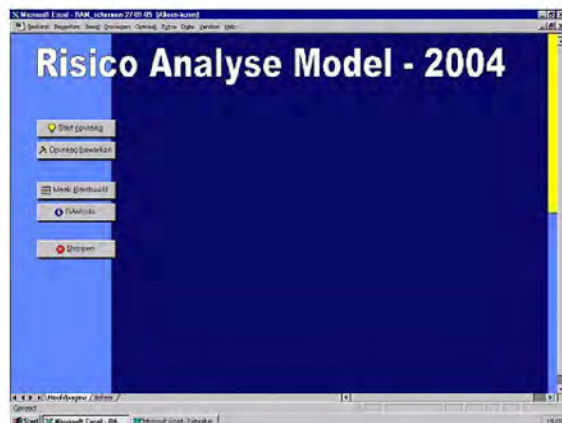


Gebruikershandleiding RAM (Risico Analyse Model)

Startscherm:



Het **startscherm** van RAM spreekt voor zich.

Via de knop **"Start Opvraag"** kan een selectie worden gestart.

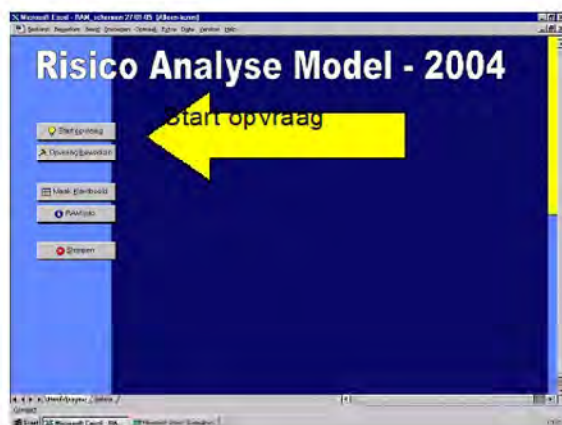
Via de knop **"Opvraag bewerken"** kan een eerder gemaakte selectie worden aangepast of bewerkt.

Via de knop **"Maak klantbeeld"** kan een compleet fiscaal klantbeeld worden verkregen per dossiernummer.

Via de knop **"RAM Info"** kan de gebruikershandleiding en andere nuttige informatie over RAM worden, opgehaald, ingelezen en afgedrukt.

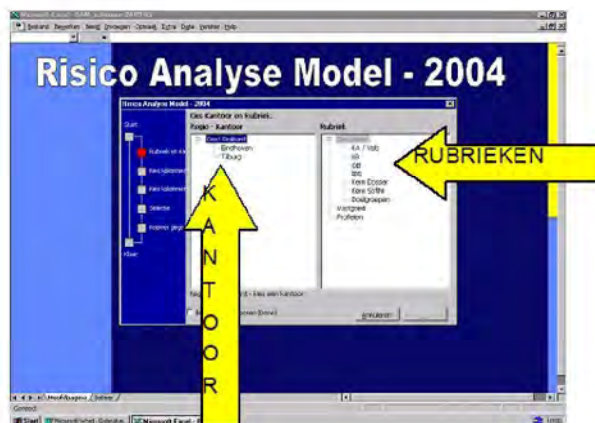
Als RAM voor de eerste keer gebruikt wordt is het verstandig deze optie eerst te bekijken (zie de toelichting op bladzijde 11 van deze handleiding)

Via de knop **"Stoppen"** kan de applicatie afgesloten worden.



"Start Opvraag"

Door te klikken op de knop "Start Opvraag" wordt toegang verkregen tot de beschikbare databases.



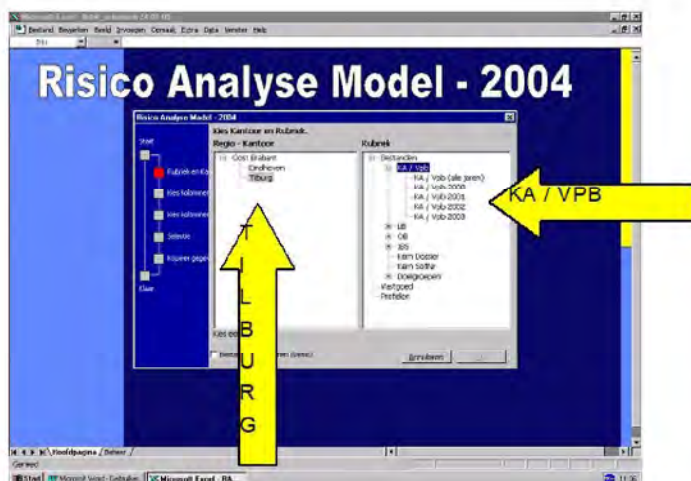
Het scherm **"Kies Kantoor en Rubriek"** verschijnt. In dit scherm wordt weergegeven van welke regio's en kantoren de gebruiker de bijbehorende bestanden kan gebruiken.

Door op een **kantoor**naam te klikken worden de beschikbare rubrieken actief en kan gekozen worden voor het gebruik van bepaalde bestanden van het betreffende kantoor.

Door te klikken op de gewenste **rubriek** wordt het bij de rubriek behorende selectiemenu geopend.

Documentnaam: Gebruikershandleiding
Risico Analyse Model
versie 2004

Paginanummer 1
Aantal pagina's 11
Datum: 07-03-2005

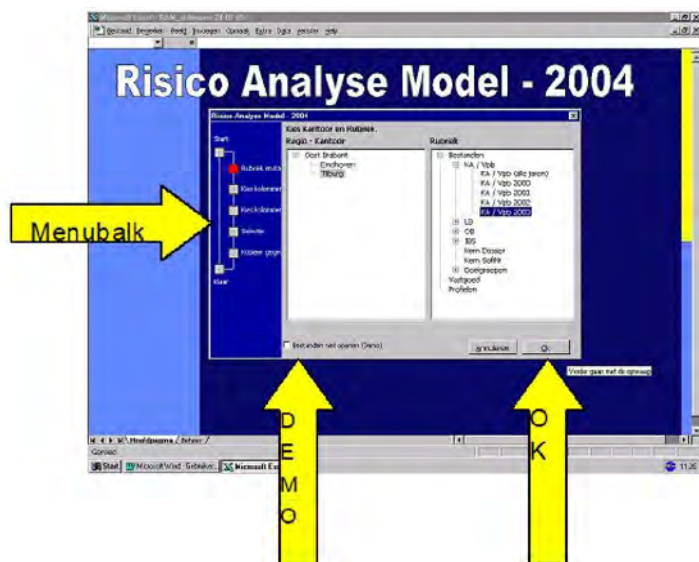


Door te klikken op de “**Rubriek**” (KA / Vpb) wordt een **uitrolmenu** geopend, waarin door het aanklikken van de gewenste optie en de “OK-knop” de selectieschermen behorend bij het betreffende bestand geopend kunnen worden.

De overige rubrieken kennen eenzelfde uitrolmenu.

Binnen de rubrieken GOA, OB, LB, KernDossier en KernSofinR is slechts één uitroloptie beschikbaar. Deze bestanden bevatten per dossier en/of sofinummer echter detailgegevens over meerdere jaren (2000 t/m 2003). Dit geldt ook voor de doelgroepbestanden die onder de uitroloptie van de rubriek Doelgroepen staan.

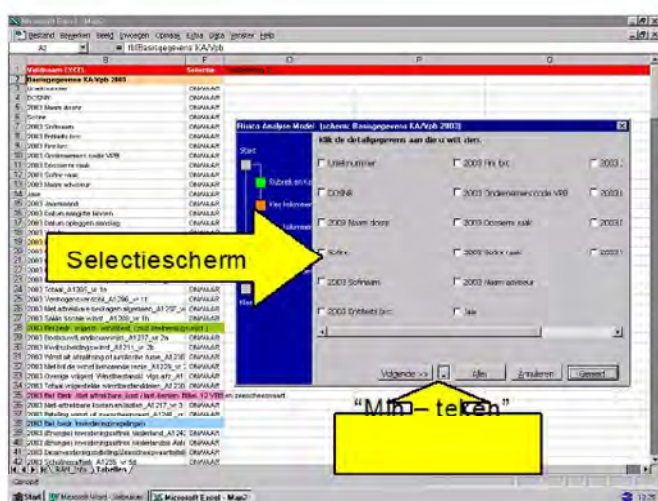
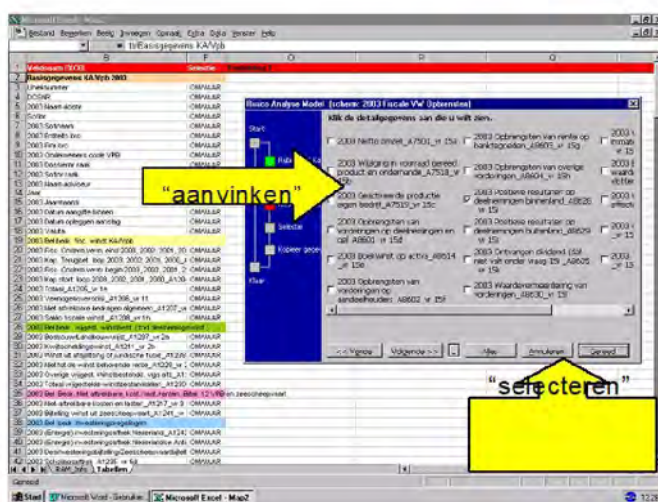
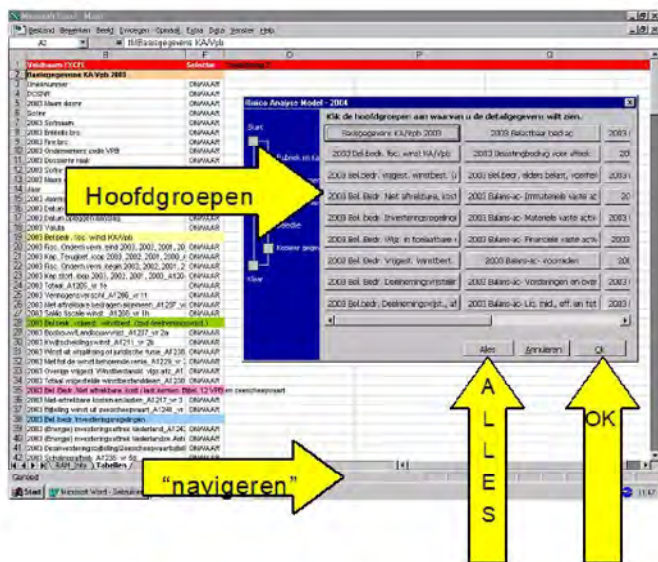
De rubrieken “Vastgoed” en “Profielen” bevatten voor de meeste kantoren géén gegevens. Alleen in de regio Limburg zijn deze opties operationeel.



Het scherm “Kies Kantoor en Rubriek” kent enkele aardige handigheidjes.

- Het scherm kent een (blauwe) “**menubalk**”, waarin aangegeven wordt in welk deel (welke fase) van het RAM men zich bevindt.
- Het scherm geeft de mogelijkheid tot het openen van een “**Demo**”. Met deze optie kunnen de mogelijkheden van RAM bekeken worden, zonder dat er bestanden worden geopend en gegevens worden opgehaald.

Door het aanklikken van de gewenste **rubriek** en het aanklikken van de “**OK-knop**” worden de selectieschermen behorende bij het betreffende bestand (KA / Vpb 2003) geopend en kan gestart worden met het selecteren van de gewenste gegevens uit het bestand.



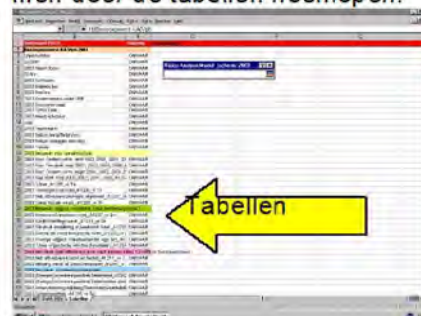
Er verschijnt een selectiescherm waarin, in dit geval, de "Hoofdgroepen" (rubrieken) uit de aangifte Vpb 2003 zijn vermeld. Vanuit dit scherm kunnen selecties op een aantal manieren gemaakt worden:

- 1.) Door het aanklikken van de knop "Alles", worden alle beschikbare gegevens uit de KA Vpb gelijktijdig geselecteerd. Na het aanklikken van de "OK knop" wordt dan vervolgens een selectie gestart waarin alle velden uit de KA Vpb van alle belastingplichtigen in 1 keer worden geselecteerd. Dit is een zéér omvangrijke selectie en bevat (in dit geval) de totale KA Vpb van het jaar 2003
- 2.) Door het aanklikken van één van de betreffende "Hoofdgroepen" worden de onderliggende selectieschermen geopend en kan gekozen worden voor een meer gedetailleerde selectie. Nu verschijnen de "Selectieschermen", waarin door het zetten van "vinkjes" gegevensvelden aangeklikt kunnen worden die men voor de risicoselectie denkt nodig te hebben.

Met de knoppen "Vorige" en "Volgende" kan men door de hoofdschermen navigeren en per selectiescherm de gewenste gegevensvelden aanklikken. Met de knop "Alles" kan men alle gegevens uit het betreffende hoofdscherm ineens selecteren en met de knop "Annuleren" kunnen fouten hersteld worden.

Door het aanklikken van de knop met het "Min-teken" wordt het selectiescherm verkleind en kan men de op de achtergrond van het selectiescherm zichtbare "Tabellen" benaderen. In deze tabellen zijn alle selectiemogelijkheden uit, in dit geval, de KA / Vpb 2003 in een Excel werkblad weergegeven.

Dit blad geeft dus een totaaloverzicht van alle selectieschermen uit het betreffende bestand (in dit geval de KA / Vpb 2003). Met de scrollbalk kan men door de tabellen heenlopen.



hoofdgroepene

n

G E R E E D

Na het "aanklinken" van alle gewenste gegevens worden door het aanklikken van de "Gereed" knop de gewenste selecties vastgelegd.

Het programma keert terug in het menu met de "Hoofdschermen".

Als niet met de knoppen "vorige" en "volgende" reeds meerdere hoofdschermen doorlopen zijn kan na het vastleggen van selecties uit één hoofdscherm en het aanklikken van de "gereed-knop" gekozen worden voor een volgend hoofdscherm, van waaruit aanvullende selectiegegevens in het onderliggende selectiescherm vastgelegd kunnen worden. Ook dit hoofdscherm sluit men weer af met een druk op de "Gereed-knop".

Als per hoofdscherm alle selectiegegevens op deze manier zijn vastgelegd en men is via het aanklikken van de gereedknop weer teruggekeerd in het scherm met de hoofdgroepen wordt door het aanklikken van de "OK-knop" aangegeven dat de selectie klaar is. De de gegevens moeten dan alleen nog opgehaald worden.

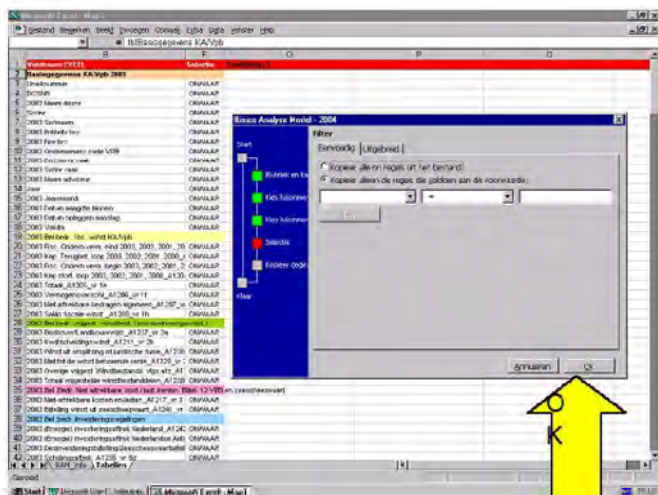
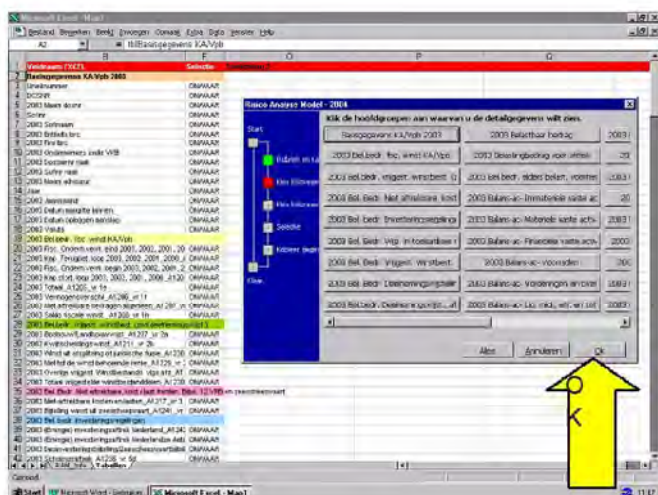
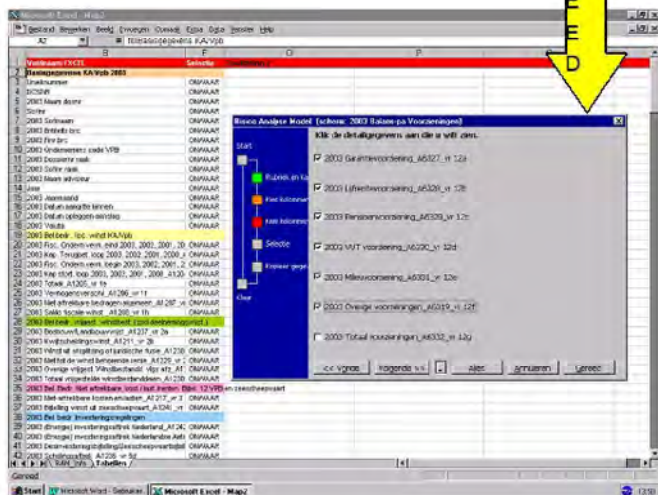
Na het aanklikken van de "OK-knop" verschijnt nu een venster, waarin via het aanklikken van de gewenste optie een "Filter" gezet kan worden op de uiteindelijk gewenste selectie.

NB: Deze optie werkt momenteel nog niet !

Afhankelijk van de gekozen hoofdgroep variëren de filtermogelijkheden.

Door het aanklikken van het "Scrolbalkje" worden de filtermogelijkheden zichtbaar

Na het aangeven van de gewenste optie (wel of géén filter) en het aanklikken van de "OK-knop" wordt de gevraagde selectie opgehaald.

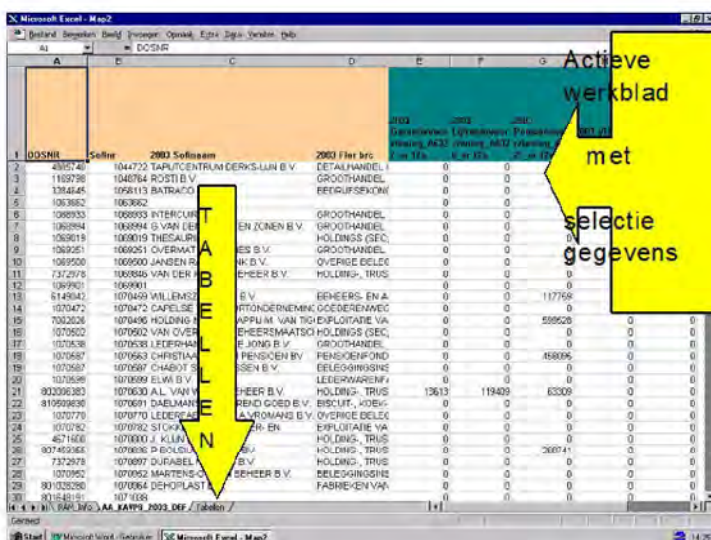
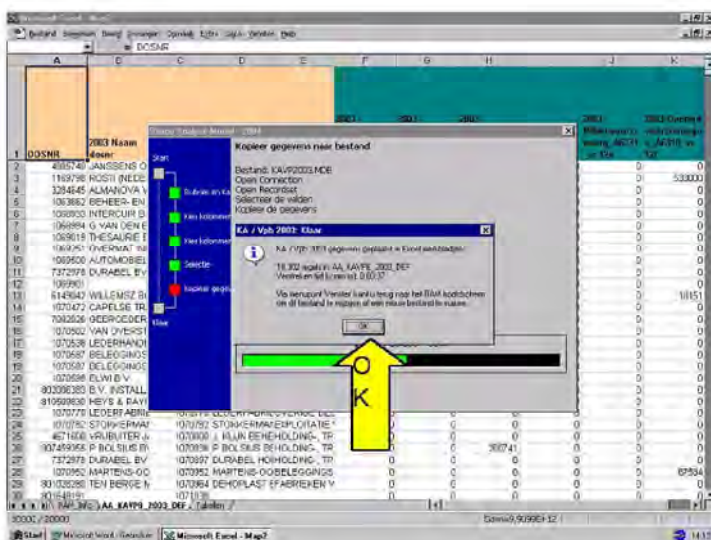
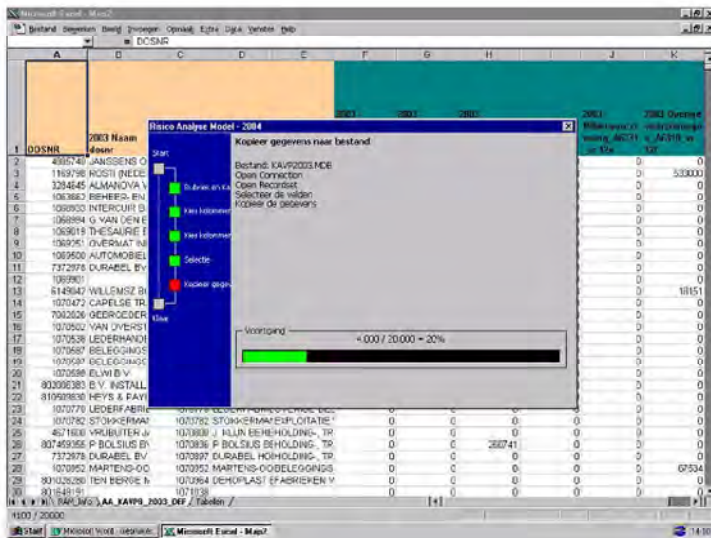


Terwijl de gevraagde selectie wordt opgehaald verschijnt een balk, waarin de voortgang wordt aangegeven.

Het programma is nu bezig om de gevraagde gegevens naar een Excel bestand te kopiëren

Als de gegevens gekopieerd zijn, verschijnt een venster dat aangeeft hoeveel records gekopieerd zijn. Tevens wordt de verstreken verwerkingstijd aangegeven.

Door op de "OK knop" te klikken wordt de bewerking voltooid en staan de gevraagde selectiegegevens in een Excel bestand.

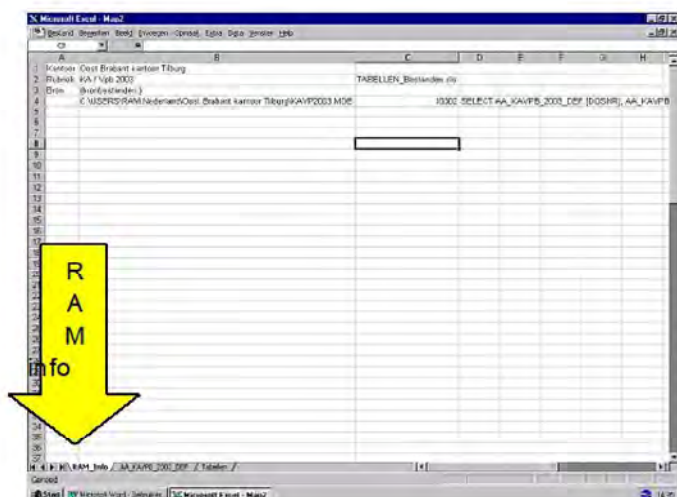


Het selectieresultaat wordt uitgeleverd in een Excel werkblad.

