

VERKENNING INZAGE BURGER EN BEDRIJVEN DOSSIERS

*ONDERZOEK NAAR DE BEHOEFTE VAN BURGERS & BEDRIJVEN
IN RELATIE TOT HET EIGEN (FISCALE) DOSSIER EN DE STAAT VAN HET
MINISTERIE OM DEZE INZAGE TE KUNNEN FACILITEREN*

Eindrapport

6 juni 2024



HOOFDSTUK 6:

BIJLAGEN

Bijlage 1: Verkenningsaanpak

Bijlage 2: Segmenten

Bijlage 3: Blauwdrukken

Bijlage 4: Fit-gap categorieën

Bijlage 5: Fit-gap raamwerk

Bijlage 6: Fit-gap uitkomsten

Bijlage 7: Openstaande discussiepunten Fiscaal Dossier

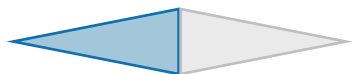


HOOFDSTUK 6:

BIJLAGE 1: VERDIEPING AANPAK



VERDIEPING ONDERDEEL A: INLEVEN IN BURGERS & BEDRIJVEN



Beschrijving van onderdeel A

In deze eerste fase van het project ligt de focus op;

- 1) het inleven - of het in de schoenen staan van - burgers en bedrijven met betrekking tot informatiebehoeften rondom het eigen (fiscale) dossier en;
- 2) het vaststellen en bepalen van de 'stip aan de horizon' van wat het eigen (fiscale) dossier zou kunnen zijn, welke informatieobjecten dit dossier zou moeten bevatten, hoe dit conceptueel in elkaar zou zitten en hoe de voorlopige voorlopige definitie van fiscaal dossier geformuleerd zou kunnen worden.

Deze fase is gestart met een gezamenlijke aftrap met de werkgroep d.m.v. een **kick-off workshop** om project doelstellingen en werkwijze te introduceren. Om binnen de gestelde tijdslijnen te komen tot resultaten, is besloten om twee onderdelen parallel te laten lopen aan elkaar:

- 1) Onderdeel 1: burger & bedrijven behoeften
- 2) Onderdeel 2: definitie eigen (fiscaal) dossier

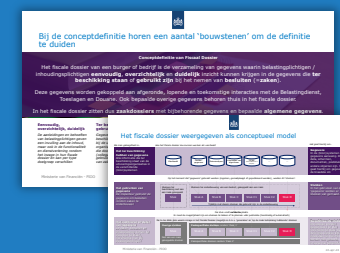
Samen met de werkgroep werd de verkenning uitgevoerd d.m.v. bureauonderzoek, verdiepingsgesprekken en diverse (fysieke & digitale) werksessies. Alle verkregen informatie en inzichten rondom het huidige en gewenste informatievoorzieningsproces werd verzameld en gedocumenteerd in tussentijdse deelproducten.



Belangrijkste deelproducten



Burger en bedrijven inzichten, clusters, segmenten, versnellers en **top 15 behoeften**



Een duidelijk omschreven voorlopige definitie van '**eigen (fiscaal) dossier**' en hoe dit **conceptueel** eruit kan komen te zien

VERDIEPING ONDERDEEL B: DEFINIËREN VAN PROBLEEMGEBIEDEN



Beschrijving van onderdeel B

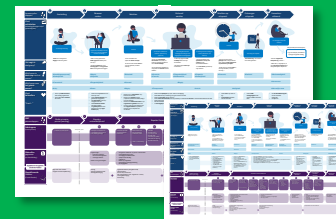
In onderdeel B van de verkenning ligt de focus op het vertalen van inzichten uit voorgaande activiteiten naar kans—en probleemgebieden in de huidige dienstverlening.

Om het abstracte en conceptuele karakter van uitkomsten visueel weer te geven, is gebruikt gemaakt van een **dienstverleningsblauwdruk**. Dit is een overzicht waarin de stappen en behoeften van belastingplichtigen zijn geplot als ook de interne processen aan de kant van de overheid. Hierin zijn de processen **Inkomensheffing** en **Vennootschapsbelasting** gebruikt voor de invulling van het **Generieke Bezwaar Proces**. Deze manier van werken is kenmerkend voor de Design Thinking aanpak doordat het het outside-in karakter benadrukt.

Samen met inzichten uit de blauwdruk, werd een additionele **fit-gap analyse** gestart. Deze analyse bestond enerzijds uit een (kwantitatieve) **vragenlijst**, gedistribueerd onder de werkgroep en daarbuiten. Anderzijds door (kwalitatieve) verdiepende gesprekken te voeren over met name functionaliteit, systeemarchitectuur, en tooling. De analyse legde bloot in hoeverre op dit moment de huidige **organisatie, processen, systemen en structuren** kunnen voldoen aan inzage in het eigen (fiscale) dossier. Ook is gekeken of op de langere termijn wordt inzage gefaciliteerd kan worden door aansluiting te vinden bij lopende initiatieven, programma's en de huidige **portfolio roadmap**.



Belangrijkste deelproducten



Twee **Dienstverleningsblauwdrukken*** die de outside-in en inside-out werelden bij elkaar brengt

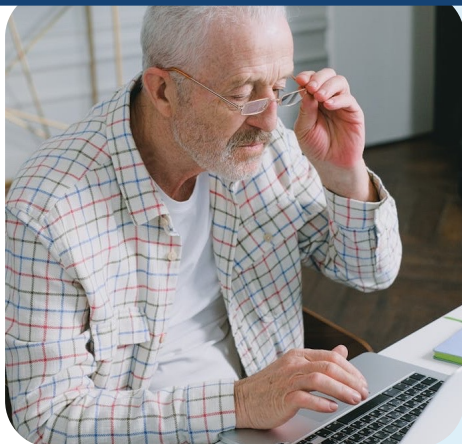
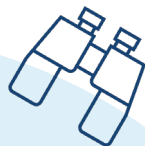


Fit-gap analyse resultaten op belangrijke onderdelen als organisatie (bijv. cultuur & mindset), processen, systemen en structuren.

HOOFDSTUK 6:

BIJLAGE 2: SEGMENTEN





Wie is de verkenner?

De verkenner is altijd op zoek naar meer informatie, documentatie en inzicht. Vaak komt de verkenner middels een trigger in aanmerking met Belastingdienst, Douane, Toeslagen, maar is er (nog) geen specifieke zaak of probleem om op te lossen.

"Ik heb mijn aangifte IB gedaan en zou graag inzicht willen hebben in documentatie waarop mijn VIA is ingevuld."

- Anonieme verkenner

Drijfveren

Beschikking hebben tot informatie

Vrijblijvend contact

Makkelijk op te zoeken

Pro-actief

Frustraties

Veel onpersoonlijk contact

Iets niet gemakkelijk kunnen vinden

Onduidelijkheid

Geen centrale plek

#verkenner

#informatie

#vrijblijvend

Wat zijn de behoeften?

