

# Strategie interactie Belastingdienst met burgers, bedrijven en hun intermediairs

Deeluitwerking van de Uitvoerings- en Toezichtsstrategie Belastingdienst<sup>1</sup>

Juni 2018

## **Propositie interactie met de Belastingdienst vanuit gezichtspunt burger en bedrijf:<sup>2</sup>**

*'De Belastingdienst maakt het me zo makkelijk mogelijk en neemt me veel zaken uit handen, zo maakt hij bijvoorbeeld mijn rechten en verplichtingen inzichtelijk. Als ik daarmee instem, hoef ik na het controleren op juistheid en volledigheid verder niets meer te doen.*

*Ook kan ik er bijvoorbeeld voor kiezen om een bedrag dat ik moet betalen via een automatische incasso te laten lopen. Gelukkig zijn oudere jaren al afgerekend, daarvan hoef ik geen verrassingen meer te verwachten. De Belastingdienst houdt mij op de hoogte van wat hij voor mij doet, en vraagt mij om te controleren of het klopt. Als het niet klopt, kan ik dit op eenvoudige wijze laten weten. De Belastingdienst neemt contact met mij op als zij iets niet snappen of als iets niet compleet is. Ik weet dus hoe ik ervoor sta en wat er van mij verwacht wordt.*

*Ik kan zelf de manier kiezen waarop ik zaken wil ontvangen of contact wil leggen. Als ik een vraag heb of iets wil of moet doen, kan ik direct contact leggen. Ik krijg direct antwoord of ik krijg te horen wanneer ik antwoord kan verwachten. En als ik me liever laat helpen door iemand anders dan de Belastingdienst, kan ik hem of haar gemakkelijk en vertrouwd inzage en handelingsmogelijkheden geven namens mij.'*

## **1. Aanleiding**

De Belastingdienst heeft als onderdeel van de Investeringsagenda en de Herijking de opgave om de interactie met burgers en bedrijven te verbeteren en te moderniseren. Het doel is onnodige interactie voorkomen en minder vragen, klachten, bezwaren en fouterstel.

De Belastingdienst sluit aan op het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst', waarin is bepaald dat overheidscommunicatie die nu nog fysiek plaatsvindt in de toekomst ook digitaal moet kunnen: veilig, snel en goedkoop. Mensen die niet elektronisch kunnen communiceren moeten dat ook op een andere manier kunnen blijven doen. Daarom dient er een keuzemogelijkheid te bestaan om per post met de overheid te communiceren. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de wetgeving, maar ook voor de uitvoering door de Belastingdienst. Dit betekent dat voor burgers een interactiepalet wordt ontwikkeld dat zowel uit digitale als niet-digitale middelen bestaat.

## **2. Inleiding**

De Belastingdienst ziet het als zijn permanente opdracht om de relevante wet- en regelgeving zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit te voeren. Bij de uitvoering daarvan zijn *rechtszekerheid en rechtsgelijkheid* leidend. *Dienstverlening aan en respect voor burgers en bedrijven* zijn aan dat handelen onlosmakelijk verbonden. Hieraan geeft de Belastingdienst in zijn Uitvoerings- en Toezichtsstrategie uitvoering – waar mogelijk in samenwerking met publieke en private partijen.

<sup>1</sup> Voorheen: Handhavingsstrategie Belastingdienst: te vinden op de [website](#) van de Belastingdienst.

<sup>2</sup> Deze propositie moet worden gezien als een beeld van de ervaring van burgers en bedrijven met de beoogde interactie met de Belastingdienst.

In de Uitvoerings- en Toezichtsstrategie van de Belastingdienst staat het perspectief van burgers en bedrijven centraal. De Belastingdienst sluit aan bij de competenties en belevingswereld van burgers en bedrijven en richt zich op het bevorderen van de naleving (en het tegengaan van niet-naleving). Het vertrouwen dat burgers en bedrijven in de Belastingdienst hebben, wordt in hoge mate bepaald door de wijze waarop de interactie tussen Belastingdienst en burgers en bedrijven vorm en inhoud krijgt. Burgers en bedrijven verwachten van de Belastingdienst onder andere (a) snelle, nauwkeurige en foutloze processen, (b) dienstverlening op maat en (c) zo min mogelijk onzekerheid. Deze interactiestrategie beoogt een belastingdienstbreed kader te geven voor ontwikkeling van de interactie met burgers en bedrijven in de komende jaren en draagt hiermee bij aan het realiseren van de beweging die in de Uitvoerings- en Toezichtsstrategie is beschreven. Verder sluit de interactiestrategie aan bij maatschappelijke ontwikkelingen, regeerakkoord en politieke ontwikkelingen. Bovendien worden burgers en bedrijven betrokken bij de ontwikkeling van de interactie van de Belastingdienst.

De interactiestrategie is uitgangspunt voor de doorontwikkeling van de bestaande interactieprocessen en ontwikkeling van nieuwe processen. Randvoorwaarden zijn adequate ondersteunende (digitale) voorzieningen.