Dit werkblad kent 3 tabbladen. Het direct actieve blad (KA Vpb 2003) bevat de gevraagde selectiegegevens.

Het tabblad tabellen geeft het overzicht van de tabellen uit het bestand, met de geselecteerde items. Deze items krijgen de vermelding "WAAR" in de tabel.

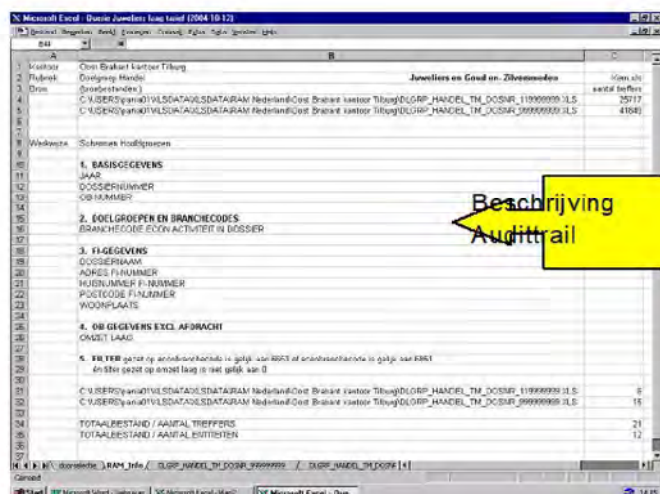




In het **tabblad RAM Info** worden gegevens vermeld over de gemaakte selectie.

Aangegeven worden:

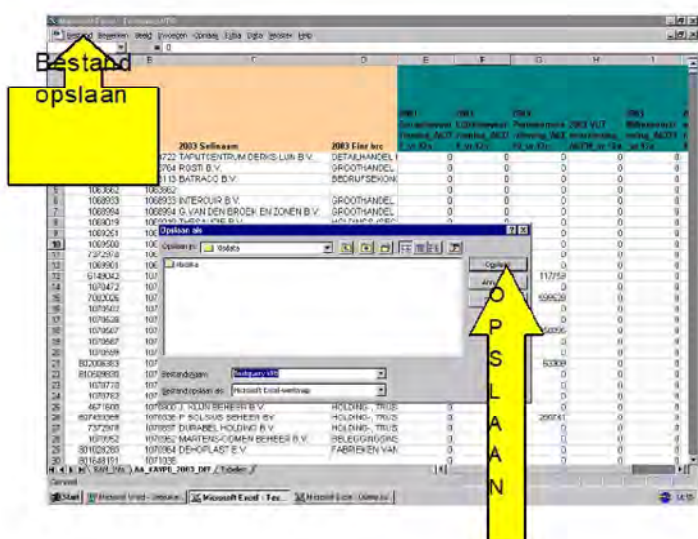
- regio en kantoornaam
- naam van het bestand (KA / Vpb 2003)
- naam van het bronbestand (RAM Nederland\Oost Brabant kantoor Tilburg\KAVP2003.MDB)
- het aantal records waaruit de selectie bestaat (10.302)



Dit tabblad "RAM Info" kan gebruikt worden om de **Audittrail** van de selectie vast te leggen.

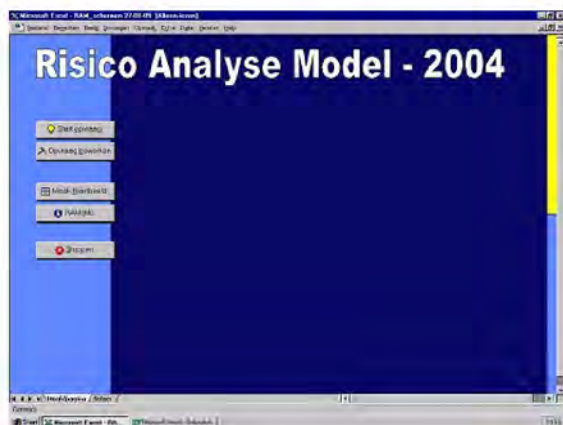
Hiertoe dient degene die een selectie maakt, vast te leggen welke gegevens hij/zij gebruikt heeft voor de selectie. Tevens dient hij/zij vast te leggen welke bewerkingen (filter- sorteer- of rangschikfuncties) zijn gebruikt om tot de uiteindelijke selectie te komen.

Dit dient **handmatig** te geschieden. Hoewel dit omslachtig lijkt is het enorm belangrijk. Een ieder wil uiteindelijk weten hoe een bepaalde selectie tot stand gekomen is en hoe deze is opgebouwd.



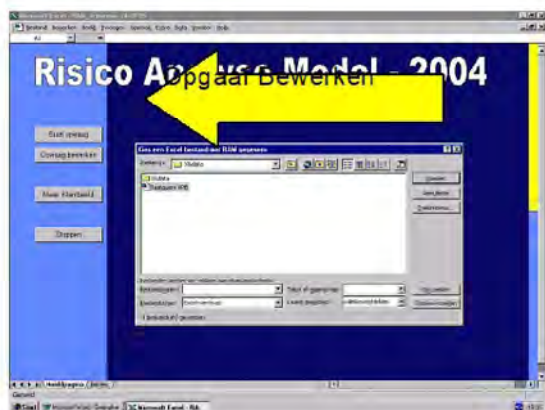
De selectie kan de gebruiker **opslaan**.

Als blijkt dat aan de selectie gegevens moeten worden toegevoegd of dat er teveel gegevens in het werkblad zijn opgenomen dan kan via de menu optie "Opgeef bewerken" de selectie worden aangepast.



“Opvraag bewerken”

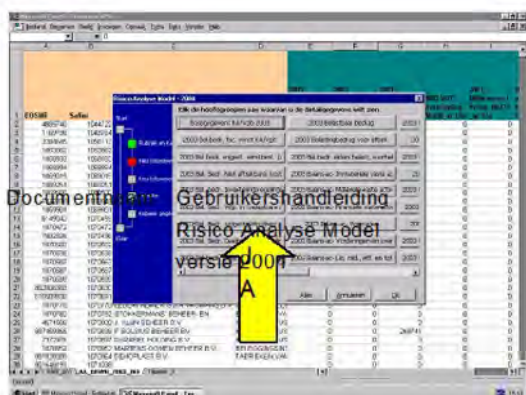
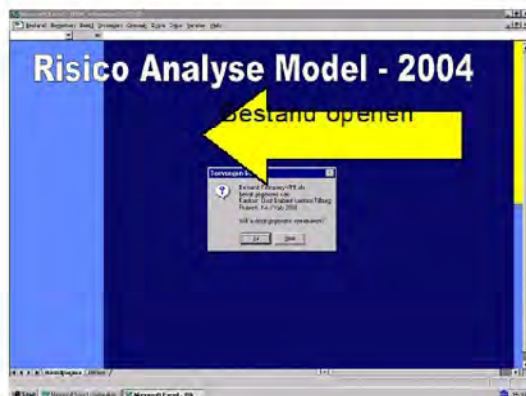
Door te klikken op de knop “Opvraag bewerken” kan een bestaande selectie worden opgehaald en aangepast.



Nadat de optie “Opvraag bewerken” is

De applicatie geeft aan welk bestand is opgehaald en vraagt of dit bestand bewerkt moet worden.

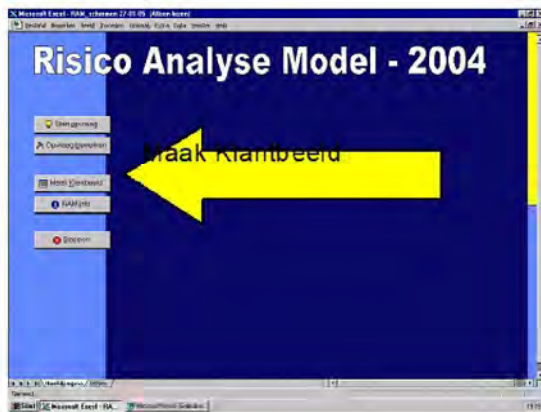
Als de gebruiker op de “JA knop” klikt wordt het bestand opgehaald en kan via de selectieschermen gekozen worden voor aanvullende selectiecriteria of kan een selectie totaal worden aangepast en gewijzigd.



Paginanummer 7
Aantal pagina's 11
Datum: 07-03-2005

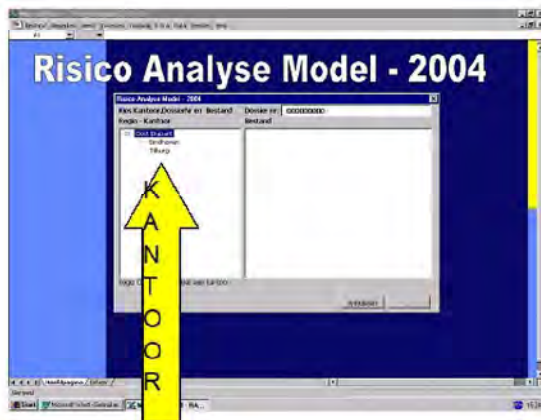
Documentnaam: Gebruikershandleiding
Risiko Analyse Model
versie 2004

Paginnummer 8
Aantal pagina's 11
Datum: 07-03-2005



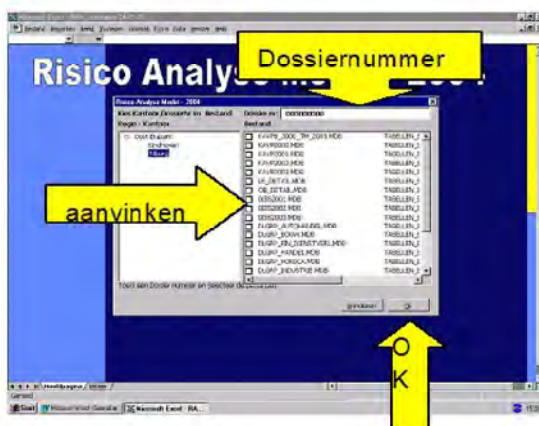
"Maak Klantbeeld"

Door te klikken op de knop "Maak Klantbeeld" wordt een optie gestart waarmee een volledig **klantbeeld** van een bepaald **dossiernummer** uit één of meerdere van de gegevensbestanden kan worden samengesteld.



Na het aanklikken van de menu-optie "Maak Klantbeeld" wordt een selectiescherm zichtbaar.

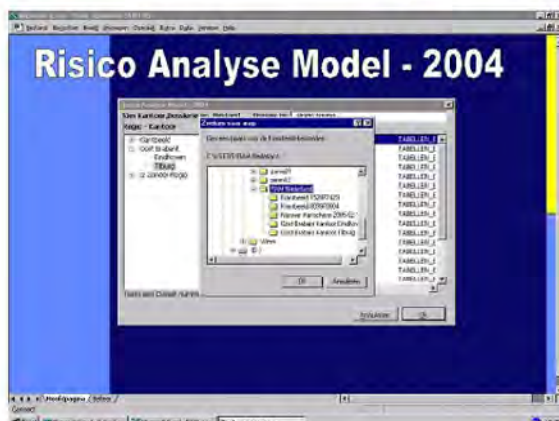
Door het **aanklikken** van het gewenste **kantoorbestand** verschijnt een selectieveld.

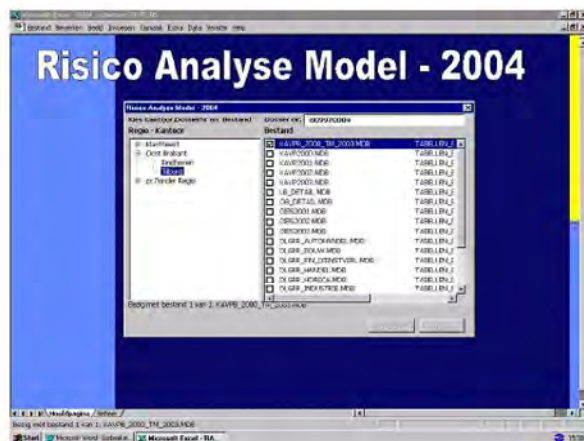


In dit selectieveld kan men aangeven uit welke **bestanden** het klantbeeld opgebouwd moet worden.

Er kunnen meerdere opties gelijktijdig worden **aangevinkt**.

Door na het invullen van het gezochte **dossiernummer** en na het **aanvinken** van het gewenste bestand op de "OK knop" te klikken wordt de module klantbeeld gestart.

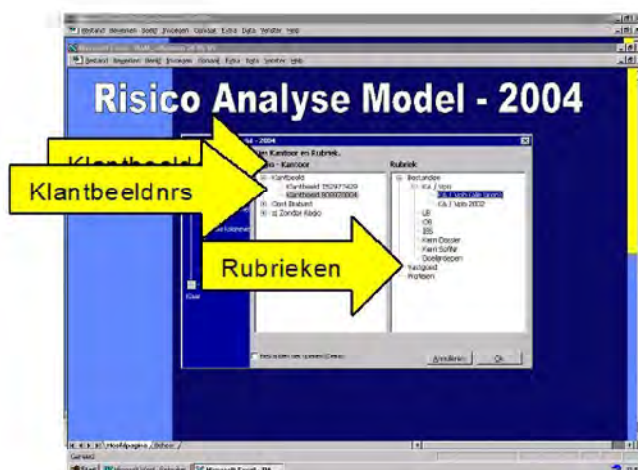




Tijdens het opbouwen van het klantbeeld geeft de applicatie de **voortgang** in het opbouwen van het Klantbeeld aan.
(In dit geval " bezig met bestand 1 van 1 KA Vpb alle jaren".)

Het **klantbeeld** wordt geplaatst in een **map** op de aangegeven locatie.
Deze map bevat een **Access-bestand** met de gevraagde dossiergegevens.

De inhoud van dit bestand kan via de optie "**Start Opvraag**" benaderd worden

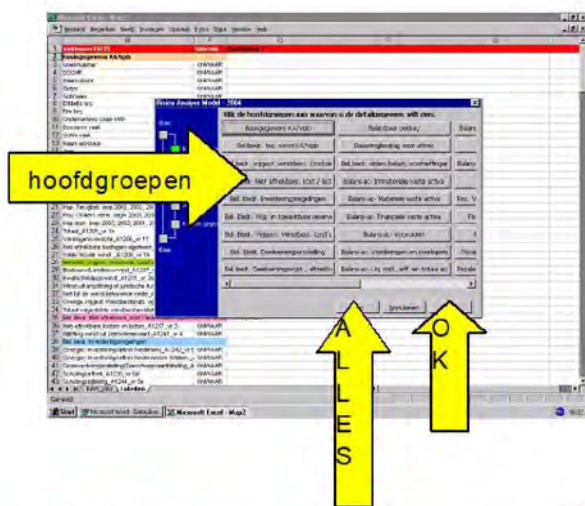


Als nu in het startscherm de optie "**Start Opvraag**" wordt aangeklikt verschijnen in het scherm "**Kies Kantoor en Rubriek**" naast de beschikbare kantoorbestanden tevens de aangemaakte **klantbeelden**.

Door op het te openen **klantbeeldnummer** te klikken worden de beschikbare rubrieken van waaruit het klantbeeld is opgebouwd actief en kan gekozen worden voor het uitlezen van de onderliggende gegevens.

Door het aanklikken van de gewenste **rubriek** en het aanklikken van de "**OK-knop**" worden de selectieschermen behorende bij het betreffende klantbeeldonderdeel (KA / Vpb alle jaren) geopend en kan gestart worden met het inlezen van de gegevens uit het aangegeven bestand.



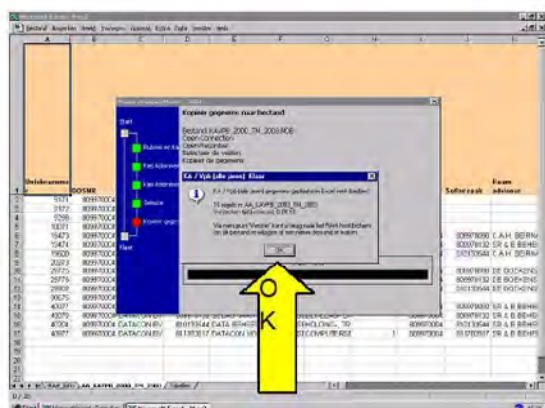
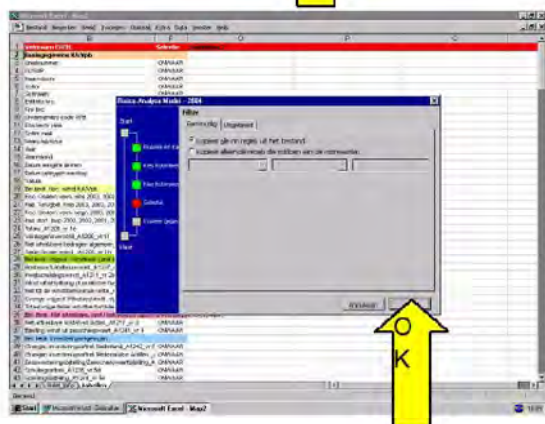


Het selectiescherm verschijnt met de “**Hoofdgroepen**” (rubrieken) van het bestand van waaruit het klantbeeld is opgebouwd.

Vanuit dit scherm kunnen deelselecties gemaakt worden uit het klantbeeld of kunnen door het aanklikken van de knop “**Alles**”, alle beschikbare gegevens gelijktijdig geselecteerd worden.

Na het aanklikken van de “**OK knop**” wordt dan vervolgens het gewenste (deel) van het klantbeeld opgehaald.

Door in het navolgende (filter) scherm nogmaals op de “**OK-knop**” te klikken, wordt het klantbeeld vervolgens naar Excel gekopieerd.



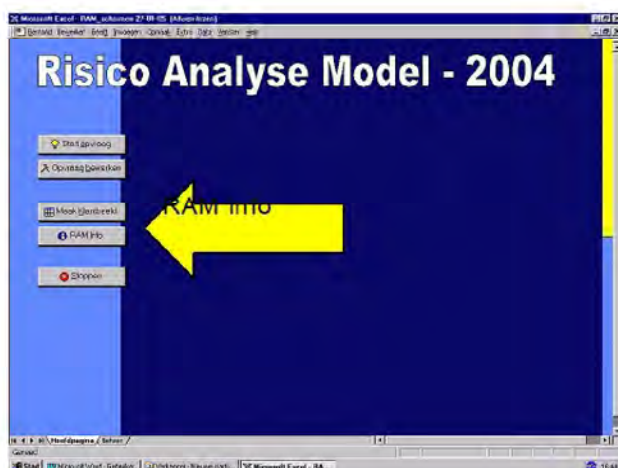
Tijdens het kopiëren van het klantbeeld wordt de **voortgang** door de applicatie weergegeven.

Als het klantbeeld uiteindelijk is gekopieerd naar Excel geeft de applicatie aan **welke klantbeeldgegevens** in Excel zijn geplaatst en welke **verwerkingstijd** daarvoor nodig was.

Na het aanklikken van de “**OK-knop**” is het **klantbeeld gereed** en kan ten behoeve van de klantbehandeling gebruikt worden.

Het klantbeeld bestaat nu uit een Excel werkblad waarin alle gevraagde klantbeeldgegevens per sofnummer per jaar in kolommen worden weergegeven.

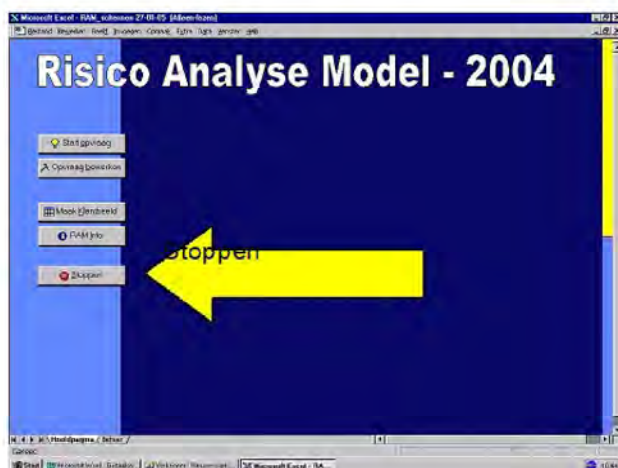
Door gebruik te maken van de mogelijkheden in Excel kan aan het klantbeeld de gewenste inhoud en de gewenste lay-out worden gegeven.



"RAM Info"

Door te klikken op de knop "RAM info" wordt een word-document geopend, waarin via hyperlinks de navolgende informatie over het Risico Analyse Model geraadpleegd kan worden:

- **RAM inleiding**
bevat algemene info over wat RAM kan en niet kan
- **Gebruikershandleiding**
bevat een gebruikershandleiding waarin aan de hand van schermprijs uitleengezet wordt hoe de applicatie werkt
- **Handleiding overzetten van bestanden**
bevat een handleiding waarin is aangegeven hoe bestanden naar de harde schijf van een (P)PC overgezet moeten worden
- **Beschrijving inhoud bestanden**
bevat een beschrijving van de inhoud van de (Access) bestanden waarvan RAM gebruik maakt
- **Excel handleidingen**
bevat een 7-tal korte, praktische handleidingen op specifieke Excel toepassingen als:
 - draaitabel
 - filter
 - menu opdrachten
 - sneltoetsen
 - subtotalen
 - verticaal zoeken
 - verwijderen van toevoegingen



"Stoppen"

Door te klikken op de knop "Stoppen" wordt de applicatie afgesloten en kan de gebruiker het Risico Analyse Model verlaten.

Documentnaam: Gebruikershandleiding
Risiko Analyse Model
versie 2004

Paginnummer 13
Aantal pagina's 11
Datum: 07-03-2005

Project (het voorkomen van) Ambtshalve aanslagen.

Inleiding

Dit is de eindrapportage van het Haaglanden project (het voorkomen van) ambtshalve aanslagen. Een project wat zich in de volle breedte over alle middelen heen richtte, op het bedenken van soms innovatieve manieren om het klantverzuim direct aan de voorkant aan te pakken. Dit is grotendeels gelukt. Zowel de projectmedewerkers als ik zelf, zien het stoppen met het project per 31 december 2009 niet als een einde, maar als een nieuw begin. Een moment, om vanaf 2010 de opgedane ervaringen in de aanpak en de gebruikte (ontwikkelde) applicaties definitief in te bedden in de organisatie. Haaglanden is koploper binnen de regio's met deze gestructureerde verzuimaanpak over alle middelen heen. Daar mogen we trots op zijn.

De eindrapportage zelf is opgebouwd door achtereenvolgens de resultaten per deelproject weer te geven, van 6803 tot 6809.

Als eerste zal ik de meest elementaire zaken en resultaten van alle deelprojecten benoemen. Maar ook drie punten die om een beslissing van het MT vragen.

HIEÏH IN DE HAAG
IS MAAR EIN AH—AANPAK!!