Inhoudelijke behoefte

Ik wil begrijpen welke bronnen zijn gebruikt voor de gegevens in mijn aangifte.

Algemene behoeften

Ik wil meer informatie over ...

Ik wil zeker weten dat ik niks verkeerd doe.

Ik wil begrijpen waarom ...

Ik weet eigenlijk niet hoe je aangifte doet. En wat is dat trouwens precies?

Ik wil meer informatie over waarom ik aangifte moet doen.

Ik wil meer overzicht in mijn persoonlijke dossier.

Ik wil weten waar mijn informatie op gebaseerd is.

Klantreis fasen

Bewust worden

Voorbereiden /
Regelen

Wachten

Ontvangen en betalen

In bezwaar



Wie is de oplosser?

Burgers die meer willen weten over het proces, de beschikking of het besluit en alle relevante documenten willen in zien. Als deze belastingplichtige het niet eens is met een beslissing, tekenen ze bezwaar aan en gaan daarna mogelijk in beroep.

"Ik ben het niet eens met de beslissing voor mijn IB, ik wil in bezwaar gaan"

- Anonieme oplosser

Drijfveren

Zaak gericht
Een probleem willen oplossen
Documentatie gericht

Frustraties

Onduidelijkheid
Onzekerheid
Geen handelingsperspectief

#zaakmanagement

#bezwaar

#oplossen

Wat zijn de behoeften?

Inhoudelijke behoefte

Ik wil documenten, proces en status informatie in zien rondom mijn zaak.

Algemene behoeften

Ik wil weten hoe het proces rondom mijn zaak eruit ziet.

Ik wil weten wie met mijn zaak bezig is.

Ik wil alle documenten rond mijn vraag, bezwaar of klacht in zien.

Ik wil mijn gelijk halen.

Ik wil een besluit beter begrijpen.

Ik wil geen anoniem contact.

Ik wil naast documenten ook gespreksverslagen rondom mijn zaak in zien.

Ik wil alles rondom mijn zaak ook via de telefoon kunnen aanvragen en opgestuurd krijgen.

Klantreis fasen

Bewust worden

Voorbereiden /
Regelen

Wachten

Ontvangen en betalen

In bezwaar

c

De Gecorrigeerde



Wie is de gecorrigeerde?

Een specifieke groep burgers of bedrijven die (mogelijk) geraakt zijn door een incident. Dit vereist herstel contact met een uitvoeringsinstantie. In veel gevallen voelen ze zich niet gehoord en heerst er veel emotie binnen dit segment.

"Ik kom erachter dat ik op een lijst sta, en voel mij als een soort verdachte: waarom sta ik op die lijst?"

- Anonieme gecorrigeerde

Drijfveren

Uit de problemen willen komen
Directe actie willen ondernemen
Duidelijkheid willen
Maatwerk willen

Frustraties

Minderheidsgevoel
Onduidelijkheid
Onzekerheid

#emotie

#onbegrip

#direct-actie

#niet-gehoord

Wat zijn de behoeften?

Inhoudelijke behoefte

Ik wil behoefte aan duidelijkheid en transparantie waar bepaalde beslissingen op zijn gebaseerd.

Algemene behoeften

Ik wil contact zoeken met de persoon of het team die met mijn zaak bezig is.

Ik heb het gevoel dat er niet naar mij wordt geluisterd.

Ik wil weten waarom dit is gebeurd.

Ik wil weten met wie mijn gegevens zijn gedeeld.

Ik wil weten wat ik verkeerd heb gedaan.

Ik wil weten wat mijn rechten zijn.

Ik wil weten op welke gronden jullie mij selecteren.

Ik wil weten op basis van welke informatie ik gedupeerde ben.

Klantreis fasen

Bewust worden

Voorbereiden /
Regelen

Wachten

Ontvangen en betalen

In bezwaar

HOOFDSTUK 6:

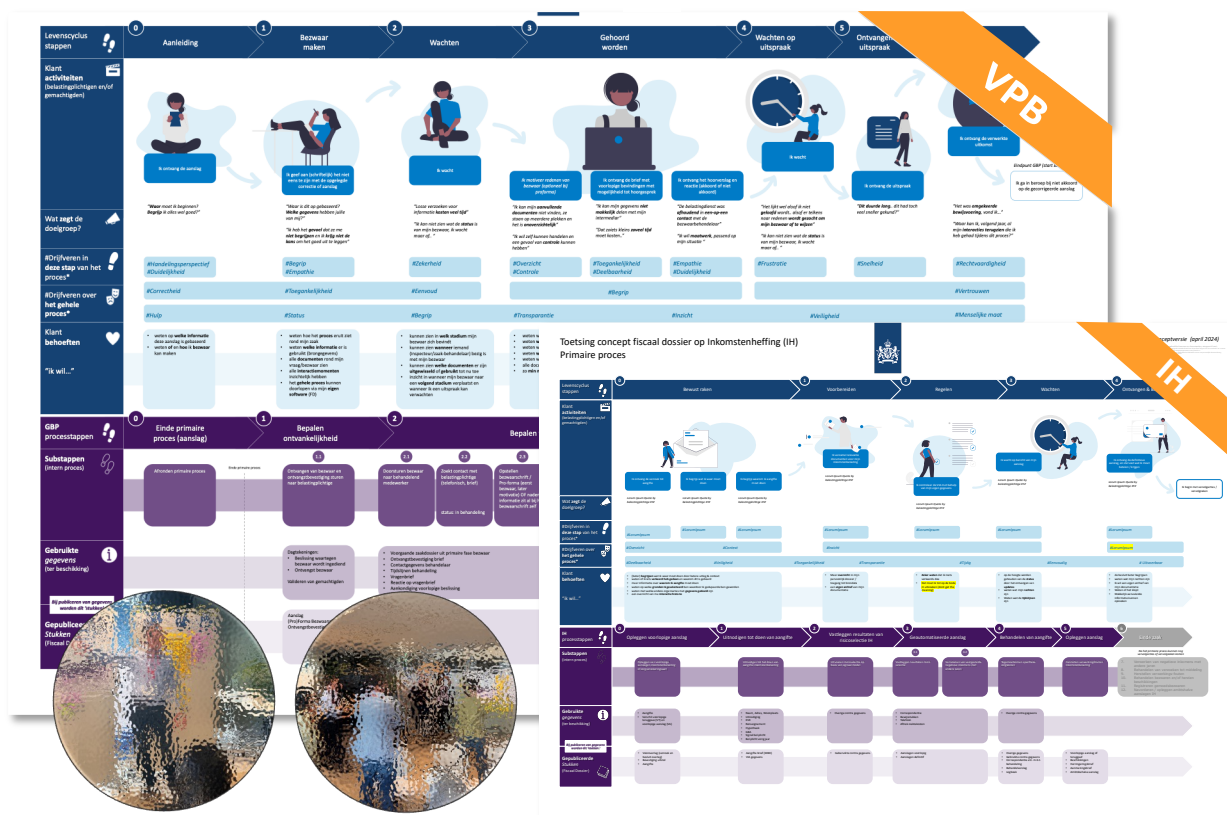
BIJLAGE 3: BLAUWDRUKKEN





DE INSIDE-OUT EN OUTSIDE-IN PERSPECTIEVEN ZIJN BIJ ELKAAR GEBRACHT VOOR EEN EERSTE (FIT-GAP) BLAUWDruk UITWERKING

DIENTVERLENINGSBLAUWDruk (VPB & IH)



