

Opbrengsten

Op basis van de uitkomsten van de pilot wordt de meeropbrengst van het risicomodel IH geschat op

Dit is gebaseerd op de stijging van de hitrate, de gemiddelde correctie en het aantal te behandelen cases. Daarbij is rekening gehouden met het feit dat niet de volledige correctie wordt geïnd, als gevolg van o.a. gegronde bezwaren en insolventie.

Inspectie, controle en toezicht

Kosten tot op heden

Tot op heden is uitgegeven aan de ontwikkeling van het model (IH Niet winst) en de bijbehorende procesaanpassingen om het model in productie te krijgen

1.2 Risicomodel IH Winst

Doelstelling

Deze innovatie heeft de volgende doelstellingen, gelijkaardig aan de doelstellingen voor de ontwikkeling van het risicomodel IH Niet Winst, met een focus op MKB:

1. Gerichter selecteren van aangiften met een hoog risico op een positieve correctie;
2. Efficiënter en effectiever inzetten van capaciteit op basis van management keuzes;
3. Waardevol en nuttig werk bieden aan medewerkers;
4. Minder afhankelijkheid van de transactionele systemen (ABS);
5. Verlagen van de kosten rondom selectie.

Resultaten

- IH Winst risicomodel ontwikkeld in een tweetal labfases bij MKB.
- In de pilot wordt met behulp van de jaarlijkse steekproef de eerder bepaalde theoretische hitrate.

Huidige status

De eerste versie van het IH Winst risicomodel wordt in een pilot (als onderdeel van de jaarlijkse steekproef) beproefd en wordt de theoretische hitrate gevalideerd.

In een pilot wordt in de afhandeling van IH cases een groep medewerkers ondersteund door middel van een informatiedashboard, specifiek gericht op de Winst-aangifte. Deze geeft alle benodigde informatie in één applicatie weer en zorgt daarmee voor een efficiëntere afhandeling.

Opbrengsten

Op basis van de uitkomsten van de labfase wordt de meeropbrengst van het risicomodel IH Winst geschat op ruim

Dit is gebaseerd op de stijging van de hitrate, de gemiddelde correctie en het aantal te behandelen cases. Daarbij is rekening gehouden met het feit dat niet de volledige correctie wordt geïnd, als gevolg van o.a. gegronde bezwaren en insolventie.

Kosten tot op heden

Tot op heden is uitgegeven aan de ontwikkeling van het model (IH Winst).

1.3 Dynamisch Monitoren en Debiteuren Inzicht

Doelstelling

Dit project heeft de volgende doelstellingen:

1. De hoeveelheid oninbaar lijdend terug te dringen, en dus de belastingopbrengst te verhogen.
2. Daarnaast het werk efficiënter uitvoeren, door de medewerker de benodigde informatie rechtstreeks aan te bieden en doordat de medewerker alleen de case afhandelt waar verhaalsmogelijkheden zijn. De hoeveelheid "non-value add" tijd daalt hiermee en maakt het werk zinvoller.
3. De innovatie draagt bij aan de standaardisatie van processen, waardoor effectievere sturing plaats vindt en uitkomsten meer voorspelbaar worden.

Resultaten

- Dynamisch monitorenmodel is ontwikkeld, dit stelt de medewerkers in staat om informatie gericht te werken, waarbij de hitrate ten opzichte van het huidige model significant is verbeterd.
- Dit model is getoetst in een labfase bij LIC en MKB. Vervolgens is op basis van de uitkomsten een pilot uitgevoerd bij LIC en MKB. Tot slot is het model uitgerold bij LIC en is de uitrol bij MKB op inspectie, controle en toezicht bijna voltooid inspectie, controle en toezicht
- Daarnaast is bijgedragen aan het (noodzakelijke) herontwerp en herinrichting van de fundamenteel andere werkwijze, waarin onder andere de individuele werkbakken zijn verdwenen bij MKB.
- Versnelling en impuls gegeven aan de inrichting en operationalisatie van werkstroombesturing, die rand voorwaardelijk blijkt voor de succesvolle implementatie van zowel tooling als nieuwe werkwijze.
- Op basis van data uit verschillende systemen is in één dashboard alle relevante gegevens met betrekking tot een debiteur ondergebracht: "Debiteuren Inzicht". Deze is volledig geïntegreerd met het ontwikkelde model voor Dynamisch Monitoren, zodat de medewerker één gebruikerservaring heeft. Dit brengt een significante efficiëntiewinst met zich mee.
- Dit dashboard is getoetst in een labfase en een pilot bij MKB en vervolgens uitgerold bij LIC en MKB.
- Ontwikkeling van een regiedashboard om operationele sturing van productie teams te versterken.
- Start doorontwikkeling van dynamisch monitoren met een focus op profilering.

Huidige status

Het model Dynamisch Monitoren en Debiteuren Inzicht zijn in de implementatie aan elkaar gekoppeld. De implementatie is bij zowel LIC als bij MKB op alle locaties voltooid. Ook kantoor Buitenland werkt nu met DM/DI.

Daarnaast zijn er diverse spin-offs van deze innovatie:

- Een mobiele versie van Debiteuren Inzicht is succesvol gepilot bij deurwaarders. Deze wordt nu geïmplementeerd bij de gehele populatie.
- Onderzoek vindt plaats of Debiteuren Inzicht ook toepasbaar is binnen het toezichtsdomein van zowel MKB als GO.
- Inspectie, controle en toezicht
- De toepassing van dit model om op een eenvoudige manier betalingsregelingen toe te kennen door de BelTel bevindt zich in de ontwikkelfase

Opbrengsten

Op basis van de resultaten van de pilots in het LIC wordt de structurele meeropbrengst voor particulieren geschat op [Inspectie, controle en toezicht]. Voor MKB wordt deze meeropbrengst geschat op [Inspectie, controle en toezicht]. Door de herinrichting van het proces en de verbeterde informatievoorziening aan de medewerker is er tevens een efficiencywinst voorzien. De inschatting is dat bij het LIC een efficiencywinst van [Inspectie, controle en toezicht] wordt behaald en bij MKB een efficiencywinst van [Inspectie, controle en toezicht]. Daar bovenop komen nog de additionele opbrengsten van de spin-offs. Deze leveren naar schatting [Inspectie, controle en toezicht] aan efficiency winst op.

Kosten tot op heden

Tot op heden is [Inspectie, controle en toezicht] uitgegeven aan:

- De ontwikkeling van het model en de doorontwikkeling daarvan die leidt tot innovatie spin-offs.
- Inregelen van de proces- en organisatieaanpassingen
- Uitrol bij LIC

1.4 Innovatie: OB Negatief

Doelstelling

Het OB negatief risicomodel heeft als doel:

1. De cases te identificeren die de grootste kans hebben om niet te voldoen aan de richtlijnen en de beschikbare toezichtcapaciteit maximaal te benutten.
2. Herinrichting van het proces op optimaal gebruikte maken van de beschikbare capaciteit.

Resultaten

- Een risicomodel voor OB ontwikkeld, getoetst in een labfase en beproefd in een pilot bij twee locaties binnen MKB.
- Het model levert een gevalideerde hitrate [Inspectie, controle en toezicht] tijdens de eerste pilot.
- In de tweede pilot is een nieuw afhandelproces getoetst en is de scope van de populatie vergroot naar alle negatieve aangiften.
- Waardemodel ontwikkeld
- In samenwerking met IV' is een oplossing voor digitale afhandeling van past ontwikkeld, die wordt getoetst in pilot 3

Huidige status

Het ontwikkelde risicomodel is uitgebreid met een waardemodel dat wordt beproefd in een derde pilot, die loopt tot juli.

In deze pilot wordt tevens de digitalisering van de post en een nieuwe procesinrichting beproefd.

Opbrengsten

Op basis van de uitkomsten van de pilot wordt de meeropbrengst van het risicomodel OB negatief geschat op [Inspectie, controle en toezicht]. Dit is gebaseerd op de stijging van de hitrate, de gemiddelde correctie en het aantal te behandelen cases.

Als gevolg van de herinrichting van het proces is een efficiencywinst van [Inspectie, controle en toezicht] voorspeld.

Kosten

Tot op heden is inspectie, controle en toezicht uitgegeven aan de ontwikkeling van het model (OB negatief) en de bijbehorende procesaanpassingen die op dit moment in een pilot worden beproefd

1.5 Innovatie: Carrousel fraude

Doelstelling

De innovatie Carrousel fraude heeft als doel:

1. Het opsporen van constructies die wijzen op carrouselfraude: betere identificatie waardoor de hoeveelheid onterecht uitgekeerde bedragen wordt verminderd.
2. De identificatie van mogelijke carousel constructies eerder in de tijd laten plaatsvinden, waardoor de hoeveelheid onterecht uitgekeerde bedragen verder wordt verminderd.

Resultaten

- In een labfase zijn databronnen gekoppeld en zijn bedrijfsregels opgesteld om carousel netwerken te herkennen. Deze regels zijn succesvol getoetst op historische cases.
- In de pilot die is gestart in februari 2016 wordt dit model getoetst op actuele data, waarbij de eerste carousel-netwerken zijn geïdentificeerd en maatregelen zijn genomen.
- Tevens is de ontwikkelde herinrichting van het analyse-traject onderdeel van de pilot.

Huidige status

In februari is gestart met het toetsen van de bedrijfsregels in een pilot in Rotterdam en Den Haag.

Opbrengsten

Op basis van de uitkomsten van de labfase wordt de meeropbrengst geschat op

inspectie, controle en toezicht

Kosten

Tot op heden is xx mio euro uitgegeven aan de ontwikkeling van het model.

1.6 Innovatie: Early Warning System

Doelstelling

De innovatie Early Warning Systeem heeft als doel:

3. Het voorkomen van oplopende belastingschulden, die naar verwachting niet meer geïnd kunnen worden, als gevolg van insolventie van een onderneming.
4. Reduceren van de kosten voor een specifieke behandelaanpak voor dergelijke ondernemingen

Resultaten

- In een labfase zijn de voorspellende variabelen geïdentificeerd, die aangeven of een onderneming in de toekomst levensvatbaar is.
- Op basis van deze variabelen is een eerste versie van een risicomodel ontwikkeld die aangeeft wat het risico op oplopende belastingschulden is.

Huidige status

In maart 2016 is gestart met het uitvoeren van een pilot om het ontwikkelde risicomodel te valideren en te versterken. Daarnaast worden per signaal categorie

verschillende behandelapakken ontwikkeld, die worden getoetst op effectiviteit en efficiëntie.

Opbrengsten

Op basis van de uitkomsten van de labfase wordt de meeropbrengst geschat op inspectie, controle en toezicht in de pilot wordt een meer nauwkeurige schatting ontwikkeld op basis van de opgedane inzichten

Kosten

Tot op heden is xx mio euro uitgegeven aan de ontwikkeling van het model.

1.7 Samenvatting

PMI	Eenmalige opbrengst	Structurele opbrengst	Efficiency	Kosten
Risicomodel IH Niet Winst	Inspectie, controle en toezicht			
Risicomodel IH Winst				
Dynamisch monitoren/ Debiteuren inzicht				
DM/DI spin-off				
Risicomodel OB negatief				
Early Warning System				
Carroussel fraude				
Totaal				

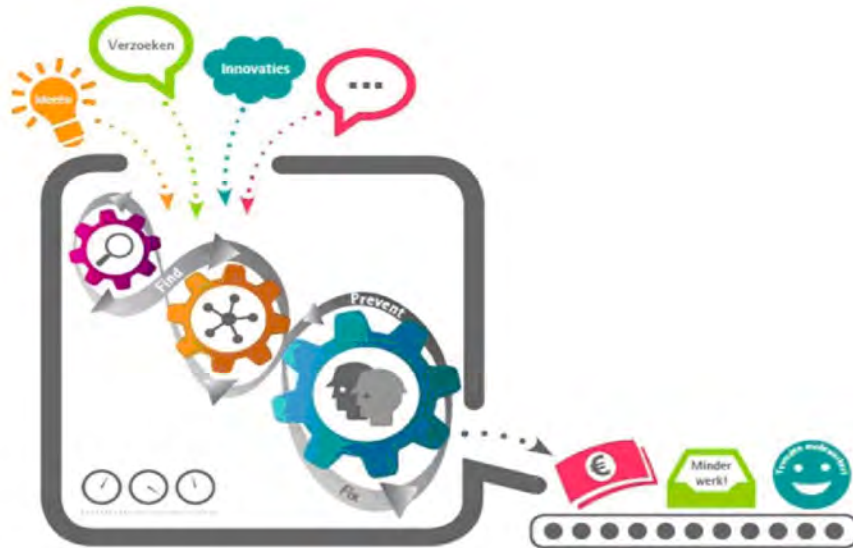
Tabel 5: Samenvatting opbrengsten en kosten per PMI

"Aandachtspunten bij deze tabel:

- Kosten zijn gebaseerd op urentabel Accenture, incl toerekening analyse factory en programma management resources
- Vertrouwelijke bedrijfsinformatie
- Bij de opbrengsten cijfers is benefit prediction map 7.1 uitgangspunt.



Belastingdienst



Evaluatierapport pilot DM Kantoor Buitenland

Fase 1 - Generieke adviezen

Datum: 12-4-2016

Status: Definitief

Versie: 1.1



Versie Historie:				
Versie	Datum	Opmerkingen	Door	Akkoord gegeven
0.1	30-03-2016	Concept	Persoonsgegevens	Persoonsgegevens
0.3	5-4-2016	Aanvullingen nav feedback		
0.4	6-4-2016	Toegevoegd bevindingen VOW		
1.0	13-4-2016	Kleine wijzigingen		
1.1	14-4-2016	Toevoegen evaluatie gebruikers		



1. Doel document

2. Inleiding & aanleiding

3. Pilotfase (doelstelling, fasering, product)

4. Resultaten

5. Overgangsfase

6. Conclusies & vervolgstappen

1. Doel document



Doelstelling & inhoud document

- De doelstelling van dit evaluatierapport is rapporteren over de resultaten voor de uitgevoerde pilot 'Dynamisch monitoren voor kantoor buitenland'
- De evaluatie heeft betrekking op de eerste fase van DM voor kantoor buitenland waarin generieke adviezen zijn opgenomen in DM. Fase twee, waarin CLO en VOW zijn toegevoegd is hier nog niet in meegenomen
- Dit evaluatierapport bestaat uit de volgende hoofdcomponenten:
 - De resultaten van de pilot
 - Randvoorwaarden voor de afronding pilot
 - Advies voor vervolgstappen.

2. Inleiding & aanleiding



Pilot

Aanleiding

- Kantoor Buitenland (particulier en MKB klein) wil gebruik maken van Dynamisch monitoren. In verband met de halfjaarsrapportage en de beloftes aan de politiek wil Kantoor Buitenland (Regio 193) eind maart 2016 hierop zijn aangesloten. DM wordt samen met Debiteuren inzicht aangeboden.

Huidige situatie

- Het invorderingsteam van kantoor buitenland bestaat uit Inspectie, controle en toezicht
- Kantoor Buitenland is verantwoordelijk voor de fiscale behandeling van bedrijven en burgers die in het buitenland gevestigd zijn of wonen én die in Nederland (incidenteel) activiteiten verrichten. Ook personen die tijdelijk wonen in Nederland en werken als expat behoren tot onze doelgroep
- Kantoor Buitenland krijgt vaak te maken met posten waarin eerder LIC (toeslagen) aan heeft gewerkt. Werkafspraken over welk kantoor wanneer voor welke post verantwoordelijk is, zijn niet altijd voor iedereen helder
- Als er sprake is van binnenlands verhaal, handelt Kantoor Buitenland dit zelf af. Als er sprake is van buitenlands verhaal, beoordeelt Kantoor Buitenland a.h.v. wetgeving en verordeningen of er mogelijkheden zijn voor buitenlands verhaal. Kantoor Buitenland stelt een verzoek voor buitenlandse bijstand op. Het CLO (aansluiting in 2^e fase) begeleidt dit naar het betreffende woon- of vestigingsland
- Kantoor Buitenland werkt met selectielijsten die zijn verdeeld naar alfabet onder de medewerkers. Medewerkers hebben tussen de 1200 en 10.000 posten op naam staan. Er staan ongeveer 10.000 maagdelijke posten op de lijst
- Door het grote aanbod blijven veel posten 'voor de kast liggen'



3.1. Pilotfase - Doelstelling

Doel Pilot

1. Aanbieden van gerichte invorderings-adviezen voor inactieve vorderingen met Dynamisch Monitoren waardoor de invorderaars van Kantoor Buitenland effectievere acties kunnen inzetten
2. Daarnaast biedt Debiteuren Inzicht in één oogopslag een goed beeld van de schuldpositie en de binnenlandse verhaalsmogelijkheden wat leidt tot efficiëntie verhoging (minder zoekwerk)

DM en DI dragen bij aan **hogere compliantie** en **effectiviteit & efficiëntie** bij het uitvoeren van een invorderingsmaatregelen.

Scope

De pilot heeft de volgende scope:

- Met DM invorderingsadviezen m.b.t. binnenlands verhaal aanbieden aan Kantoor Buitenland (regio 193 teams 3[xx])
- Aanpassen van de beslisregels aan de beleidsregels en werkprocessen van Kantoor Buitenland
- Veranderingsproces van individuele werkindeling naar gecentraliseerd werkaanbod in een werkbak

Uitgangspunten

- Kantoor Buitenland wil met haar werkwijze zoveel mogelijk aansluiten bij de werkwijze van LIC en MKB
- Het huidige DM (DM 1.0 niet-actieve vorderingen) is een start voor de nieuwe werkwijze. Met de komst van DM 2.0 zal naast het opstarten ook de monitoring van (actieve) vorderingen op een nieuwe manier worden ingericht



3.2. Pilotfase - Fasering

Doel Pilot

Met het oog op de aankomende halfjaarsrapportage, was het de wens van Kantoor Buitenland om aangesloten te zijn op DM uiterlijk eind maart 2016. Het project is daarom opgeknipt in 2 delen:

1^e uitrol (generieke adviezen)

Belangrijkste aanpassingen:

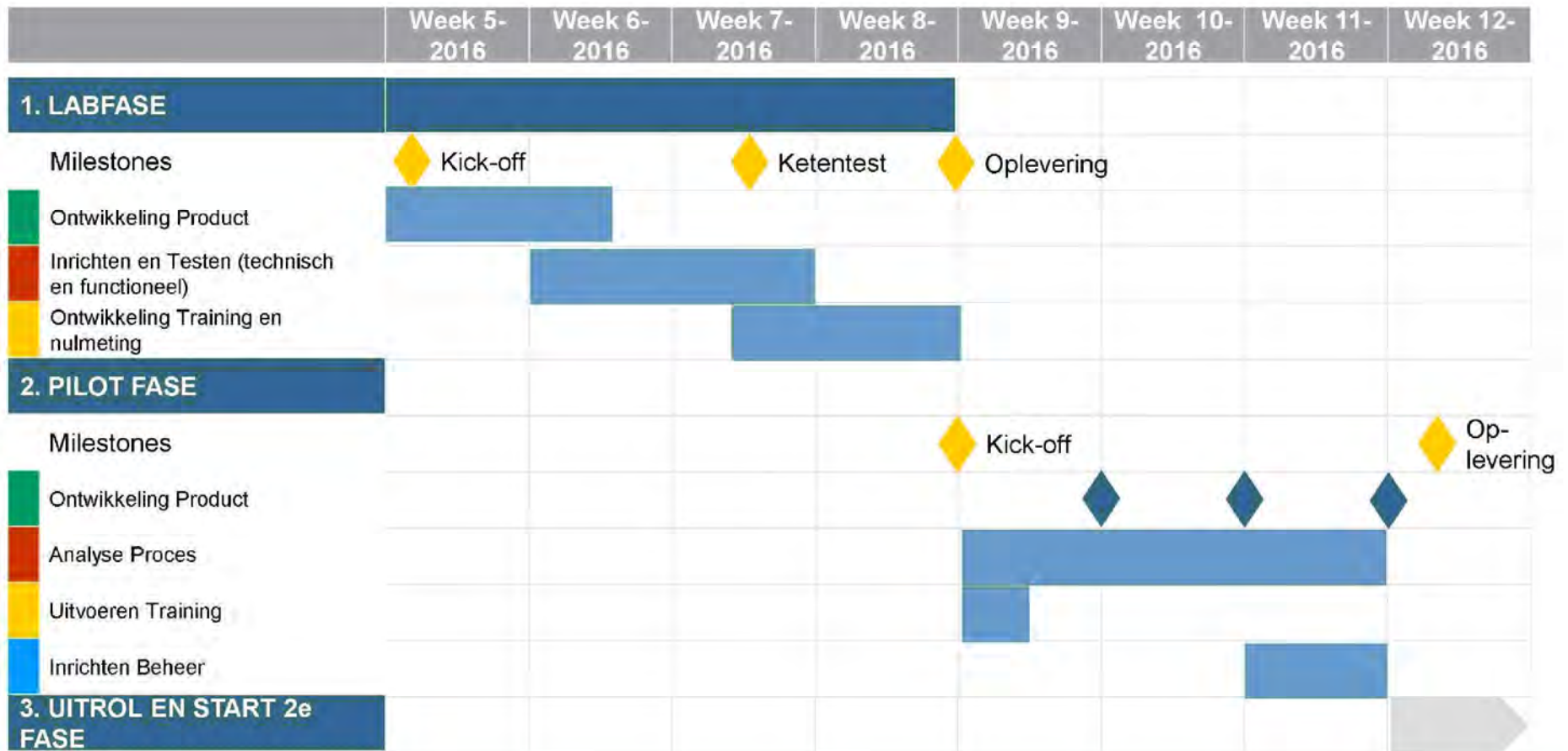
- Kantoor 193
- BVV op
- Beslag motorrijtuigen enkel bij schuld >

2^e uitrol

- CLO (verhaal in het buitenland)
- Verzoeken uit buitenland
- VOW

Voorliggend evaluatierapport heeft enkel betrekking op de 1^e uitrol.

3.2. Pilotfase – Fasering 1^e uitrol





3.3. Pilotfase - Producten

Gedurende de pilotfase zijn alle resultaten vastgelegd in een set aan documenten.

Deze documentatie dient ter evaluatie van de pilot, maar ook als basisdocumentatie voor de uitrol.

#	Producten	Omschrijving	Status
1	Trainingsmateriaal DI/dm	Voor de trainingen die gegeven zijn is trainingsmateriaal ontwikkeld (incl. werkinstructies). Dit materiaal is opgesteld en verder aangescherpt gedurende de pilot.	100%
2	Functioneel ontwerp (beslisregels en bevindingenmatrix)	Voor de functionele beschrijving voor DM Buitenland zijn alle noodzakelijke en wenselijke aanpassingen in de beslisregels opgesteld in nauwe samenwerking met Kantoor Buitenland. Deze documenten wordt gedurende de uitrolfase doorontwikkeld, parallel aan de doorontwikkeling DM 1.0.	100%
3	Evaluatierapport pilot	Dit document: een evaluatierapport voor de pilot DM Kantoor Buitenland fase 1. Dit document is gebaseerd op alle metingen en ervaringen uit de pilot.	100%
4	Borgingsdocument	Document waarin handvatten voor de beide pilot locaties worden gegeven voor verdere continuering van de ingezette weg (na vertrek van de broedkamer): oa wijzigingsverzoeken, incidenten, autorisatie, contactgegevens etc. komen hierin terug	100%
5	Werkinstructie Regiedashboard	Bij DM behoort een regiedashboard waarmee h et team en het management het aanbod en de opvolging van de adviezen kunnen monitoren. Het bijbehorende instructiemateriaal is opgesteld en verder aangescherpt gedurende de pilot.	100%
6			



4.1. Resultaten Pilot

Pilot context

DM/DI voor Kantoor Buitenland geeft verbeteringen in efficiëntie, effectiviteit en medewerkerstevredenheid:

- De pilotperiode is relatief kort (3 weken) vanwege de behoefte aan snelle implementatie
- Dat betekent dat het team op dit moment nog volop in de verandercurve zit en zich aanpast aan de nieuwe manier van werken
- Daarbij hoort dat men bv. nog de getoonde informatie in het dashboard 'checkt' met de data in de bronssystemen. Het gevolg is dat kwantitatieve resultaten (bv tijdswinst) op dit moment nog niet goed te meten zien. Wel zijn er signalen en bevindingen die inzicht geven in de effecten
- Het team heeft te maken met veel veranderingen. O.a. als gevolg van Switch en het centraliseren van werkprocessen

Voorlopige resultaten

DM/DI voor Kantoor Buitenland heeft effect op efficiëntie, effectiviteit en medewerkerstevredenheid:

- *Efficiëntie:* Medewerkers geven aan dat DI een goed, compleet, eenvoudig en overzichtelijk beeld geeft van de schuldpositie van de debiteur en de binnenlandse verhaalsmogelijkheden
- *Efficiëntie:* De handmatige voorselectie van maagdelijke posten is met de komst van **DM per direct** vervallen
- *Effectiviteit:* In week 11 inspectie, controle en toezicht van de adviezen opgevolgd* (verwachte opbrengst inspectie, controle en toezicht) Voor particulier is de opvolging beter dan voor ondernemers omdat de gegenereerde adviezen voor particulieren beter passend zijn dan voor ondernemers
- *Effectiviteit:* Posten die eerder niet zichtbaar waren en niet opgepakt konden worden, komen nu in beeld
- *Medewerkerstevredenheid:* Medewerkers zien dat hun acties vaker 'raak' zijn. Zij ervaren wel extra werkdruk omdat de gerichte acties ook opgevolgd moeten worden
- *Medewerkerstevredenheid:* De beleving van werkdruk is gestegen omdat de voorraad in aantallen en ouderdom veel inzichtelijker zijn.

4.2. Resultaten



Resultaten uit Regie dashboard



Gevolgde adviezen week 11

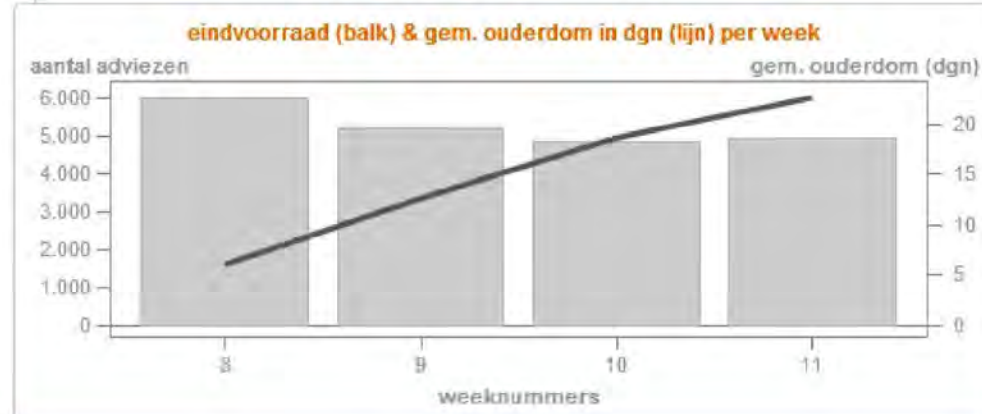
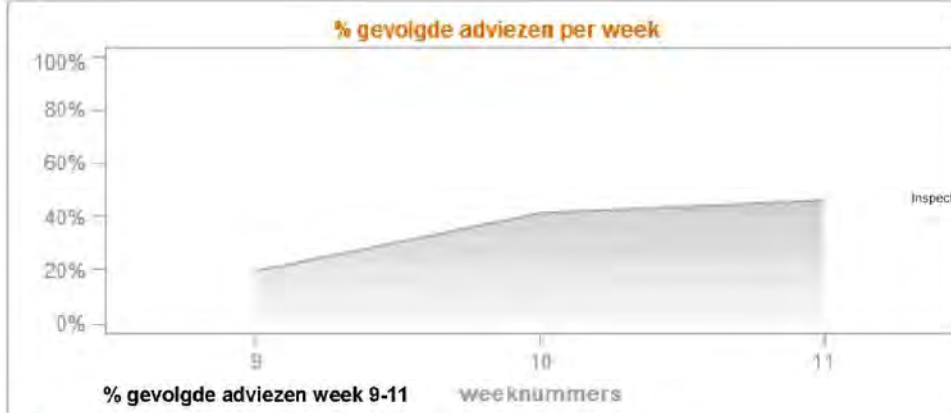


Nieuwe adviezen week 11

4.2. Resultaten



Resultaten uit Regie dashboard



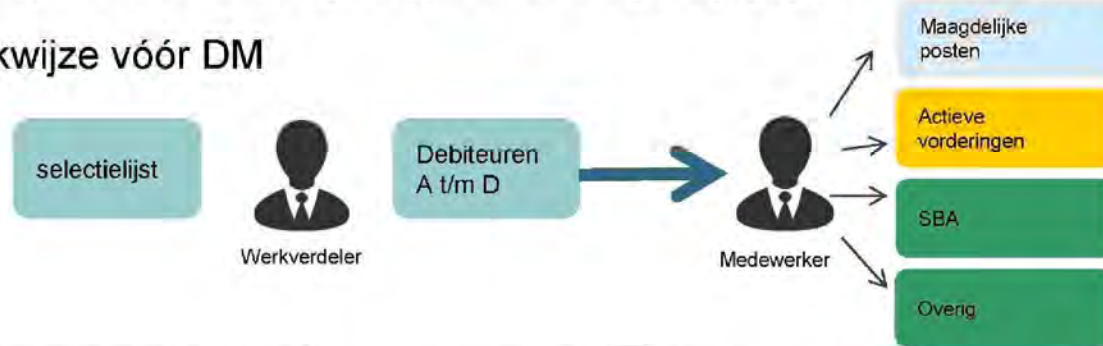
5.1. Overgangsfase van oude werkwijze naar nieuwe werkwijze



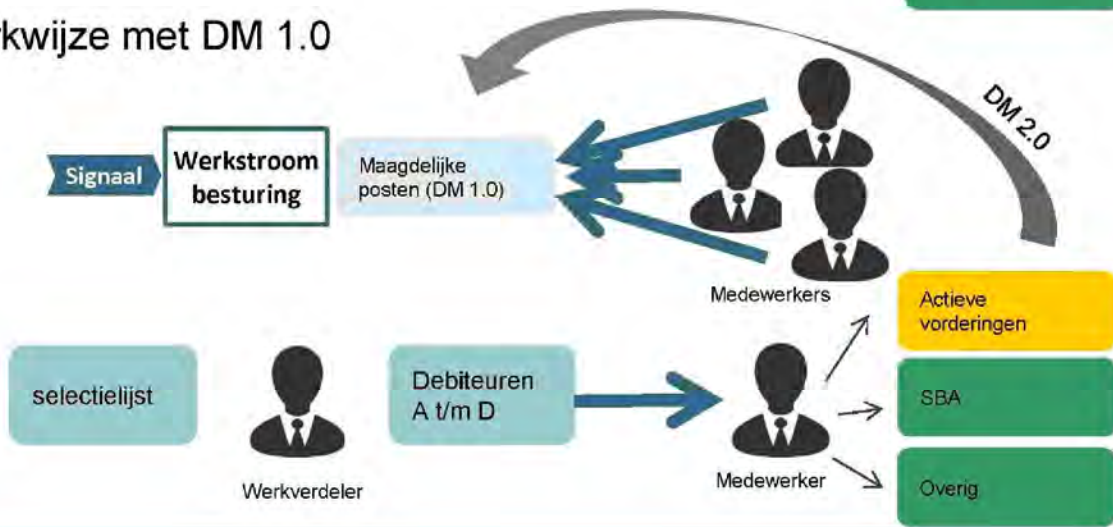
Werkwijzes naast elkaar

Met DM 1.0 (inactieve vorderingen) is het werkproces voor het opstarten van vorderingen veranderd. In de komende tijd zal met DM 2.0 ook het werkproces voor monitoring van lopende vorderingen wijzigingen. Onderstaand schema laat dit zien:

Werkwijze vóór DM



Werkwijze met DM 1.0



Met de komst van DM 2.0 zullen ook actieve vorderingen niet meer op de 'oude' manier verdeeld worden. Maagdelijke posten en actieve vorderingen vormen samen bijna de helft van het werkpakket van de medewerker



6.1 Conclusies

Conclusies

- DI wordt goed beoordeeld door gebruikers voor wat betreft het inzicht in binnenlands verhaal. Voor de meeste vorderingen is buitenlands verhaal nodig. Dit inzicht wordt niet gegeven in het huidige DI
- Met DM worden vaker dan voorheen gerichte vorderingsacties ingezet
- Er is veel onduidelijkheid in taakverdeling en verantwoordelijkheidsgebieden tussen m.n. LIC (Toeslagen) en Kantoor Buitenland. Dit wordt transparant door DM (aanbod adviezen). De oplossing kan niet geboden worden door het model, maar door heldere werkafspraken en sturing. De partijen zijn met elkaar in gesprek. Signalen en adviezen uit het model en de bijbehorende monitoring ondersteunen het gesprek
- Met DM 1.0 (inactieve vorderingen) is het werkproces voor het opstarten van vorderingen veranderd. Het proces voor actieve vorderingen is niet gewijzigd. Dat zou mogelijk zijn met DM 2.0
- Met de komst van het model, verandert ook de werkwijze. Omdat de pilot relatief kort heeft geduurd, is de nieuwe werkwijze nog geen vanzelfsprekendheid. Intensieve sturing en monitoring hierop (opvolging adviezen, prioriteitstelling takenpakket, werkverdeling, signaleren en melden issues) van het verantwoordelijk management is randvoorwaardelijk voor behoud van resultaat op langere termijn.
- Voor de inrichting van DM 1.0 voor buitenland is gebruik gemaakt van de voor MKB en LIC ontwikkelde GSV/WAB applicaties. De mogelijkheden voor de inrichting van de werkbakken is daarmee beperkt tot routing naar 4 type bakken. Deze inrichting sluit niet aan op de werkwijze en het werkaanbod van Kantoor Buitenland. Ook voor een mogelijk vervolg met DM 2.0 is dat een issue

6.2 Vervolgstappen



Vervolgstappen

- VOW en CLO (verzoeken uit het buitenland en buitenlands verhaal) verkennen en eventueel implementeren afhankelijk van de resultaten van de verkenning.
- Adviezen voor ondernemers nader analyseren en aanpassen
- Monitoren opvolging adviezen en feedback en meenemen in wijzigingsproces met Beheer
- Heldere werkafspraken maken met LIC (en evt MKB) en hierop sturen
- Dagelijkse monitoring en sturing op de werkvloer. Inclusief het maken en continue bijsturen van werkverdeling
- Monitoren aanlevering adviezen en dit optimaliseren i.s.m. IV Accent



Bijlagen

Bijlage 1: bevindingen ondernemers



Conclusies

- De opvolging van de adviezen voor ondernemers scoort structureel laag (max 15% over 4 weken).
- Eind week 12 staan er 106 adviezen voor ondernemers. Wekelijks worden enkele tientallen nieuwe adviezen gegenereerd met een verwachte opbrengst van
- Ruim 60% van de adviezen is 'beoordeel casus'
- De werkwijze voor ondernemers buitenland wijkt af van binnenland omdat er:
 - In veel gevallen sprake is van incidentele activiteiten door buitenlandse ondernemers in Nederland (voor één of enkele middelen belastingplichtig). Er is vaker dan gemiddeld sprake van (ambsthalve-)automatisch opgelegde
 - In overige gevallen het vaak gaat om een ex-ondernemer die nu als particulier behandeld kan/moet worden (in BVR geregistreerd als particulier maar in INL nog op buitenland)

Vervolgstappen

- Opvolging advies beslag banktegoed wordt nog nader geanalyseerd (op juistheid advies)
- Om hierboven genoemde redenen is de toegevoegde waarde van DM in de huidige vorm voor buitenland – ondernemers onvoldoende bewezen
- Advies: om DM in de huidige vorm van toegevoegde waarde te laten zijn (goede, waardevolle adviezen) zijn veel aanpassingen nodig.

Bijlage 2: VOW



Vragen

1. Kunnen en willen we debiteuren met een VOW/Niet adresseerbaar status identificeren in DM/DI?
2. Kunnen en willen we de adviezen voor VOW/NA aanpassen?
3. Kunnen en willen we de routing(s criteria) voor VOW/NA aanpassen?

Bevindingen

1. We kunnen vanuit de data (CLC fundament) deze groepen identificeren. In DI wordt al getoond als een debiteur VOW/NA is. Dit wordt niet meegegeven in DM adviezen en ook niet weergegeven in het regiedashboard
2. Uit de analyses, opgevraagde werkinstructies, gesprekken met medewerkers is tot nu toe niet gebleken dat de adviezen voor VOW/NA specifiek voor Btd moeten worden aangepast. De huidige adviezen die worden gegeven zijn grotendeels op te volgen. Er zijn wel enkele aanknopingspunten voor mogelijke aanpassingen. Deze gelden voor zowel binnenland als buitenland:

-

-

-

3. VOW/NA worden nu gerouteerd op basis van regio-/teamcode. Alternatieve routing op basis van landcodes (als aanvullend criteria) is mogelijk. Dit nader bespreken met de business

Voorlopige conclusie

Geen aanpassingen aan adviezen. Mogelijk wel aanvullingen aan routing.

Bijlage 2: VOW (vervolg)



Analyses

VOW / niet adresseerbaar zijn verdeeld over alle regio's (zie tabel)

VOW (volgens gegevens GBA)			
Regio	Niet-VOW	VOW	Eindtotaal
181	353.645	424	354.069
182	735.616	1.775	737.391
183	316.491	1.073	317.564
184	224.718	193	224.911
185	699.881	3.064	702.945
186	630.083	1.161	631.244
187	258.810	299	259.109
188	661.575	3.653	665.228
189	296.824	540	297.364
190	383.206	457	383.663
191	462.314	793	463.107
192	669.662	1.368	671.030
193	4.263.575	50.304	4.313.879
194	4.879	235	5.114
198	19.122.626	141.777	19.264.403
Eindtotaal	29.083.905	207.116	29.291.021

Tabel: verdeling VOW naar regio

VOW (volgens gegevens GBA)			
Regio	Niet-VOW	VOW	Eindtotaal
181	99,88%	0,12%	100%
182	99,76%	0,24%	100%
183	99,66%	0,34%	100%
184	99,91%	0,09%	100%
185	99,56%	0,44%	100%
186	99,82%	0,18%	100%
187	99,88%	0,12%	100%
188	99,45%	0,55%	100%
189	99,82%	0,18%	100%
190	99,88%	0,12%	100%
191	99,83%	0,17%	100%
192	99,80%	0,20%	100%
193	98,83%	1,17%	100%
194	95,40%	4,60%	100%
198	99,26%	0,74%	100%
Eindtotaal	99,29%	0,71%	100%

Bijlage 2: VOW (vervolg)



Analyses

Onderstaande tabel toont welke adviezen nu gegeven worden voor de debiteuren met status VOW of status Niet-adresseerbaar:

ADVIES_DM	Totaal aantal	VOW (aantal)	Niet adresseerbaar (aantal)	VOW (%)	Niet adresseerbaar (%)
00.Belastingsschuldige is overleden	833	-	-	0,00%	0,00%
00.Belastingsschuldige is overleden - niet recent	2.213	-	-	0,00%	0,00%
01.Continueren status VT	397	-	-	0,00%	0,00%
02.Opvoeren status VT	5.836	4	1	0,07%	0,02%
04.Evalueren betalingsregeling - ivm nieuwe schuld	28.052	499	97	1,78%	0,35%
05.Continueren OHV	11.671	220	67	1,89%	0,57%
08.Loonvordering belastingsschuldige	18.679	659	164	3,53%	0,88%
09.Loonvordering partner	3.276	67	49	2,05%	1,50%
10.Beslag banktegoeden	9.891	330	76	3,34%	0,77%
11.Beslag motorrijtuigen belastingsschuldige	5.107	127	7	2,49%	0,14%
12.Beslag motorrijtuigen partner	734	18	2	2,45%	0,27%
14.Beslag roerende zaken - obv balans	11.191	225	44	2,01%	0,39%
15.Beslag onroerende zaken belastingsschuldige	72	1	3	1,39%	4,17%
16.Beslag onroerende zaken partner	6	-	-	0,00%	0,00%
17.Beeoordeel casus	1.235	31	4	2,51%	0,32%
17.Beeoordeel casus - ivm onvoldoende dekking	442	2	-	0,45%	0,00%
17.Beeoordeel casus - onderdeel van dossier	17.678	797	96	4,51%	0,54%
18.Bellen	17.490	13	22	0,07%	0,13%
19.Dynamisch Monitoren	145.847	11.355	2.354	7,79%	1,61%
21.Bellen na aanmaning	13.550	377	26	2,78%	0,19%
GEEN ADVIES	2.930.155	52.837	56.877	1,80%	1,94%
Totaal advies gericht verhaal	128.998	2.540	558		
Totaal populatie	29.291.021	207.116	1.014.979		
	0,44	1,23	0,05		

Tabel adviezen DM

Bovenstaande tabel toont dat er verhoudingsgewijs veel adviezen worden gegeven voor VOW en dat met name de adviezen loonvordering en banktegoeden procentueel gezien veel worden gegeven voor VOW-ers.

Bijlage 2: VOW (vervolg)



Analyses

VOW indicatie				NA indicatie			
Rijlabels	Som van finr_count			Rijlabels	Som van finr_count		
0_	29.094.051			0_	28.286.210		
1_BTL	66.895			1_BTL	383.828		
1_NL	3			1_NL	3		
1_ONBEKEND	140.217	207.115		1_ONBEKEND	631.125	1.014.956	
Eindtotaal	29.301.166			Eindtotaal	29.301.166		

Regio en VOW

Som van finr_count	Kolomlabels				Eindtotaal	Som van finr_count	Kolomlabels				Eindtotaal
Rijlabels	0_	1_BTL	1_NL	1_ONBEKEND		Rijlabels	0_	1_BTL	1_NL	1_ONBEKEND	
181	353.631	62		362	354.055	181	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	100,0%
182	736.298	543		1.227	738.068	182	99,8%	0,1%	0,0%	0,2%	100,0%
183	316.619	255		816	317.690	183	99,7%	0,1%	0,0%	0,3%	100,0%
184	224.781	56		137	224.974	184	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	100,0%
185	700.703	505	1	2.559	703.768	185	99,6%	0,1%	0,0%	0,4%	100,0%
186	630.860	199		958	632.017	186	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%	100,0%
187	258.881	84		214	259.179	187	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	100,0%
188	662.372	899		2.749	666.020	188	99,5%	0,1%	0,0%	0,4%	100,0%
189	296.848	89		451	297.388	189	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%	100,0%
190	383.431	122		336	383.889	190	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	100,0%
191	462.871	123		669	463.663	191	99,8%	0,0%	0,0%	0,1%	100,0%
192	670.270	248		1.116	671.634	192	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%	100,0%
193	4.266.282	38.573		11.712	4.316.567	193	98,8%	0,9%	0,0%	0,3%	100,0%
194	4.887	36		200	5.123	194	95,4%	0,7%	0,0%	3,9%	100,0%
198	19.125.317	25.101	2	116.711	19.267.131	198	99,3%	0,1%	0,0%	0,6%	100,0%
Eindtotaal	29.094.051	66.895	3	140.217	29.301.166	Eindtotaal	99,3%	0,2%	0,0%	0,5%	100,0%

Bijlage 2: VOW (vervolg)



Analyses

VOW indicatie			NA indicatie		
Rijlabels	Som van finr_count		Rijlabels	Som van finr_count	
0_	29.094.051		0_	28.286.210	
1_BTL	66.895		1_BTL	383.828	
1_NL	3		1_NL	3	
1_ONBEKEND	140.217	207.115	1_ONBEKEND	631.125	1.014.956
Eindtotaal	29.301.166		Eindtotaal	29.301.166	

Regio en NA

Som van finr_count	Kolomlabels					Som van finr_count	Kolomlabels				
Rijlabels	0	1_BTL	1_NL	ONBEKEND	Eindtotaal	Rijlabels	0_	1_BTL	1_NL	1_ONBEKEND	Eindtotaal
181	353.846	89		120	354.055	181	99,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1
182	737.136	436		496	738.068	182	99,9%	0,1%	0,0%	0,1%	1
183	317.000	239		451	317.690	183	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%	1
184	224.802	48		124	224.974	184	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	1
185	702.469	460		839	703.768	185	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%	1
186	631.468	236	1	312	632.017	186	99,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1
187	259.021	77		81	259.179	187	99,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1
188	664.220	669		1.131	666.020	188	99,7%	0,1%	0,0%	0,2%	1
189	297.011	113		264	297.388	189	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	1
190	383.594	119		176	383.889	190	99,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1
191	463.129	193		341	463.663	191	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	1
192	670.676	321		637	671.634	192	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%	1
193	3.903.490	188.242	1	224.834	4.316.567	193	90,4%	4,4%	0,0%	5,2%	1
194	5.050	37		36	5.123	194	98,6%	0,7%	0,0%	0,7%	1
198	18.673.298	192.549	1	401.283	19.267.131	198	96,9%	1,0%	0,0%	2,1%	1
Eindtotaal	28.286.210	383.828	3	631.125	29.301.166	Eindtotaal	96,5%	1,3%	0,0%	2,2%	1

Bijlage 3: Evaluatie gebruik DI/DM onder gebruikers middels online enquête

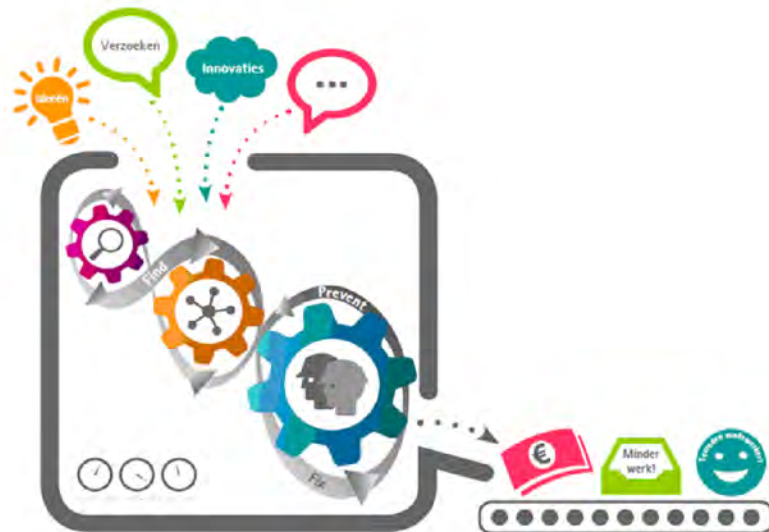


Samenvatting uitkomsten evaluatie onder gebruikers

- De evaluatie is uitgevoerd 5 weken na start pilot. De resultaten geven een beeld van deze korte periode van gebruik
- De evaluatie is online uitgevoerd. 23 gebruikers zijn uitgenodigd, 12 hebben de evaluatie ingevuld
- Ruim van de gebruikers gebruikt DI voor het dagelijkse werk. Bijna geeft aan daarmee een goed beeld te kunnen vormen van de debiteur
- van de gebruikers schat in dat het gebruik van DI tijd bespaart
- De belangrijkste aanvullende wensen voor DI zijn de mogelijkheid om informatie te kunnen kopiëren en eenduidige actuele looninformatie
- De meningen over de toegevoegde waarde van het gericht geven van adviezen lopen uiteen. Ruim een derde van de gebruikers geeft aan dat DM goede adviezen geeft en is vaker dan zonder DM in staat om gerichte invorderingsmaatregelen in te zetten. Ongeveer de helft van de gebruikers ervaart geen verschil.
- Meerdere gebruikers geven aan dat een belangrijk voordeel van DM is dat ook slapende posten aan bod komen en er niet voor niks naar vele posten hoeft te worden gekeken
- Het kunnen kopiëren en het laten vervallen van partnervordering zijn de belangrijkste wensen voor DM Buitenland



Belastingdienst



Programma Broedkamer

Risicobepaling Betalingsregeling

Introductie en tijdschrijven

17-05-2016



Agenda

Introductie

Oplossing

Resultaten tot nu toe

Tijdschrijven



Waarom de Broedkamer

Het huidige economische en politieke klimaat stelt de Belastingdienst voor een aantal grote uitdagingen. Specifiek voor de Belastingenorganisatie betekent dit een evenwicht vinden tussen werk, mensen en belastingopbrengsten.



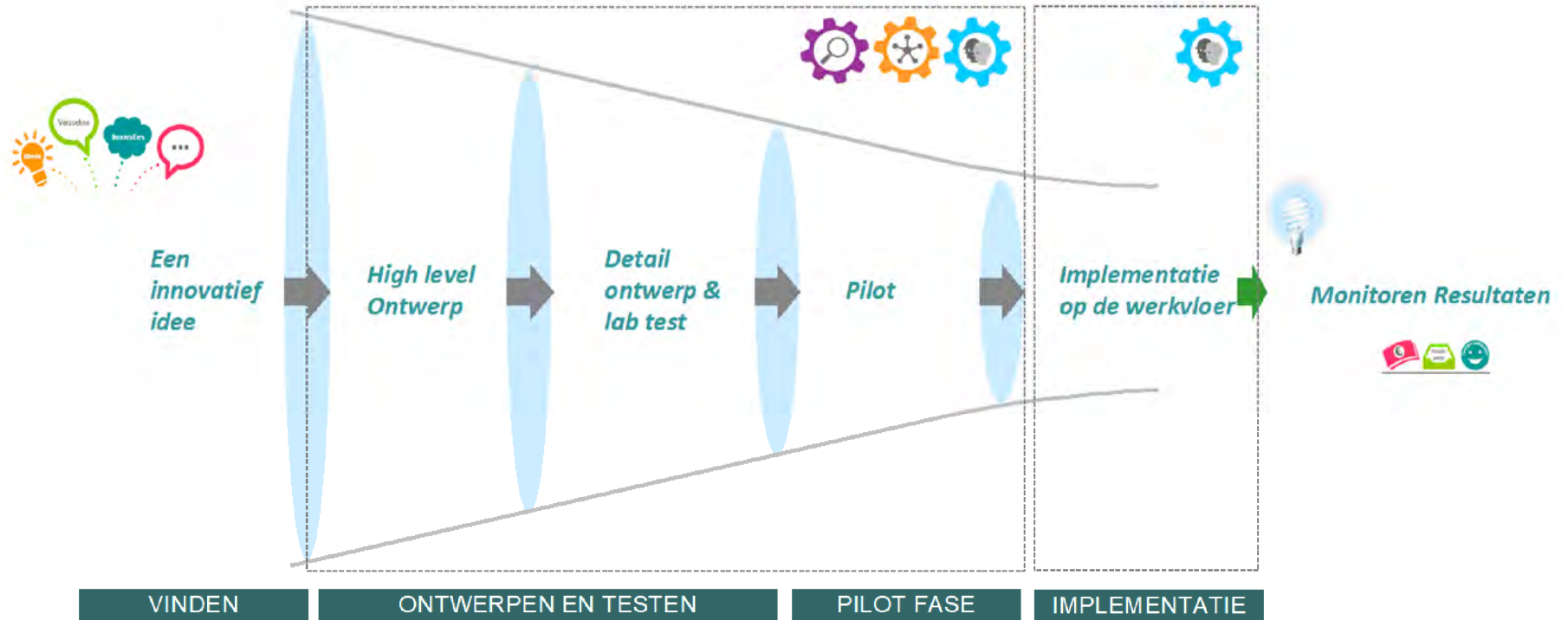
Wat willen we bereiken?

- Meedenken met de politiek: één stap vooruit lopen op de behoeften van de samenleving en de medewerkers
- Continu stimuleren en verbeteren van innovatiekracht
- Dat we het werk wat we doen slim organiseren
- Efficiënter werken, hogere belastingopbrengsten, grotere werknemerstevredenheid



Werkwijze Broedkammer

Van idee ————— Naar inzicht ————— Naar waarde



VINDEN ONTWERPEN EN TESTEN PILOT FASE IMPLEMENTATIE



Probleem

Door onvoldoende capaciteit worden veel uitstelverzoeken zonder daadwerkelijke beoordeling toegewezen.

Oplossing

Debiteuren classificeren met een groene/oranje/rode stroom. Waar groen niet inhoudelijk beoordeeld hoeft te worden, voor oranje verdere beoordeling nodig is en rood een afwijzing is.

Voordelen

- Eenduidige weging
- Uniform proces
- Verhoogde compliantie
- Verhogen efficiëntie
- Zinvoller werk
- Debiteuren de behandeling geven die men verdient



Classificatie

- Alle debiteuren (natuurlijke personen) krijgen classificatie
- Gebaseerd op 9 regels
- Op basis van historie en gedrag
- In de toekomst automatisch doorvoeren van groene posten in INL/IT
- Gelijke behandeling alle debiteuren

Webinterface

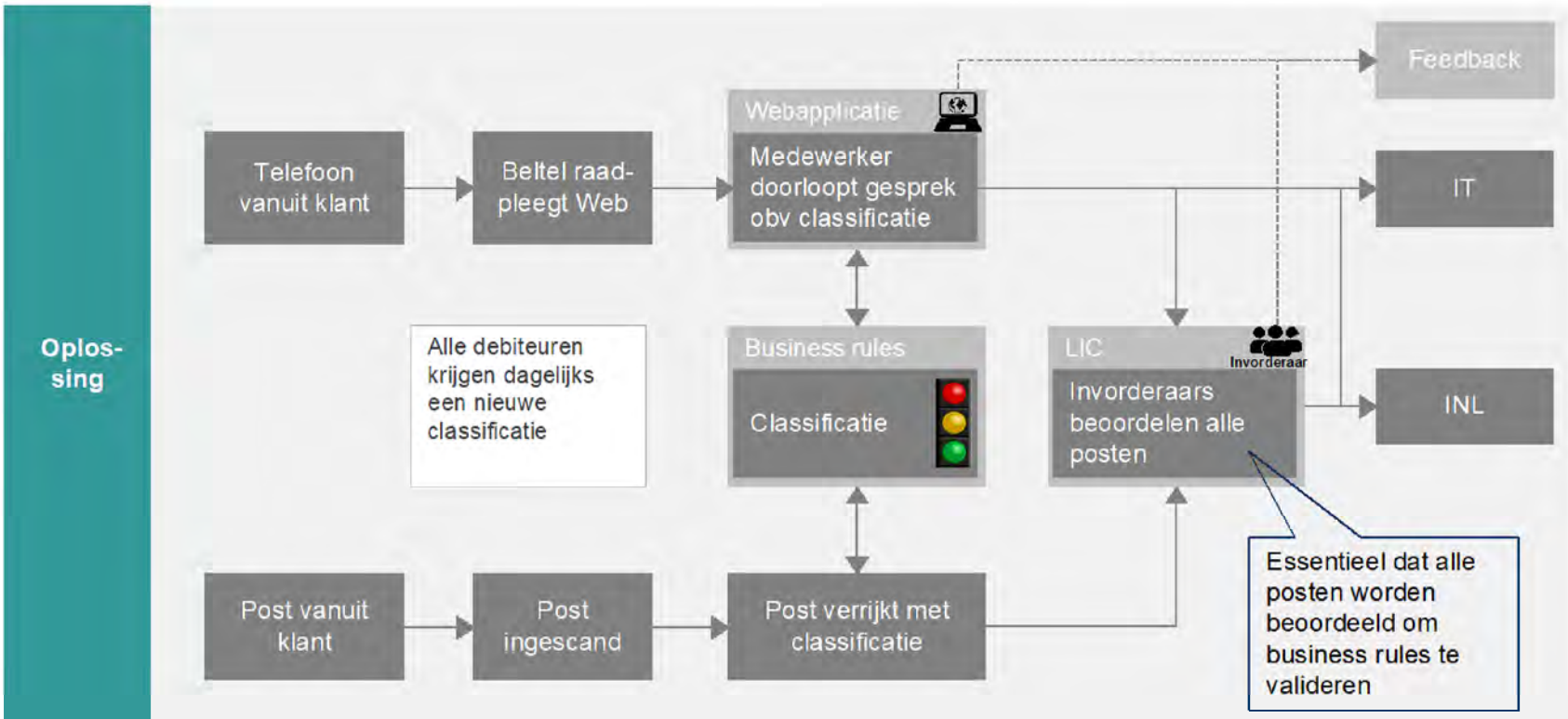
- Dashboard voor BelTel
- Classificatie en andere zaken zichtbaar
- Betere informatiepositie moet zorgen voor minder SBA's
- Webinterface zal TABjes vervangen

BPM

- Classificatie toegevoegd aan BPM voor invorderaars
- Motivatie en spaartegoeden worden meegegeven in BPM
- Aan de BelTel stroom worden relevante vorderingen toegevoegd



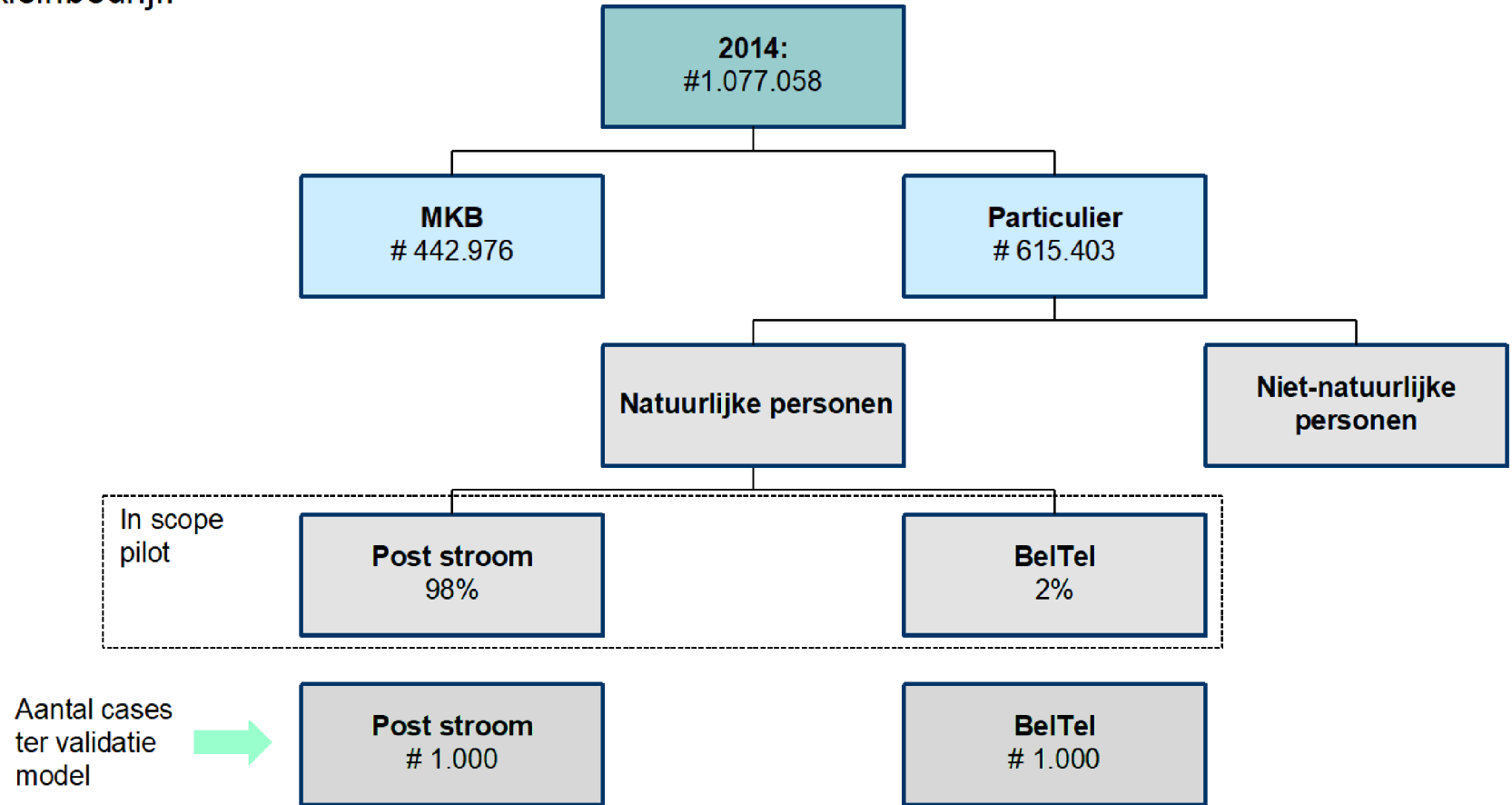
Proces gedurende pilot





Scope Pilot 1 (LIC)

De huidige scope van de pilot richt zich op het LIC (particulieren) zonder het daarbij horend kleinbedrijf.





1 Business rules

Zorgt voor een eenduidige weging van debiteuren en zorgt tegelijkertijd voor een efficiënter werkproces waarbij aandacht kan worden gegeven aan posten die meer aandacht behoeven.

Beoogde Resultaat Business Rules

- Efficiëntie:
 - Uniformiteit van werkproces
 - Tijdswinst i.v.m. afgeven van classificatie o.b.v. belangrijkste databronnen
- Effectiviteit:
 - Debiteuren de behandeling geven die men verdient
 - Meer casussen kunnen beoordelen

2 Webinterface

De webinterface ondersteunt de BeITel bij gesprekken door zowel een classificatie aanduiding te geven bij klanten met een uitstelverzoek en het gegroepeerd beschikbaar maken van verschillende informatiestromen waardoor er door minder systemen heen moet worden gegaan.