Namens alle projectmedewerkers:

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

1. In willekeurige volgorde de resultaten in een notendop

- Queries zijn voor nu voorhanden van alle middelen. OB en LH vanaf het eerste verzuim. VPB en IH binnen enkele weken na het verstrijken van de termijn van indienen. Maandelijks update via RAM en/of B/CA is ingeregeld.
- Om de queries efficiënt te kunnen gebruiken is een ViewÂH ontwikkeld. Hierin draaien alle queries op de achtergrond en toont het verzuim over alle middelen per klant. A.d.h.v. een geautomatiseerde planning heeft automatische update plaats van de ViewÂH.
- Het 2.5 FTE belteam overdag heeft (stavaza 31 oktober) 1955 verzuimers opgepakt en 1286 keer telefonisch contact gehad met de verzuimer. Een telefooncontact levert in 60% van de gevallen een aangifte of aangiftes op. (ter aanvulling: een brief levert 30% op en niets doen (referentiegroep) door de maanden heen 13%)
- Van de 3192 aangiften OB nihil, zijn er na grondig onderzoek 1862 afgevoerd (60%) en blijven er 609 vooralsnog actief. Restant betreft o.a. vrijgestelde/geen belaste prestaties, verenigingen met kantine, opgenomen in FE.
- VOW met lopende VT 2009: 92x ingetrokken tot een bedrag van € 188.159,-
- In 666 situaties veelvuldig niet compliant gedrag met lopende VT2009 aangepakt door VT in te trekken. Het gaat hier om een bedrag van € 1.786.617,-
- 1000 brieven verzonden (en 654 excuusbrieven door onjuiste query) opbrengst 34% aangiften IH
- Query "AH aanslag gevolgd door een betaling" na uitvoerig overleg met HIC en door hen ondernomen pogingen, niet te leveren.
- VOW retourpost wordt via rekeningnummers nagevraagd bij de Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens en geeft 10% tot 15% nieuwe adressen/aanknopingspunten.
- Ingeregeld dat de lijst COAGEG3 (verschil GOA↔COA v.w.b. adressering) vanaf september 2009 wordt verwerkt door Invordering-Massaal, voorkomt veel retourpost.
- De applicatie RePost is volledig in gebruik en alle inkomende retourpost wordt geboekt.
- Van de 24.646 retour gekomen poststukken week 16 tot 44 zijn 19.433 na onderzoek en bijwerken van systemen opnieuw verzonden. Van de 5.213 als onderhanden werk in Repost geregistreerde poststukken zijn er 2.041 inmiddels weer van een nieuwe adres voorzien en verzonden. In Repost staan begin week 44 nog 3.172 stuks geregistreerd.
- Van 658 bij KvK op een lijst staande nog door hen af te voeren rechtsvormen, zijn er door ons 231 direct afgevoerd voor de VPB. Deze waren stonden bij ons als AH te boek. De overige volgen een ander intern behandeltraject.
- Bij VOW posten (IH aanslagen) heeft in 649 gevallen een inhoudelijk fiscale toets plaatsgevonden en zijn 1434 lopende processen afgevoerd. Voor 2007 348 stuks, 2008 527stuks en 2009 559 stuks. Dat zijn 1434 minder ambtshalve posten.
- Tijdens FIS bezoeken en de telefonische contacten is HUBA aangeboden. Hiervan is (meetmoment 12 nov 2009) 194 keer gebruik gemaakt. Binnen 5 werkdagen wordt de klant dan gebeld voor een afspraak. Het gaat hier dikwijls over meerdere aangiftejaren per klant.
- De OB verzuimen zijn telefonisch opgepakt (zonder ViewÂH nog separaat). Begonnen vanaf het 23 verzuim en zijn inmiddels bij het 12^e verzuim. Hier ook afspraken gemaakt en bewaakt via "Webdienstenbeheer" op binnenkomst.
- Van de 1200 bij FIS uitgezette onderzoeken zijn er 400 retour ontvangen met een signaal om intern mee verder te kunnen.

- Onderzoek Intermediairs met AH in hun praktijk is gestopt. Enerzijds door het geringe aantal van 97 hits uit een query van 2548 posten. Maar anderzijds de minder gebleken betrouwbaarheid van onze eigen systemen en dus mogelijke BD imagoschade bij deze contacten. Er was veelal sprake van aangevraagd BECON uitstel.
- Er is een link gelegd met 257 OB O-aangiften van NP/ZZP en de Motorrijtuigenbelasting van bestel/vrachtbussen. Dit geeft 34 treffers, wel een auto geen OB afdracht. In totaal 70 van deze 257 maken in de IH 2007/2008 wel gebruik van winst-faciliteiten.
- Er is voorzichtig e-mailverkeer gestart bij aangifte OB verzuimen. E-mailadressen van de ondernemer staan allemaal in "Webdienstenbeheer". De OB aangifte gaat voor 95% via het geautomatiseerde loket. Geeft snelle en goede resultaten en weinig kosten.
- Planning uren project 29.000
 Resultaat uren project 16.500 (schatting 31 december 2009)
 Verschil -12.500

Verklaring verschil minder uren

FIS	Plan 6804 uur	Resultaat* 1000 uur	-5804 uur (beperkt inzetbaar)
Belteam	Plan 4484 uur	Resultaat* 1500 uur	-2984 uur (slechts 2.5FTE/overl.DP)
Intermediairs	Plan 920 uur	Resultaat* 163 uur	- 757 uur (gestopt)
Post/VOW	Plan 6492 uur	Resultaat* 3500 uur	- 2992 uur (slechts 2.7FTE)
Totaal			-12.537 uur

*Resultaat is stavaza week 46 +verwachting tot 31 december 2009

2. Lopende zaken/onderzoeken

- Onderzoek gestart naar de systeemaanslagen OB (na verzuim) signaal dat hier als aanslag € 250,- voorkomt. Hoe vaak, wie, wanneer etc. Loopt v.a 20 oktober 2009.
- Onderhoud ViewÂH, werken naar verbeteringen versie 2.0
- Koppeling van AH-opname bij RNO i.v.m. de 5 dagen termijn in de ViewÂH. Is er een link tussen AH opvoer RNO en later verzuim?
- Meer gebruik maken van "Webdienstenbeheer" t.b.v. verzuimbetrijding via email
- Bestelbus op naam en "O" aangifte OB

3. Nog te nemen beslissingen / waarborgen voor de toekomst (MT-beslissing)

- **Telefoonteam** (bemensing en plaats in de organisatie) - bladz 22/29
Voorstel: minimaal 4 FTE B-niveau vast, onder TZK Den Haag. Aanvullend met "leegloop momenten" bij andere functies: bv. loket, balie etc.
Huidige projectmedewerkers (Belteam) zouden dit graag op hen nemen.
- **Retourpost** (bemensing en plaats in de organisatie) - bladz 4/9
Voorstel: maximaal 4 FTE B-niveau en onder unit Klantbeheer
- **Middel overstijgende verzuimregie/aanpak/coördinatie** - bladz 10/21
Voorstel: maximaal 4 FTE C-niveau en onder unit Klantbeheer
Administratieve middelkenis is een vereiste.
Huidige projectmedewerkers (DP-2^e verzuim) zouden dit graag op hen nemen.

n) Ambtshalve aanslagen. retourpost / VOW.

Inleiding

Een bijna niet aflatende stroom retourenveloppen bereikt onze regio iedere dag weer. Eerder gehouden tellingen leren ons dat dit regionaal maandelijks om aantallen tussen de 5000 a 6000 gaat. Een fors aantal waar in verband met allerlei omstandigheden in het verleden onvoldoende capaciteit is opgezet om hier überhaupt iets mee te doen. Met als gevolg dat enerzijds de belastingplichtige niet op de hoogte is van een door de Belastingdienst aan hem toegezonden bericht en anderzijds is dit een uitstekende voedingsbodem voor uitval in latere trajecten. Denk hierbij aan problemen in de bezwaarfase en de invordering. Het niet actueel handelen op retour komende correspondentie breekt ons dus later alleen maar op, in de tevens veelal duurder bemenste processen. Gedurende de pilot is hier wel werk van gemaakt. Hierbij is gekozen voor het ingebruiknemen van de applicatie Repost. Deze is inmiddels door adoptieregio Randmeren per 1 oktober 2009 landelijk ingevoerd met het predicaat "Verplicht". Binnen het project is aangetoond dat 75 tot 80% van de retourpost te voorzien is van een nieuw adres en dus opnieuw kan worden verzonden. De betrokken projectmedewerkers ervaren hun werk als uitermate zinvol. Het advies is daarom een doorstart te maken vanaf 2010.

1. De kern van het probleem retourpost

Extern: Belastingen hebben een laag verkoopgehalte. Het is (en blijft) een moeilijk produkt, en sterker nog: het is (en blijft) een verplicht produkt. Daarbij is de inhoudelijke kennis van het produkt bij onze klant over het algemeen gering en de regelgeving is alle goede bedoelingen ten spijt, nog steeds gecompliceerd. De houding van belasting betalen in Nederland is net als in de rest van de wereld, traditioneel niet bijster positief. Los van het feit dat het een verplicht produkt is wordt het produkt niet gretig afgenomen. Veel contacten die wij hebben ontstaan dan ook op grond van de wettelijke verplichting. Daarbij komt een toenemende complexiteit in onze samenleving met het vervlakken van waarden en normen. Normen over rechten en verplichtingen richting overheid schuiven dan ook steeds meer op. Bovenop dit alles komt de grote stedenproblematiek waarin de samenstelling van de burgerij meer gedifferentieerd en gefragmenteerd naast elkaar leeft. Denk daarbij aan de Vogelaarwijken, opleidingsniveau, leeftijd, werkkring etc. Adressen waar men zowel als natuurlijk persoon of rechtspersoon verblijft, zijn voor een grote groep slechts tijdelijk en registratie derhalve lastig en naar hun mening overbodig. Wij kunnen dus stellen dat flinke groepen burgers en bedrijven het niet zo nauw nemen met het doorgeven van hun gewijzigde gegevens aan de bevoegde instanties.

Intern: Een zuiver en optimaal bestand binnen de unit klantbeheer, welke garant staat voor een juist beeld van aangifteplicht en ondernemerschap is vanuit de invalshoek retourpost en VOWio signalen de afgelopen jaren sterk onderbelicht gebleven. Dit komt voort door zaken

als inzetbare capaciteit en keuze voor andere prioriteiten. Gesteld kan worden dat de afgelopen jaren onvoldoende is ingespeeld op de forse stroom retourpost en daarbij is onvoldoende onderzoek gedaan naar een nieuw adres. Hiermee werden problemen doorgeschoven naar de toekomst. Retourpost is een eerste signaal dat wij belastingplichtige niet kunnen bereiken en heeft direct gevolgen voor toekomstige communicatie over en weer. Maar ook andere units/teams veroorzaken dikwijls bewust of onbewust retourpost.

Voorbeeld 1:

Na onderzoek is komen vast te staan dat regelmatig in de GOA een ouder adres staat vermeldt dan in BvR. Dit leidt tot onnodige retourpost. Het proces gaat als volgt: Mutaties vanuit BvR worden aangeboden aan de COA en worden automatisch verwerkt, dit geldt voor personen zonder schuld. Mutaties voor de GOA (personen met schuld) worden niet automatisch verwerkt en worden op een lijst afgedrukt. Deze lijst moet handmatig verwerkt worden in de GOA. Deze lijst, de COAGEG3, wordt beoordeeld door de individuele invorderaars en zo nodig gemuteerd in de GOA. Uit gesprekken met de mico's administratie invordering blijkt dat er onvoldoende aandacht wordt gegeven aan het afhandelen van de lijst COAGEG3. Voor het proces Retourpost en natuurlijk voor het invorderingsproces is een juist adres in het systeem GOA van groot belang.

Voorbeeld 2:

Er komt retourpost van in dit jaar opgelegde AH 2006 posten die een onjuist adres hebben omdat dit niet juist in AHP (AH-Post /applicatie gebouwd door Persoonsgegevens) staat. Dit probleem wordt veroorzaakt doordat op de centrale AH selectiedatum (veelal maart/april) sprake is van een adres conform BvR. Echter door het stellen van allerlei andere prioriteiten het soms meer dan een jaar duurt, voordat de portefeuille IH van Haaglanden overgaat tot het opleggen van de aanslag, beschikt AHP niet over de (juiste) gemuteerde gegevens. De heffer werkt echter met AHP en blijkt ook zijn correspondentie naar dat adres te zenden. Om nu toch niet onnodig retourpost te kweken is nu verzocht aan de portefeuille, de behandelaars vóór dat zij tot verzending over gaan in BVR laten kijken of het adres juist is. Dit lijkt misschien veel werk maar het nawerk is anders nog veel meer. In het geval van VOW post kan er tevens direct een afvoerbeoordeling worden uitgevoerd. Dit probleem overigens ook aangeleverd bij de bouwer van AHP met de vraag of veegronden AH met actuele adresgegevens kunnen worden gevuld.

2. Een cluster Repost, als onderdeel van één team adressering

Het deelproject Repost/VOW is als pilot gestart op 13 april 2009 en omvat de onderdelen:

- a. het achterhalen, registreren en behandelen van belastingplichtigen die VOW zijn;
- b. het verwerken van retourpost.

Alle retourpost vanuit de regio komt binnen op één centraal punt. Aldaar hebben voor deze klus vrijgemaakte medewerkers, aan de hand van nieuwe werkinstructies, daadwerkelijk werk gemaakt van de retourpost. Onderzoek vindt plaats via de systemen DAS, BvR, Fibase en de KvK-online en als registratiesysteem wordt Repost gebruikt. Dit gebeurt op

dagverwerking. Belastingplichtigen worden binnen dit proces ook gebeld en/of er worden vragenformulieren verzonden naar de diverse Gemeentes binnen ons gebied. Vooralsnog is er slechts in enkele gevallen voor gekozen om FIS in te zetten, namelijk bij kreten als: brievenbus vol, brievenbus dicht en pand gesloopt.

Ook zijn er nieuwe werkwijzen ontwikkeld. Zo is onderzocht of bij ons bekende VOW posten ook VOW zijn bij de ING-bank. Hiervoor is een link gelegd met een reeds bestaande reguliere optie via Lotus Notes, de Persoonsgegevens Hier achter zit een medewerker van B/CA die de aangegeven rekeningnummers laat voorzien van ING info. Het blijkt dat 15-20% via deze optie van een adres kan worden voorzien. Schijnbaar is Oranje toch een mooiere kleur dan Blauw!

Kijkende naar bestaande werkzaamheden binnen de unit Klantbeheer zijn er zaken die vrij dicht tegen het proces Repost aan liggen en goed in een breder perspectief binnen de unit zijn neer te zetten. Te denken valt aan een hiervoor apart in te richten onderdeel het team-"adressering", waar zowel de adreswijzigingen, de retourpost als de Gemeente-meldingen-TMV behandeld worden. Maar zo zorgt de verwerking van retourpost, met name de VOWposten voor toename van de bestandsquerie's 409 en 410 welke ook door de unit Klantbeheer behandeld dienen te worden.

3. De applicatie Repost

Binnen de pilot is vanaf aanvang besloten te werken met een registratiesysteem van retourkomende post. We moesten af van het buikgevoel omtrent het hele fenomeen en meer kunnen anticiperen en handelen op basis van bestuurlijke informatie. Daarom is door het project al in een vroeg stadium contact gezocht met de regio Rijnmond. De collega's aldaar, hebben een RePost applicatie ontwikkeld die ons instaat stelt dit soort stukken te registreren, te bewaken en BI te genereren. Inmiddels is op 21 september 2009 RePost geïntroduceerd aan alle regio's en wordt de applicatie op alle kantoren geïnstalleerd en per 1 oktober 2009 inmiddels verplicht gesteld als tool t.b.v. de retourpost verwerking. De werkwijze van "het Proces Retourpost" is door Rijnmond vastgelegd in een instructie en is landelijk uitgerold. Deze instructie is bekend bij de medewerkers.

De landelijk gekozen werkwijze wijkt echter sterk af van de eerder binnen pilot gekozen wijze. Bij de landelijke werkwijze wordt alle inkomende retourpost geboekt in de applicatie en daarna onderzocht. Dit geeft in onze ogen, veel onnodig in en uitboek werk maar resulteert uiteindelijk wel een totaal overzicht op BSN niveau. Het project Ambtshalve had er voor gekozen, alle inkomende retourpost (dagverwerking) eerst te onderzoeken op nieuwe adressen e.v.t. korte telefonische contacten te leggen en alleen de overgebleven probleemgevallen (geen nieuw adres bekend) in RePost te boeken. Ook binnen deze optie worden alle inkomende stukken geteld, echter slechts de Repost inboekingen tot BSN-niveau. Voordeel is capaciteitsbesparing. Daarbij komt dat nieuw gevonden adressen direct worden doorgezet in afnemende middelsystemen, dan wel BvR en nieuwe retourpost voor die klant dan is voorkomen. Toch is gehoor gegeven aan de landelijke werkwijze om deze per 1

oktober 2009 te volgen. Hierbij is het risico echter sterk aanwezig, dat het streven naar dagverwerking zal moeten worden losgelaten. Dit is dus wel een zorgpunt.

4. Formatieve bezetting

Aan het deelproject Repost/VOW zijn per 13 april 2009 in totaal 3.7 FTE toebedeeld en een deelprojectleider. Deze laatste is met name de eerste periode vrij sturend en coachend geweest. De laatste maanden heeft hij zich slechts bezig gehouden met het fijn slijpen (b.v. inbedden van BI en oppakken van lijstwerk uit Repost Openstaande posten > 30 dagen) en het oplossen van enkele ontdekte problemen in de keten (b.v. retourpost en de GOA). Kijkende naar het aantal FTE gedurende de pilot was 1.0 FTE veelvuldig wegens uitval niet inzetbaar.

Gesteld kan worden dat gedurende de pilot 3.2 FTE daadwerkelijk inzetbaar is geweest. Hiermee is dagverwerking mogelijk gebleken via de Haagse werkwijze. Vanaf 1 oktober dient echter de landelijke werkwijze te worden gevolgd wat direct gevolg heeft voor de formatie. Het lijkt reëel de capaciteit op te hogen tot 4 FTE B-niveau.

5. Plaats in de organisatie

Tijdens de pilot is ervaring opgedaan met een vernieuwde aanpak van de retourpost. Er is toen voor een plek binnen het project ambtshalve is gekozen, omdat de gedachte was dat juiste adresgegevens leiden minder ambtshalve aanslagen. Dit is zeker zo. Het adequaat afhandelen van retourpost leidt tot een zuiverder bestand en tot het opleggen van aanslagen die juist terecht komen. Het is dan ook zaak dat de werkstroom retourpost de prioriteit krijgt die het verdient. De vraag is welke logische plaats deze stroom de staande organisatie zou moeten krijgen. Kijkende naar de ervaringen zoals opgedaan gedurende het project Ambtshalve lijkt een directe plaatsing onder de vlag van de FIS-backoffice minder voor de hand te liggen. Deze administratie is meer ingericht op het veredelen van inkomende en uitgaande (opdracht) signalen. Dit team richt zich in de kern van hun taak dus niet op het uitvoerende en administratieve klantbeheer.

Het mag duidelijk zijn dat werkzaamheden welke plaatsvinden binnen de unit Klantbeheer, direct van invloed zijn op de werkstroom retourpost. Denk maar aan het verwerken van adreswijzigingen. Wanneer adreswijzigingen om en of andere reden niet worden verwerkt, kan retourpost ontstaan. Gelet op het totale palet aan werkzaamheden binnen de unit klantbeheer, past de werkstroom Repost hier wel goed in. Het voorstel is dan ook dat de werkstroom Repost komt te vallen onder de dagelijkse verantwoordelijkheid van de unit Klantbeheer. Met dien verstande dat de werkstroom een absolute prioriteit krijgt. Te denken valt aan een hiervoor apart ingericht onderdeel team-"adressering" waar de adreswijzigingen, de retourpost, de gemeentemeldingen en de adressen query's behandeld worden. Hierbij is dagverwerking een must. Zoals al eerder aangegeven is de verwachting dat voor de behandeling van de retourpost alleen al 4 FTE noodzakelijk zijn.

6. Produkt: Algemeen beeld Retourpost stroom

Totaal Ontvangen in de periode 1 januari 2008 - 31 december 2008 61400

Totaal Ontvangen in de periode 1 januari 2009 - 31 oktober 2009 43212

Er volgen nog maximaal werkbare 8 weken in 2009. Zelfs al zouden deze weken gemiddeld 1000 stuks retourpost per week leveren is door deze aanpak het aantal (repeterende) retourstukken gedaald met 10.188 stuks.

Aantallen ingekomen retourpost 13 april 2009 tot 26 oktober 2009

(start project)

Week	aantal stuks retourpost
16	877
17	820
18	728
19	1180
20	532
21	433
22	1205
23	1407
24	1047
25	1220
26	1126
27	910
28	1047
29	834
30	588
31	835
32	1177
33	645
34	820
35	605
36	847
37	719
38	799
39	772
40	844
41	802
42	818
43	1009
Totaal	24646
AF: nieuw adres gezocht en (direct) verzonden	19433
Niet gevonden/nader onderzoek geboekt in RePost	5213
AF: afgedaan en uit RePost geboekt	2041
Restant in RePost	3172

RedenRetourPost - Wel/Niet op Behandelaar + <= of > 30 dagen

Aantal van FINr	Op Behandelaar		Totaal Nee	Eindtotaal
	Nee	Op Beh.		
RedenRetourPost	<=30 dagen	>30 dagen		
Curator- of bewindvoerderadres		1	1	1
Ervenadres	6	1	7	7
Overige: briefadres	1		1	1
Overige: middeladres		1	1	1
Overige: post-/gemachtigde adres	1	21	22	22
Overige: woon-/brief- of vestigingsadres	52	21	83	83
Postadres of per adres (P/A)	5	1	6	6
Sticker TNT post: 'geen brievenbus/brievenbus vol'		1	1	1
'VOW' (incl. leeg venster en slechts naam gemachtigde)	872	2186	3058	3058
(leeg)	1		1	1
Eindtotaal	948	2233	3181	3181

Eindrapportage (het voorkomen van) Ambtshalve aanslagen.

alt 2^e verzuim

Inleiding

Ervaringen door de jaren heen leren ons, dat een gedeelte van onze klanten niet tijdig of helemaal geen aangifte doet. Hier gaan wij ingegeven door een middelgerichte ICT structuur, vervolgens zeer divers mee om. Tevens is er sprake van een probleem wat uit het reguliere proces valt en waar we nog steeds onvoldoende handen en voeten aan hebben weten te geven. Het popt op en we leggen veelal onder tijdsdruk (in actievorm) snel ambtshalve aanslagen op. De problemen daarna zien we wel weer. Ander bureau, ander team, ander proces. In feite creëerde we uitval voor later in het traject zoals, bezwaarschriften en problemen in de invordering. We anticipeerde te weinig en waren onvoldoende actueel aanwezig de voorkant. Daarbij komt dat het aantal verzuimende klanten regionaal hoog is. Een verzuimjaar IH zit al snel tussen de 35.000 en 45.000 verzuimen, de VPB op 3000 tot 3500 en OB (momenteel) op 8500 per kwartaal en de LH door alle voorafgaande acties inmiddels of 800 verzuimers per tijdvak. Zo ook dus het (extra) werk wat het logische gevolg is van het niet actueel inspelen op verzuim.

1. Opzet van het deelproject (DP) en aanpak van het verzuim potentieel

Het DP was breed van opzet, d.w.z. alle middelen waren er bij betrokken. De visie was om vanuit dit DP met name het telefoonteam en FIS te bedienen. Maar voorafgaande hieraan diende op hun aangeven en expertise de nodige queries ontwikkeld te worden. De projectleden diende dus een ruime administratieve ervaring op hun eigen middel te hebben.

Conform de wens van het project zijn deze ook geleverd:

Persoonsgegevens

- deelprojectleider;
- adm. medewerker C - IH;
- adm. medewerker C - VPB;
- adm. medewerker C - OB.

De LH stond op de planning om aan te schuiven zodra de ViewÂH gereed zou zijn. Tot dat moment zou conform de afspraak met de portefeuille LH, dit middel selfsupporting zijn. Wel is inmiddels één medewerker binnen het project Persoonsgegevens /DP Repost/VOW) ingewerkt binnen de LH problematiek.

Vanaf het begin is er binnen het DP voor gekozen om een structuur te ontwikkelen die zorgt voor een zo optimaal mogelijke verzuimbeheersing. Maar ook iets neer te zetten, waar we ook na 2009 mee verder kunnen gaan. Een aanpak waarmee we zeker voor de IH en VPB "tijd kunnen kopen" om tijdig met de verzuimer in contact te komen. Een eerste signaal via een bestand van herinneringen of aanmaningen is praktisch gezien niet werkbaar. Deze bestanden zijn namelijk veel te laat beschikbaar voor de kantoren. Als voorbeeld: voor de IH aangifte 2008 die binnen moest zijn vóór 1 april 2009 is nog geen herinnering verzonden.