TOELICHTING EN RELEVANTIE

Een **dienstverleningsblauwdruk** beschrijft de stappen en **behoeften** van belastingplichtigen alsmede de **interne processen** aan de kant van de overheid. Het outside-in perspectief wordt hiermee samengebracht met het inside-out beeld.

Deze manier van werken stimuleert om behoeften van burgers en bedrijven centraal te stellen en mee te nemen in de ontwikkeling van nieuwe oplossingen zoals het eigen (fiscaal) dossier. Tegelijkertijd dwingt de werkwijze om de algehele **mindset** van betrokkenen te veranderen en niet alleen vanuit wet—en regelgeving of interne technische complexiteiten te redeneren.

Deze stap in het proces heeft gezorgd voor een eerste (lichte) versie van de fit-gap analyse. Het legt namelijk bloot dat bepaalde interne processtappen ontbreken om te voldoen aan wensen van belastingplichtigen op dát moment in de klantreis.

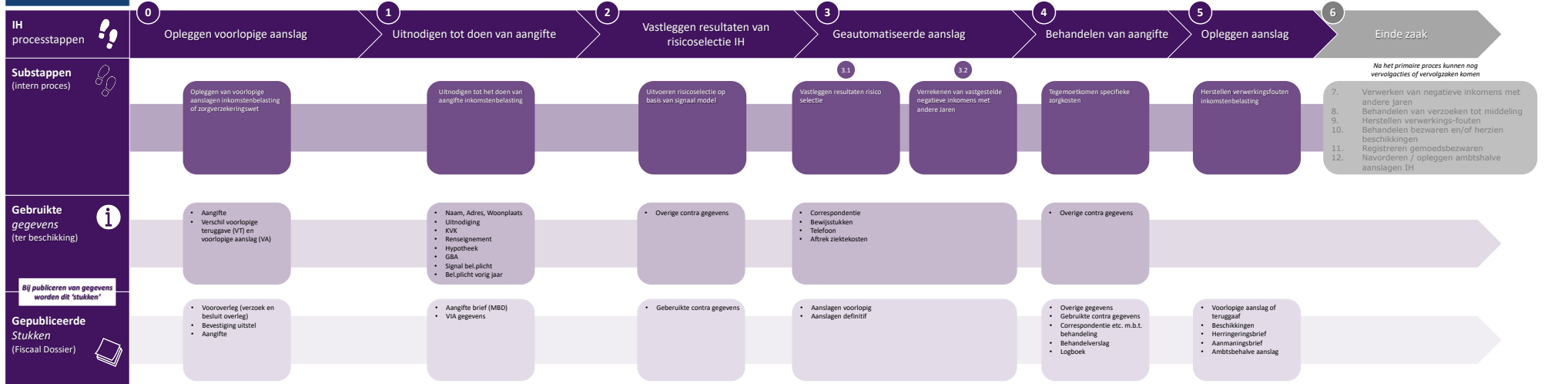
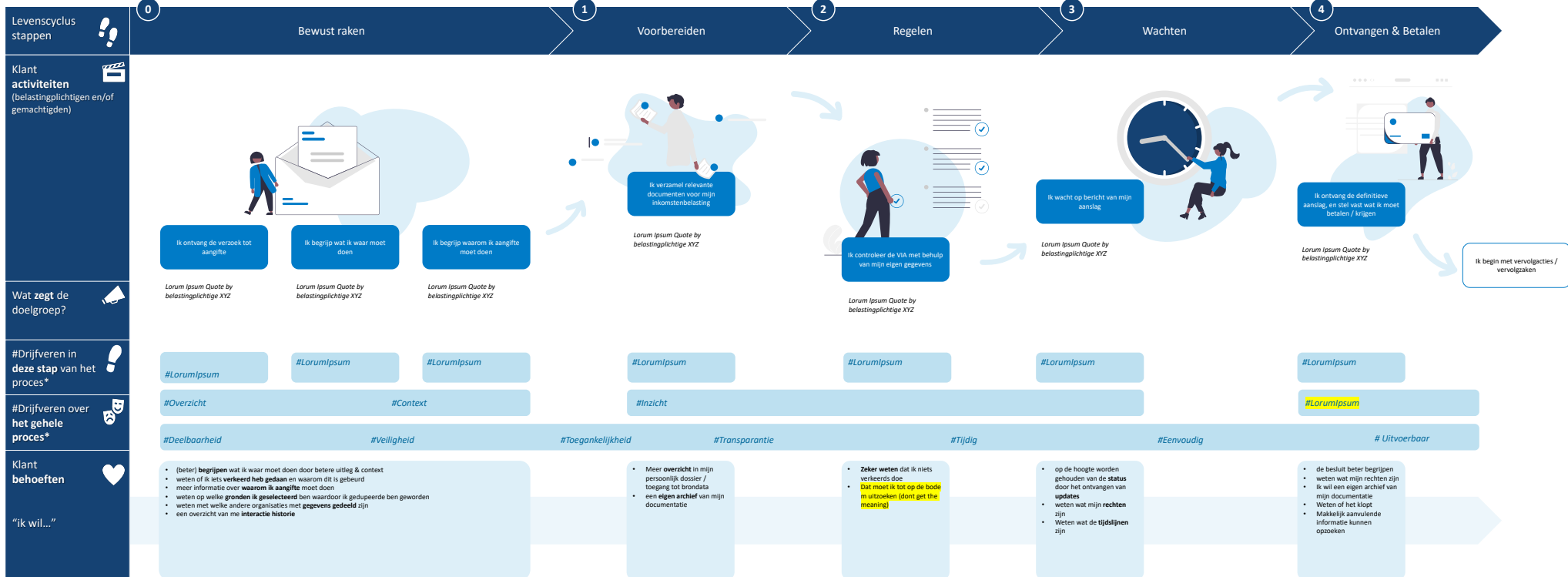
Binnen de tijd van de verkenning is gekozen om één blauwdruk te ontwikkelen voor burgers (**Inkomensheffing - IH**) en één voor bedrijven (**Vennootschapsbelasting - VPB**) – specifiek voor invulling van het **Generieke Bezwaar Proces (GBP)**. De bovenkant (in **blauw**) geeft behoeften weer waarbij de onderkant (in **paars**) de interne stappen laten zien die een zaakbehandelaar (inspecteur) doorloopt.

