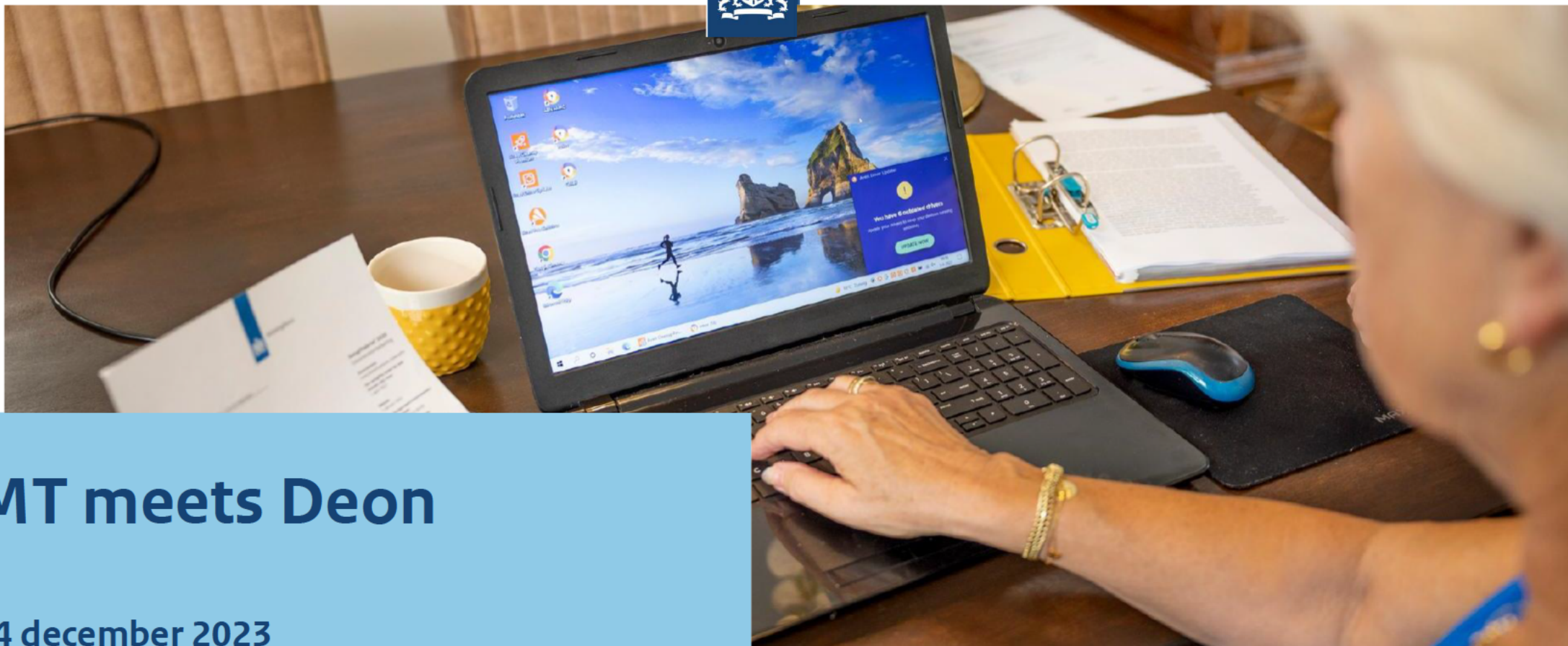




Belastingdienst



MT meets Deon

14 december 2023



Agenda

1

Statusupdate

Handmatige beoordeling

2

Planning

3

Burgerrespons

Bezwaar, inzageverzoeken, VOI, klachten en schadeverzoeken

4

Onderzoekspopulatie

Bepaling omliggende aangiftejaren

5

Communicatie

Planning



