij wensen van de Belastingdienst. Deze praktijkproef zal het bewijs kunnen leveren dat een betere dienstverlening aan bedrijven kan worden geboden dankzij een gebeurtenisgedreven behandeling. Daarnaast moet de werking blijken van één door bedrijf (of intermediair) en belastingdienst gedeelde informatiepositie. Andere effecten zijn: gemakkelijker doorvoeren van wijziging in regelgeving (adaptiviteit) en (op termijn) kostenbesparing door meer zelfbediening en goedkopere producten/diensten. Het webportaal dat identiek is aan dat bij de praktijkproef Overlijden (genericiteit) zal ultimo 2008 beschikbaar zijn voor ca. 100 starters in de Belastingregio Randmeren alsmede voor de betrokken medewerkers.

Kernactiviteit 3: het veranderplan

Het Veranderplan beschrijft in hoofdlijnen hoe de Belastingdienst van de huidige belasting- en toeslaggerichte wijze van werken geheel of gedeeltelijk zou kunnen overgaan naar een werkwijze op basis van gebeurtenissen met gebruikmaking van generieke bedrijfsfuncties. Die migratie zal jaren duren en vraagt om goede prioritering. De resultaten van de praktijkproeven vormen belangrijke input voor het Veranderplan. Omdat deze praktijkproeven iets vertraagd zijn, komt ook het Veranderplan wat later dan gepland gereed. Het Veranderplan biedt de basis voor een beheerste verandering waarbij het belang van burgers, bedrijven en Belastingdienst evenwichtig en transparant wordt gemaakt.

Voor fase 2 worden de volgende kosten voorzien:

(bedragen x € 1.000)

CR Fase 2	2007	2008
Fase 2	1.864	8.100
	1.864	8.100

3.3 Vereenvoudiging wetgeving

Zoals in het Plan van aanpak Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst van 8 juni 2007 al is aangegeven, kan een dergelijke operatie geen statisch karakter hebben. Dat komt ook tot uitdrukking in het vierde luik, de vereenvoudiging van wetgeving. De keuze van de destijds genoemde drie onderwerpen was gebaseerd op een quick scan naar het antwoord op de vraag welke fiscale regelingen meer dan evenredig bijdroegen aan complexiteit in de uitvoering.

In de eerste halfjaarsrapportage kon worden vermeld dat ten gevolge van het Belastingplan 2008 de aftrek voor buitengewone uitgaven per 1 januari 2009 uit de Wet inkomstenbelasting 2001 zou verdwijnen; daarmee zou een complexe regeling vervallen. De bedoeling was dat, met name voor chronisch zieken en gehandicapten, in wetgeving onder verantwoordelijkheid van andere departementen regelingen buiten de fiscaliteit zouden worden getroffen. Zoals uit het voorstel voor de Wet tegemoetkoming zieken en gehandicapten blijkt, is als onderdeel van deze wet ook een beperkte fiscale vangnetregeling opgenomen voor specifieke kosten waar name chronisch zieken en gehandicapten mee worden geconfronteerd. De bedoeling is overigens wel om deze fiscale regeling op termijn, als de doelgroep van chronisch zieken en gehandicapten meer adequaat kan worden afgebakend, te laten vervallen. Deze fiscale vangnetregeling bevat op zichzelf complexe bepalingen die de vereenvoudigingswinst die met het afschaffen van de buitengewone-uitgavenregeling per 1 januari 2009 in het verschiet lag, weer grotendeels –in ieder geval voor de korte termijn- teniet doet.

Ten aanzien van het onderwerp “arbeidsrelaties” kan worden gemeld dat er binnenkort een probleemanalyse aan de Tweede Kamer zal worden gezonden, waarna vóór de zomer van 2009 een uitwerking van de oplossingsrichtingen plaatsvindt.

De Tweede Kamer is bij brief van 3 juli 2008, nr. DEREK/2008/15084 (Kamerstukken II 2007/08, 31 236, nr. 3), geïnformeerd over de stand en de ontwikkelingen rond verdergaande vereenvoudiging van de loon- en premieheffing. De eerste stap is het op 0% stellen van het werknemersdeel van de Awf-premie per 1 januari 2009, vooruitlopend op de afschaffing op termijn. Voor ieder scenario tot vereenvoudiging is van belang dat eerst de verschillen tussen de loonbegrippen worden weggenomen. Dit maakt de weg vrij om te komen tot een verdere vereenvoudiging. Als mogelijkheden voor een dergelijke vereenvoudiging zijn in de brief genoemd:

- gesplitste heffing over hetzelfde loon, de loonbelasting/premie volksverzekeringen en inkomensafhankelijke bijdrage ZVW van werknemers en de andere loonheffingen van werkgevers;
- gecombineerde loon- en premieheffing op werknemersniveau;
- een geïntegreerde loon- en premieheffing op werknemersniveau (fiscalisering);

- een geïntegreerde loon- en premieheffing op werkgeversniveau (loonsomheffing).

De komende periode wordt gebruikt om de eerstgenoemde mogelijkheid (de gesplitste heffing over hetzelfde loon) nader uit werken. De Kamer wordt daarover in het voorjaar van 2009 geïnformeerd.