Uitgangspunt was ook, dat de aangeleverde signalen betrouwbaar moesten zijn, zo dicht mogelijk tegen het 1^e verzuim als meetmoment en daarbij ook regelmatig (maandcyclus) verversst diende te worden. Daarbij vonden wij dat zoveel als mogelijk op landelijk leveranciers niveau moest worden ingeregeld en niet regionaal. Dit heeft als voordeel dat queries na bouw en uitlevering ook direct voor alle regio's beschikbaar zijn en het een bestendige lijn kent. Uit de maandelijkse query die we ontvangen van B/CA worden de overleden personen, de VOW -posten, de HEIT-posten, Fraudeteam, de woonplaats buiten competentiegebied en reeds eerder uitgegeven posten gefilterd. Vervolgens houden we een zuivere lijst over van posten die we opnieuw uit kunnen geven richting telefoonteam en FIS.

Inmiddels zijn de volgende queries beschikbaar met een maandelijkse update:

☐ <u>IH per maand B/CA Q 090213-01</u> Vindplaats: Persoonsgegevens 2006 J/N 2007 J/N 2008 J/N bezwaar 2006 J/N
☐ <u>OB per maand vanuit RAM</u> Vindplaats RAM Vanaf aangifte verzuim 01
☐ <u>LH per maand vanuit RAM</u> Vindplaats RAM Vanaf aangifte verzuim 01
☐ <u>VpB per maand vanuit RAM</u> Vindplaats RAM Per O-kantoor (116-128-145) Jaar/mnd > 2007.12 Gepland binnen < systeemdatum Binnen aangiften = 0 AH geen aanslag = 0 TOV = nee

2. ViewÂH

Het waarborgen van queries zoals hierboven beschreven, draagt zorg voor een gegarandeerde gestructureerde input. Jammer genoeg is dit als werkbare ingang nog onvoldoende om hiermee een efficiënte administratieve aanpak te kunnen garanderen. Dat vraagt meer. De aantallen signalen op de queries zijn fors en zijn bovendien middelgericht. Als we een klantgerichte aanpak willen nastreven en in één enkel telefoontje het verzuim gedrag over alle middelen heen met de betreffende klant willen bespreken vraagt dit om een koppeling van queriesignalen. Hiervoor is op initiatief en aangeven vanuit het project een Haaglanden applicatie gebouwd **de ViewÂH**.

Achter deze ViewÂH draaien alle queries als input. Hierbij zijn zowel op BSN als op entiteitnummer het verzuimgedrag over de middelen heen aan elkaar gekoppeld. Hierdoor ontstaat een klantprofiel van verzuim door de jaren heen én over de middelen heen. Het is op aangeven van het DP zo gebouwd, dat de applicatie (via een macro op de bronbestanden die iedere maand worden ververs) wekelijks geheel automatisch nagaat of er geüpdate moet worden in de beschikbare bestanden. Zo ja, dan gebeurt dat. Komt een verzuim in de nieuwe query niet meer voor, wordt dat signaal aangetekend als resultaat.

Als de verzuimer wel op de nieuwe query voorkomt en de afspraak datum is langer dan 10 dagen verstreken, maakt de ViewÂH de post (getalsmatig) zichtbaar onder de rode button. De belagent zal dan opnieuw contact moeten zoeken met de verzuimer.

De ViewÂH kent twee niveaus:

1. toewijzen/supergebruiker;
2. de behandelaar.

Vanuit niveau 1 is er inzicht in het aantal verzuimen per klant over alle middelen heen. Hier dient de prioritering in het totale verzuim werkpakket te worden bepaald. Met andere woorden, wat heeft de eerste prioriteit? De verzuimers die op alle middelen scoren, een samengaan van IH en OB, alleen de LH? Na als eerste de prioriteit van dat moment te hebben vastgesteld, wordt vanuit dit niveau een X-aantal klanten via toewijzing op UserID op naam van een behandelaar/belagent(e) gezet. Deze laatste ziet slechts dit werkpakket als hij de ViewÂH opent. Hoeveel belposten staan er op zijn naam maar ook, voor hoeveel posts dient controle plaats te vinden op de afgesproken einddatum. Dit is dan ook het eerste scherm.



Na doorklikken op het groene of rode knopje, kom je in het behandelscherm. Naast het algemene verzuimbeeld van de betrokken klant, dienen hier zaken te worden vastgelegd. Als eerste het gevonden telefoonnummer. Zowel de beldatum als de afgesproken inleverdatum wordt na het telefoongesprek genoteerd.

Naast de meest elementaire zaken zoals de NAW-gegevens, zijn in het scherm de aantallen verzuimen per middel te zien, maar is ook een koppeling gelegd met de applicatie Repost (retourpost ontvangen). In een komende versie 2.0 zoeken we mogelijk nog een koppeling met de Deurwaardersapplicatie (openstaand bedrag) en een koppeling met ambtshalve opname van ondernemers. Dit laatste in het kader van het verplicht binnen 5 werkdagen afgeven van een BTW-nummer. Wellicht is er een causaal verband tussen het, gehouden aan termijnen verplicht ambtshalve opnemen door RNO en een later verzuim gedrag OB en IH?

De ViewÂH is gevoed met query input vanuit alle vier de middelen. Echter een entiteit zelf kan geen IH verschuldigd zijn en een natuurlijk persoon geen VPB. Dat vraagt in die situaties om een andere zoekmethode. In het scherm van de entiteit staan wel de mede vennoten genoemd. Door te zoeken op het BSN van de vennoot, kun je vervolgens zien of deze klant ook verzuimd voor zijn IH.

ViewÂH

Persoonsgegevens

Sofnummer/BSN: Persoonsgegevens
 Telefoonnummer: Persoonsgegevens
 Telefoon-LH: Persoonsgegevens

Algemeen

Beldata: 1e 2e 3e
 Resultaat:
☒ NAW gegevens wijzigen

IH

VIA/VIT 2005: 0
 2006 AH: J
 2006 Beroep: N
 2007: J
 2008: N
 2009: ?

VPB

2008: ?
 2009: ?

OB

Sub	Tijdstip	Aantal
01	2009 jan	15
01	2009 feb	15
01	2009 mrt	15

LH

Sub	Tijdstip	Aantal
L01	jan	8
L01	feb	8
L01	mrt	8

Mede vennoten OB

2372.15.032 Persoonsgegevens

2746 Belposten

STOP

Versie 1.00
 © A. van Bree

ViewÂH

Persoonsgegevens

Sofnummer/BSN: Persoonsgegevens
 Telefoonnummer: Persoonsgegevens
 Telefoon-LH: Persoonsgegevens

Algemeen

Beldata: 1e 2e 3e
 Resultaat:
☒ NAW gegevens wijzigen

IH

VIA/VIT 2005: 0
 2006 AH:
 2006 Beroep:
 2007:
 2008:
 2009: ?

VPB

2008: ?
 2009: ?

OB

Sub	Tijdstip	Aantal
01	2009 jan	15
01	2009 feb	15
01	2009 mrt	15

LH

Sub	Tijdstip	Aantal
L01	jan	8
L01	feb	8
L01	mrt	8

Mede vennoten OB

2372.15.032 Persoonsgegevens

2746 Belposten

STOP

Versie 1.00
 © A. van Bree

Zoals hierboven beschreven opent de belagent(e) een aan hem toegewezen fiscaal of entiteitsnummer. Hij (zij) zoekt als eerste een telefoonnummer(1) bij en zet dat in de daarvoor bestemde rubriek. De LH-telefoonnummers zijn indien bekend reeds gevuld via een query. Dit zijn veelal de telefoonnummers van loonadministrateurs. Vervolgens tracht de belagent(e) in contact te komen met de verzuimer of zijn vertegenwoordiger. Hij heeft hiervoor drie pogingen, waarvan de datum wordt genoteerd in de ViewÂH. Bij contact maakt de belagent(e) een duidelijke afspraak over een inleverdatum en noteert dit in de ViewÂH.

Via een scroll-keuzescherf en knop in de applicatie wordt de post na drie vergeefse pogingen doorgezet naar FIS. Hiervoor komt een FIS opdrachtformulier met alle relevante gegevens uit de printer. Ook een HUBA verzoek wordt via het scroll-keuzemenu en knop via een printopdracht doorgespeeld naar de collega's van de Dienstverlening.

Als BI is het aantal posten in behandeling en afgewerkt per USERid inzichtelijk, zo ook het totaal.

3. Resultaten van het DP

Hieronder in volstrekt willekeurige volgorde de middelen en/of dienstonderdelen waar het DP direct bij betrokken was. Veelal was het DP hierbij de spin in het web. Het had een coördinerende rol tussen de verschillende processen en bewaakte zowel de kwantiteit als de kwaliteit.

FIS

Uitgangspunt was om verzuimers waarmee vanuit het kantoor geen contact konden worden gelegd door zouden worden gezet naar FIS. Dit met een concrete opdracht. In de grote lijn is dit ook zo gebeurd. Met name door een te late start van het telefoonteam zijn de eerste opdrachten, rechtstreeks zonder telefonische poging doorgezet naar FIS. Dit DP was hiervoor verantwoordelijk, d.w.z. tijdige en juiste aanlevering met alle relevante info in een overzichtelijke opdracht. Afspraak is gemaakt dat de 15^e van iedere maand opdrachten aan de TZK BO-FIS worden toegezonden.

Er is gedurende de pilot met FIS en BO-FIS op gezette tijden overleg geweest over de uitvoering van werkzaamheden. Tussendoor is via de contactpersoon behoorlijk gestuurd op verbeterpunten. De resultaten hiervan worden zo langzamerhand zichtbaar. Dit blijkt onder andere uit het beter doorvragen door medewerkers FIS richting een Belastingplichtige. Ook wordt in het verslag beter weergegeven wat er is geconstateerd en komt het steeds meer voor dat er ook een behandeladvies wordt meegegeven op basis van de geconstateerde feiten. Met name dat laatste is door het DP sterk op gestuurd. Het blijft echter nog wel steeds een punt van aandacht om de kwaliteit op peil te houden en FIS te coachen.

Aanlevering (Project >> FIS op 3 locaties):

Tot op heden zijn er ruim 1600 posten door het DP aangeleverd met het verzoek deze te bezoeken in het kader van een aangifteverzuim. Dit betrof maak meerdere verzuimjaren per klant (ondernemer of particulier). Hier zijn inmiddels 400 posten van teruggekoppeld. Conclusie

is dat er nog 1200 posten onderhanden zijn. Dit is een aandachtspunt in verband met de beheersbaarheid van de hoeveelheid onderhanden werk. Dit is besproken met de M2 van BO-FIS. Als we binnenkort de ViewÂH in gebruik nemen wordt dit wellicht een eenvoudiger te beheersen proces, omdat we dan werken met één info bron. Dit zijn nu door de maanden heen tientallen queries. Vanuit de BO-FIS wordt er momenteel hoge prioriteit gegeven aan het onderhanden werk.

Het resultaat van de 400 terug ontvangen formulieren na FIS bezoek, kan als volgt worden weergegeven:

*belastingplichtigen die één of meerdere:

*aangiftebiljetten inleverden	108
*beoordelen op afvoering/ stop VT	3
*definitief VT ingetrokken	54
*definitief afvoeropdracht gegeven	14
*HUBA voor [result zie result na HUBA]	72
*inleverafpraak Belteam	87
*VOW/ bestandsbeoordeling	21
*aangifte ontvangen intoetsen door DV 99999	4
*in behandeling andere behandelaar (oa BO)	7
*HEIT posten	11
*woonadres buiten de regio	16
*strafrechtelijk onderzoek	1
*In AH proces laten zitten	14
*competentie andere regio	16

noot: met betrekking tot de ingediende aangiften moet nog worden opgemerkt dat hier is aangegeven het aantal belastingplichtigen dat een aangifte inlevert. In de meeste gevallen worden er meerdere jaren tegelijk ingeleverd. Dat betekent dus een nog hoger resultaat.

VPB

Na het beschikbaar komen van de query VPB kwamen er behoorlijk wat rechtsvormen naar voren, welke al vele jaren ambtshalve zijn opgelegd. Deze staan ook met een openstaand bedrag in de KAP. Tot een verzoek om ontbinding was niet overgegaan. Inmiddels is door het project contact gezocht met de Kamer van Koophandel in Den Haag Persoonsgegevens Afspraak gemaakt op 20 mei a.s. om samen te bezien of deze rechtsvormen mogelijk niet ontbonden kunnen worden. Dit op grond van het Besluit van 5 september 1994, nr. AFZ 94/4121 M (administratieve ontbinding via Kamer).

Dit kan als:

1. de rechtspersoon tenminste één jaar geen gevolg heeft gegeven aan een aanmaning voor het doen van aangifte;
2. er geen jaarstukken zijn gedeponerd bij de Kamer.
Overigens zijn er in totaal 4 omstandigheden waarvan er minimaal 2 van toepassing moeten zijn. Bij bovengenoemde 2 lijkt dit bijna zeker van toepassing te zijn.

Inmiddels hebben we de beoordeling van de 658 rechtsvormen die we via de Kamer van Koophandel kregen aangereikt beoordeeld:

Van 232 posten is (nog) geen koppeling gemaakt van dossiernummer KvK en Fiscaal nummer. Deze zullen nog verder worden uitgezocht.

426 posten zijn beoordeeld.

231 posten kunnen direct afgevoerd worden (55 %).

174 posten kunnen niet afgevoerd worden (41 %)

21 posten moet een nader onderzoek volgen (4 %)

165 van de direct af te voeren posten, de openstaande schermen (450)

op TOV gezet, en het F5 scherm afgevoerd. Bij alle beoordeelde posten is het kladblok in EVBN gevuld.

100 posten zijn naar een Specialist VPB gegaan i.v.m. de beoordeling en afvoering in BVR.

Uit telefonisch contact met de Kamer van Koophandel eind september en op 28 oktober blijkt, dat de Kamer volop bezig is met de invoering van het Nieuw Handelsregister. Hiervoor wordt alle capaciteit ingezet (inclusief 4 avonden overwerk per week). De Kamer

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens heeft bepaald, dat er geen aandacht mag worden gegeven aan andere zaken, zoals bijv. ontbindingen. Hiermee is de in mei gemaakte afspraak (c.q. bij ons gewekte verwachting) komen te vervallen, en dus eenzijdig opgezegd. Omdat wij reeds een voorschot hebben genomen op de afvoering door de Kamer, en VpB aangifteplicht te laten afvoeren, zijn 310 rechtspersonen juridisch niet meer in overeenstemming met de inschrijving van de KvK. Omdat het hier alleen maar om situaties gaat van nihil of AH aanslagen hebben we verder geen actie ondernomen. De Kamer van Koophandel onderkent overigens wel het belang van deze actie. Afgesproken is, om in het voorjaar van 2010 opnieuw met elkaar te spreken of er ruimte is voor samenwerking en een concrete afspraak te maken voor de aanpak van deze 301 gevallen.

Aansluiting bij de ViewÂH

Nadat de query VpB in de ViewÂH is ingelezen zal er weer een vervolg worden gemaakt met het beoordelen van het resultaat niet ingeleverde aangiften zonder uitstel of Becon-uitstel. We hebben inmiddels vastgesteld dat het door CVU verleende uitstel is verwerkt in EVBN.

Of dit volledig is blijft iets wat twijfels bij ons oproepen. Bij wijze van proef is in de maand september telefonisch contact geweest met 38 belastingplichtigen (geen BECONS) die volgens onze gegevens geen uitstel hebben en de aangifte nog niet hebben ingeleverd

*Gebeld 38

*Inleverafspraken of uitstel aanvragen 27

*Nog niet telefonisch bereikt 11

Aangifte binnen na afspraak (eind oktober) 14 (36,8%)

IH

Vanuit het loket B/CA, Centrale Informatie Voorziening (C.I.V.) / keten ontvangt het DP de rest van dit jaar maandelijks de benodigde query. Dit is een overzicht met de verzuimen IH 2007 en 2008. Maar ook is te zien of er sprake is van een AH proces 2006 en of er wel of niet bezwaar is gemaakt tegen de daaruit voortgevloede aanslag. Tevens is zichtbaar in welke gevallen er sprake is van een VT2009 met vermelding van het bedrag. Voor het belastingjaar 2008 staan er in de query van oktober voor de hele regio 49.261 verzuimen open. Ten opzichte van de query

september is er sprake van een afname van 2.237 verzuimen. Per 1 november jl. draait deze query onder de ViewÂH.

Resultaten:

*stopzetten van 92 EVA's 2009 i.v.m. veelvuldig niet compliant gedrag en VOW-adressering tot een bedrag van € 188.159,-

*stopzetten van 666 EVA's 2009 i.v.m. veelvuldig niet compliant gedrag tot een bedrag van € 1.786.617,-

* In het kader van het project zijn er 1000 brieven verzonden naar klanten die voor de eerste keer een verzuim hebben door het niet inleveren van hun aangifte IH 2008. Daarbij is een koppeling gelegd naar een lopende EVA 2009. Uiteindelijk hebben we het volgende resultaat geboekt:

485 x excuusbrieven verstuurd, i.v.m. aangifte reeds lang ingeleverd;

5 toezeggingen dat de aangifte alsnog zal worden ingeleverd;

2 verzoeken om HUBA;

182 reeds ingeleverde aangiften, kort voor/gelijk aan verzending brief

326 restant, hiervan is 35% binnengekomen n.a.v. de brief.

Leermoment was dat je resultaten van een query nooit blindelings kunt volgen. Doe altijd een kort onderzoek naar de uitkomsten van een query voor er mee te gaan werken. Gebleken is dat er een fout was gemaakt door de querybouw bij B/CA en een groot percentage tenorechte op de lijst stond. Daarbij is met name door de onjuistheid van de query veel tumult ontstaan binnen de belastingdienst zelf over de vrije speelruimte van een regio, om überhaupt verzuim via een brief actueel te mogen aanpakken. Instinctief wordt snel verwezen naar lopende afspraken over centrale verzending van herinneringen en aanmaningen. Regiokantoren mogen hier niet van afwijken.

* Naast de fiscale beoordeling van belastingplichtigen die als VOW in onze systemen staan en wel een VT ontvangen zijn er 649 situaties fiscaal beoordeeld van belastingplichtigen die geen VT ontvangen. In deze gevallen zijn na fiscaal inhoudelijke toets voor:

*2007 348;

*2008 527;

*2009 559;

in totaal dus 1434 lopende processen afgevoerd en de aangifteplicht met ingang van 2009 beëindigd. Dit zijn direct 875 ambtshalve aanslagen minder.

Door betreffende klanten is er over meerdere jaren geen aangifte ingeleverd en uit de toets wordt niet duidelijk waarom er sprake is van aangifteplicht.

Alle individuele beslissingen worden getoetst, voorzien van twee parafen en bewaard in een ordner t.b.v. een controlespoor.

* In nauw overleg met de M2 van de Ondersteuning TZK-balie is de HUBA ingeregeld.

Uitgangspunt is HUBA ook aan te bieden voor oudere jaren dan 2008. Ondanks dat dit veel te laat is en we in het verleden zelfs gereserveerd waren om 2008 invullen na de 1 april datum, is de insteek nu een andere. HUBA kost tijd, geen HUBA kost nog meer tijd. Namelijk zal dat veelal leiden tot ambtshalve aanslagen. Ook wordt naast de HUBA in het gesprek nog het belang van tijdig inleveren aangehaald, en gesproken over het waarom van het verzuim. Tevens worden

deze klanten voor de HUBA 2010 uitgenodigd. Tot en met 8 november 2009 zijn er 190 verzoeken tot HUBA in behandeling genomen, veelal voor meerdere jaren. Voor het meten van een eerste resultaat is uitgegaan van de in behandeling genomen. Tot 30 september 2009 zijn er 112 belastingplichtigen benadert voor een afspraak HUBA. Hiervan zijn inmiddels 65 (58%) aangiften binnen (lees doorgetankt via B/CA in IBS/ABS. Dit percentage zal nog verder oplopen omdat nog niet alle aangiften Centraal zijn verwerkt in de systemen na de HUBA. Hiermee zijn eveneens weer ambtshalve aanslagen voorkomen.

In week 45 bereikte mij het signaal, dat door een te beperkte inzetbare capaciteit in de maand december 2009 geen HUBA wordt ingepland en ook vanaf heden al onder de 60 jaar geen HUBA meer wordt verleend. Dit is funest voor een actueel en dienstverlenend toezicht. Om die reden is dit dan ook doorgezet naar het MT voor raad en advies.

OB

Bij de opstart van het DP is gebruik gemaakt van de lijst berco 581 (signaal lijst vanaf het 3^e verzuim). Ook zijn afspraken gemaakt met FIS, die deze signalen voorheen gebruikte als stopwerk. Aan FIS is afgesproken dat in het vervolg de signalen van het DP komen en ten behoeve van de OB in een andere vorm. Met ingang van week 35 beschikken we over een OB querye waarin een verzuim overzicht staat vanaf het 1^e verzuim. We zijn hier vanaf 1 september jl. handmatig mee van start gegaan. Dus niet via het telefoonteam en ViewÂH. Vanaf medio november is het telefoonteam opgeschaald naar in één keer bellen voor IH en OB.

Tot het moment dat we over de ViewÂH beschikte, werd er dus nog gewerkt vanuit de maandelijkse querye die we via een maandelijkse update binnen het RAM ontvangen. Er is een steekproef gedaan met de 1^e verzuimen. Hieruit is geconcludeerd dat er teveel aangiften zijn die enkele dagen na de uiterste inleverdatum worden ingeleverd. Deze staan wellis waar met een aangifteverzuim in de querye maar zijn inmiddels toch ingeleverd. We denken er nog over, om een langere drempelperiode te laten inbouwen in de querye.

De afgelopen twee maanden hebben we ons daarom op de meervoudige verzuimen OB gericht. Totaal zijn er tot 15 november jl. er 811 situaties onderzocht, het 23^e tot en met het 10 verzuim.