Beoogde Resultaat Webinterface

- Efficiëntie:
 - Uniformiteit van het proces
 - Tijdswinst i.v.m. direct presenteren van de benodigde informatie i.p.v. verspreide data over verschillende systemen
 - Minder SBA's verwacht door een betere informatiepositie
- Effectiviteit:
 - Gespreken beter kunnen sturen door betere informatiepositie



Feedback

- Model validatie dmv posten controleren en feedbackformulier
- Kwaliteit van feedback van invloed op eindresultaat
- Belangrijk voor landelijke uitrol

Tijdschrijven

- Mogelijkheid om de winst te berekenen
- Juiste capaciteitsinschatting



Om gericht te meten waar verbeteringen zitten willen graag dat jullie tijdschrijven gedurende 2 weken. Hiermee meten we:

- Welke verschillende stappen jullie uitvoeren
- Tijd die verschillende stappen kosten
- Het zal niet gebruikt worden om medewerkers te beoordelen, zowel als team als individueel
- Aan het eind van de pilot zal een nieuwe meting plaatsvinden om de tijdswinst in beeld te krijgen

In progress

Schermen Webinterface



Belastingdienst

 Zoek

Feedback

Mijn logboek

© 2016 Belastingdienst - 0.0.1-SNAPSHOT Build: 97a6d2e

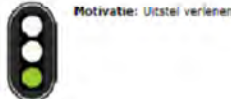
In progress



Schermen Webinterface

 Zoek

Burgerservicenummer:
 Naam: **Persoonsgegevens**
 Geboortedatum:
 Maximum maandbedrag: € 106,25
 Spaartegoed: € 546



[Feedback](#) [Mijn logboek](#)

Vorderingen [Fiscale tijdfijn](#) [Logboek](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Bedrag open	Vervaldatum	<input type="text" value="12 mnd."/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Inspectie, controle en toezicht	IH	AANM	€ 300	€ 250	3 februari 2016	
<input checked="" type="checkbox"/>		IB	AANM	€ 400	€ 380	3 november 2015	

Betalingsregeling

Ingangsdatum:

Open bedrag: € 630

Maximale maandbedrag: € 53

Extra controle gewenst

[Betalingsregeling](#) [Logboekaanvulling](#)

© 2016 Belastingdienst - 0.0.1-SNAPSHOT Build: 97a6d2e

In progress



Schermen Webinterface



Zoeken op BSN Zoek

Burgerservicenummer:

Naam:

Geboortedatum:

Maximum maandbedrag: € 106,25

Spaartegod: € 546

Feedback

Mijn logboek

Vrijwillig betalen:

Volledig betalen:

Naleving uitstel:

Aangifte:

Betalingscapaciteit:

Motivatie:

Uitstel verlenen:

Vorderingen **Fiscale tijdlijn** Logboek

Periode	Gebeurtenis	Vordering	Status	Bedrag
02-12-2015	Uitbetaling KIT	Inspectie, controle en toezicht	Verwerkt	€ 195,-
01-12-2015	Ontvangen betaling		Op foutenlijst	€ 2.100,-
20-11-2015	Ontvangen betaling		Verwerkt	€ 399,-
11-10-2015	Nieuwe aanslag		Verwerkt	€ 655,-
02-10-2015	Aanmaning		Verstuurd	€ 655,-
02-10-2015	Uitbetaling ZT		Verwerkt	€ 299,-
20-09-2015	Ontvangen betaling		Verwerkt	€ 1399,-

© 2016 Belastingdienst - 0.0.1-SNAPSHOT Build: 97a6d2e

In progress



Schermen Webinterface

Betalingsregeling

- Burgerservice
- Naam:
- Geboortedatum
- Maximum
- Spaartegoed
- Vorder
-
-
-

Mnd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
€	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

Burgerservicenummer:
Naam:
Geboortedatum:
Fraude indicatie: Geen fraude bekend
Maximum maandbedrag: € 106.25
Spaartegoed: € 546

Verdering	Middel	Status	Bedrag	Bedrag open	Looptijd
Inspectie, controle en toezicht	IH	AANM	€ 300	€ 250	12 mnd.
	IB	AANM	€ 400	€ 380	12 mnd.

Ingangsdatum: 24 mei 2016
Totaalbedrag: € 630

Telefoonnummer:
Logboekaanvulling:

In progress

€ 630
€ 53

In progress



Schermen Webinterface

Belastingdienst

 Zoek

Burgerservicenummer:
Naam: **Persoonsgegevens**
Geboortedatum:
Maximum maandbedrag: € 300
Spaartegoed: € 1000000

Vrijwillig betalen:
Volledig betalen:
Naleving uitstel:
Aangifte:
Betalingscapaciteit:



Feedback

Mijn logboek

Motivatie: Er mag geen uitsluitend worden verband. Fraude geconstateerd in afgelopen 3 jaar

Vorderingen **Fiscale tijdlijn** Logboek

<input checked="" type="checkbox"/>	Vordering	Middel	Status	Bedrag	Bedrag open	Vervaldatum	
	Inspectie, controle en toezicht	IH	HERR	€ 6789	€ 5543	3 februari 2016	
		IB	HERO	€ 6788	€ 6542	3 februari 2016	

Betalingsregeling

Ingangsdatum:

Open bedrag:

Extra controle gewenst

Het geselecteerde bedrag is te laag om in aanmerking te komen voor een betalingsregeling.

Betalingsregeling

Logboekaanvulling

© 2016 Belastingdienst - 0.0.1-SNAPSHOT Build: 97a6d2e



Belastingdienst



Programma Broedkamer

DM 2.0

Loonvordering

Versie 0.97

31 mei 2016

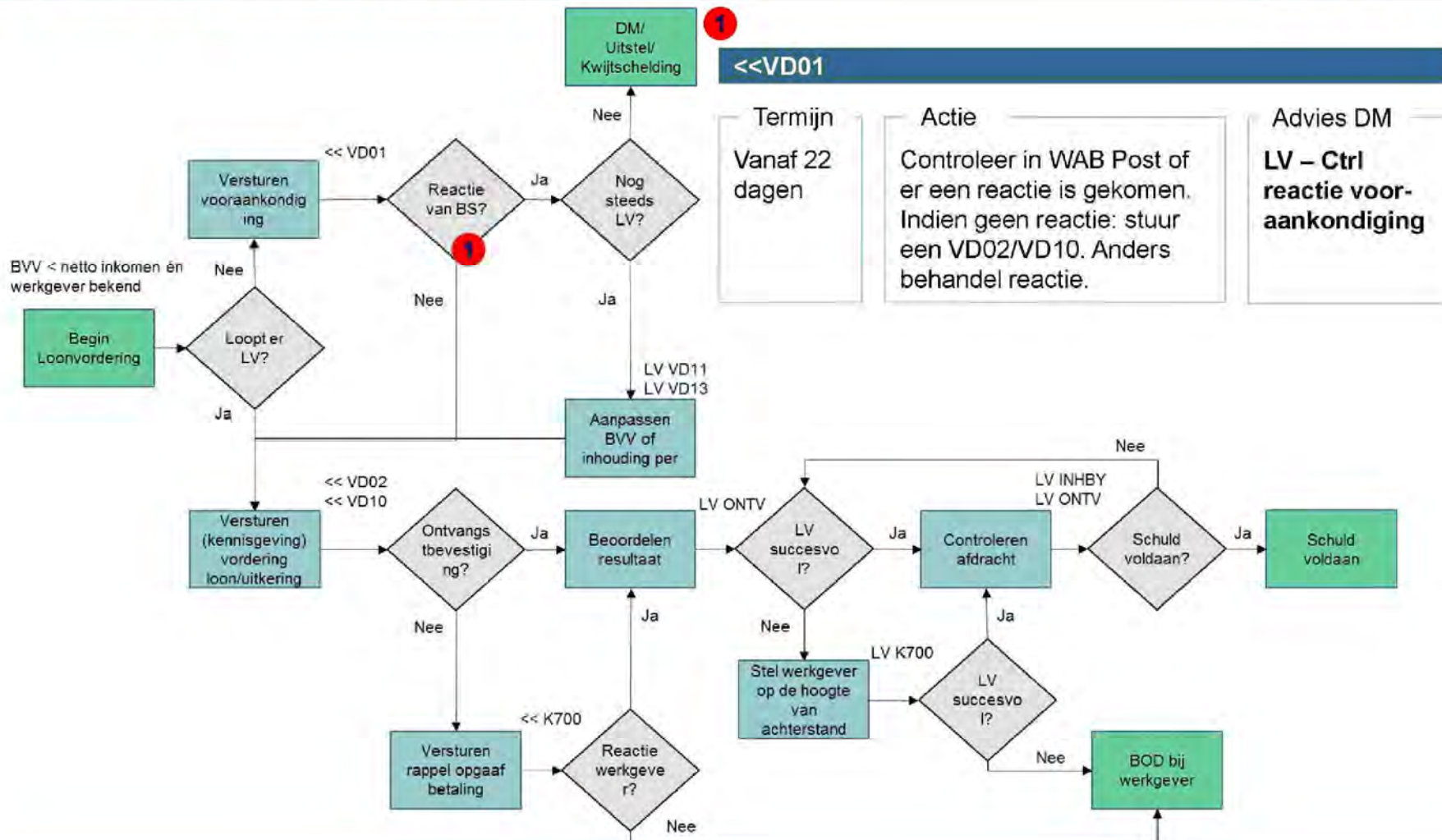
Betekenisvolle* status actie combinaties voor LV



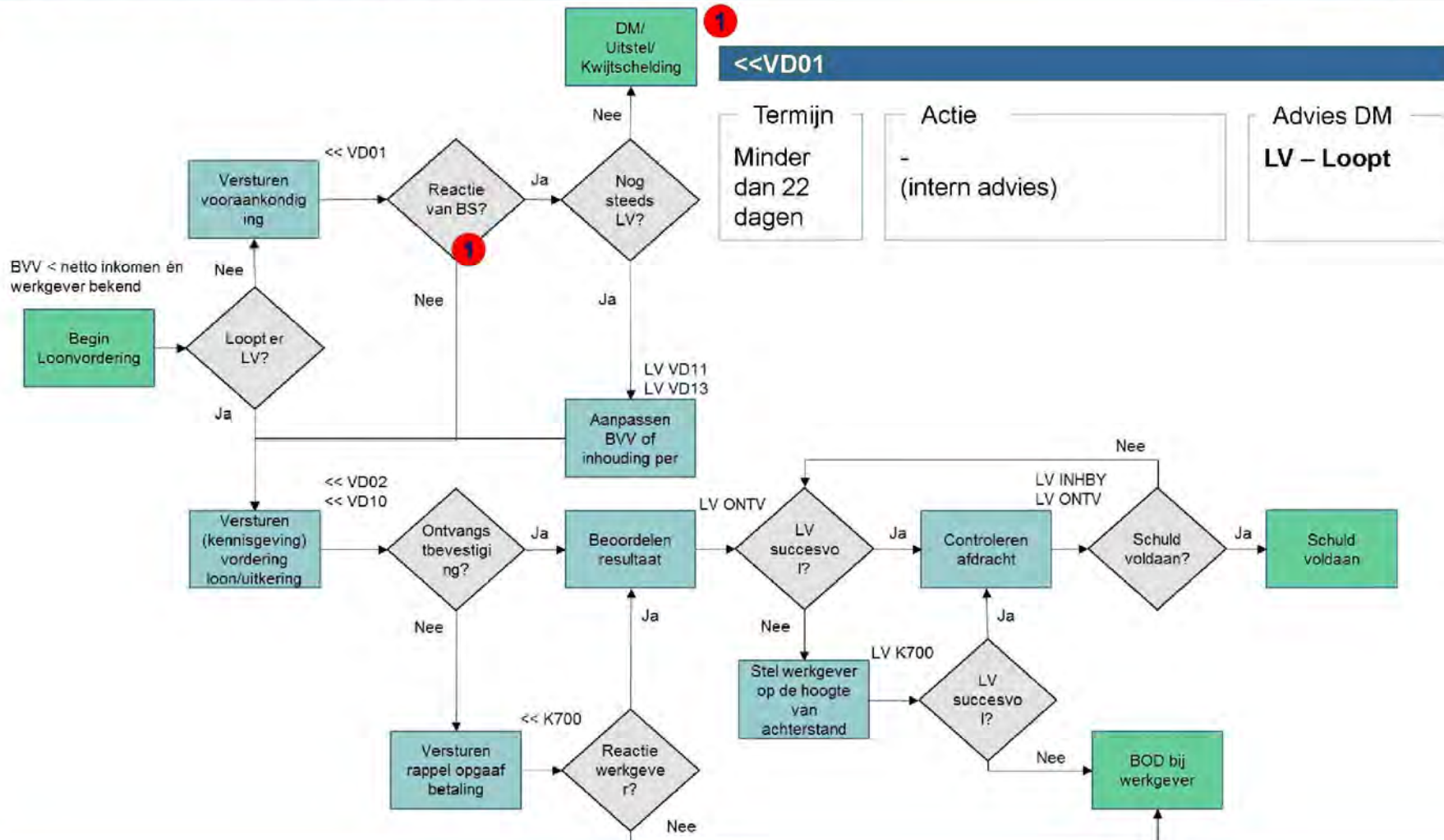
Status-actie combinatie	Betekenis
<< VD01	Brief: Vooraankondiging vordering loon/uitkering aan belastingschuldige. Bij het gebruiken van deze actie wordt meestal ook gelijk het versturen van de VD02 en VD10 klaar gezet met een *
LV VD11	Brief: Wijziging in BVV aan werkgever
LV VD13	Brief: Wijziging in BVV aan belastingschuldige
<< VD02	Brief: Loonvordering aangevraagd. De invorderaar heeft een formulier ingevuld en het formulier opgaaf betaling belastingschuld en een toelichting wordt aangemaakt. Deze wordt aan de werkgever verstuurd
<< VD10	Brief: Kennisgeving aan belastingschuldige van de loonvordering
<< K700 (keuze brief = 1)	Brief: Brief aan de werkgever, omdat deze nog het formulier opgaaf betaling belastingschuld moet terugsturen
LV K700 (keuze brief = 2)	Brief: Werkgever op de hoogte stellen dat er een achterstand in betaling is
LV ONTV	Het formulier opgaaf betaling belastingschuld is ontvangen van de werkgever van de belastingschuldige
LV INHBY	Er wordt geld afgedragen
LV VD14	Brief: De loonvordering wordt beëindigd of opgaaf klein restbedrag. Dit wordt aan de werkgever gestuurd
LV VD15	Brief: De loonvordering wordt beëindigd. Dit wordt aan de belastingschuldige gestuurd

* Op deze status actie combinaties wordt gemonitord door DM 2.0

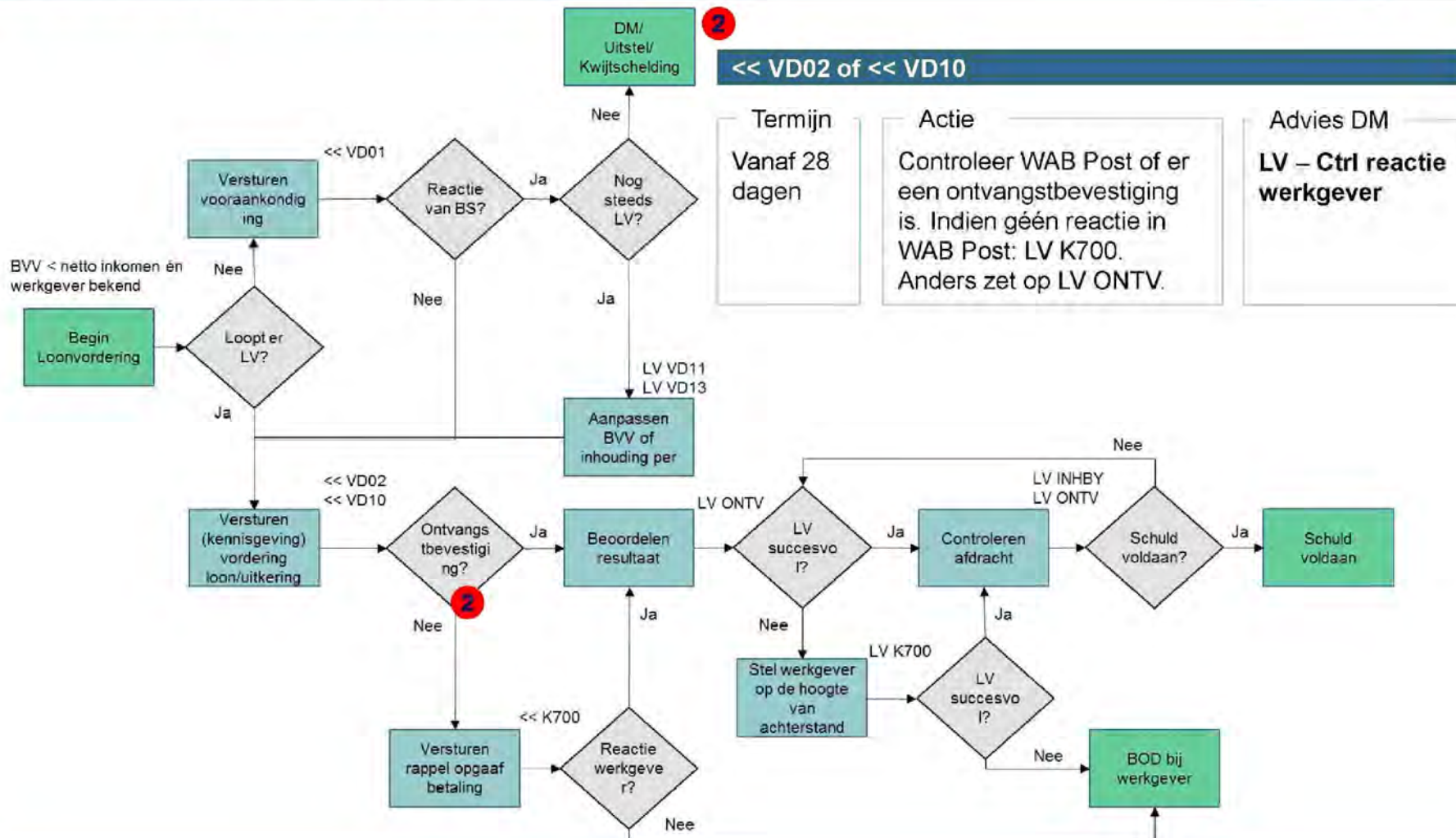
Beslisregels Loonvordering



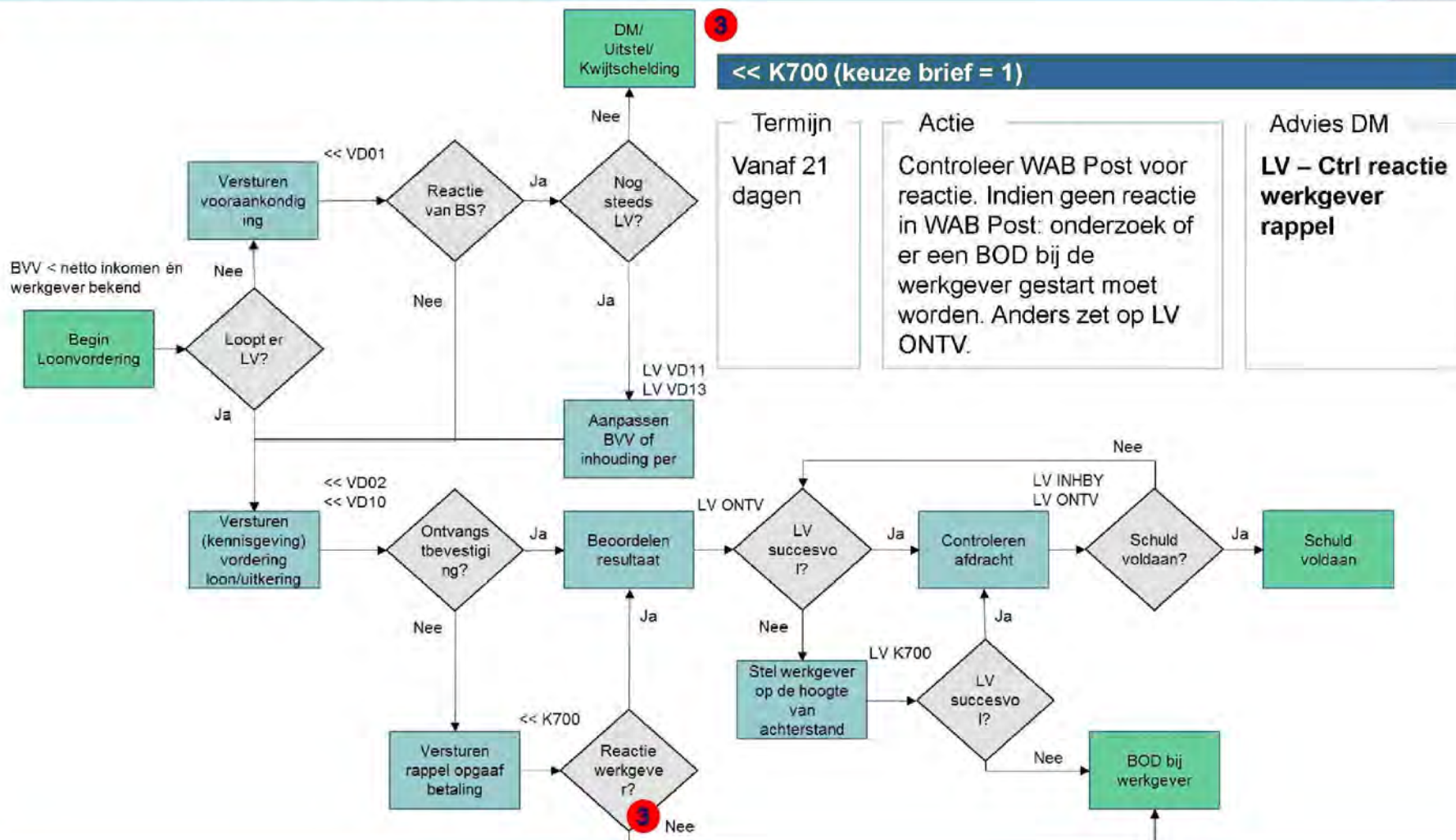
Beslisregels Loonvordering



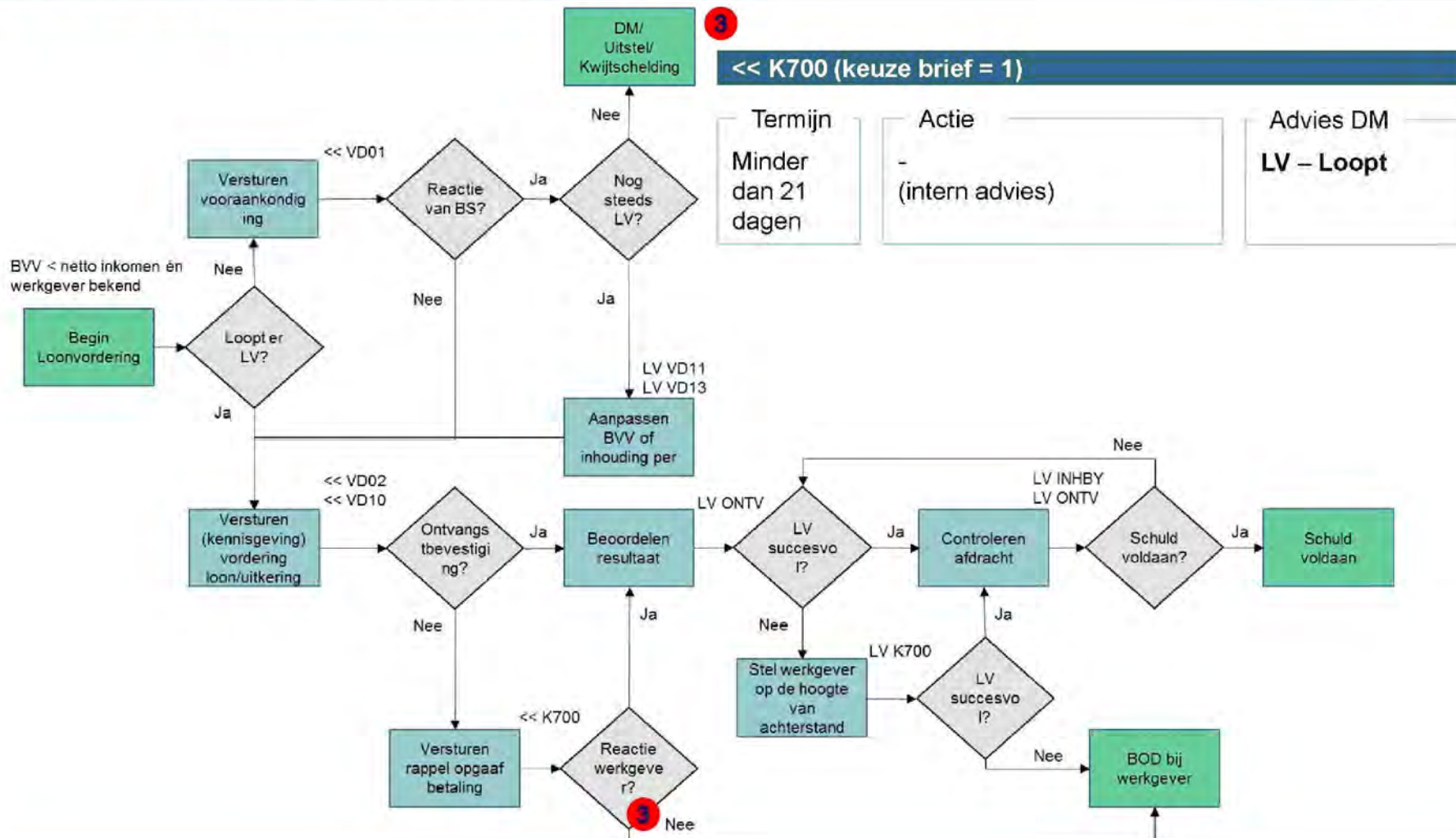
Beslisregels Loonvordering



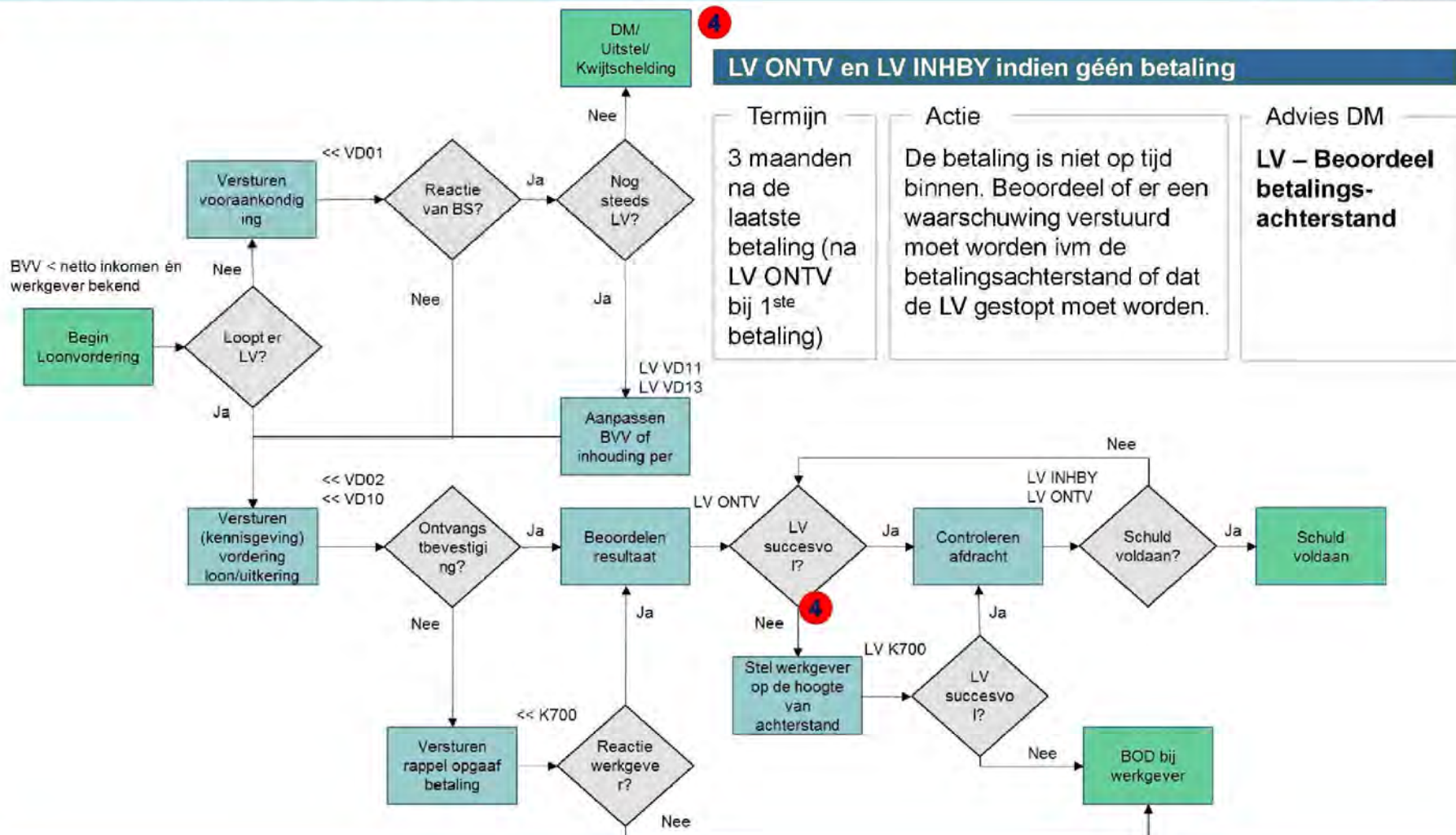
Beslisregels Loonvordering



Beslisregels Loonvordering



Beslisregels Loonvordering

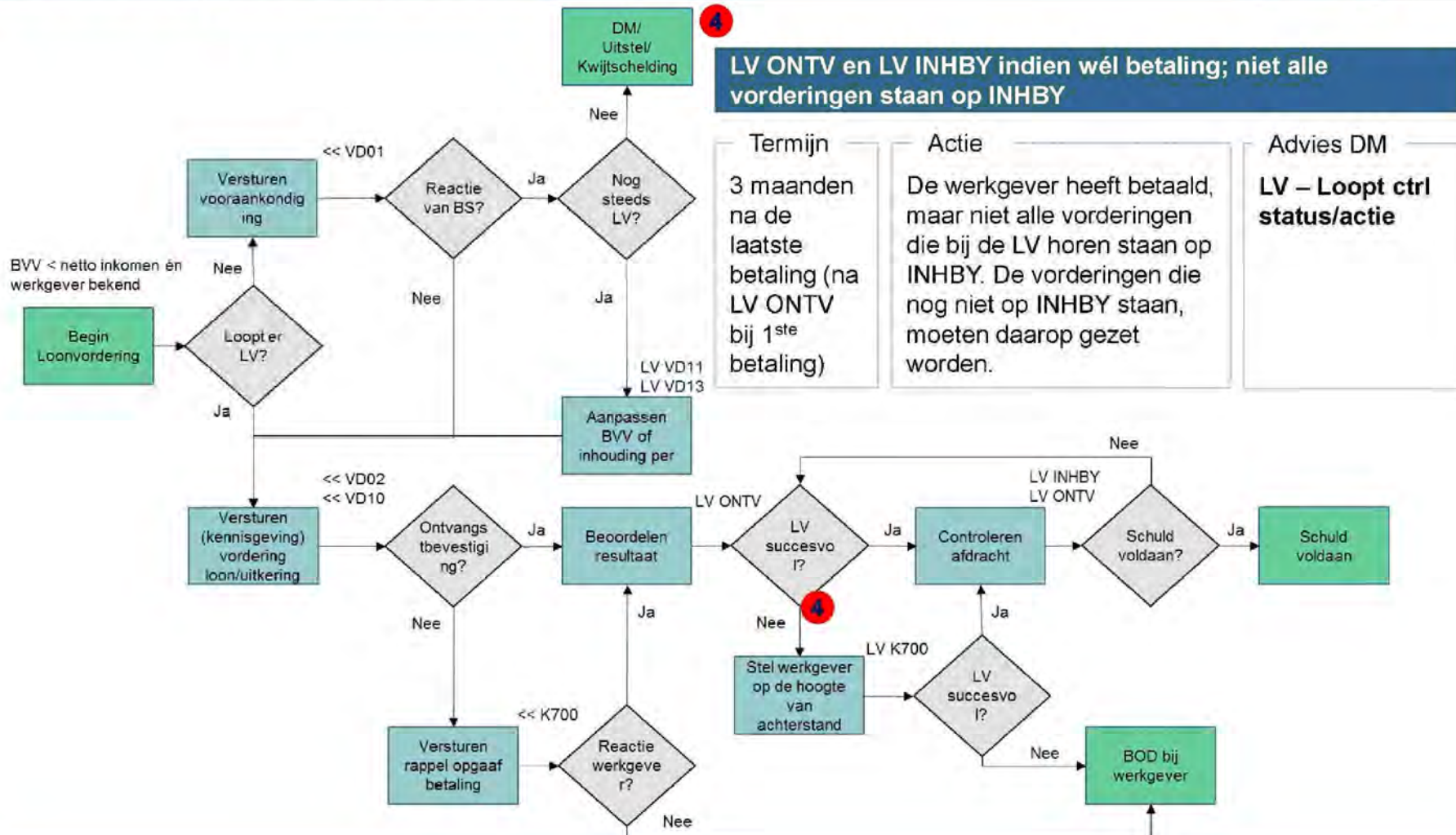


Beslisregels Loonvordering



4

LV ONTV en LV INHBY indien wél betaling; niet alle vorderingen staan op INHBY



Termijn

3 maanden na de laatste betaling (na LV ONTV bij 1^{ste} betaling)

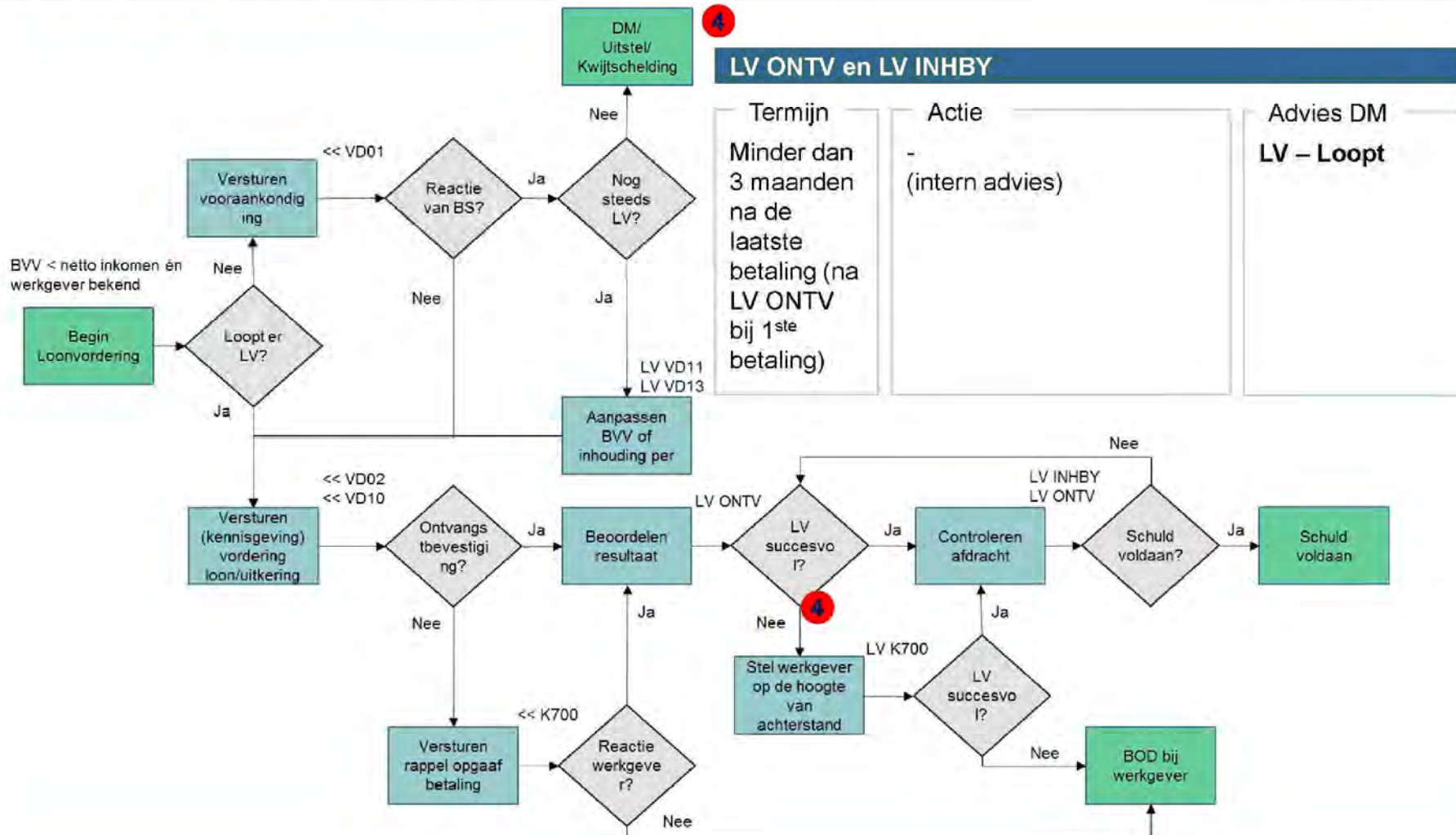
Actie

De werkgever heeft betaald, maar niet alle vorderingen die bij de LV horen staan op INHBY. De vorderingen die nog niet op INHBY staan, moeten daarop gezet worden.

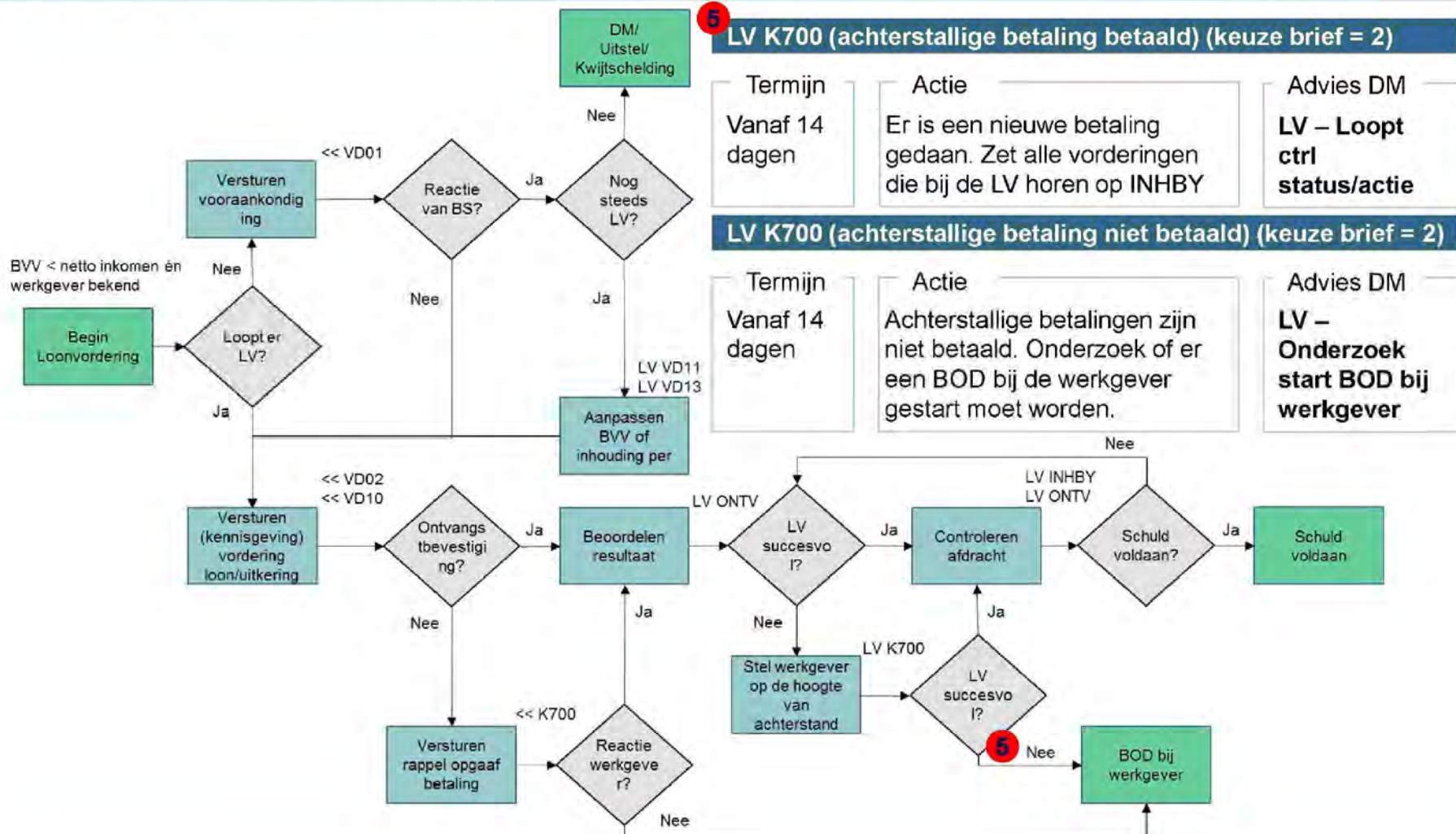
Advies DM

LV – Loopt ctrl status/actie

Beslisregels Loonvordering



Beslisregels Loonvordering



5 LV K700 (achterstallige betaling betaald) (keuze brief = 2)

Termijn Vanaf 14 dagen	Actie Er is een nieuwe betaling gedaan. Zet alle vorderingen die bij de LV horen op INHBY	Advies DM LV – Loopt ctrl status/actie
----------------------------------	---	--

LV K700 (achterstallige betaling niet betaald) (keuze brief = 2)

Termijn Vanaf 14 dagen	Actie Achterstallige betalingen zijn niet betaald. Onderzoek of er een BOD bij de werkgever gestart moet worden.	Advies DM LV – Onderzoek start BOD bij werkgever
----------------------------------	--	--

Beslisregels Loonvordering



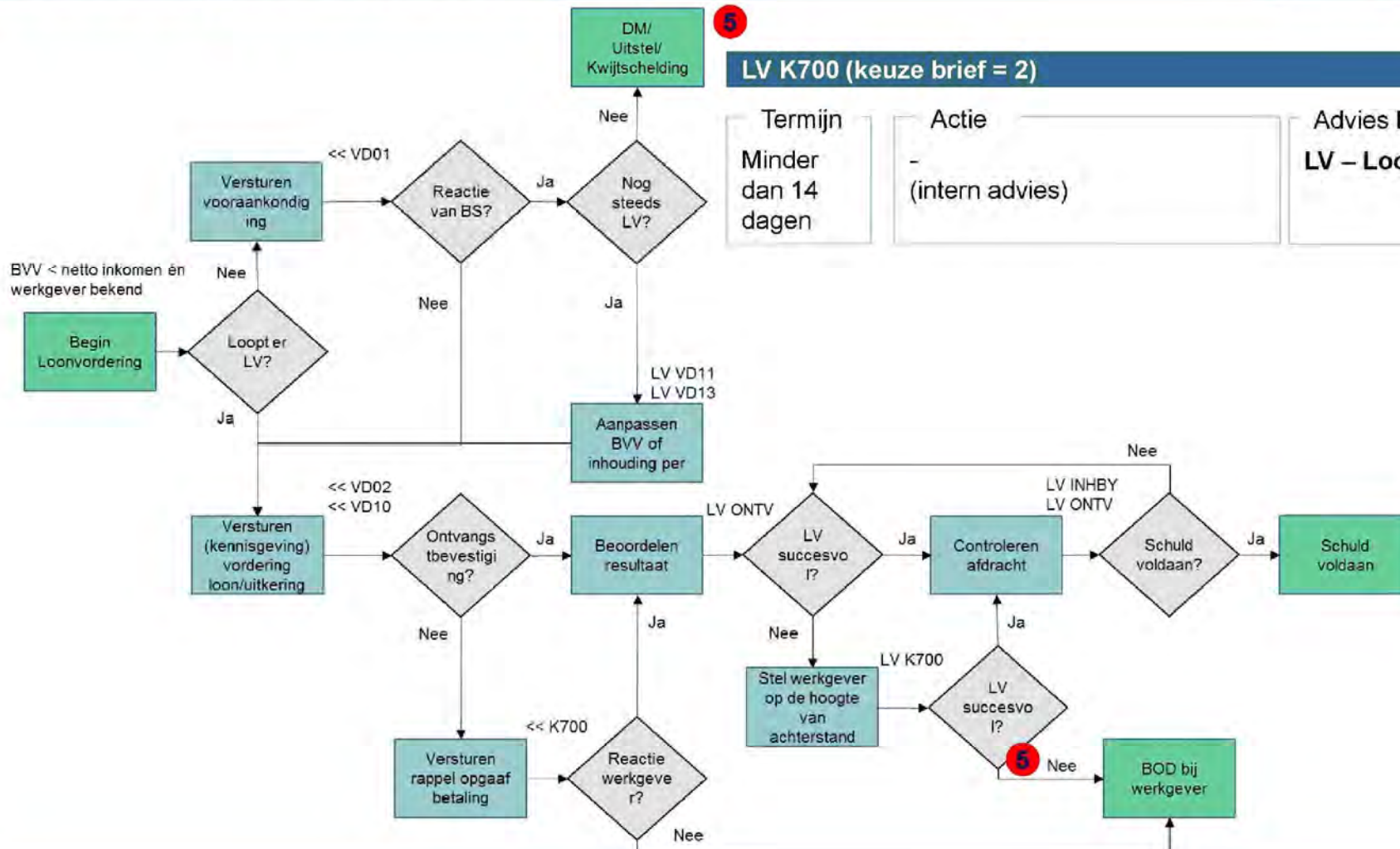
5

LV K700 (keuze brief = 2)

Termijn
Minder dan 14 dagen

Actie
-
(intern advies)

Advies DM
LV – Loopt



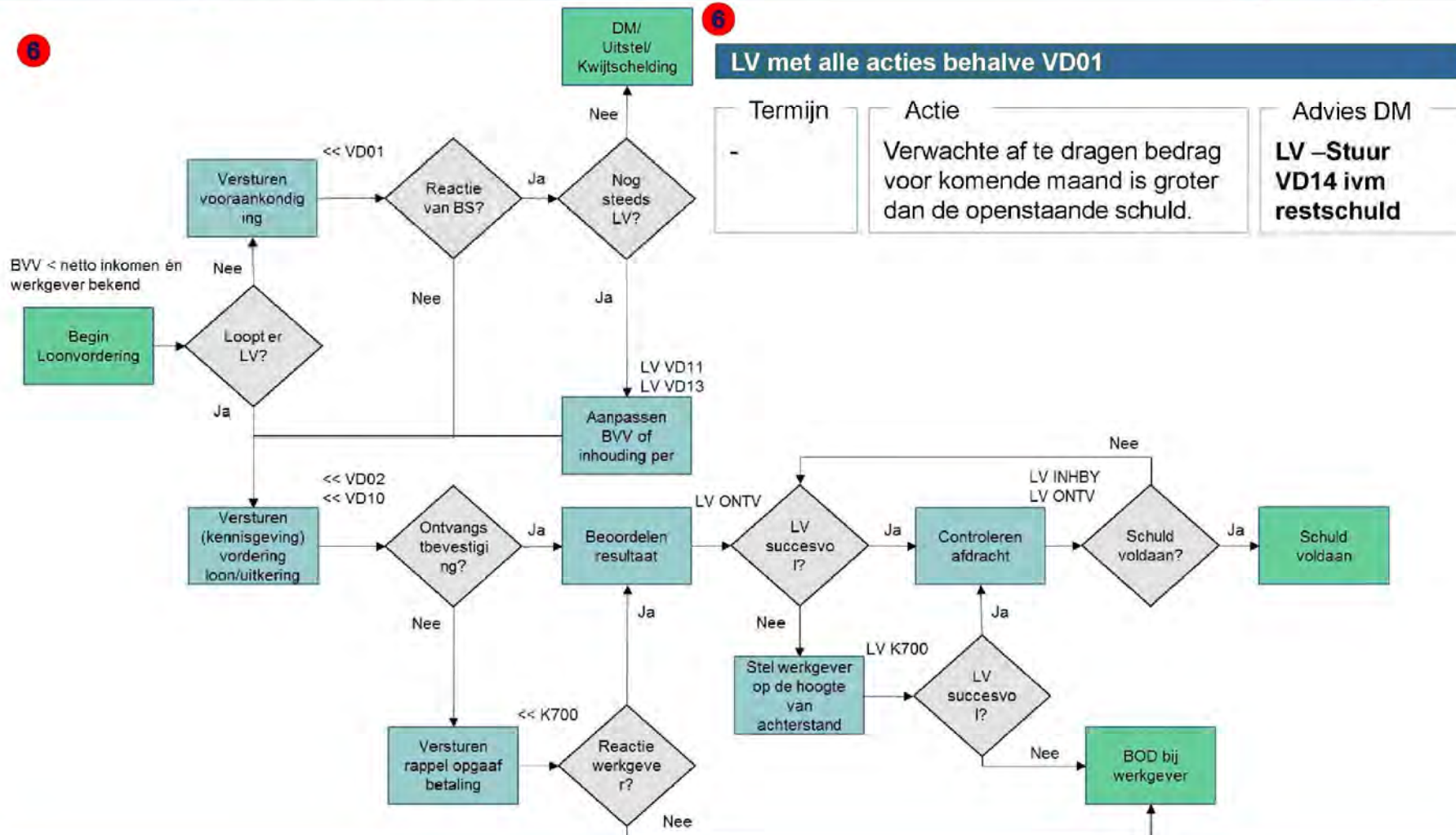
Beslisregels Loonvordering



6

6

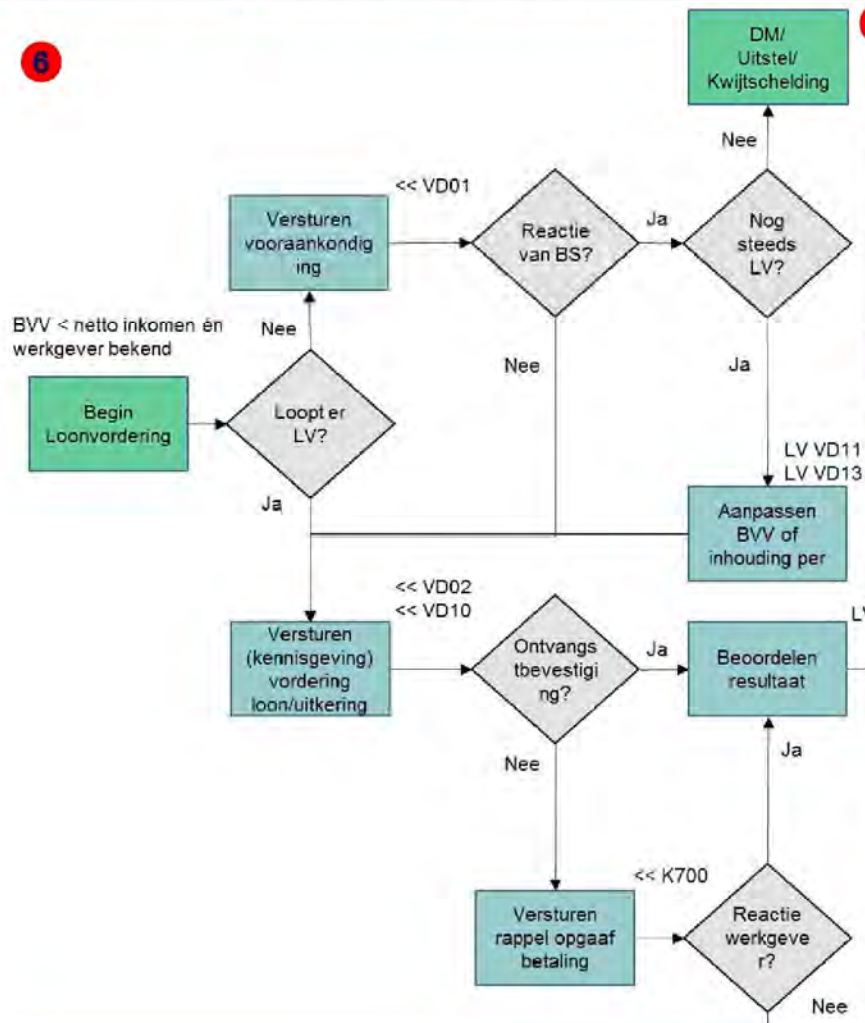
LV met alle acties behalve VD01



Beslisregels Loonvordering



6



6

LV VD14 en LV VD 15

Termijn

Vanaf 21 dagen

Actie

Er kan gezocht worden naar nieuwe verhaalsmogelijkheden. Dit wordt gedaan door DM 1.0

Advies DM

LV – Vervolgstep incassoketen (D DM)

LV VD14 en LV VD 15

Termijn

Minder dan 21 dagen

Actie

- (intern advies)

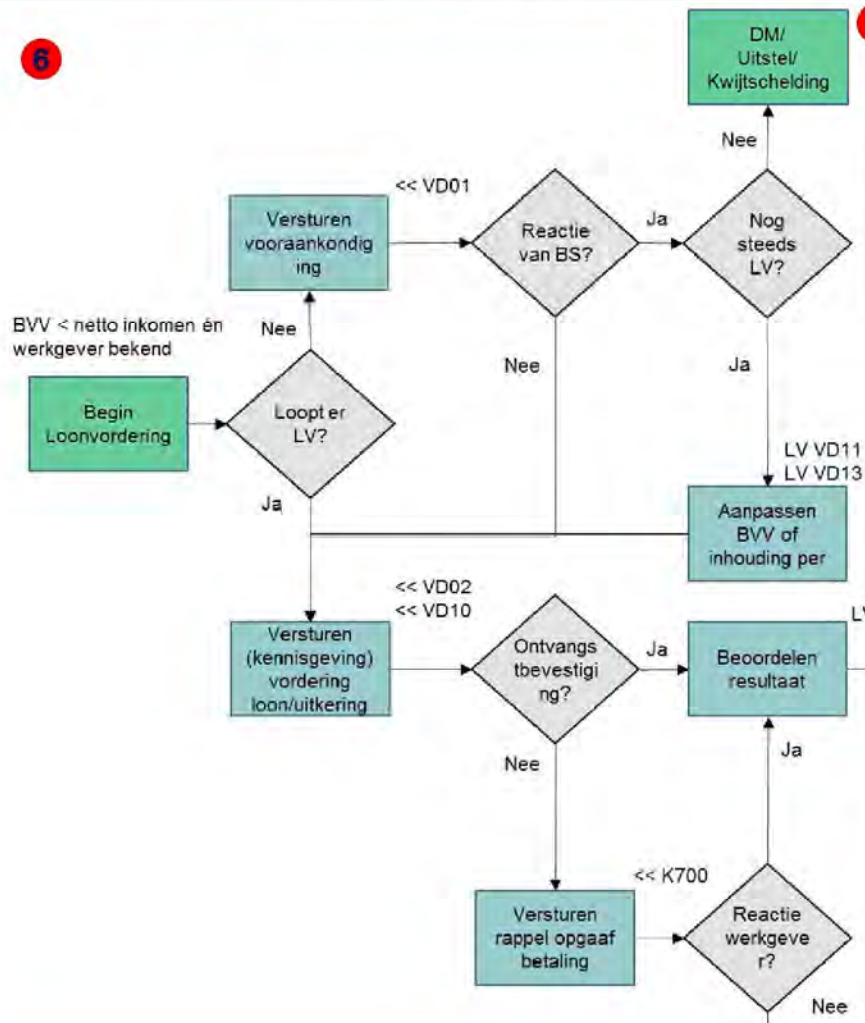
Advies DM

LV –Recent gestopt

Beslisregels Loonvordering



6



6

Geen relevante acties; wel status LV

Termijn	Actie	Advies DM
-	Beoordeel of de status LV terecht is en zet de vorderingen op relevante status actie combinaties.	LV – Beoordeel status LV



VERTROUWELIJK
MT toezicht

Naam dienstonderdeel
Bedrijfsvoering

Contactpersoon

Persoonsgegevens

memo

Beoordeling valuemap risico-model IH niet-winst

Datum
21 september 2016

Inleiding

Eén van de projecten van de investeringsagenda betreft het risico-model IH niet-winst. Om een inschatting te maken van de beoogde baten is door D&A een valuemap opgesteld.

Dit memo is bedoeld om de uitgangspunten die gehanteerd worden in de valuemap te duiden, de uitgevoerde controles die binnen bedrijfsvoering zijn uitgevoerd weer te geven en de business te vragen of zij akkoord gaan met de inhoud van deze value-map. In bijlage 1 van dit memo is de valuemap opgenomen.

Wat zijn de belangrijkste parameters in dit model?

- Aantal te behandelen aangiften
- Gemiddelde waarde positieve correctie
- Gemiddelde waarde negatieve correctie
- Aandeel positieve, negatieve en nihil correcties
- To be aandeel positieve, negatieve en nihil correcties
- Percentage inning positieve correcties niet-winst

De bovengenoemde parameters worden achtereenvolgens toegelicht.

Uitgangspunten en uitgevoerde controles

- **Aantal te behandelen aangiften volgens het risico-model**

Dit is een keuze van het management. Dit is afhankelijk van de (beschikbare) capaciteit die in het repressieve toezicht ingezet zal worden.

- Inspectie, controle en toezicht

Doel van het risico-model is zo veel mogelijk positieve correcties te detecteren.

Definitie van een positieve/negatieve correctie:

Het betreft aanslagen die traditioneel zijn behandeld, waarbij het verschil tussen de definitieve aanslag en de voorlopige aanslag positief/negatief is. Dit betreft netto-correcties o.b.v. gegevens uit de incasso-keten.

Dit model is dus alleen van toepassing op die aangiften waarvoor een voorlopige aanslag is opgelegd.

Inspectie, controle en toezicht

Aanbeveling: voor verantwoordingsdoeleinden is het relevant dat in de uitgangspunten van het model vastgelegd wordt dat dit model enkel van toepassing is op definitieve belastingaanslagen die traditioneel geregeld zijn waarvoor een voorlopige aanslag is opgelegd.

Hoe is de waarde van

- Uit historische gegevens (BJ 2012 en BJ 2013) blijkt dat de gemiddelde waarde van een positieve correctie bedraagt en van een negatieve correctie Dit staat dus los van het risico-model. Voor de berekening van het gemiddelde is 5% van de hoogste correcties buiten beschouwing gelaten om de impact van extreme correcties te elimineren. Dit geldt eveneens voor de berekening van de negatieve correcties.

Bedrijfsvoering heeft voor een zestigtal posten a.d.h.v. ABS gecontroleerd of het bedrag dat D&A in de dataset gebruikt om het bedrag van de gemiddelde correctie te berekenen overeenstemt met de gegevens uit ABS. In deze selectie zaten 2 VIP-posten, deze hebben wij niet kunnen beoordelen. Voor de overige posten zijn geen verschillen naar voren gekomen. Ook is gekeken of de posten allemaal traditioneel geregeld zijn. Van de 58 gecontroleerde posten blijken er 6 posten niet traditioneel geregeld te zijn. Hiervan zijn er 2 via MAC afgedaan en 4 posten zouden op grond van de uitwerpbewering traditioneel geregeld moeten zijn, maar heeft de behandelaar ervoor gekozen ze toch administratief af te doen.

➤ **Hirate: aandeel positieve, negatieve en nihil-correcties**

Als basis voor de berekening wordt uitgegaan van de behandelde posten BJ 2013 en BJ 2012. Elke uitwerpbewering is momenteel door EHI gekoppeld aan een bepaalde risicocategorie. Voor de niet-winst zijn dit er ruim 200. Deze 200 risicocategorieën leiden dan tot 8 categorieën.

Aangezien een groot deel van de volledige behandelcapaciteit wordt besteed aan 'moeters' en het lastig bleek om hierbinnen onderscheid te maken, heeft D&A in samenspraak met EHI, Productieregie en Bedrijfsvoering een nieuwe indeling opgesteld.

Deze nieuwe wijze van clustering zorgt ervoor dat het aantal 'moeters' gereduceerd wordt, omdat de categorie verplichting o.b.v. wettelijke maxima ook door het risicomodel wordt gewogen. Overigens zijn de posten die door kantoor buitenland behandeld worden, buiten scope.

Deze nieuwe indeling is als volgt:

Categorie	Naam	Cluster
1	Verplicht (procesverstoring)	1. Beleid
1	Verplicht (procesverstoring)	2. Procesverstoring
2	Verplicht (wettelijke maxima, etc.)	3. Risico
4	Specials	3. Risico
5	Harde uitworp	3. Risico
6	IBR, PH	3. Risico
7	Overige uitworp	3. Risico
9	Massaal automatisch corrigeren (MAC)	4. MAC
10	Buitenland	3. Risico

Hierbij vallen alle aangiften die deel uitmaken van het cluster 'Risico' binnen de scope van het risicomodel. Op deze massa kan namelijk doorgeselecteerd worden.

Aanbeveling: PDB stemt in met de nieuwe wijze van clustering.

Onderstaand zijn de cijfers in beeld gebracht voor belastingjaar 2013 die de basis vormen voor de bepaling van het aandeel positieve/negatieve en nihil correcties.

Uitworp en behandeling - belastingjaar 2013

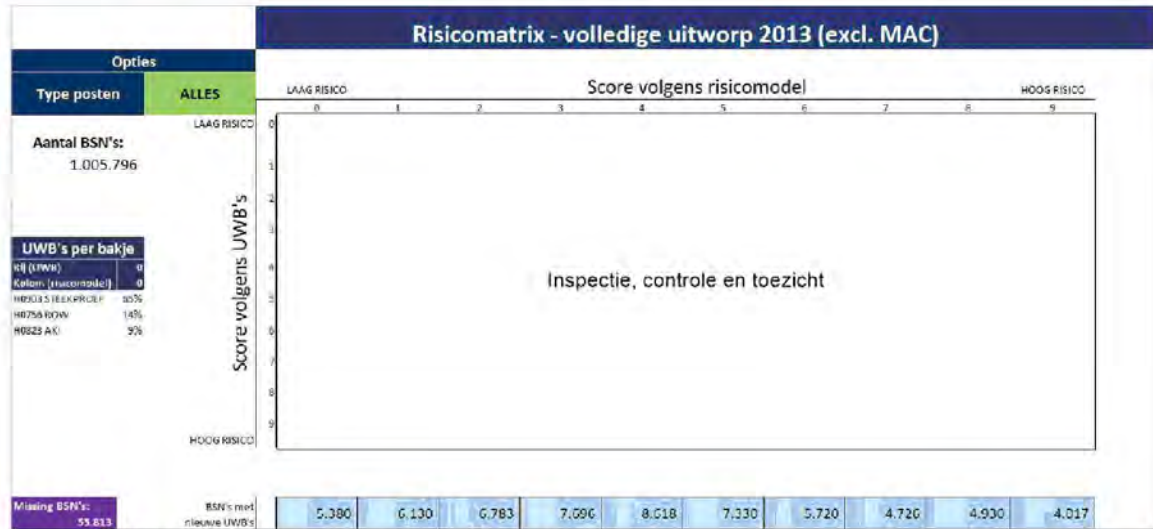
Categorie										
Inspectie, controle en toezicht										
TOTAAL	1.363.122	521.925	503.779	97%	267.958	84.302	151.519	53%	17%	30%

In de berekening van D&A staat het aantal uitgeworpen posten dat een UWB heeft voor BJ 2013, dit zijn ruim 1,3 miljoen posten, incl. MAC. Dit is het aantal voordat bundels op nee worden gezet. Bedrijfsvoering heeft bij EHI nagevraagd of deze aantallen overeenstemmen met hun beeld. Dat is het geval. Daarna zijn de aantallen die D&A voor MAC hanteert, gevalideerd met de cijfers in de BI. De MAC-posten van belastingjaar 2013 zijn behandeld in de kalenderjaren 2014, 2015 en 2016. Voor de aantallen in KJ 2015 en KJ 2016 is er volledige aansluiting. Voor de aantallen in KJ 2014 resteert een verschil van ongeveer 20.000 posten, waarbij de aantallen van D&A hoger zijn. Dit is in onderzoek bij D&A. Daarnaast zijn de aantallen behandelde posten aangesloten met de cijfers uit de BI, hier zit geen verschil tussen.