Toetsing concept fiscaal dossier op Inkomstenheffing (IH) Primaire proces



Conceptversie (april 2024)

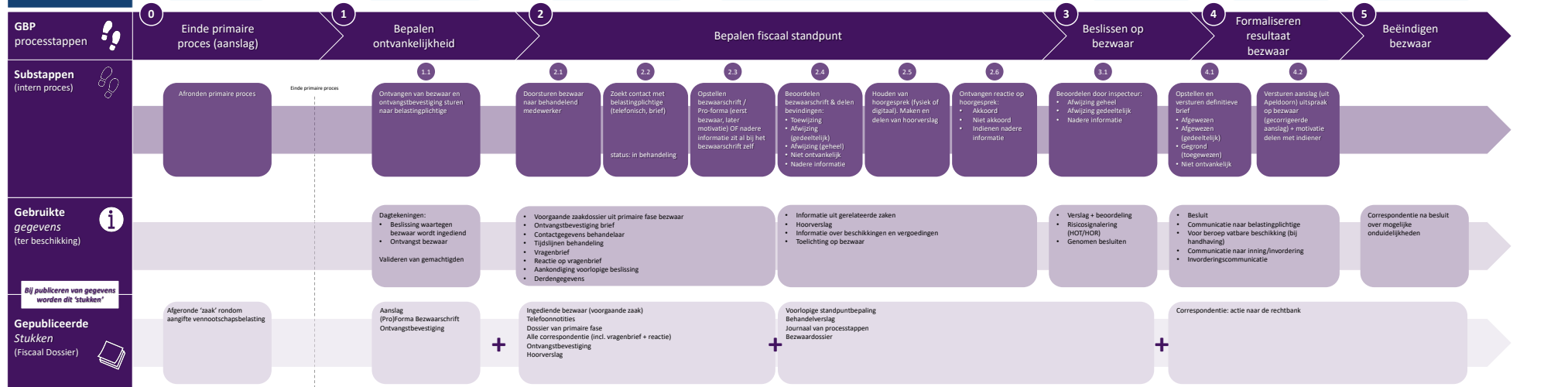
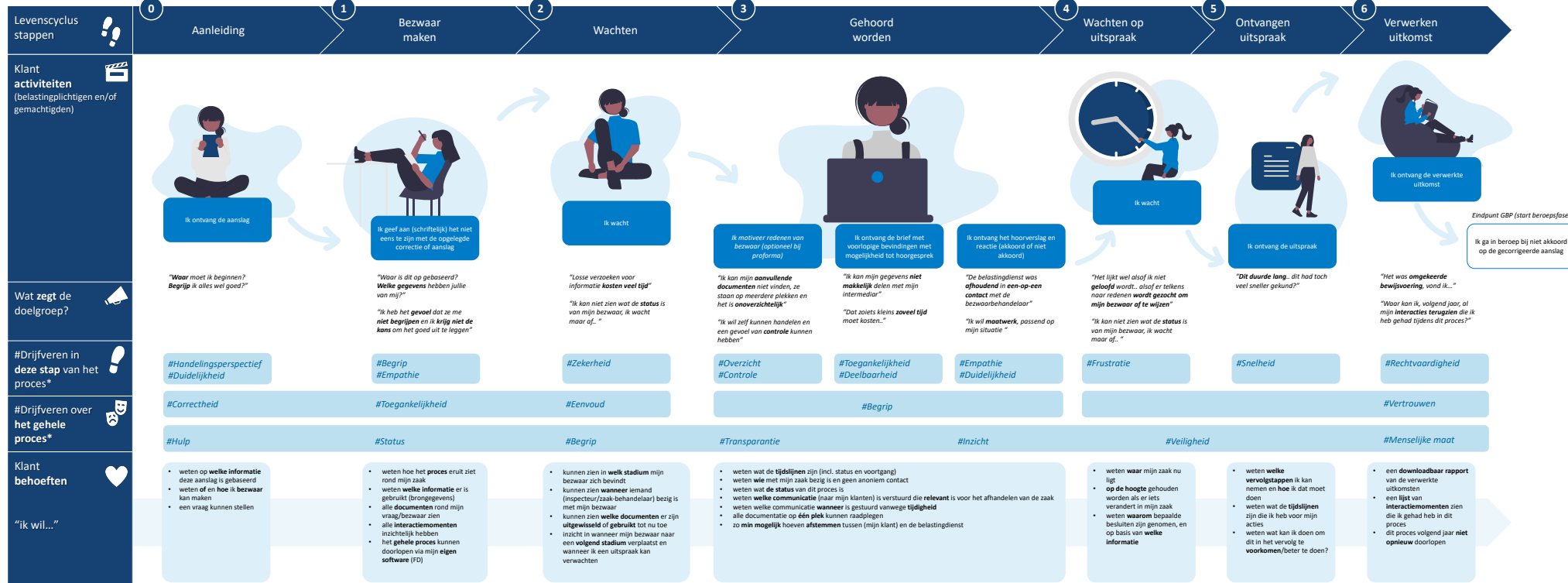
* Gebaseerd op intern gebruikte bronnen en documenten, aangevuld met:
- Resultaat van de Toetsing op Inkomstenheffing (IH) op 15 april 2024
- Resultaat van de Toetsing op Inkomstenheffing (IH) op 15 april 2024
- Resultaat van de Toetsing op Inkomstenheffing (IH) op 15 april 2024



Toetsing concept fiscaal dossier op Vennootschapsbelasting (VPB) Specifiek op Generiek Bezwaar Proces (GBP)



Conceptversie (4 april 2024)



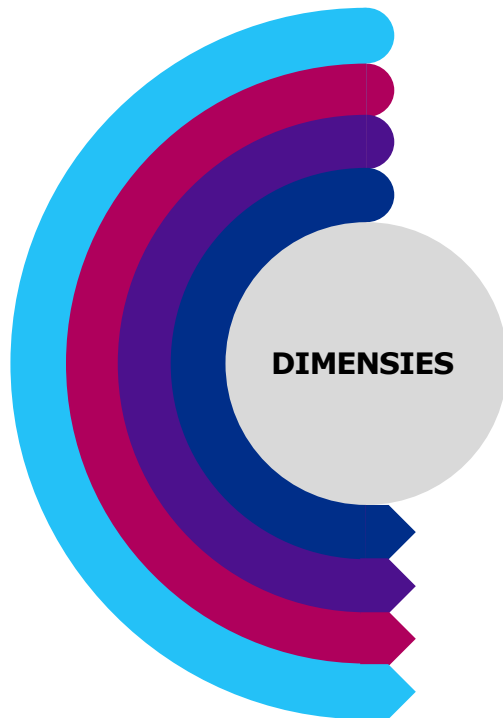
HOOFDSTUK 6:

BIJLAGE 4: FIT-GAP CATEGORIEËN





IN DE CONTEXT VAN FINANCIËN ZIJN DEZE SUBCATEGORIEËN EXPLICIET UITGEVRAAGD IN DE FIT-GAP ANALYSE



ORGANISATIE

Mindset & Cultuur

Omarmen van innovatie en openstaan voor (continue) verandering en verbetering van werkwijzen en denkpatronen

Samenwerking

Doorbreken van silo's tussen teams/ketens en het stimuleren van de uitvoering van gezamenlijke doelen

Skills & Competenties

Een organisatie die investeert in het ontwikkelen van vaardigheden en waar groei en leren wordt aangemoedigd



PROCES

Flexibiliteit

Het aanpassingsvermogen van een organisatie om processen aan te kunnen sluiten op veranderende omstandigheden

Efficiëntie

Optimalisatie en effectiviteit van de uit te voeren processen staat centraal met zo min mogelijk manueel werk

Digitalisering

Technologie inzetten om processen en workflows te verbeteren en daarmee interne efficiëntie te verhogen



TECHNOLOGIE

Architectuur

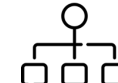
Ontwerp, integratie en beheer van technologische systemen die de bedrijfsactiviteiten en processen ondersteunen

Functionaliteit

De mogelijkheden die een systeem (oplossing) biedt om specifieke taken uit te voeren (bijv. verrichten van betalingen, chatten..)

Tooling

Specifieke software, applicaties en technologische middelen gericht op de interne medewerker



STRUCTUUR

Besluitvorming

Het gedegen stellen van prioriteiten en maken van keuzes op operationeel, tactisch en strategisch niveau (afgestemd)

Departementale Samenwerking

De mate waarin de diverse uitvoerings-organisaties effectief communiceren en samenwerking richting gemeenschappelijke doelen

HOOFDSTUK 6:

BIJLAGE 5: FIT-GAP RAAMWERK





OM DE FIT OF GAP TE BEPALEN OP IEDER VAN DEZE DIMENSIES ZIEN WE VIER VOLWASSENHEIDSNIVEAUS

Maturiteitslevels

Op basis van cross-industrie voorbeelden en inzichten zien we in de industrie vier levels van maturiteit binnen organisatiegroei





DEZE VIER DIMENSIES ZIJN VERDEELD OVER DE NIVEAUS OM TE BEPALEN IN WELKE CATEGORIE FINANCIËN ALS ORGANISATIE VALT

		BEGINNER Beperkt aanpassingsvermogen	ERVAREN Bewustwording en klantgericht	GEVORDERD Kunnen inspelen op verandering	LEIDER Innovatief & wendbaar
	ORGANISATIE <i>(Mindset, cultuur, samenwerking, skills & competenties)</i>	Silo's van teams, lage veranderingsbereidheid, en beperkt competentie niveau	Silo's worden doorbroken, positieve bereidheid te veranderen, competentie niveau on par	Volledig klantgerichte bedrijfscultuur, cross-team samenwerking, mindset en klantbediening	Wordt gezien als benchmark – er is een voortdurende drive naar innovatie & vooruitgang
	PROCES <i>(Flexibiliteit, efficiëntie, en digitalisering)</i>	Niet gestandaardiseerde processen. Klantfeedback wordt ad-hoc verzameld en geanalyseerd	(klantgerichte) processen beter gestructureerd en flexibeler om aan te passen aan behoeften	Geoptimaliseerde & wendbare processen die operationele (klant) activiteiten ondersteunen	Klantgerichtheid volledig geïntegreerd in processen waardoor snel gereageerd kan worden op verandering
	TECHNOLOGIE <i>(Architectuur, functionaliteit, en tooling)</i>	Veel legacy systemen, handmatig werk, en weinig tot geen (digitale) flexibiliteit	Basis infrastructuur op orde voor ontwikkeling van nieuwe initiatieven en automatisering	Goed geïntegreerde systemen die zowel medewerkers als klanten volledig ondersteunen	De technologische infrastructuur is flexibel, modulair en schaalbaar
	STRUCTUUR <i>(Besluitvorming, en departementale samenwerking)</i>	Ontbreken van structuur voor gestroomlijnde besluitvorming en dept. samenwerking	Top-down buy-in over doelstellingen en cross-functionele samenwerking	Platte organisatiestructuur met flexibele teams die zich richten op vervullen van klantbehoeften	Volledig autonome, agile en zelfsturende teams die zelf beslissingen nemen om problemen op te lossen

HOOFDSTUK 6:

BIJLAGE 6: FIT-GAP UITKOMSTEN



1. ORGANISATIE: CULTUUR & MINDSET, SAMENWERKING EN SKILLS & COMPETENTIES

Organisatie is de verzamelterm voor de belangrijkste asset: mensen. Het gaat hier voornamelijk om hoe ze samenwerken, de mindset die ze hebben t.a.v. veranderingen en hun vaardigheden en competenties. De organisatie scoort op deze dimensie het allerhoogst met gemiddeld een **4,0** en valt daarmee *nét* in de categorie *gevorderd*.

Cultuur & mindset: Denk hierbij aan de bereidheid van medewerkers om veranderingen te omarmen en de mate waarin het belangrijk wordt gevonden om burgers en bedrijven perspectief hierin mee te nemen. Op cultuur en mindset scoort de organisatie hoog, namelijk gemiddeld een **4,2**.

Samenwerking: Dit gaat over de samenwerken tussen teams, ketens en uitvoeringsorganisaties en in welke mate er gezamenlijk doelen worden geïdentificeerd en in hoeverre samenwerking wordt gestimuleerd. Op samenwerking scoort de organisatie een **4,0**.