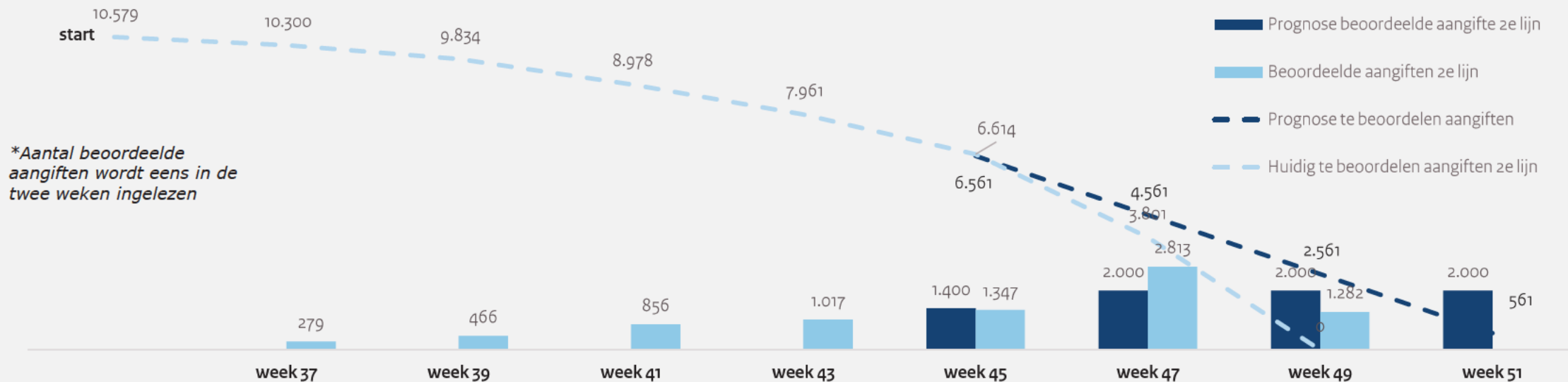
Statusupdate

**Handmatige
herbeoordelingen**



Deon | Prognose 2^e lijnsbeoordelingen

Prognose versus realisatie: aantal beoordeelde en aantal nog te beoordelen aangiften 2^e lijn



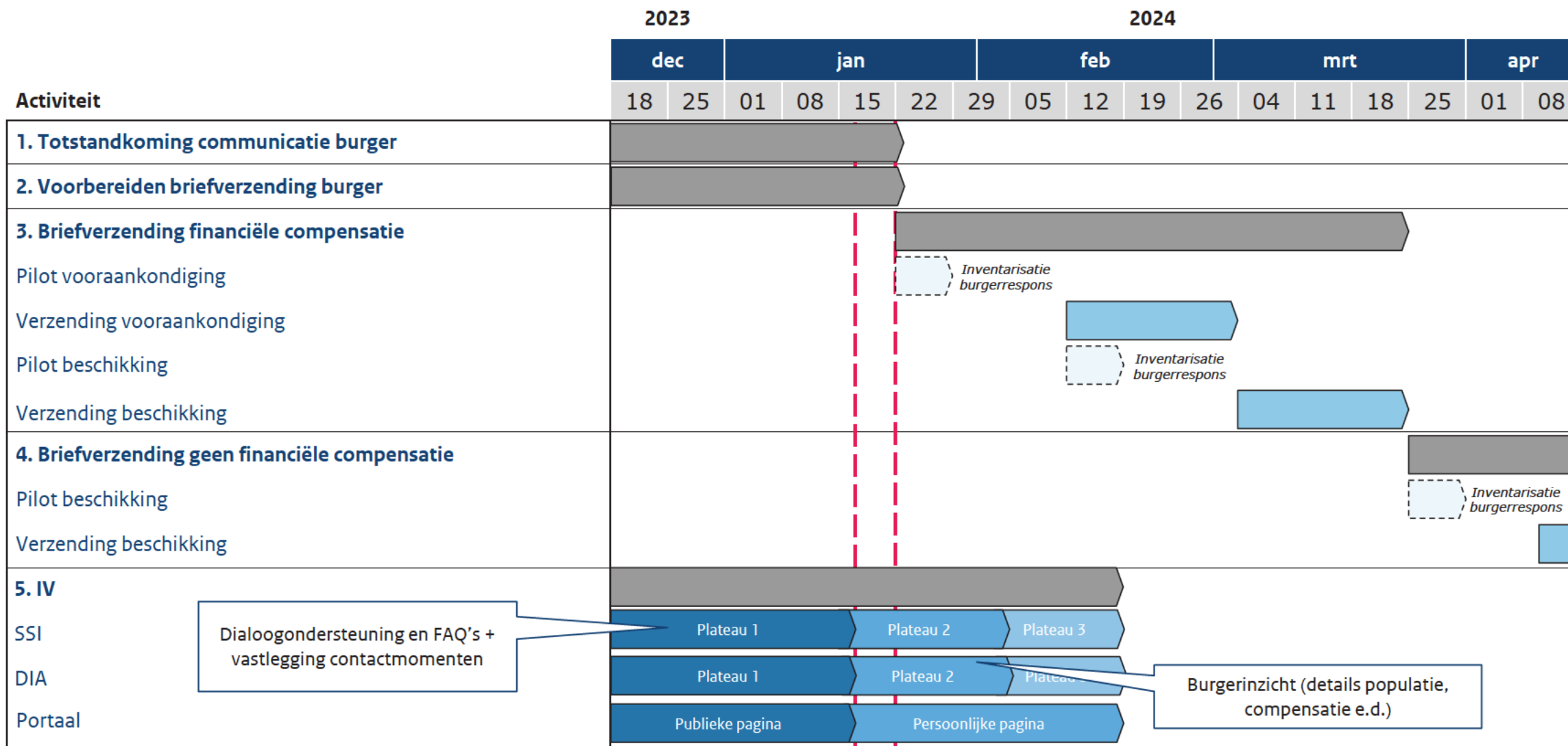
*Aantal beoordeelde aangiften wordt eens in de twee weken ingelezen