Alle rechtsvormen:

*Aantal opgepakte signalen:	811
<i>Resultaat:</i>	
<i>Afvoeren voor de OB</i>	254
<i>Aangifte alsnog gedaan na tel.contact</i>	302
<i>FIS opdracht laten uitgaan</i>	40
<i>Reeds bij Fis in onderzoek</i>	32
<i>Andere competentie</i>	8
<i>Beslagpost</i>	28
<i>VIP indicatie</i>	19
<i>Brief/gebeld</i>	117
<i>Fraudepost</i>	11

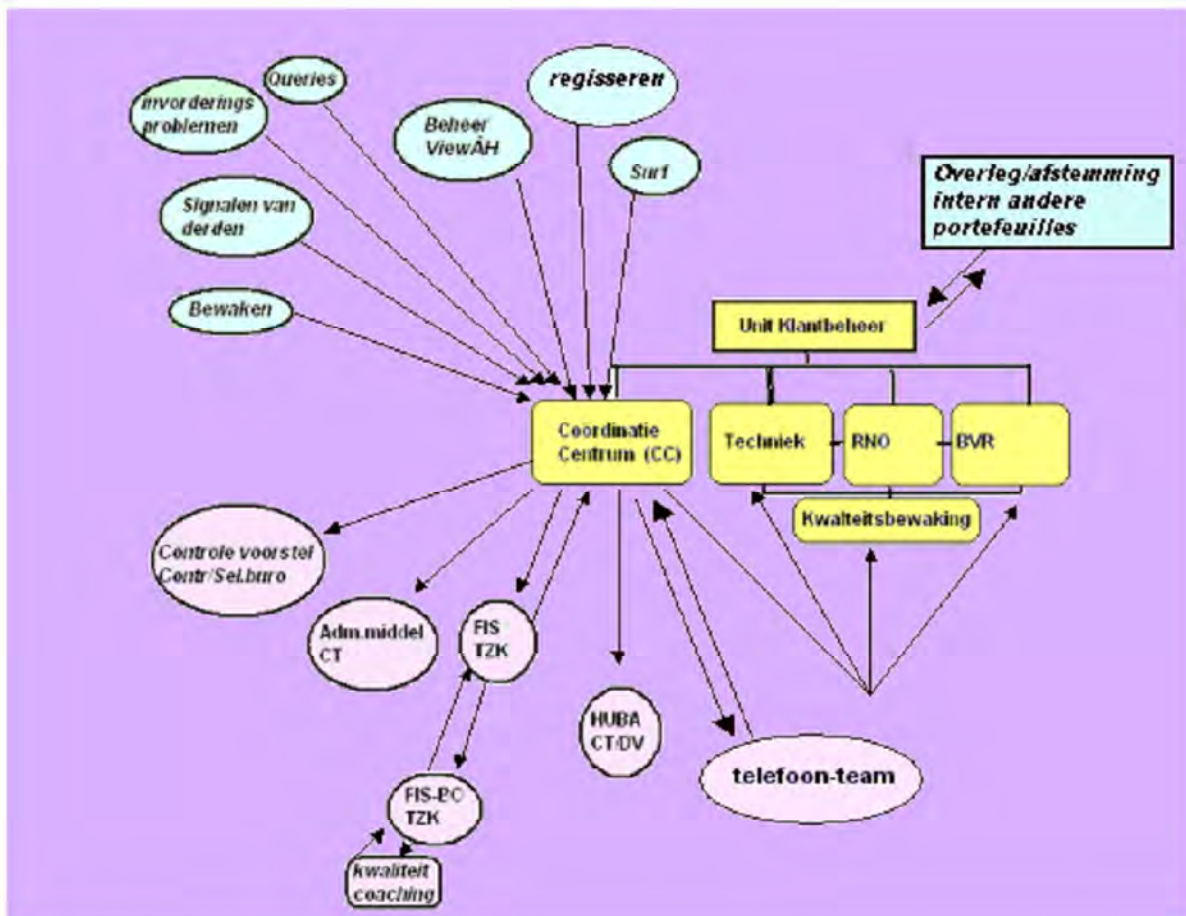
3. Hoe dit soort werkzaamheden nu te waarborgen in de organisatie?

Om compliance te bevorderen maakt de Belastingdienst steeds meer gebruik van vormen van handhavingregie. Steeds meer is het bewustzijn aanwezig om een keuze te maken in onze aanpak. Wanneer zet je het zachtere instrument in en wanneer wordt er gekozen voor de hardere aanpak. Kijkende naar de interne structuur componenten binnen de regio Haaglanden is de zachtere component toe te schrijven aan teams als Dienstverlening, FIS en Klantbeheer. Maar ook aan (nu nog) projecten als de DV-startersbezoeken en het voorkomen van ambtshalve aanslagen.

Een logische keuze zou zijn om medewerkers, teams/units ook bewust die sticker mee te geven. Ben je nu van actueel en dienstverlenend toezicht (zacht) of van intensief toezicht (hard). Daarmee is niet gezegd, dat ook binnen de harde component niet dienstverlenend zou worden gewerkt en dat dus hier binnen ook niet een variatie van aanpak kan zijn. Het verschil zou meer moeten zitten aan de basis. Stickers heeft als bijkomend voordeel, dat medewerkers zich bewuster worden van het model waar binnen zij werken en dat tevens een zekere waarborg aanwezig is om een bepaald percentage van ons werkpakket op die manier aan te pakken, en zo dus ook te registreren in SAP. De harde kant zou zich in hun kerntaak bezig moeten houden met de repressieve taken zoals heffing, invordering en controle.

Aangezien de zachte, dienstverlenende kant, veelal afhankelijk is van inkomende signalen (intern of extern) vraagt dat om een zekere vorm van coördinatie aan de voorkant. Hoe kunnen we zo actueel mogelijk inspelen op de informatie, welke stappen zetten we dan, hoe registreren we dat, welk onderdeel zetten we in etc etc. Een Centraal Coördinatiecentrum zou hiervoor een optie kunnen zijn, ressorterende onder de unit Klantbeheer. Deze unit is in feite verantwoordelijk zijn voor een juist klantenbestand. Aldaar wordt opgevoerd, gemuteerd en afgevoerd en worden de lopende contacten met Gemeentes en Kamer van Koophandel onderhouden. Dit zowel voor natuurlijke als niet-natuurlijke personen. Het CC dient wel een zeker mandaat te krijgen van de verschillende middel Portefeuilles om de benodigde zaken te kunnen uitvoeren.

Zoals hiervoor al is aangegeven dient de door het DP opgedane ervaring met bestrijden van aangifte verzuim, een vast plaats te krijgen binnen onze organisatie. Sinds 4 november 2009 beschikt Haaglanden over de ViewÂH versie 1.0. Deze applicatie geeft ons inzicht in de aangifte verzuimen van een belastingplichtige voor alle geactiveerde processen. Achter de ViewÂH draaien diverse middelquerie's die zorgen voor de gewenste informatie. De overtuiging heerst, dat een geregisseerde structurele aanpak leidt, tot een efficiënte aanpak van de groep aangifte verzuimers. Om dit effect ook blijvend te waarborgen is het noodzakelijk dat ook na het project zaken ergens samenkomen.



In het voorstel krijgt dit een gezicht als "Coördinatiecentrum (CC)". Zie dit meer als een aantal FTE die vallen onder de loot van Klantbeheer dan als een apart instituut of apart onderdeel van de organisatie.

De werkzaamheden van het CC bestaan o.a. uit de volgende nu benoembare zaken:

- Vanuit de beschikbare query's beoordelen welke voorselecties noodzakelijk zijn voordat tot behandeling kan worden overgegaan. Hier worden bedoeld de query's niet ontvangen aangiften IH ná 1 april zonder uitstel belastingjaar nu -1; idem voor de VpB ná 1 juni. Query OB en LH, belastingplichtigen die verzuimen hun aangifte in te leveren. Het betreft hier maand, kwartaal en jaar aangevers. (voor de LH periode-aangevers)
- Het selecteren, prioriteren en toedelen van belastingplichtigen en doorzetten op USERid naar een belagent(e) van het Telefoon-Team
- Het CC draagt ook zorg voor een juiste verwerking van signalen uit de Unit Klant Beheer over mogelijk nieuwe aangifte verzuimers (bijv. de ambtshalve opgenomen ondernemers i.v.m. de 5 dagen termijn verstrekken van BTW-identificatienummer.
- Bijzondere groepen belastingplichtigen (bijv. MGO, HEIT, Fraudeteam, IFB, VIP's)" isoleren" en via een massale aanpak die behandeling geven die ze verdienen. (bijv. belastingplichtigen die VOW zijn, geen aangifte doen en toch een VT ontvangen de VT laten beëindigen. Maar ook het gericht aanschrijven (schriftelijke handhavingregie) van

bepaalde groepen verzuimers.

- Het selecteren van belastingplichtigen uit de hiervoor bedoelde query's en vervolgens het uitgeven van opdrachtformulieren met belastingplichtigen die bezocht moeten worden door een Fiscaal Surveillant. Inclusief rapportage voortgang naar M2 FIS. Daarnaast het beoordelen van verzoeken/ signalen van derden (inzet wtp's, HEIT etc.)
- Het innemen via de BO-Fiscaal Surveillance (Kwaliteit en begeleiding) van de afgewerkte FIS opdrachten. Zorgdragen voor het juist en tijdig verwerken van de FIS voorstellen en conclusies door deze intern voor vervolgactie door te zetten richting, HUBA, Klantbeheer, CT etc.
- Het beoordelen van de resultaten uit het Telefoonteam a.d.h.v. de ViewÂH
- Binnen het project is ook geconstateerd dat een behoorlijke aantal belastingplichtigen wordt uitgenodigd tot het doen van aangifte terwijl dit niet leidt tot een te betalen aanslag of teruggave. In deze groep zit een potentiële groep ambtshalve. Een taak van het CC is om deze groep in beeld te brengen, te (laten) beoordelen en indien van toepassing af te (laten) voeren als aangifteplichtig. Uitgangspunt verantwoordelijkheid voor een juist en up to date klantenbestand ligt aan de voorkant en niet bij ITO.
- Onder leiding van de UKB zullen er afspraken gemaakt worden met de KvK over het opvoer en afvoerbeleid van ondernemingen en rechtsvormen. Dit gebeurde veelal ongestructureerd en per individuele post. Afspraak is gemaakt dat dit via lijstwerk kan. Hierdoor kan er meer worden geprofiteerd van elkaars bestandstechnische kennis en de gevolgen daarvan. Binnen het project AH is o.a. ervaring opgedaan in de samenwerking met de KvK door in onderling overleg ruim 300 BV's af te voeren die bij KvK met het postbusadres van de Kamer in het bestand stonden en bij ons ook al een jaar geen activiteiten meer hadden vertoond.

Inleiding

Een aanzienlijke hoeveelheid verzonden uitnodigingen tot het doen van aangifte IH, VPB, LH en OB, zowel in papieren of digitale variant komt niet binnen de hiervoor geldende datum retour als aangiftebiljet. Het niet actueel handelen op dit soort verzuim breekt ons later alleen maar op in de veelal dan individuele en dus duurdere processen. Het aantal ambtshalve en systeemaanslagen voor de regio is hoog. Zo ook het (extra) werk wat dit genereert. Het tijdig en gericht benaderen van de verzuimer vanuit een dienstverlenende houding past in de visie van de belastingdienst, is gezien de besparingen later relatief goedkoop en heeft naar verwachting een positieve werking op het toekomstige handelen van de klant. Dit is inmiddels ook binnen het project aantoonbaar. Het advies is daarom een doorstart te maken met een vast telefoonteam vanaf 2010.

1. Het bellen, een logische keuze uit het handhavingspalet.

Om compliance te bevorderen maakt de Belastingdienst steeds meer bewust gebruik van handhavingsregie. In feite is dit niets meer en minder dan het steeds opnieuw bewust kiezen, welk instrument op welk moment worden ingezet om in een bepaalde situatie een verbetering in het klantgedrag te bereiken. Dan wel goed gedrag te ondersteunen.

Compliance bevordert je via allerlei vormen van voorlichting (denk hierbij aan de dienstverlenende startersbezoeken, radio en TV spotjes, een telefoontje, een brief, een spontaan bezoekje van de fiscaal surveillant tot correcties in de aanslagregeling, wtp's, controles en in het uiterste geval via het strafrecht. De uitdaging in het werk is dan ook om als medewerker of unit de meest passende aanpak op het juiste moment te kiezen en niet te vervallen in het oude. Handhavingsregie is onder te verdelen in twee compartimenten:

a. het actuele en dienstverlenende toezicht, de zogenaamde zachte methode.

Denk hierbij b.v. aan het telefoontje, de informerende brief, het spontane bezoek of HUBA. Maar ook het meer groepsgericht werken en binnen bepaalde branches ingaan op specifieke problemen en afspraken maken hierover via Horizontaal Toezicht met een convenant als bekrachtiging. Deze methode zou op den duur moeten leiden tot meer begrip tussen fiscus en belastingplichtige/intermediair, en dus tot minder correcties (lees gezeur, maar ook kostbare capaciteit) achteraf.

Als concreet voorbeeld de aanpak dit jaar bij het verder optimaliseren van de compliance bij starters, via 1250 zogenaamde dienstverlenende startersbezoeken. Compliance is overigens niet het zelfde als een foutloze aangifte, doch staat voor de bereidheid tot het nakomen van de wettelijke verplichtingen. Het effect van deze bezoeken vooraf is, dat de kwaliteit van de administratie verbetert, de starter zich bewust is van zijn fiscale aandachtspunten en het onjuist claimen van ondernemersfaciliteiten afneemt. Maar

misschien wel boven alles, dat er al heel snel een relatie is tussen de Belastingdienst en ondernemer met wederkerigheid als basis.

b. het achteraf corrigeren, via aanslagregeling, controles, navorderingen etc. de zogenaamde harde methode.

Een methode die van de belastingdienst veel energie en inzet vraagt en individuele aanpak. Het aantal belastingplichtigen is in de laatste jaren sterk toegenomen en terwijl de capaciteit van de Belastingdienst zelfs iets is afgenomen. Daarbij rijst de vraag of deze harde aanpak bij een belastingplichtige wel altijd het beoogde effect heeft. Ervaring leert ons dat dit wel eens het effect kan hebben van langdurig niet compliant gedrag (b.v. door het creatief terughalen van de correctie opvolgende jaren). We willen dus compliant gedrag bevorderen en deze methode levert ons dikwijls het tegenovergesteld op. Opgemerkt dat beide methodes op de meest passende manier gebruikt dienen te worden, ligt de voorkeur van de Belastingdienst bij de zachte technieken. Samengevat: het actuele en dienstverlenende toezicht. Vanuit deze invalshoek is binnen het project (het voorkomen van) Ambtshalve aanslagen gekozen voor het opdoen van ervaringen met een telefoonteam.

2. Een telefoonteam

Telefonisch contact biedt de mogelijkheid om snel met elkaar van gedachten te wisselen over een onderwerp. Het kweekt begrip voor elkaars standpunten en schept bovendien een band van verstandhouding. Waarom hebben wij dit al die jaren dan veelvuldig laten afweten en zijn gaan zitten op een formele correspondentie cultuur met allerlei termijnen en voorschriften? Wetenschappelijk is aangetoond dat de Belastingdienst veel winst kan halen door te bellen. De Belastingdienst krijgt een gezicht, de medewerker van het belteam biedt hulp om een onjuiste aanslag te voorkomen en doet dus iets voor belastingplichtige (wederkerigheid). In dit verband verwijs ik ook graag naar de afstudeerscriptie Master Behavioural Change van Persoonsgegevens studerende aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Het rapport biedt inzichten in de uitkomsten van het onderzoek zoals gedaan binnen de Belastingdienst regio Amsterdam.

Inmiddels is ook binnen het project (het voorkomen van) Ambtshalve aanslagen ervaring opgedaan met een telefoonteam. Na een aanvankelijk moeilijke opstartfase door het uitblijven van bemensing, is eind juli 2009 een voorzichtige start gemaakt. Feitelijk is het proces van dagelijks bellen met ondernemers en particulieren pas enigszins opgang gekomen vanaf medio augustus 2009.

3. Verzuim potentieel

Binnen het project is er in de volle breedte voor gekozen om vanaf het begin af aan structuur neer te zetten. Dit is zeker van toepassing voor de signalen van input van het verzuim. Uitgangspunt was dat de aangeleverde signalen betrouwbaar dienen te zijn, zo dicht mogelijk tegen het 1^e verzuim aan zitten als meetmoment en daarbij ook regelmatig (maand cyclus) verversst worden. Daarbij is zoveel als mogelijk op landelijk leveranciersniveau alles ingeregeld en niet regionaal. Dit heeft als voordeel dat queries na

bouw en uitlevering ook direct voor alle regio's beschikbaar zijn en het een bestendige lijn kent.

Inmiddels zijn voor alle middelen de gewenste queries voorhanden.

❑ **IH per maand B/CA Q 090213-01**

Vindplaats:

Q:\VAPROW53\B_HL_PROJECTEN\Ambtshalve\QUERIES\MOEDERLIJSTEN

2006 J/N

2007 J/N

2008 J/N

bezwaar 2006 J/N

❑ **OB per maand vanuit RAM**

Vindplaats RAM

Vanaf aangifte verzuim 01

❑ **LH per maand vanuit RAM**

Vindplaats RAM

Vanaf aangifte verzuim 01

❑ **VpB per maand vanuit RAM**

Vindplaats RAM

Per O-kantoor (116-128-145)

Jaar/mnd > 2007.12

Gepland binnen < systeemdatum

Binnen aangiften = 0

AH geen aanslag = 0

TOV = nee

Beschikbare queries

4. ViewÂH

Het waarborgen van queries zoals hierboven beschreven draagt zorg voor een gegarandeerde gestructureerde input. Jammer genoeg is dit als werkbare ingang nog onvoldoende om hiermee een efficiënte administratieve aanpak te kunnen inregelen. Dit vraagt veel meer. De aantallen signalen op de queries zijn fors en zijn middelgericht. Als we een klantgerichte aanpak willen nastreven en in één enkel telefoontje het verzuim gedrag over alle middelen met de klant willen bespreken vraagt dit om een koppeling van querye-signalen. Hiervoor is op initiatief vanuit het project een applicatie gebouwd de ViewÂH. Achter deze ViewÂH draaien alle queries als input waarbij zowel op BSN als op entiteitnummer verzuimgedrag over de middelen heen aan elkaar zijn gekoppeld. Hierdoor ontstaat een klantprofiel van verzuim door de jaren en over de middelen heen. Het is op aangeven zo gebouwd dat de applicatie (via een macro op de bronbestanden die iedere maand worden ververst) wekelijks geheel automatisch nagaat of er geüpdate moet worden in de beschikbare bestanden. Zo ja, dan gebeurt dat. Komt een verzuim in de nieuwe querye niet meer voor, wordt dat aangetekend als resultaat. Het voert overigens te ver om hier de gehele applicatie te beschrijven.

De ViewÂH kent twee niveaus:

1. toewijzer/supergebruiker;
2. de behandelaar.

Vanuit niveau 1 is er inzicht in het aantal verzuimen over de middelen heen en dient de prioritering in het totale verzuim werkpakket te worden bepaald. Na de prioriteit te hebben vastgesteld, worden vanuit dit niveau een X-aantal klanten via toewijzing op UserID op naam van een behandelaar/belagent(e) gezet. Deze laatste ziet slechts dit werkpakket als hij de ViewÂH opent. Naast de elementaire zaken zoals NAW-gegevens zijn in het scherm de verzuimen te zien, maar ook is een koppeling gelegd met de applicatie Repost (retour post ontvangen?) en in een komende versie 2.0 de Deurwaardersapplicatie (openstaand bedrag).

De belagent(e) zoekt als eerste een telefoonnummer(1) bij en zet dat in de daarvoor bestemde rubriek in de ViewÂH. Daarna tracht de belagent in contact te komen met de verzuimer. Hij heeft hiervoor drie pogingen, waarvan de datum wordt genoteerd in de ViewÂH. Bij contact maakt de belagent(e) een duidelijke afspraak over een inleverdatum en noteert dit in de ViewÂH. Via een scroll-keuzescherf en knop in de applicatie wordt de post na drie vergeefse pogingen doorgezet naar FIS. Hiervoor komt een FIS opdrachtformulier met alle relevante gegevens uit de printer. Ook een HUBA verzoek wordt via het scroll-keuze menu en knop voor de printopdracht doorgespeeld naar de collega's van de DV. Als BI is het aantal posten in behandeling en afgewerkt per USERid inzichtelijk, zo ook het totaal. Maar ook bijv. een lijst met gemaakte afspraken om te bezien of de afspraken zijn nagekomen.

(1) Hiervoor is de meest efficiënte methode als werkinstructie voorhanden

5. De belagent(e)

Uitgangspunt is dat de belagent(e) opereert vanuit een dienstverlenende houding en vertrouwen. De belagent(e) gaat respectvol, open en begripvol om met de verzuimer en gaat op zoek naar motieven van gedrag. Om wederkerigheid te bevorderen bieden wij particulieren HUBA over alle verzuim jaren aan, maar leggen ook een koppeling naar negatieve EVA's (Eerste Voorlopige Aanslagen) en de mogelijke gevolgen, bij het niet doen van aangifte. We geven aan dat het mogelijk ingang te zetten proces door de te maken afspraak is te stoppen door de belagent(e). Rekening houdende met data van het verzenden van aanmaningen en herinneringen kunnen we hier ook op inspelen, dat de klant deze niet ontvangt (lees ook boete) indien de afspraak wordt nagekomen. Dat alles vraagt om een zekere gespreksvaardigheid en een belscript.

Daarbij is een zekere basiskennis van de wettelijk gestelde eisen aan de verplichting tot het doen van aangifte per middel een must. Maar ook zaken als de (BECON) uitstelregeling, de systeemaanslagen LH en OB, het kunnen zoeken in ABS, DAS, KLOP etc. etc. moeten in de bagage zitten. Het vraagt dus nog wel een aantal dagdelen training vooraf om een goede inzet te kunnen garanderen.

5.1 Ervaringen van belagentes

Binnen het project zijn belagentes ingezet. Deze kwamen allemaal vanuit het ROSS-team en hebben na een voorlichting vrijwillig gekozen om aan dit deelproject mee te werken. Het ROSS-team is echter een dienstonderdeel wat (ook) tot op heden niet op grote schaal gebruik maakt van het telefonisch contact. Daarbij komt dat aanspreken en hulp bieden bij het verzuim, naast een communicatieve vaardigheid ook een zekere basiskennis over verzuim en termijnen als bagage vraagt van de belagent. Merkbaar overheerste binnen de groep belagenten in het begin, de angst hoe de

verzuimer zou reageren op dit bellen. Dit vroeg wel om een injectie van zowel basiskennis als training on the job, hoe het gesprek in te gaan met het best mogelijke resultaat.

Inmiddels is duidelijk dat de reactie vanuit de verzuimer alles behalve negatief is. Overwegend is de verzuimer blij verrast met het telefoontje en ervaart dit als zeer klantvriendelijk. Afspraken komen eenvoudig tot stand en in gemiddeld 60% van de gevallen wordt deze afspraak (na controle) ook nagekomen en komt de aangifte dus binnen. Bij navraag tijdens het gesprek, is in de meeste van de situaties door allerlei omstandigheden (ziekte, verhuizing, geen loonopgave, geen tijd/zin etc.) de verzuimer er eenvoudigweg niet toegekomen om aan zijn verplichtingen te voldoen. Het blijkt dat het telefoontje net dat zetje geeft om het wel te doen. In een aantal gevallen belt de agent ook de volgende dag terug dat de aangifte inmiddels is ontvangen en bedankt de klant hiervoor. Ook Becons geven aan dit "nog nooit te hebben meegemaakt" en zijn positief. In een enkel geval wordt direct een andere ergernis aangekaart⁽²⁾ of zijn er fiscale zaken die spelen. Deze laatste worden snel doorgezet naar een fiscalist.

In maximaal 40% van de gevallen voldoet het eerste telefoontje niet en is een tweede contact noodzakelijk. Ervaring is dat in deze gesprekken de vaak creatief gevonden uitvluchten om nog niet te hebben voldaan aan de afspraak, nog groter zijn dan tijdens het eerste contact. In dit gesprek wordt de klant gewezen op een aanmaning die "binnenkort" (een BD intern zeer rekbaar begrip, doch extern te gebruiken) verzonden gaan worden met een hieraan vastgekoppelde boete. En als Tip: "bij snel inleveren kan dat worden voorkomen". De opbrengst van de 2^e telefonische ronde kent een grens van 20%.

De belagente(s) kunnen het zich zelf niet meer voorstellen zulke reserves te hebben gehad voor het telefonisch contact. Allen zijn erg enthousiast over hun ervaringen. Dit zowel over het resultaat als de contacten met de klanten. Wat deze medewerkers betreft dient deze pilot dan ook navolging, door een belteam een vaste plek te geven binnen onze organisatie.

(2) Becon ontvangt ieder jaar via zijn klant een papieren aangifte, terwijl hij deze jaarlijks digitaal aanbiedt. Er is dus geen koppeling met BECON-nummer en papier.

6. Formatieve bezetting

Binnen het project is gewerkt met 2.6 FTE B-niveau als belagentes, waarbij als extra 0.2 FTE E-niveau hieraan is toegevoegd t.b.v. algemene voorbereidende en afsluitende werkzaamheden. Gemiddeld in de maand is 2.5FTE beschikbaar geweest om te bellen. Gedurende de pilot tot 30 oktober 2009 zijn in totaal 1955 verzuimen IH opgepakt.