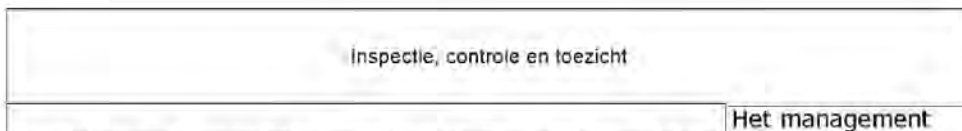
Beoordeling hitrate D&A op basis van de huidige UWB's laat voor BJ 2013 een percentage zien van 97% en een vergelijkbare berekening voor BJ 2012 een percentage van 97%.

➤ **To be aandeel positieve, negatieve en nihil correcties**

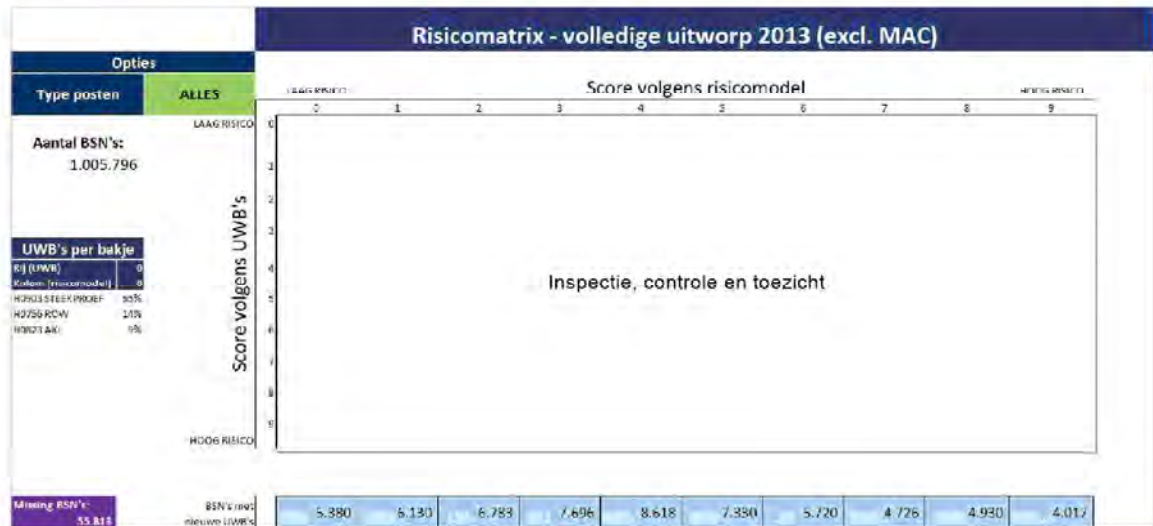
Om te berekenen tot hoeveel extra belastingopbrengst de risicomatrix kan leiden, wordt eerst bepaald tot hoeveel belastingopbrengst de huidige selectiemethode leidt volgens de nieuwe categorie-indeling risico. Dit is gedaan door de complete voorraad in een risicomatrix te zetten (zie Afbeelding 1).



Afbeelding 1: Voorbeeld volledige uitworp belastingjaar in de risicomatrix



Het management beslist hoeveel capaciteit ingezet wordt voor de behandeling van risicomodel posten. In de value-map zijn hiervoor een aantal scenario's opgenomen. Er is mogelijk om te kiezen voor 50.000, 100.000, 150.000, 200.000 of 250.000 posten.



Afbeelding 2: Voorbeeld verschillende scenario's uit de risicomatrix, (rood - scenario 50.000, blauw - scenario 100.000, orange - scenario 150.000)

De hit-rate van deze scenario's wordt berekend door te kijken naar de behandelde aangiften die zich bevinden binnen elk bakje dat onderdeel is van het scenario. Zo zal bij het scenario 50.000 gekozen worden voor 2 bakjes rechtsonder in de matrix. Vervolgens wordt de hit-rate van de behandelde aangiften binnen deze 2 bakjes bepaald en aangenomen wordt dat deze geldt voor alle beschikbare aangiften binnen deze bakjes. Dit percentage is dan het to-be aandeel positieve correcties dat voor dit scenario in de value map is weergegeven. Op dezelfde manier is dit voor elk volgend scenario uitgewerkt.

Voor het aandeel negatieve correcties geldt de aanname dat dit niet verandert wanneer wordt doorgeselecteerd. Daarom is dit getal gelijk aan het huidig aandeel negatieve correcties. Het to-be aandeel nihil correcties is berekend door 100% minus het positieve en het negatieve aandeel correcties te doen.

De aanname die gedaan wordt t.a.v. de negatieve correcties valt voor bedrijfsvoering verder niet te valideren. Na behandeling van de 50.000 posten van BJ 2014 valt hier een eerste indicatie van te verwachten of deze aanname reëel is.

➤ **Percentage inning positieve correcties niet-winst**

De correcties die worden opgelegd leiden niet altijd tot extra belastingopbrengsten. Zo kan een bedrag dat wordt opgelegd worden verlaagd, mogelijk niet worden opgehaald en zelfs kwijtgescholden.

Om deze reden is op basis van het datafundament IH 1.0 en het datafundament Incasso 2.0 berekend welk percentage van het opgelegde bedrag werkelijk in de schatkist belandt.

Inspectie, controle en toezicht

behandeljaar	Relatief jaar van ontvangst				
	T	T+1	T+2	T+3	T+4
2012	43%	63%	66%	67%	68%
2013	53%	69%	71%	72%	
2014	52%	67%	68%		

Inspectie, controle en toezicht

Bespreking in MT toezicht op 28 september 2016

Het MT toezicht herkent zich in grote lijnen in de gehanteerde systematiek. Als batenschatting voor de roadmap dient gerekend te worden met 100.000 posten die behandeld worden volgens het risicomodel en een bandbreedte voor de hitrate, omdat een hitrate van 70% enkel gerealiseerd kan worden met posten die rechtsonder in de matrix zitten.

Inspectie, controle en toezicht Voor de batenschatting dient daarom gerekend te worden met een bandbreedte voor de hitrate van Inspectie, controle en toezicht Dit betekent een structurele additionele bate van tussen de 6 miljoen en 20 miljoen.

De nieuwe clustering van de risico-categorieën wordt in het volgend MT toezicht in detail doorgenomen.



Belastingdienst

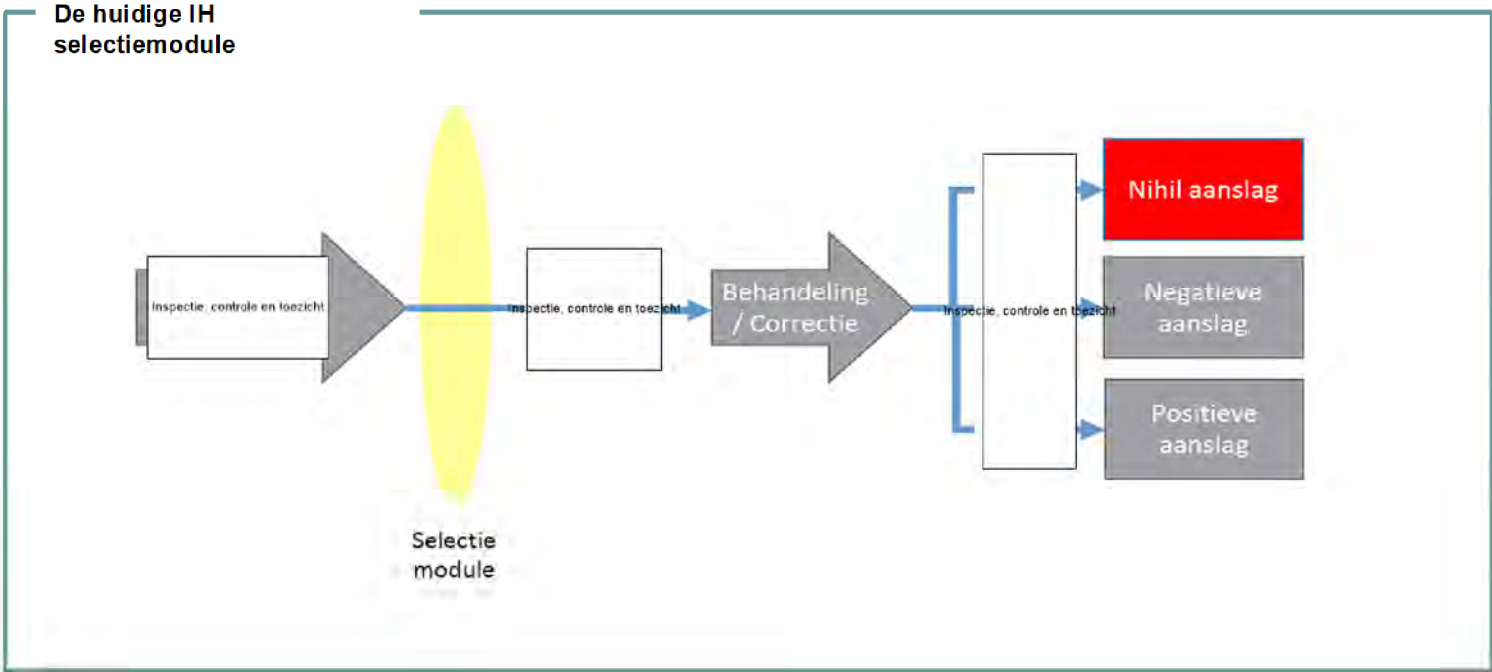
IH Risicomodel en Aandachtsgebieden

22 sept 2016



Huidige situatie selectiemodule

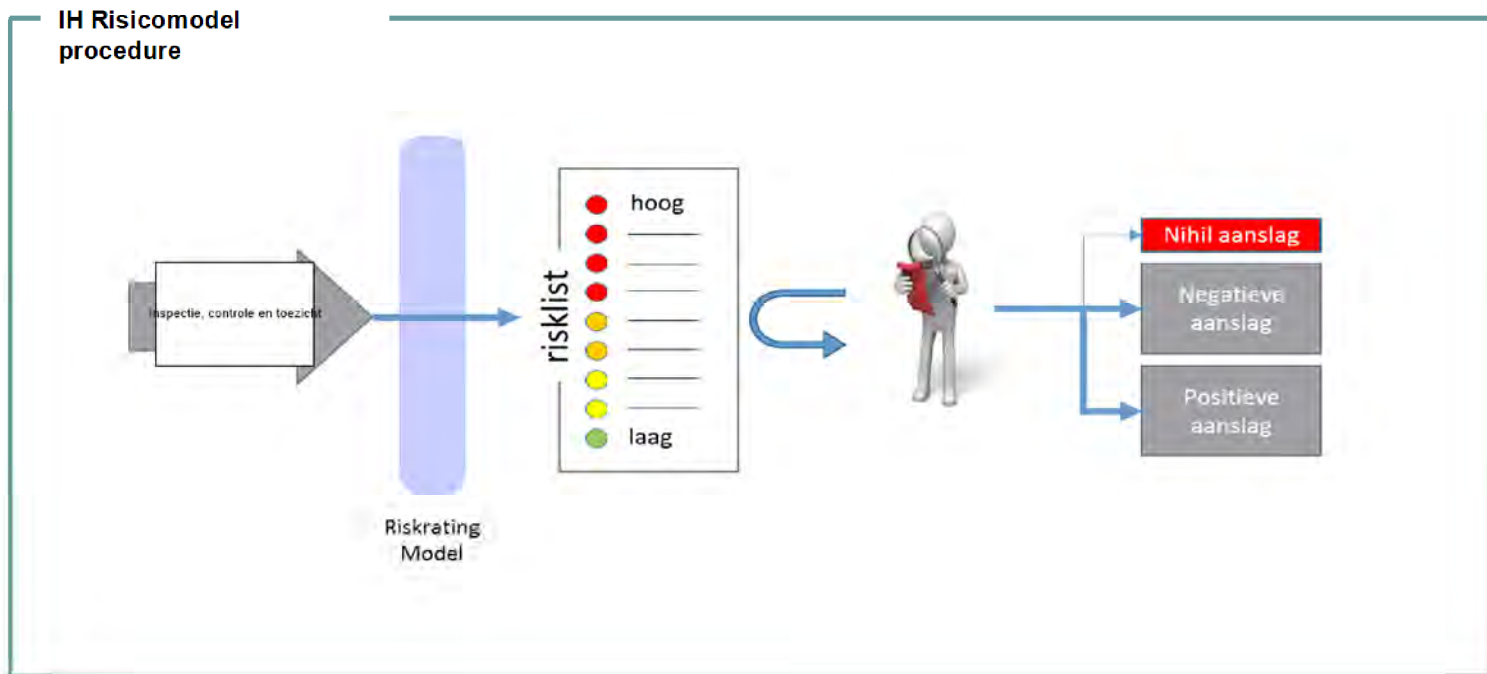
Inspectie, controle en toezicht





Huidige situatie Risicomodel

Het IH Risicomodel is een additionele selectiemethode naast de huidige selectiemodule. Het helpt de Belastingdienst om aangiftes gerichter te selecteren met een hogere positieve aanslag

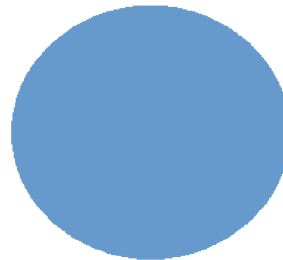




Aandachtsgebieden

Het risicomodel geeft aan in welk aandachtsgebied het risico zit. Alle invulvelden van één aangifte formulier zijn verwerkt in het risicomodel en in één of meerdere specifieke modellen van een aandachtsgebied

Gehele aangifte



- Alle invulvelden van één aangifte in één model

Aandachtsgebieden



- Inkomens & Reisaftrek
- Heffingskortingen
- Overige uitgaven
- Zorgkosten & giften
- Overige inkomsten
- Eigen woning
- Box 3 bezittingen & schulden
- Buitenland
- Premieheffing & ZvW
- ROW en aanmerkelijk belang



Specificatie per Aandachtsgebied

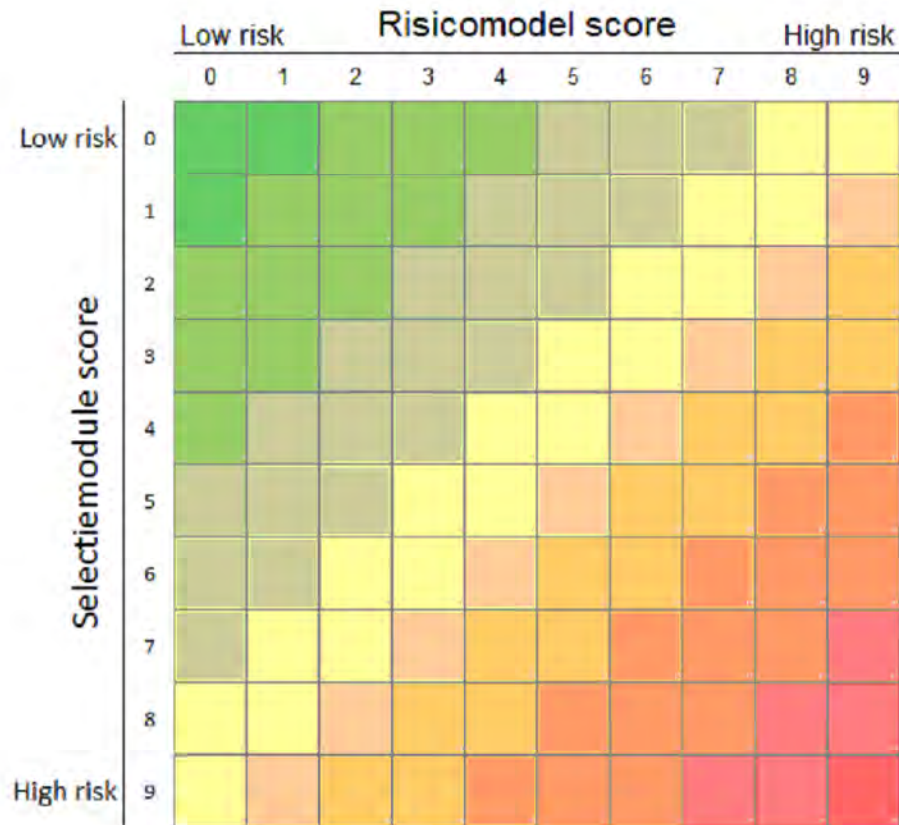
Van de 10 aandachtsgebieden zijn er 5 doorontwikkeld. De rubrieken die onder het aandachtsgebied Inkomsten & Reisaftrek en Heffingskorting vallen:

#	Inkomsten die onder de loonheffing vallen, en reisaftrek	#	Heffingskortingen
12	Loon of uitkering Ziektewet	41	Uitbetaling Algemene Heffingskorting
13	Pensioen, lijfrente of andere uitkering	42	Bijzondere verhoging heffingskortingen
14	Vrijgesteld inkomen functionele internationale organisatie	43	Levensloopverlofkorting
15	Buitenlands inkomen tegenwoordige dienstbetrekking	44	Heffingskortingen ouders met kinderen < 18
16	Buitenlands inkomen vroegere dienstbetrekking	45	Alleenstaande ouderenkorting
17	Reisaftrek openbaar vervoer	46	Jonggehandicaptenkorting
51	Revisierente	47	Heffingskorting voor groene beleggingen
		48	Tijdelijke compensatie ZVW-bijdrage VUT/pre-pensioen



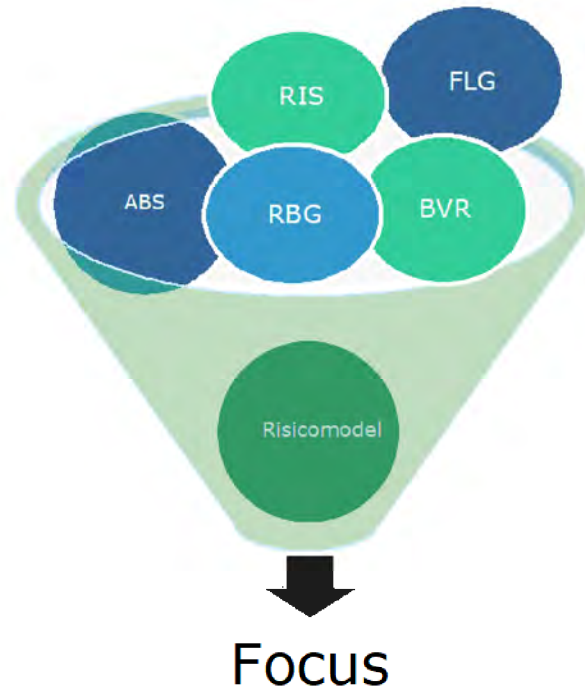
Risicomatrix

Het is aangetoond dat aangiften het beste geselecteerd kunnen worden als er gebruik gemaakt wordt van de combinatie van de selectiemodule en het risicomodel m.b.v. de risicomatrix





Focus helpt behandelaars om snel een beeld te krijgen van de aard van de belastingplichtige. Het dashboard toont de relevante informatie uit verschillende bronssystemen op één scherm



Snel en overzichtelijk een klantbeeld kunnen vormen



Focus laat zien in welke aandachtsgebied een potentieel risico zit en helpt behandelaren bij:

Focus

- Van systeem georiënteerd naar gebruiker georiënteerd
- In één overzicht alle informatie voor het aandachtsgebied vanuit verschillende bronsystemen
 - Duidelijk overzicht van verschillende jaren
 - Informatie uit de aangifte wordt vergeleken met contra informatie
- Niet meer opnieuw inloggen
- Niet meer wisselen tussen schermen
- VB: Reisaf trek; Uit FLG Reiskostenvergoeding, uit RIS OV-verklaring. Niet: WOZ, etc.



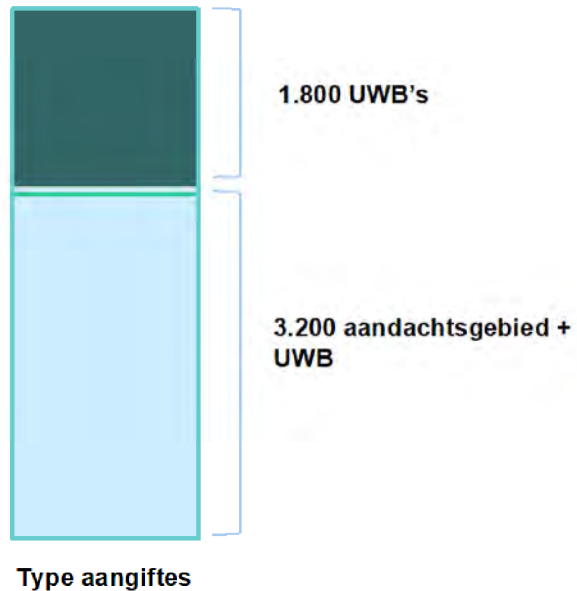
Een tabel uit het tabblad voor het aandachtsgebied Inkomsten & Reis

Samenvatting Inkomsten & Reis

Nr	▲	-	ABS Rubriek	BRON	BRONGEGEVEN	ABS waarde	BRON waarde	Verschil in waarde?
0			Loon	FLG	Loon	Inspectie, controle en toezicht		0
1			Loonheffing loon	FLG	Loonheffing loon			0
2			Arbeidskorting loonheffing	FLG	Arbeidskorting loon			0
3			Pensioen/uitkering	FLG	Pensioen/uitkering			0
4			Loonheffing pensioen/uitkering	FLG	Loonheffing pensioen/uitkering			0
5			Afkoopsom	FLG	Afkoopsom			0
6			Loonheffing afkoopsom	FLG	Loonheffing afkoopsom			0
7			Ontvangen reiskostenvergoeding	FLG	Reiskostenvergoeding			Ja
8	a		Reisafrek/bedrag vlg. tabel	RIS	Bedrijfscontract aanwezig			Nee
8	b		Reisafrek/bedrag vlg. tabel	RIS	Een niet-bedrijfs (jaar-)abonnem...			Nee
8	c		Reisafrek/bedrag vlg. tabel	FLG	Vervoer van inh pl		Nee	
9			Revisierente	FLG	Afkoopsom		Nee	



Landelijk zijn er 50.000 posten IH risicomodel. Voor deze aangiftes moeten UWB's die zowel op bundel 'ja' als op 'nee' staan worden behandeld, als UWB's die buiten het aandachtsgebied liggen



- Uitworp aandachtsgebieden**
- 1) Enkelvoudige uitworp aandachtsgebieden
 - 2) Meervoudige uitworp aandachtsgebieden
 - 3) Uitworp aandachtsgebieden met UWB's
 - 4) Uitworp aandachtsgebieden zonder UWB's
- *Gebruik Focus tijdens het behandelen van de aangifte
 - *UWB's zijn verdeeld over de 4 PDB kantoren
 - *Den Haag:
 - Inkomsten
 - Heffingskortingen
 - Projectcode SAP: 2999 (alle 50.000 posten)





Belastingdienst



Evaluatierapport pilot DM 2.0 LIC

Datum: 09-11-2016

Status:

Versie: 0.95

Versie controle



Versie	Datum	Opmerkingen	Editor	Reviewer
0.25	13-10-2016			
0.8	28-10-2016	Opmerkingen van <input type="text" value="Persoonsgegevens"/> verwerkt	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>	
0.9	04-11-2016	Opmerkingen van <input type="text" value="Persoonsgegevens"/> verwerkt		
0.95	09-11-2016			



Doel document

1. Hoofddoel en scope
2. Fasering
3. Doelstellingen en meetplan pilot
4. Entry criteria pilot
5. Resultaten pilot
6. Exit criteria pilot
7. Aanpassingen tijdens/na de pilot
8. Conclusies en vervolgstappen



Doel document en inhoud document

- De doelstelling van dit evaluatierapport is rapporteren over de resultaten voor de uitgevoerde pilot 'DM 2.0' binnen het LIC.
- Dit evaluatierapport bestaat uit de volgende hoofdcomponenten:
 - Doelstellingen van de pilot DM 2.0
 - De resultaten van de pilot DM 2.0
 - Randvoorwaarden voor de afronding pilot
 - Advies voor vervolgstappen.

1. Hoofddoel en scope



HOOFDDOEL DM 2.0

Het doel van Dynamisch Monitoren 2.0 is dat actieve vorderingen net zoals niet-actieve vorderingen automatisch worden gemonitord. Zo kan bijvoorbeeld gemonitord worden of bij een loonvordering daadwerkelijk maandelijks geld binnenkomt. Met behulp van beslisregels wordt bepaald welke actieve vorderingen opnieuw moeten worden beoordeeld. Er wordt gelijk een advies gegeven over welke vervolgstap genomen zou moeten worden als de actieve vordering te lang stil staat. Door een signaal via GSV aan WAB wordt het advies m.b.t. de post doorgegeven.

Het hoofddoel is dat de invorderaar efficiënter en effectiever kan werken.

- Efficiënter, omdat actieve vorderingen, die volgens regeling lopen, niet meer handmatig gecontroleerd hoeven te worden. Ook worden adviezen die geen beoordeling van de invorderaar vereisen massaal verwerkt. Het werk dat wel door de invorderaar opgepakt moet worden, kan efficiënter opgepakt worden door de gerichte adviezen.
- Effectiever, omdat door het gerichte advies in combinatie met de juiste prioritering het juiste werk op het juiste moment wordt opgepakt. Hierdoor zullen posten minder lang stilstaan en daardoor zal het geld ook eerder geïnd kunnen worden.

SCOPE

Dynamisch Monitoren 1.0 wordt uitgebreid met het automatisch monitoren van actieve invorderingsmaatregelen voor particulieren en klein bedrijf (LIC), namelijk uitstel/betalingsregeling, loonvordering, bezwaar, beslag en insolventie.

Inregelen dat ook adviezen met betrekking tot actieve invorderingsmaatregelen door signalen aan GSV en WAB worden aangeboden.

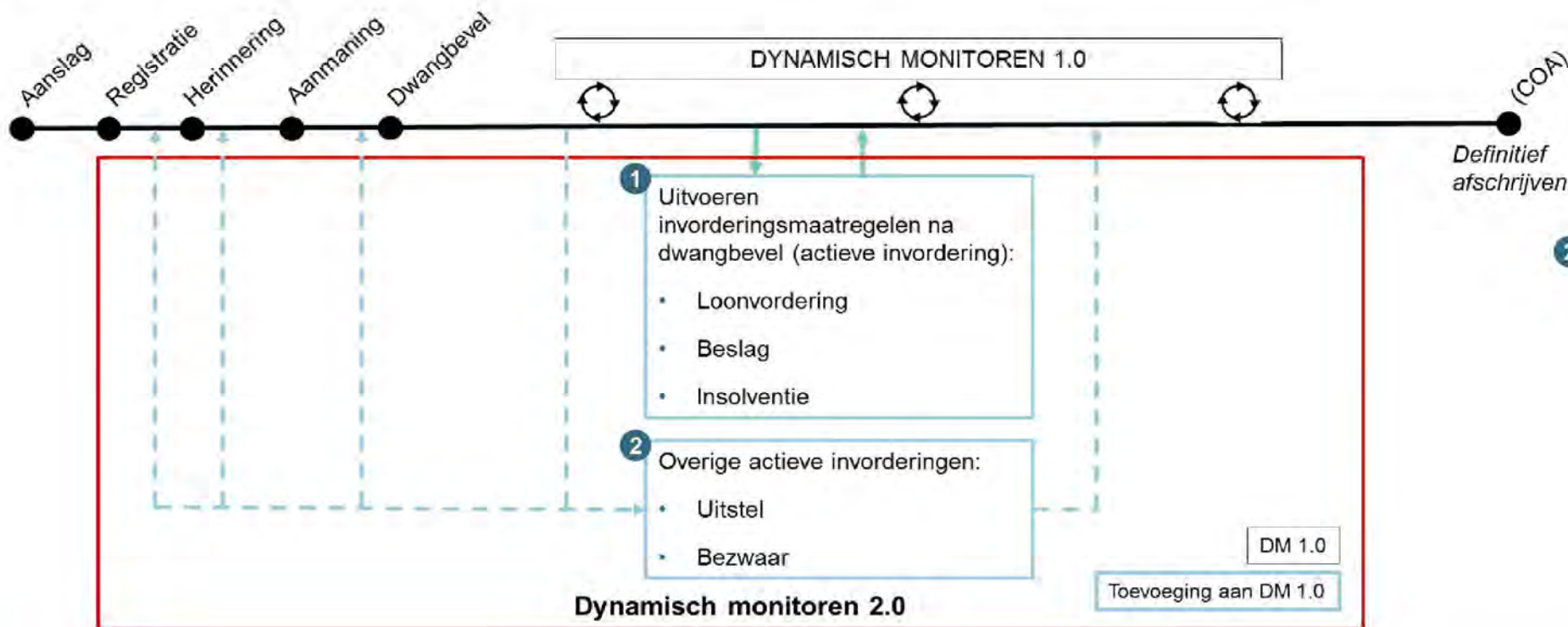
Inregelen dat ook vorderingen massaal van status actie gewijzigd kunnen worden indien er geen beoordeling van een invorderaar nodig is.

1. Hoofddoel en scope

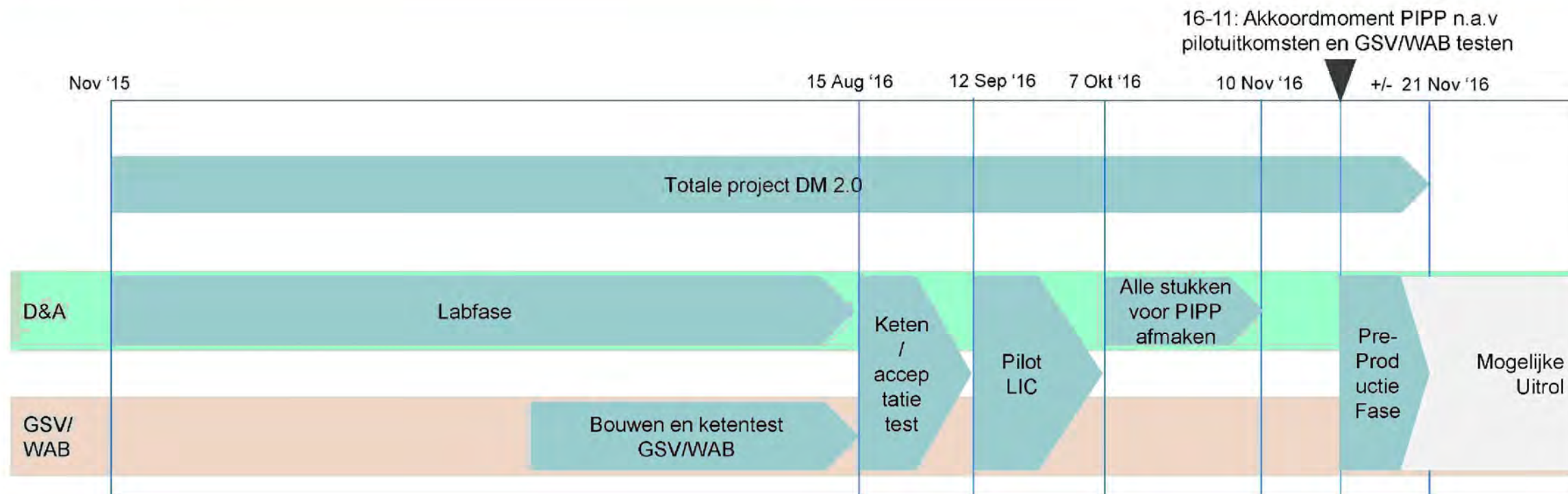
DM 2.0 schematisch weergegeven



De DM 2.0 innovatie is gebaseerd op de ontwikkeling van DM 1.0. In onderstaand overzicht is de toevoeging aan DM 1.0 schematisch weergegeven. Waar DM 1.0 continu monitort op inactieve vorderingen (vorderingen die niet in een invorderingsmaatregel zitten en nieuwe schulden), kijkt DM 2.0 ook naar actieve vorderingen (vorderingen in een invorderingsmaatregel).



2. Fasering



3. Doelstellingen en meetplan pilot (1/4)

Efficiëntie



HOOFDDOEL DM 2.0

Het hoofddoel is dat de invorderaar efficiënter en effectiever kan werken.

- **Efficiënter**, omdat actieve vorderingen, die volgens regeling lopen, niet meer handmatig gecontroleerd hoeven te worden. Ook worden adviezen die geen beoordeling van de invorderaar vereisen massaal verwerkt. Het werk dat wel door de invorderaar opgepakt moet worden, kan efficiënter opgepakt worden door de gerichte adviezen.
- **Effectiever**, omdat door het gerichte advies in combinatie met de juiste prioritering het juiste werk op het juiste moment wordt opgepakt. Hierdoor zullen posten minder lang stilstaan en daardoor zal het geld ook eerder geïnd kunnen worden.

Om te bepalen of het hoofddoel is behaald, zijn er verschillende doelstellingen die gemeten moeten worden.

Efficiëntie kan op de volgende manier bepaald worden:

BEPALEN EFFICIËNTIE

De afname verlies door verbeterde efficiëntie voor de benefit prediction bepalen we door de volgende componenten met elkaar te vermenigvuldigen:

- Het aantal controles die zijn uitgevoerd in het jaar 2015 om te bepalen of een loonvordering, betalingsregeling of bezwaar liep
- Welk percentage van deze controles verwacht wordt dat het automatisch kan
- De duur van een controle
- Gemiddelde salaris voor die tijdsduur

De volgende componenten moeten na vermenigvuldiging met elkaar van bovenstaande worden afgetrokken:

- Het aantal controles per jaar die uitgevoerd moeten worden voor de steekproeven
- De duur van een controle
- Gemiddelde salaris voor die tijdsduur

Hiervoor moet de volgende doelstelling in de pilot gemeten worden:

DOEL- STELLINGEN: EFFICIËNTER

- Behandeltijden achterhalen; een deel van de controles hoeft niet meer handmatig te worden gedaan. Om de verhoogde efficiëntie te kunnen meten zijn de behandeltijden van de posten die niet meer handmatig gecontroleerd hoeven worden nodig. Dit is ook belangrijk voor de impactbepaling.

3. Doelstellingen en meetplan pilot (2/4)

Effectiviteit



HOOFDDOEL DM 2.0

Het hoofddoel is dat de invorderaar efficiënter en effectiever kan werken.

- Efficiënter, omdat actieve vorderingen, die volgens regeling lopen, niet meer handmatig gecontroleerd hoeven te worden. Ook worden adviezen die geen beoordeling van de invorderaar vereisen massaal verwerkt. Het werk dat wel door de invorderaar opgepakt moet worden, kan efficiënter opgepakt worden door de gerichte adviezen.
- **Effectiever**, omdat door het gerichte advies in combinatie met de juiste prioritering het juiste werk op het juiste moment wordt opgepakt. Hierdoor zullen posten minder lang stilstaan en daardoor zal het geld ook eerder geïnd kunnen worden.

Om te bepalen of het hoofddoel is behaald, zijn er verschillende doelstellingen die gemeten moeten worden.

Effectiviteit kan op de volgende manier bepaald worden:

BEPALEN EFFECTIVITEIT

De afname verlies door verbeterde effectiviteit voor de benefit prediction bepalen we door de volgende componenten met elkaar te vermenigvuldigen:

- De huidige waarde van de voorraad
- Het maandelijks percentueel verlies (bepaald aan de hand van de verdampingscurve)
- Expertschatting hoeveel sneller een post opgepakt zal worden (dit kan pas gemeten worden na uitrol en langere tijd in gebruik); hiervoor is tijdens de pilot een meeting met de business geweest
- De succesrate (percentage succesvol opgepakte adviezen)
- 1 - het percentage van de waarde van de posten die bij DM 1.0 nooit opgepakt worden doordat deze altijd onderaan geprioriteerd worden in GSV

De volgende componenten moeten na vermenigvuldiging met elkaar van bovenstaande worden afgetrokken:

- Het aantal debiteuren dat een advies krijgt
- 1 – succesrate (het percentage van posten wat niet opgepakt kan worden)
- Duur van het behandelen van een advies indien deze niet correct is
- Gemiddelde salaris voor die tijdsduur

3. Doelstellingen en meetplan pilot (3/4)

Effectiviteit (vervolg)



HOOFDDOEL DM 2.0

Het hoofddoel is dat de invorderaar efficiënter en effectiever kan werken.

- Efficiënter, omdat actieve vorderingen, die volgens regeling lopen, niet meer handmatig gecontroleerd hoeven te worden. Ook worden adviezen die geen beoordeling van de invorderaar vereisen massaal verwerkt. Het werk dat wel door de invorderaar opgepakt moet worden, kan efficiënter opgepakt worden door de gerichte adviezen.
- **Effectiever**, omdat door het gerichte advies in combinatie met de juiste prioritering het juiste werk op het juiste moment wordt opgepakt. Hierdoor zullen posten minder lang stilstaan en daardoor zal het geld ook eerder geïnd kunnen worden.

Hiervoor moet de volgende doelstelling in de pilot gemeten worden:

DOEL- STELLINGEN: EFFECTIEVER

- Prioritering binnen het model testen; het model kan maar 1 advies per debiteur geven. Indien niet de juiste prioritering binnen het model wordt gebruikt, kan niet het juiste werk op het juiste moment worden opgepakt.
- Succesrate (percentage succesvol opgepakte adviezen) per advies bepalen; hoe hoger de succesrate, des te effectiever kan er gewerkt worden. Dit betekent namelijk dat er meer adviezen daadwerkelijk opgepakt kunnen worden.
- Prioritering GSV testen; bij een goede prioritering van GSV wordt het belangrijkste werk als eerste opgepakt wat zorgt voor een hogere effectiviteit.

3. Doelstellingen en meetplan pilot (4/4)

Meetplan



De volgende doelstellingen worden tijdens de pilot gemeten met behulp van de input van invorderaars die meewerken aan de pilot:

1. Prioritering binnen het model testen (DM1.0 adviezen versus DM2.0)
2. Prioritering GSV testen
3. Succesrate (advies kan succesvol worden opgevolgd) per advies bepalen
4. Behandeltijden achterhalen

Metingen	Doel bereikt
1. Beoordeling van invorderaar of het advies over de juiste stroom is gegeven (ongeacht of het advies correct is of niet)	<ul style="list-style-type: none">• +/- 5.000 posten testen (bepaling van aantal posten in bijlage 15.1)• >90% van de posten in de laatste week hebben een advies op de juiste stroom• Akkoord van Centrale en Landelijke Regie op prioritering
2. Invorderaars beoordelen hoe snel een post opgepakt zou moeten worden (1 = direct; 5 = als laatste)	<ul style="list-style-type: none">• Controle op de posten die naar de GSV worden gestuurd vanuit DM model. Op de eerste dag (woensdag) allemaal posten met hoge prioriteit en op de laatste dag van de week (dinsdag) allemaal posten met de laagste prioriteit. Dit loopt geleidelijk in de week af.• De score wordt vergeleken met de score die op basis van de prioritering van GSV aan de post is gegeven
3. Bij ieder afgehandeld advies wordt beoordeeld of het advies kon worden opgevolgd of niet.	<ul style="list-style-type: none">• De succesrate van ieder advies is bepaald.
4. Behandeltijden achterhalen door voor ieder advies de start en stoptijd te noteren	<ul style="list-style-type: none">• Behandeltijd van iedere behandelde post is gemeten

4. Entry criteria pilot



ENTRY CRITERIA

- Plan van aanpak akkoord
- Landelijke en Centrale Regie (in samenwerking met vaktechniek) in staat om te sturen op opvolgen adviezen (aantal en kwaliteit)
- Business inhoudelijke op de hoogte van het product DM 2.0 en in staat om te begeleiden tijdens de Pilot (kennis over de adviezen en in staat om vragen te beantwoorden)
- Communicatie en wijzigingsproces eenduidig ingericht
- Beschikbaarheid business/vaktechniek/pilotteam
- Geslaagde ketentest GSV/WAB
- Model in Beheer
- Proces voor massale adviezen ingericht
- Ondersteuning vanuit IO is geregeld
- Eerste versie werkinstructies en trainingsmateriaal af
- Eerste opzet regie dashboard af
- Autorisatie pilotteam geregeld

5. Resultaten pilot

Prioritering model



Prioritering model	Aantal	Percentage
Totaal aan posten behandeld waarbij er door de invorderaar is ingevuld of het advies op de correcte stroom is:	4158	
Aantal posten waarbij is aangegeven dat het advies niet op correcte stroom was:	384	9,2%
Aantal posten waarbij het daadwerkelijk om de stroom ging en niet over waarom het advies niet kon worden opgevolgd (deel van de 383 posten)	80	1,9%
Aantal posten wat na wijziging van het model mbt het advies LV – Beoordeel ivm nieuwe schuld is doorgevoerd volgens de invorderaar op de verkeerde stroom is (deel van de 80 posten)	31	0,7%

Conclusie prioritering model

- Van de 384 posten waarbij door de invorderaars is aangegeven dat het advies niet op de correcte stroom was, was de feedback bij 304 posten niet zodanig dat het advies daadwerkelijk op de verkeerde stroom was. Veel voorkomende situaties waren:
 - Er was een ander DM 1.0 advies gewenst
 - De status was niet meer relevant (bijvoorbeeld het beslag was al uitgewonnen, dus de voortgang hoefde niet gecontroleerd te worden). De vorderingen stonden echter nog wel op die status, dus de status moest worden aangepast en het advies was op de correcte stroom.
 - Naar het verkeerde team gerouteerd (posten bestemd voor het cluster Insolventie; dit is aangepast in de routing van GSV)
 - Belastingsschuldige was overleden (na eerste week opgelost, toen werden er geen adviezen gegeven voor overledenen)
- Minder dan 1% van alle adviezen, die in de pilot zijn behandeld, zijn op de incorrecte werkstroom gegeven. De doelstelling dat > 90% van de posten in de laatste week een advies op de juiste stroom hebben gekregen is behaald. Er is geen wijzigingen in de prioritering van het model nodig naar aanleiding van de resultaten van de pilot.

5. Resultaten pilot

Prioritering GSV



Prioritering GSV		Cijfer van de invorderaar hoe snel de post opgepakt moet worden (1 = direct, 5 = als laatste)					
		1	2	3	4	5	Eindtotaal
Cijfer prioritering GSV (1 = bovenaan, 5 = onderaan)	1	271	77	110	68	176	702
	2	344	116	150	50	132	792
	3	361	133	169	50	128	841
	4	355	109	155	29	129	777
	5	327	100	166	51	124	768
Eindtotaal		1658	535	750	248	689	3880

Inspectie, controle en toezicht

5. Resultaten pilot

Bepalen efficiëntie rekenvoorbeeld



BEPALEN EFFICIËNTIE

De afname verlies door verbeterde efficiëntie voor de benefit prediction bepalen we door de volgende componenten met elkaar te vermenigvuldigen:

- Aantal controles wat in 2015 uitgevoerd had moeten worden om te bepalen of een loonvordering, betalingsregeling of bezwaar liep
- Percentage verwacht automatisch controles
- De duur van een controle
- Middelloonsom (C-medewerker) voor die tijdsduur

In mindering brengen:

- Aantal controles per jaar tbv steekproeven
- Duur controle
- Middelloonsom (C-medewerker) voor die tijdsduur

REKEN VOORBEELD

Efficiëntie (minder handmatige acties)

	Aantal controles		Percentage massaal		Duur controle		Winst in uren		Winst in euro *
Zoveel controles hadden er in 2015 moeten zijn; deze worden nu automatisch op REGBY gezet:	405.303	x	89%	x	7	min =	43.975	€	1.623.706

Efficiëntie (controle steekproeven)

	Aantal controles		Duur controle		Verlies in uren		Verlies in euro *
Controle steekproef REGBY	12	x	100	min =	20	€	738

Winst in effectiviteit voor het controleren of een betalingsregeling bij is = € 1.623.706 - € 738 = € 1.622.968

5. Resultaten pilot

Bepalen efficiëntie massale adviezen



Advies	Bij uitrol massaal verwerken?	Opmerkingen
U - Boek restbedrag weg	JA	
U - Loopt	JA	
U - Loopt ctrl status/actie	JA	
U - Stuur aanmaning en/of dwangbevel	JA	
U - Vervolgstep incassoketen (D DM)	JA	Indien er een beroep tegen een intrekking loopt, kan de vordering niet naar D DM. Business moet nieuwe status actie hiervoor gaan gebruiken. Tot die tijd alleen na DB39 (25% van de debiteuren).
U - Zet terug naar massale proces	JA	
LV - Loopt	JA	
LV - Loopt ctrl status/actie	JA	
LV - Vervolgstep incassoketen (D DM)	JA	
UB – Loopt of UB recent opgevoerd	JA	
UB – Stuur aanmaning en/of dwangbevel	JA	
UB – Vervolgstep incassoketen (D DM)	JA	
UB – Zet terug in massale proces (UB 031)	JA	
Zet op DM DM	JA	
Opvoeren status VT	NEE	Dit is een DM 1.0 advies. De beslisregels mbt dit advies moeten worden verbeterd. Het is verbeteringsproces is gestart door de business

5. Resultaten pilot

Bepalen efficiëntie conclusie en benefits



Conclusie bepalen efficiëntie

- Het proces is ingericht en getest om adviezen massaal te verwerken.
- Nog niet alle adviezen kunnen massaal verwerkt worden. Dit heeft te maken met het feit dat niet alle beslisregels scherp genoeg zijn gedefinieerd waardoor de staakproef wordt afgekeurd. De beslisregels en afspraken moeten door de business en D&A worden aangescherpt zodat alle gewenste adviezen massaal verwerkt kunnen worden.
- Dit resulteert in de volgende winst in efficiëntie per jaar:

	Winst in FTE	Winst in euro's
Structureel minder beoordelingstijd individuele adviezen (1 – 1,5 min winst per post)	2	€ 90.000 – € 130.000
Loonvordering	8	€ 390.000
Uitstel/Betalingsregeling	50	€ 2.390.000
Bezwaar	5	€ 220.000
Beslag	0	€ 3.000
Insolventie	-	€ -
Totaal	64	€ 3.133.000

- Bij Beslag is een winst in efficiëntie verwacht doordat er adviezen direct naar de deurwaarders gerouteerd kunnen worden. Dan hoeft de invorderaar niet meer de deurwaarder te contacteren indien een post te lang stil blijft liggen. Dit proces moet nog wel worden ingericht.
- Voorheen werd 35% van de debiteuren die actieve vorderingen hebben automatisch gemonitord en verwerkt door middel van IT. Met behulp van DM 2.0 wordt in totaal 80% van de debiteuren die actieve vorderingen hebben automatisch gemonitord en verwerkt (inclusief IT)

5. Resultaten pilot

Bepalen effectiviteit - rekenvoorbeeld



BEPALEN EFFECTIVITEIT

Minder verlies door verbeterde effectiviteit door de volgende componenten met elkaar te vermenigvuldigen:

- Huidige waarde van de voorraad
- Maandelijks percentueel verlies (verdampingscurve)
- Expertschatting hoeveel sneller een post opgepakt zal worden
- Succesrate
- 1 - het percentage van de waarde van de posten die bij DM 1.0 nooit opgepakt worden doordat deze altijd onderaan geprioriteerd worden in GSV (Correctie ivm voorraad WAB)

In mindering brengen ivm verkeerd advies:

- Aantal debiteuren dat een advies krijgt
- 1 – succesrate
- Duur van het behandelen van een advies indien deze niet correct is
- Gemiddelde salaris voor die tijdsduur

REKEN VOORBEELD

Winst in effectiviteit (As-is duur stilstand en aantal weken sneller)

	Na zoveel weken advies	Periode stilstand (weken)	Huidige waarde	Percentueel verlies	Aantal weken sneller opgepakt	Succes rate	Correctie ivm voorraad WAB	Afname verlies
LV - Beoordeel betalingsachterstand	13	21	€ 9.523.077	x 1,85%	x 4	x 90%	x 70%	= € 111.261

Correctie in effectiviteit (bij een verkeerd advies kost het tijd van de invorderaar)

	Aantal debiteuren	1 - Succesrate	Behandelen advies (min)	Verlies in uren	Verlies
LV - Beoordeel betalingsachterstand	1.944	x 10%	x 5	= 16	€ 561

Winst in effectiviteit voor LV – Beoordeel betalingsachterstand = € 111.261 - € 561 = € 110.700

5. Resultaten pilot

Bepalen effectiviteit meetresultaten



Adviezen Uitstel	Aantal in WAB *	Behandeltijd	Succesrate **	Opmerkingen
U - Beoordeel betalingsachterstand	707	6	81%	
U - Beoordeel ivm nieuwe schuld	213	8	67%	
U - Beoordeel status U	24	7	79%	
U - Beoordeel uitstelverzoek	113	8	99%	
U - Controleer betalingsregeling	542	4	92%	
U - Controleer uitstel ivm teruggaaf	2	4	100%	
U - Trek uitstel in	137	5	79%	
Totaal	1.738	6	84%	

Adviezen Bezwaar	Aantal in WAB *	Behandeltijd	Succesrate **	Opmerkingen
UB - Beoordeel niet bestreden bedrag en zekerheidsstelling	9	5	100%	
UB - Controleer of het bezwaar of beroep nog loopt	269	10	84%	
Totaal	269	10	84%	

* Indien het aantal in WAB lager is dan 10, wordt deze niet verder meegenomen in de analyses

Vertrouwelijk / Confidential

** Gecorrigeerde succesrate na controle van de business

5. Resultaten pilot

Bepalen effectiviteit meetresultaten



Adviezen Loonvordering	Aantal in WAB *	Behandeltijd	Succesrate **	Opmerkingen
LV - Beoordeel betalingsachterstand	81	11	90%	
LV - Beoordeel ivm nieuwe schuld	162	13	75%	Beslisregels worden aangepast. Wordt een specifiek advies.
LV - Beoordeel status LV	10	7	50%	Beslisregels worden aangescherpt, na aanpassing wordt de succesrate 100%
LV - Ctrl reactie vooraankondiging	13	10	38%	Beslisregels worden aangepast, advies werd te vroeg gegeven. Na aanpassing wordt de succesrate 100%
LV - Ctrl reactie werkgever	61	12	98%	
LV - Ctrl reactie werkgever rappel	5	5	100%	
LV - Onderzoek start BOD bij werkgever	2	7	100%	
LV - Stuur VD14 ivm restschuld	149	4	64%	
LV - Voeg nieuwe schuld toe	31	9	81%	
Totaal	514	9	75%	

Adviezen Beslag	Aantal in WAB *	Behandeltijd	Succesrate **	Opmerkingen
B - Controleer voortgang beslag	33	13	97%	
Totaal	33	13	97%	

* Indien het aantal in WAB lager is dan 10, wordt deze niet verder meegenomen in de analyses

Vertrouwelijk / Confidential

** Gecorrigeerde succesrate na controle van de business

5. Resultaten pilot

Bepalen effectiviteit meetresultaten



Adviezen Insolventie	Aantal in WAB *	Behandeltijd	Succesrate **	Opmerkingen
F - Beoordeel beslag ivm faillissement	9	10	100%	
F - Beoordeel nieuwe schuld ivm faillissement	4	5	75%	
F - Beoordeel status F/FV	45	12	100%	
F - Lijdt vorderingen oninbaar	105	5	76%	
F - Win G-rekening uit en hef op	1	176	0%	Data G-rekening was incorrect gebruikt. Uitgezocht en verbeterd.
NMS - Beoordeel MSNP	113	11	74%	
NMS - Beoordeel MSNP ivm nieuwe schuld	122	9	73%	
SNP - Beoordeel afhandeling WSNP	44	4	23%	Beslisregels worden aangepast. Advies werd te vroeg gegeven.
SNP - Beoordeel beslag ivm WSNP	1	2	0%	
SNP - Beoordeel nieuwe schuld ivm WSNP	8	10	100%	
SNP - Beoordeel status SNP	64	4	100%	
SNP - Win G-rekening uit en hef op	5	17	0%	Data G-rekening was incorrect gebruikt. Uitgezocht en verbeterd.
Totaal	521	7	71%	

* Indien het aantal in WAB lager is dan 10, wordt deze niet verder meegenomen in de analyses

Vertrouwelijk / Confidential

** Gecorrigeerde succesrate na controle van de business

5. Resultaten pilot

Bepalen effectiviteit conclusie en benefits



Conclusie bepalen effectiviteit

- De gemiddelde succesrate over alle adviezen is 81%
- De gemiddelde behandelduur over alle adviezen is 7,5 min; de behandeltijden zijn inclusief de tijd die de invorderaar nodig had om het feedback formulier voor de pilot in te vullen.
- De meetresultaten resulteren in de volgende winst in effectiviteit per jaar:

	Winst in euro's
Loonvordering	€ 660.000
Uitstel/Betalingsregeling	€ 3.350.000
Bezwaar	€ 600.000
Beslag	€ 600.000
Insolventie	€ -
Totaal	€ 5.210.000

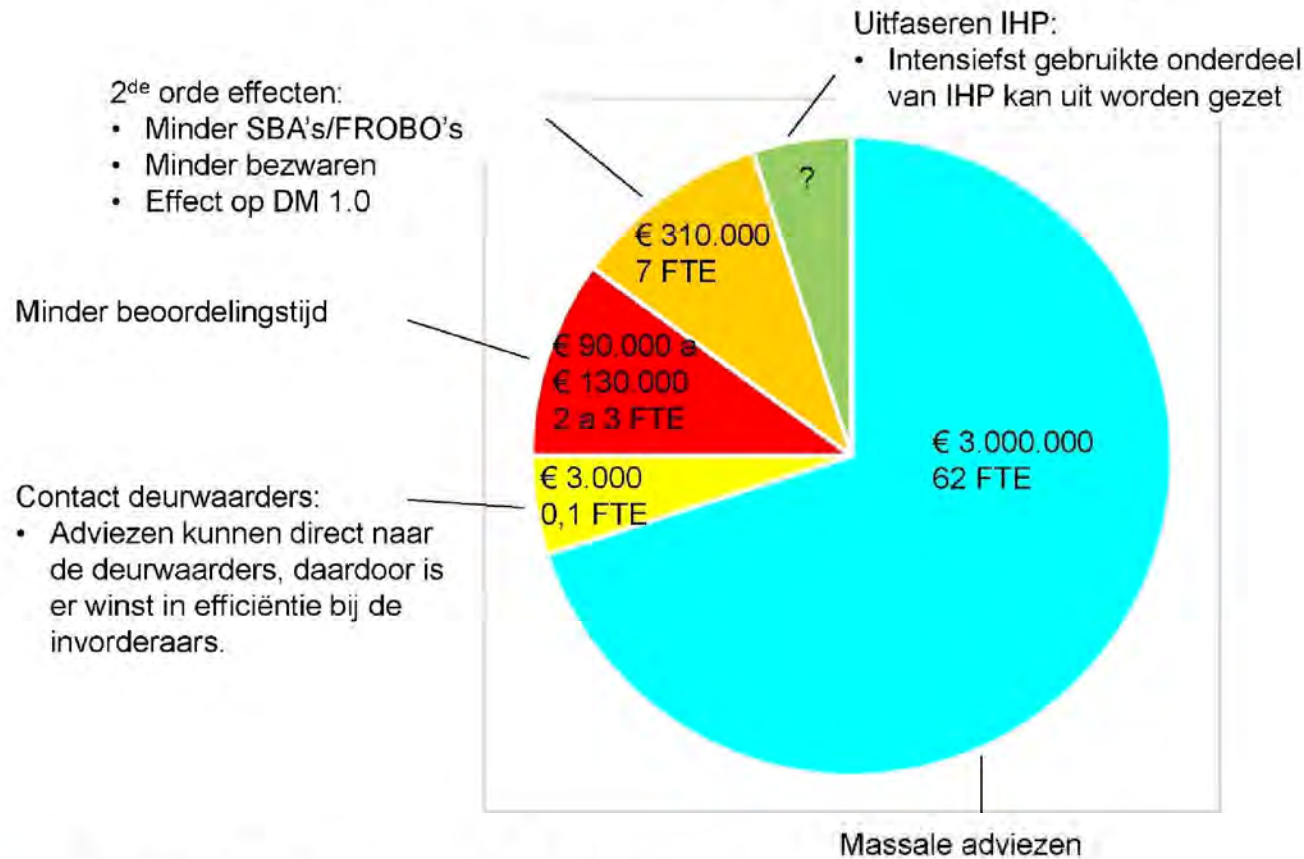
- Naast de winst in effectiviteit per jaar wordt er ook een eenmalige winst in effectiviteit verwacht. Door het activeren van langdurig stilstaande posten wordt een eenmalige winst in effectiviteit van € 8.810.000 verwacht

5. Resultaten pilot

Totale Benefits



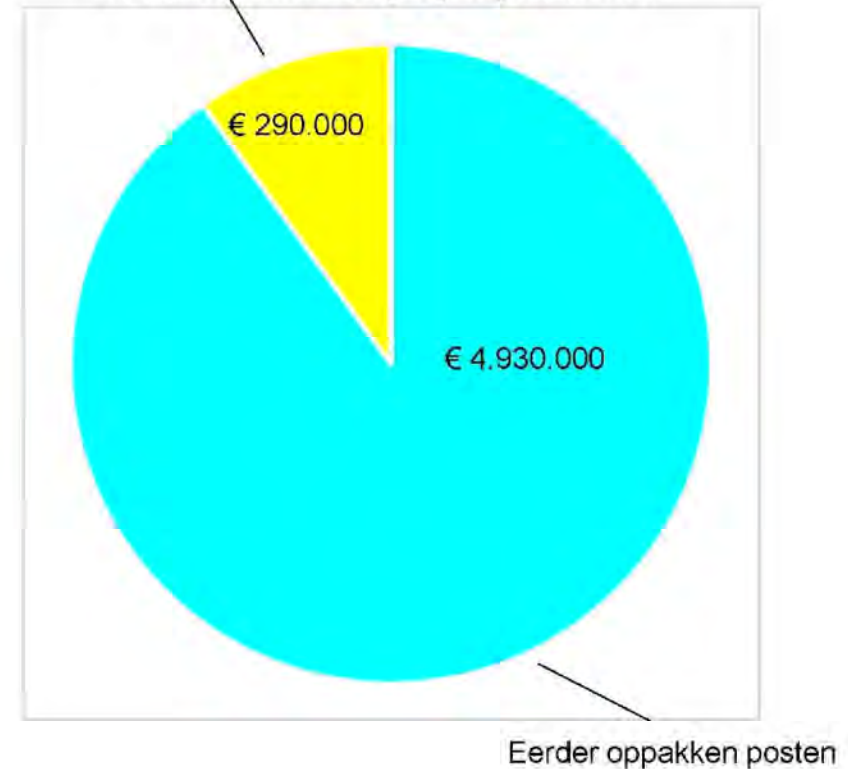
Winst efficiëntie/jaar: € 3.443.000 (72 FTE)



Winst effectiviteit/jaar: € 5.220.000

Deurwaarders:

- Bij de deurwaarders zullen posten minder lang stil staan. Dit moet nog ingeregeld worden.



Eenmalige opbrengst: € 8.810.000

5. Resultaten pilot

Kwalitatieve benefits



Kwalitatieve benefits

- Meer in control: groter deel via WAB en 'verborgen' status/actie codes worden zichtbaar. Er wordt continu gecontroleerd of belastingsschuldigen zich aan de gemaakte afspraken houden.
- Bijdragen aan acceptatie DM1.0
- Verhoogde medewerkerstevredenheid omdat er alleen maar posten worden aangeboden waar daadwerkelijk wat mee moet gebeuren. Doordat je er structureel beter op zit, komen er minder mensen in de dwanginvordering.

5. Resultaten pilot

Ervaringen op de werkvloer



Ervaring van het pilotteam op de werkvloer

De medewerkers waren erg tevreden over het verloop van de pilot. We hadden verwacht dat er niet veel training van de medewerkers nodig was, aangezien de adviezen in lijn waren met hun huidige werkzaamheden, en dit is correct gebleken. Ze vonden bijna allemaal dat er bij de start van de pilot voldoende uitleg was gegeven en dat ze snel gewend waren aan deze nieuwe manier van werken. Sommigen waren wel nieuwsgierig naar de werking van het model zodat ze ook meer zicht kregen op het effect van de actie die ze uitvoeren. Hier had in het begin meer aandacht aan besteed kunnen worden.

De pilotmedewerkers hebben het als positief ervaren om met medewerkers uit verschillende clusters bij elkaar te zitten. Op deze manier hebben ze elkaar beter leren kennen en indien ze iets niet wisten konden ze dat makkelijk aan een collega vragen. Toch is het merendeel blij weer naar hun eigen team terug te gaan.

Volgens alle pilot medewerkers kan er goed met het product gewerkt worden en hoeven er geen grote aanpassingen gedaan te worden voordat er mogelijk meerdere mensen mee gaan werken.

“Er is erg veel ‘bagger’ wat opgeruimd moet worden. Vorderingen die op de verkeerde status actie staan komen nu allemaal boven”

“Bij de posten die we aangeboden kregen moest ook echt wat gebeuren.”

“Veel posten hadden al veel eerder opgepakt moeten worden. Het is soms gênant om na zo lange tijd nog een brief te moeten sturen.”

“Aan het begin was ik sceptisch, maar gedurende de pilot moest ik toegeven dat het een goed product is”

“Iedereen kan ermee werken. Het is niet zo ingewikkeld om de adviezen op te pakken en het proces is heel makkelijk om mee om te gaan.”