Totaal aantal ingelezen aangiften 2^e lijn:
8.060

Nog in te lezen aangiften:
2.519 



Planning



Dialogoondersteuning en FAQ's + vastlegging contactmomenten

Burgerinzicht (details populatie, compensatie e.d.)

18 januari Bespreking Nationale Coördinator Racisme
 22 januari Goedkeuring stas communicatie-aanpak

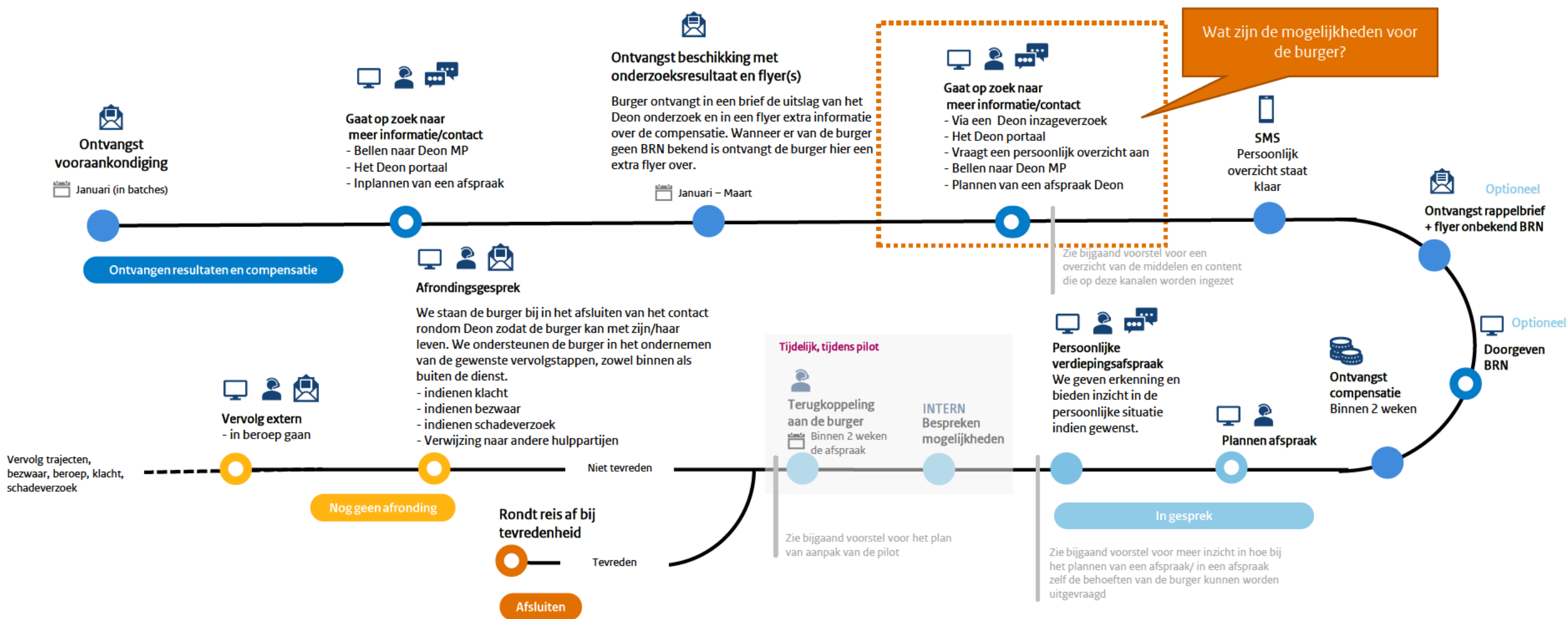


Burgerrespons

1. **Bezwaar**
2. **Ongeregelde verzoeken**
3. **Klachten + Schadeverzoeken**



Deon | Burgerreis





Deon | Procesinrichting bezwaren

⚠ Uitzoekpunt: Mogelijkheden voor behandelen bezwaren in DIA

1

Inrichten bezwaarproces

Indien een burger het niet eens is met de onderzoeksuitkomsten in de beschikking kan de burger in bezwaar gaan.

Bestaand proces

2

Waar komt het bezwaar binnen

Het bezwaar komt binnen bij CI Heerlen; zij sorteren de bezwaren op basis van tekstuele kenmerken en uploaden deze vervolgens in een aparte bak voor 'aangifte-selectie bezwaren' in GBV.

Proces ingeregeld

3

Wie behandelt het bezwaar

De mogelijkheden voor het behandelen van bezwaren d.m.v. een 1e en 2e lijns beoordeling door resp. het SP en Particulieren worden uitgezocht.

Work in progress

Bezwaarpercentage	Benodigde capaciteit
10%	11 fte
20%	22 fte
30%	33 fte

Aantal bezwaren dat zal binnenkomen als reactie op de verzonden beschikkingen:

- **Ondergrens:** op 10% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (60 bezwaren per week behandelen)
- **Referentie P:** op 20% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (120 bezwaren per week behandelen)
- **Bovengrens:** op 30% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (180 bezwaren per week behandelen)



Deon | Procesinrichting ongeregelde verzoeken

AVG-inzageverzoek

1