Deze zijn als volgt onder te verdelen:

-aangiftes binnen gekomen na ontvangt querye	132
-telefoonnummers bij zoeken en gevonden	1798
-geen telefoonnummer kunnen vinden	25

Totaal in behandeling genomen verzuimers	1955
<i>(Veelal meerdere jaren van verzuim)</i>	

-geen contact, ondanks telefoonnummer	383
-telefoonnummer is onjuist/vervallen	129
-gebeld 1 ^e , 2 ^e of 3 ^e keer en contact	1286
- afspraak gemaakt over inlevering	1083
- doorverwezen naar HUBA	99
- gaan afspraak mee te maken/weigert	31
- uitstel is/wordt aangevraagd (o.a. BECON)	73

Totaal direct resultaat	1798

Er zijn de afgelopen maanden 1156 (1083+73) afspraken gemaakt om de IH aangifte, dikwijls dus betrekking hebbende op meerdere jaren (2006, 2007 en 2008) per verzuimer, binnen 2 weken in te leveren. Maar ook het uitstel voor 2008 goed af te stemmen via het eigen kantoor of Centraal Uitstel. Tevens zijn tot op heden 99 HUBA verzoeken doorgezet vanuit het telefoonteam. Inmiddels is via de HUBA 58% ingevuld (werkt op afspraak), wat naar schatting heeft geleid tot minimaal 100 aangiften. De afspraak tot inleveren door het telefoonteam gemaakt, heeft geleid tot 671 alsnog ingekomen aangiften. Dit gebeurt inderdaad in de meeste situaties op of rond de datum van afspraak. Dit is dus 62%. Er zijn zowel ondernemers gebeld als particulieren. Behoudens een enkele verwijzing van de ondernemer naar zijn boekhouder, zit er weinig verschil in de aanpak en het resultaat.

Een zeer goed resultaat.

Uitgaande van een gemiddelde daadwerkelijke bezetting van 2.5 FTE door de maanden heen komt dat uit op een verwerking van bruto maximum van 450 - 500 queriesignalen per FTE in de maand.

De netto opbrengst laat zich splitsen op de volgende wijze:

1. Meer merkbaar klantcontact, meer dienstverlenend toezicht, meer zichtbaar (hoorbaar en aanwezig) blauw. Meetbare resultaten v.w.b. compliant gedrag liggen in de toekomst;
2. Het daadwerkelijke direct meetbare resultaat van de ingeleverde aangifte. Het 1^e telefonisch contact door de belagente en de afspraken levert tussen de 60-65 aangiftes op. Als de gemaakte afspraak tijdens het 1^e telefonische contact niet wordt nagekomen zoekt de belagente voor de 2^e maal contact wat tussen de 15-20 aangiftes oplevert.

6.1 Aantal benodigde FTE versus het aanbod van verzuimen

Het aanbod van verzuimers over de middelen heen is fors. Het aanpakken van het probleem zoals opgebouwd vanuit het verleden, lijkt dan ook meer een weg van de lange adem dan het even snel kunnen oplossen. Dat het onze aandacht verdient is duidelijk. Hoe groot de inzetbare capaciteit hiervoor moet zijn is echter arbitrair. Ik ben van mening dat hoe meer je voorkomt door een snel telefonisch contact aan de voorkant met medewerkers op B-niveau, deze aanpak ons uiteindelijk veel ellende bespaart aan de achterkant via ambtshalve aanslagen, bezwaarschriften en problemen in de invordering op E en F niveau. Onze capaciteit is echter niet oneindig en vraagt altijd om afstemming in een breder scala van werkzaamheden en taken.

Uitgaande van de geleverde produktie in de pilot: 1 FTE verwerkt maximaal 500 query signalen in de maand stel ik voor om enig effect te kunnen bereiken, dat minimaal 4 FTE worden ingezet voor een te vormen belteam. $2000 \text{ pm} \times 10 \text{ mnd} = 20.000 \text{ pj}$. Over alle middelen heen is lijkt dat een druppel op een gloeiende plaat. Regionaal gezien zit een verzuimjaar IH al snel tussen de 35.000 en 45.000 verzuimen. De VPB op 3000 en 3500 en de OB (binnen het project gestart vanaf het 23^e!! verzuim) zit momenteel op 3800 per maand en 8500 per kwartaal. De LH is door alle acties vanuit het middel zelf de afgelopen tijd het meest opgeschoond, doch kent maandelijks nog steeds een 800 verzuimers per tijdvak. Voordeel is wel dat wij de verzuimer via de ViewÂH in één keer kunnen benaderen voor alle verzuimen.

7. Schriftelijke communicatie als optie

Op 16 juli 2009 zijn door het project 336 brieven verzonden aan klanten die de aangifte IH 2008 niet vóór 1 april 2009 hadden gedaan, geen uitstel hadden verzocht én met een lopende EVA (VT) 2009. In de brief is een verwijzing gemaakt naar de lopende EVA aanslag en een mogelijk gevolg voor niet indienen van het aangiftebiljet. Door de Centrale Landelijke Regie van de Belastingdienst is hoewel gepland in september 2009 nog steeds geen herinnering verzonden. Een meting op 7 oktober 2009 leert ons dat 114 (34%) van de aangiften inmiddels zijn ingekomen.

8. De Referentiegroep

Het is goed om de hiervoor beschreven resultaten van zowel het telefoonteam als een brief vanuit de regio zelf, af te zetten tegen een zogenaamde (blanco) referentiegroep. Welk resultaat zou bereikt zijn bij geen inspanningen? Alhoewel het jaarlijks aantal AH-aanslagen achteraf hiervan wel een aardige indicatie geven, lijkt het goed hier op dit moment (aan de voorkant) een beeld van te schetsen.

Hiervoor zijn 1500 willekeurige IH 2008 aangifte verzuimende belastingplichtigen verdeeld over alle 3 de kantoren, zowel ondernemers als particulieren uit een query van 15 juni 2009 geselecteerd, waar tot op heden geen preventieve actie onzerzijds op is gezet. Ook zijn vanuit de Centrale Landelijke Regie van de Belastingdienst nog geen herinneringen verzonden. Door eenvoudig de query van 15 juni 2009 af te zetten tegen de query van oktober 2009 worden de verschillen zichtbaar (Belastingplichtigen die wel op de eerdere query voorkwamen en op de query van oktober niet meer hebben inmiddels aangifte gedaan).

Gevolgen van geen interventie via actueel/DV contact			
Eenheid	query juni	query okt ingeleverd	percentage
066	501	56	11 %
077	501	91	18 %
116	310	27	8 %
128	100	11	11 %
145	100	6	6 %
Gemiddelde	1512	191	12.6%

9. Plek belteam in de organisatie

Een belteam is een duidelijke vorm van actueel dienstverlenend toezicht aan de voorkant van het palet van handhavingsregie. Kijkende naar onze huidige organisatie is kenmerkend dat dit soort werkverbanden zich bevinden op de toezichtskantoren. Een belteam lijkt dan ook naadloos te passen binnen de reeds bestaande actuele en dienstverlenende vormen van toezicht, zoals baliewerkzaamheden, dienstverlening, huba en de BackOffice FIS. Mijn voorstel is dan ook het telefoonteam te plaatsen binnen de unit Ondersteuning TZK, op één van de toezichtskantoren.

10. Samenvatting cijfers

-niets doen	> gemeten rendement 13%	(stel bandbreedte op 10 - 15%)
-brief	> gemeten rendement 34%	(stel bandbreedte op 30 - 35%)
-1 ^e telefoon contact	> gemeten rendement 62%	(stel bandbreedte op 60 - 65%)
-2 ^e telefoon contact	> gemeten rendement 18%	(stel bandbreedte op 15 - 20%)

Inleiding

Landelijk is afgesproken dat de 5^e verzuimen op vergrijpboete moeten worden beoordeeld en het jaar daarna worden voorgedragen voor rechtsvervolging. Deze aanpak wordt overigens op niet al te lange termijn naar verwachting toegepast vanaf het 3^e verzuim. Het aantal 5^e verzuimen VPB bedraagt naar schatting 500 stuks. Bij de IH particulieren zullen dat er ca 200 zijn en voor de IH Ondernemers ca 500. Door het daadwerkelijk vervolgen van een geselecteerde groep van deze niet compliant belastingplichtigen laat de Belastingdienst zien, dat wij, indien noodzakelijk, niet alleen maar dreigen maar ook durven doorzetten.

Omdat voor een verder traject richting de Officier van Justitie er een kwantificeerbaar nadeel moet zijn (€ 12.500 voor ondernemers en € 6.500 voor Particulieren) zal er vooraf een selectie moeten plaatsvinden. Insteek is dat voor Particulieren de ambtshalve aanslagregeling op de CT kan gebeuren. In veel situaties zal de loonheffing als voorheffing de eindheffing benaderen. De administratieve medewerker bekijkt via de rekenmodule IBS, op welk bij te betalen bedrag de aanslag uitkomt. Bij een te betalen bedrag van meer dan € 6.500 wordt de verdere bewerking gestopt en de post overgedragen aan de heffer/specialist IH binnen ITO.

De regeling van winstposten dient geheel te gebeuren binnen IH teams van ITO. Ook hier kan de selectie op dezelfde wijze plaatsvinden evenals de overdracht aan de specialist. De specialist bekijkt opnieuw het vast te stellen inkomen. Het inkomen dient zo zuiver mogelijk te worden vastgesteld voor een eventueel verder traject richting de Officier van Justitie.

Alle posten die worden geselecteerd voor de vergrijpboete, moeten worden voorgelegd aan de hiervoor toegewezen Fisco FR. Na goedkeuring dient belastingplichtige een herinnering tot het doen van aangifte krijgen (standaardbrief). Indien hierop niet wordt gereageerd dan moet nog een aanmaning worden verzonden (standaardbrief). Indien dan nog geen reactie is ontvangen dan wordt de aanslag met vergrijpboete opgelegd. De aanslag 2006 moet nog worden opgelegd via het PEN/LAD systeem. Bij de aanslagregeling 2007 kan de aanslag de gewone routing volgen omdat de CD schermen zijn aangepast.

Een verdere selectie binnen de doelgroep t.b.v. daadwerkelijke voordracht aan de Officier van Justitie volgt hierna. Hierbij dient te worden gelet op het effect en het neerzetten van "iets aansprekends". Het liefst geen willekeurige personen maar een groepsgewijze aanpak. Denk hierbij b.v. aan een branche, wijk etc.

Eindrapportage (het voorkomen van) Ambtshalve aanslagen. Deelproject 6806: Aanpak IH/VPB 5^e verzuim/vergrijpboete

1. Ervaringen IH

Alle goede voornemens ten spijt is de praktijk vaak wat weerbarstiger dan de theorie. Zo ook de aanpak van de vervolging vanaf het 5^e verzuim binnen het project. Logischerwijs kan de aanpak pas plaatsvinden na het centraal beschikbaar stellen van de ambtshalve bestanden. Maar ook het daadwerkelijk beschikbaar stellen van de hiervoor gereserveerde capaciteit door de portefeuilles. Dit zowel administratief als fiscaal specialistisch.

Gezien het nog niet of nauwelijks beschikbaar hebben van ambtshalve 2007 voor de IH en VPB heeft de deelprojectleider (DP) logischerwijs gekozen, om een opstart te maken met aangiftejaar 2006. Deze waren wel grotendeels geregeld en een eerste selectie op het 5^e verzuim was reeds gemaakt. Uiteindelijk zijn na het handmatig beoordelen en de nodige doorselectie er 95 veelvuldige verzuimers overgebleven die:

- a. niet hebben gereageerd op de hernieuwde herinnering;
- b. niet hebben gereageerd op de hernieuwde aanmaning;
- c. er sprake is van een kwantificeerbaar nadeel van (€ 12.500 voor ondernemers en € 6.500 voor Particulieren).

Eind juli begin augustus 2009 was deze groep gereed om via PenLad verwerkt te worden in de relevante heffingsystemen en de aanslagen te verzenden. Ondanks het eerder beschikbaar stellen van één medewerkster aan het project om dit alles administratief te verwerken heeft dit, door toch andere interne prioriteiten binnen CT, zeer geruime tijd geduurd.

In totaal zijn nu 95 aangiften 5^e verzuim IH 2006 in behandeling genomen en na regeling aangeboden aan de administratie. Omdat ondanks de gemaakte afspraken door de DP niet iedere heffer IH de hoogte van de opgelegde boete heeft genoteerd, is slechts van 74 aanslagen het bedrag van de vergrijpboete bekend.

kantoor 145	29 aanslagen opgelegd met vergrijpboetes voor een bedrag van	€ 589.266,-
kantoor 077	9 aanslagen opgelegd met vergrijpboetes voor een bedrag van	€ 52.421,-
kantoor 116	36 aanslagen opgelegd met vergrijpboetes voor een bedrag van	€ 301.966,-

De volgende stap is nu om in overleg met de Fisco FR uit deze 95 de meest aansprekende situaties te selecteren en deze voor te dragen voor vervolging bij de OvJ.

2. Ervaringen VPB

Binnen dit middel is in vanaf regeljaar 2007 sprake van een meer centrale landelijk aanpak, waarin regio Rijnmond het stuur in handen heeft. Inmiddels zijn voor 2007 de ambtshalve aanslagen geautomatiseerd opgelegd. Hierbij is een voorbehoud gemaakt voor zo'n 2300 posten die aan de regio zijn aangeboden. Het betreft hier posten met vooraf benoemde kritische uitworpregels. Binnen deze groep bevinden zich ook 670 posten die als uitworp "het 5^e verzuim" hebben meegekregen.

Op 9 november 2009 is met de M2 en Fisco van de VPB afgesproken dat:

- deze 670 posten eerst worden bekeken op ontbindingen/faillissement door het project;
- in voorkomende gevallen, zal het project direct handelend optreden en tot afvoeren over gaan, al dan niet in overleg met een aangewezen VPB specialist en conform de instructie;
- De overgebleven posten gaan terug naar de portefeuille om te laten bekijken op een kwantificeerbaar nadeel van > €12.500;
- Posten > €12.500,- gaan hierna naar de hiervoor aangewezen medewerker "5^e verzuim" ;
- vervolgens wordt door hem de coördinatie van de handmatige (extra) verzending van herinneringen en aanmaningen bewaakt en de posten t.b.v. definitieve aanslagregeling met vergrijpboete worden door VPB specialisten opgelegd;
- Hierna volgt via FR de aanpak via de OvJ.

3. Toekomstig model

Zoals eerder aangegeven, is de daadwerkelijke vervolging vanaf het 5^e verzuim via de OvJ pas mogelijk als wij hier onze zaakjes op orde hebben. Dat wil zeggen alle administratieve en heffingstaken zijn voor het betreffende ambtshalve regeljaar afgedaan. Het is dan ook geen proces van de voorkant maar een ITO taak via de harde aanpak. Het in één hand geven van de bewaking op het ambtshalve proces, inclusief het 5^e verzuimproces (nu de DP), is een goede werkbare optie. Maar ook het inplannen van dit proces in de jaarplannen IH en VPB is een must. De deelprojectleider bemerkt, dat de ambtshalve aanslagregeling door allerlei relevante omstandigheden van dat moment, vooruit wordt geschoven. Het blijft gevoelsmatig een sluitpost. Hoe meer je aan regeljaren doorschuift naar achteren hoe sneller je aan een 5^e verzuim toekomt en dus hoe minder actueel je bent. Voorbeeld: Nu nog worden er aanslagen ambtshalve 2006 opgelegd. Ook het biljet 2007 en 2008 zijn al uitgereikt. Over slechts enkele maanden volgt de aangifte 2009.

4. Voorstellen aanslagregeling ambtshalve inclusief 5^e verzuim

Met name door enerzijds de hoge werkdruk binnen de heffingsteams en anderzijds het laat centraal beschikbaar stellen van een eerste ambtshalve selectie van een regeljaar, blijft dit een wat stroperig onderdeel van de verzuimaanpak via repressie. Zo is ook de ervaring gedurende dit project. De ambtshalve aanslagregeling blijft gevoelsmatig een sluitpost, terwijl niet-compliant gedrag adequaat bestreden zou moeten worden. Als de dienstverlenende aanpak aan de voorkant van het verzuim niet werkt, dient zo spoedig mogelijk doorgepakt moeten worden.

Vanuit dit perspectief stelt het DP dan ook de volgende zaken voor:

- a. wijs zowel binnen de portefeuilles IH als VPB een M2-er aan als eerste verantwoordelijke voor de ambtshalve aanslagregeling;
- b. wijs zowel binnen de portefeuilles IH als VPB een procescoördinator aan (de huidige Dp heeft ervaring met de materie);
- c. maak de ambtshalve aanslagregeling onderdeel van de jaarplanning, incl. maand;
- d. ben je bewust van het waarom van opleggen, de zin, het fiscaal belang, consequentie voor de invordering. Wees zeker alert in gevallen van VOW. De invordering kan hier niets mee;
- e. prefereer altijd het fiscaal belang boven "geen aangifte doen is dus AH aanslag";
- f. bedenk goed, dat het doorschuiven naar achter in het jaar of zelfs over het jaar heen tillen, wederom een nieuwe ambtshalve aangifte kweekt. Dus tijdig beoordelen en indien gewenst afvoeren vóór het aangifte selectiemoment;
- g. pak door, en wijs een vaste medewerkers aan voor de selectie 5^e verzuim.

Inleiding

Het deelproject "nihil aangiften OB" is als onderdeel van het project ambtshalve aanslagen een betrekkelijk overzichtelijk deelproject geweest. Onder nihil aangiften verstaan wij aangiften die door ondernemers worden ingediend met als belastbaar bedrag 0,00. Deze aangifte is het gevolg op het geheel automatisch toezenden door de BD gelet op vermeende belastingplicht. Vervolgens is onze taak als BD, dat wat is aangegeven te monitoren op juistheid. Met name door stellen van andere prioriteiten binnen is hier de afgelopen jaren geen capaciteit op in gezet. Aan zowel de kant van de BD (denk hierbij aan bestand/systeemhygiëne maar ook aan fraudeconstructies) als aan zijde van de ondernemer in het kader van beperken van regelgeving en lasten, was dit dus sterk voor verbetering vatbaar. Na maanden werken aan het DP kan nu redelijk nauwkeurig het resultaat worden gemeten.

Eindrapportage (het voorkomen van) Ambtshalve aanslagen. Deelproject 6807: Nihil aangiften OB

1. De aanpak van het signaal langdurig OB nihil aangifte

De basis bestaat uit een querie/moederlijst met in totaal 3459 posten. Er is gequeried op (rechts)personen die minimaal 2 jaar achtereen 0 aangiften indienen. Deze moederlijst is gesplitst in MGO-posten, speciale aandachtsposten en de reguliere posten. Dit ziet er als volgt uit:

- MGO 227 (unit 4, 25, unit 16 48, unit 17 32 en unit 27 122 posten)
- Spec.aandacht 22 (unit 37 2 en unit 69 20 posten)
- Regulier 3210 (overige units)

MGO-posten

Met uitzondering van de 25 posten van v/h unit 4 zijn alle MGO-posten bij de AKC-ers uitgezet. Het merendeel van deze posten is door de AKC-ers doorlopen en in veel gevallen uitgezet bij de KC-ers. Echter, dit heeft bij de meeste KC-ers niet de hoogste prioriteit. Deze posten worden geheel door de MGO afgehandeld. De 25 posten van Unit 4 zijn in juli uitgezet.

Speciale aandacht

Een aantal posten zijn door het DP bekeken. Bewust is nagelaten een brief te zenden voor deze posten. Het gaat hier niet voor niets om speciale aandachtsposten. Vaak zijn deze door ons eenzijdig opgenomen. De verwachting dat hier OB afvoeringen uit voortkomen is minimaal.

Insteek is gekozen om via een hiervoor ontworpen brief betrokken ondernemers te bevragen over het hoe en waarom van het al minimaal 2 jaar doen van een 0 aangifte.

Van de 3210 posten zijn 3192 brieven verzonden in batches van 250 stuks. Een kleine 18 stuks zijn door voorkomende systeem omissies direct afgevoerd.

- 11 juni 2009 500 stuks;
- 12 juni 2009 500 stuks;
- 19 juni 2009 750 stuks;

- 22 juni 2009 250 stuks;
- 26 juni 2009 750 stuks;
- 29 juni 2009 442 stuks.

Bijlage A: tekst voorbeelden verzonden brief

Van de in totaal 3192 verzonden brieven zijn t/m eind oktober totaal 2623 reacties gekomen. Een reactiepercentage van 82%. Van de 2623 ontvangen opgaven hebben 2088 (80%) een telefoonnummer op gegeven. Dit was eerst 90%. De afgelopen maanden waren dan ook meer reacties op verzonden herinneringen. De compliance ligt voor deze groep wat lager. Hoewel er nog steeds enkele brieven binnenkomen is van grote aantallen geen sprake meer. Van de 569 niet ontvangen posten zijn er 21 AH afgehandeld. Veelal is dit onbestelbare retourpost geweest.

Een enorm aantal van 1165 ondernemers gaf aan dat de activiteiten tijdelijk stil liggen. Dit hoge aantal is ook ontstaan door een wat ongelukkige formulering in de eerste brief "Opgaaf Nihilaangiften" De brief is dan ook aangepast. Alle personen die niet concreet een startdatum aangaven of een startdatum die langer dan 6 maanden vooruit zijn opnieuw aangeschreven. Nu met een omgedraaide stelling. "Het OB-nummer wordt afgevoerd tenzij..... Verrassend weinig mensen hebben hierop gereageerd. Het merendeel gaat blijkbaar accoord met de afvoer van hun OB-nummer.

2. Heeft de aanpak het gewenste effect gehad?

Dit doel is bereikt. Op dit moment zijn/worden **1862 OB-nummers afgevoerd** of omgezet in "geen belaste prestaties" of "vrijgestelde prestaties". Komende maand komen daar naar schatting zeker nog 350 afvoeringen OB bij. Een percentage van bijna 70% afvoeringen. Om een standaard werkwijze hiervoor neer te zetten verwijs ik naar het punt 6.

Hieronder een schematische toelichting op het bovenstaande:

	juni	juli	aug	sept	okt	Totaal
OB BLIJFT ACTIEF:	1	256	27	217	108	609
OB MUTATIES:						
OB AFGEVOERD:	3	340	71	179	702	1295
VRIJSTELLING ADM VERPL (OB 05)					7	7
VRIJGESTELDE PRESTATIES (OB 07)				86	37	123
VERENIGING MET KANTINE ACT. (OB 08)				1		1
GEEN BELASTE PRESTATIES (OB 09)				137	264	401
OPGENOMEN IN FE OB				5	13	18
NIET MEER COMPETENT				3	14	17
	3	340	71	411	103	
					7	
TOTAAL AFGEVOERD:						1862

3. Waardoor ontstaat zo iets nu / wat zijn de verklaringen voor dit "0" aangeven

Op voorhand was het uitgangspunt dat dit verband zou kunnen houden met zaken als: een goedkoop grijskenteken, de Makropashouder , KOR-regeling, gemakszucht, bestandsvervuiling etc.

Voor de OB geeft dit na onderzoek het volgende beeld:

-OB-nummer noodzakelijk voor het maken van eventuele toekomstige offertes;

- Misverstand dat afvoer OB-nummer tevens doorhaling inschrijving bij de KvK inhoud;
- Makropas (wel genoemd maar zeer sporadisch).