6. Exit criteria pilot

ONDERWERP	CRITERIA	Status
Product – Model	<ul style="list-style-type: none">• Alle DM 1.0 en DM 2.0 beslisregels geïntegreerd tot 1 model• Gevalideerd en akkoord bevonden door business• Stabiel en robuust genoeg bevonden• Prioritering binnen model akkoord door business• Proces massale adviezen ingericht en getest• Getest in productie	100%
Product – GSV/WAB	<ul style="list-style-type: none">• Performance goed• Prioritering en routing GSV akkoord door business• Getest in productie	100%
Medewerker en competentie	<ul style="list-style-type: none">• Medewerkers vanuit verschillende clusters van het LIC deelgenomen aan de pilot• Duidelijk of de medewerkers binnen een cluster voldoende competentie hebben om de adviezen van hun cluster te behandelen• Positieve ervaringen medewerkers over de inhoud van de adviezen als de nieuwe manier van werken (mbv WAB ipv selectielijsten)	100%
Training	<ul style="list-style-type: none">• Pilot deelnemers kunnen goed met WAB en de adviezen werken• Trainingsmateriaal bijgewerkt• Werkinstructies bijgewerkt	100%
Proces	<ul style="list-style-type: none">• Landelijke en Centrale Regie (in samenwerking met vaktechniek) in staat om te sturen (oa middels regie dashboard) op opvolgen adviezen (aantal en kwaliteit)• Business inhoudelijke op de hoogte van het product DM 2.0 en in staat om te begeleiden tijdens de Uitrol (ze kennen de opbouw van de adviezen en kunnen hier vragen over beantwoorden)	100%
Beheer	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie en wijzigingsproces op zelfde wijze ingericht als bij DM 1.0• Borgingsdocumentatie gereed• Bijgewerkt beslisregeldocument• Functioneel ontwerp af en goedgekeurd	90%
Project management	<ul style="list-style-type: none">• Evaluatierapport pilot voltooid• Benefit prediction voltooid	95%

7. Aanpassingen tijdens/na de pilot



Aanpassingen tijdens/na de pilot

- De knopnamen in WAB zijn gewijzigd. Met de knopnamen in WAB die in eerste instantie waren afgesproken was niet direct de succesrate af te leiden. Daarom is ervoor gekozen de knopnamen aan te passen zodat in de toekomst de succesrate direct af te leiden is uit het wel/niet opvolgen van adviezen in WAB
- Er is voor gekozen om in de routing en prioritering geen onderscheid meer te maken tussen klein bedrijf en Particulieren. Hierdoor moesten een aantal medewerkers van het cluster telefonische incasso extra opgeleid worden. Deze opleiding is met succes afgerond.
- Er zijn een aantal aanpassingen in het model doorgevoerd om de succesrate te verhogen.
- Posten die door het team Insolventie behandeld moeten worden op basis van hun teamcode, worden nu naar het team Insolventie gerouteerd zodat zij deze in WAB kunnen oppakken.
- Indien een post een update krijgt en deze staat door de update niet meer in de correcte werkgroep, dan zet WAB deze alsnog in de juiste werkgroep.

8. Conclusies en vervolgstappen



Conclusies

- De invorderaars zijn tevreden over het product DM 2.0 en kunnen hier goed mee werken.
- Het product DM 2.0 is klaar voor een mogelijke uitrol.
- Indien het product wordt uitgerold is er een besparing van € 8.663.000 per jaar en een eenmalige opbrengst van € 8.810.000 te verwachten.
- Er is relatief weinig training nodig om invorderaars met DM 2.0 te laten werken.
- GSV en WAB zijn op de gewenste manier ingericht en klaar voor een mogelijke uitrol.
- Het regie dashboard is aangepast zodat ook de DM 2.0 posten gemonitord kunnen worden en klaar om door Centrale Regie gebruikt te worden.

Vervolgstappen

- **Laatste massale advies verbeteren:** De beslisregels moeten zo worden aangepast dat alle gewenste adviezen massaal afgehandeld kunnen worden. Tot die tijd worden deze adviezen niet individueel aan de invorderaars aangeboden.
- **Gebruik status/acties bij beslag eenduidig inrichten en gebruiken:** Indien er beslag ligt, wordt er op dit moment maar één advies gegeven: "B – Controleer voortgang beslag". Om hier concretere adviezen te kunnen geven, zal het proces eenduidig ingericht moeten worden met duidelijke afspraken wanneer welke status/actie wordt gebruikt. Pas wanneer dit is ingericht en eenduidig gebruikt wordt door de invorderaars, kunnen de beslisregels mbt beslag aangescherpt worden waardoor er gericht advies gegeven kan worden.
- **Deurwaarders aansturen:** Er zijn twee adviezen die eigenlijk aan de deurwaarders zijn gericht. De invorderaar moet dan wachten op een reactie van de deurwaarder. Aangezien de deurwaarder geen WAB heeft, kunnen deze adviezen niet direct naar de deurwaarder. Het proces om de adviezen bij de deurwaarders te krijgen moet worden ingericht. Een voorwaarde hiervoor is dat WAB/Case Manager een mobiele versie heeft.
- **Selectielijst uifaseren:** Indien er een advies wordt gegeven voor een belastingschuldige wordt deze van de selectielijst gefilterd. Een groot deel van de belastingschuldigen zal door de komst van DM 2.0 van de selectielijst worden gefilterd. De belastingschuldigen die overblijven op de selectielijst zullen in de toekomst ook met een advies via WAB aangeboden moeten worden. Hiervoor moeten er extra beslisregels worden gebouwd zodat alle vorderingen (waaronder ook niet COA aanslagen) door DM worden meegenomen. Voordat deze gebouwd kunnen worden moet duidelijk zijn wat er precies op de selectielijst achterblijft.



Value map voor risicomatrix IH Winst

Documentatie

Versie: 0.5

Datum: 19 mei 2017

CONCEPT



Inhoudsopgave

INTRODUCTIE.....	3
SCOPE VAN DE RISICOMATRIX.....	4
BASELINE.....	5
SIMULATIE RISICOMATRIX OP HET VERLEDEN.....	8



Introductie

In dit document wordt beschreven hoe de cijfers in de value map voor de **risicomatrix IH Winst** zijn berekend. Deze cijfers laten zien wat de toegevoegde waarde van de risicomatrix kan zijn op het proces van selectie en doorselectie van aangiftes binnen IH Winst.

Dit document begint met een beschrijving van de vernieuwing die de risicomatrix brengt in het selectieproces van MKB. Om te bepalen wat deze vernieuwing kan opbrengen, beschrijven we eerst het huidige proces en de huidige opbrengsten (de **baseline**). Daarna voorspellen we wat de risicomatrix aan extra opbrengst kan opleveren door te simuleren welke aangiftes de risicomatrix zou hebben gekozen in het verleden.

Voor vragen kan de lezer terecht bij beide werkzaam bij Data & Analytics.

De SAS-programma's waarmee de resultaten in dit document zijn verkregen, zijn te vinden in:

Alle relevante documenten voor de baseline en value map zijn te vinden op de Q-schijf in:



Scope van de risicomatrix

Inspectie, controle en toezicht

Al deze aangiften worden om verschillende redenen behandeld. Om hier richting in aan te brengen, is naast de risicomatrix ook een aantal zogeheten **clusters** geïntroduceerd. Elke aangifte wordt op basis van zijn Winst-uitworpbevestigingen (uwb's) ingedeeld in een cluster. Het cluster waarin een aangifte zit bepaalt hoe met deze aangifte wordt omgegaan bij doorselectie van aangiftes. De onderstaande zes clusters zijn gedefinieerd.

1. **Beleid** – Dit zijn groepen aangiftes die behandeld moeten worden om beleidsafspraken na te komen die we binnen de Belastingdienst hebben gemaakt (bijvoorbeeld VIPs, steekproef, behandelvoornemens).
2. **Procesverstoring**. Dit zijn groepen aangiftes die behandeld moeten worden om ervoor te zorgen dat we in de toekomst niet tegen problemen in het aangifte- en behandelproces aanlopen (bijvoorbeeld staffels).
3. **Geoefend oog**. Dit zijn groepen aangiftes waarvan voorafgaand aan behandeling van dit belastingjaar is vastgesteld dat ze moeten worden behandeld door het geoefend oog (in 2015 bijvoorbeeld landbouwvrijstelling of vervreemding TBS en AB).
4. **Risico**. Dit zijn aangiftes met alleen uwb's die wijzen op een belastingtechnisch risico in de aangifte. Ook posten die geen UWB hebben, maar wél door het risicomodel worden opgepikt, vallen in dit cluster (N.B. dit gebeurt pas vanaf belastingjaar 2016). Binnen dit cluster vindt jaarlijks de doorselectie plaats.
5. **Massaal automatisch corrigeren (MAC)**. Dit is voor Winst niet relevant omdat in dit segment geen MAC uwb's zijn.
6. **Automaat**. Dit zijn aangiftes waarbij alleen uwb's zijn afgegaan die comfortinformatie geven (bijvoorbeeld de indicatie dat het om een ondernemer gaat). Ook aangiftes die geen enkele uwb hebben gekregen vallen volledigheidshalve in dit cluster.

Alleen de posten in cluster 4. *Risico* worden doorgeselecteerd met de risicomatrix, omdat de overige clusters ofwel verplicht zijn (1,2,3) ofwel geen Winst-risico hebben (clusters 5,6).

Daarom geldt: voor het bepalen van de baseline en value map nemen we alleen aangiftes mee uit cluster 4. *Risico*.

Verder is de risicomatrix alleen bruikbaar voor aangiftes die niet buitenland en niet convenant zijn. Dit komt doordat het risicomodel niet is getraind op aangiftes met kenmerk 'buitenland' of 'convenant'.



Baseline

De baseline geeft weer wat de opbrengsten van het huidige (oude) proces zijn, zowel in termen van hitrate (percentage positieve correcties op te betalen belasting) als hoogte van deze correcties.

Belastingjaar

Om de baseline te bepalen hebben we het meest recente belastingjaar genomen waarvan de aangiftebehandeling op moment van analyseren nagenoeg volledig is afgerond, namelijk 2013. Ter validatie van de cijfers in dit hoofdstuk zijn dezelfde berekeningen gemaakt voor belastingjaren 2012 en 2014, en het is valide om aan te nemen dat 2013 een representatief beeld geeft voor de baseline.

Om te voorspellen hoeveel de risicomatrix voor belastingjaar 2015¹ aan meerwaarde kan opleveren, gaan we straks deze risicomatrix als selectiemethode toepassen op belastingjaar 2013 alsof we die matrix destijds tot onze beschikking hadden. Omdat we dus de risicomatrix van belastingjaar 2015 gaan toepassen op belastingjaar 2013, gebruiken we ook de clustering van 2015 (zie vorig hoofdstuk) en de 'winst'-definitie van 2015 (zie hieronder).

'Winst'-definitie

Voor de bepaling van de baseline nemen we alleen aangiftes mee die voldoen aan de 'winst'-definitie die D&A hanteert voor belastingjaar 2015. Dat wil zeggen dat een aangifte van belastingjaar 2015 alleen onder 'winst' valt als deze niet-nul data heeft in minstens één van de secties 2-11 in het aangifteformulier. Aangezien het risicomodel alleen is getraind op dit soort aangiftes, is het niet mogelijk om een bredere definitie voor de baseline te hanteren².

Behandeld

Voor alle aangiftes die binnen scope van de baseline vallen, wordt in het IH-datafundament gekeken wat met deze aangiftes gebeurd is. De mogelijke processtappen zijn:

- geautomatiseerd (automatisch aanslag opgelegd zonder correctie),
- snelregeling (door geoefend oog aanslag opgelegd zonder correctie),
- administratief (correctie door geoefend oog of behandelaar zonder klantcontact),
- traditioneel (behandeling door geoefend oog of behandelaar met klantcontact).

Voor bepaling van de baseline worden alleen aangiftes meegenomen die ook daadwerkelijk behandeld zijn, dus administratief of traditioneel.

Welk proces een aangifte heeft doorlopen is bepaald door middel van de tabel *i_ih_eigenschappen_da* uit het IH-datafundament. De aangiftes waarvan de behandeling is afgerond worden bepaald door midden van de tabel *n_ih_behandelde_aangifte* uit het IH-datafundament.

¹ De risicomatrix is specifiek voor één belastingjaar gemaakt omdat voor ieder belastingjaar (in dit geval 2015) wordt vastgesteld welke scores de uwb's in dit jaar krijgen en er een nieuw risicomodel specifiek voor dat jaar wordt gebouwd.

² Vanaf belastingjaar 2016 is deze definitie uitgebreid waardoor ook digra's onder 'Winst' vallen.



Segment Klein-Midden

Binnen de relevante aangiftes maken we onderscheid tussen aangiftes uit segment Klein en segment Midden. Dit wordt bepaald door te kijken naar de dos-teamcode (20 = Klein en 37,38,39 = Midden) in BvR (datafundament CLC). Aangezien deze nummering in belastingjaar nog niet werd gebruikt, kijken we naar de teamcode op peildatum 31 december 2014, toen deze nummering net was ingevoerd. Ongeveer 4% van de relevante aangiftes heeft geen dos-teamcode, dus hiervan weten we niet of ze bij segment Klein of Midden horen.

Correctie

Een correctie na behandeling wordt in de value map alleen als succesvol aangeduid wanneer deze leidt tot een mutatie in de belasting die een belastingplichtige moet betalen of terugkrijgt (ook wel *tax target* genoemd). Een correctie wordt als positief bestempeld wanneer de belastingplichtige op basis van een behandeling extra geld moet bijbetalen. Wanneer de belastingplichtige geld terugkrijgt noemen we dit een negatieve correctie.

De hoogte van het correctiebedrag van een aangifte bepalen we op basis van kolom *ih_ba_inc_bedrag_bel* uit tabel *n_ih_behandelde_aangifte* uit het IH-datafundament. Dit bedrag is echter alleen juist als er een voorlopige aanslag (VA) is opgelegd. In het geval er géén VA is opgelegd, nemen we niet bovengenoemde kolom mee, maar simuleren we het correctiebedrag met de door D&A ontwikkelde ABS-rekenmodule. Hiervoor gebruiken we de tabel *abs_sim_va_light*. In het geval ook dit gesimuleerde correctiebedrag volgens de rekenmodule onjuist is, nemen we geen waarde mee. Hierdoor worden 99,4% van alle aangiftes meegenomen. Dit is voldoende om een representatieve baseline op te baseren.

Om het gemiddelde correctiebedrag bepalen, nemen we het getrimd gemiddelde van alle correctiebedragen in een bepaald cluster. Hierbij wordt een (1% upper) getrimd gemiddelde genomen van alle positieve correcties. Om de waarde van de negatieve correcties te bepalen wordt een (1% lower) getrimd gemiddelde genomen van alle negatieve correcties. Op deze manier voorkomen we toevallige zeer hoge of zeer lage invloed hebben op het gemiddelde bedrag.

Inspectie, controle en toezicht

Cluster	# behandeld mét VA <i>incl. rekenmodule</i>	% pos. corr.	% neg. corr.	% nihil corr.	gem.bedrag	gem. pos. bedrag	gem. neg. bedrag
					<i>trimmed gemiddelde met 1%</i>		
1. Beleid	7.438	22%	10%	67%	€ 452	€ 3.459	-€ 1.742
2. Procesverstoring	2.221	19%	30%	51%	-€ 31	€ 2.496	-€ 1.429
3. Geoefend oog	11.761	13%	8%	78%	€ 295	€ 4.612	-€ 1.575
4. Risico (Klein)	19.664	38%	9%	53%	€ 560	€ 1.811	-€ 1.096
4. Risico (Midden)	9.779	32%	9%	59%	€ 585	€ 2.691	-€ 1.744
4. Risico (missing)	1.355	26%	9%	65%	€ 435	€ 2.782	-€ 1.282
TOTAAL	52.218	28%	10%	62%	€ 461	€ 2.533	-€ 1.444

Inspectie, controle en toezicht



Percentage inning positieve correcties

De correcties die worden opgelegd leiden niet altijd tot extra belastingopbrengsten. Zo kan een bedrag dat wordt opgelegd worden verlaagd, mogelijk niet worden opgehaald en zelfs worden kwijtgescholden. De werkelijke belastingopbrengsten zijn van belang bij het opstellen van de value map omdat in de investeringsagenda doelen zijn opgenomen m.b.t. deze daadwerkelijke belastingopbrengsten. Om deze reden wordt op basis van het datafundament Incasso berekend welk percentage van het opgelegde bedrag werkelijk in de schatkist belandt. Een analyse van Persoonsgegevens

Persoonsgegevens in 2016 laat zien dat voor Niet-Winst ongeveer controle van het totaal opgelegde bedrag ook daadwerkelijk in de schatkist belandt. We nemen aan dat dit percentage voor Winst vergelijkbaar is.

Documentatie

Het volledige overzicht met alle cijfers in dit hoofdstuk is te vinden in onderstaande Excel.



2017.03.10
Resultaten van volle



Simulatie risicomatrix op het verleden

In dit hoofdstuk doen we alsof we de risicomatrix van 2015 tot onze beschikking hadden bij de behandeling van belastingjaar 2013. We gaan alle selectiekeuzes volledig baseren op de logica van de risicomatrix, om vervolgens de mogelijke toegevoegde waarde van deze alternatieve keuzes te bepalen.

Disclaimer

Ten eerste doen we in dit hoofdstuk verschillende aannames. Hoe meer aannames er worden gedaan, hoe minder precies de voorspelde opbrengst zal zijn.

Verder is het sowieso niet mogelijk om de selectiemethode van de risicomatrix met volledige precisie te simuleren op het verleden. Dit komt doordat in werkelijkheid het geoeffend oog de aangiftes die de risicomatrix heeft geselecteerd nogmaals verder zal doorselecteren (al dan niet gedeeltelijk). Dit kunnen we niet simuleren, dus deze value map geeft alleen een indicatie van de toegevoegde waarde die de risicomatrix op zichzelf onder bepaalde aannames zou kunnen hebben.

Tot slot heeft D&A inmiddels ook een waardemodel voor Winst ontwikkeld dat de selectiekeuzes kan verbeteren. In deze simulatie is dit waardemodel niet meegenomen.

Volledige uitworp 2013 in de risicomatrix

Inspectie, controle en toezicht	
---------------------------------	--

Cluster	Totaal	Uitworp Winst bij 2013 (voor value map)																			
Geoeffend oog?	Totaal																				
Kantoor	Totaal																				
Aandachtsgebied	Totaal																				
		LAAG RISICO	Score volgens risicomodel								HOOG RISICO										
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Score volgens UWB's	0																				
	1																				
	2																				
	3	8%	3.913	8%	6.407	8%	9.133	9%	8.969	11%	7.253	12%	4.950	14%	4.220	12%	2.554	11%	2.473	12%	1.936
	4	51%	€ 1.375	50%	€ 3.054	54%	€ 2.854	58%	€ 2.695	56%	€ 2.472	61%	€ 1.930	63%	€ 1.744	63%	€ 2.162	56%	€ 1.519	55%	€ 2.445
	5	89%	280	66%	179	75%	216	83%	206	64%	138	59%	109	48%	201	52%	183	50%	119	41%	109
	6	33%	€ 5.114	33%	€ 5.681	34%	€ 9.392	36%	€ 1.936	35%	€ 6.793	20%	€ 1.149	22%	€ 755	24%	€ 1.432	22%	€ 2.036	13%	€ 1.154
	7	50%	841	48%	1.114	47%	1.356	46%	1.906	43%	1.890	48%	1.297	48%	1.599	49%	776	38%	823	37%	870
	8	14%	€ 7.107	15%	€ 5.412	19%	€ 3.893	21%	€ 4.716	24%	€ 2.555	23%	€ 3.109	25%	€ 2.823	26%	€ 2.564	23%	€ 2.774	20%	€ 2.986
	9	34%	121	36%	307	33%	882	31%	1.988	31%	2.132	32%	1.509	33%	1.716	44%	758	60%	1.659	71%	1.318
10	15%	€ 2.158	20%	€ 2.616	25%	€ 6.695	32%	€ 2.422	33%	€ 3.345	33%	€ 3.058	34%	€ 2.821	33%	€ 2.510	27%	€ 3.207	31%	€ 3.000	
11	22%	9	25%	48	18%	154	24%	332	20%	766	18%	3.929	16%	6.590	26%	3.070	26%	6.743	25%	6.483	
12	0%	€ 0	25%	€ 94	41%	€ 4.467	33%	€ 2.729	40%	€ 1.786	46%	€ 2.552	53%	€ 1.691	47%	€ 1.787	46%	€ 2.105	45%	€ 2.467	
13	0%	1	0%	-	3%	11	19%	32	21%	70	22%	361	20%	669	28%	261	21%	675	27%	568	
14	0%	€ 0	0%	€ 0	100%	€ 18.679	33%	€ 1.101	53%	€ 993	50%	€ 1.428	54%	€ 1.221	49%	€ 1.295	50%	€ 1.781	52%	€ 2.100	
15	35%	84	32%	226	43%	393	37%	664	44%	793	31%	2.041	36%	2.122	51%	1.170	90%	2.363	93%	7.068	
16	28%	€ 5.275	35%	€ 11.200	30%	€ 4.577	44%	€ 4.389	35%	€ 3.291	52%	€ 3.002	57%	€ 2.687	50%	€ 2.116	50%	€ 1.784	62%	€ 1.211	
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					
33																					
34																					
35																					
36																					
37																					
38																					
39																					
40																					
41																					
42																					
43																					
44																					
45																					
46																					
47																					
48																					
49																					
50																					
51																					
52																					
53																					
54																					
55																					
56																					
57																					
58																					
59																					
60																					
61																					
62																					
63																					
64																					
65																					
66																					
67																					
68																					
69																					
70																					
71																					
72																					
73																					
74																					
75																					
76																					
77																					
78																					
79																					
80																					
81																					



In elk bakje van de risicomatrix zijn vier getallen te zien. Wat deze getallen betekenen is in onderstaande legenda te vinden.

% behandelde posten in dit bakje	aantal posten in dit bakje
% pos. corr. van alle behandelde posten	gemiddelde waarde pos. corr.

Bovenstaande matrix is ook beschikbaar in onderstaande Excel.



2017.03.28
Risicomatrix Winst v

Simulatie selectiekeuzes voor Klein

Inspectie, controle en toezicht

Inspectie, controle en toezicht

Bovenstaande risicomatrix (gefilterd op segment Klein) laat met kleuren zien welke bakjes vanaf rechtsonder per scenario zouden kunnen worden toegevoegd aan de selectiekeus.

De hitrate (zowel positief als negatief) in elk van deze scenario's wordt vervolgens berekend door te kijken naar de behandelde aangiften die zich bevinden binnen elk bakje dat onderdeel is van het scenario. Zo zal bij het scenario 5.000 gekozen worden voor het ene bakje rechtsonder in de matrix. We nemen vervolgens de hitrate en gemiddelde correctiewaarde van de behandelde aangiften



binnen dit bakjes en doen de aanname dat deze hitrate geldt voor alle beschikbare aangiftes binnen dit bakje. Op dezelfde manier hebben we voor elk volgend scenario een groter aantal posten uit de matrix gekozen en de bijbehorende hitrate en gemiddelde correctiewaarde berekend.

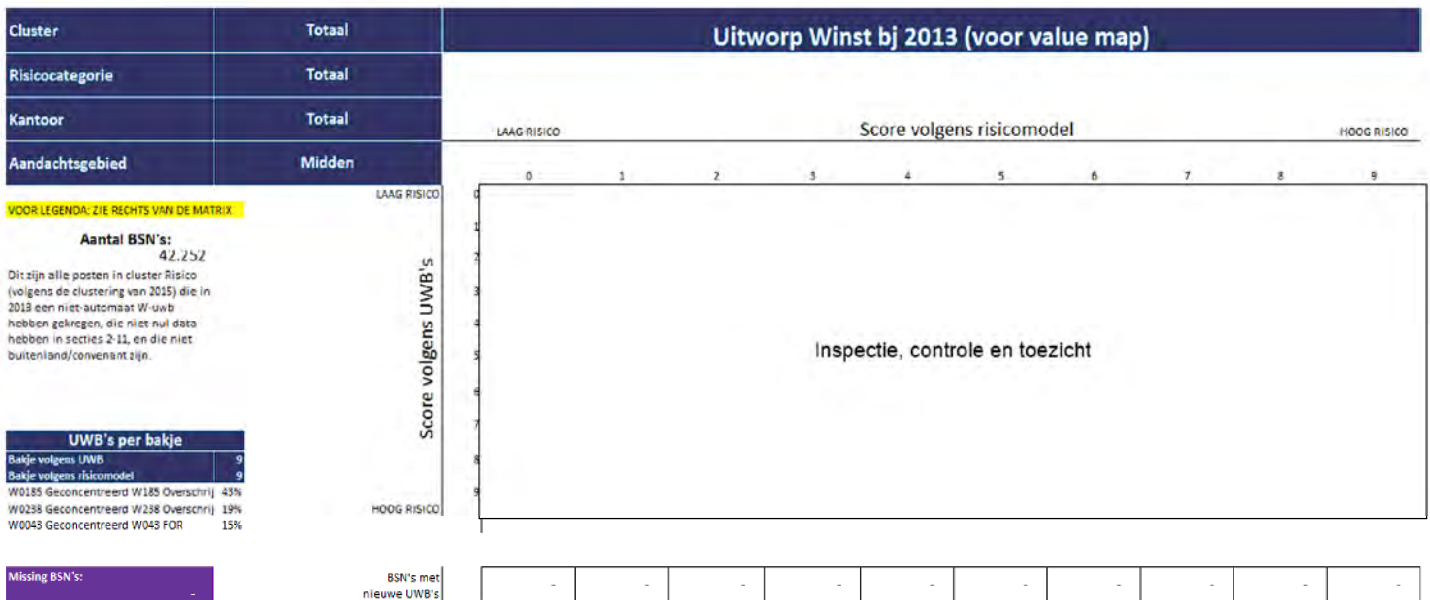
Door vervolgens de opbrengst van elk scenario te vergelijken met de opbrengst van een even grote groep aangiftes die willekeurig gekozen is uit de volledige populatie (volgens de baseline), krijgen we een grove inschatting van de toegevoegde waarde die de risicomatrix kan hebben. Deze cijfers zijn weergegeven in de value map, zie onderstaande Excel.



2017.03.29 Value map IH Winst Risico

Simulatie selectiekeuzes voor Midden

Voor segment Midden waren er in 2013 ongeveer 42.000 relevante aangiftes beschikbaar voor selectie. Hiervan zijn er uiteindelijk zo'n 10.000 gekozen voor behandeling op kantoor. Inspectie, controle en toezicht Inspectie, controle en toezicht Net als voor segment Klein hebben we een aantal scenario's opgesteld; hierin is het mogelijk om te kiezen voor 2.000, 4.000, 6.000, 8.000 of 10.000 posten.



Op dezelfde manier als hierboven voor segment Klein, is voor Midden een value map gemaakt, zie onderstaande Excel.



2017.03.29 Value map IH Winst Risico

Werkinstructie Fase 1 Convenantbesprekingen en sluiten convenant

Algemeen

De besprekingen in de aanloop naar het convenant¹ en het tekenen van het convenant is de eerste fase van het Horizontaal Toezicht met FD's. Deze fase staat beschreven in hoofdstuk 3 van de Leidraad HT FD.

Het proces van het afsluiten van een convenant wordt hierna uitgewerkt.

Inspectie, controle en toezicht

1. Kantoor wil zich aansluiten bij Horizontaal Toezicht FD.
 2. Kantoor meldt zich bij de Inspectie, controle en toezicht
 3. Inspectie, controle en toezicht beoordeelt of een FD (lid) kan deelnemen aan horizontaal toezicht.
 4. Bij een positief besluit stelt de Inspectie, controle en toezicht de kantoorgegevens van de FD ter beschikking aan zijn relatiebeheerder bij de Belastingdienst.
 5. De relatiebeheerder van de koepelorganisatie bij de Belastingdienst informeert direct de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort.
 6. De relatiebeheerder (op bestuurlijk niveau) van de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort, maakt een afspraak met de FD voor de convenantbespreking (zie 2.1). Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na het moment genoemd onder punt 4.
 7. Na positieve afronding van de convenantbesprekingen ondertekenen de FD en de **BD** het convenant (zie 2.2). De relatiebeheerder informeert de relatiebeheerder van de Inspectie, controle en toezicht hierover.
- Indien blijkt dat er een belemmering is voor deelname aan horizontaal toezicht, meldt de relatiebeheerder dit aan de relatiebeheerder van de koepelorganisatie. Deze meldt dit direct aan zijn koepelorganisatie zonder de geheimhoudingsplicht te schenden (wel naam, geen reden).

Inspectie, controle en toezicht

1. Kantoor wil zich aansluiten bij Horizontaal Toezicht FD.
 2. Kantoor meldt zich bij de betreffende koepel.
 3. De koepelorganisatie beoordeelt of een FD (lid) kan deelnemen aan horizontaal toezicht.
 4. Bij een positief besluit stelt de koepelorganisatie de kantoorgegevens (kantoor naam, vestigingsadres en contactgegevens) van de FD ter beschikking aan zijn relatiebeheerder bij de Belastingdienst.
 5. De koepelorganisatie stuurt drie ondertekende deelnameverklaringen aan de FD.
 6. De relatiebeheerder van de koepelorganisatie bij de Belastingdienst informeert direct de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe dit kantoor behoort.
 7. De relatiebeheerder (op bestuurlijk niveau) van de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort, maakt een afspraak met de FD voor de convenantbespreking (zie 2.1). Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na het moment genoemd onder punt 2.
 8. Na positieve afronding van de convenantbesprekingen ondertekenen de FD en de Belastingdienst de deelnameverklaringen (zie 2.2). De FD stuurt een exemplaar hiervan naar de koepelorganisatie. De relatiebeheerder informeert de relatiebeheerder van de koepel hierover.
- Indien blijkt dat er een belemmering is voor deelname aan horizontaal toezicht, meldt de relatiebeheerder dit aan de relatiebeheerder van de koepelorganisatie. Deze meldt dit direct aan zijn koepelorganisatie zonder de geheimhoudingsplicht te schenden (wel naam, geen reden).

Inspectie, controle en toezicht

1. Kantoor wil zich aansluiten bij Horizontaal Toezicht FD.
2. Kantoor meldt zich bij de betreffende koepel.

¹ In deze instructie geldt het woord convenant ook voor de deelnameverklaring met welk document bij diverse koepels het aansluiten op Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners wordt ingevuld.

3. De koepelorganisatie beoordeelt of een FD (lid) kan deelnemen aan horizontaal toezicht.
 4. Bij een positief besluit stelt de koepelorganisatie de kantoorgegevens (kantoor naam, vestigingsadres en contactgegevens) van de FD ter beschikking aan zijn relatiebeheerder bij de Belastingdienst.
 5. De koepelorganisatie stuurt een blanco deelnameverklaring aan de FD.
 6. De relatiebeheerder van de koepelorganisatie bij de Belastingdienst informeert direct de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe dit kantoor behoort.
 7. De relatiebeheerder (op bestuurlijk niveau) van de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort, maakt een afspraak met de FD voor de convenantbespreking (zie 2.1). Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na het moment genoemd onder punt 2.
 8. Na positieve afronding van de convenantbesprekingen ondertekenen de FD en de Belastingdienst de deelnameverklaring (zie 2.2). De FD vervaardigt hiervan twee digitale kopieën (pdf formaat) en stuurt het originele exemplaar hiervan naar de koepelorganisatie, behoudt zelf een kopie. De koepelorganisatie plaatst zijn handtekening onder het originele exemplaar van de deelnameverklaring en archiveert. Deze stuurt de overeenkomst door. De relatiebeheerder krijgt hiervan bericht. De koepelorganisatie stuurt een kopie naar de FD.
- Indien blijkt dat er een belemmering is voor deelname aan horizontaal toezicht, meldt de relatiebeheerder dit aan de relatiebeheerder van de koepelorganisatie. Deze meldt dit direct aan zijn koepelorganisatie zonder de geheimhoudingsplicht te schenden (wel naam, geen reden).

Individueel convenant

1. Kantoor wil zich aansluiten bij Horizontaal Toezicht FD.
2. Kantoor meldt zich bij het FD-team.
3. De beoogd relatiebeheerder (op bestuurlijk niveau) neemt contact op met de voor toestemming om te beginnen met de convenantbesprekingen.
4. De stemt hierover af met de directie MKB.
5. Bij een positief besluit maakt de relatiebeheerder een afspraak met de FD voor de convenantbespreking (zie 2.1). Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na het moment genoemd onder punt 2.
6. Bij een positief gesprek wordt overgegaan op de verkenning van het kwaliteitssysteem.
7. De RB stemt af met de vaco controle van het kantoor en met de FD wie deze verkenning uitvoert. Een accountant maakt onderdeel uit van het onderzoekteam.
8. De verkenning wordt door het onderzoekteam een verslag gemaakt. Het verslag wordt afgesloten met een advies aan de directie MKB over het afsluiten van een zelfstandig convenant.
9. Dit verslag wordt aangeboden aan de . De directie MKB beslist op basis van het advies of het individuele convenant wordt afgesloten.
10. Na een positief advies van de directie ondertekenen de FD en de Belastingdienst het convenant. Voor het afsluiten van een convenant zie 2.2.
11. Het verslag en het advies worden vastgelegd in Klantbeeld KRB (behandelverslagen - > Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1). Het verslag wordt gedeeld met de FD.

2.1 Convenantbespreking

Vorbereiding

De relatiebeheerder bereid het gesprek voor.

- Vooraf informatie vragen van collega's (human intelligence)

- Check internetsite FD (lidmaatschap koepel en andere gelieerdheden, wie zijn de bestuurders, aantal werknemers, visie/missie + (fiscale) strategie maatschappelijk betrokken, nieuws e.d.)
- Check Klantbeeld KRB op relevante fiscale aspecten van de FD zelf
- Beoordeel Klantbeeld KRB op compliance factoren en overige klantinformatie
- Indien er uit de voorbereiding voor de convenantbespreking blijkt dat er een belemmering voor deelname aan horizontaal toezicht is, wordt dit gemeld aan de relatiebeheerder van de koepelorganisatie. Deze meldt dit direct aan de koepelorganisatie zonder de geheimhoudingsplicht te schenden (wel naam, geen reden)
- Bepaal wie deelnemen aan het gesprek van de zijde van de BD en wie aan de zijde van de FD
- Uit de voorbereiding ontstaat een soort Checklist voor het gesprek

Uitvoering convenantbespreking

De 1e convenantbespreking wordt gevoerd met de hoogste leiding van de organisatie van de fiscaal dienstverlener. Van de zijde van de Belastingdienst neemt naast de relatiebeheerder de manager van het FD-team of de plv. directeur deel.

De onderwerpen die aan bod moeten komen tijdens de convenantbespreking staan in paragraaf 3.1 van de leidraad.

Van de convenantbesprekingen worden gespreksverslagen gemaakt. Dit verslag wordt vastgelegd in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1). Dit verslag wordt ook gedeeld met de FD.

2.2 Afsluiten convenant

Ondertekening convenant

De relatiebeheerder op bestuurlijk niveau is verantwoordelijk voor het opstellen en ondertekenen van het convenant. Bijlage IV van de Leidraad HT FD bevat de standaard convenanttekst die hiervoor dient te worden gebruikt. Als het gebruik van het standaardconvenant in een specifieke situatie niet toereikend lijkt te zijn, neemt de beoogde relatiebeheerder contact op met de Op Connect People en op de site van de Belastingdienst staan daarnaast voorbeelden van een blanco SRA-convenant en de deelnameverklaringen Horizontaal Toezicht FD voor de andere koepels.

Namens de Belastingdienst ondertekent een vertegenwoordiger van het management het convenant.

Het deelnemende kantoor kan direct na ondertekening van het convenant klanten aanmelden.

Afwerking bij het afsluiten van het convenant:

- Als de convenantpartij publiciteit wil geven aan de ondertekening wordt dit vooraf met de relatiebeheerder op bestuurlijk niveau afgestemd. Bij twijfel over de inhoud van deze publicatie stemt de relatiebeheerder dit af met persvoorlichting van het MvF. Tevens wordt de programma-manager FD geïnformeerd.
- Als een fiscaal dienstverlener meerdere vestigingen heeft, organiseert de relatiebeheerder op bestuurlijk niveau voor elke vestiging een relatiebeheerder op uitvoerend niveau.
- De naam en de vestigingsplaats(en) van de fiscaal dienstverleners (inclusief koepel) met wie een convenant is afgesloten, wordt op www.belastingdienst.nl

² De contactpersoon voor CKC is momenteel

gepubliceerd. De relatiebeheerder geeft dit door aan de contactpersoon voor CKC². Deze zorgt voor publicatie.

- Persbericht maken (indien mogelijk inclusief een foto van de ondertekening) voor het Forum HT. Dit bericht verzenden aan de postbus (zie bijlage 1)
- Het beconnummer doorgeven aan de postbus zodat de FD zich aan mag melden voor het Forum HT.
- Convenant fysiek archiveren op de MKB-vestiging
- Convenant scannen en opslaan in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1)

² De contactpersoon voor CKC is momenteel

Bijlage 1 – Persbericht voor Forum HT

PLAATS - De Belastingdienst tekende op datum een convenant Horizontaal Toezicht met Naam Kantoor FD.

Naam Kantoor FD is een middelgroot belastingadvieskantoor met vestigingen in Plaatsnaam. Dit kantoor is aangesloten bij de koepelorganisatie Naam Koepel.

“Quote van de Fd waarom hij deelneemt aan HT, welke voordelen/kansen ziet de FD”, vindt Naam FD.

Werkinstructie Fase 2 Aan- en afmelden van ondernemers

Algemeen

- De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van fase 2 is belegd bij medewerkers van het FD-team. Situationeel kan op de MKB-vestiging administratieve ondersteuning zijn ingevuld.
- In bijlage 3 van de Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners wordt gemeld dat in het logistiek proces van aan- en afmelden gebruik gemaakt wordt van een standaardformulier. Het format van dit formulier is bijgevoegd (UC 047). Hierin staat ook de opsomming van de postbus 'relatiebeheer' per MKB-kantoor.
- De vestigingsplaats van de fiscaal dienstverlener is bepalend voor welk MKB-kantoor de uitvoering van de marginale toets ter hand neemt. Het kantoor voert in principe alle handelingen van de marginale toets uit.
- Bij het uitvoeren van het onderdeel "werken in de actualiteit" (zie onder) kan het, in afwijking van het vorige punt, noodzakelijk zijn om contact te leggen met het competente MKB-kantoor.
- Bij massale aanmelding van klanten door een fiscaal dienstverlener wordt contact opgenomen met de Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Schematische uitwerking

Onderdeel	Omschrijving	Systeem	Uitvoering	Wie
Administratieve toets	Volledigheid aanmelding	BvR	Zijn alle middelen en BSN's waarvoor de FD de aangifte verzorgt opgenomen? Zijn alle snummers van een BSN aangemeld?	FD-team en/of Administratie
	Volledigheid en juistheid BD dossier	BvR/Klantbeeld	Is het BD-dossier juist en volledig?	FD-team en/of Administratie
Inhoudelijke toets	Beoordeling segment	BvR/Klantbeeld	Geen P of GO?	FD-team en/of Administratie
	Beoordeling uitgesloten ondernemers	BvR/Klantbeeld	Geen branchecode 6722 of 9899? Geen team 89 of 27? BSN geen onderdeel van entiteit FD?	FD-team en/of Administratie
	Beoordeling gedragsaspecten	Klantbeeld	Geen aandachtscategorie D of E? Geen betalingsachterstanden, anders dan UB?	FD-team en/of Administratie
Werken in actualiteit	Behandelvoornemens	IKB	Relevantie beoordelen: niet relevant -> verwijderen relevant -> versnelde behandeling Let op > competentie	FD-team
	Behandelopdrachten	IKB	Nog niet in behandeling: beoordelen op relevantie (zie behandelvoornemen) In behandeling: overleg met behandelaar -> versneld afdoen indien mogelijk Let op > competentie	FD-team
	IH/VPB-aangiften in wegingsmodules	ABS	"Lostrekken" en versneld afdoen Let op > competentie	FD-team
Terugkoppeling aan FD	Opstellen UC047 tbv voorbereiding terugkoppeling FD. Aan- en afmeldingen, aanhouden en afwijzen (met reden) met gebruik bijlage 1 (zie onder)	Word/Excel	Vastleggen in Klantbeeld KRB	FD-team en/of Administratie
Welkomstbrief ondernemer	Opstellen en versturen met gebruik van bijlage 2 (zie onder)		Zie standaard brief op Q-schijf	FD-team en/of Administratie
Registratie in systemen Belastingdienst	De aanmeldingen worden geregistreerd in de convenantenadministratie en de teamcode wordt omgezet met uitzondering van een GO-post	CNV en BvR	De deelnemers aan HT-MKB opnemen in CNV en, via de KR, vindt omzetting plaats naar team 87	FD-team en/of Administratie
Afmelding ondernemer	Controleer de volledigheid van de afmelding. Verwerk afmelding in de systemen	Klantbeeld en CNV CNV en BvR	Zijn alle middelen afgemeld? Zijn alle personen afgemeld (partners/digra)? Vul einddatum in CNV. Indien nodig team 87 muteren.	FD-team en/of Administratie

Bijlage 1 > terugkoppeling aan FD

Bijlage 2 > welkomstbrief

Bijlage 3 > UC 047

Bijlage 1

Format gespreksverslag.

Bij het verslag wordt het overzicht van de aanmeldingen gevoegd.

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben op < DATUM > een gesprek gevoerd/contact gehad over het aanmelden van ondernemers voor horizontaal toezicht MKB. Dit verslag is een korte weergave van hetgeen is besproken.

Bij het gesprek waren aanwezig/bij het contactmoment waren betrokken namens < KANTOORNAAM > de heer/mevrouw < NAAM + FUNCTIE > en namens de Belastingdienst <NAAM MKB-VESTIGING > de heer/mevrouw <NAAM + FUNCTIE >

Gespreksonderwerpen / Besproken punten

A. Aanmelding(en)

- Ondernemers die voor alle middelen zijn aangemeld
 - Ondernemers die voor enkele middelen zijn aangemeld
 - Onderdelen onderneming die niet zijn aangemeld
 - Ondernemers waarvan de aanmelding wordt aangehouden
 - Ondernemers die de Belastingdienst niet accepteert
- Indien noodzakelijk zijn de onderdelen toegelicht en besproken.

B. Afspraken

- SMART maken en vastleggen
- Vragen, wensen en tips van/voor de Fiscaal Dienstverlener en Belastingdienst

Bijlage 2

Welkomstbrief.

Geachte «heer_mevrouw»«Voorz»«Achternaam_contactpersoon»,

Op «Datum_aanmelding» heeft «Naam_FD» u als deelnemer bij het Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners aangemeld.

Uw aanmelding geldt voor de:

«IH_brief»
«Vpb_brief»
«LB_brief»
«OBbrief»

Daarnaast is «Naam_FD» gemachtigd om u bij vragen en problemen rond het betalen van belasting te vertegenwoordigen.

Ingangsdatum

Door deelname aan horizontaal toezicht zullen wij uw belastingaangiften, die uw fiscaal dienstverlener ná «Ingangsdatum_HT» indient, aanmerken als convenantaangiften.

Toelichting

Bij horizontaal toezicht zijn samenwerking en kwaliteit de belangrijkste begrippen. Door afspraken te maken met alle partijen die bij de aangifte zijn betrokken, lossen we fiscale knelpunten op voordat de aangifte wordt ingediend. Zo hebt u snel zekerheid over uw belastingzaken en voorkomen we samen onnodig en dubbel werk. Uw fiscaal dienstverlener speelt in dit proces een belangrijke rol en levert daarbij de gewenste kwaliteit.

Wij kijken uit naar een goede samenwerking met u. Doordat uw fiscaal dienstverlener een vast aanspreekpunt heeft bij onze organisatie geven wij snel antwoord op uw vragen en snel zekerheid over uw belastingaanslagen. Ook passen wij het toezicht aan.

Van uw kant betekent deelname aan horizontaal toezicht dat u zorgt voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van gegevens naar uw fiscaal dienstverlener en zorgt voor een tijdige betaling. Uw fiscaal dienstverlener kan daardoor de door ons allen gewenste kwaliteit blijven leveren.

Met vriendelijke groeten,

namens de directeur Midden- en Kleinbedrijf

«Ondertekening»

Bijlage 3

Format UC 047

(in Excel)

Beconnummer	Fiscaalnummer	FIKantoor	Vestiging	FiscaalnummerKlant	NaamKlant	Klant aangesl van	Klant aangesl t/m	Middel	Subnummer	comp kantoor
-------------	---------------	-----------	-----------	--------------------	-----------	----------------------	----------------------	--------	-----------	-----------------

Werkinstructie fase 3 Vooroverleg 13122017

Algemeen

Formeel bestaat er een onderscheid tussen een verzoek om vooroverleg en het aanvragen van een beschikking. Voor HT geldt dit onderscheid niet. Overal waar in deze werkinstructie vooroverleg staat wordt ook een beschikking bedoeld voor zover deze wordt ingediend via de RB.

De RB is verantwoordelijk dat het proces van het vooroverleg voldoet aan de verwachtingen en draagt bij aan het behalen van de doelstellingen van het convenant. Hij bewaakt de doorlooptijd. Hij heeft aandacht voor de Algemene Beginselen Behoorlijk Bestuur en de professionele en deskundige houding van de behandelaar.

Vooroverleg wordt gevoerd voordat de aangifte is ingediend. Het verzoek om vooroverleg kan vormvrij worden ingediend. Vooroverleg vindt in alle gevallen plaats op basis van concrete casussen. Ook als de fiscale positie minder aanleiding voor geschil zal zijn, kan toch vooroverleg worden gezocht. Het vooroverleg vervult dan een functie in het bieden van zekerheid aan de ondernemer.

De fiscaal dienstverlener verstrekt actief inzicht in alle relevante feiten, de standpunten en zijn visie op de daarbij behorende rechtsgevolgen. Er is een standaardformulier beschikbaar (zie bijlage 1). Dit formulier helpt om het verzoek goed én volledig in te dienen.

Binnenkomst

Vooroverleg komt binnen bij de RB. Een verzoek mag per mail worden ingediend. De RB beoordeelt het verzoek niet inhoudelijk. Hij toets wel marginaal of het verzoek volledig is. Het standaardformulier kan hierbij als handvat dienen (zie bijlage 1). Als het verzoek niet volledig is dan neemt hij contact op met de FD om het verzoek aan te vullen.

De RB waar het verzoek binnenkomt, zorgt er voor dat het verzoek in GBV wordt geboekt. Dat kan hij zelf doen of via DIV of doorsturen naar de werkverdelers/aangewezen behandelaar. Dit is afhankelijk van de lokale afspraken op kantoor.

Als het vooroverleg een ondernemer binnen het eigen belastingkantoor betreft, zet de RB het binnen het eigen kantoor uit. Als het vooroverleg een ondernemer van een andere competent belastingkantoor betreft, overlegt de RB met een RB van het competente kantoor waar hij het verzoek naar toe moet sturen.

Gezien de streeftermijn van 2 weken is het noodzakelijk dat de behandeling van het vooroverleg direct na binnenkomst wordt opgestart.

Behandeling

Er wordt een behandelaar toegekend. De RB behandelt nooit verzoeken van zijn eigen FD. De behandelaar van het verzoek behandelt het verzoek conform het Handboek Vooroverleg. Hij houdt hierbij zich tevens aan de afspraken van de Leidraad HT FD en deze instructie.

Wanneer de FD informatie aanlevert met betrekking tot vooroverleg, vertrouwt de behandelaar op de gepresenteerde feiten en omstandigheden. Vooroverleg is geen risicosignaal voor een boekenonderzoek.

De behandelaar kan eventueel om nadere informatie vragen als dit naar zijn oordeel noodzakelijk is voor het beoordelen van de casus. Op het moment dat dit zich voordoet, informeert de behandelaar van het vooroverleg de RB hierover.

Het streven is dat het verzoek binnen 2 weken is behandeld. Als deze termijn niet wordt gehaald, dan bericht de RB de FD over de reden van de vertraging, bij wie het verzoek in behandeling is en wat de verwachte einddatum is. Ook voor vooroverleg dat leidt tot een af te geven beschikking geldt de behandeltermijn van 2 weken.

Afronding

Als het verzoek is afgedaan door de behandelaar informeert hij de RB hierover. De RB gebruikt dit voor de monitoring. Hij doet geen inhoudelijke beoordeling van standpunt BD.

Als het vooroverleg aanleiding geeft om hierover met de FD in gesprek te gaan, dan wordt van dat gesprek verslag gemaakt. Hiervoor dient gebruik te worden gemaakt van bijlage 2. Het verslag wordt in Klantbeeld KRB opgenomen (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 3). Het verslag wordt gedeeld met de FD.

Agree to disagree

Een aangifte waarbij sprake is van agree to disagree dient herkenbaar te zijn in Klantbeeld KRB en de systemen. In Klantbeeld KRB dient de relatiebeheerder hier melding van te maken in het behandelverslag bij de belastingplichtige. Hierna wordt beschreven hoe het herkenbaar wordt gemaakt in de systemen.

aangiften vennootschapsbelasting en inkomstenbelasting

- De relatiebeheerder zorgt ervoor dat een signalering in ABS/applicatie VPB bij de belastingplichtige wordt opgenomen. Hierdoor wordt aanslag niet automatisch opgelegd.
- De fiscaal dienstverlener dient de aangifte in conform het standpunt van de ondernemer.
- In de aangifte wordt door middel van de ja/nee-vragen (verzoek standpuntbepaling) aangegeven, dat sprake is van agree to disagree.
- De aanslag wordt opgelegd met een correctie, conform het standpunt van de Belastingdienst.
- De fiscaal dienstverlener tekent bezwaar aan tegen de (aanslag met) correctie.

aangiften OB en LH

- De relatiebeheerder neemt in Klantbeeld KRB bij de belastingplichtige een behandelverslag op (behandelverslag -> heffing).
- De fiscaal dienstverlener dient de aangifte in conform het standpunt van de Belastingdienst.
- De fiscaal dienstverlener tekent bezwaar aan tegen de voldoening of afdracht dan wel de inhouding op aangifte (eigen aangifte).

BIJLAGE 1 – Standaard Formulier Vooroverleg

Bijlage 2

Voorbereiding gesprek inzake ontoelaatbare uitwerpen

- Informatie vragen aan collega's
- Raadpleeg je aantekeningen in Klantbeeld FD
- Check Klantbeeld FD en GBV bij welke BSN's door deze FD vooroverleg is aangevraagd en wat de resultaten zijn geweest (gevolgd of niet)
- Stel een Checklist voor het gesprek samen en neem deze mee.

Uitvoering

- Bespreek de punten van de Checklist.
- Voorkom dat je het vooroverleg inhoudelijk gaat overdoen.

Afwerking

- Afspraken uit het gesprek uitvoeren.
- Gespreksverslag maken.
- Opslaan in Klantbeeld FD, onderdeel KRM
Contactmomenten in linker menu. Dan 'Nieuw contactmoment' Bij 'Soort contact' --> Horizontaal Toezicht en bij 'Onderwerp' --> Vooroverleg.
- Gespreksverslag fysiek naar FD sturen.

Het gespreksverslag

Indien vooroverleg afzonderlijk is besproken met de FD, dan dient daarvan onderstaand gespreksverslag te worden opgemaakt. Indien het vooroverleg als onderdeel van bijvoorbeeld het evaluatiegesprek wordt besproken, dan hoeft (natuurlijk) niet een afzonderlijk gespreksverslag te worden opgemaakt.

Hierna volgt de sjabloon voor het vastleggen van het gesprek. Alleen dat deel wordt naar de FD gestuurd. Het gespreksverslag dient u op te slaan in Klantbeeld FD.

Gespreksverslag

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben opeen gesprek gevoerd over vooroverleg. Dit verslag is een weergave van wat we met elkaar hebben besproken. Het karakter van dit gesprek is het wederzijds geven van feedback.

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>.

Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Aanleiding van dit gesprek is/zijn de verzoek(en) om vooroverleg en/of de signalen over niet gevoerd vooroverleg.

Gespreksonderwerpen

- A. Voorgelegde casussen
Kwalitatief / inhoudelijk:
 - Belang van voorgelegde casussen (relatief eenvoudig, moeilijk,...)
 - Bijzondere standpunten
 - Kennis van de gesprekspartner
 - Hoe heeft afstemming over het standpunt intern (bij de FD) plaatsgevonden ('4 ogenprincipe', vaktechniek geraadpleegd, koepel geraadpleegd,...)
 - Wordt aan de verzoeken tegemoet gekomen of niet
- B. Niet voorgelegde casussen
 - Argumenten om niet voor te leggen
 - Standpunt BD hierover
- C. Proces
Frequentie van vooroverleg
Responsiviteit
 - houden we ons aan de afgesproken termijnen
 - reageert FD snelErvaringen
 - Sfeer
 - Transparantie
 - Volledig weergegeven feiten
- D. Afsluiting
Leercirkel inrichten (SMART afspraken maken en vastleggen)
Afsluiting (wensen, tips voor de Bd)

Werkinstructie stap 4 Indienen en verwerken van de convenantaangifte

Algemeen

In beginsel worden de ingediende convenantaangiften direct verwerkt (no touch).

Uitzonderingen op deze directe verwerking zijn:

- technische onvolkomenheden en inconsistenties
- ontoelaatbare uitworp ten aanzien van de juistheid van de aangifte
- agree to disagree
- steekproefsgewijs controleren van de aangifte (zie werkinstructie stap 5)

Technische onvolkomenheden en inconsistenties

Technische consistenties worden behandeld door B/CA UL.

Ontoelaatbare uitworp

Voor de IH/VPB worden kennelijke fouten door het ABS/applicatie VPB uitgeworpen. Deze aangiften gaan via de werkverdelers naar een behandelaar.

Voor de OB en LH zijn er een beperkt aantal blokkeringen waardoor de aangifte voor behandeling wordt opgeleverd aan een behandelaar.

De behandelaar neemt contact op met relatiebeheerder over de behandeling van deze post. Hij behandelt uitsluitend de ontoelaatbare uitworp¹. De relatiebeheerder neemt contact op met de fiscaal dienstverlener. De relatiebeheerder maakt afspraken over de manier waarop de fiscaal dienstverlener eventuele fouten in de aangifte herstelt. In onderling overleg kan ook besloten worden dat de Belastingdienst zorgt voor herstel.

Agree to disagree

Een aangifte waarbij sprake is van agree to disagree dient herkenbaar te zijn in Klantbeeld KRB en de systemen. In Klantbeeld KRB dient de relatiebeheerder hier melding van te maken in het behandelverslag. Hierna wordt beschreven hoe het herkenbaar wordt gemaakt in de systemen.

aangiften vennootschapsbelasting en inkomstenbelasting

- De relatiebeheerder neemt een signalering op in ABS/applicatie VPB. Hierdoor wordt aanslag niet automatisch opgelegd.
- De fiscaal dienstverlener dient de aangifte in conform het standpunt van de ondernemer.
- In de aangifte wordt door middel van de ja/nee-vragen (verzoek standpuntbepaling) aangegeven, dat sprake is van agree to disagree.
- De aanslag wordt opgelegd met een correctie, conform het standpunt van de Belastingdienst.
- De fiscaal dienstverlener tekent bezwaar aan tegen de (aanslag met) correctie.

aangiften OB en LH

- De relatiebeheerder neemt een behandelverslag op in Klantbeeld KRB (behandelverslag -> heffing).
- De fiscaal dienstverlener dient de aangifte in conform het standpunt van de Belastingdienst.
- De fiscaal dienstverlener tekent bezwaar aan tegen de voldoening of afdracht dan wel de inhouding op aangifte (eigen aangifte).

Signalen bespreken met de FD

De informatie uit deze fase wordt verzameld en besproken met de FD. Deze informatie zal onder andere bestaan uit:

- uitworp uit de diverse selectiemodules

¹ Ontoelaatbare uitworp kun je als volgt herkennen in ABS: 'relevante risico's' staat op 'JA'.

- signalen uit kennisgroepen over bijzondere casussen
- signalen van de invordering
- uitkomsten van projecten en kwaliteitsgesprekken
- uitstelregeling
- signalen van bezwaarbehandelaars

Deze signalen worden besproken bij het evaluatiegesprek (zie fase 6). Indien noodzakelijk kan een tussentijds gesprek hierover plaatsvinden. Als er apart een gesprek wordt gevoerd, dan wordt van dat gesprek verslag gemaakt. Hiervoor dient gebruik te worden gemaakt van de bijlage. Het verslag wordt in Klantbeeld KRB opgenomen (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 4). Het verslag wordt gedeeld met de FD.

BIJLAGE

Vorbereiding gesprek inzake ontoelaatbare uitwerpen

- Lees het memo Do's en Dont's in de benadering van de fiscaal dienstverlener.
- Informatie vragen aan collega's.
- Raadpleeg je aantekeningen (en/of Renseignementen in Klantbeeld FD) over, uitstel, uitworp, etc. etc.
- Beoordeel Klantbeeld FD in relatie tot andere (vergelijkbare FD's, neem evt. uitdraai mee)
- Raadpleeg Intelligence.
- Bestand ontoelaatbare uitworpredenen IH opvragen en laten beoordelen door deskundige op structurele items.
- Idem ontoelaatbare uitworpredenen Vpb.
- Stel een Checklist voor het gesprek samen en neem deze mee.

Uitvoering

- Bespreek de punten van de Checklist.
- Voorkom dat je op BSN-niveau uitworpbehandeling gaat doen.
- Vergewis je ervan of de FD wel gemachtigd is voor betreffende middelen van de klant.

Afwerking

- Afspraken uit het gesprek uitvoeren.
- Gespreksverslag maken.
- Opslaan in Klantbeeld FD, onderdeel KRM
Contactmomenten in linker menu. Dan 'Nieuw contactmoment' Bij 'Soort contact' --> Horizontaal Toezicht en bij 'Onderwerp' --> Verwerken aangifte.
- Gespreksverslag fysiek naar FD sturen.

Het gespreksverslag

Indien signalen uit de aangiften afzonderlijk zijn besproken met de FD, dan dient daarvan onderstaand gespreksverslag te worden opgemaakt.

Indien het de signalen zijn besproken als onderdeel van bijvoorbeeld het evaluatiegesprek, dan hoeft (natuurlijk) niet een afzonderlijk gespreksverslag te worden opgemaakt.

Hierna volgt de sjabloon voor het vastleggen van het gesprek. Alleen dat deel wordt naar de FD gestuurd. Het gespreksverslag dient u op te slaan in Klantbeeld FD.

Gespreksverslag

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben opeen gesprek gevoerd over
aanvaardbaarheid van de aangifte. Dit verslag is een weergave van wat we met elkaar
hebben besproken. Het karakter van dit gesprek is het wederzijds geven van feedback.

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>.

Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Aanleiding is/zijn:

- 'Ontoelaatbare' uitworp uit de diverse selectiemodules,
- Signalen uit kennisgroepen over bijzondere casussen,
- Signalen van de invordering,
- Uitkomsten van projecten (Kwaliteitsgesprekken, etc),
- Uitstelregeling,
- Signalen uit de bezwaarfase,
- Andere, namelijk

Gespreksonderwerpen

A. Tijdigheid

Inlevergedrag FD (becon) volgens gegevens CVU

Tijdigheid aangiften klanten voor de diverse middelen

B. Juistheid en volledigheid

Inconsistenties en onwaarschijnlijkheden ten aanzien van de juistheid van de aangifte
(incl bezwaarfase)

Ervaringen met Uitval, Uitworp, Correcties, Bezwaar

Conclusies

Afspraken

C. Betalen

Signalen van de invordering

Wil FD invloed uitoefenen op het betaalgedrag van de klanten ? Zo ja, hoe ?

Afspraken

D. Afsluiting

Leercirkel inrichten (SMART afspraken maken en vastleggen)

Wensen of tips voor de BD.

Werkinstructie Steekproef Ondernemingen HT

Hieronder staan schematisch alle stappen die moeten worden doorlopen bij de steekproefsgewijze controle van de aangifte (fase 5). In bijlage I staat een toelichting hoe om te gaan met entiteiten die bestaan uit meerdere winstaangiften die (waarschijnlijk) niet allemaal tegelijk binnenkomen.

Wat	Bijzonderheden	wie	tijdstip
Trekking Steekproef	Matchen van HT-posten Relatiebeheerder (RB) aan bestand toevoegen Lijsten per kantoor maken	centraal	n
AKI opnemen		centraal	n + 1 week
Lijsten HT-posten naar kantoren	Lijsten beoordelen: zitten er posten bij die niet in controle kunnen? Overleg met landelijk VTA HT als post vervalt	RB	n + 1 week
Aangifte HT-SO komt binnen	AKI borgt uitworp: zorg voor detectie hiervan	Werkverdelers	x
	RB-er informeren van binnenkomst aangifte	IH/Vpb	x
	Beoordelen: is dit DE winstaangifte binnen de entiteit? (zie bijlage I)	RB + VTA Controle	x
	Onderzoek wordt toebedeeld aan controlemedewerker (CM)	VTA Controle	x
Aankondiging boekenonderzoek	RB-er belt/mailt met FD om boekenonderzoek aan te kondigen	RB	x + 2 weken
	Afspraak maken voor inleidend gesprek met FD en ondernemer	CM + RB	
	Officiële aankondigingsbrief wordt verzonden (incl HT flyers voor ondernemer en FD)	CM/RB	
Aanvang onderzoek	Inleidend gesprek	CM + RB	x + 2 mnd
	Uitvoering onderzoek	CM	
Afronding onderzoek	Slotgesprek + controlerapport	CM	x + 3 mnd
	Applicatie SO en overige systemen vullen	CM + TOT	
Kwaliteitsgesprek ¹	Gesprek tussen RB en FD. Voorbereiding in overleg met VTA of Vaco controle	RB + VTA controle	
	Gespreksverslag maken (gebruik format bijlage II)	RB	
	Gespreksverslag delen met FD	RB	
	Gespreksverslag opnemen in klantbeeld FD	RB	
	Verslag sturen naar RB-C en RB-C vd koepel	RB	
Kwaliteitsgesprek hoofdkantoor + koepel	Na afloop van steekproefjaar: obv alle onderzoeken bij die koepel en dat kantoor: totaalbeeld bespreken tbv leercirkel	RB C FD + koepel	
AKI verwijderen	Registratie in AKI van de basis- en reservelijst verwijderen nadat jaaraantal is gehaald	TOT	

¹ Bij meerdere onderzoeken bij 1 FD kan worden volstaan met 1 kwaliteitsgesprek voor al die onderzoeken

Bijlage I: Wat te doen als deel van de aangiften van de entiteit binnenkomen:

Maatschap met meerdere maten:	Aangifte HT-maat is binnen, andere maten (niet-HT) nog niet allemaal	Controle kan starten: voor HT-maat betreft controle openstaande aangifte. Maatschapswinst is bekend dus winstaandeel overige maten kan tegelijk worden gecontroleerd. Overige onderdelen IH-aangiften andere maten krijgen evt ander controlejaar
	Aangifte 1 HT-maat is binnen, andere HT-maat niet	Controle kan starten: maatschapswinst is bekend. Wacht evt. max 2 weken of andere HT-aangifte ook binnenkomt.
DIGRA-Holding-Werkmaatschappij (allemaal HT)	Aangifte DIGRA is binnen, Vpb-aangiften nog niet	Wacht tot aangiften Vpb binnen zijn. IH-aangiften kunnen worden afgedaan: we kondigen normaliter sowieso geen IH-onderzoek aan, maar uitsluitend Vpb. (tenzij er ook winst in de IH-aangifte zit).
	Aangifte holding is binnen, werkmaatschappij nog niet	Wacht max 2 weken of aangifte werkmaatschappij ook binnenkomt. Zo niet: jaarrekening en Vpb-aangifte werkmaatschappij zijn meestal wel af. Dit is nodig om fiscale positie van de holding te kunnen bepalen. Dus onderzoek aankondigen, FD vragen om (voorlopige) cijfers werkmaatschappij ook te laten meenemen in de controle.
	Aangifte werkmaatschappij is binnen, holding nog niet	Wacht max. 2 weken of aangifte holding ook binnenkomt. Zo niet, maatwerk: overleg met VTA controle op je kantoor en/of met de landelijk VTA HT
DIGRA-Holding-meerdere Werkmaatschappijen (allemaal HT)	Aangifte 1 werkmaatschappij is binnen, rest nog niet	Wacht max. 2 weken of aangifte holding ook binnenkomt. Zo niet, maatwerk: overleg met VTA controle op je kantoor en/of met de landelijk VTA HT
DIGRA-Holding-meerdere Werkmaatschappijen (niet allemaal HT)	Aangifte 1 HT-werkmaatschappij is binnen, rest nog niet	Wacht max. 2 weken of andere HT-aangiften ook binnenkomen. Zo niet, maatwerk: overleg met VTA controle op je kantoor en/of met de landelijk VTA HT
Overige situaties		Maatwerk: overleg met VTA controle op je kantoor en/of met de landelijk VTA HT

Bijlage II: Format gespreksverslag

Het onderstaande format bestaat uit tekstblokken en toelichtingen. De toelichtingen zijn omkaderd en dienen te worden verwijderd uit het verslag dat met de FD wordt gedeeld. Uiteraard moet het verslag specifiek gemaakt worden voor de desbetreffende casus. Aan de indeling en benoemde onderwerpen wordt niet getornd.