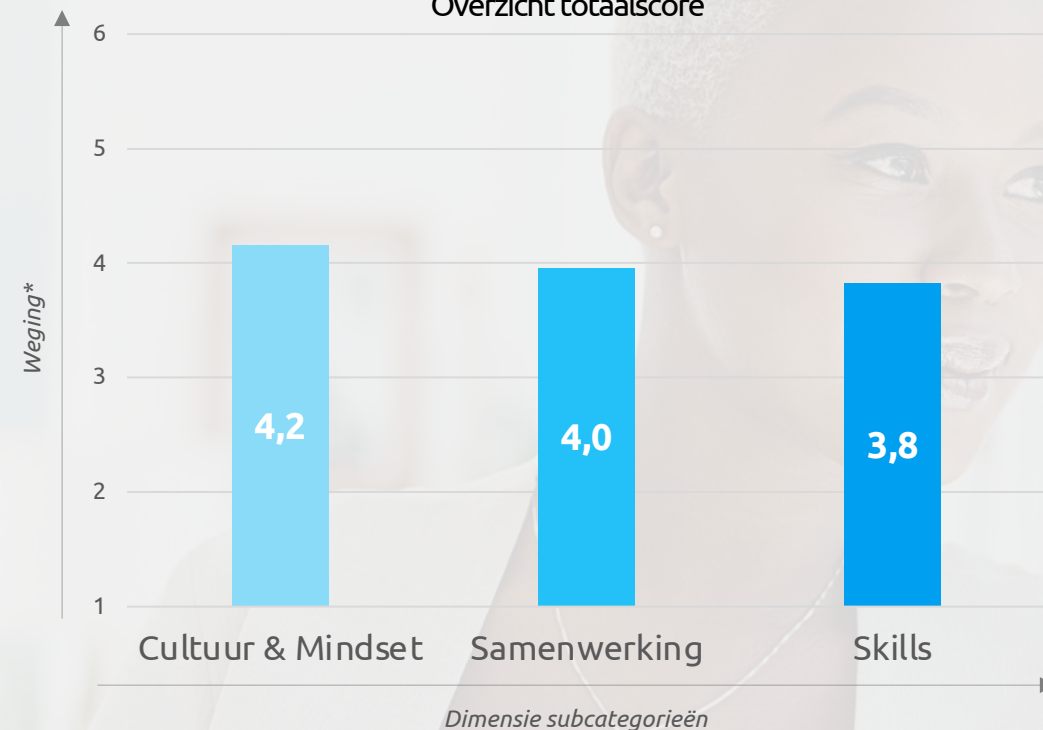
Skills & competenties: de vaardigheden die medewerkers nodig hebben om op de meest effectieve manier te kunnen functioneren. Denk hierbij aan het de ontwikkeling en adoptie van nieuwe methodieken en de mate waarin medewerkers worden gestimuleerd te groeien op professioneel vlak. Op skills scoort de organisatie wederom hoog met gemiddeld een **3,8**.

ORGANISATIE

Gemiddelde score:

3,98

Overzicht totaalscore



BENCHMARK GEGEVENS

1. [Forbes, 2022](#)
2. [Henley Business School, 2018](#)

60%

hogere winst bij bedrijven die vanuit een klantgerichte denkwijze werken¹

39%

van een set onderzochte bedrijven ervaart een gebrek in cultuur als barrière bij het realiseren van klantgerichte werkwijzen²

2. PROCES: FLEXIBILITEIT, EFFICIËNTIE EN DIGITALISERING

Processen zijn de stappen, activiteiten en procedures die worden uitgevoerd binnen de organisatie om specifieke doelen te bereiken. Onder de dimensie proces valt flexibiliteit, digitalisering en efficiëntie. De organisatie scoort op deze dimensie, met gemiddeld een **3,1**, in relatie tot andere dimensies nét onder het gemiddelde, en valt daarmee in de categorie *ervaren*.

Flexibiliteit: De mate waarin de organisatie flexibel is om werkwijzen (processen) aan te passen aan veranderende omstandigheden. Op flexibiliteit scoort de organisatie het hoogst met een **3,4** – in vergelijking met de andere twee onderdelen binnen proces.

Efficiëntie: de mate waarin medewerkers efficiënt hun werk kunnen uitvoeren, waarbij huidige activiteiten nog (te veel) handmatig of manueel worden uitgevoerd en of er gedegen kennisdeling wordt uitgevoerd tussen teams. Op efficiëntie wordt het laagst gescoord met gemiddeld een **2,9**.

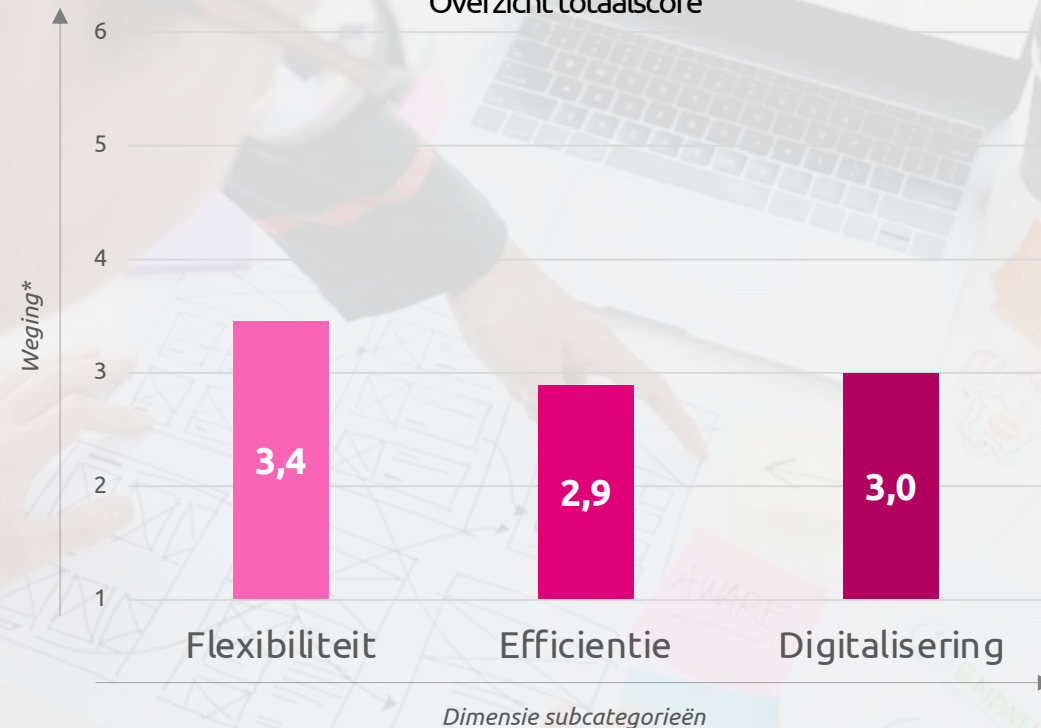
Digitalisering: denk hierbij aan de mate van digitalisering van processen, of de huidige technologie op een juiste wijze wordt ingezet om processen zoveel mogelijk te ondersteunen en of deze technologie eenvoudig en intuïtief te gebruiken is. Op digitalisering scoort de organisatie gemiddeld een **3,0**.