Er is een toenemend aantal kleine ondernemers, ZZP-ers en NP met belaste bijverdiensten die standaard per kwartaal € 0 aangeven. Reden: de activiteiten zijn zo kleinschalig dat de ondernemer maar één keer per jaar bij de boekhouder komt. Vaak valt de ondernemer dan alsnog onder de KO-regeling. Er is al 4 keer € 0 aangegeven. Er komt dan geen supletie. Strikt genomen wordt er bewust onjuiste aangiften gedaan! Uit praktisch oogpunt wel verklaarbaar. Om per kwartaal juist aangifte te doen, dient de klant 5 maal per jaar de boekhouder te bezoeken i.p.v. één keer per jaar bij € 0 aangiften.

Voorstel (kleine ondernemers)

Veel ondernemers en met name hun boekhouders vullen geautomatiseerd alle velden met € 0. Dit geeft een vertekend beeld. Zo is de KO en de verlegging niet zichtbaar. Doordat er alleen € 0 wordt aangegeven, wordt de post ook niet automatisch naar jaar omgezet. Dit geeft een enorm hoog aantal supleties. Bijkomend probleem is dat per 1 oktober 2009 de Wet Dwangsom in werking getreden is. In de toekomst dienen deze verzoeken binnen 8 weken afgedaan te worden.

> Kleine ondernemers zoals ZZP-ers en hobbyisten op jaarpost zetten om de supleties te verminderen en de ondernemers en de Belastingdienst te ontlasten.

De basisquery als volgt aanpassen:

- Om alle jaarposten te selecteren, ook de late jaarposten, de query aanpassen in één en groter i.p.v. groter dan één;
- KVK-nummer + de rechtsvormcode opnemen in de query;
- De query voorzien van volledige naam en adresgegevens.

3.1 Uitstapje naar de Loonheffing

Ook voor de LH is gekeken hoe groot is het aantal nihil aangiftes betrof en in kaart gebracht waarom "nihil" wordt aangegeven. Dit is gedaan vanuit de OB. Uit de stakingssignalen OB zijn binnen het project tot op heden 31 posten voor de LH nader onderzocht. Hiervan konden 12 LH-posten worden afgevoerd en 17 LH-posten LH plichtig. Dit zijn posten met meerdere OB subnummers. Twee LH-posten waren zo "fout" door rechtsvormomzettingen, dat deze aan een klantbeheerder van de unit Klantbeheer zijn opgeleverd. Ongeveer 60% is nu doorlopen. Het overige verdient dus nog onze aandacht. Verder is er door een parallel opgestart project "actueel toezicht loonheffing" enerzijds en de complexiteit van de materie t.o.v. de aanwezige kennis binnen het DP anderzijds er voor gekozen dit niet verder binnen het DP op te pakken.

3.2 Uitstapje naar de Inkomensheffing

Insteek was om te onderzoeken of geen winst uit onderneming aangegeven wordt in combinatie met een BVR doelgroepcode 8888 en 6666. Dit is afgerond. Wel met een andere insteek. Er is voor gekozen om niet alle NP te bekijken. Alleen de NP waarvan het OB-nummer intact blijft zijn langs ABS 2007/2008 gehaald om de IH aangiften van 2007 en 2008 te bekijken.

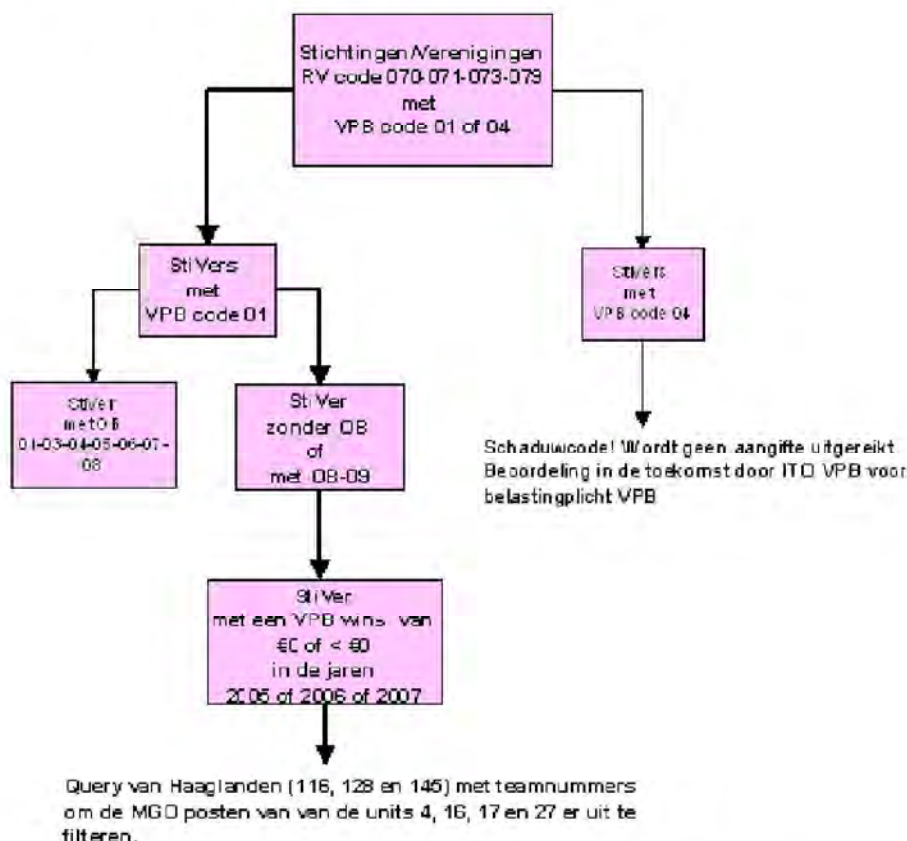
*WINST + ZELFSTANDIGENAFTREK	70
*WINST ZONDER ZELFSTANDIGENAFTREK	52
*ROW	31
*LOON / PENSIOEN	85
*OVERIGE	19
	257

Wat opvalt is de combinatie "winst + zelfstandigenaftrek" in combinatie met OB € 0 aangeven! Een combinatie die 'bijt'. Ook de andere resultaten verdienen extra aandacht.

3.3 Uitstapje naar de Vennootschapsbelasting

Net als bij de LH is bij de VPB alleen gekeken vanuit de OB stakingssignalen. Nu alleen voor rechtspersonen. 550 NNP zijn kostenlos langs de site van de Kamer van Koophandel gehaald. Op het basisscherm van KVK is naar de status gekeken van de rechtspersoon. Slechts 14 ontbonden rechtspersonen zijn gevonden. Hiervan waren 5 niet bekend in BVR en zijn gemeld aan de unit Klantbeheer. Eén post riep zoveel vraagtekens op dat deze is doorgezet naar een VPB-specialist.

In de maand oktober is een begin gemaakt met de inventarisatie VPB nihil. De eerste proef query is veel te groot. Het DP heeft inmiddels aan het HIC een verfijning gevraagd die er als volgt in schema uit ziet:



4. Bijkomende opvallende zaken tijdens dit onderzoek

Ten behoeve van in totaal 257 OB 0-aangevers ZZP, maar die op verzoek actief wil blijven voor de OB, is (wederom innovatief) een link gelegd naar de PGA unit van Winterswijk. Deze collega's hebben op verzoek een query van bestelauto's met grijskenteken geleverd van alle NP/ZZP waarvan het OB-nummer intact blijft.

OB BLIJFT ACTIEF NP/ZZP:

257

Hits met een BESTELAUTO (vrachtauto/bestelbus)

34

* MET ART 24B WET MRB (verlaging MB indien Ondernemer)

20

* ZONDER ART 24B WET MRB (slechts grijs kenteken)

14

Tevens is deze groep van 257 stuks handmatig bekeken met de laat voorkomende aangifte in ABS, veelal 2008. Bijzonder is dat in totaal 70 van deze 0 aangevers voor de OB, wel ondernemers faciliteiten claimen in de aangifte IH en winst aangeven.

5. De benodigde en geleverde capaciteit voor het DP

Op verzoek van het project is door de CT capaciteit geleverd. Echter de geleverde CT-OB ondersteuning had te weinig of geen fiscale/administratieve OB kennis om werkelijk te

beoordelen of de OB afgevoerd kon worden. Vanuit ITO OB is conform de eerdere afspraken met de portefeuille een E-functionaris beschikbaar gesteld met zowel OB als bestandskennis. Deze heeft prima werk geleverd.

6. Hoe het bereikte resultaat te waarborgen

Het project eindigt op 31 december 2009. De positieve resultaten dienen dan ingebed te worden in de bestaande organisatie. Medio oktober en begin november is gesproken met de M2 van de portefeuille OB om de geboekte projectresultaten aangaande de OB door te nemen. Deze sluiten namelijk mooi aan in het toekomstige project Carousselfraude. De meest tijdens het DP uitgevoerde werkzaamheden, zijn echter terug te leiden tot primaire taken van de unit Klantbeheer. Voorstel is dan ook de bewaking van dit proces verder daar onder te brengen.

De volgende aandachtspunten:

Alle aangehouden posten "OB-handhaven" bezien, evt. steekproefsgewijs, op:

- NP bekijken op misbruik ondernemersfaciliteiten. Eventueel op 9910 doelgroepcode zetten.
- Alle posten "OB-handhaven" in het 2^e kwartaal van 2010 doorlopen of er de afgelopen kwartalen (3^e, 4^e en 1^e kwartaal 2010) belaste prestaties zijn aangegeven. Zoniet, dan alsnog afvoeren met een schriftelijke mededeling dat het OB-nr. afgevoerd wordt / is. Deze posten zijn dan al minimaal 3 jaar € 0 aangevers. In de voorgaande (bewaarde) correspondentie tussen juni en oktober 2009 hebben zij aangegeven dat heel spoedig belaste prestaties worden verwacht. Een aantal zal (weer) bezwaar maken tegen het afvoeren van OB-nummer. Neem hier over contact op met Eveline van der Valk (Project carousselfraude en wederzijdse bijstand). Mogelijk hebben we te maken met (rechts)personen die het OB-nummer oneigenlijk gebruiken of misbruiken.
- Bezien om, om te zetten van kwartaal- naar jaarpost. Voordeel: we houden hen in het zicht en het aantal supleties zal minder worden. Nadeel NP en NNP behouden hun OB-nummer ook al wordt er oneigenlijk gebruik van gemaakt.

Een toekomstige query op OB "O" aangevers als volgt aanpassen:

- Om alle jaarposten te selecteren, ook de late jaarposten, de query aanpassen in één en groter i.p.v. groter dan één;
- KVK-nummer en de rechtsvormcode opnemen in de query.
- tracht een link te leggen met de opnames via GI en een latere € 0 aangiften (ook wens ViewÂH)

]

Bijlage A

Gebruiksaanwijzing

Vul de vragen in en onderteken het formulier. Stuur het formulier terug in de bijgesloten enveloppe

Toelichting

Belastingplichtige heeft verschillende aangiften omzetbelasting ingediend, waarop telkens "nihil" staat vermeld. Om te kunnen beoordelen of dit gevolgen heeft voor de belastingheffing, heeft de Belastingdienst informatie van u nodig. Met dit formulier kunt u die informatie aan de Belastingdienst doorgeven.

Wat is de reden dat u nihilaangiften indient?

☐ De onderneming is gestaakt .

Indien dit van toepassing is verzoek ik u de achterzijde van dit vragenformulier in te vullen en aan mij te retourneren.

☐ De onderneming verricht geen belaste prestaties (meer).

Omschrijving nieuwe prestaties.....

☐ De omzetbelasting wordt aangegeven onder een ander fiscaalnummer.

Reden:.....
...

Fiscaal nummer:

☐ De ondernemersactiviteiten liggen **tijdelijk** stil. Ik verzoek u het omzetbelastingnummer **niet** af te voeren. Op korte termijn verwacht ik weer activiteiten.

Reden:.....

Wanneer verwacht u de activiteiten weer te hervatten?

☐ De ondernemersactiviteiten liggen **langdurig** stil. Ik verzoek u het omzetbelastingnummer **wel** af te voeren. Als ik in de toekomst weer start met ondernemersactiviteiten, dan meld ik mij weer aan bij de Belastingdienst.

Ondertekening van het formulier.

Plaats

Datum

Handtekening

Telefoonnummer

Geachte heer/mevrouw,

Onlangs heeft u uw bedrijf «BRIEFNAAM» beëindigd. Om de staking van uw onderneming in mijn administratie te verwerken verzoek ik u om de volgende vragen vóór «INLEVERDATUM» te beantwoorden.

1. Met ingang van welke datum zijn de bedrijfsactiviteiten gestaakt ?
2. Indien de onderneming is overgedragen of verkocht*:
-met ingang van welke datum?
aan wie ? (naam adres)
.....
-wat is er gebeurd met de activa*
(Kopie verkoopovereenkomst a.u.b. bijvoegen)
* indien verkocht, voor welk(e) bedrag(en)?
3. Indien u personeel in dienst had:
is het personeel overgegaan naar nieuwe eigenaar?
Zo ja, aan wie?
4. Heeft u nog een andere onderneming, zo ja waar gevestigd?

Ondertekening van het formulier.

Plaats

Datum

Telefoonnummer

Handtekening

n) Ambtshalve aanslagen.

Inleiding

Het blijft verbazingwekkend, dat na een eerder aangifteverzuim en de hierop volgende ambtshalve aanslag (met boete) er geen bezwaar wordt gemaakt. Is de aanslag te laag en betaald de klant omdat hij een voordeel ziet? Zijn er communicatieproblemen? Wil de klant het liefst alle contacten vermijden omdat er wellicht meer aan de hand is? Dit DP had de opdracht om uit te zoeken waarom en in welke aantallen en middelen zich dit fenomeen afspeelt en contact te maken met die speciale groep van belastingbetalers. Hoe vaak het voorkomt weten we niet.

Deelproject 6808: AH-aanslag betaald/geen bezwaar ingediend

1. Een ingang vinden is lastig

Al snel is voor dit DP contact gezocht met het HIC. Door deze club zijn de volgende stappen ondernomen:

Eerste poging:

Aan de hand van de OGT-bestanden zijn de ambtshalve aanslagen IH 2006 en 2007 er uit gefilterd. Deze gegevens zijn aan de bezwaren getracht te linken, dit gaf echter vreemd genoeg bijna geen treffers. Uit de GOA-dump (die meermalen vastliep) zijn de openstaande bedragen IH, VPB en ZVW gehaald en deze gelinkt aan de AH-posten, ook hier vrijwel geen treffers. Dit zou inhouden dat iedereen betaald heeft (is ook opmerkelijk). Een aantal posten zijn handmatig nagelopen, bleek dat ze soms helemaal niet beschreven waren, er nog geen aanslag was opgelegd (niets in Dacas, ABS, eVBN e.d.)

Tweede poging:

TS-AH bestanden. Er zijn over 2007 nog weinig of geen AH-aanslagen opgelegd, volgens de BI is er een aanzienlijk aantal opgelegd met dagtekening 10-06-2009 maar daarvan kun je nog niet zien of er betaald gaat worden. Bovendien kan het bedrag van de aanslag niet uit de BI worden gehaald. Vervolgens is gekeken naar posten waarvan de datum dagtekening volgens de BI voor 01-04-2009 lag (zodat een link met de GOA gelegd zou kunnen worden). Dit leverde maar iets meer dan 100 posten voor de regio op en die veelal weer niet in de systemen waren terug te vinden (ABS, DACAS).

Vervolgens zijn er door een deelprojectleider een aantal BSN voor de IH bekeken. Hierbij bleek inderdaad dat er nog geen aanslagen waren opgelegd (bleven op een of andere manier in ABS/IBS hangen) of dat het een teruggave betrof (en wel betalen dus niet aan de orde is).

Kortom: Het is niet gelukt door het HIC de gevraagde query te maken. Het blijkt dat de BI-bestanden op een of andere manier niet aansluiten met de real world.

2. Een praktijksignaal vanuit de OB

Op 20 oktober 2009 kreeg het project een signaal van een Specialist OB / Rijswijk, dat ambtshalve aanslagen Omzetbelasting te laag nl. € 250,- worden vastgesteld. En dus in de regel zo worden betaald. Met een geringe boete van enkele euro's. Dikwijls speelt dit vanaf het

eerste de beste verzuim al. Ondernemers worden zo beloond voor het aangifteverzuim en er gaat geen enkele opvoedkundige werking van uit. Bedrag van € 250,- komt voort uit het geschatte bedrag bij de inschrijving KvK en mogelijk een één op één overname door RNO in de OB-base. Bijkomend probleem is dat de opgelegde boete ook tijdens een later in te stellen controle over dat aangiftejaar, niet meer kan worden opgehoogd.

De OB-specialist had een aantal concrete voorbeelden. Het rechtzetten per incidenteel voorkomend geval zouden we echter niet moeten willen. Een aanpak vanuit een Querie (geen aangifte gedaan, ook niet te laat aangifte gedaan, maar wel de AH betaald) heeft een duidelijk voorkeur.

-Afstemmen HPP OB en HPP Klantbeheer en project AH

Op 10 november 2009 is op initiatief van het project een overleg gehouden over het door de OB specialist geconstateerde. Aanwezig hierbij waren: Persoonsgegevens namens de portefeuille OB, Persoonsgegevens namens de portefeuille Klantbeheer en P-gv. Persoonsgegevens namens het project.

-Querie matige aanpak van deze verzuimers en bedrag € 250,- gepast omhoog (branche??)

-Bedrag nader afstemmen met HPP OB en Klantbeheer

Klantbeheer herkent het signaal over de € 250,- niet, zeker niet als standaard werkwijze. Daarbij is aangegeven dat er inmiddels landelijke afspraken zijn gemaakt (vanuit de adoptieregio), om het aanslagbedrag bij verzuim standaard op €60.000,- te zetten. Dit baart ons wel zorgen gezien de redelijkheid en billijkheid die de Inspecteur dient te betrachten bij het opleggen van een ambtshalve aanslag. In feite is dat de absolute tegenhanger van € 250,-. Op ons verzoek wordt de reden van dit fictieve bedrag nogmaals nagevraagd door Klantbeheer.

-Nog op te starten c.q. af te stemmen acties

*Querie aanvragen via HIC uit RAM-model. In hoeveel gevallen is er sprake van een ambtshalve aanslagbedrag bij OB verzuim in de range 0 tot 500 ? (actie project: gedaan op 11 nov. 2009)

*mogelijk ook daarna afspraken maken met de Kamer van Koophandel over ophoging van het bedrag van € 250,- tot X bij de Gemeenschappelijke Inschrijving. (actie Klantbeheer)

Inleiding

We anticiperen te laat en zijn onvoldoende actueel aan de voorkant. We reageren onvoldoende effectief op het moment van overtreding. In de binnen dit DP bedoelde situatie, heeft de klant een BECON in de arm genomen om namens hem, de zaken te regelen. Het niet tijdig doen van aangifte door de BECON kost ons veel capaciteit en vaak onnodige correspondentie. Daarbij mag worden verondersteld, dat de vertegenwoordiger goed op de hoogte is van onze regels v.w.b. uitstel en inlevertermijnen. Waarom verzaakt deze dan? Het aantal BECONS wat alsnog tijdig aangifte (inclusief de BECON regeling) doet is het doel. Dit alles vraagt om overleg met de betrokken intermediair. Het alert reageren op het niet doen van aangifte binnen de gestelde termijnen ook naar BECONS toe, zal uiteindelijk moeten leiden tot minder ambtshalve aanslagen. Minder ambtshalve aanslagen heeft als direct gevolg ook minder bezwaren.

1. Minder ambtshalve aanslagen heeft als direct gevolg ook minder bezwaren.

Dit DP is opgenomen in het project n.a.v. inkomende signalen vanaf de werkvloer. Op toch forse schaal (buikgevoel) zouden BECONS zich niet houden aan de gemaakte afspraken m.b.t. de inlevertermijnen. Ook zou dit veelvuldig leiden tot ambtshalve aanslagen. Enerzijds heeft de klant betaald voor een juist en tijdig indienen van zijn aangifte, maar anderzijds speelt de intermediair voor ons in feite zo'n zelfde rol. Het niet tijdig doen van aangifte kost ons veel capaciteit en vaak onnodige correspondentie. Opdracht binnen het DP is om eerst uit te zoeken in welke mate dit voorkomt en om hier indien mogelijk beleid op te ontwikkelen.

Om het gestructureerd aan te kunnen pakken was een query noodzakelijk, (aangifte niet tijdig binnen en BECON nummer) waarbij deze posten naar voren moesten komen. Bedoeling was hierna een beeld te hebben bij dit alles en een plan te ontwikkelen hoe dit aan te pakken. Hierbij kun je denken aan het verzenden van een brief in het kader van handhavingregie aan de gehele doelgroep, telefonische benadering of een bezoek.

2. Resultaten

VPB

Uit de query AH_VPB_2007 in totaal groot 2548 verzuimposten, zijn die aangiften gefilterd waarbij een BECON nummer voorkwam. Dit betrof voor de regio Haaglanden slechts 97 hits aan aangiften. En dus nog minder BECONS. Hierbij zijn de adressen en telefoonnummers van de BECONS handmatig bijgezoekt. Vervolgens is conform de planning door het DP een afspraak gemaakt met de F-medewerkers BackOffice VPB-specialisten. Er is na overleg als eerste voor gekozen om eerst telefonisch contact op te nemen met de betrokken BECON kantoren.

Insteek en toon van het gesprek mest zijn, om onze eigen bestandsinformatie van verzuim te verifiëren, of dit klopte en of er mogelijk iets mis was gegaan met het verzoek om

gebruik te mogen maken van de uitstelregeling. Er mocht zeker in de eerste contacten geen beschuldiging plaatsvinden. Op deze wijze is het dan ook opgepakt.

Met kantoor 077 (Gouda) is vervolgens een steekproef gehouden van 20 aangiften. Hiervan bleek al snel na het gereedkomen van de query al weer 40% van de aangiften te zijn ingekomen. Wat later dan de datum, maar ruim voor de aanmaning. En voor het andere gedeelte was conform de BECON regeling uitstel aangevraagd (1). Het leek dan ook niet erg zinvol hier veel werk van te maken. Tijdens een overleg met M2/portefeuille VPB en de betrokken medewerkers van de BackOffice VPB, is besloten om hier verder geen tijd meer aan te besteden c.q. de prioriteiten te verleggen.

(1) Aardig voorval was, dat een VPB specialist van de BO Gouda, contact opnam met een BECON kantoor en daarbij als Persoonsgegevens aan de telefoon kreeg. Deze wist ons te vertellen dat voor alle klanten BECON-uitstel was aangevraagd.

In de maanden juli/augustus 2009 is voor de VPB vervolgens een andere opzet gekozen. Ten behoeve van de (inzetbaren VPB projectleden) BackOffice VPB is een query gemaakt van 10 BECONS met de grootste aantallen van niet ingeleverde aangiften VPB 2008 van hun cliënten. Met inleverdatum 31 mei 2009. Door de BackOffice VPB is er informatief telefonisch contact opgenomen met deze kantoren. Na de eerste resultaten bleek dat er wel uitstel was aangevraagd en verleend met een bevestiging. Bij sommige was het aangevraagd en nog niet bevestigd door de belastingdienst.

Het uitstel dat door de CVU-Almelo is verleend was (nog) niet in EVBN aangetekend. Wel is dit uitstel in FAA aangetekend en bij controle bleek dat het in ABS zichtbaar was. Deze actie is nu ook afgeblazen. Een query op de FAA uit ABS was op dat moment veel later pas mogelijk. DE CVU heeft aangegeven dat het verzochte BECON uitstel pas half september 2009 in EVBN aangetekend zou staan. Erg actueel werken dus. En lastig voor de kantoren om hierop te kunnen anticiperen.

Daarbij komt dat de afgelopen periode (september/oktober) er tijdens de verzuim aanpak o.a. bij het telefoonteam, dat er nog steeds BECON uitstellen worden ingelezen. Dit zowel voor de IH als de VPB.