1. Inleiding

Als inleiding van het gespreksverslag schetsen we de context waarbinnen het gesprek met de FD heeft plaatsgevonden en benoemen we de hoofdthema's die in het gesprek aan de orde zijn geweest. Is er geen sprake van aanbevelingen of afspraken, dan blijft de laatste zin uiteraard achterwege.

Uw kantoor neemt deel aan het horizontaal toezicht en dient convenantaangiften in. Dit betekent dat de Belastingdienst mag verwachten dat deze aangiften aanvaardbaar zijn. Het interne kwaliteitssysteem van uw kantoor vormt daarvoor de basis.

In het kader van de steekproefsgewijze controle in het metatoezicht hebben wij in de afgelopen periode (een) boekenonderzoek(en) uitgevoerd, waarbij we wilden vaststellen of de aangiften inderdaad aan onze verwachtingen voldoen. Daarbij hebben we zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de werkzaamheden die binnen uw kantoor zijn verricht. Onze bevindingen over de kwaliteit van die aangiften hebben we inmiddels met u en met uw betrokken cliënt(en) gedeeld.

Daarna hebben we met u een gesprek gevoerd, waarin we deze bevindingen en de gang van zaken tijdens het boekenonderzoek hebben gerelateerd aan de werking van uw interne kwaliteitssysteem. Ook hebben we gesproken over de transparantie in onze samenwerking en de mate waarin vooroverleg een bijdrage heeft kunnen leveren aan de kwaliteit van de aangiften. In dit verslag treft u een weergave van dit gesprek aan. Voor zover het gesprek heeft geleid tot aanbevelingen en afspraken zijn die ook in dit verslag opgenomen.

2. Boekenonderzoek(en) in het kader van metatoezicht

We benoemen hier de boekenonderzoeken die aan het gesprek met de fiscaal dienstverlener ten grondslag liggen. Zo is helder waar we het over gehad hebben en kunnen we dat ook later nog achterhalen.

Ons gesprek d.d. <DATUM> vond plaats naar aanleiding van het (de) volgende boekenonderzoek(en):

naam bedrijf:	x
beoordeelde aangiften:	x
periode waarin het boekenonderzoek plaatsvond:	x

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM> + <FUNCTIE>

Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM> + <FUNCTIE>

3. Onderwerpen

In deze paragraaf benoemen we de onderwerpen die we naar aanleiding van onze bevindingen tijdens het (de) boekenonderzoek(en) in het gesprek aan de orde hebben gesteld. We geven een korte toelichting bij elk onderwerp, zodat we ook nadien nog kunnen duiden waar we het over gehad hebben.

De onderwerpen die wij naar aanleiding van de bevindingen tijdens het (de) boekenonderzoek(en) in het gesprek aan de orde hebben gesteld, waren de volgende:

.....
.....
.....

4. *Kwaliteitssysteem*

Nu bespreken we met de fiscaal dienstverlener of onze bevindingen bij de onderzoeken gevolgen hebben voor zijn interne kwaliteitssysteem. Daarmee maken we de scope breder dan alleen de aangiften die in het boekenonderzoek betrokken waren. Ook de wijze waarop andere aangiften binnen dat interne kwaliteitssysteem tot stand komen is nu onderwerp van gesprek.

Let op Wij hebben de aanvaardbaarheid van de aangifte(s) als basis om over verbetervoorstellen voor de uitvoering van de werkzaamheden door de FD te spreken. Wij mogen nooit iets zeggen over het kwaliteitssysteem zelf, of dat het uitgevoerde werk overeenkomt met de controleopdracht, of overeenkomt met de werkprogramma's.

Het is belangrijk om goed weer te geven wat uit het gesprek als oorzaak voor de geconstateerde problematiek naar voren komt. Enkele vragen die daarbij o.a. een rol kunnen spelen zijn:

- Heeft de ondernemer de juiste informatie verstrekt?
- Is de fiscaal dienstverlener voldoende professioneel kritisch geweest op de informatie die de ondernemer heeft verstrekt? Of met andere woorden, heeft de fiscaal dienstverlener in voldoende mate inhoud gegeven aan zijn zorgplicht voor de kwaliteit van die informatie?
- Was de informatie correct, maar is de fiscale duiding niet goed geweest?
- Had de problematiek binnen de interne reviewstructuur van het kantoor naar voren moeten komen?
- Was de deskundigheid van de betrokken medewerkers toereikend voor het duiden van de geschetste problematiek?
- Hebben de Belastingdienst en de fiscaal dienstverlener dezelfde materialiteit als uitgangspunt voor een aanvaardbare aangifte genomen?

Het is belangrijk dat we samen met de fiscaal dienstverlener tot conclusies komen en dat we deze gezamenlijke conclusies ook beschrijven. Lukt dat niet, dan is het ieder geval goed om naast onze eigen visie ook de visie van de fiscaal dienstverlener te verwoorden.

Het verdient aanbeveling om de focus niet te eenzijdig te richten op de zaken die niet goed zijn gegaan. In gepaste gevallen of voor de oplossing van specifieke problematiek mag best een compliment worden gegeven. Bijvoorbeeld; Door de goede toegankelijkheid van uw dossier(s) kon de controle(s) snel en adequaat worden uitgevoerd.

Wij hebben gesproken over onderdelen die ons bij het uitvoeren van het boekenonderzoek in positieve zin zijn opgevallen.

Daarbij gaat het onder meer om:

.....
.....

De onderwerpen die we in de vorige paragraaf hebben aangeduid, hebben we nader in beschouwing genomen. Daarbij was onze aandacht met name gericht op de oorzaken van de geconstateerde problematiek en hebben we onderzocht of de problematiek uniek is voor de besproken onderzoeken of dat dit zich bij meerdere van uw klanten voor kan doen.

Daarbij zijn we tot de volgende conclusies gekomen:

.....
.....
.....

In de beschouwing is meegenomen of vooroverleg gevoerd had moeten worden, dan wel indien vooroverleg gevoerd is geweest, of de uitkomst daarvan ook goed in de aangifte is verwerkt.

Naar aanleiding van deze gedachtewisseling hebt u voornemen geuit om / hebben wij de afspraak gemaakt dat u ten aanzien van de besproken gebreken de volgende maatregelen zal nemen:

....
....

5. Transparantie

Wij vinden het belangrijk - zeker in de situatie van horizontaal toezicht - dat de Belastingdienst en de fiscaal dienstverlener over en weer transparant zijn over hun handelen en in hun beslissingen. Reden genoeg om daar in het gesprek een expliciet punt van te maken en daar ook in dit verslag iets over op te nemen. Denk daarbij onder meer aan de wijze waarop:

- de fiscaal dienstverlener ons tijdens de bedrijfsverkenning - eventueel in samenwerking met betrokken ondernemer - heeft geïnformeerd;
- wij inzage in het dossier van de fiscaal verlener konden krijgen en de manier waarop de fiscaal dienstverlener ons daarbij zo nodig heeft geholpen;
- wij ons controleplan hebben gedeeld en hoe de fiscaal dienstverlener dit heeft ervaren;
- wij de beschikking konden krijgen over de documentatie die we op grond van het controleplan nodig hadden en de informatie die ons daarbij door de fiscaal dienstverlener werd verstrekt, en
- wij en de fiscaal dienstverlener in staat waren om onze afspraken na te komen.

Deze paragraaf sluiten we zo nodig af met een weergave van de aanbevelingen en/of afspraken die we voor onze toekomstige samenwerking met de fiscaal dienstverlener gedaan / gemaakt hebben.

Transparantie is een belangrijk uitgangspunt bij horizontaal toezicht. Dat geldt zowel voor de fiscaal dienstverlener en de betrokken ondernemer richting Belastingdienst als andersom. Wij hebben dit thema in ons gesprek expliciet aan de orde gesteld en komen daarbij tot de conclusie dat

Transparantie wordt mede mogelijk gemaakt door een adequate dossiervorming. Ook hierover hebben we gesproken. Daarbij hebben we opgemerkt dat

Voor onze toekomstige samenwerking betekent dit, dat

6. Aanbevelingen en afspraken

Het gesprek en ook het verslag daarover eindigt met het resumeren van de aanbevelingen die we hebben gedaan en de afspraken die we hebben gemaakt. Let wel: het gaat hierbij om de werkzaamheden van de fiscaal dienstverlener en de wijze waarop wij het metatoezicht uitvoeren. Aanbevelingen en/of afspraken die louter te maken hebben met de situatie bij de ondernemer(s) waar wij een boekenonderzoek hebben ingesteld, zijn al eerder besproken.

De afspraken die we maken, moeten zo helder mogelijk zijn. Daarbij is het ook belangrijk om duidelijk aan te geven wanneer ze daadwerkelijk gerealiseerd worden. Het is immers de bedoeling dat we in volgende gesprekken met de fiscaal dienstverlener de naleving van de afspraken en het effect daarvan aan de orde kunnen stellen en kunnen evalueren.

Het gesprek heeft geleid tot de volgende aanbevelingen en afspraken:

....
...

In een volgende bespreking die we naar aanleiding van onze samenwerking in het kader van horizontaal toezicht hebben, zullen we met elkaar analyseren in hoeverre de aanbevelingen en afspraken daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

Werkinstructie fase 6 'Monitoring en evaluatie van het convenant'

Monitoring en evaluatie staat beschreven in hoofdstuk 8 van de Leidraad HT FD. De relatiebeheerder is verantwoordelijk voor monitoring en evaluatie en het organiseren van het evaluatiegesprek.

Monitoring

De informatie voor de monitoring komt o.a. uit:

- de stappen 1 tot en met 5 van het horizontaal toezicht
Aan- en afmelden van ondernemers
potentieel HT, alle middelen, gehele entiteit, intentie qua aantallen, aanmeldingen tot nu toe, aanmeldingen die de BD niet heeft geaccepteerd bij de marginale toets
Vooroverleg
Frequentie, responsnelheid, kwalitatief / inhoudelijk, niet voorgelegde kwesties
Indienen en verwerken van convenantaangiften
Aantallen en inhoudelijk
Steekproefsgewijze controle van convenantaangiften
Bevindingen, correctiepercentage
- bestuurlijke informatie (Klantbeeld KRB, frequentie vooroverleg, doorlooptijden)
- regulier toezicht (inhoud van het vooroverleg, resultaat van boekenonderzoeken en aanslagregeling)

Evaluatie

De monitoring geeft input voor de evaluatie. Deze evaluatie vindt plaats zowel bij de vestiging en het hoofdkantoor. De resultaten worden besproken in het evaluatiegesprek. De volgende onderwerpen komen aan de orde bij het evaluatiegesprek:

- gewijzigde omstandigheden in de organisatie van de FD en de Belastingdienst
- de voortgang van de implementatie van HT
- inrichting van de klantencheck. Periodiek zal de FD voor de aangemelde klanten moeten checken of die situatie onveranderd is
- de controle-raking en de bevindingen uit boekenonderzoeken (HT en niet-HT). Deze informatie haal je uit SAS/Klantbeeld KRB
- afspraken maken over het proces, de agenda en tussentijdse afstemmingsmomenten
- delen en analyseren van de informatie uit de monitoring
- delen van wederzijdse ervaringen
- gezamenlijk verbeterpunten benoemen
- afspraken maken over de te bereiken resultaten
- afspraken maken over de inrichting van de leercirkel (o.a voorlichting of kennisbijeenkomsten door de FD of de belastingdienst)

Vorbereiding evaluatiegesprek

Bij de voorbereiding vergaar je de volgende informatie:

- input/ervaringen van de RB-er(s) op uitvoerend niveau
- input/ervaringen van collega's/specialisten (bv betrokken bij vooroverleg)
- aantal HT klanten in CNV of Klantbeeld KRB
- vooroverleg, steekproef, uitstel, uitwerp, marginale toets etc (Klantbeeld KRB, SAS en Flexview)
- controle raking (HT en niet HT),

- cijferbeoordeling op de verkregen informatie om patronen en trends te herkennen eventueel ten opzichte van vergelijkbare FD's
- internetsite FD (nieuws e.d.)

Het evaluatiegesprek

Het evaluatiegesprek vindt tenminste één keer per jaar plaats. Het evaluatiegesprek wordt gevoerd met de leiding van de fiscaal dienstverlener. Van de zijde van de Belastingdienst neemt naast de RB de manager van het FD-team.

Afwerking

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Als bijlage I is het sjabloon voor het vastleggen van het gesprek bijgevoegd. Dit verslag wordt opgeslagen in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 6). Het verslag wordt gedeeld met de FD.

Gewijzigde omstandigheden

Als er sprake is van gewijzigde omstandigheden qua fusies, overnames en lidmaatschap koepel zie bijlage II voor consequenties convenant.

Beëindigen van een convenant

Als de Belastingdienst het convenant wil opzeggen, overlegt de RB altijd vooraf zijn leidinggevende en het vaktechnisch aanspreekpunt HT MKB voordat er externe stappen worden gezet. Afhankelijk van de omvang van de fiscaal dienstverlener en reden van beëindiging vindt afstemming plaats met de Programma-manager FD-benadering. Bij signalen van fraude bij de FD vindt altijd afstemming plaats met de Programma-manager FD-benadering. Bij beëindiging van het convenant wordt de redenen daarvoor van tevoren schriftelijk meegedeeld aan de FD.

Als een FD het convenant wil opzeggen, overlegt de RB altijd met zijn leidinggevende. Afhankelijk van de omvang van de fiscaal dienstverlener en reden van beëindiging vindt afstemming plaats met het vaktechnisch aanspreekpunt HT MKB en/of de Programma-manager FD-benadering.

Een verslag van het proces van de beëindiging wordt opgeslagen in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 6). De RB van Koepel wordt geïnformeerd over de beëindiging van het convenant.

Bij de beëindiging van het convenant neemt de RB een einddatum op in CNV.

Bijlage I

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben opeen evaluatiegesprek gevoerd. Dit verslag is een weergave van wat we met elkaar hebben besproken. Het karakter van dit gesprek is input leveren voor de leercirkel.

Bij dit gesprek waren aanwezig
Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>.
Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Gespreksonderwerpen

A. Algemeen

- Afspraken maken over het proces, de agenda en tussentijdse afstemmingsmomenten
- Gewijzigde omstandigheden in de organisatie van de FD en de Belastingdienst

B. Ervaringen met HT

- Ervaringen, conclusies en afspraken van de stappen 1 tot en met 5 van het horizontaal toezicht
Aan- en afmelden van ondernemers
potentieel HT, alle middelen, gehele entiteit, intentie qua aantallen, aanmeldingen tot nu toe, aanmeldingen die de BD niet heeft geaccepteerd bij de marginale toets
Vooroverleg
Frequentie, responssnelheid, kwalitatief / inhoudelijk, niet voorgelegde kwesties
Indienen en verwerken van convenantaangiften
Aantallen en inhoudelijk
Steekproefsgewijze controle van convenantaangiften
Bevindingen, correctiepercentage

C. Overige onderwerpen

- Controle-raking HT en niet HT
- Klantencheck. Periodiek zal de FD, ook voor al aangemelde klanten, moeten checken (bijvoorbeeld bij de verlenging van zijn opdracht) of die situatie onveranderd is.

D. Afsluiting

- Gemaakte afspraken over de te bereiken resultaten
- Gezamenlijk benoemde verbeterpunten
- Gemaakte afspraken over de inrichting van de leercirkel (SMART afspraken maken)

Bijlage II Gewijzigde omstandigheden

Overname van HT-KANTOOR naar HT-KANTOOR.

Overname individuele klanten HT naar een ander HT-kantoor

- van individueel naar koepel
- van koepel naar individueel
- van individueel naar individueel

Hoofregel: HT-kantoor en aangiften blijven in HT.

Verhangen in CNV:

- volledig verhangen is mogelijk door wijzigen van beconnr. bij splitsen moet het verhangen handmatig plaatsvinden.

De contacten gaan dan ook over naar de nieuwe adviseur.

Bij individuele overgang naar een nieuwe adviseur de deelname verklaring vernieuwen.

Bij wijziging door convenantpartij nagaan of convenant opnieuw herbevestigd moet worden.

Overname van niet HT KANTOOR door een HT KANTOOR

Hoofregel: het niet HT KANTOOR gaat over naar HT. Het kantoor krijgt een relatiebeheerder toegewezen.

Belangrijk: zo snel mogelijk het gesprek aangaan over implementatie/opgaan in het nieuwe kantoor en zondig afspraken te maken over het te lopen traject.

Voor het aanmelden van klanten geldt (daarna) de normale procedure.

Overname van een HT KANTOOR door een niet HT KANTOOR

Hoofregel: zolang het niet-HT kantoor niet kwalificeert, moet de post uit HT met alle aangiften.

Uitzondering: als de intenties zijn om HT kantoor te worden, kun je afspraken maken over tijdpad (max 6 maanden) waarin men dit denkt te realiseren. De keuze is dan: HT opschorten of HT gedogen.

Advies: gedogen, echter zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt HT opschorten en in het uiterste geval uit HT.

HT KANTOOR splitst in twee afzonderlijke kantoren.

Hoofregel: beide kantoren uit HT.

Uitzondering: als de intenties zijn HT kantoor te worden kun je afspraken maken over tijdpad (max 6 maanden) waarin men dit denkt te realiseren.

De keuze is dan: HT opschorten of HT gedogen.

Advies: gedogen, echter zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt HT opschorten en in het uiterste geval uit HT

HT KANTOOR faillissement

Hoofregel: opschorten HT

Uitzondering: belangenafwegingen in gesprek met curator over het voortzetten van activiteiten en/of verkoop portefeuille en aandacht voor kwaliteit blijven vragen (bijv. aandacht lidmaatschap koepel/kwaliteitswaarborgen)

Wijziging lidmaatschap van HT-koepel naar andere HT-koepel

Hoofregel: Het kantoor blijft in HT

Uitzondering: als de "ontvangende" koepel het kantoor niet direct toelaat, volgen we de ontvangende koepel. Afhankelijk van de situatie kan dit leiden tot gedogen, opschorten of zelfs uit HT. Dit gaat in overleg met kantoor en koepel.

Wijziging lidmaatschap van HT-koepel naar niet HT-koepel

Hoofregel: Het kantoor uit HT

Uitzondering: als er concrete intenties van de koepel zijn om aan te sluiten bij HT kun je afspraken maken over een tijdpad (max 6 maanden).

De keuze is dan: HT opschorten

Advies: Het kantoor uit HT. Als er concrete intenties van de koepel zijn om aan te sluiten bij HT het HT opschorten. Zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt: kantoor uit HT.

Einde lidmaatschap koepel

Hoofdregel: Het kantoor uit HT.

Uitzondering: als de intenties zijn HT kantoor te worden kun je afspraken maken over tijdpad (max 6 maanden) waarin men dit denkt te realiseren.

De keuze is dan: HT opschorten of HT gedogen.

Advies: gedogen, echter zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt HT opschorten en in het uiterste geval uit HT.



Werkinstructie stap 2

Aan- en afmelden van ondernemingen

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 5 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Algemeen	1
2 Schematische uitwerking.....	3
Bijlage I: Format UC 047	6
Bijlage II: Welkomstbrief	7
Bijlage III: Terugkoppeling FD.....	8

1 Algemeen

In hoofdstuk 5 van de leidraad horizontaal toezicht Fiscaal Dienstverleners (HT FD) zijn de uitgangspunten voor HT-deelname van ondernemingen opgenomen. Er wordt beschreven welke ondernemingen deel kunnen nemen aan HT FD, op welke wijze het logistieke proces van het aan- en afmelden is ingericht en er wordt beschreven welke activiteiten de Belastingdienst uitvoert bij de beperkte beoordeling van de aanmelding. De aangemelde onderneming kan onder een andere competentie vallen (MKB of GO). Indien de aanmelding een MKB onderneming betreft zal de beperkte beoordeling worden uitgevoerd door het FD-team waar de FD onder valt. Indien het een aanmelding van een GO onderneming betreft zal de beperkte beoordeling worden uitgevoerd door de KC van de betreffende GO-onderneming.

Daarnaast is in bijlage III van de leidraad aangegeven dat gebruik wordt gemaakt van een standaardformulier voor het aan- en afmelden (UC 047). Ook staat daar een overzicht van de emailadressen van de MKB-kantoren waar het formulier naar moet worden toegezonden. Dit formulier kan de FD verzenden via [Belastingdienst filetransfer](#) of mailen naar de postbus.

Aanmelding

De FD bepaalt in overleg met de onderneming of men deelneemt aan HT FD. De vastlegging van deze deelname in de administratie van de FD is vormvrij. De manier waarop de FD de ondernemingen binnen zijn portefeuille benadert voor horizontaal toezicht kent verschillende opties. Naast een individuele aanmelding en vastlegging in een deelnameverklaring of in de jaarlijkse opdrachtbevestiging kan ook gekozen worden voor de opting out (alle klanten van de FD doen mee, tenzij....) of negative assurance (<https://ht.pleio.nl/news/view/2d866a77-6622-4999-9ed8-738cee5d6040/aanmelden-voor-ht-fd-vereenvoudigd>)

Het proces van aanmelding bij de Belastingdienst wijzigt in dat geval niet. In alle gevallen moet de onderneming zich bewust zijn van de deelname aan horizontaal toezicht. Daarom is het verzenden van de welkomstbrief belangrijk.

Team 27 of 88

Als er sprake is van een integrale overheidsaanpak kunnen wij niet voldoen aan de verwachtingen van aangepast toezicht, dit staat deelname aan HT FD in de weg (zie 1.5 van de Leidraad). Deze posten zijn te herkennen doordat ze in team 27 (Aanpak Risicovolle Netwerken) of team 88 (Intensief Toezicht en Externe overheidssamenwerking) zitten. Stem af met de boete-fraudecoördinator en afdeling ITE (Intensief Toezicht en Externe overheidssamenwerking) of de aangemelde



belastingplichtige kan deelnemen aan HT FD en, indien deelname niet akkoord is, wat hierover gedeeld kan worden met de FD.

Zie voor nadere informatie de link:

<https://intranet.belastingdienst.nl/belastingen/mkb/intensief-toezicht-en-externe-overheidssamenwerking/>

Inspectie, controle en toezicht

Differentiatie

Bij de aanmelding voor HT FD wordt niet aangegeven voor welk niveau (fiscaliteit, juistheid of volledigheid) de deelname geldt. Die specifieke registratie vindt door de FD in zijn eigen administratie plaats. Als het niveau van differentiatie toevallig bij de aanmeldprocedure bekend wordt, legt de RB dit vast in KRB onder het fiscaal nummer van de onderneming bij notities.

Differentiatie is ingevoerd met ingang van publicatie van de leidraad (september 2021). Ondernemingen die voor de publicatie al deelnamen vallen in het niveau juistheid. Indien de omvang en diepgang van de werkzaamheden daarna wijzigen, kan een ander niveau van toepassing worden.

CNV en BVR

De gebruikershandleiding CNV vind je via de link:

https://gebruikersondersteuning.belastingdienst.nl/bijlages/documentatie/Handleiding_CN NV.pdf

Je kunt convenantsklanten massaal invoeren in CNV. Voor het Fiscaal Dienstverleners convenant gebruik je het sjabloon 'UC047 Massale invoer klant FI Kantoor.xls'. Deze is opgenomen op de ICT Gebruikersondersteuning site.

Inspectie, controle en toezicht

Inspectie, controle en toezicht

Het standaard-document ten behoeve van het doorzetten van mutaties naar Klantregistratie voor team 87 vind je via de link:

<https://wabkb.belastingdienst.nl/teamworks/executecf?processApp=KBA01&serviceName=Overig%20IS>

Afmeldingen

De administratieve verwerkingen van de afmeldingen staan in onderstaand schema en de gebruikershandleiding CNV. Indien het initiatief voor de afmelding bij de Belastingdienst ligt, is goede dossiervorming essentieel. Stem in dit soort gevallen altijd af met de betrokken vakgroep coördinatoren, eventueel boete-fraudecoördinator en het Kenniscentrum FD.



2 Schematische uitwerking

Onderdeel	Omschrijving	Systeem	Uitvoering	Wie
Ontvangst UC 047 van de FD	- Ontvangst UC 047 via de postbus HT	Word/Excel	Vastleggen in map van Postbus HT. Dagelijkse monitor.	FD-team (of door administratie onder verantwoordelijkheid van het FD-team)
	- Beoordeling segment/competentie	- BvR/Klantbeeld	- Post van P > beoordeel of deze verbonden is aan een HT-onderneming. Zo niet, aanmelding niet akkoord. - Post van GO > afstemming met KC of onderneming tot middelgroot behoort. KC voert verdere beoordeling uit en stelt FD-team op de hoogte van de uitkomst. Indien geen middelgroot > aanmelding niet akkoord. - - Let op: Post van Buitenland > aanmelding in principe akkoord mits de FD voldoende bewust is van de risico's in relatie tot de gestelde eisen van een HT-aangifte. -	FD-team
Beperkte beoordeling: Administratieve toets	- Beoordeling ondernemers die (nog) niet kunnen deelnemen	BvR/Klantbeeld	Team 27 of 88, overleg met BFC of aanmelding akkoord is (zie boven). Aanmelding betreft FD zelf of belastingambtenaar? > aanmelding niet akkoord.	FD-team en/of (A)KC (en in overleg met ITE-team)
	Juistheid en volledigheid aanmelding	BvR/Klantbeeld	Zijn alle middelen en fiscaalnummers BSN/RISN waarvoor de FD de aangifte verzorgt opgenomen? Zijn alle subnummers van een BSN/RISN aangemeld? Zijn alle onderdelen van een fiscale eenheid (VPB en OB) aangemeld?	FD-team en/of (A)KC
	Beoordeling juistheid systemen	BvR/Klantbeeld	Is het BSN/RISN juist in het systeem opgenomen? Indien nodig worden <u>mutaties in de systemen</u> aangebracht.	FD-team en/of (A)KC



Onderdeel	Omschrijving	Systeem	Uitvoering	Wie
Beperkte beoordeling: Globale inhoudelijke toets	Beoordeling compliance	Klantbeeld	Denk hierbij aan: - Aandacht categorie D of E (onderzoek de oorzaak hiervan) - bevindingen uit klantcontacten en toezichtactiviteiten; - concrete signalen van belastingontduiking, witwassen of andere ernstige feiten-> overleg met de competente boete-fraudecoördinator - betalingsachterstanden Betalingsachterstanden, anders dan UB (uitstel van betaling)? Overleg met competente ontvanger over de aard. (betalingsonmacht vs betalingsonwil)	FD- team en/of (A)KC
	Beoordeling post uit team 89		Stem af met de VIP-behandelaar of de aanmelding akkoord is.	FD-team en VIP-behandelaar
	Beoordeling post buitenland (team 97 en 99)		Stem af met expertisecentrum buitenland of de aanmelding akkoord is. Het expertisecentrum zal met de FD afstemmen of de specifieke risico's voldoende zijn afgedekt.	FD-team en expertisecentrum buitenland
Beperkte beoordeling: Afronden lopende problematiek	Behandelvoornemen	KZB/ATK+ GO > als activiteit	Relevantie beoordelen: niet relevant -> BHV/AKI verwijderen relevant -> zo mogelijk versnelde behandeling Let op competentie onderneming! Het kan nodig zijn een ander kantoor mutaties uit te laten voeren.	FD-team en/of (A)KC
	Behandelopdracht	KZB/ATK+ GO > als activiteit	Nog niet in behandeling: beoordelen op relevantie (zie behandelvoornemen). In behandeling: overleg met behandelaar -> versneld afdoen indien mogelijk Indien versneld afdoen niet mogelijk: informeer de FD over de consequenties van de openstaande behandeling. Aanmelding wordt in principe aangehouden tot behandeling is afgerond. Let op competentie onderneming! Het kan nodig zijn een ander kantoor mutaties uit te laten voeren.	FD-team en/of (A)KC
	IH/VPB-aangiften in wegingsmodules	ABS	Aangifte is binnen, maar niet opgeleverd. Contact leggen met de werkverdelers IH of VpB. Aangifte vanuit centrale werkvoorraad naar kantoor overboeken en versneld afdoen. Indien het een aangifte van het segment GO is, dan stemt de KC dit af met het selectieoverleg op unitniveau. Let op competentie onderneming! Het kan nodig zijn een ander kantoor mutaties uit te laten voeren.	FD-team en/of (A)KC



Onderdeel	Omschrijving	Systeem	Uitvoering	Wie
Conclusie beperkte beoordeling	Stel vast of aanmelding akkoord is		Stel vast of de beperkt inhoudelijke toets belemmeringen voor de aanmelding oplevert KC koppelt bevindingen terug aan RB. RB bespreekt de bevindingen van de beperkte inhoudelijke toets met FD (voor alle aanmeldingen). Aan- en afmeldingen, aanhouden en afwijzen (met reden). Vastleggen in Klantbeeld KRB.	KC en RB
Terugkoppeling aan de FD	Bericht opstellen voor terugkoppeling FD.	Word/Excel/Email	Als een verslag gemaakt wordt, gebruik dan het format (bijlage III).	FD-team
Bevestiging van de aanmelding naar ondernemer	Opstellen en versturen welkomstbrief (standaardbrief)	Word	Zie bijlage II Let op: Tekst is standaardtekst. Niet wijzigen.	FD-team
Registratie in systemen van de Belastingdienst	De aanmeldingen worden geregistreerd in CNV. MKB: de teamcode wordt omgezet naar 87 GO: geen teammutatie. Post wordt zo nodig overgedragen naar de aangewezen KC	CNV en BvR	De deelnemers aan HT-FD opnemen in CNV en, via Klantregistratie, vindt omzetting plaats naar team 87. Zie boven voor instructies over de systemen. Let op: teamcodes 27, 88, 89 (VIP), 97 en 99 worden niet gewijzigd. Indien nodig klant overzetten naar het juiste segment. LET OP: Als datum van aanmelding geldt de datum ontvangst van het mailbericht van de FD in de postbus relatiebeheer.	FD-team
Afmelding ondernemer	Controleer de volledigheid en laten verwerken van de afmelding in de systemen	Klantbeeld, CNV en BvR	Zijn alle middelen afgemeld? Zijn alle personen afgemeld (partners/digra)? Vul de einddatum in CNV. Indien nodig team 87 muteren. LET OP: Als datum van afmelding geldt de datum van ontvangst van de afmelding van de FD in de postbus relatiebeheer.	FD-team



Bijlage I: Format UC 047

Format UC 047
(in Excel)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Beconnummer	FiscaalnummerFIKantoor	Vestiging	FiscaalnummerKlant	NaamKlant	Klant aangesl van	Klant aangesl t/m	Middel	Subnummer
2									
3									
4									
5									



Bijlage II: Welkomstbrief

Geachte «heer_mevrouw»«Voorz»«Achternaam_contactpersoon»,

Op «Datum_aanmelding» heeft «Naam_FD» u als deelnemer bij het Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners aangemeld.

Uw aanmelding geldt voor de:

«IH_brief»
«Vpb_brief»
«LB_brief»
«OBbrief»

Daarnaast is «Naam_FD» gemachtigd om u bij vragen en problemen rond het betalen van belastingen te vertegenwoordigen.

Ingangsdatum

Door deelname aan horizontaal toezicht zullen wij uw belastingaangiften, die uw fiscaal dienstverlener ná «Ingangsdatum_HT» indient, aanmerken als convenantaangiften.

Toelichting

Bij horizontaal toezicht zijn vertrouwen, begrip en transparantie de belangrijkste begrippen. Door afspraken te maken met alle partijen die bij de aangifte zijn betrokken, zetten we in op het bespreken van fiscale knelpunten voordat de aangifte wordt ingediend. Zo hebt u snel zekerheid over uw belastingzaken en voorkomen we samen onnodig en dubbel werk. Uw fiscaal dienstverlener speelt in dit proces een belangrijke rol en levert daarbij de gewenste kwaliteit.

Wij kijken uit naar een goede samenwerking. Omdat uw fiscaal dienstverlener een vast aanspreekpunt heeft bij onze organisatie geven wij snel antwoord op uw vragen en snel zekerheid over uw belastingaanslagen. Ook passen wij het toezicht aan.

Van uw kant betekent deelname aan horizontaal toezicht dat u zorgt voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van gegevens naar uw fiscaal dienstverlener en zorgt voor een tijdige betaling. Uw fiscaal dienstverlener kan daardoor de door ons allen gewenste kwaliteit blijven leveren.

Met vriendelijke groeten,

namens de directeur Midden- en Kleinbedrijf en de directeur Grote Ondernemingen

«Ondertekening»
Functie ondertekenaar



Bijlage III: Terugkoppeling FD

Format gespreksverslag/terugkoppeling aan- en afmeldingen

Bij het verslag wordt verwezen naar het toegezonden overzicht van de aanmeldingen.

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben op < DATUM > een gesprek gevoerd/contact gehad over het aanmelden van ondernemers voor horizontaal toezicht Fiscaal Dienstverleners. Via dit bericht geeft de Belastingdienst reactie op de aan- en afmeldingen.

Bij het gesprek/contactmoment waren betrokken:
namens < KANTOORNAAM > de heer/mevrouw < NAAM + FUNCTIE > en namens de Belastingdienst <NAAM MKB-VESTIGING > de heer/mevrouw <NAAM + FUNCTIE >

Onderwerp

A. Aanmelding(en)

- Ondernemers die voor alle middelen zijn aangemeld (aantal)
- Ondernemers die voor enkele middelen zijn aangemeld (aantal)
- Onderdelen onderneming die niet zijn aangemeld (aantal)
- Ondernemers waarvan de aanmelding wordt aangehouden (aantal)
- Ondernemers die de Belastingdienst niet accepteert (aantal)

Als dit noodzakelijk is, worden de bovenstaande punten hieronder toegelicht.

.....
.....

B. Afmeldingen

Als dit noodzakelijk is, worden zaken over de afmelding hieronder toegelicht

.....
.....

C. Afspraken

- Als dit noodzakelijk is worden de afspraken gemaakt en vastgelegd
- Ook reacties, vragen, wensen en tips van/voor de Fiscaal Dienstverlener en Belastingdienst worden 'op schrift' gesteld.

Als dit noodzakelijk is, worden de bovenstaande punten hieronder toegelicht.

.....
.....



Werkinstructie stap 1

Convenantbesprekingen en sluiten convenant

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 4 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Algemeen	1
2 Convenantbespreking	2
3 Afsluiten convenant	4
Bijlage I: Standaard fiscaal dienstverlenersconvenant.....	6
Bijlage II: Persbericht voor Forum HT	8

1 Algemeen

De besprekingen in de aanloop naar het fiscaal dienstverlenersconvenant (FDC) en het tekenen van het convenant is de eerste stap van het horizontaal toezicht FD. Deze stap staat beschreven in hoofdstuk 4 van de Leidraad HT FD.

Een FDC is een convenant dat de Belastingdienst sluit met de fiscaal dienstverlener (FD). Hiervan zijn 2 vormen: De meest voorkomende vorm is de 3-partijenovereenkomst waarin ook de koepelorganisatie participeert. Een convenant kan ook rechtstreeks met een FD worden afgesloten, het zogenaamde zelfstandig FDC.

Het proces van het afsluiten van een 3-partijenovereenkomst en een zelfstandig FDC wordt hierna uitgewerkt. Daarna wordt de convenantbespreking en het afsluiten van het convenant behandeld. In de bijlage staat het format voor het FDC.

3-Partijenovereenkomst

1. De FD die zich wil aansluiten bij horizontaal toezicht FD meldt zich bij de koepelorganisatie.
2. De koepelorganisatie beoordeelt of een FD (lid) kan deelnemen aan horizontaal toezicht FD.
3. Bij een positief besluit stelt de koepelorganisatie de kantoorgegevens van de FD ter beschikking aan zijn contactpersoon (hierna: koepelbeheerder) bij de Belastingdienst.
4. De koepelbeheerder informeert het FD-team van de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort.
5. De beoogd relatiebeheerder (RB) op bestuurlijk niveau van de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort, bereidt de convenantbesprekingen voor en maakt een afspraak met de FD voor de convenantbesprekingen (zie paragraaf 2). Als de FD voor zijn eigen fiscale zaken onder GO valt wordt de KC betrokken bij de voorbereiding. Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na het moment genoemd onder punt 4. Indien er uit de voorbereiding voor de convenantbesprekingen blijkt dat er een belemmering voor deelname aan horizontaal toezicht is, wordt aan de FD verzocht dit terug te koppelen aan de koepel. Tevens wordt gemeld aan de koepelbeheerder dat deze FD niet voldoet voor deelname. Deze meldt dit aan de koepelorganisatie zonder de geheimhoudingsplicht te schenden (wel naam, geen reden).
6. Na positieve afronding van de convenantbesprekingen neemt de RB contact op met de koepelbeheerder om afspraken te maken over het proces van ondertekenen van het FDC door de koepelorganisatie. De RB maakt hierover tevens afspraken met de FD. Daarnaast regelt de RB wie namens het management voor de Belastingdienst ondertekent.



Indien de convenantbesprekingen niet leiden tot het afsluiten van een convenant, wordt dit gemeld aan de koepelbeheerder. Deze meldt dit aan de koepelorganisatie zonder de geheimhoudingsplicht te schenden (wel naam, geen reden).

7. De koepelorganisatie, de FD en de Belastingdienst ondertekenen het convenant (zie paragraaf 3).

8. De RB informeert de koepelbeheerder dat het proces is afgerond.

Zelfstandig FDC

1. De FD die zich wil aansluiten bij horizontaal toezicht FD meldt zich bij het FD-team van de MKB-vestiging van de Belastingdienst waartoe de FD behoort.

2. De beoogd RB op bestuurlijk niveau neemt contact op met het Kenniscentrum FD voor toestemming om te starten met de convenantbesprekingen.

3. Een vertegenwoordiger van het Kenniscentrum FD adviseert de verantwoordelijke directie¹ (MKB en/of GO) over deelname van dit FD-kantoor. De directie neemt hierover een beslissing.

4. Bij een positief besluit maakt de RB een afspraak met de FD voor de convenantbesprekingen (zie paragraaf 2). Dit gesprek vindt plaats binnen 4 weken na het moment genoemd onder punt 2.

5. Na positieve afronding van de convenantbesprekingen wordt een verkenning van het kwaliteitssysteem uitgevoerd.

6. De RB stemt af met de lokale vaktechnisch coördinator controle en met het Kenniscentrum FD wie deze verkenning uitvoert.

7. Van de verkenning wordt door het onderzoeksteam een verslag gemaakt. Dit verslag wordt beoordeeld door het vaktechnisch aanspreekpunt / de vaktechnisch coördinator controle. Het verslag bevat een advies over het afsluiten van een zelfstandig FDC. Dit advies wordt via een vertegenwoordiger van het Kenniscentrum FD voorgelegd aan de verantwoordelijke directie.

8. Na een positief advies van de directie ondertekenen de FD en de Belastingdienst het convenant. Voor het afsluiten van een convenant zie paragraaf 3.

9. Het verslag en het advies van de verkenning worden vastgelegd in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1). Het verslag wordt gedeeld met de FD.

10. Indien onderdeel 4, 5 of 8 niet leidt tot een positief besluit, communiceert de RB dit met de FD.

2 Convenantbespreking

De convenantbesprekingen zijn gericht op de intentie van de fiscaal dienstverlener, het willen. Het doel is te komen tot het inzicht of het afsluiten van een convenant voor beide partijen wenselijk is.

Vorbereiding

De RB bereidt het gesprek voor.

- Vooraf informatie verkrijgen over de naleving van de 4 compliance factoren voor de FD zelf en zijn klantenpakket bij: de accountmanagers, de lokale vaktechnisch coördinatoren en de boetefraudecoördinator. Indien van toepassing wordt ook de KC-GO van de FD benaderd.
- Check de internetsite FD² (lidmaatschap (andere) koepel(s)/branche-beroepsorganisaties, wie zijn de bestuurders, aantal werknemers, visie/missie + (fiscale) strategie maatschappelijk betrokken, nieuws e.d.)
- Check Klantbeeld KRB op relevante fiscale aspecten van de FD zelf.
- Beoordeel de FD-monitor op compliancefactoren van zijn klantenpakket.
- Bepaal wie deelnemen aan het gesprek van de zijde van de Belastingdienst en wie aan de zijde van de FD.

¹ Voor het begrip 'verantwoordelijke directie' zie Leidraad HT FD

² <https://publicaties.belastingdienst.nl/intranet/Vaktechniek/Controle&Toezicht/20180712-Leidraad-Juridisch-Kader-Internetonderzoek.pdf>



Indien er uit de voorbereiding belemmeringen voor deelname blijken, zorg er dan voor dat je dit met relevante feiten onderbouwt. Dit wordt vastgelegd in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1).

Uitvoering convenantbesprekingen

De convenantbesprekingen worden gevoerd met de hoogste leiding van de organisatie van de FD. Van de zijde van de Belastingdienst neemt, naast de RB, de teamleider van het FD-team of de regiodirecteur deel. Indien nodig kunnen deze worden bijgestaan door een vertegenwoordiger van het Kenniscentrum FD, zoals met besprekingen met de grote FD-kantoren of bij het afsluiten van een zelfstandig FD-convenant.

De volgende onderwerpen moeten in ieder geval aan bod komen in de convenantbesprekingen:

- de inrichting van de organisatie van de FD: onder andere omvang, vestigingen en organisatiestructuur;
- de ervaringen in de huidige of recente contacten met elkaar;
- een toelichting op de kernbegrippen en uitgangspunten van horizontaal toezicht, in het bijzonder de aanvaardbare aangifte, het aangepast toezicht en de differentiatie daarvan;
- een schets van de 6 stappen in het horizontaal toezichtproces;
- de wederzijdse verantwoordelijkheden en verwachtingen;
- de werking van horizontaal toezicht FD in de praktijk;
- de selectie van kwalificerende ondernemingen en het belang van commitment van de onderneming;
- het feit dat zowel MKB als Middelgrote ondernemingen kwalificeren voor deelname;
- het feit dat de Belastingdienst steunt op het kwaliteitssysteem van de FD en hoe hieraan invulling wordt gegeven (zie paragraaf 4.2);
- de toon aan de top;
- de manier waarop de FD en de Belastingdienst omgaan met het uitdragen van horizontaal toezicht binnen de eigen organisatie;
- het implementatieplan: implementatie in de eigen organisatie van de FD inclusief de eigen medewerkers en de aan te melden ondernemingen (hoeveel van de klanten kwalificeren voor deelname, een inschatting van het percentage klanten dat kan worden aangemeld, hoe de FD de klanten wil bereiken en hoe de Belastingdienst daarbij kan ondersteunen).

Van de convenantbesprekingen worden gespreksverslagen gemaakt. Ook de gemaakte afspraken over het aanmeldpercentage worden vastgelegd in het verslag. Dit verslag wordt vastgelegd in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1). Dit verslag wordt ook gedeeld met de FD.

Indien uit de convenantbesprekingen blijkt dat HT niet de gewenste vorm van samenwerking is, leg je dit vast in KRB met vermelding van de redenen hiervoor. Als het afbreken van de convenantbesprekingen op initiatief van de Belastingdienst gebeurt, zorg dan dat dit met relevante feiten is onderbouwd. Dit wordt vastgelegd in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1).



3 Afsluiten convenant

Ondertekening convenant

De RB op bestuurlijk niveau is verantwoordelijk voor het opstellen en het laten ondertekenen van het convenant. Bijlage I van de Leidraad HT FD bevat de standaard convenanttekst die hiervoor dient te worden gebruikt. Deze bijlage is ook opgenomen in deze werkinstructie. Een (tekstuele) afwijking van de standaardtekst is niet toegestaan. Bij een zelfstandig fiscaaldienstverlenersconvenant vervalt de Koepelorganisatie als partij. De tekst van het convenant blijft voor het overige ongewijzigd. Als het gebruik van het standaardconvenant in een specifieke situatie verder niet toereikend lijkt te zijn, neemt de RB contact op het Kenniscentrum FD.

Namens de Belastingdienst ondertekent een vertegenwoordiger van het management het FDC.

De FD kan direct na ondertekening van het convenant klanten aanmelden.

Afwerking bij het afsluiten van het convenant:

- Als de convenantpartij publiciteit wil geven aan de ondertekening wordt dit vooraf met de RB afgestemd. Bij twijfel over de inhoud van deze publicatie stemt de RB dit af met persvoorlichting van het Ministerie van Financiën. Tevens wordt de regiodirecteur en Kenniscentrum FD geïnformeerd.
- Als een FD meerdere vestigingen heeft, organiseert de RB op bestuurlijk niveau dat voor elke vestiging een RB op uitvoerend niveau wordt aangewezen. De teamleider van het competente FD-team beslist wie de RB op uitvoerend niveau wordt.
- De naam en de vestigingsplaats(en) van de FD (inclusief koepel) met wie een convenant is afgesloten, wordt op www.belastingdienst.nl gepubliceerd. De RB geeft dit door aan de contactpersoon voor KI&S³. Deze zorgt voor publicatie.
- Persbericht maken (indien mogelijk inclusief een foto van de ondertekening) voor het Forum HT. Dit bericht verzenden aan de postbus (zie bijlage II)
- De RB verzamelt de gegevens van de FD en de medewerker(s) om toegang te krijgen tot het Forum HT (voornaam, achternaam, emailadres en het beconnummer van de FD). De RB zet de gegevens door aan de contactpersoon van het Forum HT⁴. Zodra het technisch mogelijk is om aanmeldingen te verwerken krijgt de RB hiervan een melding. De RB informeert de FD en stuurt hem de instructie voor het aanmelden voor het Forum HT.
- Het originele exemplaar van het convenant wordt door de relatiebeheerder gearchiveerd. Het aanbiedingsforumlier dat je hiervoor dient te gebruiken en de bijbehorende instructie:
<https://intranet.belastingdienst.nl/servicepunt/aanbiedingsformulier-te-archiveren-documenten-belastingen/>
<https://intranet.belastingdienst.nl/servicepunt/files/2021/05/v2-Handleiding-aanbiedingsformulieren.pdf>
Het originele exemplaar van het convenant wordt gearchiveerd bij de DIV-afdeling in Apeldoorn. Het convenant wordt gearchiveerd op het fiscaal nummer van de FD -> Algemene klantbehandeling (hoofdproces) -> Horizontaal toezicht (werkproces). Bij Actualiteitsjaar wordt het jaar in van afsluiten of vernieuwen van het convenant ingevuld.

³ De contactpersoon voor KI&S is momenteel

⁴ De contactpersoon voor het forum HT is momenteel



DIV-afdeling en archiveringswijze

Div-afdeling*
CFD DIV-afdeling Apeldoorn, Postbus 9048, 7300 GK, Apeldoorn ▼

Hoe wilt u archiveren? Op:*
Onderwerp (BSN/RSIN/(so)nummer belastingplichtige) ▼

Gegevens document

Onderwerp: BSN/RSIN/(so)nummer belastingplichtige*
[input field]

Hoofdproces*
Algemene klantbehandeling ▼

Werkproces*
Horizontaal toezicht ▼

Actualiteitsjaar
2021 ▼

Let op!
We raden je af de browserknop in het afdrukscherm te gebruiken, om terug te gaan naar het vorige scherm. Gebruik je hem toch? Dan kun je het formulier wel aanpassen, maar dan loop je het risico dat er gegevens in het formulier of afdrukscherm verloren gaan. Gaan er gegevens in het formulier verloren? Vul het formulier dan opnieuw in. Gaan er gegevens in het afdrukscherm verloren? Begin dan opnieuw.

Vorige Naar afdrukscherm

- De RB scant het convenant in en stuurt het ondertekende exemplaar in digitale vorm naar de FD en indien van toepassing aan de koepelbeheerder. De koepelbeheerder stuurt deze digitale versie van het ondertekende convenant door naar de koepelorganisatie.
- Het convenant wordt ook digitaal opgeslagen in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 1)



Bijlage I: Standaard fiscaal dienstverlenersconvenant

(Versie van de bijlage: 10-9-2021)

Partijen,

[fiscaal dienstverlener] (hierna 'het kantoor') gevestigd te [vestigingsplaats],
vertegenwoordigd door [titulatuur, naam met voorletters plus functie],

en

koepelorganisatie [naam voluit] gevestigd te [vestigingsplaats],
vertegenwoordigd door [titulatuur, naam met voorletters plus functie],

en

de Belastingdienst,
vertegenwoordigd door [titulatuur, naam met voorletters plus functie],

komen het volgende overeen:

Partijen baseren hun onderlinge relatie op transparantie, begrip en vertrouwen. Partijen wensen te komen tot een effectieve en efficiënte werkwijze om de rechtszekerheid te vergroten. In de Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners is de wijze waarop partijen met elkaar omgaan en samenwerken vastgelegd.

Onder dit convenant vallen aangiften van deelnemende ondernemingen waarvan de kwaliteit wordt geborgd door het kantoor. De Belastingdienst steunt op het werk dat het kantoor doet. De Belastingdienst past daarop het toezicht aan. Het uitgangspunt bij horizontaal toezicht FD is dat het kantoor namens de onderneming tijdig een convenantaangifte indient. Dit convenant omvat tevens het tijdig en volledig betalen van belastingschulden. Toezicht op de afspraken in het convenant en de kwaliteit van de convenantaangiften vindt tijdens de looptijd van het convenant plaats in de vorm van monitoring en steekproefsgewijze controle van de aangifte.

Rechten en verplichtingen op basis van wet- en regelgeving zijn en blijven zonder enige beperking van toepassing. Wanneer overduidelijk is dat essentiële afspraken die voortvloeien uit het convenant niet zijn nagekomen door de fiscaal dienstverlener of door de klanten van de fiscaal dienstverlener, vervallen de afspraken uit het convenant.

Looptijd, evaluatie en (tussentijdse) beëindiging

Dit convenant wordt gesloten voor een periode van 5 jaar gerekend vanaf datum ondertekening. Het convenant wordt periodiek geëvalueerd door het kantoor en de Belastingdienst. Indien één van de partijen van mening is dat het convenant tussentijds dient te worden geschorst dan wel beëindigd, zal zij de redenen vooraf schriftelijk kenbaar maken aan de andere partij. Bij het beëindigen van het convenant vervallen per direct de afspraken uit het convenant en de Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners.

**Ondertekening**

Dit convenant treedt met onmiddellijke ingang in werking na ondertekening door partijen.

[plaats, datum],
Namens het kantoor
[titulatuur, naam met voorletters plus functie]

[plaats, datum],
Namens de koepelorganisatie
[titulatuur, naam met voorletters plus functie]

[plaats, datum],
Namens de Belastingdienst
[titulatuur, naam met voorletters plus functie]



Bijlage II: Persbericht voor Forum HT

PLAATS - De Belastingdienst tekende op *datum* een convenant horizontaal toezicht met *Naam Kantoor FD*.

Naam Kantoor FD is een middelgroot belastingadvieskantoor met vestigingen in *Plaatsnaam*. Dit kantoor is aangesloten bij de koepelorganisatie *Naam Koepel*.

"Quote van de FD waarom hij deelneemt aan HT, welke voordelen/kansen ziet de FD", vindt *Naam Kantoor FD*.



Werkinstructie stap 4

Indienen en verwerken van de convenantaangifte

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 7 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Algemeen	1
2 Differentiatie van het toezicht.....	1
3 Indienen en verwerken van de aangifte.....	2
4 Technische onvolkomenheden en inconsistenties	2
5 Ontoelaatbare uitworp	2
6 Agree to disagree.....	3
7 Steekproefsgewijs controleren van aangiften	4
8 Concrete signalen van materiële fouten.....	4
9 Centraal geselecteerde risicogerichte boekenonderzoeken voor aangiften in niveau fiscaliteit	5
10 Landelijke acties voor het niveau fiscaliteit en juistheid	5
11 Leercirkel.....	5
BIJLAGE I: Gespreksverslag	6

1 Algemeen

Bij horizontaal toezicht FD wordt het toezicht aangepast afhankelijk van de omvang en diepgang van het werk van de fiscaal dienstverlener (FD). De eisen die worden gesteld aan HT FD gelden voor alle deelnemers (zowel MKB als middelgrote organisaties). HT FD vraagt om een eenduidige uitvoering van het aangepaste toezicht en de mate waarin deelnemende ondernemingen vooraf duidelijkheid krijgen over hun fiscale posities.

2 Differentiatie van het toezicht

Het toezicht is gedifferentieerd naar drie niveaus. Deze 3 niveaus zijn: fiscaliteit, juistheid en volledigheid. De indeling in de verschillende niveaus van horizontaal toezicht FD is afhankelijk van de omvang en de diepgang van de verrichte werkzaamheden. Dit wordt vastgelegd door de FD. Of de indeling door de FD juist is, wordt vastgesteld bij de steekproef.

Differentiatie is ingevoerd met ingang van publicatie van de leidraad (versie 10 september 2021). Ondernemingen die voor de publicatie al deelnamen vallen in beginsel in het niveau juistheid. Indien de omvang en diepgang van de werkzaamheden daarna wijzigen, of indien de FD meent dat hij voldoende werkt doet om te kwalificeren voor het niveau volledig, kan het niveau wijzigen.

Welk niveau van toepassing is, ligt niet vast in de systemen van de Belastingdienst. De FD registreert dit in zijn eigen administratie. Indien het voor het toezicht nodig is om het differentiatieniveau te weten, vraagt de relatiebeheerder (RB) dit na bij de FD. Dit is eigenlijk alleen van belang bij voorgenomen risicogerichte boekenonderzoeken en landelijke acties.



Onderstaande afbeelding laat zien in welke mate het toezicht wordt aangepast per niveau van HT FD. De blauwe blokken staan voor regulier toezicht. De gele blokken betekenen dat het toezicht is aangepast als gevolg van HT FD.

	Geen HT	HT FD niveau Fiscaliteit	HT FD niveau Juistheid	HT FD niveau Volledigheid
Heffing	Blue	Yellow	Yellow	Yellow
Risicogerichte boekenonderzoeken	Blue	Blue	Yellow	Yellow
Landelijke acties	Blue	Blue	Blue	Yellow
Technische onvolkomenheden en inconsistenties	Blue	Blue	Blue	Blue
Ontoelaatbare uitworp ten aanzien van de juistheid van de aangifte	Blue	Blue	Blue	Blue
Steekproefsgewijs controleren van de aangifte	Blue	Blue	Blue	Blue
Concrete signalen van materiële fouten	Blue	Blue	Blue	Blue

3 Indienen en verwerken van de aangifte

In beginsel worden de ingediende convenantaangiften direct verwerkt. Uitzonderingen zijn beschreven in hoofdstuk 7 van de leidraad. Deze uitzonderingen zijn:

- technische onvolkomenheden en inconsistenties
- ontoelaatbare uitworp ten aanzien van de juistheid van de aangifte
- agree to disagree
- steekproefsgewijs controleren van de aangifte (zie werkinstructie stap 5)
- concrete signalen van materiële fouten
- centraal geselecteerde risicogerichte boekenonderzoeken voor aangiften in niveau fiscaliteit
- landelijke acties voor aangiften in niveau fiscaliteit en juistheid

Als een uitzondering zich voordoet, kiest de Belastingdienst voor een werkwijze die in overeenstemming is met een inschatting van de aard, de omvang en de oorzaak. Bij de laatste drie uitzonderingen is het ook mogelijk dat een onderzoek wordt ingesteld nadat de aanslag al is vastgesteld.

4 Technische onvolkomenheden en inconsistenties

Technische onvolkomenheden en inconsistenties worden behandeld door B/CAP (Centrale Administratieve Processen). Zij hebben direct contact met de indiener van de aangifte.

5 Ontoelaatbare uitworp

Als een aangifte informatie bevat die niet juist kan zijn (kennelijke fout), wordt deze door het systeem uitgeworpen. Als dit zich voordoet, neemt de RB contact op met de FD. De RB maakt afspraken over de manier waarop de FD eventuele fouten in de aangifte herstelt. Onderliggend doel is een verdere verbetering van de kwaliteit en de relatie met de FD en daarmee de compliance van de ondernemers.

De behandelaar behandelt in beginsel uitsluitend het item van de ontoelaatbare uitworp. Voor uitbreiding van de behandeling van de overige uitworp of integrale behandeling van de aangifte, moet een zorgvuldige afweging worden gemaakt. Hiervoor overlegt de



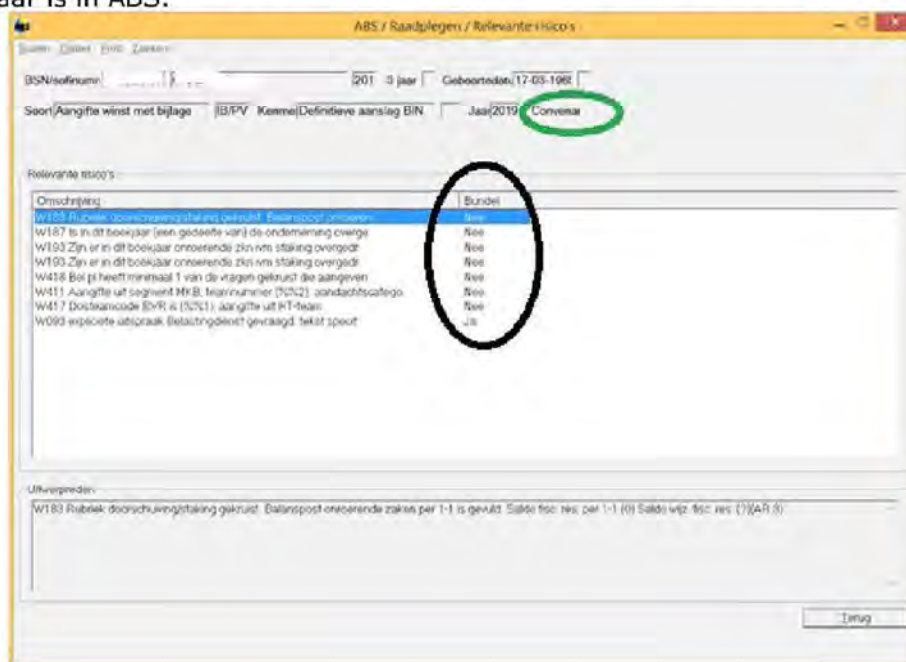
behandelaar met het Vaktechnisch Aanspreekpunt van het betreffende middel (VTA) en de relatiebeheerder. Eventueel wordt de KC worden bij deze afstemming betrokken. Indien nodig wordt vaktechnische coördinator controle en het KFD betrokken in de besluitvorming.

Startpunt van de behandeling is een gesprek door de RB en de behandelaar met de FD. De volgende vragen kunnen aan de orde komen:

- Is er sprake van een onjuistheid?
- Bij wie is de fout ontstaan, bij de ondernemer of de FD?
- Hoe is de fout ontstaan?
- Is de fout incidenteel of structureel van aard?
- Welke actie zal worden ondernomen fouten in de toekomst te voorkomen?
- Op welke wijze wordt, binnen de kaders van wet- en regelgeving, de onjuistheid in de aangifte hersteld?

Voor de middelen IH/VPB wordt de ontoelaatbare uitworp in convenantaangiften door ABS uitgeworpen. Ook voor de aangiften OB en LH zijn er een beperkt aantal blokkeringen waardoor de aangifte moet worden behandeld.

In onderstaande afbeelding zie je hoe de ontoelaatbare uitworp in de aangiften IH en VPB herkenbaar is in ABS:



Toelichting bij afbeelding: als er een 'nee' staat in de kolom "bundel" dan is er sprake van een zachte uitworp waar bij HT klanten niet naar wordt gekeken. Als er 'ja' staat dan is het een harde uitworpreden. Bovendien zie je bij een HT-aangifte altijd rechts bovenaan naast het jaartal het woord convenant staan.

Aangiften met een ontoelaatbare uitworp worden aan de competente behandelaar, eventueel via werkverdelers of KC, opgeleverd. Op diverse kantoren zijn specifieke behandelaars voor de HT-posten aangewezen. De behandelaar koppelt aan de RB en eventueel de KC terug wat de uitkomsten van de behandeling zijn geweest.

6 Agree to disagree

De behandelaar van het vooroverleg waarbij sprake is van agree to disagree spreekt met de FD af welk fiscaal standpunt in de aangifte wordt verwerkt en hoe het verdere proces



verloopt. Deze afspraken zijn vastgelegd in Klantbeeld KRB. Zie werkinstructie stap 3 voor de verwerking van het vooroverleg (onder ander voor het opnemen van een blokkade in de systemen).

Bij de verwerking van de ingediende aangifte naar aanleiding van het vooroverleg geldt het volgende: indien de FD de aangifte indient volgens zijn eigen standpunt, de behandelaar van de aangifte deze conform het standpunt van de Belastingdienst zal corrigeren.

7 Steekproefsgewijs controleren van aangiften

Verwezen wordt naar de werkinstructie van stap 5.

8 Concrete signalen van materiële fouten

Concrete signalen van materiële fouten worden altijd behandeld. Voor wat betreft de definities van kwantitatieve en kwalitatieve materialiteit sluiten we aan bij de definities in het Handboek Controle. Er is sprake van een materiële fout als de fout groter is dan het toepasselijke bedrag uit de materialiteitstabel van de Belastingdienst of als er sprake is van ernstige verwijtbaarheid of een bewuste fout. Om te beoordelen of er sprake is van een concreet signaal van een materiële fout, moet een zorgvuldige afweging worden gemaakt.