AWR

Voor vereenvoudiging van de AWR is bij het Ministerie van Financiën een projectgroep ingesteld. In het najaar van 2008 zijn sessies georganiseerd met klankbordgroepen van onder andere de wetenschap, rechterlijke macht, belastingadviseurs en vertegenwoordigende organisaties van burgers en bedrijven. De bevindingen in deze sessies worden meegenomen bij de voornemens tot vereenvoudiging van de AWR.

Ten aanzien van de vereenvoudiging van wetgeving op het terrein van Toeslagen wordt verwezen naar hetgeen omtrent het Interdepartementaal Beleidsonderzoek is opgemerkt aan het slot van onderdeel 2.1.

4. Organisatie Belastingdienst

In het Algemeen Overleg van 23 april 2008 en in het Wetgevingsoverleg van 24 juni 2008 zijn door uw Kamer vragen gesteld over respectievelijk het integriteitbeleid van de Belastingdienst en over zelfsturing binnen de Belastingdienst.

Tijdens het Algemeen Overleg van de Vaste Commissie voor Financiën van 23 april 2008 is gevraagd naar de gesprekken die binnen de Belastingdienst worden gevoerd over integriteit; dit in het kader van een discussie over de regels voor nevenwerkzaamheden.

Er zijn duidelijke regels binnen de Belastingdienst voor nevenwerkzaamheden. Nevenwerkzaamheden die leiden tot (de schijn van) belangenverstrengeling, tot (de schijn van) botsing van belangen, tot onvoldoende beschikbaarheid voor de functie of tot schade aan het aanzien van het ambt of de dienst zijn verboden.

Geconstateerd is dat er binnen de Belastingdienst regionale verschillen zijn in de interpretatie van de regels voor nevenwerkzaamheden. Daarom zijn er binnen de Belastingdienst in de afgelopen maanden gesprekken gevoerd over die regels en de ruimte die medewerkers krijgen om nevenfuncties uit te oefenen. Deze gesprekken zijn gevoerd met medewerkers, de medezeggenschap, het management en binnen de besluitvormende organen van de Belastingdienst.

Uit de gesprekken tot nu toe is gebleken dat er behoefte is aan communicatie over de regels voor nevenwerkzaamheden en de interpretatie daarvan. Het belang van het goede gesprek tussen manager en medewerker is daarbij benadrukt. In ieder voortgangsgesprek en ieder beoordelingsgesprek moet het onderwerp nevenwerkzaamheden en integriteit aan de orde te komen. Ook tijdens iedere eed- en beloftesessie, bij indiensttreding, wordt stilgestaan bij integriteit.

In interne opleidingen wordt al lang aandacht besteed aan het integriteitbeleid. Sinds 2004 volgt iedere nieuw ingestroomde medewerker de opleidingsmodule 'Professioneel en Verantwoord'. In deze module komen onder meer de onderdelen 'Corporate Identity', 'Integriteit' en 'Aanspreken, hoezo?' aan de orde. Iedere manager van de Belastingdienst krijgt binnen zijn opleidingstraject de opleidingsmodule 'Managen van integriteit'.

Uit de interne besprekingen is niet gebleken dat een aanscherping van de interne regelgeving ten aanzien nevenwerkzaamheden nodig is. De regels van het Algemeen Rijksambtenarenreglement en van het Reglement Personeel-voorschriften Belastingdienst zijn helder. Wel is besloten over de regels te blijven communiceren en

waarnodig uitleg te geven over de interpretatie van die regels. Het belang van transparantie over nevenactiviteiten en van goede communicatie op dit punt tussen manager en medewerker zal daarbij benadrukt worden.

De aandacht voor het onderwerp “zelfsturing” in het Wetgevingsoverleg van 24 juni 2008 werd ingegeven door bepaalde berichtgeving welke suggereerde dat “de” problemen van de Belastingdienst daarin hun oorzaak vinden. De Belastingdienst legt grote nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Niet alleen omdat dit nodig is om alle veranderingen het hoofd te kunnen bieden, maar vooral omdat een verantwoorde mate van zelfstandigheid en vertrouwen in hun deskundigheid, medewerkers stimuleert om trots te zijn op hun werk en hun talenten en competenties goed in te zetten, waardoor de kwaliteit van het werk toeneemt.

Dit betekent dat binnen de Belastingdienst wordt geïnvesteerd in een werkomgeving waarin medewerkers zelfstandig en in goede samenwerking met collega's in de gelegenheid zijn om te bepalen hoe zij de afgesproken teamresultaten realiseren en waarin zij actief meedenken om het werk anders, doelmatiger, te organiseren. Eigen verantwoordelijkheid, zelfwerkzaamheid en samenwerkingsgerichtheid zijn de sleutelwoorden. De medewerker zorgt ervoor dat kennis op peil blijft en dat opgedane kennis wordt gedeeld. Hierbij horen duidelijke kaders. Hij of zij weet wat er van het team of project waarvan hij of zij deel uitmaakt wordt verwacht en wat ieders aandeel daarin is.

De mate waarin en de wijze waarop deze eigen verantwoordelijkheid kan worden ingezet, hangt af van verschillende omstandigheden, waaronder het soort werk. Daar waar een meer hiërarchische sturing is vereist, wordt deze ook toegepast; voorbeelden hiervan zijn de Belastingtelefoon, onderdelen van de centrale administratie B/CA en de unit Toeslagen in Rijswijk. Het tot uitgangspunt nemen van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers zal in de tijd nader zijn vorm moeten vinden, waarbij de uitwerking lokaal kan variëren.