Inrichten AVG-inzageverzoeken

Indien de burger meer informatie wilt over o.a. de gegevensdeling binnen de Belastingdienst, kan een burger een AVG-inzageverzoek doen.

Bestaand proces

2

Waar komt het inzageverzoek binnen

Het verzoek komt binnen bij CI Heerlen; zij sorteren deze op basis van tekstuele kenmerken en uploaden deze vervolgens in GBV.

Proces ingeregeld



Uitzoekpunt: Hoe is hier specifieke BI van te verkrijgen?

3

Wie behandelt het inzageverzoek

Het projectteam neemt contact op met het netwerk AVG & de procesregisseur AVG van de Belastingdienst om zo de collega's bij de kantoren die deze verzoeken op zullen pakken achtergrondinformatie over aangifte-selectie te bieden.

Work in progress

Verzoek om informatie (VOI)

1

Inrichten VOI

Indien de burger meer informatie wilt over de methoden en de processen omtrent het onderzoek, kan de burger een verzoek om informatie doen.

Bestaand proces

2

Waar komt het VOI binnen

Het verzoek komt binnen bij CI Heerlen; zij sorteren deze op basis van tekstuele kenmerken en uploaden deze vervolgens in een aparte bak voor 'overige correspondentie aangifte-selectie' in GBV.

Proces ingeregeld

3

Wie behandelt het VOI

Servicepunt medewerkers kunnen de burger voorzien van een, vooraf opgesteld, gestandaardiseerd document met informatie rondom het onderzoek.

Work in progress



Deon | Procesinrichting klachten en schadeverzoeken

Klachten

1

Inrichten klachten

Indien de burger een klacht wil doen over het proces kan deze een klacht indienen bij de Belastingdienst

Bestaand proces

2

Waar komt de klacht binnen

Het verzoek komt binnen in Arnhem; zij sorteren deze op basis van tekstuele kenmerken en uploaden deze vervolgens in een 'aangifte-selectie' bak in KBB.