Of daadwerkelijk sprake is van een concreet signaal voor een materiele fout wordt, na raadpleging van het Vaktechnisch Aanspreekpunt van het betreffende middel, verplicht ter beoordeling voorgelegd aan de vaktechnische coördinator(en) van het betreffende middel/proces en de vaktechnische coördinator controle. Indien nodig wordt de BFC-er en de vaktechnische coördinator formeel recht betrokken. De RB, de behandelaar van de aangifte en eventueel de KC worden bij deze afstemming betrokken. Indien uit dit overleg wordt geconcludeerd dat sprake is van een concreet signaal van een materiële fout dan kunnen toezichtactiviteiten worden gepland.

In beginsel is het startpunt van de toezichtactiviteit een gesprek door de RB, al dan niet bijgestaan door de behandelaar, met de FD over het concrete signaal. Tijdens het gesprek komt de vraag aan de orde of de FD het mogelijke risico heeft onderkend en op welke wijze hij dit heeft afgedekt in de betreffende aangifte. Als inderdaad sprake blijkt te zijn van een materiële fout, worden afspraken gemaakt op welke wijze de onjuistheid wordt hersteld. Als de FD het risico niet heeft onderkend of onvoldoende maatregelen heeft genomen, wordt besproken hoe de FD dit risico in de toekomst kan voorkomen. Als het voor de Belastingdienst onduidelijk blijft hoe het signaal is verwerkt in de aangifte kan de behandelaar, na afstemming met eerder genoemde betrokkenen informatie opvragen bij belastingplichtige en/of nader onderzoek doen. Met de FD worden hierover werkafspraken gemaakt.

In uitzonderingssituaties kan in overleg met het kenniscentrum FD en eerder genoemde betrokkenen tot een alternatieve werkwijze worden besloten. Als bijvoorbeeld op voorhand aannemelijk is dat de FD niet in staat of bereid is aanvullende maatregelen te nemen of in het geval dat aanspraken dreigen te verdampen, kan de vaktechnische coördinator van het betreffende middel in overleg met het kenniscentrum FD besluiten dat de behandelaar zelf direct actie onderneemt.

De fout kan zich ook in andere aangiften voordoen. Bekende fouten worden altijd gecorrigeerd. Indien het onduidelijk is in hoeverre de fout in andere aangiften voorkomt, hangt het van de ernst van de fout en de mate van verwijtbaarheid af of die andere aangiften moeten worden onderzocht en hersteld. In dat geval stemmen de RB, eventueel de KC en de behandelaar af met het eerder genoemde betrokkenen. Daarna worden met de FD werkafspraken gemaakt over het herstel.



9 Centraal geselecteerde risicogerichte boekenonderzoeken voor aangiften in niveau fiscaliteit

Indien er sprake is van een voorgenomen onderzoek neemt de RB - voordat de controle wordt aangekondigd - contact op met de FD. Hierbij verifieert hij in welk niveau de betreffende convenantaangifte is ingedeeld. Alleen als de convenantaangifte is ingedeeld in het niveau fiscaliteit zal het boekenonderzoek worden uitgevoerd.

10 Landelijke acties voor het niveau fiscaliteit en juistheid

In een centraal handhavingsplan dient altijd een FD-paragraaf opgenomen te zijn. Hierbij is ook aandacht voor de convenantaangiften. In deze paragraaf staat op welke manier het toezicht voor convenantaangiften wordt aangepast.

Via een besluit van de verantwoordelijke directie en op advies van de landelijke handhavingsadviseurs is het mogelijk dat convenantaangiften worden betrokken in de genoemde toezichtacties.

Indien er sprake is van een voorgenomen boekenonderzoek in het kader van een landelijke actie, neemt de RB - voordat de controle wordt aangekondigd - contact op met de FD. Hierbij verifieert hij in welk niveau de betreffende convenantaangifte is ingedeeld. Alleen als de convenantaangifte is ingedeeld in het niveau juistheid of fiscaliteit zal het boekenonderzoek worden uitgevoerd.

11 Leercirkel

De informatie uit deze stap wordt verzameld en gebruikt voor de monitoring. Deze signalen worden besproken bij het evaluatiegesprek (zie leidraad en werkinstructie bij stap 6). Indien noodzakelijk kan een tussentijds gesprek over de verwerking van de aangiften plaatsvinden. Bij een gesprek specifiek over de verwerking van de ingediende aangiften zie hierna voor de te volgen werkwijze.

Indien de signalen zijn besproken als onderdeel van bijvoorbeeld het evaluatiegesprek, dan wordt dit opgenomen in het verslag van het evaluatiegesprek en hoeft niet een afzonderlijk gespreksverslag gemaakt te worden.

Vorbereiding gesprek

- Lees het [memo Do's en Dont's](#) in de benadering van de FD
- Raadpleeg de FD-monitor
- Raadpleeg Klantbeeld FD
- Bestand ontoelaatbare uitworprenten IH en/of Vpb opvragen en laten beoordelen door deskundige op structurele items.

Uitvoeren gesprek

Afwerking gesprek

- Afspraken uit het gesprek invullen
- Gespreksverslag opstellen (zie bijlage I)
- Het verslag wordt in Klantbeeld KRB opgenomen (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 4)
- Verslag delen met FD



BIJLAGE I: Gespreksverslag

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben op (datum) een gesprek gevoerd over de ingediende convenantaangiften. Dit verslag is een weergave van wat is besproken. Het karakter van het gesprek is het delen van informatie en het wederzijds geven van feedback. Bedoeling is om input te geven voor de leercirkel.

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Aanleiding is/zijn:

- Ontoelaatbare uitworp uit de diverse selectiemodules;
- Overige signalen uit de aangifteverwerking;
- Anders, namelijk

Gespreksonderwerpen

- A. Juistheid en volledigheid
 Inconsistenties en onwaarschijnlijkheden ten aanzien van de juistheid van de aangifte
 Ervaringen met Uitval, Uitworp, Correcties, Bezwaar
 Conclusies
 Afspraken
- B. Afsluiting
 Leercirkel (SMART afspraken maken en vastleggen)



Werkinstructie stap 6 Monitoring en evaluatie van het convenant

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 9 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Monitoring	1
2 Evaluatie.....	2
3 Voorbereiding evaluatiegesprek	2
4 Het evaluatiegesprek	2
5 Afwerking	2
6 Verlengen convenant	2
7 Gewijzigde omstandigheden	4
8 Beëindigen van een convenant	4
9 Afwerking bij het beëindigen van het convenant:	4
Bijlage I: Gespreksverslag	5
Bijlage II: Gewijzigde omstandigheden	6

Monitoring en evaluatie staan beschreven in hoofdstuk 9 van de Leidraad HT FD. De relatiebeheerder is verantwoordelijk voor monitoring, evaluatie en het organiseren van het evaluatiegesprek.

1 Monitoring

De informatie voor de monitoring komt o.a. uit de stappen 1 tot en met 5 van het horizontaal toezicht:

- *Aan- en afmelden van ondernemers*
Hierbij aandacht geven aan o.a. het aantal klanten dat kwalificeert voor deelname, of alle middelen op klantniveau zijn aangemeld en of de hele entiteit is opgenomen in HT. Daarnaast een overzicht maken van het totaal aantal aanmeldingen en checken of de gemaakte afspraken over het aanmeldpercentage zijn nagekomen. Tevens de reden bespreken van posten die de Belastingdienst niet heeft geaccepteerd bij de beperkte beoordeling.
- *Vooroverleg*
Frequentie, responsnelheid, kwaliteit en (niet) voorgelegde kwesties
- *Indienen en verwerken van convenantaangiften*
Aantallen en inhoudelijk (oorzaken/patronen/opvallende zaken van de uitzonderingen op de directe verwerking van de aangiften)
- *Steekproefsgewijze controle van convenantaangiften*
Bevindingen, correctiepercentage regulier toezicht (indien beschikbaar; informatie over de inhoud van het vooroverleg, resultaat van boekenonderzoeken en aanslagregeling van klanten welke niet zijn aangemeld voor HT)



2 Evaluatie

De resultaten van de monitoring worden gebruikt voor de evaluatie. Dit leidt tot een evaluatiegesprek. Dit gesprek vindt plaats bij zowel de vestiging (uitvoerend) als het hoofdkantoor (bestuurlijk). De diepgang, de wijze waarop en de conclusies zullen verschillen bij een evaluatiegesprek op uitvoerend dan wel op bestuurlijk niveau. De volgende onderwerpen komen aan de orde bij het gesprek:

- het proces en de tussentijdse afstemmingsmomenten;
- de bereikte resultaten van de afgelopen periode (o.a. of het afgesproken aanmeldpercentage wordt gerealiseerd);
- de te bereiken resultaten voor de komende periode;
- de informatie welke uit monitoring is verkregen;
- een analyse van de verzamelde gegevens en gezamenlijke verbeterpunten;
- de leercirkel en de invulling daarvan;
- de wederzijdse ervaringen;
- de looptijd en continuering van het convenant.

3 Voorbereiding evaluatiegesprek

Bij de voorbereiding verzamelt de relatiebeheerder de volgende informatie:

- resultaten welke uit de monitoring zijn verkregen;
- uitwisselen van ervaringen tussen de RB bestuurlijk en de RB's op uitvoerend niveau (indien van toepassing);
- controleraking (HT en niet HT);
- cijferbeoordeling op de verkregen informatie om patronen en trends te herkennen, eventueel ten opzichte van vergelijkbare FD's;
- internetsite FD (nieuws e.d.).

4 Het evaluatiegesprek

Het evaluatiegesprek wordt tenminste één keer per jaar gevoerd. Het evaluatiegesprek vindt plaats bij het hoofdkantoor met de bestuurlijke verantwoordelijke van de FD en op vestigingsniveau met de manager van de vestiging. Van de zijde van de Belastingdienst neemt naast de RB de manager van het FD-team deel aan het gesprek.

5 Afwerking

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Als bijlage I is het sjabloon voor het vastleggen van het gesprek bijgevoegd. Dit verslag wordt opgeslagen in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> stap 6).

Het verslag wordt gedeeld met de FD. Bij een gesprek op uitvoerend niveau wordt het verslag ook gedeeld met de RB bestuurlijk.

6 Verlengen convenant

Een convenant wordt afgesloten voor de duur van 5 jaar. Bij de evaluatie wordt bepaald of partijen verlenging wenselijk en mogelijk vinden. Verlenging vindt plaats voor een nieuwe periode van 5 jaar.

Voor verlenging van een 3-partijenovereenkomst moet de koepelorganisatie opnieuw bevestigen dat het kwaliteitssysteem van de FD daarvoor voldoende



aanknopingspunten biedt. Daarom tekent ook de koepelorganisatie het convenant elke 5 jaar bij verlenging. De RB neemt contact op met het aanspreekpunt van de koepelorganisatie (koepelbeheerder) om dit proces in gang te zetten. De koepelbeheerder stemt met de koepelorganisatie af of verlenging akkoord is. Na akkoord van de koepelorganisatie kan het evaluatiegesprek plaatsvinden. De RB stemt met de koepelbeheerder af op welke wijze de ondertekening van het convenant door de koepelorganisatie plaatsvindt.

Voorafgaand bij verlenging van een *2-partijovereenkomst* dient de Belastingdienst een review uit te voeren. Zie voor de aard, omvang en diepgang van de review paragraaf 4.2 van de leidraad HT FD en de bijbehorende werkinstructie.

Na het verlengen van het convenant moet de nieuwe looptijd van het convenant worden opgenomen in CNV. Het is belangrijk dat we de historie van het convenant bewaren. Hierna staat hoe CNV moet worden aangepast.

The screenshot shows the 'Raadpleeg convenant' interface. The left sidebar contains navigation options: Raadpleeg, Klant, - FD kantoor, - Convenantpartij, - Convenant, Registreren, - Klant, - FD kantoor, - Convenantpartij, - Convenant, Beheer, - Raadpleeg relatiebeheerder, - Registreren relatiebeheerder, - Raadpleeg Kantoor, - Registreren Kantoor, and Uitloggen. The main content area is titled 'Raadpleeg convenant' and contains several sections: 'Convenant' with fields for ID Nummer, Naam, Soort convenant (Fiscale Dienstverlener), Aangesloten bij (GRA), Volledige Toezichtparagraaf, Status (Actief), Datum statuswijziging (10-05-2010), Looptijd van (03-05-2010), Looptijd t/m, Middelen (IH, OB, LH, VPB), Kantoor, and Relatiebeheerder-C; 'Statusoverzicht' with Status (Actief) and Datum statuswijziging (10-05-2010); 'Document' with Naam and Datum opslag; and 'Convenantpartijen'. At the bottom right, there are two buttons: 'Wijzigen' (highlighted with a red circle) and 'Verwijderen'.

- 'Datum status wijziging': hier vul je de datum van het omzetten van het convenant in
- 'Looptijd van': Dit blijft staan op de datum waarop het convenant voor de eerste keer is gesloten (zolang de status op actief blijft staan).
- 'Looptijd t/m': Hier wordt de einddatum van het 5-jarig convenant ingevuld. Op deze manier kun je goed in de gate houden wanneer het convenant weer moet worden verlengd.

De overige afspraken rondom het ondertekenen van het convenant en de afwerking bij het afsluiten zijn opgenomen in werkinstructie 1.



7 Gewijzigde omstandigheden

Als er sprake is van gewijzigde omstandigheden bijvoorbeeld door fusies, overnames of het lidmaatschap van de koepel kan dat gevolgen hebben voor het convenant. Indien nodig worden de uitgangspunten van het convenant nog eens doorgenomen en eventueel bevestigd. Zie bijlage II voor de uitwerking van diverse structuurwijzigingen.

8 Beëindigen van een convenant

Wanneer een van beide partijen het convenant wil opzeggen volgt mondeling overleg. Als de Belastingdienst het convenant wil opzeggen, overlegt de RB altijd vooraf zijn leidinggevende. Externe stappen worden pas gezet na contact met het Kenniscentrum FD en eventueel met de relevante vaktechnische coördinator(en). Tevens wordt de koepelbeheerder (indien van toepassing) geïnformeerd.

Bij beëindiging van het convenant wordt de redenen daarvoor van tevoren schriftelijk meegedeeld aan de FD. Dit moet minimaal bevatten:

- per welke datum het convenant wordt beëindigd;
- dat op die datum de afspraken uit het convenant en de Leidraad HT FD vervallen;
- de reden van beëindiging;
- dat de FD de aangemelde ondernemingen over de beëindiging van het convenant informeert;
- dat we de FD verzoeken om eventuele uitingen van HT te verwijderen.

Als een FD het convenant wil opzeggen, overlegt de RB met zijn leidinggevende of afstemming plaats moet vinden met het Kenniscentrum FD. Deze afstemming is mede afhankelijk van de omvang van de FD en reden van beëindiging.

Zie ook hoofdstuk 12 van de leidraad en de bijbehorende werkinstructie indien niet wordt voldaan aan de verwachtingen.

9 Afwerking bij het beëindigen van het convenant:

- Het verslag van het proces van de beëindiging wordt opgeslagen in Klantbeeld KRB (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> stap 6).
- De koepelbeheerder wordt geïnformeerd over de beëindiging van het convenant.
- RB bestuurlijk neemt een einddatum op in CNV.
De gebruikershandleiding CNV vind je via de link:
https://gebruikersondersteuning.belastingdienst.nl/bijlages/documentatie/Handleiding_CNV.pdf
- De relatiebeheerder bestuurlijk geeft door aan de contactpersoon voor KI&S¹ dat het convenant is beëindigd. Deze zorgt voor verwijdering van de vermelding op de website.
- Het beconnummer doorgeven aan de postbus forum.ht@belastingdienst.nl zodat de FD wordt afgemeld voor het Forum HT.

¹ De contactpersoon voor KI&S is momenteel



Bijlage I: Gespreksverslag

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben opeen evaluatiegesprek gevoerd. Dit verslag is een weergave van wat we met elkaar hebben besproken. Het doel van dit gesprek is om input te leveren voor de leercirkel.

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>.

Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Gespreksonderwerpen

A. Algemeen

- ▶ Afspraken maken over het proces en tussentijdse afstemmingsmomenten
- ▶ Gewijzigde omstandigheden in de organisatie van de FD en de Belastingdienst

B. Ervaringen met HT

- ▶ Ervaringen, conclusies en afspraken van de stappen 1 tot en met 5 van het horizontaal toezicht

Aan- en afmelden van ondernemers

Hoeveel van de klanten kwalificeren voor deelname, alle middelen, gehele entiteit, gemaakte afspraken over het aanmeldpercentage, of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en wat de reden is als dat niet is gelukt, welke afspraken er zijn gemaakt om de doelstelling in de toekomst te behalen, aanmeldingen die de BD niet heeft geaccepteerd bij de beperkte beoordeling

Differentiatie

Op welke wijze gaat de FD om met differentiatie, hoe wordt dit vastgelegd in de administratie

Vooroverleg

Frequentie, responssnelheid, kwalitatief / inhoudelijk, niet voorgelegde kwesties

Indienen en verwerken van convenantaangiften

Aantallen en inhoudelijk

Steekproefsgewijze controle van convenantaangiften

Bevindingen, correctiepercentage

C. Overige onderwerpen

- ▶ Controle-raking HT en niet HT
- ▶ Klantencheck. Periodiek zal de FD, ook voor al aangemelde klanten, moeten checken (bijvoorbeeld bij de verlenging van zijn opdracht) of die situatie onveranderd is

D. Afsluiting

- ▶ Gemaakte afspraken over de te bereiken resultaten
- ▶ Gezamenlijk benoemde verbeterpunten
- ▶ Gemaakte afspraken over de inrichting van de leercirkel (SMART afspraken maken)



Bijlage II: Gewijzigde omstandigheden

Overname van HT-KANTOOR door HT-KANTOOR

- van zelfstandig FDC naar FDC via een koepel
- van FDC via een koepel naar zelfstandig FDC
- van zelfstandig FDC naar zelfstandig FDC
- van FDC via een koepel naar een FDC via een (andere) koepel

Hoofregel: HT-kantoor en aangiften blijven in HT.

Omzetten in CNV; zie gebruikershandleiding CNV

Overname van niet HT-KANTOOR door een HT-KANTOOR

Hoofregel: het niet HT-kantoor gaat op in het HT-kantoor. Het kantoor krijgt eventueel een relatiebeheerder uitvoerend toegewezen.

Belangrijk: zo snel mogelijk het gesprek aangaan over implementatie / opgaan in het nieuwe kantoor en zo nodig afspraken maken over het te lopen traject. Voor het aanmelden van klanten geldt (daarna) de normale procedure.

Overname van een HT-KANTOOR door een niet HT-KANTOOR

Hoofregel: zolang het niet-HT kantoor niet kwalificeert, moet de deelname van het HT-kantoor inclusief alle aangemelde HT-klanten worden beëindigd.

Einddatum in CNV vullen.

Uitzondering: als de intenties zijn om HT-kantoor te worden, kun je afspraken maken over tijdpad (max 6 maanden) waarin men dit denkt te realiseren. De keuze is dan: het FDC opschorten of gedogen.

Als de RB denkt dat er goede redenen zijn het convenant (nog) niet te beëindigen, dient contact opgenomen te worden met het KFD voor een bindend advies over opschorten of gedogen.

Advies: gedogen, echter zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt FDC opschorten en in het uiterste geval het FDC beëindigen.

HT-KANTOOR splitst in twee afzonderlijke kantoren

Hoofregel: het FDC wordt voor beide kantoren beëindigd.

Uitzondering: als de intenties zijn HT kantoor te worden kun je afspraken maken over tijdpad (max 6 maanden) waarin men dit denkt te realiseren.

De keuze is dan: het FDC opschorten of gedogen. Voordat dit soort afspraken worden gemaakt dient het KFD te worden geconsulteerd.

Als de RB denkt dat er goede redenen zijn het convenant (nog) niet te beëindigen, dient contact opgenomen te worden met het KFD voor een bindend advies over opschorten of gedogen.

Advies: gedogen, echter zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt HT opschorten en in het uiterste geval het FDC beëindigen.

HT KANTOOR faillissement

Hoofregel: opschorten convenant

Uitzondering: belangenafwegingen in gesprek met curator over het voortzetten van activiteiten en/of verkoop portefeuille en aandacht voor kwaliteit blijven vragen (bijv. aandacht lidmaatschap koepel/kwaliteitswaarborgen). Voordat dit gesprek wordt aangegaan dient het KFD te worden geconsulteerd.



Wijziging lidmaatschap van HT-koepel naar andere HT-koepel

Hoofregel: Het kantoor blijft in HT

Uitzondering: als de "ontvangende" koepel het kantoor niet direct toelaat, volgen we de lijn van de ontvangende koepel. Afhankelijk van de situatie kan dit leiden tot gedogen, opschorten of zelfs het FDC beëindigen. Dit gaat in overleg met kantoor en koepel.

Als de RB denkt dat er goede redenen zijn het convenant (nog) niet te beëindigen, dient contact opgenomen te worden met het KFD voor een bindend advies over opschorten of gedogen.

Wijziging lidmaatschap van HT-koepel naar niet HT-koepel

Hoofregel: Het FDC wordt beëindigd

Uitzondering: als er concrete intenties van de koepel zijn om aan te sluiten bij HT kun je afspraken maken over een tijdpad (max 6 maanden). De keuze is dan: FDC opschorten

Advies: FDC beëindigen. Als er concrete intenties van de koepel zijn om aan te sluiten bij HT het FCD opschorten. Zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt: FDC beëindigen.

Als de RB denkt dat er goede redenen zijn het convenant (nog) niet te beëindigen, dient contact opgenomen te worden met het KFD voor een bindend advies over opschorten of gedogen.

Einde lidmaatschap koepel

Hoofregel: Het FDC wordt beëindigd

Uitzondering: als de intenties zijn HT-kantoor te worden kun je afspraken maken over tijdpad (max 6 maanden) waarin men dit denkt te realiseren.

De keuze is dan: FDC opschorten of gedogen.

Advies: gedogen, echter zodra duidelijk wordt dat tijdpad niet gehaald wordt, FDC opschorten en in het uiterste geval het FDC beëindigen. Als de RB denkt dat er goede redenen zijn het convenant (nog) niet te beëindigen, dient contact opgenomen te worden met het KFD voor een bindend advies over opschorten of gedogen.



Werkinstructie stap 5

Steekproefsgewijze controle van de aangiften

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 8 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Algemeen	1
2 steekproefsgewijze controle van de convenantaangiften	1
Bijlage I: Wat te doen als deel van de aangiften van de entiteit binnenkomen:	3
Bijlage II: Kwaliteitsgesprek.....	5

1 Algemeen

Deze werkinstructie ziet op de steekproefsgewijze controle van de aangiften binnen HT FD voor het segment MKB. Deze steekproefsgewijze controle is onderdeel van de steekproef ondernemingen (SO). Deze werkinstructie ziet alleen op de HT-momenten binnen de Steekproef Ondernemingen. Voor het overige gelden alle instructies en aanwijzingen zoals die voor de Steekproef Ondernemingen en het uitvoeren van boekenonderzoeken gelden.

De steekproefsgewijze controle van de convenantaangiften van het segment GO wordt nog nader ingevuld.

Ieder FD-team heeft een HT-contactpersoon SO voor de HT-steekproef. Binnen het Kenniscentrum FD (KFD) is het Landelijk aanspreekpunt HT FD verantwoordelijk voor de coördinatie van de convenantaangiften in steekproef.

Hieronder staan schematisch de stappen die moeten worden doorlopen bij de steekproefsgewijze controle van de convenantaangiften (stap 5). In bijlage I staat een toelichting hoe om te gaan met entiteiten die bestaan uit meerdere winstaangiften die (mogelijk) niet allemaal tegelijk binnenkomen.

2 Steekproefsgewijze controle van de convenantaangiften

Wat	Bijzonderheden	wie	tijdstip
Trekking steekproef	Matchen van HT-posten. Relatiebeheerder (RB) aan bestand toevoegen. Lijsten per belastingkantoor maken en verspreiden onder de HT-contactpersonen SO.	KFD KFD KFD	n
AKI opnemen	IH en VpB (alle voor HT aangemelde onderdelen).	KFD	n+1 week
Lijsten HT-posten naar kantoren	Lijsten beoordelen: zitten er posten bij die niet in controle kunnen? In overleg met VTA Controle. Overleg met KFD als post vervalt. KFD levert reservepost(en) aan.	Relatiebeheerder (RB)	n+1 week
Behandelvoornemen boekenonderzoek (BO) opnemen in KZB	Behandelvoornemen BO voor de hele entiteit opnemen zodat geen ander onderzoek wordt gedaan voordat het BO is aangekondigd. Neem indien van toepassing ook AKI's op voor niet voor HT aangemelde onderdelen.	RB	n+1 week



Wat	Bijzonderheden	wie	tijdstip
Aangifte HT-SO komt binnen ¹	AKI borgt uitworp: Let op! Zorg voor detectie hiervan.	TOT/ Werkverdelers	x
	RB informeren over binnenkomst aangifte.	TOT/ werkverdelers	x
	Beoordelen: is dit DE winstaangifte binnen de entiteit? (zie bijlage I).	RB + HT- contactpersoon SO + VTA Controle	x
	Onderzoek wordt toebedeeld aan controlemedewerker (CM).	VTA Controle of M2 CM	x
Aankondiging boekenonderzoek	RB belt/mailt met FD om boekenonderzoek aan te kondigen. Let op: Het onderzoek wordt in beginsel uiterlijk binnen 4 weken na binnenkomst aangifte aangekondigd. Zie bijlage I voor de uitzonderingen. Indien geen uitzondering van toepassing is en de aankondiging kan niet meer tijdig worden gedaan, vervalt het onderzoek. Neem contact op met het KFD voor een reservepost. Afspraak maken voor inleidend gesprek met FD en ondernemer. Officiële aankondigingsbrief wordt verzonden. Zie model aankondigingsbrieven op CP.	RB CM + RB CM	x + 2 weken
Aanvang onderzoek	Inleidend gesprek. Uitvoering onderzoek.	CM + RB CM	x + 2 mnd
Afronding onderzoek	Slotgesprek + controlerapport. Applicatie SO en overige systemen vullen.	CM CM + TOT	x + 3 mnd
Kwaliteitsgesprek ² (zie bijlage II)	Gesprek tussen RB en FD. Voorbereiding in overleg met VTA of vaco controle. Gespreksverslag maken (format bijlage II). Gespreksverslag delen met FD. Gespreksverslag opnemen in klantbeeld FD. Verslag sturen naar RB-Bestuurlijk en Koepelbeheerder.	RB + VTA controle RB RB RB RB	
Kwaliteitsgesprek hoofdkantoor + koepel	Na afloop van steekproefjaar: o.b.v. alle onderzoeken bij die koepel of dat kantoor: totaalbeeld bespreken t.b.v. leercirkel.	RB Bestuurlijk FD + koepel- beheerder	
AKI verwijderen	Verwijderen van de registratie in AKI van de basis- en reservelijst nadat jaaraantal is gehaald.	FD-team + TOT	

¹ Indien alleen voor de OB/LH voor HT is aangemeld kan onderzoek onmiddellijk starten

² Bij meerdere onderzoeken bij 1 FD kan worden volstaan met 1 kwaliteitsgesprek voor al die onderzoeken



Bijlage I: Wat te doen als deel van de aangiften van de entiteit binnenkomen:

Uitgangspunt voor de convenantaangiften is dat de controle gedaan wordt op een ongeregelde aangifte. Dit uitgangspunt blijft altijd van toepassing. Dit schema is bedoeld als handvat voor de situatie dat in een entiteit meerdere convenantaangiften zitten die niet allemaal tegelijk binnen komen.

Maatschap met meerdere maten	Aangifte HT-maat is binnen, andere maten (niet-HT) nog niet allemaal.
	Aangifte 1 HT-maat is binnen, andere HT-maat niet.
DIGRA-Holding-Werkmaatschappij (allemaal HT)	Aangifte DIGRA is binnen, VpB-aangiften nog niet.
	Aangifte holding is binnen, werkmaatschappij nog niet.
	Aangifte werkmaatschappij is binnen, holding (ook HT) nog niet.
DIGRA-Holding-meerdere Werkmaatschappijen (allemaal HT)	Aangifte 1 werkmaatschappij is binnen, rest nog niet.

Inspectie, controle en toezicht



<p>DIGRA-Holding- meerdere Werkmaatschappijen (niet allemaal HT)</p>	<p>Aangifte 1 HT- werkmaatschappij is binnen, rest nog niet.</p>	<p>Inspectie, controle en toezicht</p>
<p>Overige situaties</p>		



Bijlage II: Kwaliteitsgesprek

Algemeen

Doel van het gesprek is vast te stellen of onze bevindingen bij de steekproefonderzoeken gevolgen hebben voor het kwaliteitssysteem van de FD. Daarmee maken we de scope breder dan alleen de aangiften die in het boekenonderzoek betrokken waren. Ook de wijze waarop andere aangiften binnen dat kwaliteitssysteem tot stand komen, is nu onderwerp van gesprek.

Het is ook van belang dat de FD zijn ervaringen bij het onderzoek of de onderzoeken kan delen. Dus ook zonder correcties is het van belang dit gesprek te voeren.

Vorbereitung qualiteitsgesprek n.a.v. steekproefonderzoek(en)

Inspectie, controle en toezicht

Inspectie, controle en toezicht

Inspectie, controle en toezicht



Inspectie, controle en toezicht

Afwerking

Inspectie, controle en toezicht

Het gespreksverslag

Hierna volgt het sjabloon voor het vastleggen van het gesprek.

Gespreksverslag

1. Inleiding

Uw kantoor neemt deel aan het horizontaal toezicht FD en dient convenantaangiften in. Dit betekent dat de Belastingdienst mag verwachten dat deze aangiften aanvaardbaar zijn. Het interne kwaliteitssysteem van uw kantoor vormt daarvoor de basis.

In het kader van de steekproefsgewijze controle in het metatoezicht hebben wij in de afgelopen periode (een) boekenonderzoek(en) uitgevoerd, waarbij we wilden vaststellen of de aangiften inderdaad aan onze verwachtingen voldoen. Daarbij hebben we zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de werkzaamheden die binnen uw kantoor zijn verricht. Onze bevindingen over de kwaliteit van die aangiften hebben we inmiddels met u en met uw betrokken cliënt(en) gedeeld.

Daarna hebben we met u een gesprek gevoerd, waarin we deze bevindingen en de gang van zaken tijdens het boekenonderzoek hebben gerelateerd aan de werking van uw interne kwaliteitssysteem. Ook hebben we gesproken over de transparantie in onze samenwerking en de mate waarin vooroverleg een bijdrage heeft kunnen leveren aan de kwaliteit van de aangiften. In dit verslag treft u een weergave van dit gesprek aan. Voor zover het gesprek heeft geleid tot aanbevelingen en afspraken zijn die ook in dit verslag opgenomen.

2. Boekenonderzoek(en) in het kader van metatoezicht

Ons gesprek d.d. <DATUM> vond plaats naar aanleiding van het (de) volgende boekenonderzoek(en):

naam bedrijf:	x
beoordeelde aangiften:	x
periode waarin het boekenonderzoek plaatsvond:	x

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM> + <FUNCTIE>



Namens de belastingdienst dhr./mw. <NAAM> + <FUNCTIE>

3. Onderwerpen

De onderwerpen die wij naar aanleiding van de bevindingen tijdens het (de) boekenonderzoek(en) in het gesprek aan de orde hebben gesteld, waren de volgende:

...
...

Daarbij zijn we tot de volgende conclusie gekomen:

...
...

4. Leercirkel

Naar aanleiding van ons gesprek hebben we de afspraak gemaakt dat ... / het gesprek en de bevindingen van het onderzoek geven geen input voor de leercirkel.

5. Transparantie

Transparantie is een belangrijk uitgangspunt bij horizontaal toezicht. Dat geldt zowel voor de fiscaal dienstverlener en de betrokken ondernemer richting Belastingdienst als andersom. Wij hebben dit thema in ons gesprek expliciet aan de orde gesteld en komen daarbij tot de conclusie dat

Transparantie wordt mede mogelijk gemaakt door een adequate dossiervorming. Ook hierover hebben we gesproken. Daarbij hebben we opgemerkt dat

Voor onze toekomstige samenwerking betekent dit, dat

6. Afspraken

Het gesprek heeft geleid tot de volgende afspraken:

...
...

Op ... (datum) zullen we met elkaar bespreken in hoeverre de afspraken gerealiseerd zijn en of dit tot het gewenste resultaat heeft geleid.



Werkinstructie

Uitwerking van het serviceniveau

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van Bijlage II van de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Serviceniveau vast aanspreekpunt.....	1
2 Serviceniveau Vooroverleg	1
3 Serviceniveau FE Vpb	2
4 Serviceniveau Geruisloze inbreng	2
5 Serviceniveau 30%-regeling	2
6 Serviceniveau Invordering.....	3
7 Serviceniveau Uitstel van betaling	3
8 Serviceniveau aangiften Vpb en IH	3
9 Serviceniveau Negatieve aangifte OB.....	3
10 Serviceniveau Herstelberichten LH.....	3
11 Serviceniveau steekproefsgewijze controle van de convenantaangifte	3
Bijlage I: De samenwerking tussen de RB en de KC bij het Fiscaal Dienstverlenersconvenant.....	4
Bijlage II: Serviceniveau Invordering en Serviceniveau Uitstel van betaling.....	9

Zoals beschreven in de leidraad biedt de Belastingdienst voor het horizontaal toezicht FD een specifiek serviceniveau. Hieronder wordt de invulling door de Belastingdienst van verschillende serviceniveaus beschreven.

1 Serviceniveau vast aanspreekpunt

Zodra een fiscaal dienstverlenersconvenant (FDC) met een fiscaal dienstverlener (FD) is afgesloten worden vaste aanspreekpunten benoemd. De FD krijgt een relatiebeheerder (RB)-bestuurlijk voor de contacten op hoofdkantoorniveau. En voor iedere vestiging wordt een RB-uitvoerend aangesteld. In voorkomend geval (FD met 1 kantoor) kan de RB-bestuurlijk en uitvoerend door één persoon worden ingevuld. Een RB-uitvoerend kan meerdere vestigingen van een FD onder zich hebben.

De teamleider van het FD-team benoemt de RB. Indien het een top 10 of big 4 kantoor (omvang + belang) betreft, geeft de voorzitter van het Kenniscentrum FD (KFD) bindend advies voor de benoeming van de RB-bestuurlijk.

De benoeming van een contactpersoon voor een koepelconvenant (koepelbeheerder) gebeurt door de voorzitter van het kenniscentrum FD in samenspraak met de directie en het lokale management.

Als een aanmelding een klant van GO betreft, heeft de klant een KC. Dit vraagt samenwerking en afstemming tussen de RB en de KC. Zie hiervoor bijlage I.

2 Serviceniveau Vooroverleg

Zie werkinstructie stap 3 voor de te volgen werkwijze.



3 Serviceniveau FE Vpb

Voor het verzoek worden de gebruikelijke formulieren gebruikt ([verzoek fiscale eenheid Vpb](#)). Het verzoek wordt ingestuurd naar het gebruikelijke toezendadres (dus niet aan de RB of KC). De verzoeken voor een reguliere fiscale eenheid Vpb worden voor ondernemingen en middelgrote organisaties die voor de Vpb zijn aangemeld door de fiscaal dienstverlener zonder akte(n) ingestuurd.

Mocht een akte niet in onze systemen aanwezig zijn, kan de ontbrekende akte alsnog worden opgevraagd. Dit zal alleen gebeuren indien dit voor de verwerking van het verzoek noodzakelijk is. Dit serviceniveau geldt enkel voor de reguliere fiscale eenheid Vpb. Is er sprake van buitenlandse belangen (zuster- of Papillon FE) dan is het noodzakelijk de akten wel mee te sturen.

Zie verder het Handboek Administratieve Processen VPB (HAPV), de procesplaat en het controleformulier FE Voegen

Inspectie, controle en toezicht

4 Serviceniveau Geruisloze inbreng

Dit serviceniveau geldt voor verzoeken die door FD namens de deelnemende onderneming zijn ingediend bij de RB of KC. Het verzoek wordt via de werkverdelers toegekend aan een specialist geruisloze inbreng.

De verzoeken voor HT-deelnemers worden na doorzending direct beoordeeld op volledigheid, conform de wettelijke vereisten. Indien het verzoek niet volledig is worden de ontbrekende stukken opgevraagd. Bij deze beoordeling wordt marginaal gekeken of er sprake is van bijzondere omstandigheden of constructies. De HT-verzoeken worden verder inhoudelijk niet behandeld.

Indien achteraf blijkt dat een verzoek inhoudelijk toch niet kwalificeert, en de geruisloze inbreng dus ten onrechte is geaccordeerd, zal dit conform de normale correctieregels moeten worden hersteld. Een FD of belastingplichtige kan zich niet beroepen op opgewekt vertrouwen als in het verzoek een onjuiste voorstelling van zaken is gegeven.

5 Serviceniveau 30%-regeling

De Belastingdienst/Kennis- en Expertisecentrum Buitenland (K&EC Buitenland) heeft een faciliteit ontwikkeld waarbij een FD zelf de beoordeling uitvoert voor de toepassing van de 30%-regeling. De FD toetst of de werknemer voldoet aan de gestelde voorwaarden en legt de bevindingen vast. De FD geeft vervolgens de gegevens van de betreffende werknemer door aan de K&EC Buitenland waarna per omgaande een beschikking wordt afgegeven.

Om te komen tot de werkafpraak toetst de K&EC Buitenland, vooraf, of de FD de gewenste kwaliteit binnen het proces kan garanderen. Daarnaast vindt periodiek op het kantoor van de FD een steekproef plaats. De (uniforme) werkafpraak tussen de K&EC Buitenland en de FD (de werkafsprakhouders) wordt vorm gegeven door middel van een samenwerkingsovereenkomst. K&EC Buitenland bepaalt of de FD in aanmerking komt voor een werkafpraak. Hierbij vindt afstemming plaats met het KFD.

Deze faciliteit is alleen zinvol als de FD een groot aantal 30%-verzoeken heeft op jaarbasis. Bij kleine aantallen weegt de inspanning om te komen tot de werkafpraak en de naleving daarvan, niet op tegen doorlooptijd van de reguliere afdoening van de individuele verzoeken. Om in aanmerking te komen voor een werkafpraak hanteert K&EC een grens van minimaal 50 verzoeken per jaar met een aantoonbaar groeipotentieel.



6 Serviceniveau Invordering

Dit serviceniveau geldt voor meldingen en verzoeken die door FD namens de deelnemende onderneming zijn gedaan bij de RB.

De RB zet het verzoek door naar de competente invorderaar. Deze zal het verzoek behandelen en informeert de RB over de afwikkeling. Als er vertraging bij de afhandeling is, bericht de RB de FD over de reden van de vertraging, bij wie het verzoek in behandeling is en wat de verwachte einddatum is.

De te volgen werkwijze door de afdeling invordering is beschreven in de memo's van 26 april en 23 augustus 2017 van de landelijke regie invordering (zie bijlage II).

7 Serviceniveau Uitstel van betaling

Dit serviceniveau geldt voor verzoeken die door FD namens de deelnemende onderneming zijn gedaan. Formeel is de FD gehouden om een verzoek om uitstel schriftelijk in te dienen bij de Belastingdienst. Hiervoor geldt het officiële toezendadres: postbus 100 te Heerlen. Om de snelheid te bevorderen, levert de FD het verzoek ook aan ter attentie van de RB. Dit laatste kan ook per email. De RB zet het verzoek door naar competente invorderaar. En hij wijst de FD er op dat er ook een officieel schriftelijk verzoek moet worden ingezonden. De competente invorderaar zal het verzoek behandelen conform de memo's van 26 april en 23 augustus 2017 van de landelijke regie invordering (zie bijlage II).

8 Serviceniveau aangiften Vpb en IH

Voor de te volgen werkwijze zie werkinstructie stap 4.

9 Serviceniveau Negatieve aangifte OB

Op negatieve aangiften OB wordt een beperkte toets uitgevoerd die zorgt voor een snelle behandeling en beperking van het risico op onjuistheden. Indien deze beperkte toets leidt tot uitworp vindt behandeling plaats op de kantoren. Hierbij gelden de afspraken van aangepast toezicht. Bij teruggaafverzoeken van >€ 150.000 is altijd een 2^e handtekening nodig. De HT-verzoeken worden in beginsel verder inhoudelijk niet behandeld. Zie verder [Handboek Casemanager](#).

10 Serviceniveau Herstelberichten LH

In het kader van horizontaal toezicht is bepaald dat de (vanuit de centrale processen) aangeboden opdrachten voor het Belastingkantoor, zonder nadere controle verwerkt worden voor MKB deelnemers aan horizontaal toezicht die via de FD worden ingediend. Uitworp wordt in OKA aangeboden aan de administratie LH MKB of de AKC van GO. Voor MKB wordt aan de hand van teamcode 87 onderzocht of sprake is van HT FD deelnemer. De AKC gaat dit na via ATK+. In het [Handboek Administratieve processen LH](#) staat de te volgen werkwijze voor HT FD deelnemers.

11 Serviceniveau steekproefsgewijze controle van de convenantaangifte

Voor de werkinstructie over de steekproefsgewijze controle zie werkinstructie stap 5.



Bijlage I: De samenwerking tussen de RB en de KC bij het Fiscaal Dienstverlenersconvenant

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Organisaties van de Belastingdienst Grote Ondernemingen (hierna: GO) die onder de categorie middelgroot kwalificeren komen vanaf 2020 uitsluitend nog in aanmerking voor deelname aan Horizontaal Toezicht (hierna: HT) via een fiscaal dienstverlenersconvenant (hierna: FDC)¹. Zie in dit kader par 5.2. van de Leidraad Toezicht Grote Ondernemingen (hierna: de Leidraad GO).

De mogelijkheid tot deelname aan HT via een FDC voor belastingplichtigen van zowel de Belastingdienst Midden en Kleinbedrijf (hierna: MKB) als GO is uitgewerkt in de Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners (hierna: Leidraad HT FD). Uit de Leidraad GO en de Leidraad HT FD volgt dat zowel GO als MKB verantwoordelijkheden hebben bij de aanmelding en de verschillende stappen van behandeling van middelgrote klanten van GO onder een FDC. Deze verantwoordelijkheden zijn belegd bij de relatiebeheerder van MKB (hierna: RB) respectievelijk de klantcoördinator van GO (hierna: KC).

1.2 Kadering

Bij de toepassing van het FDC op klanten van GO die in de categorie Middelgroot vallen is het van belang de verantwoordelijkheden van de RB en de KC te onderscheiden en hun samenwerking te beschrijven. Hiertoe dient dit memo. Hierbij wordt opgemerkt dat de rol van de RB in het kader van de FDC voor alle onderstaande stappen nader is uitgewerkt in de werkinstructies FDC MKB. Voor GO zal een nadere specifieke uitwerking worden opgenomen in procesbeschrijvingen. Deze procesbeschrijvingen zijn een specifieke uitwerking voor GO van de werkinstructies FDC MKB.

Dit memo beschrijft uitgangspunten van de samenwerking. Maatwerk blijft mogelijk op kantoor en/of klantniveau mits onderliggende uitgangspunten in acht worden genomen. Dit memo zal periodiek ge-update worden. Nadere uitwerking van de onderdelen van dit memo kan worden gevonden door het memo te lezen in samenhang met bovengenoemde werkinstructies FDC MKB (6-tal) en procesbeschrijvingen GO.

1.3 Positie RB en KC onder FDC algemeen

De RB is het eerste aanspreekpunt in de relatie tussen de Belastingdienst en de fiscaal dienstverlener (hierna: FD) die zijn klanten (soms gedeeltelijk²) aanmeldt onder HT FD. Het opbouwen en onderhouden van de relatie met de FD door de RB vindt plaats op twee niveaus, te weten bestuurlijk (aanspreekpunt op landelijk niveau FD) en uitvoerend (aanspreekpunt op vestigingsniveaus FD, indien van toepassing). De RB draag extern zorg voor naleving van (kwaliteits)afspraken door de FD. Binnen de Belastingdienst zorgt de RB dat de gemaakte werkafspraken, waaronder serviceniveaus, door de betrokken toezichtmedewerkers worden toegepast. De RB is hierbij niet verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling (heffing en inning) van de organisaties die onder het FDC zijn aangemeld, dit geldt derhalve ook voor de middelgrote klanten van GO die onder een FDC kwalificeren.

De KC is op de inhoud de vaste contactpersoon voor de middelgrote organisatie zelf en diens FD, voert de regie in het toezicht op de middelgrote organisatie binnen GO conform hoofdstuk 5 van de Leidraad GO en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke fiscale behandeling. De KC voorziet de RB daarnaast van die informatie die nodig is voor de RB om zijn/haar bovenbeschreven verantwoordelijkheden naar behoren te kunnen uitvoeren.

¹ Overgangsregelingen kunnen van toepassing zijn, maar blijven hier onbesproken

² Gedeeltelijke aanmelding kan zien op aantal rechts-, en/of natuurlijke personen en/of belastingmiddelen



2. De 6 stappen van HT FD

In dit memo wordt op basis van de 6 stappen in het HT FD proces de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen RB en KC, die hierboven in algemene zin zijn geduid, verduidelijkt.

2.1 Stap 1: Convenantbesprekingen en sluiten FDC

Algemeen

Aan het sluiten van een FDC met een FD gaan convenantbesprekingen vooraf. Hierbij worden verwachtingen over en weer afgestemd. De verbinding wordt gelegd met de 'toon aan de top' van de FD. In deze fase voert –indien toepasselijk³- de RB in samenwerking met Vaktechniek een verkenning van het kwaliteitssysteem van de FD uit.

RB

De RB handelt volgens de werkwijze zoals omschreven in de werkinstructie FDC MKB stap 1

KC

Doorgaans zijn KC's niet betrokken bij convenantbesprekingen. Er geldt een uitzondering als de betreffende FD waarmee de convenantbesprekingen worden gevoerd voor de eigen fiscale verplichtingen onder de competentie van GO valt. Dan levert de KC op verzoek en binnen de daarvoor geldende voorwaarden en beperkingen (AVG etc) informatie aan de RB aan voor het "toon aan de top" gesprek⁴.

2.2 Stap 2: Aan- en afmelden van ondernemers

Algemeen

Nadat een FD een FDC met de Belastingdienst heeft gesloten kan de FD klanten (mogelijk deels) aanmelden voor HT FD bij de Belastingdienst. Dit gebeurt (uitsluitend) via de competente RB.

RB

De RB handelt volgens de werkwijze zoals omschreven in de werkinstructie FDC MKB stap 2.

KC

Als bij een aanmelding blijkt dat het om een organisatie gaat die onder de categorie Middelgroot valt, neemt de relatiebeheerder contact op met de KC waaronder de desbetreffende organisatie valt. De KC voert een beperkte beoordeling uit of de aanmelding gevolgd kan worden of niet. Deze beperkte beoordeling door GO is nader uitgewerkt in de procesbeschrijving "beperkte beoordeling aanmelding GO-ondernemingen onder een FDC". De betreffende toets bestaat uit 3 onderdelen (en kan ook (deels) door een AKC worden uitgevoerd).

1. administratieve toets
2. globale inhoudelijke toets
3. afronden lopende problematiek (werken in de actualiteit mogelijk maken)

De (A)KC informeert de RB over het resultaat van de beperkte beoordeling.

Mocht daar aanleiding toe zijn, dan bespreekt de KC, in afstemming met de RB, het klantbeeld (van het betreffende onderdeel) van de organisatie met de FD. De bespreking heeft als doel (nader en in onderling overleg) te beoordelen of de organisatie kan deelnemen aan HT FD.

³ Of de verkenning van het kwaliteitssysteem plaats vindt, hangt er van af of er een koepelconvenant is of niet

⁴ Dit geldt ook voor FD die onder het FDC uitsluitend klanten van MKB aanmelden



Als een FD een (deel van een) organisatie afmeldt voor HT FD, informeert de RB de KC zo snel mogelijk over die afmelding. De KC beoordeelt de gevolgen van de afmelding voor de behandeling van de organisatie.

Als een organisatie door de FD is aangemeld die bij GO onder de categorie Groot of Top valt, kan de aanmelding niet in stand blijven. De KC bespreekt met de organisatie en de FD of er mogelijkheden zijn om tot een individueel convenant voor de organisatie te komen waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de werkzaamheden die de FD voor de organisatie doet. Is een individueel convenant niet haalbaar, dan moet de aanmelding onder het FDC worden beëindigd. Dat zal meestal gebeuren door het afmelden van de organisatie door de FD. Meldt de FD de organisatie niet af, dan neemt de KC contact op met de RB die de FD bericht dat de aanmelding wordt beëindigd.

2.3 Stap 3: Verzoeken om vooroverleg of afgifte van beschikkingen

Algemeen

Veel voorkomende werkstromen onder het FDC zijn verzoeken om vooroverleg of verzoeken om afgifte van beschikkingen.

RB

De RB handelt voor beide werkstromen volgens de werkinstructie FDC MKB stap 3.

KC

Bij vooroverleg:

- Informeert de KC de RB van de ontvangst daarvan indien het verzoek rechtstreeks aan de KC is gericht;
- Loopt de KC alle stappen van het vooroverleg door zoals die ook regulier binnen GO gelden; en
- Informeert de KC de RB over het verloop van het proces en het afronden van het vooroverleg.⁵

De verwerking van het vooroverleg onder een FDC voor GO is in meer detail uitgewerkt in de procesbeschrijving "verwerking vooroverleg onder een FDC"⁶.

Bij beschikkingen:

De inhoudelijke betrokkenheid van de KC bij de aanvraag en afgifte van beschikkingen hangt af van het soort beschikking waar door de FD om verzocht wordt.

- Beschikkingen die via service niveaus worden afgegeven (beschikkingen fiscale eenheid Vpb, 30% regelingen en geruisloze inbreng) vereisen in beginsel geen inhoudelijke betrokkenheid van de KC. Er is derhalve ook geen verplichting de RB van de uitkomsten op de hoogte te stellen.
- Overige beschikkingen worden door de KC in behandeling genomen met inachtneming van de eventueel daarvoor geldende specifieke vereisten. De KC informeert de RB over het proces en het al dan niet afgeven van de gevraagde beschikking.

⁵ De inhoud van het vooroverleg wordt niet gedeeld

⁶ Nog te maken



2.4 Stap 4: Indienen en verwerken van de convenantaangifte

Algemeen

Uitgangspunt is dat de ingediende convenantaangiften Vpb, IH en OB direct worden verwerkt. Dit geschiedt door het inregelen van serviceniveaus in de systemen.

Uitzonderingen gelden ingeval van:

- technische onvolkomenheden en inconsistenties;
- ontoelaatbare uitworp over de juistheid van de aangifte;
- agree to disagree;
- steekproefsgewijs controles van aangiften;
- concrete signalen van materiële fouten;
- centraal geselecteerde risicogerichte boekenonderzoeken voor aangiften in niveau fiscaliteit;
- landelijke acties voor aangiften in niveau fiscaliteit en juistheid.

RB

De RB handelt verder volgens de werkwijze zoals omschreven in werkinstructie FDC MKB stap 4.

KC

Uitgangspunt is dat de KC ervoor zorgt dat er geen activiteiten in het toezicht worden ondernomen voor de aangemelde onderdelen van een entiteit die de directe verwerking van convenantaangiften frustreren. In de volgende situaties kan de KC een AKI opnemen waardoor de betreffende aangiften niet direct worden verwerkt en in het toezicht kunnen worden behandeld:

- na een vooroverleg, waar geen inhoudelijke overeenstemming is bereikt (agree to disagree);
- als er concrete signalen zijn van materiële fouten;
- als de betreffende aangifte is aangewezen en onder een landelijke steekproef valt;
- als de aangifte onder een landelijke actie valt.

De verwerking van convenantaangiften voor GO is nader uitgewerkt in de procesbeschrijving "verwerking convenantaangiften onder een FDC"⁷.

2.5 Stap 5: Steekproefsgewijs controleren van aangiften

Algemeen

Bij de steekproefsgewijze controle van aangiften wordt informatie verkregen over de kwaliteit van de convenantaangiften en (daardoor) het kwaliteitssysteem van de fiscaal dienstverlener. De bevindingen leveren daarnaast inzicht in de werking van het HT FD als geheel. De Directie MKB gebruikt de Steekproef Ondernemingen om deze inzichten te verkrijgen. De Steekproef Ondernemingen geldt vooralsnog niet voor de Directie GO.

RB

RB handelt volgens de werkwijze zoals omschreven in werkinstructie FDC MKB stap 5.

KC

Nog niet van toepassing voor GO.

⁷ Nog te maken



2.6 Stap 6: Monitoring en evaluatie van het convenant

Algemeen

Op zowel bestuurlijk als uitvoerend niveau worden evaluatiegesprekken gevoerd met de FD die een FDC met de Belastingdienst heeft.

RB

De RB handelt verder volgens de werkwijze zoals omschreven in werkinstructie FDC MKB stap 6.

KC

De KC informeert de RB in de reguliere uitvoering van zijn werkzaamheden over opvallende zaken bij de onder een FDC aangemelde klanten. Dat kan gaan over het verloop van processen en/of over de ervaren kwaliteit van het werk van de betrokken FD. Indien de RB daarom verzoekt vat de KC deze bevindingen samen voor de RB ten behoeve van de evaluatie van het FDC door de RB. Dit geschiedt vormvrij. In voorkomende gevallen kan de KC de RB vergezellen tijdens het evaluatiegesprek.



Bijlage II: Serviceniveau Invordering en Serviceniveau Uitstel van betaling



Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
Landelijk regie Invordering MKB

Auteur

Persoonsgegevens

Datum
26 april 2017

memo

Horizontaal Toezicht in de invordering

Inleiding

De invordering heeft een nieuwe werkwijze waarbij meer gebruik gemaakt wordt van digitale processen. Op termijn wordt het gebruik van fysieke post (nagenoeg) uit gefaseerd. Daarvoor in de plaats wordt WAB-Post gebruikt. De fysieke post wordt dan door de belastingsschuldigen naar Postbus 100 in Heerlen gestuurd, aldaar in gescand en met WAB-Post aangeboden aan de behandelaars.

Horizontaal Toezicht (HT)

HT is sinds 2016 ook in de invordering ingebed. Bij de invoering van HT hebben de Fiscaal Dienstverleners (FD) binnen de Belastingdienst een relatiebeheerder toegewezen gekregen. Alle contacten met een FD over zijn HT-deelnemers verlopen via de relatiebeheerder. Ook de contacten inzake de invordering lopen rechtstreeks via de relatiebeheerder. In de Leidraad HT FD is als serviceniveau opgenomen dat de FD voor zijn HT-klanten snel antwoord krijgt op vragen en verzoeken. Voor de belastingmiddelen is dit een termijn van 14 dagen, voor de invordering is vooralsnog de term "zo spoedig mogelijk" opgenomen. Door het gebruik van relatiebeheerders is dit geborgd.

WAB-Post

Het gebruik van WAB-Post vertraagt de afhandeling van de verzoeken van HT-klanten, omdat er tijd verloren gaat tussen binnenkomst, verwerking, in scannen en aanbieden aan de invordering.

Praktische werkwijze

Ook bij HT in de invordering is het uitgangspunt dat wet- en regelgeving onverkort van toepassing zijn. Als een HT-klant bijvoorbeeld uitstel van betaling wil, wordt in de praktijk vaak een e-mail gestuurd naar de relatiebeheerder. De relatiebeheerder zet het bericht vervolgens door naar de behandelend invorderaar. Veelal stelt de invorderaar als eis dat er een schriftelijk verzoek komt, en dat schriftelijk verzoek wordt dan ook weer naar de relatiebeheerder gestuurd die het vervolgens aan de invorderaar doorgeeft.

Om het geboden serviceniveau te waarborgen is snelheid in dit proces noodzakelijk. Daarom wordt *direct* bij de ontvangst van het (digitale) verzoek om uitstel van betaling de beoordeling/behandeling opgepakt door de invorderaar. In dit geval wordt door de invorderaar de behandeling vastgelegd in Klantbeeld/IKB. Als het schriftelijk verzoek vervolgens later via WAB-Post kenbaar wordt kan de invorderaar in Klantbeeld/IKB de status van het verzoek vaststellen.

Deze werkwijze voldoet naar tevredenheid van de FD's, hun HT-klanten en de Belastingdienst.

Advies

Het advies is om de praktische werkwijze te volgen. Randvoorwaarde is dat de relevante stukken digitaal gearchiveerd worden.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 1



Belastingdienst

Invorderaars en medewerkers Horizontaal Toezicht

Memo

Behandeling verzoeken om uitstel van betaling van ondernemers met een HT-FD convenant

Naam dienstonderdeel
Landelijke regie Invordering MKB

Contactpersoon

Persoonsgegevens

Datum
23 augustus 2017

Inleiding

In het memo "Horizontaal Toezicht in de invordering" van Landelijke Regie Invordering MKB van 26 april 2017 zijn procesafspraken opgenomen voor HT-deelnemers. Bij een verzoek om uitstel van betaling in verband met betalingsproblemen dat afkomstig is van een HT-FD voor een van zijn klanten gelden de volgende werkafspraken.

* Let op: dit is alleen van toepassing als het verzoek wordt gedaan via de relatiebeheerder van het FD-team. Als belastingschuldige rechtstreeks het verzoek doet, geldt het serviceniveau en onderstaande nadere toelichting niet.

Werkafspraken

Als een HT-FD een verzoek om uitstel van betaling verzorgt voor een HT-deelnemer dan moet hij dit verzoek indienen bij zijn relatiebeheerder. In de praktijk betekent dit dat het verzoek vaak in een e-mailbericht wordt toegezonden. De relatiebeheerder stuurt in dat geval het e-mailbericht door naar de invorderaar. De relatiebeheerder zal vervolgens de HT-FD informeren dat het verzoek in behandeling wordt genomen maar dat formeel alsnog een schriftelijk verzoek om uitstel van betaling moet worden ingediend via Postbus 100, 6400 AC Heerlen.

In afwachting van dit schriftelijk verzoek neemt de invorderaar het e-mailbericht met het verzoek om uitstel direct in behandeling. De invorderaar behandelt het verzoek conform de onderstaande regels. De beschikking op het verzoek om uitstel van betaling wordt door de invorderaar verzonden als het schriftelijk verzoek via de WAB-Post is ingekomen.

Voor het verzenden van de uitstelbeschikking: zie punt 6.

1. Het verzoek wordt altijd zo snel mogelijk behandeld, e.e.a. conform bijlage 1 van de Leidraad HT FD.
2. Als de schuld waarvoor uitstel wordt gevraagd maximaal € 10.000 bedraagt en de gevraagde regeling maximaal 6 maanden bedraagt, wordt het verzoek in beginsel zonder nader onderzoek toegewezen. Dit is alleen anders indien het klantbeeld van belastingschuldige ook in dit soort zaken nader onderzoek rechtvaardigt.
3. Bij andere verzoeken (hogere schuld dan € 10.000 en/of looptijd langer dan 6 maanden) beoordeel je het verzoek in eerste instantie aan de hand van de in het verzoek vermelde gegevens. Als er noodzakelijke gegevens ontbreken om het verzoek kwalitatief juist te behandelen vraag je alleen de ontbrekende gegevens op.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2



Als je daarvoor gebruik maakt van het formulier DB35, wordt bij het opvragen van een liquiditeitsprognose nadrukkelijk aangegeven dat uitsluitend een liquiditeitsprognose voor de komende 12 maanden hoeft te worden overgelegd. Alle andere op het formulier gevraagde stukken (zoals jaarstukken) hoeven niet standaard te worden overgelegd. De Ontvanger maakt zo optimaal gebruik van de kwaliteit van de FD en vraagt enkel de werkelijk benodigde stukken op, bij voorbeeld een liquiditeitsprognose. Omdat we kunnen vertrouwen op het oordeel van de FD die alle relevante informatie raadpleegt voor hij een verzoek om uitstel doet, hoeven we geen jaarstukken te zien om de FD te controleren. Dit is een mooie vorm van "aangepast toezicht". Geen overkill door in een reflex een vragenformulier te zenden, maar gericht om info vragen. Dat kan dus inhouden dat in een casus de jaarstukken wel nodig zijn. Niet om te controleren of juist is wat de FD aangeeft, maar omdat die extra info nodig is om invulling te geven aan de eigen verantwoordelijkheid van de ontvanger om het verzoek kwalitatief juist te behandelen.

4. Bij de verzoeken zoals onder 2 (laatste volzin) en 3 beoordeelt de ontvanger of, naast het zorgvuldige oordeel van de FD dat op basis van een liquiditeitsprognose zijn klant de betalingsachterstanden inlost binnen de gestelde termijn, het stellen van zekerheid nodig is.

5. De verzoeken worden behandeld conform de bevoegdhedenmatrix en waar dat op grond van de matrix nodig is of anderszins geboden, wordt in overleg met F/1 maatwerk geleverd.

6. De uitstelbeschikking wordt gestuurd aan de FD. Tegelijkertijd wordt de betreffende relatiebeheerder van het FD team van je beslissing op de hoogte gebracht. Dit teken je aan in de digitale systemen (KRB).

Tot slot

Deze werkafspraken zijn opgesteld in overleg met de Lavaco Invordering en het Landelijk Programma Fiscaal Dienstverleners. Heb je vragen over dit memo of over HT, neem dan contact op met een van de relatiebeheerders op je kantoor.



Werkinstructie Hoofdstuk 12

Verwachtingen en niet voldoen aan de verwachtingen

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 12 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Als de fiscaal dienstverlener niet voldoet aan de verwachtingen	1
2 Strafrechtelijke vervolging	2
3 Herstel van de relatie na beëindiging van het FDC	3
4 Maatregelen als de Belastingdienst niet voldoet aan de verwachtingen.....	3

Deze werkinstructie is een uitwerking van hoofdstuk 12 van de Leidraad HT FD. In dat hoofdstuk staan de wederzijdse verwachtingen van de partijen uitgewerkt. In deze werkinstructie staat nader omschreven wat te doen als 1 van de partijen niet voldoet aan de verwachtingen.

1 Als de fiscaal dienstverlener niet voldoet aan de verwachtingen

Als er signalen zijn dat de fiscaal dienstverlener (FD) niet aan de verwachtingen voldoet, bespreekt de relatiebeheerder (RB) dit met de FD. Indien er inderdaad sprake is van een tekortkoming bij de FD, bespreken zij welke maatregelen er nodig zijn om de tekortkoming te herstellen en/of te voorkomen in de toekomst. De maatregelen worden vastgelegd inclusief de termijn waarbinnen deze gerealiseerd moeten zijn. Deze vastlegging wordt gedeeld met de FD en opgeslagen in KRB -> Fase 6. De RB zal op een later tijdstip vaststellen of de maatregelen (tijdig) zijn nagekomen. De RB koppelt ook terug aan degene die het signaal heeft afgegeven hoe het signaal is behandeld.