PROCES

Gemiddelde score:

3,11

Overzicht totaalscore



BENCHMARK GEGEVENS

1. [Baker Mckenzie, 2022](#)
2. [OECD, 2019](#)

69%

van organisaties zien digitalisering als een hulpmiddel voor procesefficiëntie¹

7-15%

hogere productiviteit bij bedrijven die digitaal volwassen zijn en klantgericht werken²

3. TECHNOLOGIE: ARCHITECTUUR, FUNCTIONALITEIT & TOOLING

Technologie gaat over de digitale tools, systemen en infrastructuur die een organisatie heeft om bestaande processen te ondersteunen. Hierbij is er gekeken naar architectuur, tooling en functionaliteit. Vragen rondom dit onderwerp zijn beantwoord door twee experts van de Belastingdienst met een expertise op het gebied solution en enterprise architectuur. De organisatie scoort gemiddeld een **3,5** op technologie.

Echter, vraagstelling binnen Technologie verschilt van de vraagstellingen van de andere dimensies. Dit komt doordat de vraagstelling zich met name heeft gericht op de huidige situatie, de gewenste situatie en het algehele vertrouwen. Het weergeven van de gemiddelde score van **3,5** zou in deze context een vertekend en onjuist beeld geven van de realiteit vandaag de dag en is er derhalve gekozen om de score van de 'huidige situatie' (**2,2**) te gebruiken in het raamwerk.

Vragen zijn gesteld in de richting van onderstaande onderwerpen :

Architectuur: sluit deze aan op het outside-in perspectief, zijn initiatieven opgenomen in roadmaps, is gegevensopslag geschikt om naar belastingplichtigen te ontsluiten en de staat van data kwaliteit.

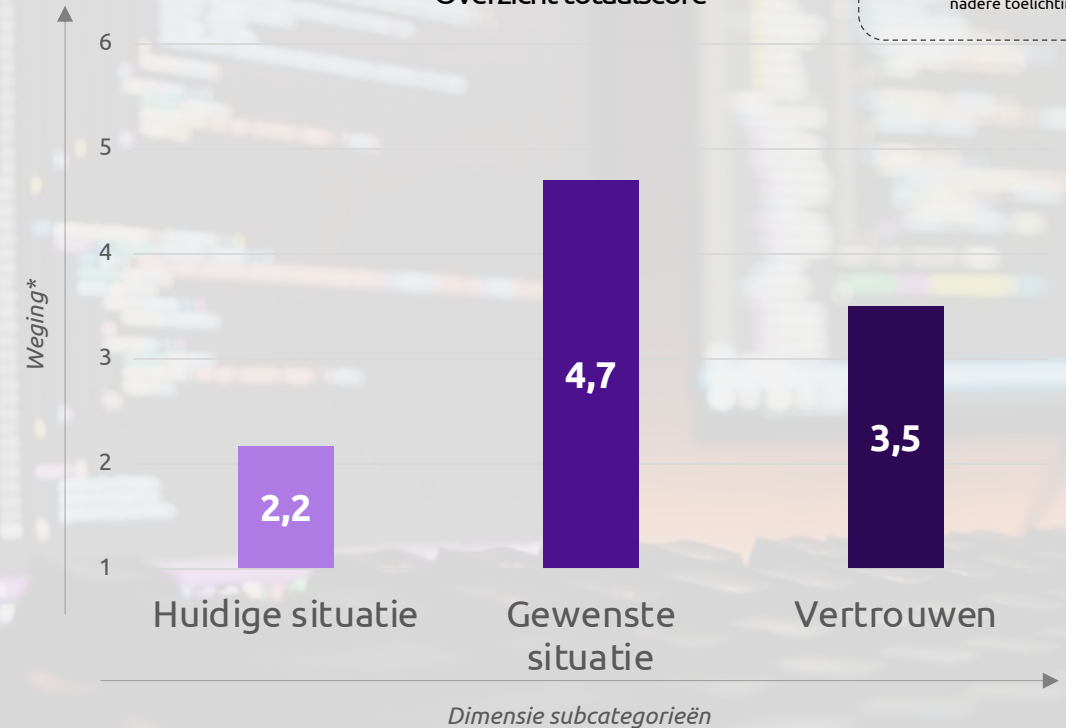
Ondersteuning & tooling: ondersteuning van core functionaliteit zoals archiveren en publiceren en de mate waarin automatisering mogelijk is.

Functionaliteit: in hoeverre wordt randfunctionaliteit zoals communiceren, betalen en zoeken ondersteund – om gemak rondom het eigen (fiscaal) dossier te vergroten voor burgers.



TECHNOLOGIE

Overzicht totaalscore



i
Op de dimensie 'technologie' is een verdere verdieping (fit-gap) uitgevoerd. Zie het volgende subhoofdstuk voor nadere toelichting.

BENCHMARK GEGEVENS

35%

van de ondervraagde organisaties mist de juiste technologie om data klantgericht te managen¹

1. [Henley Business School, 2018](#)
2. [Flexera, 2023](#)

37%

van de ondervraagde organisaties is van plan om het gebruik legacy systemen af te bouwen²

4. STRUCTUUR: BESLUITVORMING EN DEPARTEMENTALE SAMENWERKING

Structuur betreft de opzet en governance van een organisatie zoals hiërarchie, besluitvorming en, in geval van FIN, departementale samenwerking. Ook op deze laatste dimensie scoort de organisatie gemiddeld een **3,4** en valt daarmee in de categorie *ervaren*.

Besluitvorming: Het gaat hier over de manier *hoe* besluiten tot stand komen en of in deze besluitvorming feedback van buitenaf meeweegt. Daarnaast is aangegeven in hoeverre de omslag van besluit naar uitvoer snel tot stand komt of dat deze vaak te lang op zich laat wachten. Op besluitvorming scoort de organisatie gemiddeld een **3,4**.

Departementale samenwerking: dit betreft de effectiviteit in samenwerking tussen Fin, Belastingdienst, Douane en Toeslagen. In hoeverre worden doelstellingen en prioriteiten onderling afgestemd en worden inzichten van burgers en bedrijven gedeeld om eenduidig en consistent toe te werken naar verbeteringen in de dienstverlening. Op departementale samenwerking scoort de organisatie een **3,4**.