Work in progress

3

Wie behandelt de klacht

Het BZB Klachtenteam zal de aangifte-selectie klachten behandelen. Deze medewerkers ontvangen van het projectteam een verdiepende cursus over het onderzoek om zo voldoende achtergrondinformatie te hebben.

Work in progress

Schadeverzoeken

1

Inrichten schadeverzoeken

Indien de burger aanspraak wil maken op een aanvullende compensatie kan deze een schadeverzoek indienen bij de Belastingdienst.

Bestaand proces

2

Waar komt het schadeverzoek binnen

Het verzoek komt binnen bij CI Heerlen; zij sorteren deze op basis van tekstuele kenmerken en uploaden deze vervolgens in GBV op naam van het SP-clusterhoofd schadeverzoeken.

Proces ingeregeld

3

Wie behandelt het schadeverzoek

De schadeverzoeken voor aangifte-selectie kunnen binnen de bestaande processen van project *Kintsugi* worden meegenomen. Dit onderscheid tussen de verzoeken binnen hetzelfde team van behandelaars is mogelijk via een aparte werkstroom in KBB, waarin de verzoeken behandeld worden.

Work in progress



Uitzoekpunt: Juridische basis voor behandeling schadeverzoeken



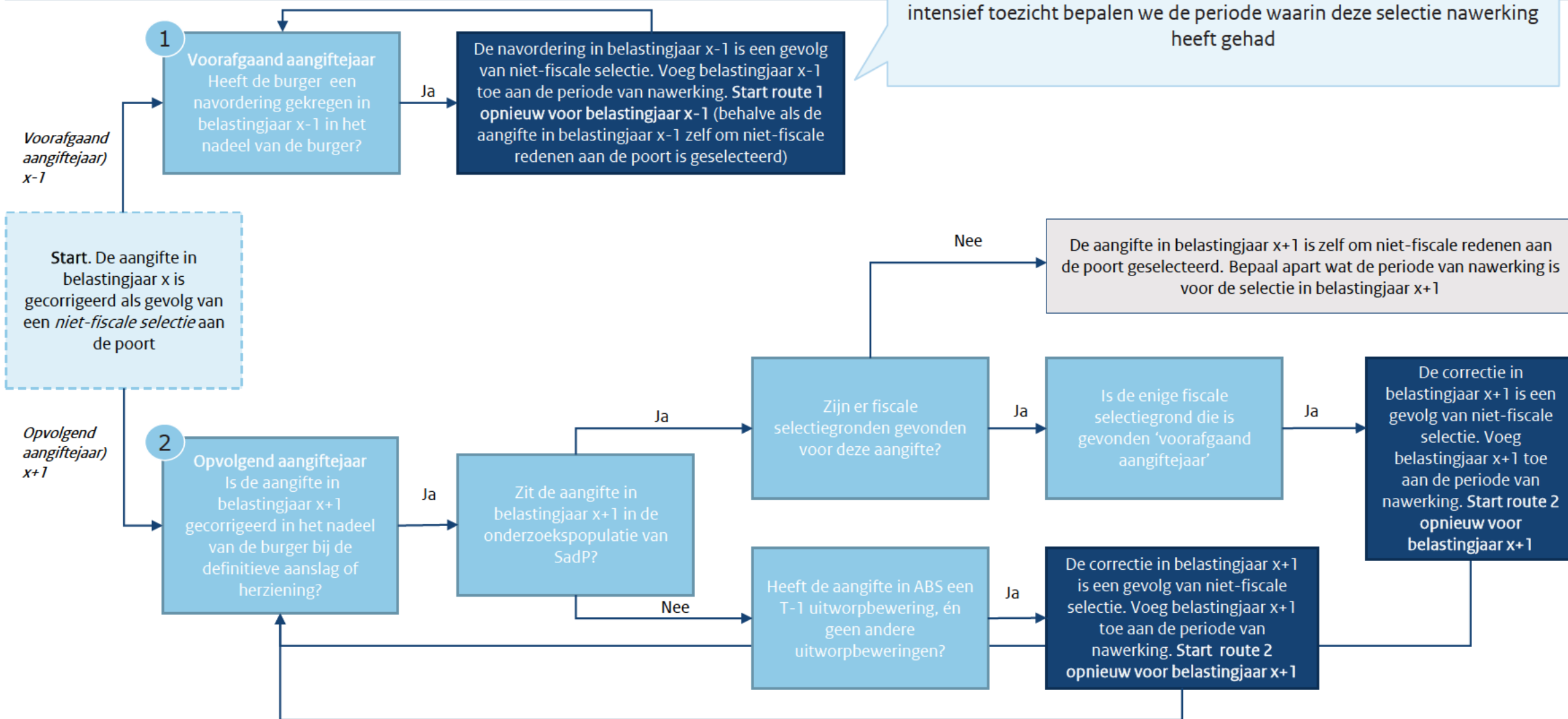
Onderzoekspopulatie

**Bepaling omliggende
aangiftejaren**



Deon | Bepaling omliggende aangiftejaren

Voor elke aangifte die om **niet-fiscale redenen** is geselecteerd voor intensief toezicht bepalen we de periode waarin deze selectie nawerking heeft gehad