Escalatie

In het geval dat de FD en de RB niet tot de gezamenlijke conclusie komen dat er sprake is van een tekortkoming of er geen overeenstemming is over de maatregelen of over de (tijdige) nakoming ervan, vindt escalatie plaats. Als er sprake is van een lokale vestiging van een kantoororganisatie wordt geëscaleerd naar de RB bestuurlijk. Deze stemt waar nodig af met het KFD. De RB bestuurlijk stemt de situatie af met zijn HT-contactpersoon van de FD. Als dit geen oplossing biedt, escaleert de RB bestuurlijk naar de regiodirecteur van de Belastingdienst (waar het hoofdkantoor van de FD onder valt). De RB bestuurlijk consulteert hierbij eerst het Kenniscentrum FD (KFD). De regiodirecteur bespreekt de veronderstelde tekortkoming met de bestuurlijk verantwoordelijke van de FD. Indien zij gezamenlijk tot de conclusie komen dat er sprake is van een tekortkoming, bespreken zij de maatregelen die nodig zijn om deze tekortkoming te herstellen en/of te voorkomen in de toekomst. De maatregelen en de termijn waarbinnen deze gerealiseerd moeten zijn, worden vastgelegd. Deze vastlegging wordt gedeeld met de FD en opgeslagen in KRB -> Fase 6. De RB zal bij een volgend evaluatiemoment vaststellen of de maatregelen (tijdig) zijn nagekomen.

Schorsen en beëindigen fiscaal dienstverlenersconvenant (FDC)

Als de maatregelen die de FD heeft getroffen (achteraf) onvoldoende blijken, kan de regiodirecteur aan de verantwoordelijke directie het voorstel doen om de afspraken in het convenant te schorsen. Hij treedt hierover eerst in overleg met het KFD. Via de voorzitter van het KFD wordt de casus voorgelegd aan de verantwoordelijke directie



(MKB en/of GO).

Schorsen is het tijdelijk buiten werking stellen van het aangepaste toezicht voor een gedeelte of het gehele klantenpakket van de fiscaal dienstverlener. Voorbeelden van een gedeeltelijke schorsing zijn dat er geen aanmeldingen van klanten voor HT FD worden geaccepteerd of dat het niveau volledigheid niet geldt bij deze FD. Er moet een verband zijn tussen de onvolkomenheid en de schorsing. De RB verwerkt de schorsing in KRB en waar mogelijk in CNV. Indien nodig informeert de RB een behandelaar over relevante gevolgen van de schorsing.

Het convenant wordt geschorst tot het moment dat de tekortkoming is opgeheven. Als dit niet binnen de gestelde termijn gebeurt, kan de verantwoordelijke directie het FDC eenzijdig beëindigen. Het Kenniscentrum FD adviseert de verantwoordelijke directie (MKB en/of GO) over de beëindiging van het FDC. De directie neemt hierover een beslissing.

In geval van deelname aan het horizontaal toezicht FD via een koepelorganisatie, vindt de eenzijdige beëindiging pas plaats, nadat de visie van de koepelorganisatie is ontvangen (voor zover dit niet in strijd is met de geheimhoudingsplicht of AVG). Schorsen en beëindigen wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de FD. De RB verwerkt de beëindiging in KRB (fase 6) en CNV. Bij het beëindigen van het convenant vervallen per direct de afspraken uit het convenant en de leidraad. Het is de verantwoordelijkheid van de FD om zijn klanten in te lichten. Indien dit niet gebeurt mag de Belastingdienst ook zelfstandig aan die klanten meedelen dat het convenant is beëindigd. Dit inlichten gebeurt door de RB Bestuurlijk in overleg met zijn teamleider. Zonder nadere motivering, want dat schendt de geheimhoudingsplicht.

Inspectie, controle en toezicht

2 Strafrechtelijke vervolging

Als er sprake is van strafrechtelijke vervolging zoals benoemd in de leidraad (paragraaf 12.4.3) is het van belang om na te gaan wat het dit delict betekent voor het vertrouwen dat we hebben in de FD en/of de werking van het kwaliteitssysteem van de FD. Dit is pas mogelijk als de fiscaal dienstverlener en/of de klant als verdachte is aangemerkt en nadat afstemming heeft plaatsgevonden met de FIOD. De RB treedt in contact met de FIOD (via de BFC) over het gepleegde delict, de afhandeling en de rechten van de verdachten. Casussen waarbij sprake is van een verdenking van fraude of andere relevante strafrechtelijke vervolging worden altijd voorgelegd aan het KFD (voorzitter of aanspreekpunt HT FD) voor de gevolgen voor het convenant.

Inspectie, controle en toezicht



3 Herstel van de relatie na beëindiging van het FDC

Of de relatie in het kader van horizontaal toezicht kan worden hersteld is afhankelijk van de factoren die hebben geleid tot de beëindiging van het FDC. Van belang is te beoordelen wat de FD heeft ondernomen om de tekortkoming te herstellen en herhaling te voorkomen. Dit vereist maatwerk. Hierbij vindt altijd afstemming plaats met het KFD (voorzitter of aanspreekpunt HT).

4 Maatregelen als de Belastingdienst niet voldoet aan de verwachtingen

Als een RB een melding ontvangt dat de Belastingdienst niet voldoet aan de verwachtingen treedt hij zo spoedig mogelijk in contact met zijn teamleider en regiodirecteur van de Belastingdienst (van het kantoor waar de FD onder valt). Daar wordt bezien welke maatregelen getroffen moeten worden om de tekortkoming(en) op te lossen. De RB wijst de FD op de mogelijkheid dat het geschil ook via de koepelorganisatie of via een klachtenprocedure bij de Belastingdienst belegd kan worden.

Als de maatregelen naar het oordeel van de FD onvoldoende zijn of de tekortkoming betreft het handelen van de RB zelf, vindt escalatie plaats. Het bestuur van de FD kan zich, via KFD, richten tot de regiodirecteur van de Belastingdienst met het verzoek de tekortkoming alsnog op te lossen.



Werkinstructie stap 3 Vooroverleg

(Dit is een instructie ten behoeve van de uitvoering van hoofdstuk 6 de [Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners](#))

Versie: 7 juli 2022

Inhoud

1 Algemeen	1
2 Binnenkomst.....	1
3 Behandeling.....	2
4 Afronding	2
5 Agree to disagree	2
BIJLAGE I – Bespreken van het vooroverleg met de FD.....	4
BIJLAGE II – Proces meervoudige agree to disagree	6

1 Algemeen

Binnen horizontaal toezicht neemt vooroverleg een belangrijke plaats in, omdat de Belastingdienst er vanuit gaat dat in de convenantaangiften geen discussiepunten meer aanwezig zijn en de aangifte daardoor in beginsel direct kan worden afgedaan. Deze stap staat beschreven in hoofdstuk 6 van de Leidraad HT FD. De spelregels voor vooroverleg staan in het [BFB](#) en in het [Handboek Vooroverleg](#). Ook het [Besluit vooroverleg rulings met een internationaal karakter](#) is van toepassing.

De relatiebeheerder (RB) bewaakt dat het proces van het vooroverleg voldoet aan het serviceniveau en de wederzijdse verwachtingen van horizontaal toezicht (HT). De RB zorgt dat het verzoek om vooroverleg in behandeling wordt genomen. Uitgangspunt hierbij is dat het vooroverleg wordt behandeld door het competente belastingkantoor (MKB of GO) van de betreffende onderneming. Vanwege functiescheiding behandelt een RB nooit posten van een fiscaal dienstverlener (FD) waar hij zelf de RB van is.

Voor het vooroverleg en bepaalde aanvragen van in de belastingwet geregelde beschikkingen is een specifiek serviceniveau afgesproken. Deze worden benoemd in bijlage II van de leidraad HT FD. De serviceniveaus zijn uitgewerkt in de werkinstructie.

2 Binnenkomst

De FD levert het verzoek schriftelijk ter attentie van de RB aan. Een verzoek mag ook per mail worden ingediend. De RB zorgt dat zijn mailbox bij (onverwachte) afwezigheid altijd bereikbaar is zodat de doorlooptijd gewaarborgd blijft. De FD kan het verzoek van een middelgrote organisatie ook rechtstreeks aan de klantcoördinator (KC) sturen. In dat geval stelt de KC de RB hiervan onmiddellijk op de hoogte.

Er is een standaardformulier beschikbaar om de FD te ondersteunen het verzoek om vooroverleg juist en volledig in te dienen. Daarnaast zijn checklists beschikbaar voor de onderwerpen gebruikelijk loon, waardering onroerende zaak en



bedrijfsovernameregeling. Het [standaardformulier en de checklists](#) zijn te vinden op de internetsite van de Belastingdienst.

Het gebruik van deze formulieren is niet verplicht, maar het gebruik ervan kan de behandeling sneller doen verlopen.

De RB beoordeelt het verzoek niet inhoudelijk. Hij toetst wel marginaal of het verzoek volledig is. Het [standaardformulier en de checklists](#) kunnen hierbij als handvat dienen. Indien het verzoek rechtstreeks bij de KC is ingediend zal deze de beoordeling op volledigheid doen.

Als het verzoek niet volledig is, neemt de RB of KC contact op met de FD om het verzoek aan te vullen.

De RB bij wie het verzoek binnenkomt, zorgt er voor dat het verzoek in GBV wordt geboekt. Dat kan hij zelf doen of via DIV of doorsturen naar de werkverdelers/aangewezen behandelaar. Dit is afhankelijk van de lokale afspraken.

Als het vooroverleg een middelgrote organisatie betreft, zet de RB het vooroverleg door naar de KC van die organisatie. De KC zorgt voor opname in de systemen en zorgt ervoor dat het vooroverleg behandeld wordt.

Als het vooroverleg een onderneming binnen het eigen belastingkantoor (MKB) betreft, zet de RB het verzoek door binnen het eigen kantoor. Als het vooroverleg een onderneming betreft waar een ander belastingkantoor (MKB) competent voor is, overlegt de RB met de collega-RB van het competente kantoor (MKB) waar hij het verzoek naar toe moet sturen.

Gezien de streeftermijn van 2 weken is het noodzakelijk dat de behandeling van het vooroverleg direct na binnenkomst wordt opgestart.

3 Behandeling

Via de werkverdelers of KC wordt een behandelaar toegekend. De behandelaar van het verzoek volgt de richtlijnen van het Handboek Vooroverleg en het BFB. Hij houdt zich hierbij tevens aan de afspraken van de Leidraad HT FD en deze werkinstructie.

4 Afronding

Als het verzoek is afgedaan door de behandelaar informeert hij de RB hierover. Bij GO gebeurt dit via de KC. De RB gebruikt dit voor de monitoring. Hij doet geen inhoudelijke beoordeling van het ingenomen standpunt van de Belastingdienst.

Als het vooroverleg aanleiding geeft om hierover met de FD in gesprek te gaan, dan wordt van dat gesprek een gespreksverslag gemaakt. Hiervoor dient gebruik te worden gemaakt van bijlage I. Het verslag wordt in Klantbeeld KRB opgenomen (behandelverslagen -> Horizontaal toezicht -> fiscaaldienstverlener HT -> fase 3). Het verslag wordt gedeeld met de FD.

5 Agree to disagree

Als blijkt dat er geen overeenstemming wordt bereikt (agree to disagree), spreekt de behandelaar met de FD af op welke wijze het fiscaal standpunt in de aangifte wordt verwerkt en hoe het verdere proces verloopt. Hiervoor zijn 2 mogelijkheden:



- 1) De FD dient de aangifte in conform het standpunt van de Belastingdienst en maakt vervolgens bezwaar tegen de eigen aangifte. Daarna volgt eventueel beroep.
- 2) De FD dient de aangifte in volgens het eigen standpunt. De Belastingdienst zorgt voor een signalering in de systemen (van het relevante middel) en corrigeert de aangifte conform zijn standpunt. Hierna volgt bezwaar en (eventueel) beroep. Bij deze mogelijkheid dient er voor alle relevante aangiften IH en VpB in ieder geval een AKI te worden ingebracht, zodat de aanslagen niet automatisch worden opgelegd.

Bij de keuze tussen deze 2 mogelijkheden zijn de gevolgen voor belastingrente en eventuele verzuimboetes een belangrijke factor.

De FD is vrij om te kiezen op welke wijze het standpunt in de aangifte wordt verwerkt en maakt deze keuze bekend aan de behandelaar.

Bij een aangifte waarbij sprake is van agree to disagree dient in Klantbeeld KRB (bij de belastingplichtige) een melding te worden gemaakt in het behandelverslag (behandelverslag -> heffing).

Meervoudige agree to disagree-situaties

Het kan voorkomen dat een situatie van agree to disagree ziet op een rechtsvraag die veel convenantaangiften raakt. Voor dit soort meervoudige agree to disagree-situaties is binnen horizontaal toezicht FD en binnen de grenzen van paragraaf 10 BFB, een proces ingericht met afspraken om hier op een efficiënte wijze mee om te gaan. Voorwaarden om afspraken te kunnen maken zijn onder andere dat het gaat om een substantieel aantal identieke zaken (casussen met één of een beperkt aantal eenduidige rechtsvragen) en er moet sprake zijn van relevant fiscaal belang. Hierbij mogen de individuele omstandigheden geen rol spelen. In bijlage II staat dit proces uitgewerkt.



BIJLAGE I – Bespreken van het vooroverleg met de FD

Vorbereiding gesprek inzake vooroverleg

- Informatie vragen aan de behandelaars
- Raadpleeg de relevante aantekeningen in Klantbeeld FD
- Check Klantbeeld FD en GBV bij welke BSN's door deze FD vooroverleg is aangevraagd en wat de resultaten zijn geweest (gevolgd of niet)
- Breng de doorlooptijden van het gepleegde vooroverleg in beeld.

Uitvoering

- Bespreek de punten vanuit de voorbereiding.
- Het inhoudelijke vooroverleg wordt niet opnieuw gevoerd. Focus op het proces en de leercirkel.

Afwerking

- Afspraken uit het gesprek uitvoeren.
- Gespreksverslag maken.
- Opslaan in Klantbeeld FD, onderdeel KRM
- Contactmomenten in linker menu. Dan 'Nieuw contactmoment' Bij 'Soort contact' --> Horizontaal Toezicht en bij 'Onderwerp' --> Vooroverleg.
- Gespreksverslag fysiek naar FD sturen.

Het gespreksverslag

Indien vooroverleg afzonderlijk is besproken met de FD, dan dient daarvan volgens onderstaand sjabloon een gespreksverslag te worden opgemaakt. Het gespreksverslag wordt naar de FD gestuurd en opgeslagen in Klantbeeld FD.

Sjabloon voor gespreksverslag Vooroverleg

Inleiding

Uw kantoor en de Belastingdienst hebben opeen gesprek gevoerd over vooroverleg. Dit verslag is een weergave van wat we met elkaar hebben besproken. Het doel van het gesprek is input geven aan de leercirkel.

Bij dit gesprek waren aanwezig

Namens <KANTOORNAAM> dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>.

Namens de Belastingdienst dhr./mw. <NAAM + FUNCTIE>

Aanleiding van dit gesprek is het/zijn de verzoek(en) om vooroverleg en/of de signalen over niet gevoerd vooroverleg.

Gespreksonderwerpen

Vorgelegde casussen

Kwalitatief / inhoudelijk:

- Aard van de voorgelegde casussen (relatief eenvoudig, moeilijk,...)
- Bijzondere standpunten
- Kennis van de gesprekspartner
- Hoe heeft afstemming over het standpunt intern (bij de FD) plaatsgevonden ('4 ogenprincipe', vaktechniek geraadpleegd, koepel geraadpleegd,...)
- Wordt aan de verzoeken tegemoet gekomen of niet

Niet voorgelegde casussen

- Argumenten om niet voor te leggen
- Standpunt BD hierover



Proces

Frequentie van vooroverleg

Responsnelheid

- Houdt iedereen zich aan de afgesproken termijnen

Ervaringen

- Verloop van het proces
- Houding en gedrag van de Belastingdienst en de FD
- Volledig weergegeven feiten (transparantie)

Afsluiting

Leercirkel inrichten (SMART afspraken maken en vastleggen)

Afsluiting (wensen, tips voor de BD)



BIJLAGE II – Proces meervoudige agree to disagree

Inleiding

Het komt voor dat HT FD's verzoeken om procedurele afspraken te maken over het aanhouden van bezwaren. Deze verzoeken vloeien voort uit het vooroverleg en de agree to disagree situatie die vervolgens is ontstaan. De achterliggende bedoeling van het maken van procedurele afspraken is het voorkomen van een grote stroom soortgelijke beroepen terwijl daarnaast de rechtsgang wel open blijft in afwachting van een onherroepelijke uitspraak van een rechter.

Deze procesbeschrijving maakt het mogelijk om dergelijke verzoeken te behandelen met een brede afweging van alle belangen. Deze procesbeschrijving richt zich op de doelgroep HT FD's. Voor het kunnen behandelen van een dergelijk verzoek is voorwerk nodig. De rechtsvraag moet zo scherp mogelijk worden gedefinieerd, effecten moeten inzichtelijk zijn en mogelijk alternatieve scenario's (i.p.v. het aanhouden van bezwaren) zijn uitgewerkt. Dit voorwerk vormt de basis voor integrale besluitvorming.

De inhoudelijke kaders zoals opgenomen in paragraaf 10 Besluit Fiscaal Bestuursrecht (BFB) zijn en blijven onverkort van toepassing.

Procesbeschrijving

1. Een HT FD die na vooroverleg in een agree to disagree situatie terechtkomt met (veel) gelijke casussen van andere klanten met (veel) bezwaren als (mogelijk) gevolg kan zich wenden tot zijn RB op bestuurlijk niveau van het FD-team van het competente MKB kantoor met het verzoek bezwaren aan te gaan houden in afwachting van een onherroepelijke uitspraak.
2. De RB op bestuurlijk niveau betreft de Vakgroep Coördinator (VACO)¹ van het betreffend middel. Samen voeren ze een quick scan uit, in overleg met en op basis van gegevens geleverd door de HT FD. Daarmee moet duidelijk worden:
 - Over welk proces/middel gaat de agree to disagree?
 - Is er een lopende procedure, en zo ja welke? *Let op: bewaak bij het evt. aansluiten op een lopende procedure waarvoor geen agree to disagree afspraak is gemaakt of wel wordt voldaan aan alle kaders. Bij voorkeur wordt gestart met een 'schone' procedure met borging van alle kaders.*
 - Is er sprake van een eenduidige rechtsvraag, zonder dat individuele omstandigheden van de ondernemer een rol spelen?
 - Is de HT FD bereid om de rechtsvraag samen met de Belastingdienst te (her)definiëren/formuleren als dat wenselijk blijkt?
 - Is de HT FD bereid een of meerdere (versnelde) proefprocedures te starten en door te procederen tot er een onherroepelijke uitspraak ligt?
 - Wat is de inschatting van de doorlooptijd van een lopende of nog te starten (proef)procedure?
 - Speelt dit alleen bij deze HT FD of speelt de inhoud breder/landelijk?
 - De mogelijke en/of gewenste procedurele invulling (bijv. al of niet centraal indienen).

.....
¹ De vaktechnisch coördinatoren (VACO's) adviseren over de juridische (on)mogelijkheden en zijn verantwoordelijk voor de eenheid van beleid in de rechtstoepassing voor het betreffende middel binnen een regio/verzorgingsgebied. Zij zijn medeverantwoordelijk voor de kwaliteitsbevordering en kwaliteitsbewaking en leveren een bijdrage aan de ontwikkeling van kennis en de borging daarvan.



- Hoe vindt de centrale sturing plaats door de HT FD (hoe meer vestigingen hoe essentiëler)?
- Indicatie van de omvang in aantallen bezwaren en betrokken belastingjaren.
- Indicatie van het fiscaal belang.

Onderdeel van de quick scan is dat de RB op bestuurlijk niveau, op anonieme basis, afstemt met de koepelorganisatie waar de HT FD bij is aangesloten om te informeren of deze kwestie breder en bij meerdere HT FD's speelt.

3. De RB op bestuurlijk niveau en VACO bespreken de uitkomst van de quick scan met de teamleider FD-team, portefeuillehouder (teamleider) van het betreffende middel en een vertegenwoordiger van het Kenniscentrum FD.
Deze nemen een gezamenlijk besluit: verzoek afwijzen of verder uitwerken.
Het voorgenomen besluit wordt ter kennisname gedeeld en besproken met de vertegenwoordigers van het HT-overleg.
4. Indien wordt besloten tot verdere uitwerking is de RB op bestuurlijk niveau de dossierhouder/coördinerend medewerker. De RB op bestuurlijk niveau formeert een werkgroep waarin in ieder geval zijn vertegenwoordigd:
 - teamleider FD-team competente MKB kantoor (zit de werkgroep voor)
 - RB op bestuurlijk niveau (is de secretaris)
 - Een vertegenwoordige van het Kenniscentrum HT FD
 - VACO's betreffende middel(en)
 - handhavingsadviseur MKB
 - procesregie betreffend(e) proces(sen) en bezwaar.

De werkgroep heeft als taak:

- beoordelen resultaat van nader onderzoek
- voorbereiden van integrale besluitvorming in de vorm van het opstellen van een advies aan het management. In het advies wordt opgenomen of er naast het aanhouden van bezwaar ook nog andere mogelijke oplossingen zijn (zoals die eerder in de landbouw zijn toegepast, bijv. balanscorrectie in toekomst) met motivering van de (on)wenselijkheid van toepassing daarvan. Het concept advies wordt informeel besproken met de HT FD.

Noot: ten behoeve van het nader onderzoek en de integrale besluitvorming is een model ontwikkeld. Dit model is hierna opgenomen.

- voorstel aan het management over de wijze van organiseren van de uitvoering (wie doet wat, regionale/centrale regie, aanspreekpunt(en) extern, logistieke afspraken, zoals over de wijze van indienen van aangiften en eventuele bezwaren, etc.).

Het resultaat van de werkgroep wordt door de teamleider van het FD-team van het competente MKB kantoor aangeboden aan de portefeuillehoudend plv. directeur die is verbonden aan het FD-proces. Deze vraagt de directeur MKB met de rol Klantbehandeling een besluit te nemen.



5. Na instemming door de directeur MKB neemt de RB op bestuurlijk niveau het initiatief en stelt met de VACO een concept vaststellingsovereenkomst (VSO) op om te bespreken met de HT FD. De belangrijkste elementen die in ieder geval moeten worden opgenomen in de VSO staan hierna in punt 2.
Voor iedere deelnemende HT FD wordt een afzonderlijke VSO op- en vastgesteld.
Een reeds bestaande VSO kan voor een andere verzoekende HT FD hergebruikt worden als de feiten en omstandigheden (waaronder de rechtsvraag) identiek zijn. Als de feiten en omstandigheden niet identiek zijn wordt de procedure zoals hiervoor beschreven doorlopen (versneld waar mogelijk).

1: Model vooronderzoek agree to disagree en aanhouden bezwaar

1. **Fiscaal Dienstverlener**
 - 1.1 Naam en fiscaalnummer.
 - 1.2 Betrokken vestigingen HT FD met beconnummer.
 - 1.3 Adres.
 - 1.4 Contactpersoon.
 - 1.5 Datum indiening verzoek procedureafspraak.
2. **MKB kantoor**
 - 2.1 Betrokken MKB kanto(o)r(en).
 - 2.2 Naam teamleider FD-team competent MKB kantoor.
 - 2.3 Naam RB op bestuurlijk niveau competent MKB kantoor.
3. **Casus**
 - 3.1 Korte omschrijving van de casus.
 - 3.2 Zo scherp mogelijke omschrijving van de rechtsvra(a)g(en).
 - 3.3 Is er sprake van een eenduidige rechtsvraag waarbij de individuele omstandigheden van de ondernemer geen rol spelen?
 - 3.4 Wat is er in bijv. Vakstudienieuws reeds gepubliceerd over de lopende procedure?
 - 3.5 Bestaat er een reeds lopende procedure, welke?
 - 3.6 Wie heeft of wie hebben de procedure aanhangig gemaakt?
 - 3.7 In welke fase bevindt de procedure zich?
 - 3.8 Wanneer wordt uitspraak of arrest verwacht?
 - 3.9 Is de HT FD bereid proefprocedure(s) te starten tot en met onherroepelijke uitspraak?
4. **Nader informatie effect op proces Belastingdienst**
 - 4.1 Welke middelen en/of processen zijn betrokken?
 - 4.2 Indicatie van de omvang in aantallen bezwaren en beroepen.
 - 4.3 Welke belastingjaren betreft het/gaat het betreffen?
 - 4.4 Indicatie van het fiscaal belang.
 - 4.5 Indicatie van de benodigde capaciteit (heffing/bezwaar/beroep) zónder afspraak.
 - 4.6 Indicatie van benodigde capaciteit (heffing/bezwaar/beroep) mét afspraak.
5. **Nadere informatie effect op proces HT FD en ondernemers**
 - 5.1 Speelt deze casus alleen bij deze HT FD of breder/landelijk?
 - 5.2 Steunen andere HT FD's het verzoek, en waaruit blijkt dat?
 - 5.3 Wat is de bedoeling van de HT FD, wat wil de HT FD idealiter bereiken?
 - 5.4 Hoe gaat de HT FD om met niet-HT deelnemers (de aangiften van niet-HT deelnemers vallen onder het regulier toezicht)?



- 5.5 Hoe vindt de centrale sturing plaats door de HT FD (hoe meer vestigingen hoe essentiëler)?
- 5.6 Zijn er, naast het aanhouden van bezwaar, andere oplossingen mogelijk?
- 5.7 Wat is het belang voor de HT FD en de individuele ondernemers?
- 5.8 Zijn er koepelorganisaties die het verzoek steunen, en waaruit blijkt dat?

2: Aandachtspunten Vaststellingsovereenkomst (VSO)

De RB op bestuurlijk niveau neemt het initiatief en stelt met de VACO een concept vaststellingsovereenkomst² (VSO) op om te bespreken met de HT FD. Belangrijke elementen die in ieder geval moeten worden opgenomen in de VSO (niet limitatief):

- identificatie van de HT FD
- identificatie van de klant: hoe wordt vastgelegd welke klanten onder de VSO vallen en hoe dit herkenbaar is in de systemen van de Belastingdienst
- uitwerking van de wijze van registratie om te voorkomen dat er onduidelijkheid gaat ontstaan welke bezwaren wel of niet onder de afspraak vallen
- machtiging van de HT FD door de klant
- afspraak dat de klant zelf ook tekent voor de deelname
- de eenduidige rechtsvraag
- identificatie van de lopende procedure
- afspraak dat de klant ermee instemt dat geen nieuwe geschilpunten worden toegevoegd aan het bezwaarschrift
- afspraak dat bij een eventueel beroep tegen de uitspraak op bezwaar ook geen nieuwe geschilpunten zullen worden aangedragen.
- afspraak dat de klant geen verzoek doet om een schadevergoeding wegens overschrijding van de redelijke termijn (in bezwaar of beroep).

² <https://intranet.belastingdienst.nl/formeel-recht/vaststellingsovereenkomst/#kader>

Vraag 1

In Bijlage II bij de brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 22 januari 2016¹ betreffende het Nationaal Actieprogramma tegen discriminatie werd specifieke aanpak van discriminatie op grond van afkomst, huidskleur, religie, seksuele gerichtheid, geslacht, leeftijd en handicap of chronische ziekte aangekondigd.

Onderschrijft u de in voormelde documenten vastgelegde beginselen en actiepunten?

Antwoord 1

Voor discriminatie is geen plaats in onze samenleving. Ik onderschrijf volledig de noodzaak om discriminatie op van afkomst, huidskleur, religie, seksuele gerichtheid, geslacht, leeftijd en handicap of chronische ziekte tegen te gaan.

Op 24 juni 2021 heeft het kabinet een versterking van de aanpak aangekondigd². In het kader van deze versterking zijn onder andere de Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme en de Staatscommissie tegen Discriminatie en Racisme ingesteld. De Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme is momenteel bezig met het opstellen van een Nationaal Programma, waarin de aanpak tegen discriminatie samen zal komen. In het Nationaal Programma zullen verschillende maatregelen opgenomen die moeten bijdragen aan het verminderen van discriminatie.

Vraag 2

In Bijlage II bij de brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 22 januari 2016³ betreffende het Nationaal Actieprogramma tegen discriminatie wordt etnisch profileren ten principale afgewezen en wordt discriminatie op grond van etnische herkomst of huidskleur tot racisme gerekend.

Onderschrijft u al deze standpunten?

Antwoord 2

Ik onderschrijf volledig de noodzaak om etnisch profileren tegen te gaan. Leidraad om te bepalen of sprake is van etnisch profileren zijn het mensenrechtelijk toetsingskader voor het hanteren van risicoprofielen⁴ van het College voor de Rechten van de Mens en het kader voor waarborgen in de risicoselectie dat de Belastingdienst, Toeslagen en Douane ontwikkeld hebben. Op 14 december 2021⁵ heeft de minister van BZK ook namens de staatssecretarissen van Financiën een reactie gestuurd op het kader van het College⁶. Uit het toetsingskader blijkt dat het gebruik van etniciteit in profielen in zeer uitzonderlijke gevallen gerechtvaardigd zou kunnen zijn. Deze ruimte is niet de norm. Het is de uitzondering. Ik vind het belangrijk om te benadrukken dat deze ruimte in uitzonderlijke situaties gebruikt mag worden, en alleen wanneer voldaan is aan de door het College beschreven strenge toets inzake de «objectieve rechtvaardiging».

¹ Kamerstukken II, 2015/2016, 30 950, nr. 84

² Kamerstukken II, 2020/2021, 30 950, nr. 250

³ Kamerstukken II, 2015/2016, 30 950, nr. 84

⁴ College voor de Rechten van Mens, Discriminatie door risicoprofielen Een mensenrechtelijk toetsingskader, november 2021

⁵ Kamerstukken II, 2021/2022, 30 950, nr. 281

⁶ Kamerstukken II, 2021/22, 30950, nr. 281

Op dit moment worden meerdere definities en interpretaties van het begrip racisme door elkaar gebruikt. Het is daarom belangrijk precies te zijn in onze eigen formuleringen en tegelijkertijd begrip te hebben voor het feit dat anderen deze termen anders kunnen interpreteren. In mijn brief van 30 mei jl.⁷ heb ik mij gebaseerd op de visienota *Institutioneel racisme: Naar een mensenrechtelijke aanpak*, van het College voor de Rechten van de Mens⁸. Ten slotte is het van belang dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een adviesaanvraag ingediend heeft bij het College voor een juridische definitie van het begrip racisme.

Vraag 3

Onderschrijft u, dat het hanteren van nationaliteit als (selectie)criterium in gevallen waarin aan de nationaliteit geen fiscaal juridische betekenis kan worden toegekend, valt onder de definitie van discriminatie als bedoeld in artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht, alsmede etnisch profileren, alsmede racisme, te weten discriminatie op grond van etnische herkomst? Voor zover u slechts een deel van deze opmerkingen zou onderschrijven, kunt u dan precies aangeven welke u wel en welke u niet onderschrijft?

Antwoord 3

De omschrijving van discriminatie in artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht dient in samenhang te worden gezien met de (straf)bepalingen waarin – bepaalde vormen van – discriminatie strafbaar worden gesteld. Of een strafrechtelijke norm is overschreden is primair ter beoordeling aan het Openbaar Ministerie en uiteindelijk aan de rechter.

Of bij het gebruik van nationaliteit als selectiecriterium sprake is van discriminatie en welke bestuursrechtelijke consequenties dit dan heeft, dient per geval (of groep van vergelijkbare gevallen) op basis van de individuele feiten en omstandigheden, te worden beoordeeld en vastgesteld. Niet elk onderscheid is discriminerend, maar voor een gerechtvaardigd onderscheid gelden strenge eisen⁹.

In mijn brief van 30 mei jl.¹⁰ heb ik uitgelegd waarom ik het gebruik van nationaliteit in de selectie van aangiften Inkomstenbelasting in het proces 'analyse aan de Poort' als voorbeeld van institutioneel racisme zie, maar niet als racisme in de zin van een ideologie of theorie die mensen indeelt in 'rassen', waarbij wordt uitgegaan van een superioriteit van de ene raciale groep boven de andere. Ik besef echter dat benadeling of uitsluiting van bevolkingsgroepen verschillende verschijningsvormen kent. Ook als het niet bewust de bedoeling is om een bevolkingsgroep te benadelen, kunnen processen en werkwijzen van de Belastingdienst of Toeslagen of een ander onderdeel van de overheid zo uitwerken dat mensen achtergesteld worden op basis van etnische afkomst of andere kenmerken, zoals religie, leeftijd en geslacht. Voor de mensen die hierdoor geraakt worden, maakt dit het uiteraard niet minder pijnlijk.

Vraag 4

⁷ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

⁸ College voor de Rechten van Mens, Visienota Institutioneel racisme: Naar een mensenrechtelijke aanpak, december 2021

⁹ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

¹⁰ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

In diverse query's, onder andere in 2014/10/BWA, in Handleidingen aan de poort, staat als vermoedelijke/mogelijke fraudepost:

Nationaliteiten met een opvallend patroon uitgaven (bijvoorbeeld: Hoge medicijnkosten door belastingplichtigen wier achternaam eindigt op ...IC);

Onderschrijft u dat hier sprake is van discriminatie als bedoeld in artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht, alsmede etnisch profileren, alsmede racisme, te weten discriminatie op grond van etnische herkomst?

Antwoord 4

Zie het antwoord op vraag 3. In mijn brief van 30 mei jl.¹¹ heb ik uitgelegd waarom ik de vermelding in de handleiding voor analisten aan de Poort van aftrek van zorgkosten bij achternamen die eindigen op -ic als voorbeeld van institutioneel racisme zie, maar niet als racisme in de zin van een ideologie of theorie die mensen indeelt in 'rassen', waarbij wordt uitgegaan van een superioriteit van de ene raciale groep boven de andere. Of een strafrechtelijke norm is overschreden is primair ter beoordeling aan het Openbaar Ministerie en uiteindelijk aan de rechter.

Vraag 5

In diverse query's, onder andere in 2013/18, in Handleidingen aan de poort, staat als vermoedelijke/mogelijke fraudepost of risico moskeeën vermeld.

Onderschrijft u dat hier sprake is van discriminatie als bedoeld in artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht, meer met name discriminatie op grond van religie, alsmede etnisch profileren, alsmede racisme, te weten discriminatie op grond van etnische herkomst?

Antwoord 5

De omschrijving van discriminatie in artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht dient in samenhang te worden gezien met de (straf)bepalingen waarin – bepaalde vormen van – discriminatie strafbaar worden gesteld. Overheidsorganisaties die gebruik maken van risicoprofielen moeten zich er altijd van bewust zijn dat het maken van onderscheid het risico van discriminatie met zich meebrengt. En discriminatie is verboden. Maar niet elk onderscheid is discriminerend. Als het maken van onderscheid een gerechtvaardigd doel heeft, een passende en geschikte maatregel is en voldoet aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit dan is sprake van een gerechtvaardigd onderscheid. Deze eisen zijn cumulatief: aan al deze eisen moet worden voldaan, anders is er wel sprake van discriminatie. Achtergrond van de vermelding van giften aan moskeeën is dat, zoals PwC aangeeft in zijn rapport¹², 50 van de ca. 500 moskeeën in Nederland de ANBI-status hebben, en giften aan niet-ANBI's niet aftrekbaar zijn. Of een strafrechtelijke norm is overschreden is primair ter beoordeling aan het Openbaar Ministerie en uiteindelijk aan de rechter. Zie hierover ook het antwoord op vraag 3.

Vraag 6

¹¹ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

¹² Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 992

Onderschrijft u de door mr. drs. W.K. Hutten en mr. N. Mustafa in het Nederlands Juristenblad (NJB) 2021/1802 gehanteerde definitie van institutioneel racisme, te weten:

De term institutioneel racisme wordt gebruikt om aan te duiden dat ook binnen de instituties van de liberaaldemocratische rechtsstaat geschreven en ongeschreven processen en structuren kunnen bestaan die ongelijke kansen en uitkomsten creëren of in stand houden voor bepaalde groeperingen in de samenleving.

Antwoord 6

Op dit moment worden meerdere definities en interpretaties van het begrip institutioneel racisme door elkaar gebruikt. Het is daarom belangrijk precies te zijn in onze eigen formuleringen en tegelijkertijd begrip te hebben voor het feit dat anderen deze termen anders kunnen interpreteren. In mijn brief van 30 mei jl.¹³ heb ik mij gebaseerd op de visienota *Institutioneel racisme: Naar een mensenrechtelijke aanpak*, van het College voor de Rechten van de Mens¹⁴. Dat doet niet af aan de waarde van de omschrijving die mr. drs. W.K. Hutten en mr. N. Mustafa hebben gehanteerd.

Vraag 7

Onderschrijft u dat het hanteren van nationaliteit als (selectie)criterium in gevallen waarin aan de nationaliteit geen fiscaal juridische betekenis kan worden toegekend, valt onder de definitie van institutionele discriminatie en institutioneel racisme?

Antwoord 7

In mijn brief van 30 mei jl.¹⁵ heb ik uitgelegd waarom ik het gebruik van nationaliteit in de selectie van aangiften Inkomstenbelasting in het proces 'analyse aan de Poort' als voorbeeld van institutioneel racisme zie.

Vraag 8

In diverse query's, onder andere 2014/10/BWA, in Handleidingen aan de poort, staat als vermoedelijke/mogelijke fraudepost:

Nationaliteiten met een opvallend patroon uitgaven (bijvoorbeeld: Hoge medicijnkosten door belastingplichtigen wier achternaam eindigt op ...IC);

Onderschrijft u dat hier sprake is van institutionele discriminatie en institutioneel racisme?

In diverse query's, onder andere 2013/18, in Handleidingen aan de poort, staat als vermoedelijke/mogelijke fraudepost of risico moskeeën vermeld.

Onderschrijft u dat hier sprake is van institutionele discriminatie en institutioneel racisme?

¹³ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

¹⁴ College voor de Rechten van de Mens, Visienota Institutioneel racisme: Naar een mensenrechtelijke aanpak, december 2021: het gaat bij institutioneel racisme typisch om ingebakken, structurele mechanismen, procedures, gewoontes of gedragvormen, die in veel verschillende verschijningsvormen kunnen voorkomen en vaak op indirecte, soms lastig herkenbare wijze een nadeel opleveren voor bepaalde groepen mensen op grond van hun afkomst.

¹⁵ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

Onderschrijft u, dat in de gevallen waarin bij de Belastingdienst sprake is (geweest) van discriminatie, racisme, institutionele discriminatie en/of institutioneel racisme, dit een misdrijf als bedoeld in art. 137g lid 1 van het Wetboek van Strafrecht vormt?

Antwoord 8

Zie het antwoord op de vragen 3, 4 en 5 voor elk van de deelvragen.

In artikel 137g van het Wetboek van Strafrecht is beroepsmatige discriminatie strafbaar gesteld door te bepalen dat hij, die in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineert wegens hun ras, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden (...). Om te kunnen spreken van strafbare beroepsmatige discriminatie dient dus te zijn voldaan aan het opzetvereiste. In mijn brief van 30 mei jl.¹⁶ schreef ik dat meerdere van de bevindingen en voorbeelden die PwC heeft beschreven in zijn rapport naar “query’s aan de Poort¹⁷” onder de omschrijving van institutioneel racisme vallen die daarvan in de visienota van het College voor de Rechten van de Mens is gegeven. Volgens die omschrijving is een bewuste benadeling, ideologie of racistische opzet niet vereist; de focus ligt op de uitwerking. Of een strafrechtelijke norm is overschreden is primair ter beoordeling aan het Openbaar Ministerie en uiteindelijk aan de rechter.

Vraag 9

Bent u voornemens om, ten gevolge van de tot op heden bekend geworden gevallen van (institutionele) discriminatie en (institutioneel) racisme - en het openbaar worden van de query’s aan de poort, die eerder niet in de aangifte verwerkt waren, aangifte wegens overtreding van art. 137g lid 1 van het Wetboek van Strafrecht te doen tegen de ambtenaren van de Belastingdienst die zich daaraan (mogelijk) schuldig hebben gemaakt?

Antwoord 9

In zijn algemeenheid geldt dat artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering mij verplicht aangifte te doen indien er sprake is van een redelijk vermoeden van een misdrijf. Ik ben niet voornemens aangifte te doen van (het vermoeden van) institutionele discriminatie dan wel van institutioneel racisme. Dit zijn geen in het Wetboek van Strafrecht strafbaar gestelde feiten waarvan aangifte kan worden gedaan.

Voorts is in artikel 137g van het Wetboek van Strafrecht beroepsmatige discriminatie strafbaar gesteld door te bepalen dat hij, die in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineert wegens hun ras, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden (...). Om te kunnen spreken van strafbare beroepsmatige discriminatie dient dus te zijn voldaan aan het opzetvereiste. In mijn brief van 30 mei jl.¹⁸ schreef ik dat meerdere van de bevindingen en voorbeelden die PwC heeft beschreven in zijn rapport naar “query’s aan de Poort¹⁹” onder de omschrijving van institutioneel racisme vallen die daarvan in de visienota van het College voor de Rechten van de Mens is gegeven. Volgens die omschrijving is een bewuste benadeling, ideologie of racistische opzet niet vereist; de focus ligt op de uitwerking.

¹⁶ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

¹⁷ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 992

¹⁸ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

¹⁹ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 992

Vraag 10

In de brief van de minister van Justitie en Veiligheid d.d. 12 december 2019 ter zake van de aanpak van etnisch profileren is vermeld:

Om etnisch profileren te voorkomen, wordt er met name ingezet op bewustwording omtrent persoonlijke vooroordelen, bejegening en handelen.

Op welke wijze werd hier de afgelopen twee jaar bij medewerkers van de Belastingdienst en met name van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) aandacht aan besteed?

Antwoord 10

Binnen de Belastingdienst is er op verschillende manieren aandacht voor de bewustwording over persoonlijke vooroordelen, bejegening en handelen. Vanuit Organisatie & Personeel zijn er trajecten voor integriteit, diversiteit & inclusie en vitaliteit en is er een groot aanbod van opleidingen, trainingen en interventies. Zo wordt onder andere aan medewerkers van werving en selectie een training 'Werven zonder vooroordelen' gegeven. Vanuit de programma's Leiderschap en cultuur van Belastingdienst en Toeslagen, is in 2020 begonnen met het aandachtsgebied Burgers en bedrijven centraal, met onder andere menselijke maat/ruimte in het recht. Ook is toen gestart met 'inclusief leiderschap'. In de afgelopen twee jaar is in diverse teams met medewerkers van Toeslagen, waaronder UHT, gesproken over persoonlijke vooroordelen, bejegening en handelen. In de loop van dit jaar wordt hier meer gestructureerd aandacht aan besteed.

De rapporten van PwC en de informatie over het Risicoclassificatiemodel van Toeslagen onderschrijven de noodzaak de reeds lopende trajecten te intensiveren. Er zijn nu moreelberaadsessies en normoverdragende gesprekken toegevoegd. Centraal bij deze instrumenten staat het overdragen, vaststellen en verdiepen van fundamentele normen die gelden voor het werk bij de Belastingdienst. Ook wordt, in samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens een leerlijn 'Vooroordelen Voorbij' ontwikkeld, passend bij de context van de Belastingdienst en Toeslagen, waaronder UHT. Het programma heeft als missie dat burgers niet worden gediscrimineerd op grond van ras door uitvoeringsinstanties. Medewerkers van Toeslagen gaan in de loop van 2022 aan dit programma van het College deelnemen. Voor de tweede helft van het jaar worden, ondersteund door het programma Leiderschap en cultuur, binnen alle teams ook bij Toeslagen, waaronder UHT, besprekingen georganiseerd waarbij aandacht wordt besteed aan bewuste en onbewuste vooroordelen.

Vraag 11

In diverse query's, onder andere 2014/10/BWA, in Handleidingen aan de poort, staat als vermoedelijke/mogelijke fraudepost:

Nationaliteiten met een opvallend patroon uitgaven (bijvoorbeeld: Hoge medicijnkosten door belastingplichtigen wier achternaam eindigt op ...IC);

De toevoeging "bijvoorbeeld" duidt erop dat er meer specifieke dan wel gedetailleerde instructies of voorbeelden beschikbaar waren. Hebben deze instructies of voorbeelden bestaan? Kunt u een kopie van de volledige lijst hiervan verstrekken?

Antwoord 11

Er zijn geen specifiekere of gedetailleerdere instructies of voorbeelden voor de analisten aan de Poort, of aanwijzingen voor het bestaan hiervan, bekend.

Vraag 12

In de EH&I Leidraad Juridisch Kader Internetonderzoek staat in Bijlage 2 (Protocol uitzonderingssituatie gebruik internetinformatie) als mogelijkheid en techniek het gebruik van fake accounts, pornografische en racistische informatie vermeld. In welke gevallen is er door de Belastingdienst gebruik gemaakt van fake accounts, pornografische en/of racistische informatie, welke informatie en onderzoeken betrof dat en op welke wijze is het gebruikt?

Antwoord 12

Deze leidraad is opgesteld voor het voormalige Expertisecentrum Handhaving en Intelligence (EHI), dat met ingang van 2019 is opgeheven. Bijlage 2 bij de Leidraad bevat een blauwdruk voor een protocol dat op hoofdlijnen beschrijft welke elementen moeten worden uitgewerkt in een formeel protocol voordat werkzaamheden op internet plaats zouden kunnen vinden die verder gaan dan de instructie die ook in de leidraad wordt beschreven. In de bijlage wordt aangegeven dat zo'n protocol een concrete uitwerking moet bevatten in geval sprake zou zijn van het gebruik van fake accounts en hoe om te gaan met content zoals pornografische en/of racistische informatie op internet. Een dergelijk protocol is uiteindelijk niet opgesteld. Derhalve is door EH&I en het na de opheffing van EHI opgerichte Datafundamenten en Analytics (DF&A) geen gebruik gemaakt van fake accounts. Gebruik van fake accounts kan wel tot de mogelijkheid behoren bij het team criminele inlichtingen (TCI) van de FIOD, die echter niet onder de bedoelde leidraad valt of heeft gevallen.

In bijlage 3 bij de leidraad is aangegeven dat het niet is toegestaan om actief pornografisch of racistisch materiaal te bekijken, en dat indien de aard van het werk met zich meebrengt dat bovengenoemd materiaal *moet* worden bekeken, het bevoegd gezag de medewerker een vrijstelling zou moeten verlenen. Door de directie DF&A en EH&I is geen pornografische en/of racistische informatie aangetroffen tijdens het uitvoeren van internetonderzoek, omdat geen internetonderzoeken zijn uitgevoerd. Ook de FIOD, die zoals gesteld niet onder de bedoelde leidraad valt of heeft gevallen, werkt niet met pornografische of racistische informatie.

Vraag 13

Is het u bekend dat de Belastingdienst weigert de aan toekenning of herziening ten grondslag liggende (systeem)beschikkingen ter inzage te verschaffen aan advocaten van gedupeerden?

Is het u bekend dat Persoonlijk Zaak Behandelaars van de Belastingdienst instructie hebben gekregen deze beschikkingen en overige op de zaak betrekking hebbende stukken niet aan advocaten van gedupeerden ter beschikking te stellen?

Kunt u erop toezien dat de Belastingdienst haar medewerkers instrueert deze stukken wel aan advocaten van gedupeerden ter beschikking te stellen?

Antwoord 13

Ouders en hun gemachtigden kunnen UHT vragen om inzage in hun dossier of in specifieke documenten, waaronder beschikkingen. Daarnaast hebben ouders ook recht op hun dossier bij bijvoorbeeld een bezwaarprocedure. Wel moeten privacygevoelige gegevens, zoals namen van

personen op grond van wettelijke kaders (o.a. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) worden geanonimiseerd. Persoonlijke Zaak Behandelaars kunnen zelf geen stukken verstrekken aan ouders zonder dat die zijn geanonimiseerd en gecontroleerd door het team dat daarvoor speciaal is ingesteld. Zoals in de 10e Voortgangsrapportage (VGR) en in de Kamerbrief d.d. 17 mei jl.²⁰ is aangegeven, kampt UHT hierbij met aanzienlijke capaciteitsproblemen. Daardoor moeten ouders en hun advocaten helaas lang wachten. UHT is bezig om de capaciteit op te schalen en onderzoekt mogelijkheden om dossiers sneller en beter te verstrekken, zoals meer automatisering bij het lakken. In de 11e VGR Kinderopvangtoeslag (KOT) zal uw Kamer daarover nader worden geïnformeerd.

Vraag 14

Uit onder andere het rapport Big Data voor Fraudebestrijding (WRR 2016), beantwoording van Kamervragen en WOB-dossiers, blijkt dat jarenlang, vanaf 2004 en geïntensiveerd vanaf 2013, diverse teams binnen de Belastingdienst hebben gewerkt aan risicomodellen en profilering. Onder andere zijn hierbij betrokken de Broedkamer, Team Toeslagen, EH&I (Expertise en Handhaving Intelligence), Manifestgroep, LSI (Convenant Interventieteams), Green Lane, Expertisecentrum Fraude en BI&A (afdeling Business Intelligence & Analytics).

Welke binnen of ten behoeve van de Belastingdienst ontwikkelde of gehanteerde risicomodellen en/of profielen bevatten criteria of elementen gebaseerd op nationaliteit, etniciteit, afkomst, herkomst, opleidingsniveau, religie, soort naam, bijzondere persoonsgegevens, relaties met derden en/of anderszins discriminatoir van aard?

en

Vraag 15

Welke door de Belastingdienst gehanteerde risicomodellen en/of profielen leiden tot uitkomsten die informatie of elementen gerelateerd aan nationaliteit, etniciteit, afkomst, herkomst, opleidingsniveau, religie, soort naam, bijzondere persoonsgegevens, relaties met derden en/of anderszins discriminatoir van aard bevatten?

Kunt u deze risicomodellen en/of profielen ter beschikking stellen?

Antwoord 14 en 15

De Belastingdienst maakt in vrijwel alle processen gebruik van beslismodellen, omdat zonder dat de verschuldigde belasting niet berekend en geheven kan worden. Er is geen centraal overzicht van waar deze gebruikt zijn. In navolging van de Motie Klaver²¹ onderzoekt de Belastingdienst de inrichting van een algoritmeregister om het inzicht voor burgers en bedrijven in gebruikte algoritmen te realiseren. Het volledig openbaar maken van in gebruik zijnde risicomodellen kan waardevolle informatie over het toezicht van de Belastingdienst prijsgeven. Wel is uw Kamer bij brieven van 26 november 2021²², 8 december 2021²³ en 21 april jl.²⁴ nader geïnformeerd over het risicoclassificatiemodel Toeslagen (hierna: model). Daarbij is het model openbaar gemaakt.

²⁰ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1024

²¹ Kamerstukken II, 2021/2022, 35 510, nr. 16

²² Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 923

²³ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 938

²⁴ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1008

Voor alle bij de directie DF&A van de Belastingdienst ontwikkelde risicomodellen is een risico assessment uitgevoerd binnen de op dat moment geldende regels. Tijdens het assessment zijn alle selectiecriteria onderzocht op het gebruik van bijzondere persoonsgegevens en daaraan gerelateerde proxy's. Als dit soort kenmerken gevonden werden dan is vervolgens onderzocht of hiervoor een wettelijke grondslag bestond. Als de wettelijke grondslag ontbrak dan zijn die kenmerken uit het risicomodel verwijderd.

Van de genoemde kenmerken in de vraag is alleen voor nationaliteit een wettelijke grondslag aanwezig. In de volgende risicomodellen wordt nationaliteit als selectiecriteria gebruikt omdat daarvoor een wettelijke grondslag is:

- Risicomodel Erfbelasting. Grondslag: Successiewet 1956, artikel 3, eerste lid. Bij verlaten NL: gedurende 10 jaar toch nog inwoner van NL.

- Risicomodel Schenkbelasting. Grondslag: Successiewet 1956, artikel 3, eerste lid. Bij verlaten NL: gedurende 10 jaar toch nog inwoner van NL.

In het risicomodel OB Carrouselfraude was een regel "kortbekendfinr" opgenomen, samen met een tweede regel die daarop voortbouwt. Kortbekendfinr staat voor het minder dan vijf jaar oud zijn van het fiscaal identificatienummer (BSN of RSIN). Deze regel maakt onderdeel uit van een set aan regels en bepaalde niet als enige factor of een aangifte omzetbelasting van een ondernemer werd geselecteerd voor een nader onderzoek door een medewerker van de Belastingdienst. De regel "kortbekendfinr" is uitgezet.

De Douane controleert goederen in het reizigersverkeer op basis van een controleopdracht. Aan een controleopdracht ligt een risicoanalyse ten grondslag die generiek of meer specifiek van aard kan zijn²⁵. Denk bij een specifieke risicoanalyse aan gegevens zoals moment van reizen, reisroute, zitplaatsinformatie, bagage (aantal en gewicht) en nationaliteit. Dit gebeurt op basis van artikel 15, en artikel 46 lid 2. Douanewetboek van de Unie en altijd na een uitgebreide en zorgvuldige afweging. Op dit moment lopen er geen risicoprofielen waarin nationaliteit wordt meegewogen.

Op de verwerking van bovengenoemde passagiersgegevens is in 2016 een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd en op de gevonden risico's zijn maatregelen getroffen. De DPIA wordt op dit moment herbeoordeeld.

Toeslagen heeft in het verleden gebruik gemaakt van nationaliteit als indicator ('Nederlandschap Ja/Nee') in het risicoclassificatiemodel Toeslagen zonder deugdelijke grondslag. Daarnaast heeft Toeslagen dubbele nationaliteiten van Nederlandse aanvragers in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem verwerkt en de nationaliteit van de aanvragers van kinderopvangtoeslag gebruikt in het kader van de bestrijding van georganiseerde fraude. Voor deze drie overtredingen van de AVG heeft de AP eerder een boete opgelegd. Voor de volledigheid merk ik op dat in het model destijds ook gebruik werd gemaakt van de indicator "leeftijd BSN". Deze is ook te linken is aan nationaliteit.²⁶

Vraag 16

²⁵ Kamerstuk 2021D44605

²⁶ Kamerstuk II 2021-2022,31066, nr. 1008

Er is aangegeven, dat de Handleidingen aan de poort niet zijn voorgelegd of goedgekeurd door het management of Vaktechniek.

Hoe kan het gebeuren, dat er uitvoering is gegeven aan handleidingen, voorschriften en instructies die niet zijn goedgekeurd of voorgelegd aan het management?

Onder wiens leiding zijn deze handleidingen, voorschriften en instructies dan wel uitgevoerd?

Antwoord 16

Zoals ook in het PwC-rapport²⁷ over de query's aan de Poort staat, hadden deze handleidingen geen formele status. De verantwoordelijkheid voor het proces detectie aan de Poort is lange tijd niet duidelijk belegd geweest. De Belastingdienst heeft nogmaals proberen te achterhalen of de handleidingen zijn vastgesteld. De Belastingdienst heeft tot op dit moment niet kunnen vaststellen dat handleidingen door management zijn vastgesteld of goedgekeurd. Als de handleidingen niet op managementniveau zijn vastgesteld is dit ernstig. Het management is en blijft verantwoordelijk, ook als het de handleidingen niet formeel heeft vastgesteld. In dit geval heeft het management te veel ruimte gelaten en niet de juiste controle op het proces uitgeoefend. Het betrokken management had zich ervan moeten vergewissen dat de werkinstructies gevalideerd waren binnen de daarvoor bestemde vaktechnische escalatie- en managementlijnen. Dat dit waarschijnlijk niet is gebeurd is ook ernstig. Om die reden worden in het programma Herstellen, Verbeteren, Borgen stappen gezet om ook te leren van het gebrek aan duidelijke en strakke aansturing bij risicoselectie in het verleden.

Wel stond, zoals aangegeven op 17 juni jl.²⁸, het onderwerp positionering van *Selectie aan de poort* geagendeerd voor de vergadering van het managementteam (MT) Particulieren van 8 januari 2019. Het managementteam werd bij deze gelegenheid gevraagd een besluit te nemen over welke dienstonderdelen de verschillende werkzaamheden voor de analyse aan de Poort zouden moeten uitvoeren. De inhoud van de analyse en de te hanteren selectieregels waren geen onderwerp van de besluitvorming. In het memo dat ter besluitvorming is geagendeerd wordt voor een verdere specificatie echter verwezen naar een bijgevoegd, ander memo, van 15 mei 2017 die als bijlage was toegevoegd. Hierin zijn enkele passages uit de Handleiding voor analisten aan de Poort opgenomen, waaronder de zinnen: *'Kerkelijke instellingen alleen met hoofdletters ingediend door allochtonen'*, *'2. Moskeeën e.d.'*, *'5. Moskee als periodieke gift'*, en de lijst van risicovolle Algemeen Nut Beogende Instellingen (ANBI's). Voor zover achterhaald kan worden is deze bijlage tijdens de vergadering niet besproken.

Vraag 17

Welke risicoinformatie en/of risicomodellen zijn door de Belastingdienst gedeeld met LSI of met LSI verbonden organisaties dan wel in LSI verband?

Antwoord 17

De Belastingdienst deelt geen risicomodellen met LSI of in LSI-verband. In LSI-verband wordt alleen risicoinformatie gedeeld in het kader van specifieke projecten door de bij dat specifieke project betrokken LSI-partners. Hierbij gaat het vanuit de Belastingdienst om informatie over de inkomens- en vermogenspositie en (fiscale) schuldpositie van betrokkenen binnen een bepaald project. Partners hanteren hun eigen interne risicomodellen om tot signalen te komen, die zij bij de start van een

²⁷ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 992

²⁸ Kamerbrief Handleidingen aan de Poort, 17 juni 2022

project aanleveren via een beveiligd systeem dat wordt beheerd door de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Toeslagen kan verwonderadressen leveren aan LSI. Het risicoclassificatiemodel van Toeslagen diende tot medio juli 2020 als één van de elementen om een verwonderadres te selecteren in het kader van LSI-projecten. Voor LSI werd gebruik gemaakt van de recentste run van het risicoclassificatiemodel, specifiek de recentste risicoscore. Er werd dus geen aparte run van het risicoclassificatiemodel gedraaid. Vanaf eind 2019 tot medio juli 2020 werd hierbij gebruik gemaakt van de risicoscores van eind 2019. Medio juli 2020 is door Toeslagen het gebruik van het risicoclassificatiemodel ten gehele stopgezet, waarmee per 14 juli 2020 de risicoscore niet meer is gebruikt om adressen te selecteren.

Het is van belang op te merken dat de Belastingdienst in een aantal gevallen de verplichting heeft om informatie op verzoek te verstrekken. Een dergelijke verplichting kan zijn opgenomen in sectorale wetgeving, bijvoorbeeld de verstrekking op basis van artikel 54 lid 3 letter b van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI). Het betreft hier standaard inkomensgegevens nodig voor de vaststelling van de uitkering. Daarnaast kent de Belastingdienst de verplichting om op verzoek informatie te verstrekken op basis van artikel 43c Uitvoeringsregeling Algemene Wet Rijksbelastingen (UAWR) waarin de structurele ontheffing van de fiscale geheimhoudingsplicht is geregeld, bijvoorbeeld waar dit een verzoek van de officier van justitie betreft op basis van artikel 126 Wetboek van Strafvordering.

Vraag 18

Welke risicoinformatie en/of risicomodellen zijn door de Belastingdienst gedeeld met RIEC's (Regionaal Informatie- en Expertise Centrum)?

Antwoord 18

De Belastingdienst deelt geen risicomodellen in RIEC-verband. De Belastingdienst informatie over eventueel fiscaal misbruik binnen het RIEC-samenwerkingsverband. De Belastingdienst doet dat in het kader van casuïstiek op de (landelijke) thema's en handhavingsknelpunten die genoemd worden in het RIEC-convenant. Voorbeelden van landelijke thema's zijn: georganiseerde hennepcultuur, mensenhanden en –smokkel en misbruik en fraude binnen de vastgoedsector. De Belastingdienst heeft de verplichting om informatie op verzoek te verstrekken op basis van onder antwoord 17 beschreven gronden. De beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit horen bij de afweging door de teams voor Intensief Toezicht en Externe Overheidssamenwerking (ITE) wanneer informatie wordt verstrekt.

Voor zover bekend heeft Toeslagen geen risicoinformatie en/of risicomodellen gedeeld met het RIEC. Zoals is vermeld in de brief van 21 april jl.²⁹ aan uw Kamer, is uit nader onderzoek gebleken dat risicoscores van het risicoclassificatiemodel van Toeslagen breder zijn gebruikt dan enkel voor het selecteren van aanvragen die voor handmatige behandeling in aanmerking kwamen. Omdat het belangrijk is om met zekerheid te kunnen vaststellen dat alle hierover relevante informatie bekend wordt, laat Toeslagen een extern onderzoek uitvoeren onder andere om te proberen te achterhalen hoe breed het gebruik van de risicoscores heeft plaatsgevonden, met wie het is gedeeld en welke gevolgen dit voor burgers heeft gehad.

²⁹ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1008

Vraag 19

Indien risicoinformatie en/of risicomodellen door de Belastingdienst zijn gedeeld met RIEC's, hoeveel burgers of ondernemingen zijn daarbij in totaal dan betrokken geweest? Bij hoeveel van deze burgers of ondernemingen zijn aanslagen of toeslagen gecorrigeerd?

Aan hoeveel van deze burgers of ondernemingen zijn boetes opgelegd?

Hoeveel van deze burgers of bedrijven zijn strafrechtelijk vervolgd?

Antwoord 19

Zoals in het antwoord op vraag 18 reeds gemeld worden er geen risicomodellen in RIEC-verband gedeeld. Voor wat betreft de informatie die is gedeeld binnen het RIEC-samenwerkingsverband is geen cijfermateriaal voorhanden over hoeveel burgers en ondernemingen betrokken zijn geweest in het geval er informatie is verstrekt zijn niet voorhanden. Dit geldt ook voor het aantal opgelegde aanslagen en eventuele boetes. Data ten aanzien van strafrechtelijke vervolging op basis van specifiek RIEC-zaken is niet voorhanden. Ik laat nagaan of over deze punten cijfers opgesteld kunnen worden. De inschatting is dat het opstellen van de bedoelde cijfers veel tijd zal vergen. Er zullen hiervoor verschillende systemen en partijen (zoals de 10 RIEC's) moeten worden geraadpleegd. Daarbij zal het ook gaan over een aanmerkelijk lang tijdsbestek waarover die ontsluiting moet plaatsvinden.

Vraag 20

Bestaan er instructies over de Green en Red lane?

Worden deze instructies nog gehanteerd?

Indien deze instructies bestaan, kunt u deze ter beschikking stellen?