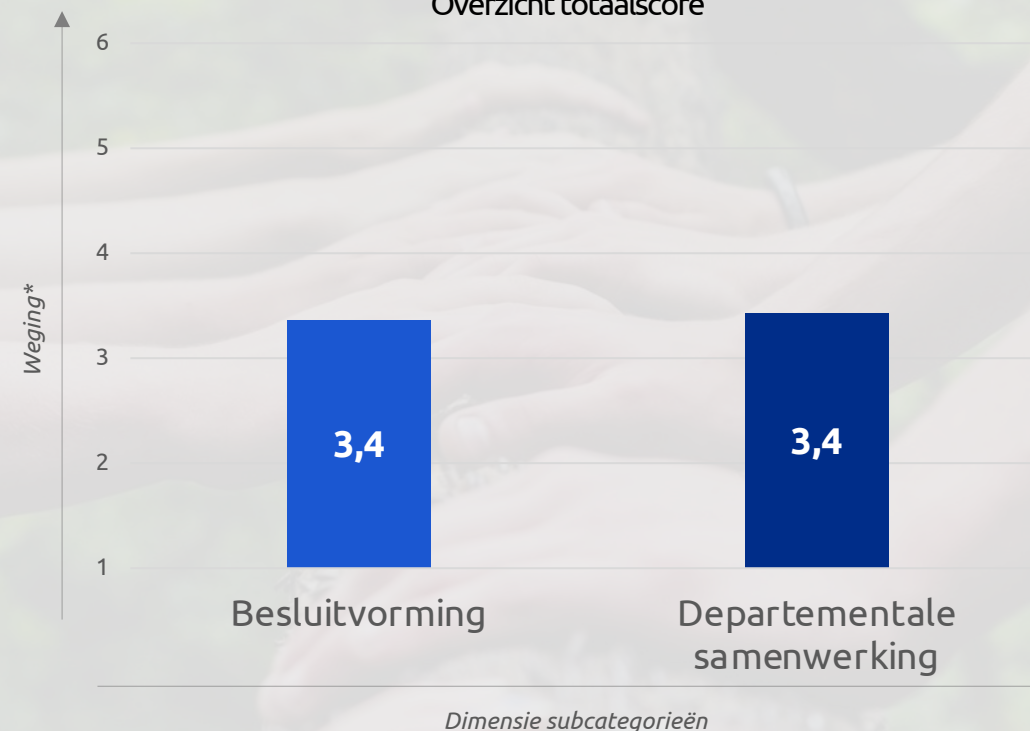


STRUCTUUR

Gemiddelde score:

3,40

Overzicht totaalscore



BENCHMARK GEGEVENS

1. [MIT Sloan, 2017](#)

70%

van de bedrijven die digitaal ontwikkeld zijn, hebben de neiging zich te organiseren rondom multidisciplinaire teams¹

28%

van de bedrijven die in de begin fase zitten van digitale ontwikkeling hebben de neiging zich te organiseren rondom multidisciplinaire teams¹

HOOFDSTUK 6:

*BIJLAGE 7: OPENSTAANDE
DISCUSSIEPUNTEN
FISCAAL DOSSIER*





OPENSTAANDE DISCUSSIEPUNTEN EN IMPLICIETE CONCEPTEN EN THEMA'S DIE VOORTVLOEIDEN UIT DE VERKENNINGSFASE

AANBEVELINGEN OP BASIS VAN DE VERKENNINGSFASE

Uit de verkenning zijn een aantal openstaande punten en impliciete concepten benoemd die een duidelijke keuzerichting behoeven rondom de *voorlopige definitie en het huidige conceptuele model rondom eigen (fiscaal) dossier*. In de vervolgfase wordt aangeraden keuzes te maken op (#2)

- Itereer op de huidige definitie en concepten van het eigen (fiscaal) dossier en toets deze met verschillende disciplines om tot steeds een beter versie te komen die praktisch, juridisch en technologisch dekkend en haalbaar is.
- Onderzoek de relatie tussen 'op de zaak betrekking hebbende stukken' met daarbij specifieke aandacht voor het gebruik van het woord 'zaak' en 'stukken'. Het gaat in het conceptueel model over zaken zoals in zaakgericht werken. Met 'stukken' wordt bedoelt; informatiedragers van gegevens die overhandigbaar zijn naar een derde partij (documenten, screenshots, views etc.). Hier dient de samenhang opgezocht te worden tussen bestaande definities van 'op de zaak betrekking hebbende stukken' en het conceptuele model zodat deze voor belastingplichtigen te begrijpen is maar tevens ook juridisch hanteerbaar.
- Er wordt uitgegaan, in de totstandkoming van het eigen (fiscaal) dossier, van het gebruik van stukken. Dit is bedoelt om een vorm van tijdreizen te kunnen faciliteren en dus accurate weergaven te kunnen publiceren op gezette momenten in de tijd. Er wordt aangeraden om in vervolgfases te onderzoeken in hoeverre deze functionaliteit mogelijk is en welke randvoorwaarden en impact geldt
- Verken of er alternatieve processen rondom of naast 'actieve' openbaarmaking nodig zijn en kunnen en wat hier de impact is in de interne organisatie. Dit kan zijn in het geval van uitzonderlijke gevallen of casuïstiek die niet op een actieve of geautomatiseerde manier afgehandeld kunnen worden
- Onderzoek in welke gevallen gegevens (stukken) niet gepubliceerd kunnen, of mogen, worden. Maak de verwachte impact op burgers en bedrijven onderdeel van dit onderzoek
- Maak expliciet welke 'te sofiëren' gegevens behoren tot het zichtbare eigen (fiscaal) dossier voor belastingplichtigen en in welke gevallen dit niet wenselijk of mogelijk is.
- Onderzoek in hoeverre archivering en (meta)datering geschikt is om geziene en geraadpleegde gegevens (alsmede, stukken) op een snelle, accurate en volledige manier te kunnen ontsluiten.
- Onderzoek de impact van het gebruik en publiceren van stukken op de huidige processen en ondersteunende tools voor de collega's en automatiseringssystemen. Deze ondersteuning moet het ten minste eenvoudig(er) maken om te kunnen notuleren, aanpassen, filteren, lakken, en publiceren en/of publicatie ongedaan maken. Dit kent al invulling door bestaande actielijnen, maar er blijft een behoefte deze functionaliteiten breder beschikbaar te maken.
- Onderzoek de nut en noodzaak van publiceren van gebruik van gegevens bij massale uitworp of bij gebruik van gegevens van derden alsmede gebruik van algoritmen en rol van het algoritmeregister. De aanbeveling is om de context en behoeften van burgers en bedrijven hierin te laten meewegen. Ten behoeve van dit onderzoek:
 - *Gegevens in het zaakdossier*: dit zijn gegevens die zijn gebruikt in de totstandkoming van een besluit (en dus gebruikt door de inspecteur)
 - *Overige gegevens*: dit zijn gegevens die niet aan één zaak te koppelen zijn, maar wel tot het eigen (fiscale) dossier behoren (bijvoorbeeld NAW of bankgegevens)
 - *Gegevens ter beschikking maar (nog) niet gebruikt*: bij dit type gegevens kan worden overwogen deze ook niet onderdeel te maken van het zichtbare eigen (fiscaal) dossier van belastingplichtigen om verwarring te voorkomen.

VERKENNING INZAGE BURGER EN BEDRIJVEN DOSSIERS

*ONDERZOEK NAAR DE BEHOEFTE VAN BURGERS & BEDRIJVEN
IN RELATIE TOT HET EIGEN (FISCALE) DOSSIER EN DE STAAT VAN HET
MINISTERIE OM DEZE INZAGE TE KUNNEN FACILITEREN*

Eindrapport

6 juni 2024