N.B.: Bij de stappen waar het antwoord 'nee' niet wordt uitgewerkt, stopt het bepalen van de periode van nawerking



Deon | Rekenvoorbeeld correctiebedrag

Aangiftejaar 2015 (selectiejaar)	Opbouw totale compensatiebedrag
Verzamelinkomen in de voorvastgestelde aanslag: €30.000 Verzamelinkomen in de definitieve aanslag / herziening: €32.000	€2.000 (correctiebedrag)
Aanvullende schade 2015: verlies van ouderenkorting door correctie op het verzamelinkomen	€890 (vastgestelde ouderenkorting in 2015)
Rentebedrag dat is vastgesteld over 2015: 32%	€640 + €284,80 = €924,80 (rentebedrag)
Aangiftejaar 2016 (opvolgend aangiftejaar)	
Verzamelinkomen in de voorvastgestelde aanslag: €26.000 Verzamelinkomen in de definitieve aanslag / herziening: €29.500	€3.500 (correctiebedrag)
Rentebedrag dat is vastgesteld over 2016: 24%	€840 (rentebedrag)
Aangiftejaar 2014 (voorliggend aangiftejaar)	
Verzamelinkomen in de definitieve aanslag / herziening: €24.000 Verzamelinkomen in de navordering / herziening: €25.000	€1.000 (correctiebedrag)
Rentebedrag dat is vastgesteld over 2015*: 32% <i>* Navordering op aangifte 2014 is opgelegd na selectie aangifte 2015, rentepercentage 2015 is dus van toepassing</i>	€320 (rentebedrag)
Totaal uit te keren compensatiebedrag	€9.474,80



Communicatie

Besluitpunten planning

Deon | Benodigde besluiten voor het behalen van de Communicatie planning

De verdere ontwikkeling van de benodigde communicatiemiddelen komt tot stilstand bij het ontbreken van onderstaande besluiten