3. Besluit

Gezien het geringe aantal hits enerzijds en de actuele betrouwbaarheid van onze systemen anderzijds, lijkt het niet raadzaam de doelgroep BECONS te confronteren met een mogelijk verzuim, anders dan wanneer een sterk vermoeden is. Dit risico is gezien een mogelijke imago schade voor de belastingdienst te groot. Dit DP is dan ook niet verder voortgezet.

Wel liggen er kansen, om in toekomstige situaties waarin overduidelijk is dat een BECON op grote schaal verzuimd om tijdig aangifte te doen, hiervoor de accountmanagers van HT in te schakelen. Deze kunnen via een gesprek het gedrag mogelijk bijsturen.

memo

RAM Kopie op IVT Spoor 2

Inleiding

Op 1 januari 2021 is het gebruik van de spoor 2 IVT omgeving door MKB beëindigd conform het besluit van het MT MKB d.d. 1 december 2020. In de week van 4 januari 2021 is een gezamenlijk proces gestart tussen MKB en DF&A om de continuïteit te borgen; om samen een concrete invulling te geven aan de door DF&A toegezegde tijdelijke gegevensleveringen. Toen is geconstateerd dat er een oude RAM kopie is geplaatst op de Spoor 2 IVT omgeving.

In dit memo beschrijven we de feitelijke bevindingen na een eerste onderzoek op de aanwezigheid van eerste en tweede nationaliteit in deze RAM kopie.

Oude RAM kopie met gegevens als Nationaliteit en tweede nationaliteit

Op donderdag 14 januari is door een MKB en DF&A analist een scan uitgevoerd op de aanwezigheid van eerste en twee nationaliteit in de RAM kopie. Dit levert de volgende inzichten op:

1. Nationaliteit komt voor met een gegeven nationaliteit of met een code waar de nationaliteit uit afgeleid kan worden.
2. Het gaat in al deze bestanden om de 1e en 2e nationaliteit.
3. Het betrof het volgende aantal unieke bestanden verdeeld over de jaren:

a. 2016	1
b. 2015	4
c. 2014	6
d. 2013	7
e. 2012	2
f. jaar onbekend	3
g. totaal aantal	23
4. In 7 gevallen gaat het om een bestand met bankgegevens.
5. In 9 gevallen gaat het om bestanden met WOZ waarden.
6. Of deze bestanden zijn gebruikt voor productontwikkeling dan wel analyses en fenomeenonderzoeken kan niet feitelijk worden vastgesteld, omdat er geen logging plaats vindt in de spoor 2 IVT omgeving.
7. Van oudere jaren dan 2012 stonden er geen bestanden meer op de spoor 2 IVT omgeving.



Belastingdienst

Presenter-notities
2023-09-27 11:44:49

Per keten wordt gevraagd een pitch in te vullen

1-ste en 2-de nationaliteit aanwezig in Spoor 2 IVT

1.0 versie

2 februari 2021

Samenvatting

- › Per 1 januari 2021 is het gebruik van spoor 2 IVT beëindigd.
- › Tijdelijke gegevensleveringen vanuit DF&A zijn nodig voor business continuïteit MKB.
- › Aanwezigheid van een niet goed opgeschoond RAM extract is geconstateerd in het oude Spoor 2 IVT omgeving (d.d. 8-1-2021).
- › Dit RAM extract bevat vastlegging van 1-ste en 2-de nationaliteit
- › Onderzoek o.b.v. query logging wijst uit (21-1-2021) dat alleen false positives zijn waargenomen in de jaren 2019 en 2020.
- › Er is met zekerheid te zeggen dat vanuit de server zijde geen export met nationaliteit heeft plaatsgevonden uit spoor 2 IVT in de jaren 2019 en 2020.
- › Niet uit te sluiten is dat er vanuit de cliënt zijde een export heeft plaatsgevonden.

Onderwerpen nader toelicht

1. Wat is RAM?
2. Waarom een RAM Migratie?
3. Wat is spoor 2 IVT?
4. Waarom nationaliteit in spoor 2 IVT?
5. Waarom is vastlegging nationaliteit in spoor 2 IVT niet eerder geconstateerd?
6. Tijdlijn besluitvorming (2017-2020)

1. Wat is RAM?

- › RAM staat voor Risico Analyse Model
- › Dit model bestond uit een groot aantal verschillende datasets op bsn- en entiteitnummerniveau.
- › Deze datasets werden gebruikt voor het doen van analyses.
- › Er waren datasets van:
 - Specifieke middelen
 - Momentopnamen
 - Events
 - GBA data
 - Combinaties van bovenstaande
- › **RAM is in mei 2018 afgesloten voor gebruik.**

2. Waarom een migratie RAM?

- › RAM draaide op een AWS+ omgeving
- › Technisch diende deze vervangen te worden
- › AWS+ migratie geïnitieerd vanuit IV perspectief
- › RAM was niet AVG conform ingericht (proces, werkwijze, data)
- › Versnelling van het migratietraject door AVG issues en tijdlijnen vanuit het programma AVG
- › MKB voor staat een doorontwikkeling naar Centrale Regie

3. Wat is spoor 2 IVT?

- › Tijdelijke AVG conform beperkte analyseomgeving op SAS GRID
- › In deze teradata voorziening was data beschikbaar gesteld uit de verschillende bronsystemen van de belastingdienst
- › Deze data bestond deels uit onbewerkte data
- › Een opgeschoond RAM extract is in 2019 toegevoegd aan deze voorziening
- › De voorziening was toegankelijk voor een 20-tal MKB analisten ten behoeve van het doen van analyses, fenomeenonderzoeken en het ontwikkelen van producten.
- › **Spoor 2 IVT is 1 januari 2021 afgesloten voor gebruik.**

4. Waarom nationaliteit in spoor 2 IVT (1)

Waarom heeft nooit een schoning plaatsgevonden op 2de nationaliteit?

- Bij het plaatsen van het betreffende RAM extract op de spoor 2 IVT omgeving is een schoningsactie uitgevoerd om AVG conformiteit te borgen. Door een - zoals we het op dit moment kunnen beoordelen - menselijke fout is echter een ongeschoond extract van RAM op de omgeving IVT spoor 2 geplaatst. Dit is op 8 januari 2021 aan het licht gekomen bij het op orde brengen van een eerste tijdelijke gegevenslevering ten behoeve van ANBI welke plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van DF&A.

4. Waarom nationaliteit in spoor 2 IVT (2)

> 8 januari 2021

- DF&A heeft toegezegd te voorzien in tijdelijke gegevensleveringen ten behoeve van business continuïteit MKB. Bij deze werkzaamheden maakt DF&A gebruik van oude MKB scripts. Hierbij is geconstateerd dat een niet goed opgeschoond RAM extract aanwezig is in de spoor 2 IVT omgeving.

> 14 januari 2021

- Feitelijke constatering dat 1-ste en 2-de nationaliteit is vastgelegd op de spoor 2 IVT omgeving in meerdere bestanden.
- Uitvraag door MKB Business Ontwikkeling bij MKB analisten die toegang hebben gehad tot de spoor 2 IVT omgeving over gebruik ongeschoond RAM extract dan wel het hebben van een kopie op de eigen computer.

4. Waarom nationaliteit in spoor 2 IVT (3)

- › 19 januari 2021
 - Onderzoek naar mogelijk gebruik 1-ste en 2-de nationaliteit in de jaren 2019 en 2020 gestart op basis van query logging in Splunk.
- › 21 januari 2021
 - Onderzoek naar mogelijk gebruik 1-ste en 2-de nationaliteit afgerond.
- › 1 februari 2021
 - Bevestiging via email van alle (bij MKB Business Ontwikkeling) bekende MKB gebruikers van spoor 2 IVT dat zij geen gebruik hebben gemaakt van het ongeschoonde RAM extract dan wel een kopie hebben opgeslagen op de eigen computer (als reactie op uitvraag d.d. 14 januari 2021).

4. Waarom nationaliteit in spoor 2 IVT (4)

Resultaten onderzoek query logging:

- Alleen false positives zijn waargenomen in de jaren 2019 en 2020 o.b.v. de logging in Splunk.
- De 1e is een TD COMPRESS logging en;
- De 2e type logging is een SAS innerjoin op sofinummer.
- We zien geen filter in de logging op veldnamen en veldwaarde.
- Er is met zekerheid te zeggen dat vanuit de server zijde geen export heeft plaatsgevonden van nationaliteit uit spoor 2 IVT in de jaren 2019 en 2020.
- Niet uit te sluiten is dat er vanuit de cliënt zijde export heeft plaatsgevonden.

4. Waarom nationaliteit in spoor 2 IVT (5)

Wat houdt client side en server side scripting in?

- Client side scripting houdt in dat er scripts (ofwel code) wordt uitgevoerd in een omgeving van de cliënt/lokale computer (bijvoorbeeld een web browser). Hier vindt geen logging op plaats.
- Server side scripting houdt in dat er scripts (ofwel code) wordt uitgevoerd in de back-end of de server. Hier vindt wel logging op plaats.

Hierbij wordt verwezen naar eerdere antwoorden n.a.v. kamervragen (2018Z19048) Specifieke verwijzing vraag en antwoord 2 en 3.

5. Waarom niet eerder geconstateerd (1)

Waarom is vastlegging nationaliteit in spoor 2 IVT niet aan DF&A zijde geconstateerd bij eerdere uitvragen?

- DF&A maakte zelf geen gebruik van de spoor 2 IVT omgeving voor productontwikkeling o.i.d.. Deze omgeving is vanuit een migratie scenario ingericht ten behoeve van gebruik MKB analisten onder verantwoordelijkheid van MKB. Daarom is deze omgeving buiten scope gebleven in de eerdere uitvragen over vastlegging/gebruik nationaliteit bij DF&A.

5. Waarom niet eerder geconstateerd (2)

Waarom is vastlegging nationaliteit in spoor 2 IVT niet aan MKB zijde geconstateerd bij eerdere uitvragen?

- Binnen MKB hebben de analisten die konden werken op de IVT spoor 2 de vraag gekregen of hij/zij bestanden en/of data met nationaliteit op de eigen computer had staan ofwel toegang had tot bestanden en/of data met nationaliteit. Deze uitvraag heeft geen positieve bevestigingen opgeleverd. Spoor 2 IVT is daarmee niet in beeld gekomen vanuit het gebruik van data (scope uitvraag van het onderzoek).

6. Tijdlijn besluitvorming

Nov 2017: Start traject migratie RAM

- Powermeetings oplossingspad en impactbepaling

April 2018: start noodvoorziening RAM

- Spoor 1: AVG conform opgeschoonde bestanden in Oracle database
- Spoor 2: AVG conform beperkte analyseomgeving op SAS GRID t.b.v. MKB
- Spoor 3: inrichten structurele analysevoorziening op teradata SAS GRID

Mei 2018: oude RAM voorziening beëindigd

Juli 2018: start stuurgroep Noodvoorziening RAM

6. Tijdlijn besluitvorming

April 2019: decharge stuurgroep Noodvoorziening RAM

- Ketentafel GKT verleent decharge na afronding opdracht stuurgroep

Mei 2019: besluit DT End of Project RAM

- Beëindigen gebruik spoor 1 per 1 mei 2019
- Oplevering en gebruik spoor 3
- Tijdelijke voorzetting van gebruik spoor 2 i.v.m. business continuïteit MKB

December 2020: besluit MT MKB beëindigen gebruik spoor 2 IVT

- Per 1 januari 2021 wordt het gebruik van spoor 2 IVT beëindigd

December 2020: IVT doorontwikkeling ondergebracht in portfolio GKT

Agenda documenten

Verslag DT BD 23 mei 2019 -definitief-.docx

0.a Strategische vervolgssessie BD 2020 (e.v.) 12.00-13.45 uur

Abf strategische vervolgssessie BD 2020.docx

Paraplunotitie 23 mei (top-25) (definitief).pdf

Bijlage III - twopager Toekomstorientatie.pdf

Bijlage IV - twopager Uitvoering en Toezicht (nieuw).pdf

Bijlage V - twopager Beheerst vernieuwen.pdf

0.b Werving en afscheid Persoonsgegevens (13.45-14.15 uur)

20190523 Presentatie versnelde werving DT.pptx

Overzicht Programma Instroom overdracht mei2019.pdf

A.2 Vaststellen verslag Directieteam Belastingdienst d.d. 9 mei 2019

Concept-verslag DT BD 9 mei 2019.docx

A.3 Agendapunten voor het DT BD overleg op 6 juni 2019

190510 Voorraadagenda Directieteam Belastingdienst.docx

B.1 Nota 2e budgetbrief

Aanbiedingsformulier DT BD 2e Budgetbrief.docx

20190516 DT Nota 2e budgetbrief 2019_def.docx

B.2 Versterking screening

Aanbiedingsformulier DT BD Versterking screening 17052019.docx

20190508memoscreening versie 1.3.pdf

Notitie Versterking screening BD 0.8.pdf

B.3 Doelstelling Wet Banenafpraak

Aanbiedingsformulier DT BD arbeidsparticipanten 23 mei.docx

Arbeidsparticipanten voor DT BD 23 mei.docx

B.4 Budgettoekenning programma "Maak het mogelijk!"

Aanbiedingsformulier DT BD_budgettoekenning AP programmteam, job coaches en centraal team versie 15 mei.pdf

20190515 Oplegnotitie budgettoekenning programma Maak het mogelijk!.pdf

20190515 Appreciatie Maak het Mogelijk.pdf

Programmaplan versie bijlage DT mei 2019.pdf

B.5 Bijzonder belonen teamuitjes

Aanbiedingsformulier teamuitjes 23 mei DT.docx

v3 Notitie Teamuitjes DT 23 mei 20190521def.pdf

B.6 Toekenning VJN middelen

Aanbiedingsformulier DT BD Toekenning VJN middelen.docx

20190520 Toekenning middelen VJN claims toezichtsopties fraude aanpak ondermijning witwassen.docx

B.7 Eerste viermaandsrapportage Belastingdienst 2019

Abf 1e 4MR BD 2019 tbv DT 23 mei 2019 (004).docx

1e 4MR BD 2019 (2e concept) 21_05_2019.docx

Reflectie van Persoonsgegevens 1e 4MR 2019.docx

BIJLAGE 1 1e 4MR BD 2019 Beheerst vernieuwen & zichtbaar beter .pdf

BIJLAGE 2 1e 4MR BD 2019 Financieel overzicht (budget uitputting prognose - boekjaar cumulatief meerjarig).xlsx

BIJLAGE 3 1e 4MR BD 2019 Overzicht bestuurlijke risicos op labels politieke gevoeligheid belastingontvangsten
meerjarig ui.xlsx

BIJLAGE 4 1e 4MR BD 2019 lopende en afgeronde onderzoeken in 2019.docx

C.1 Innovatievisie: NB dit punt wordt doorgeschoven naar DT 6 juni!

Aanbiedingsformulier DT BD Innovatievisie.docx

Notitie Innovatie en innovatievisie.docx

Innovatievisie Belastingdienst.pdf

Bijlage Innovatie ideeën netwerkbijeenkomst 16 januari 2019 vervolg.docx

C.2.aAVG, voortgang t/m april 2019

Aanbiedingsformulier DT BD 23-5-19 AVG - versie 1.3.docx

20190516 Appreciatie IV&D rapportages AVG mei 2019 v1.0.pdf

20190521 Overzicht openstaande maatregelen AVG BD update.pdf

C.2.bAVG, stand van zaken applicaties, schonen en vernietigen persoonsgegevens

Aanbiedingsformulier DT BD 23-5-2019 AVG - versie 1.3.docx

20190521 Update status AVG applicaties v1.0.pdf

20190521 Totaaloverzicht applicaties 21 mei '19.pdf

C.3 Bijdrage BD voor ontwerpbegroting IX 2020

Aanbiedingsformulier DT BD bijdrage BD voor ontwerpbegroting IX 2020.pdf

Memo DT BD bijdrage Belastingdienst voor ontwerpbegroting IX 2020.docx.pdf

Bijdrage BD voor Ontwerpbegroting IX 2020 tbv DT BD 23 mei.pdf

C.4 Projectenrapportage Vernieuwingsrapportage en Grote Projecten t/m april 2019

abf projectenrapportage april 2019.docx

projectenrapportage april 2019.pdf

D.3 Bestuurlijke notitie voortgang vernieuwingsprojecten

Abf DT bestuurlijke notitie maart 2019.docx

DEF DIGIDOC Bestuurlijke notitie voortgang vernieuwing tm maart 2019.pdf

D.4 Moties en Toezeggingen

Motie BD.pdf

Toezeggingen BD.pdf

Kamervragen.pdf

Kamerbrieven.pdf

D.5 Periodiek overzicht door DG geaccordeerde dossiers 1-14 mei 2019

Geparafeerde stukken 1 tm 14 mei 2019.xlsx

D.6 Overzicht vastgestelde uitvoeringstoetsen 2019

uitvoeringstoetsen overzicht DTBD.pdf

D.6 Verslagen Driehoeksoverleggen en ketentafels

190508 - Van de ketentafel Inning & Betalingsverkeer - 8 mei 2019 - def.pdf

Besluiten en afsprakenlijst 3HO IVD 5 april 2019_def.pdf

D.7 Afronding Project noodvoorziening RAM

Aanbiedingsformulier afronding project noodvoorziening RAM.docx

[oplegnotitie Afronding project noodvoorziening RAM.docx](#)

[2019-04-25 Oplevering en Gebruik IVT \(def\).pdf](#)

[2019-04-25 End of project RAM \(def\).pdf](#)

D.8 Concept verslag COR 18 april 2019

[03.1 ConceptVerslag COR 18 april 2019.pdf](#)

E.1 Procesbeschrijving teamuitjes

[Aanbiedingsformulier DT BD 23 mei 2019 - procesbeschrijving teamuitjes.docx](#)

[20190522procesbeschrijving teamuitjes.docx](#)

[teamuitjes.pdf](#)

[20190110BB Bijlage 1 nadere toelichting.pdf](#)

[20190110 BB bijlage 2 Algemene informatie Loonheffingen.pdf](#)

[20190110 BB Bijlage 3 Eisen Loonheffing.pdf](#)

E.2 Projectplan herijking KPI's Belastingdienst

[Aanbiedingsformulier DT BD Concernstaf en pDG-staf - herijking KPI's.docx](#)

[20190517 Aanbiedingsnotitie projectplan herijking kpi's.docx](#)

[Projectplan KPI's v0.93b.pdf](#)

[Fase 1b - Kaders, uitgangspunten en randvoorwaarden v5.pdf](#)

E.3 Plan van aanpak verbeteren verplichtingenbeheer

[Aanbiedingsformulier DT BD PvA verplichtingen.docx](#)

[Oplegnota DTBD PvA verplichtingenbeheer.docx](#)

[PvA concept v0.93 1705.docx](#)



Persoonsgegevens

verslag

Directieteam Belastingdienst

Vergaderdatum 23 mei 2019 – 12:00 – 16:00

Aanwezig

Persoonsgegevens

Verslag

Persoonsgegevens

Versie

definitief

Datum

7 juni 2019

Afwezig

Persoonsgegevens

Gasten

Persoonsgegevens

0.a. Strategische vervolgsessie BD 2020 (e.v.)

Ingebracht door P-gv. P-gv. P-gv.

Van dit onderdeel wordt een apart verslag gemaakt.

Een van de veranderdoelstellingen voor de P&C-cyclus van de Belastingdienst is om 'verder vooruit' te kijken. Op 17 januari jl. heeft een eerste strategische sessie met de top-25 plaatsgevonden gericht op het planjaar 2020 (e.v.), in bijzijn van P-gv. en P-gv. In dit DT BD vindt de vervolgbijeenkomst plaats.

De dialoog moet richting geven aan onze keuzes voor 2020 (e.v.) in de trajecten van het Jaarplan en de Strategische Heroriëntatie.

De bijeenkomst wordt georganiseerd door C&F, UHB en I&S. Gewerkt wordt met drie besprektafels waarin de dialoog wordt gezocht over toekomstoriëntatie, uitvoering en toezicht en beheerst vernieuwen. Voor elke besprektafel zijn two-pagers opgesteld ter voorbereiding.

0.b. Werving en afscheid Persoonsgegevens

Persoonsgegevens geeft voor de laatste keer een update van de wervingsinspanningen. Persoonsgegevens volgt Persoonsgegevens op als Persoonsgegevens.

Het algehele beeld is dat het goed gaat met de werving. Wel vraagt Persoonsgegevens

blijvende aandacht voor de werving om daar snelheid te (blijven) maken. Een aantal zaken wordt in de bespreking onderstreept:

- Voor de wervingskalender zijn tot nu toe te weinig aanmeldingen. Oproep aan de DT-leden is om hun vacatures aan te melden bij het SSO O&P =>ACTIE allen. Houdt rekening met een gemiddelde doorlooptijd van 4 à 5 maanden tussen de aanmelding van een vacature en indiensttreding.
- Een aantal DT-leden meldt formatief wel ruimte te hebben, maar de financiële dekking lijkt ontoereikend. zal de lijst met aantallen van aanmeldingen van vacatures bij het SSO O&P ten opzichte van de opgegeven aantallen rondsturen aan de DT-leden, =>ACTIE DT-leden wordt gevraagd om daarbij aan te geven wat de achtergronden zijn van de verschillen, om zo e.e.a. te verklaren en een passende oplossing te zoeken. =>ACTIE allen.
- Het belang van z.s.m. verambtelijken van de uitzendkrachten bij KI&S evenals het belang om nieuwe medewerkers meteen vanaf het begin, vanaf het moment dat zij in dienst komen, te boeien en te binden wordt onderstreept. In dit kader: de Pré-onboarding app (Welkom@BD) bevindt zich in de testfase. De planning is dat deze 1 september gelanceerd wordt. Er ligt nog een hulpvraag bij IV om de aanmeldingen te automatiseren.
- Het programma heeft een interactieve PDF gemaakt, als evaluatie 2018-2019. Deze zal worden rondgestuurd. =>ACTIE

bedankt voor haar inspanningen als en voor haar inzet gedurende eerder vervulde functies bij de Belastingdienst.

A.1 Mededelingen

1.1 is afwezig wegens dienstreis. P-gv. representeert haar.

1.2 vervangt . Stilgestaan wordt bij de actualiteiten op het gebied van Toeslagen. Dinsdag 21 mei heeft de minister, namens de staatssecretaris, vragen beantwoord in het vragenuurtje over het gebruik tweede nationaliteit. Voor de Hemelvaart gaan twee brieven naar de Tweede Kamer: de eerste naar aanleiding van het vragenuurtje en toezeggingen die daar zijn gedaan en de tweede gaat in op de externe onderzoekscommissie die wordt ingesteld. meldt dat drie bijeenkomsten met ouders zijn geweest, op 11 juni gaat de staatssecretaris in gesprek met ouders.

1.3 vervangt P-gv. UHB is bezig met de voortgangsrapportage op het Jaarplan, mogelijk komen er vanuit UHB nog spoedvragen richting de onderdelen.

1.4 AO ruling staat na meermaals uitstel gepland op 4 juni. AO Brexit 5 juni wordt uitgesteld en is verplaatst naar 2 juli.

1.5 Besproken wordt hoe omgegaan wordt met de landelijke staking openbaar vervoer op 28 mei. Het uitgangspunt is dat medewerkers die problemen voorzien dit afstemmen met hun leidinggevende. Mogelijke oplossingen zijn: werken op een ander rijkskantoor, die dag thuiswerken, verlof nemen, etc. Daar waar deze oplossingen niet voldoen ligt het binnen de bevoegdheid van de eigen directeur om af te wegen of mogelijke extra (reis)kosten gecompenseerd worden. Interdepartementaal hebben ministeries hun lijn gedeeld in de ICBR. Er staat een toelichtende tekst op intranet.

A.2 Vaststellen verslag Directieteam Belastingdienst d.d. 9 mei 2019

Het verslag DT BD van 9 mei wordt ongewijzigd vastgesteld.