Antwoord 20

Green lane is geen officieel gehanteerd begrip binnen de Belastingdienst. Het was een informeel begrip voor het aangepaste toezicht binnen het proces Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverlener voor de binnenkomende aangiftestroom Inkomensheffingen en vennootschapsbelang. Inmiddels wordt de term 'fast tracks' gebruikt, oftewel 'serviceniveau aangepast toezicht en directe verwerking aangiften'. Een fiscaal adviseur die een convenantaangifte indient, heeft een dusdanig kwaliteitssysteem en een samenwerkingsverband met de Belastingdienst dat deze aangiften minder risico's op onjuistheden bevatten. De green lane hield in dat de Belastingdienst de ingediende aangiften in beginsel direct verwerkt. Bij technische onvolkomenheden en inconsistenties of bij ontoelaatbare twijfels over de juistheid van de aangifte (kennelijke fouten) vindt nog wel aangiftebehandeling plaats. Als achteraf blijkt dat ten onrechte geen vooroverleg is gevraagd, kan teruggekomen worden op de ten onrechte via de 'fast track' ('green lane') afgehandelde aangifte. De leidraad september 2021 voor Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners is online beschikbaar op de website van de Belastingdienst. Bijgevoegd ontvangt uw Kamer deze leidraad en de eerdere versie van november 2016. Ik laat nagaan welke interne werkinstructies hier bovenop zijn of worden gehanteerd en zal uw Kamer hierover informeren. Er is binnen de Belastingdienst geen sprake (geweest) van een 'red lane'.

Voor Toeslagen is de instructie van de 'red lane' het behandelkader voor behandeling van de zaken die destijds door het risicoclassificatiemodel Toeslagen voor een handmatige behandeling waren

geselecteerd. Op basis van deze behandeling konden toeslagaanvragen worden gecorrigeerd. De instructie van de 'green lane' is het behandelkader voor de toetsing of de zaken die destijds door het risicoclassificatiemodel Toeslagen als niet-risicovol waren aangemerkt, daadwerkelijk niet-risicovol waren. Dit behandelkader is alleen intern gebruikt als onderdeel van een proef om te bepalen of aanvragen van burgers op een lichtere manier konden worden behandeld. Tijdens deze proef zijn aanvragen van burgers niet behandeld. Dit leidde dan ook niet tot correcties van toeslagaanvragen.

Deze instructies worden niet meer gehanteerd. De instructie van de 'red lane' is in de praktijk gebruikt van 2013 tot en met 2019. De instructie van de 'green lane' is tijdens de interne pilot gebruikt in 2015 en 2016. De instructie van de 'green lane' is als bijlage (genaamd 'Behandelkader Green Lane 'De Rechters' vs 1.2') bijgevoegd. Ten aanzien van de 'red lane' zijn drie instructies als bijlagen bij deze beantwoording gevoegd (genaamd 'Behandelkader Lopende zaken vs 1.2 20150625', 'Behandelkader Risicoselectie vs 1.5.3 def' en 'Risicoselectie Vraagbrief v1.2 18-06-2014'). In de behandelkaders wordt naar diverse operationele kaders verwezen in de vorm van modules. Dit is standaard bij de verschillende werkprocessen van Toeslagen.

Vraag 21

In de beantwoording van de vragen³⁰ is bij vraag 22, 23 en 24 gesteld dat bij Query's aan de Poort geen sprake is van een applicatie.

Bij de beantwoording van vraag 5 is evenwel geantwoord:

PwC heeft namelijk getracht de bestanden met de door de query's geselecteerde aangiften (de "output") te vergelijken met de (gereconstrueerde) output van de handmatige doorselectie door de analisten aan de poort.

alsmede:

Het opnieuw draaien van de query's om de output te reconstrueren is niet mogelijk.

In het PwC rapport Query's aan de Poort staat vermeld:

De query's bevatten zoekopdrachten en selectieregels die aangiften die afwijken ten opzichte van een vooraf gedefinieerd criterium, zoals hoge aftrekposten, uitwerpen voor nadere handmatige analyse.

Op pagina 16 van de Handleidingen aan de poort 1 deel 1-2, Memo LTO 15 april 2015, staat vermeld:

De Poort heeft in de 1e helft van februari 2015 koortsachtig gewerkt om de query-opdrachten BWA met de daarbij behorende rekenregels te ontwikkelen. De querybouwers zijn vervolgens gestart met het bouwen van de query's.

Alle geciteerde passages wijzen erop dat query's softwarematige bewerkingen verrichtten.

Klopt het dat query's softwarematige bewerkingen verrichtten?

In welke applicaties of systemen zijn deze query's gebruikt?

Bestaat de software waarin de query's zijn opgenomen nog en zo ja waar bevindt deze software zich?

³⁰ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 992

Antwoord 21

Deze query's zijn inderdaad geprogrammeerde, samengestelde zoekopdrachten die toegepast werden op digitale bestanden. Met deze zoekopdrachten worden de aangiften gevonden die voldoen aan bepaalde parameters, vergelijkingen of grenswaarden. Voor het uitvoeren van deze zoekopdrachten maakt de Belastingdienst gebruik van de SAS-tooling (Statistical Analytics System). De zoekopdrachten maken geen deel uit van een applicatie of systeem: de zoekopdrachten werden periodiek gestart en uitgevoerd voor de op dat moment in de database aanwezige nieuw ontvangen aangiften. Hiervoor zijn de databases van de applicaties ABS, BvR, FLG, RIS, RBG en DAS³¹ geraadpleegd. De query's hebben alleen leesrechten en voeren geen bewerkingen uit op de bronbestanden. De broncode van de query's is nog bij de Belastingdienst aanwezig. De uitkomsten van de query's werden als Excelbestand opgeleverd aan de analisten, die daarop vervolgens met gebruikmaking van MS Excel de analyse uitvoerden om te bepalen welke aangiften aangeleverd zouden worden aan het intensief toezicht.

Vraag 22

Door wie zijn de query's aan de poort gebouwd?

Antwoord 22

De query's zijn gemaakt door medewerkers van de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) volgens specificaties die zijn opgesteld door de analisten aan de poort.

Vraag 23

Zijn de query's of de daaraan ten grondslag liggende risicomodellen of rekenregels of de uitkomsten van de query's met anderen dan de Belastingdienst gedeeld? Zo ja met wie en over welke periode?

Antwoord 23

Voor zover bekend zijn de selectieregels en de query-uitkomsten niet gedeeld buiten de Belastingdienst, anders dan aan PwC ten behoeve van zijn onderzoek³² en de openbaarmaking van de handleidingen op verzoek van uw Kamer³³.

Tot begin 2018 was het gebruikelijk dat de door het proces 'analyse aan de Poort' toegekende AKI-codes 1043 ook in FSV geregistreerd werden. Zoals blijkt uit het onderzoek³⁴ van PwC naar externe gegevensverstrekking zijn er gevallen waarin gegevens over burgers in FSV zijn verstrekt aan partijen buiten de Belastingdienst. Het is niet bekend of zich hier ook burgers tussen bevinden die via analyse aan de Poort in FSV geregistreerd zijn.

Vraag 24

³¹ Respectievelijk het Aanslagbelastingensysteem (ABS), Beheer van Relaties (BvR), Fiscale Loon Gegevens (FLG), Renseignementen informatiesysteem (RIS), Registratie bank gegevens (RBG) en het Digitaal archiefsysteem (DAS)

³² Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 957, nr. 992

³³ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1007, Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1029

³⁴ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 957

In een presentatie voor de i-NUP Buzz tour op 23 april 2014 van de Manifestgroep/Belastingdienst wordt vermeld dat het doel van de samenwerking binnen de Manifestgroep onder andere was:

a. Ontstaan van een overheidsbreed "early warning"-systeem. Bijvoorbeeld 24/7 bereikbaarheid Logius-Belastingdienst.

Is dit beoogde systeem gerealiseerd?

Indien het beoogde systeem is gerealiseerd, bestaat het dan nog en hoe wordt het genoemd, wie beheert het systeem, wie heeft er toegang toe en welke gegevens worden erin verwerkt?

Antwoord 24

Een overheidsbreed early warning systeem is niet gerealiseerd.

Vraag 25

In voormelde presentatie van de Manifestgroep/Belastingdienst staat onder andere vermeld als doel van de samenwerking binnen de Manifestgroep:

b. kennis over fraudes en fraudebestrijding (o.a. tools, profielen, privacy, invordering) wordt verspreid en afgestemd. Is ook raadpleegbaar.

Op welke wijze is hieraan vormgegeven?

Welke profielen zijn gedeeld binnen de Manifestgroep?

Bestond/bestaat er een systeem waarin de sub b. van de presentatie vermelde informatie raadpleegbaar is? Zo ja welk systeem betreft dat en wie beheert het systeem, alsmede welke gegevens worden erin verwerkt?

Antwoord 25

Kennis over fraude is gedeeld via onderlinge overleggen. De overleggen worden globaal zes tot acht keer per jaar gehouden en georganiseerd door de Belastingdienst (dit tot 2021, daarna is het aan partijen zelf overgelaten). De voorzitter stelt de agenda samen en regelt de overleggen. Aan alle deelnemers wordt gevraagd om agendapunten aan te dragen en er worden presentaties gegeven over lopende zaken dan wel nieuwe ontwikkelingen. Voor zover op dit moment bekend zijn er geen profielen gedeeld, omdat de vormen van fraude bij verschillende overheidsorganisaties zodanig van elkaar verschilden dat dit geen meerwaarde had. Door het ontbreken van een gestructureerd archief van de Manifestgroep Fraude in de periode van 2014-2017 is er meer tijd nodig om uit te zoeken of de stukken waarnaar gevraagd wordt te achterhalen zijn. Op 3 februari 2022 is de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening van start gegaan. In het kader van de vorderingen van de parlementaire enquêtecommissie worden momenteel documenten over fraudebestrijding verzameld. Mogelijk worden hierbij nog verdere relevante stukken gevonden bij het automatisch doorzoeken van de systemen en mailboxen.

Er bestaat geen systeem voor het delen van kennis of fraudes en fraudebestrijding buiten reguliere programma's zoals Outlook.

Vraag 26

In voormelde presentatie van de Manifestgroep/Belastingdienst staat onder andere als anti-fraude project vermeld:

Monitoring en analyse inkomend webverkeer.

Welk project betrof dit?

Welk webverkeer is gemonitord?

Op welke wijze vond monitoring van webverkeer plaats?

Welke criteria, risicomodellen of profielen werden daarbij gehanteerd?

Tot welke uitkomsten leidde het monitoren van webverkeer?

Hoeveel mensen zijn binnen dit project gemonitord?

Heeft het project tot herziening van aanslagen of strafrechtelijke vervolging geleid?

Zo ja, in hoeveel gevallen?

Heeft er voor dit project een privacy impact assessment of GEB plaatsgevonden? Zo ja, kunt u die ter beschikking stellen?

Antwoord 26

Destijds is onderzocht of pogingen tot fraudes die zich voordeden bij een van de overheidsorganisaties gevolgd werden door pogingen tot fraude bij een andere overheidsorganisatie. Dat is door Logius bekeken. In een enkel geval heeft dit geleid tot de constatering dat er dergelijke poging zich wellicht heeft voorgedaan. Ik laat nagaan hoe dit onderzoek verder is verlopen en of hiervoor een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) is opgesteld.

Vraag 27

In voormelde presentatie van de Manifestgroep/Belastingdienst staat vermeld, dat er een schema bestaat van gegevensuitwisseling door en met de Belastingdienst en derden, die "de gegevenskaart" wordt genoemd.

Kunt u de gegevenskaart - en alle versies daarvan - ter inzage verstrekken?

Antwoord 27

Zoals in de presentatie beschreven gaf de gegevenskaart de 'lappendeken' aan wetsartikelen en convenanten waarvoor informatie gedeeld zou kunnen worden. Aangezien de presentatie waarnaar verwezen wordt dateert van 2014, en er geen gestructureerd archief gevonden is van de stukken uit die tijd, is er tot op heden geen versie van de gegevenskaart gevonden. Ik laat uiteraard nagaan of de gegevenskaart achterhaald kan worden.

Vraag 28

In voormelde presentatie van de Manifestgroep/Belastingdienst staat ter zake van de drempels geheimhoudingsplicht BD, privacywetgeving en de komende EU-verordening:

Toch niet stoppen, maar oplossingen bedenken. Gebruik bijv. "interne guidelines"

alsmede:

Beschrijf fraudeprofielen en daarna "fraudeurs"-profielen met daderkenmerken. Pas die toe, valideer en wissel het resultaat daarvan uit.

Kunt u de beschreven fraudeprofielen ter inzage verstrekken?

Kunt u de fraudeurs-profielen en daderkenmerken ter inzage verstrekken?

Welke resultaten zijn met wie uitgewisseld?

Hoeveel "fraudeurs" zijn op deze wijze ontdekt?

Antwoord 28

Voor zover op dit moment bekend zijn er geen profielen gedeeld, omdat de vormen van fraude bij verschillende overheidsorganisaties zodanig van elkaar verschilden dat dit geen meerwaarde had. Ik laat nagaan of er profielen zijn gedeeld en zal uw Kamer hierover informeren. Aangezien de presentatie waarnaar verwezen wordt dateert van 2014, en er geen gestructureerd archief gevonden is van de stukken uit die tijd, bestaat de kans dat niet alle informatie hierbij teruggevonden kan worden. In het kader van de vorderingen van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening worden momenteel documenten over fraudebestrijding verzameld. Mogelijk worden hierbij nog verdere relevante stukken gevonden.

Vraag 29

In voormelde presentatie van de Manifestgroep/Belastingdienst staat ter zake van het Expertisecentrum fraude Utrecht, dat er workshops worden georganiseerd ter zake van privacyregelgeving.

Kunt u het workshop materiaal dat over deze workshops ter beschikking is gesteld aan deelnemer ter inzage ter beschikking stellen?

Antwoord 29

Het Expertisecentrum fraude Utrecht werd vormgegeven als werklocatie van de Manifestgroep Fraude. Op deze locatie zouden technische ICT-voorzieningen komen van een aantal organisatieonderdelen van de Manifestgroep, die het mogelijk zou maken om in gezamenlijkheid te gaan werken. Door vraagstukken rondom de privacyregelgeving en het feit dat een technische voorziening nooit goed van de grond is gekomen, is het doel van de werklocatie expertisecentrum fraude Utrecht uiteindelijk niet goed gerealiseerd.

Ik laat nagaan of er desondanks workshops hebben plaatsgevonden en of hiervoor materiaal aanwezig is. De kans bestaat dat niet alle informatie hierbij teruggevonden kan worden. In het kader van de vorderingen van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening worden momenteel documenten over fraudebestrijding verzameld. Mogelijk worden hierbij nog verdere relevante stukken gevonden.

Vraag 30

Geeft het College voor de Rechten van de Mens ook cursussen, presentaties aan de Belastingdienst? Zo ja, hoe vaak gebeurt dat en betaalt de Belastingdienst daarvoor? Indien ervoor wordt betaald, hoe

hoog zijn de facturen dan in 2021 en 2022 en hoe verhoudt zich dat tot de onafhankelijkheid van het College voor de Rechten van de Mens, dat moet oordelen over klachten tegen de belastingdienst.

Antwoord 30

Het programma leiderschap en cultuur gaat in samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens een leerlijn 'Vooroordelen Voorbij' ontwikkelen, passend bij de context van de Belastingdienst en Toeslagen. Deze leerlijn start najaar 2022. Het College heeft in de kabinetsreactie³⁵ op de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) extra financiële middelen gekregen om de taken uit te breiden. Een deel daarvan wordt ingezet voor de ontwikkeling van de leerlijn. Er zijn momenteel geen kosten voor de Belastingdienst voorzien, en er zijn geen facturen voor 2021 en 2022. Ik waardeer de grote deskundigheid en expertise van het College voor de Rechten van de Mens en de Belastingdienst maakt graag gebruik van het programma dat het College specifiek voor uitvoeringsorganisaties heeft ontworpen. Ik zie geen enkele reden om eraan te twifelen dat het College hier integer en onafhankelijk mee omgaat.

Vraag 31

In de uitzending van Nieuwsuur 30 mei 2022 heeft u gezegd dat een groep van ongeveer twintig medewerkers van de Belastingdienst zich aan discriminatie schuldig heeft gemaakt. Is bekend wie deze medewerkers zijn?

Welke maatregelen worden tegen deze medewerkers genomen?

Hoeveel van deze medewerkers zijn op dit moment werkzaam bij de Belastingdienst (of het ministerie van Financiën, de Belastingdienst, Toeslagen, FIOD, Douane of andere organisaties die onder het ministerie van Financiën vallen)?

Antwoord 31

Over individuele medewerkers worden, zoals gebruikelijk, geen mededelingen gedaan. Eerder is aangegeven dat, als er sprake is van integriteitsschendingen door medewerkers, daar opvolging aan gegeven zal worden. Dat kan onder meer door het nemen van arbeidsrechtelijke maatregelen, zoals disciplinaire straffen. Dat is echter een zaak tussen werkgever en werknemer. Zoals aangekondigd op 30 mei jl. worden normoverdragende gesprekken gevoerd met het management en de betrokken medewerkers aan de hand van de aangedragen voorbeelden uit de onderzoeken van PwC³⁶. Voor de verschillende casussen aangetroffen bij de Belastingdienst zijn aanvankelijk 28 medewerkers en managers geïdentificeerd als betrokken. 14 hiervan zijn nog werkzaam binnen de organisatie. Hiervan bleek 1 medewerker bij nader inzien geen directe betrokkenheid te hebben gehad. In de tabel hieronder is de voortgang van de normoverdragende gesprekken weergegeven.

	Gesproken	Niet meer werkzaam in organisatie	Nog niet gesproken wegens verlof of werkzaam op andere plek in organisatie	Blijkt niet direct betrokken
Medewerkers	5	9	6	1

³⁵ Kamerstukken II, 2020/2021, 35 510, nr. 4

³⁶ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 957, nr. 992

Managers	2	5	0	0
----------	---	---	---	---

Vraag 32

Is er een repository bij de Belastingdienst, waarin alle applicaties en (actieve) applicaties staan?

Waar is de match van deze lijst met de repository? Kunt u die alsnog beschikbaar maken?

Antwoord 32

De Belastingdienst beschikt over een centrale repository waarin de eigenaren hun applicaties dienen te registreren. Dit geeft een integraal inzicht in het applicatielandschap van de Belastingdienst. Opgemerkt dient te worden dat het hier voornamelijk gaat om het te onderhouden applicatielandschap van de Belastingdienst. Toepassingen die niet binnen het reguliere onderhoud door de IV-organisatie vallen (zoals lokaal ontwikkelde applicaties) zijn niet in alle gevallen beschreven. Bij de inventarisatie van applicaties met nationaliteit, medische en/of strafrechtelijke gegevens, waarvan het rapport op 30 mei jl.³⁷ met uw Kamer is gedeeld, is de repository door domeinarchitecten als startpunt gebruikt voor het identificeren van te beoordelen applicaties, maar waar nodig zijn hier applicaties aan toegevoegd. De repository bevat 977 applicaties waarvan is aangegeven dat ze daadwerkelijk in gebruik zijn. In de inventarisatie betrof het oorspronkelijke aantal geïdentificeerde applicaties 979, waarvan 10 dubbel waren geteld. Uiteindelijk zijn 969 applicaties onderzocht. Een precieze vergelijking met de repository wordt gemaakt.

Vraag 33

Zijn alle applicaties die in 2020 niet langer actief waren, meegenomen in het onderzoek, bijvoorbeeld alle applicaties die in 2018, 2019 of 2020 buiten werking gesteld zijn (net als FSV zelf)?

Indien die applicaties niet zijn meegenomen wilt u ze dan alsnog meenemen in het onderzoek en hierover aan de Kamer rapporteren?

Antwoord 33

Zoals mijn ambtsvoorganger uw kamer op 27 januari 2021³⁸ in de stand van zaken Herstellen, Verbeteren, Borgen heeft laten weten was het onderzoek gericht op de op dat moment aanwezige en door IV beheerde en geïdentificeerde applicaties in het landschap van de Belastingdienst. Overigens is ook FSV zelf, hoewel destijds reeds uitgezet, meegenomen in de inventarisatie. De inventarisatie heeft primair tot doel gehad om zeker te stellen dat de Belastingdienst, Toeslagen en Douane geen gevoelige persoonsgegevens verwerken zonder deugdelijke wettelijke grondslag. Dit is onderdeel van een significante toekomstgerichte capaciteitsinzet om de gegevenshuishouding op orde te brengen. Het beoordelen van applicaties die in de afgelopen vier jaar al uitgefaseerd zijn, voor zover de daarin verwerkte gegevens nog beschikbaar zouden zijn, zou niet bijdragen aan dit doel.

Vraag 34

³⁷ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

³⁸ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 992

De Auditdienst Rijk (ADR) vond naast CAF11 (Combiteam Aanpak Facilitators) nog 148 toeslaggerelateerde CAF-zaken met lijsten met 9402 burgers. Hoe komt het dat geen van die 148 lijsten gevonden is bij de zoektocht naar de lijsten? Kunt u die alsnog analyseren, ook omdat zeker 600 van die burgers te maken kregen met opzet/grove schuld?

Antwoord 34

Het overzicht van beoordeelde lijsten in de rapportage is een resultante van de uitvraag aan de medewerkers van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane om lijsten te melden in mailboxen, persoonlijke omgevingen of samenwerkingsgebieden. Een eerste inventarisatie leverde voor Toeslagen 16 documenten op die gezamenlijk 13 'lijsten' vormen. Lijsten zijn documenten die meerdere BSN's bevatten en aan de voornoemde criteria voldoen. Een deel van de 13 lijsten zijn kopieën van bestanden die informatie bevatten die relevant is voor de hersteloperatie en gaan over CAF-zaken waarin institutioneel vooringenomen is gehandeld voorafgaand aan de opzet van het CAF. Hierop stonden bijna 30.000 unieke BSN's. Zo bevindt een lijst van de CAF-zaak "Appelbloesem" zich onder de aangeleverde bestanden.

De systemen van Toeslagen bevatten evenwel meer documenten die aan deze criteria voldeden. Zo waren andere documenten die behoren tot toeslaggerelateerde CAF-zaken al vóór de uitvraag naar lijsten met nationaliteit en of fraude- of risicosignalen geïnventariseerd en veiliggesteld in een aparte werkomgeving. Deze documenten zijn nog beschikbaar buiten de beveiligde aparte werkomgeving voor een deel van de medewerkers van UHT. Deze informatie maakt immers onderdeel uit van de beoordeling of er recht bestaat op compensatie in individuele gevallen omdat eruit blijkt of een ouder deel heeft uitgemaakt van een toeslaggerelateerd CAF-onderzoek.

Na de eerste inventarisatie is de inventarisatie voortgezet. Als binnen Toeslagen documenten worden gevonden die voldoen aan de criteria van de uitvraag, dan worden deze verwijderd van de lokale systemen en veiliggesteld in een beveiligde omgeving. Dit tenzij er sprake is van een deugdelijke wettelijke grondslag voor verder gebruik, zoals bijvoorbeeld in het kader van de herstelwerkzaamheden van UHT. Tot op heden zijn circa 220 aanvullende documenten veiliggesteld die voldoen aan de criteria van de uitvraag. Het totaal aantal unieke BSN's bedraagt dan ook ruim 44.000. Ook deze later aangetroffen documenten worden vergeleken met de FSV- en UHT-populaties.

Vraag 35

Hoe komt het dat er geen enkele lijst gevonden is van niet-toeslaggerelateerde CAF-zaken? Hoeveel lijsten van niet-toeslag gerelateerde CAF-zaken bestaan er en kunt u die alsnog aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 35

Het overzicht van beoordeelde lijsten in de rapportage is een resultante van de uitvraag aan de medewerkers van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane om lijsten te melden in mailboxen, persoonlijke omgevingen of samenwerkingsgebieden. 97,5% van de medewerkers heeft hieraan gehoor gegeven. Zoals aangegeven op 27 januari 2021³⁹ betreft de overige 2,5% voornamelijk langdurig afwezige medewerkers en medewerkers die vanwege een vertrek geen toegang meer

³⁹ Kamerstukken II, 2020/2021, 31 066, nr. 807

hebben tot hun werkomgeving. Zoals aangegeven op 22 april 2021⁴⁰ valt niet uit te sluiten dat er in de toekomst nog meer lijsten op het netvlies komen. Zodoende is er nooit 100% zekerheid te geven dat hiermee alle lijsten met nationaliteit en of fraude- of risicosignalen die in het verleden zijn gebruikt binnen de Belastingdienst gecontroleerd zijn.

Hierbij is de lijst “export dashboard” naar voren gekomen die ook in het document “prio 1b: Appendix eindstand overzicht lijsten41” is opgenomen. Het dashboard werd door het CAF gebruikt als hulpmiddel om te kunnen bepalen hoe zij hun toezichtactiviteiten het beste konden richten.

Verder zijn geen CAF-gerelateerde lijsten aangeleverd. Lopende de uitvraag is besloten het samenwerkingsgebied van het CAF in een datakluis te plaatsen, deze op een later moment systematisch moment te doorzoeken en eventuele resultaten te melden. Dit systematisch doorzoeken heeft nog niet plaatsgevonden maar zal worden uitgevoerd via het extern onderzoek naar de werkwijze van het CAF dat ik op 25 januari heb aangekondigd⁴².

Vraag 36

Hoe komt het dat er geen enkele lijst gevonden is van niet-1043-zaken? Hoeveel lijsten van 1043-zaken bestaan er en kunt u die alsnog aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 36

Het overzicht van de lijsten⁴³ bevat lijsten van velerlei oorsprong en daarmee veel lijsten die niet gerelateerd zijn aan projectcode 1043. Op het overzicht staat – gerelateerd aan projectcode 1043 – de Handleiding voor analisten werkzaam aan de Poort vermeld, die ik op 16 mei⁴⁴ met uw Kamer heb gedeeld.

In het rapport van PwC naar Query’s aan de Poort⁴⁵ staat dat 46 outputbestanden op de Q-schijven zijn teruggevonden van query’s – de eerste stap in het proces detectie aan de Poort. Dit zijn bestanden van identificerende gegevens van belastingplichtigen en de door hen ingediende aangiften, zodat het de privacy van de betrokkenen zou schaden om ze openbaar te maken. Dit betreft de output van 24 query’s die gedraaid zijn in de kalenderjaren 2017 – 2019, en welke leidde tot de selectie van aangiften in de belastingjaren 2016 – 2018. Op de Q-schijven is ook output van andere query’s aangetroffen, die volgens PwC niet geschikt waren voor het onderzoek, omdat niet is vast te stellen bij welke query deze query-bestanden horen, in welk jaar de query is gedraaid en of de output in de analyse aan de Poort is ingezet. Voor de inventarisatie van lijsten met nationaliteit en of fraude- of risicosignalen zijn alle medewerkers gevraagd om mailboxen, persoonlijke omgevingen of samenwerkingsgebieden te controleren op het voorkomen van risicosignalen en fraudeverdenkingen. De hierboven beschreven bestanden zijn niet aangeleverd, maar dus wel naar boven gekomen in het kader van ander onderzoek.

Over de uitkomsten van de tweede stap van de detectie aan de poort – de handmatige analyse van de query-resultaten om te bepalen welke aangiften aangeboden zouden moeten worden voor intensief toezicht of voor herstel van vergissingen – staat in het rapport van PwC naar Query’s aan de

⁴⁰ Kamerstukken II, 2020/2021, 31 066, nr. 816

⁴¹ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

⁴² Kamerstukken II 2021/22, 31 066, nr. 957

⁴³ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

⁴⁴ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1029

⁴⁵ Kamerstukken II 2021/22, 31 066, nr. 992

Poort dat alle resultaten van de analyse aan de Poort uit de Belastingdienstsystemen verwijderd bleken te zijn op grond van de AVG.

Vraag 37

Hoeveel lijsten staan er in het AVG-register van de Belastingdienst? Hebben de onderzoekers (die naar 1a, ab en 1c onderzoek deden) toegang gehad tot dat register?

Antwoord 37

Het AVG-register is een register van verwerkingsactiviteiten. De Belastingdienst neemt in het register bedrijfsprocessen met verwerkingen van persoonsgegevens op. Er zijn dus geen lijsten opgenomen in het register, en het register is daarom niet gebruikt door de toetsingscommissie van de inventarisaties van lijsten en applicaties.

Vraag 38

Kunt u de lijsten die in het AVG-register staan matchen met de lijsten die PwC gevonden heeft en de lijsten die in dit onderzoek gevonden zijn? Kunt u de verschillen tussen de gevonden lijsten verklaren?

Antwoord 38

Er staan geen lijsten in het register van verwerkingsactiviteiten. Om die reden er is geen match te maken met andere lijsten.

Vraag 39

Kunt u alle conceptversies van de rapporten (lijsten en applicaties) aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 39

In de bijlage treft uw Kamer de conceptversies van de rapporten naar lijsten en applicaties die zijn besproken of geagendeerd in de opdrachtgevende stuurgroep Herstellen, Verbeteren Borgen.

Vraag 40

Zijn de BSN-nummers op de gevonden lijsten gematched met de BSN nummer in FSV? Zo nee, waarom niet en zo ja, wat waren de uitkomsten?

Antwoord 40

De BSN's op de lijsten die bij Toeslagen zijn aangetroffen zijn vergeleken met de FSV-populatie en de UHT-populatie. Voor later aangeleverde lijsten gebeurt dit ook. Van de lijsten die tot 2021 zijn aangeleverd komt ongeveer 40% van de BSN's voor in de FSV-populatie en 30% in de UHT-populatie. Ongeveer 60% komt voor in minstens één van de FSV- of UHT-populatie. Voor niet-toeslagengerelateerde lijsten zal een vergelijking worden gemaakt met de FSV-populatie.

Vraag 41

Kunt u aangeven hoeveel BSN-nummers er op elk van de gevonden lijsten stonden en of mensen nadeel ondervonden hebben van het feit dat zij op de lijsten stonden? Indien u dat niet onderzocht heeft, wat is er dan wel onderzocht in afgelopen anderhalf jaar?

Antwoord 41

In het onderzoek naar de aangeleverde lijsten heeft een toetsingscommissie een inschatting gemaakt van het risico dat mensen nadeel hebben ondervonden van het feit dat zij op de lijsten stonden. Op 30 mei jl. heb ik een overzicht met uw Kamer gedeeld waarin deze inschatting per beoordeelde lijst is gegeven. De door de toetsingscommissie gemaakte risicoclassificaties zijn een inschatting op basis van de beschikbare informatie over de lijsten. De classificaties vormen geen oordeel over de rechtmatigheid van het gebruik of eventuele gevolgen in individuele gevallen. Een oordeel 'hoog risico' betekent bijvoorbeeld niet dat al vaststaat dat burgers (onterechte) nadelige gevolgen hebben ondervonden. Er worden nu vervolgacties ingezet om vast te stellen of de lijsten daadwerkelijk onterechte nadelige gevolgen hebben gehad voor burgers en hiervoor een passende oplossing te vinden, waarop ik in het antwoord op vraag 42 nader inga.

Vraag 42

Welke vervolgacties zijn gepland met de gevonden lijsten en de gevonden applicaties en welk tijdsplan hoort daarbij?

Antwoord 42

Zoals aangegeven in de voortgangsrapportage HVB van 30 mei jl.⁴⁶ onderzoekt de Belastingdienst hoe de aangetroffen lijsten gebruikt zijn en of dat gebruik daadwerkelijk nadelige gevolgen heeft gehad voor burgers. Daarbij worden de risicoinschattingen van de toetsingscommissie voor onterechte gevolgen gebruikt voor prioritering van het onderzoek. In dit vervolgonderzoek worden de lijsten bovendien vergeleken met de FSV-populatie. Afronding van het vervolgonderzoek is voorzien voor eind 2022. Als er daadwerkelijk sprake is geweest van nadelige gevolgen zal een passende oplossing worden gezocht.

Voor elk van de onderzochte applicaties bevat de rapportage 1a⁴⁷ van de inventarisatie applicaties waar nodig de vervolgstappen. Voor 43 applicaties is een nadere analyse op de aanwezigheid van nationaliteit, medische of strafrechtelijke gegevens uitgevoerd. Voor applicaties waarbij nationaliteit wordt verwerkt zonder deugdelijke grondslag zijn maatregelen getroffen, zoals het uitzetten van de applicatie (FSV) of het verwijderen van de bewuste gegevens -zo zijn de aangetroffen nationaliteitsgegevens in de applicatie PSF van de FIOD begin 2022 reeds vernietigd.

De Belastingdienst is bezig de procesbeschrijvingen en interne controles (AO/IC) op orde te krijgen. Hierbij worden AVG-aspecten meegenomen aan de hand van een checklist. Het op orde brengen van de AO/IC door dienstonderdelen is een pijler voor het toekomstige In control statement (ICS). Opgemerkt moet worden dat een deel van deze verbetering weliswaar via het project AO/IC op orde plaatsvindt, maar dat veel dienstonderdelen hier ook eigenstandig mee aan de slag zijn. Conform de huidige planning zullen in ieder geval de risicovolste werkprocessen op orde worden gebracht voor eind 2022. Hieronder valt ook het voldoen van het proces aan de AVG, BIO en Archiefwet. De

⁴⁶ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

⁴⁷ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

toetsing door de dienstonderdelen vindt plaats met behulp van de controlelijst die in 2021 is ontwikkeld en is voorgelegd aan de Auditdienst Rijk (ADR).

Vraag 43

Is er mogelijk sprake van beroepsmatige discriminatie bij het proces query's aan de poort, nu u toegeeft dat er sprake is van institutionele discriminatie en u ook heeft vastgesteld dat iemand instructies geschreven heeft die rechtstreeks discriminerend waren? Kunt u aangeven hoe u tot het eindoordeel kan komen?

Antwoord 43

In artikel 137g van het Wetboek van Strafrecht is beroepsmatige discriminatie strafbaar gesteld door te bepalen dat hij, die in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineert wegens hun ras, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden (...). Om te kunnen spreken van strafbare beroepsmatige discriminatie dient dus te zijn voldaan aan het opzetvereiste. In mijn brief van 30 mei jl.⁴⁸ schreef ik dat meerdere van de bevindingen en voorbeelden die PwC heeft beschreven in zijn rapport naar "query's aan de Poort"⁴⁹ onder de omschrijving van institutioneel racisme vallen die daarvan in de visienota van het College voor de Rechten van de Mens is gegeven. Volgens die omschrijving is een bewuste benadeling, ideologie of racistische opzet niet vereist; de focus ligt op de uitwerking. Of een strafrechtelijke norm is overschreden is primair ter beoordeling aan het Openbaar Ministerie en uiteindelijk aan de rechter.

Vraag 44

Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst (of directe familieleden) stonden op de FSV-lijsten?

Indien u niet mag matchen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), wilt u dan intern kijken hoeveel mensen zich gemeld hebben?

Antwoord 44

Het is niet toegestaan om de geregistreerden in FSV te vergelijken met het personeelsbestand of familieleden van medewerkers. In de brieven die zijn verzonden aan mensen in FSV, zijn zij gewezen op het meldpunt FSV voor vermoedens van mogelijk onterechte gevolgen. Wie zich gemeld heeft, is niet gevraagd op te geven waar hij werkt.

Als een medewerker zich gemeld heeft bij zijn leidinggevende vanwege een registratie in FSV is dat een zaak die tussen leidinggevende en medewerker wordt besproken. Hier wordt geen registratie van bijgehouden.

Vraag 45

Als een registratie op de FSV lijst gebruikt tegen ambtenaren van de Belastingdienst? Ofwel, zijn er ambtenaren van de Belastingdienst die een promotie zijn misgelopen, ontslagen zijn of op een

⁴⁸ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

⁴⁹ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 992

andere manier negatieve gevolgen ondervonden hebben van een registratie op de FSV-lijst voor zover u bekend?

Antwoord 45

Er wordt een duidelijk onderscheid gehanteerd tussen de rol van Belastingdienst als werkgever en de Belastingdienst als fiscale toezichthouder. Het mag daarom niet aan de Belastingdienst als werkgever bekendgemaakt worden wanneer een medewerker in FSV werd geregistreerd. Ik heb geen aanwijzingen dat ambtenaren een promotie zouden zijn misgelopen of ontslagen zijn vanwege hun registratie.

Indien een medewerker niet aan zijn fiscale verplichtingen voldoet kan dit via een zorgvuldige procedure aan de Belastingdienst als werkgever kenbaar gemaakt worden, maar het enkele feit dat een medewerker in FSV geregistreerd is kwalificeert zich daar niet voor. Voor zover Belastingdienstmedewerkers geregistreerd stonden in FSV is de brief daarover ook alleen aan de medewerker zelf gestuurd. Een leidinggevende is hiervan alleen op de hoogte als de medewerker hem daarover geïnformeerd heeft. Hier wordt geen centrale registratie van bijgehouden.

Vraag 46

Zijn er (oud-)ambtenaren van de Belastingdienst die een compensatie ontvangen hebben voor hun registratie op de FSV lijst, bijvoorbeeld door middel van een vaststellingsovereenkomst? Kunt u aangeven om hoeveel ambtenaren het gaat en hoe groot de compensatie is?

Antwoord 46

Er is nog geen tegemoetkomingsregeling voor onterechte gevolgen van een registratie in FSV vastgesteld en dus ook niet van start gegaan. Ik heb uw Kamer op 24 juni jl.⁵⁰ mijn denkrichting hiervoor geschetst. Als er een tegemoetkomingsregeling is, is het uitgangspunt dat medewerkers die geregistreerd stonden in FSV, en die in aanmerking komen voor een tegemoetkoming, op dezelfde wijze worden behandeld als anderen die in FSV geregistreerd stonden.

Er zijn mij geen vaststellingsovereenkomsten met ambtenaren vanwege een directe relatie met een FSV-registratie bekend.

Vraag 47

Welke gegevens en profielen heeft de Belastingdienst de afgelopen tien jaar met het inlichtingbureau gedeeld? Kunt u een uitputtend overzicht geven? Zitten daar ook gegevens bij die voortkomen uit FSV?

Antwoord 47

Het Inlichtingenbureau is een stichting met een wettelijke taak. Het is een informatieknoppunt dat een efficiënte en veilige gegevensuitwisseling voor gemeenten faciliteert. Gemeenten hebben deze informatie nodig bij het bepalen van het recht op sociale voorzieningen. De wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling door de Belastingdienst is art. 55 Awr respectievelijk art. 67 lid 2a Awr en art. 38 - 39 Algemene Wet Inkomensafhankelijke regelingen. De grondslagen voor de verwerking door

⁵⁰ Kamerbrief Vormgeving tegemoetkoming FSV, 24 juni 2022

het Inlichtingenbureau zijn artikel 63 Wet SUWI, artikel 5.24 Besluit SUWI, artikel 64 lid 3 Participatiewet en artikel 67 lid 2 Participatiewet, artikel 45 lid 2 IOAW en artikel 48 lid 2 IOAW, artikel 45 lid 2 IOAZ en artikel 48 lid 2 IOAZ.

De Belastingdienst verstrekt aan het Inlichtingenbureau gegevens met betrekking tot:

- bankrekeningen (bankrekeningnummers, rente en saldo)
- saldo voorlopige teruggave
- heffingskortingen
- bedragen van huurtoeslag, zorgtoeslag en de eventuele ontvangst van kinderopvangtoeslag
- gegevens over box 1 en box 3. Het betreft enkel indicaties met betrekking tot het al dan niet voorkomen van fiscale rubrieken zoals belastbare winst-uit-onderneming, Resultaat overige werkzaamheden of Zelfstandigenaftrek.

Toeslagen levert op verzoek van het Inlichtingenbureau ten behoeve van de rechtsmatigheidscontrole van (verlenging)kwijschelding de aanvraag- en toekenningsgegevens inzake huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget voor de groep cliënten die kwijschelding aanvragen voor lokale belastingen. Het betreft een tweewekelijkse uitwisseling waarin het jaartal en het bedrag van huurtoeslag, zorgtoeslag, en kinderopvangtoeslag en kind gebonden budget wordt geleverd.

Zoals toegelicht in antwoord 20 op de op 16 juni jl.⁵¹ beantwoorde feitelijke vragen naar aanleiding van de reactie op het handhavingsbesluit van de AP staan de gegevens die het Inlichtingenbureau van de Belastingdienst ontvangt vermeld in de Dienstencatalogus en het Gegevensregister, zoals openbaar gemaakt op de website van het Inlichtingenbureau.

Gedurende de afgelopen jaren zijn de gegevens over box 1 en box 3 toegevoegd om gemeenten een completer beeld te geven met betrekking tot vermogen en inkomen van bijstandsontvangers. Tot 1 april 2017 bood het Inlichtingenbureau gemeenten ieder kwartaal een rapportage onbenutte huur- en zorgtoeslag en een rapportage onbenutte kinderopvangtoeslag aan. Gemeenten konden die rapportages gebruiken om klanten te wijzen op het eventuele recht op zorg-, huur- en kinderopvangtoeslag. Deze rapportages zijn per die datum beëindigd wegens het ontbreken van een juridische grondslag.

Zoals toenmalig staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in zijn brief van 30 augustus 2021⁵² mededeelde, heeft het Inlichtingenbureau aangegeven dat het geen gebruik heeft gemaakt van FSV en er ook niet over beschikte.

Vraag 48

Waarom zijn er geen lijsten gevonden die het resultaat zijn van query's aan de poort?

Antwoord 48

Het overzicht van beoordeelde lijsten in de rapportage is een resultante van de uitvraag aan de medewerkers van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane om lijsten te melden in mailboxen,

⁵¹ 2022D17260, 16 juni 2022

⁵² Kamerstukken II 2021/2022, 17 050, nr. 599

persoonlijke omgevingen of samenwerkingsgebieden. Op het overzicht staat de handleiding voor analisten werkzaam aan de Poort vermeld, die ik op 16 mei⁵³ met uw Kamer heb gedeeld.

In het rapport van PwC naar Query's aan de Poort⁵⁴ staat dat 46 outputbestanden op de Q-schijven zijn teruggevonden van query's – de eerste stap in het proces detectie aan de Poort. Dit zijn bestanden van identificerende gegevens van belastingplichtigen en de door hen ingediende aangiften, zodat het de privacy van de betrokkenen zou schaden om ze openbaar te maken. Dit betreft de output van 24 query's die gedraaid zijn in de kalenderjaren 2017 – 2019, en welke leidde tot de selectie van aangiften in de belastingjaren 2016 – 2018. Op de Q-schijven is ook output van andere query's aangetroffen, die volgens PwC niet geschikt waren voor het onderzoek, omdat niet is vast te stellen bij welke query deze query-bestanden horen, in welk jaar de query is gedraaid en of de output in de analyse aan de Poort is ingezet. Voor de inventarisatie van lijsten met nationaliteit en of fraude- of risicosignalen zijn alle medewerkers gevraagd om mailboxen, persoonlijke omgevingen of samenwerkingsgebieden te controleren op het voorkomen van risicosignalen en fraudeverdenkingen. De hierboven beschreven bestanden zijn niet aangeleverd, maar dus wel naar boven gekomen in het kader van ander onderzoek.

Over de uitkomsten van de tweede stap van de detectie aan de poort - de handmatige analyse van de query-resultaten om te bepalen welke aangiften aangeboden zouden moeten worden voor intensief toezicht of voor herstel van vergissingen - staat in het rapport van PwC naar Query's aan de Poort dat alle resultaten van de analyse aan de Poort uit de Belastingdienstsystemen verwijderd bleken te zijn op grond van de AVG.

Vraag 49

Hoe komt het dat de Belastingdienst nog altijd de op de zaak betrekking hebbende stukken niet verschaft indien een burger daarom verzoekt?

Heeft u kennis genomen van de vernietigende uitspraak tegen de Belastingdienst/Toeslagen ?

Hoe gaat u ervoor zorgen dat de Belastingdienst/Toeslagen hier niet meer voor veroordeeld wordt en zich eindelijk wel zelf aan de wet gaat houden?

Antwoord 49

Ik ben bekend met deze uitspraak van de rechtbank Noord-Holland. Het geschil betreft het niet-tijdig beslissen door de Belastingdienst/Toeslagen. De rechtbank heeft, op verzoek van een gedupeerde ouder, Belastingdienst/Toeslagen een termijn gesteld om te beslissen op de integrale beoordeling. De rechtbank heeft daarbij aangegeven dat van de zijde van Belastingdienst/Toeslagen geen verweer of andere op de zaak betrekking hebbende stukken zouden zijn ingediend. Dit berust op een misverstand, Belastingdienst/Toeslagen heeft bij de rechtbank een verweer ingediend.

Zoals de Staatssecretaris van Financiën Toeslagen & Douane in het 2-minutendebat met uw Kamer over het hersteloperatie Kinderopvangtoeslag op 14 juni jongstleden heeft aangegeven, spant UHT zich in om in de hersteloperatie zoveel mogelijk binnen de wettelijke termijn te beslissen. Het kabinet blijft samen met ouders en andere belanghebbenden zoeken naar manieren om dit proces te

⁵³ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1029

⁵⁴ Kamerstukken II 2021/22, 31 066, nr. 992

versnellen. Het grote aantal ouders dat zich heeft aangemeld heeft echter tot gevolg dat onvermijdelijk termijnen zullen blijven worden overschreden.

Vraag 50

Is de Belastingdienst op dit moment AVG-compliant? Indien de Belastingdienst dat niet is, kunt u dan de tekortkomingen limitatief opsommen?

Antwoord 50

Zoals reeds eerder⁵⁵ aangegeven heeft de Belastingdienst de gegevenshuishouding niet volledig op orde. Dit kan strijd opleveren met de AVG, bijvoorbeeld omdat de verwerking van persoonsgegevens niet zorgvuldig plaatsvindt. Om naleving van de AVG te borgen is een groot aantal acties in gang gezet waarover uw Kamer regelmatig is bericht in de voortgangsrapportages HVB. De laatste rapportage heeft uw Kamer op 30 mei jl.⁵⁶ ontvangen. Een limitatieve lijst van tekortkomingen kan niet worden gegeven; deel van het probleem is immers juist dat de gegevenshuishouding niet overal op orde is.

⁵⁵ Kamerstukken II, 2020/2021, 31 066, nr. 709, 800, 807, 816, 2021/2022, 31 066, nr. 920

⁵⁶ Kamerstukken II 2021/2022, 31 066, nr. 1030

Vragen over Reactie op het verzoek van het lid Omtzigt, gedaan tijdens de Regeling van Werkzaamheden van 17 mei 2022, over het rapport 'Handleidingen aan de Poort 2-1'.

Vraag 1

Welke projecten heeft de Broedkamer, waarover de ambtsvoorganger van de staatssecretaris eerder meldde¹ dat er 140 wiskundigen en econometristen aan het werk zijn, ten behoeve van de Poort uitgevoerd?

Antwoord 1

De Broedkamer heeft geen projecten uitgevoerd ten behoeve van analyse aan de Poort.

Vraag 2

Welke andere projecten heeft de Broedkamer uitgevoerd?

Antwoord 2

Het programma Broedkamer startte in 2014 binnen het team Business Intelligence & Analytics van het Landelijk Kantoor Belastingen. Het programma was uitbesteed aan Accenture. Vanuit het programma Broedkamer vond regie plaats op data-analyseprojecten en werd ondersteuning verleend aan projecten om, door middel van data-analyse, innovatieve ideeën te implementeren binnen Belastingen. Onder het Broedkamerprogramma zijn projecten uitgevoerd in het kader van inning, inkomstenbelasting en omzetbelasting. Tot slot zijn er dashboards ontwikkeld. De (deels) binnen de Broedkamer ontwikkelde risicomodellen zijn OB Negatief, OB Intracommunautaire Btw-fraude (OB Carrouselfraude, OBCF), (Debiteuren Overzicht en) Dynamisch Monitoren, Risicomodel IH (Winst en Niet Winst) en Early Warning System. Er zijn dashboards ontwikkeld voor IH NW en IH W. Verder heeft Accenture de opdracht gekregen de werkstromen "Analyze Werkwijze" en "Innovatie Projectburo" te ontwikkelen.

Vraag 3

Welke risicomodellen en/of -profielen en/of selectie- of fraudeanalysehulpmiddelen heeft dat opgeleverd en worden deze nog gebruikt? Met welke organisaties zijn ze uitgewisseld?

Antwoord 3

Op dit moment zijn drie modellen nog in gebruik die (deels) binnen de Broedkamer ontwikkeld zijn, namelijk Dynamisch Monitoren, OB Negatief en OB Intracommunautaire Btw-fraude. De huidige modellen zijn in de loop der jaren vernieuwd, doorontwikkeld en waar nodig aangepast aan de heersende kaders. Voor deze drie selectiemodellen zijn datagovernanceverordeningen (DGV) opgesteld. Deze modellen zijn en worden niet uitgewisseld met andere organisaties. Daarnaast zijn er nog twee selectiemodellen (deels) ontwikkeld in de Broedkamer die niet meer in gebruik zijn: het Early Warning System, gericht op het signaleren van mogelijke toekomstige betalingsproblemen van grote ondernemingen en een model voor risicoscores op aangiften voor de Inkomensheffing (IH RM).

Vraag 4

Kunnen de door Broedkamer ontwikkelde risicomodellen en/of -profielen en/of selectie- of fraudeanalysehulpmiddelen ter beschikking worden gesteld?

Antwoord 4

De (deels) binnen de Broedkamer ontwikkelde modellen worden beschreven in verschillende documenten van de afgelopen zeven jaar. Een eerste zoekronde naar relevante beschikbare documentatie heeft de bijgevoegde stukken opgeleverd, waarbij persoons- en toezichtinformatie is verwijderd. Door de gebrekkige informatiehuishouding bestaat er geen volledig overzicht van alle documenten met betrekking tot de risicomodellen die (deels) door de Broedkamer ontwikkeld zijn. Voor de lange termijn werkt de Belastingdienst aan de verbetering van de informatiehuishouding in het Programma Informatiehuishouding op Orde, dat beschreven is in de stand-van-zakenbrief van 2 september jl.² Voor de korte termijn licht de Belastingdienst handmatig de relevante schijven door op documentatie over de risicomodellen. Indien nog meer documenten aangetroffen zullen worden die relevant zijn voor de werking van de risicomodellen, zal ik uw Kamer in november

¹ Kamerstukken II, 2015/2016, 31 066, nr. 295

² Stand-van-zakenbrief Belastingdienst, 2 september 2022

informereren. Op 27 juli 2022³ is al een Woo-besluit gepubliceerd met stukken aangaande het risicomodel OB Negatief. Verdere Woo-verzoeken en de Parlementaire Enquête Fraudebeleid en Dienstverlening kunnen leiden tot de (gedeeltelijke) openbaarmaking van meer documenten waarin de risicomodellen voorkomen.

Het gaat om documenten uit verschillende ontwikkelingsfasen van de modellen. De stukken bevatten daarom ook suggesties die in werkelijkheid niet opgevolgd en geïmplementeerd zijn. De modellen zijn in de loop der jaren aangepast; er is niet één stuk dat de precieze werking door de jaren heen weergeeft. Voor de modellen OB Negatief en OB Intracommunautaire Btw-fraude wordt, zoals eerder⁴ aan uw Kamer gemeld, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) opgesteld. Hierin zal het volledige proces van gegevensverwerking in de modellen in kaart worden gebracht.

Van de nog in gebruik zijnde modellen (Dynamisch Monitoren, OB Intracommunautaire Btw-fraude en OB negatief) treft uw Kamer de recentste versie van de DGV om inzicht te geven in de modellen. Hoewel de DGV OB negatief in het sjabloon van een GEB is ingevuld, heeft een DGV niet de status van een GEB. Ook treft u een aantal aanvullende gevonden documenten uit 2014, 2015 en 2017 die inzicht geven in de ontwikkelingsfase van deze modellen. Deze documenten zijn geen weergave van de huidige modellen en kennen in sommige gevallen geen definitieve versies ("1.0-versies"); het gaat dus ten dele om concepten. Zo wordt in het memo *Vaktechnische aspecten m.b.t. vraag Broedkamer OB Carrouselfraude* de vraag gesteld of het mogelijk is bepaalde beslissingen automatisch te nemen. Dit bleek geen optie te zijn en is derhalve niet uitgevoerd.

Van de niet meer in gebruik zijnde modellen (Early Warning System en IH RM) treft uw Kamer een aantal presentaties die tijdens de ontwikkelingsperiode in de Broedkamer zijn gemaakt. Omdat het om documenten uit verschillende ontwikkelingsfasen van de modellen gaat, bevatten de stukken ook suggesties die niet opgevolgd en geïmplementeerd zijn. Ze zijn daarom niet te zien als weergave van het daadwerkelijke gebruik.

Vraag 5

In de handleiding staat vermeld dat in het kader van Green Lane een bijdrage wordt verleend via analyse van incidentele query's; welke analyses en incidentele query's betrof dit?

Antwoord 5

Op 7 juli jl. is uw Kamer geïnformeerd⁵ over een zogenaamde Green Lane (inmiddels wordt de term 'fast track' gebruikt) in het kader van Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners. Ook is uw Kamer geïnformeerd over een proef met betrekking tot een Green Lane ten behoeve van de behandeling van toelagenaanvragen. De handleiding verwijst naar een andere Green Lane-proef. Het betrof een prototype/proef van een systeem dat tot doel had burgers aan de hand van algemene indicatoren in te delen op compliant gedrag, om te voorspellen welke aangifte waarschijnlijk goed is zonder naar de aangifte zelf te kijken. Indicatoren die daarbij werden beproefd waren bijvoorbeeld aangifte- en betaalgedrag in het verleden, inkomen, gezinssamenstelling en leeftijd. Het prototype bleek te weinig voorspellende waarde te hebben en is niet in de praktijk gebruikt. De query's van detectie aan de Poort werden gebruikt om de voorspellende waarde van het prototype te controleren.

Vraag 6

In de handleiding staat vermeld dat op de kamer van een niet genoemd persoon een overzicht van de maandelijks te ontvangen query's hangt en de analist invult welke query's hij/zij oppakt en voltooit; kunnen deze overzichten ter beschikking worden gesteld?

Antwoord 6

Er is geprobeerd deze overzichten te achterhalen, maar dat is niet gelukt. De betrokken medewerkers werken niet meer bij de Belastingdienst.

³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/woo-besluiten/2022/07/27/besluit-wob-verzoek-risicoselectie-omzetbelasting>

⁴ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 807

⁵ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1089

Vraag 7

Maandelijks werden aan de projectleider systeemfraude IH 1043 de resultaten van het analysewerk, inclusief de financiële resultaten gerapporteerd; kunnen deze rapportages ter beschikking worden gesteld?

Antwoord 7

Ja, als bijlage treft u de rapportages van mei 2017 tot en met december 2021, ontdaan van persoonsinformatie. De rapportages van andere maanden zijn tot op heden niet teruggevonden. De rapportages over het jaar zijn cumulatief, de maandrapportages bevatten alle inhoud die ook in de voorgaande maandelijkse rapportages van datzelfde jaar stond. De rapportages bevatten financiële schattingen op basis van de aan de Poort bekende informatie, die af kunnen wijken van de definitieve daadwerkelijke resultaten. Naast correcties van vergissingen of onjuistheden in het nadeel van de belastingplichtige zijn ook de correcties in het voordeel van belastingplichtige zichtbaar. In de bestanden worden deze vermeld als negatieve correcties.

Vraag 8

Sub '2. Overzicht (fraude) query's⁶ wordt onder 2013/7 t/m 2013/10 DA 2013 Special vermeld, maar hier zijn de persoonsgegevens weggelakt. Wat voor persoonsgegevens betrof dit? Welke risicokenmerken waren hierop van toepassing? Op welke wijze zijn deze personen geselecteerd?

Antwoord 8

Abusievelijk is hier niet de juiste uitzonderingsgrond vermeld. De bewuste tekst bevat geen persoonsgegevens. De juiste uitzonderingsgrond is het belang van inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen (art.5.1.2.d Woo). Zoals beschreven in de Kamerbrief van 16 mei jl.⁷ heeft uw Kamer vertrouwelijk reeds volledige inzage gekregen in de handleidingen, waarbij alleen de namen van personen zijn geanonimiseerd.

Vraag 9

Welke query's sub '2. Overzicht (fraude) query's' worden onder AKI2012 begrepen?

Antwoord 9

In de handleiding uit 2014 staat dat er een query AKI 2012 uitgevoerd werd. Deze query werd gebruikt om de AKI-code te laten beëindigen voor aangiften waaraan volgens toepassing van de criteria van het 'deblokkeringsbeleid' dat in hoofdstuk 6 van deze handleiding beschreven is, geen risico verbonden is.

Vraag 10

Sub 3, Lijst van verdachte BECON's vermeldt "Er wordt een steekproef gehouden op de aangiften van 600 particuliere klanten. Nog niets concreets bekend dat wijst op georganiseerde fraude." Op grond van welke analyse, risicomodel of informatie is besloten deze belastingconsulent op deze wijze te onderzoeken?

Antwoord 10

Eén of meerdere door deze belastingconsulent ingediende aangifte(n) inkomstenbelasting gaven aanleiding om nader onderzoek te doen naar de door deze belastingconsulent ingediende aangiften inkomstenbelasting.

Vraag 11

Welke informatie bevat '4. Overzicht UWB's binnen proces VT/VA 2014', gelet op het feit dat deze weggelakt is?

Antwoord 11

De genoemde passage beschrijft zogeheten uitworpbeweringen binnen het proces voor Voorlopige Teruggaaf/Voorlopige Aangifte. De informatie is gelakt vanwege het belang van inspectie, controle en toezicht door de Belastingdienst. Zoals beschreven in de Kamerbrief van 16 mei jl.⁸ heeft uw

⁶ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1029, bijlage 2022D19281

⁷ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1029

⁸ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1029

Kamer vertrouwelijk volledige inzage gekregen in de handleidingen, waarbij alleen de namen van personen zijn geanonimiseerd.

Vraag 12

Waarom is het kopje 'Risico's niet limitatief' in 2013/8 en 2013/9 weggelakt?
Welke informatie stond hier?

Antwoord 12

De informatie is gelakt vanwege het belang van inspectie, controle en toezicht door de Belastingdienst. Zoals beschreven in de Kamerbrief van 16 mei jl.⁹ heeft uw Kamer vertrouwelijk volledige inzage gekregen in de handleidingen, waarbij alleen de namen van personen zijn geanonimiseerd.

Vraag 13

Sub 2013/20 staat bij 'Risico's niet limitatief' nationaliteiten met een opvallend patroon, hoge medicijnkosten bij op IC eindigende achternaam als voorbeeld.
Wat zijn de andere opvallende patronen die naam- of nationaliteit-gerelateerd zijn?

Antwoord 13

In de handleidingen worden voor de controle van de opgevoerde specifieke zorgkosten geen andere patronen beschreven gerelateerd aan achternaam of nationaliteit. Zoals ook genoemd in de op 24 februari jl.¹⁰ met uw Kamer gedeelde voorbeelden van PwC wordt in de handleiding van 1 september 2016 bij de controle van giften een relatie gelegd met nationaliteit: '8. In de laatste 2 kolommen van de query zijn de nationaliteitscodes opgenomen. Zeker bij aftrek giften een belangrijk gegeven' (§ 4.1). Daarnaast wordt afkomst genoemd in de informatie bij de query op inburgeringskosten (handleidingen gedateerd op 2018 en 2020, blz. 27 en blz. 40 van bijlage 2-9¹¹), bij de controle van de aftrek van giften gedaan aan twee specifiek genoemde instellingen (handleiding gedateerd op 2016, te vinden in § 4.1 van de voorbeelden van PwC), en in de bijlage bij het beslismemo voor de vergadering van het managementteam Particulieren op 9 januari 2019 (gebaseerd op de handleiding gedateerd 2017, zoals beschreven op 7 juli 2021¹²). De weergave van de uitkomsten van de analyse van 400 papieren aangiften IH 2014 (handleiding gedateerd op 2015, blz. 11 van bijlage 2-2¹³) en in de presentatie 'Boeven vangen aan de poort' (mei 2013, te vinden in § 4.2 van de voorbeelden van PwC) bevatten verwijzingen naar afkomst. In de handleidingen worden naast de in de vraag en in dit antwoord genoemde passages geen andere patronen beschreven waarbij het risico gerelateerd wordt aan achternaam of nationaliteit. Zoals beschreven in de Kamerbrief van 16 mei jl.¹⁴ heeft uw Kamer vertrouwelijk volledige inzage gekregen in de handleidingen, waarbij alleen de namen van personen zijn geanonimiseerd.

Vraag 14

Sub 2013/18 is veel weggelakt. Welke informatie betreft dit?
Kan hier, gezien de relevantie van de onderwerpen (risico's, altijd fraude) inzage in worden verschaft?

Antwoord 14

De betreffende informatie is gelakt vanuit het belang van de inspectie, controle en toezicht door de Belastingdienst (toezichtbelang), op grond van de fiscale geheimhoudingsplicht en in het kader van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.
Zoals beschreven in de Kamerbrief van 16 mei jl.¹⁵ heeft uw Kamer vertrouwelijk volledige inzage gekregen in de handleidingen, waarbij alleen de namen van personen zijn geanonimiseerd.

Vraag 15

⁹ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1029

¹⁰ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 977

¹¹ Handleidingen aan de Poort 2 - 9 | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

¹² Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1089

¹³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/05/16/handleidingen-aan-de-poort-2---2>

¹⁴ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1029

¹⁵ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1029

Op verschillende plaatsen zijn wijken (POCO's) met een opvallend patroon van uitgaven enz. vermeld. Welke wijken betrof dit? Welke andere criteria zijn aangelegd? Welke risicoprofielen waren ter zake van toepassing?

Antwoord 15

Hoewel de handleidingen niet formeel zijn vastgesteld, bevatten zij de best beschikbare reflectie van de werkwijze bij de analyse aan de Poort. De handleidingen bevatten geen aanwijzingen voor het bestaan van andere toe te passen criteria of risicoprofielen dan die in de handleidingen zijn opgenomen. In de handleidingen stond bij verschillende query's dat de analisten de query's sorteerden op (onder andere) postcode en woonplaats. Op die wijze konden zij opvallende bedragen en eventueel mogelijke samenhang daartussen signaleren. Er werd niet gewerkt met postcodelijsten of met een lijst van wijken als trigger voor nader onderzoek. Wanneer bij de beoordeling van de query's bleek dat er meerdere onderzoekswaardige aangiften in een postcodegebied naar voren kwamen, kon daardoor de desbetreffende postcode in de beoordeling meegenomen worden. Hieruit kon ook blijken dat geen nader onderzoek nodig was. Bijvoorbeeld als het bij de controle van de opgevoerde specifieke zorgkosten belastingplichtigen bleek te betreffen die in een zorginstelling verbleven, waardoor een hoog bedrag aan specifieke zorgkosten zonder nader onderzoek aannemelijk werd bevonden.