	Benodigde communicatie middelen	Benodigde besluiten	Uiterste deadline besluiten	Gevolgen op tijdlijn	Aanlevering Project	Geplande verzending
1	Vooraankondiging Aangifte-selectie	<input type="checkbox"/> Apart telefoonnummer voor Aangifte-selectie	Donderdag 14 december	<i>Indien deze deadline niet gehaald wordt kan de vooraankondiging niet tijdig geleverd worden bij Project voor verzending.</i>	Vrijdag 15 december	11/12 januari
2	Beschikking niet-fiscale gronden (& mogelijk excuusbrief)	<input type="checkbox"/> Ondergetekende beschikking <input type="checkbox"/> Apart telefoonnummer voor Aangifte-selectie <input type="checkbox"/> Uitbetalingstermijn compensatie	Vrijdag 15 december (ondergetekende) Maandag 18 december (uitbetalingstermijn)	<i>Afhankelijk van de ondergetekende dient er een extra communicatiemiddel ontwikkeld te worden dat mogelijk tot vertraging kan leiden gezien de langere doorlooptijd in het feedbackproces en druktijd tijdens de kerstperiode.</i>	Vrijdag 12 januari	1/2 februari
3	Dialogondersteuning vooraankondiging & beschikking	<input type="checkbox"/> Ondergetekende beschikking <input type="checkbox"/> Apart telefoonnummer voor Aangifte-selectie <input type="checkbox"/> Uitbetalingstermijn compensatie <input type="checkbox"/> Afbakening Meldpunt FSV versus Meldpunt Aangifte-selectie: waar ligt de communicatie grens?	Vrijdag 15 december	<i>De dialogondersteuning dient aangeleverd te worden als input voor de training van het MP.</i>	Vrijdag 22 december aanleveren bij MP	-
4	Flyer uitleg compensatiebedrag	<input type="checkbox"/> Apart telefoonnummer voor Aangifte-selectie <input type="checkbox"/> Uitbetalingstermijn compensatie	Maandag 18 december	<i>Gezien de kerstperiode en langere doorlooptijd voor het drukken van de flyers kunnen wij de middelen niet tijdig leveren bij Project zonder de benodigde besluiten.</i>	Vrijdag 12 januari	1/2 februari
5	Flyer bankrekeningnummer doorgeven	<input type="checkbox"/> Apart telefoonnummer voor Aangifte-selectie	Maandag 18 december	<i>Gezien de langere doorlooptijd voor het drukken van de flyers kunnen wij de middelen niet tijdig leveren bij Project zonder de benodigde besluiten.</i>	Vrijdag 12 januari	1/2 februari



Bijlage 1

Risicoregister & verdere uitzoek- en bespreekpunten



Deon | Verdere uitzoek- en bespreekpunten

Datum	Uitzoekpunt	Voorstel vanuit project
23 augustus 2023	Hoe gaan we om met overledenen die recht hebben op financiële compensatie?	<ul style="list-style-type: none">• Memo is finaal• Proces van nabestaanden en uitbetaling wordt verder uitgelopen
31 augustus 2023	Burgers die niet in aanmerking komen voor financiële compensatie krijgen in hun brief te zien welke fiscale selectiegrond(en) is/zijn gevonden.	<ul style="list-style-type: none">• Projectteam levert input over de fiscale selectiegronden in de brief en bijgeleverde flyer aan communicatie voor 02/11
31 augustus 2023	In samenwerking met SP wordt het proces voor bezwaar en beroep opgesteld. Uitzoekpunten zijn hierin: - Wie is gemandateerd in welke fase (beschikking – bezwaar – beroep)? - In welk systeem worden de bezwarenprocedures afgewikkeld (GBV)	<ul style="list-style-type: none">• BelKa-team schrijft momenteel een advies.• Huidige status is dat SP-medewerkers de bezwaren behandelen en de beroepen worden behandeld door J. de Vries en M. Baarslag-Clement• Inrichting (systeem) bezwaarproces in GBV is in gang gezet en zal op tijd afgerond zijn
05 oktober 2023	Het projectteam bekijkt de mogelijkheden van een 2e-lijns beoordelingsteam binnen het team van 1e-lijns beoordelaars.	<ul style="list-style-type: none">• Projectteam heeft dit met de 2^e lijn opgestart (start 6-11).
05 oktober 2023	Het MT ontvangt graag een advies over het outbound bellen naar de hele populatie, alsmede over de ondertekening van de beschikkingen naar de burgers.	<ul style="list-style-type: none">• Het outbound bellen naar de gehele populatie is momenteel nog een onderdeel van het bredere communicatievraagstuk.• De beschikkingen worden door de stas ondertekend (zolang hij nog in functie is). Alternatieve route is dat Tony de beschikkingen ondertekent.
16 november 2023	Kunnen we inzichtelijk maken hoeveel burgers in de SadP-onderzoekspopulatie een tussenliggend jaar hebben in hun correctie en om welke bedragen dit gaat?	<ul style="list-style-type: none">• Binnen de Belastingdienst bestaan geen T-2 codes (enkel T-1). Het is dus ook niet mogelijk om uit te zoeken hoeveel burgers een tussenliggend jaar hebben in hun correctie en om welke bedragen dit gaat.