### **3. Doel, uitgangspunten en randvoorwaarden**

#### Definities

- Onder interactie wordt verstaan: wisselwerking tussen de Belastingdienst en burgers en bedrijven en hun eventuele intermediairs, waarbij de nadruk ligt op delen van informatie die is gericht op het voldoen aan fiscale verplichtingen en/of het uitoefenen van toeslagrechten.
- Onder burgers wordt verstaan: natuurlijke personen die belastingplichtig, belastingschuldig of toeslaggerechtigd zijn. Hieronder worden ook begrepen zelfstandige ondernemers (voor hun ondernemersactiviteiten vallen zij onder de definitie van bedrijven).
- Onder bedrijven wordt verstaan: (groepen) rechtspersonen die belastingplichtig, inhoudingsplichtig of belastingschuldig zijn.
- Onder intermediairs wordt verstaan: maatschappelijke of commerciële organisaties die burgers en bedrijven ondersteunen bij het voldoen aan hun fiscale verplichtingen en het uitoefenen van hun toeslagrechten. Hieronder worden ook wettelijk vertegenwoordigers (bijvoorbeeld beschermingsbewindvoerders en curatoren) verstaan, waar sprake is van vertegenwoordiging op basis van een gerechtelijke uitspraak in plaats van een eigen keuze van burger of bedrijf.

#### Doel en scope

Het doel van de interactiestrategie is een kader te bieden voor de (ontwikkeling van de) interactie van de Belastingdienst voor de komende jaren. De scope omvat de interactie van de Belastingdienst met burgers en bedrijven en hun intermediairs. De strategie heeft een horizon van 10 jaar. Gedurende deze 10 jaar wordt jaarlijks geëvalueerd of er eerder aanleiding is om deze strategie bij te stellen of door te ontwikkelen.

### **Kenmerken van interactie met de Belastingdienst**

- *De Belastingdienst heeft een duidelijk en overzichtelijk interactiepalet. Alle kanalen zijn op elkaar afgestemd en hebben dezelfde informatiebasis. Het interactiepalet is er voor burger, bedrijf en intermediair.*
- *Makkelijk en eenvoudig: begrijpelijk, alles bij elkaar, in één keer goed, alleen wijzigen wat nodig is, actueel inzicht en overzicht openstaande acties, transparant en traceerbaar en natuurlijk veilig.*
- *Persoonlijk: interactievoorkeuren aangeven, gegevens voorinvullen, altijd persoonlijk contact mogelijk (al dan niet digitaal ondersteund), bij persoonlijk contact direct geholpen of duidelijk wanneer dat gaat gebeuren; rekening houdend met doenvermogen.*
- *Handelingsperspectief: weet wat je moet doen en waar je moet zijn (zo min mogelijk drempels).*
- *Proactief: de Belastingdienst signaleert waar mogelijk dat actie door burger of bedrijf nodig is en wijst burger en bedrijf hierop.*
- *De Belastingdienst monitort continu klanttevredenheid van interactie en betreft burgers, bedrijven en intermediairs bij de vormgeving van interactie.*

### Randvoorwaarden en uitgangspunten

#### *Algemeen*

- De interactiestrategie wordt gerealiseerd binnen het geldende wettelijk kader. Daar waar het wettelijk kader wijzigt, volgt de strategie.
- De Belastingdienst streeft ernaar de interactie te vereenvoudigen en te vergemakkelijken, handelingsperspectief te bieden, interactie persoonlijker te maken en in interactie transparant te zijn. Daar waar mogelijk wacht de Belastingdienst niet af, maar handelt hij proactief. Het resultaat is dat het karakter van de interactie, zegge, zoveel mogelijk ontzorgend is. Dit alles om het voor iedereen zo makkelijk mogelijk te maken, te voldoen aan de fiscale verplichtingen en het uitoefenen van toeslagrechten.
- De Belastingdienst biedt een interactieaanbod aan burgers en bedrijven waarmee voor alle aanleidingen voor interactie een volwaardig interactiekanaal beschikbaar is.
- Overheidsbrede voorzieningen zijn aanvullend op het eigen interactiepalet.
- Bedrijven zijn sinds 2006 wettelijk verplicht om hun aangiftes digitaal in te dienen. In aansluiting hierop gaat de Belastingdienst er vanuit dat bedrijven digitaal vaardig zijn en dat voor hen zoveel mogelijk de digitale interactiemogelijkheden ter beschikking staan.

#### *Handelingsperspectief:*

- Duidelijk in alle interactie is wat wordt verwacht van een burger, bedrijf of intermediair en hoe hij hieraan kan voldoen tegen een zo klein mogelijke inspanning. Processen worden zo ontworpen dat het aantal stappen dat een burger of bedrijf moet ondernemen om de gevraagde actie uit te voeren zo klein en gemakkelijk mogelijk blijft. De te nemen stappen zijn vanuit optiek van burger en bedrijf zo vormgegeven dat zij worden geholpen om de acties juist uit te voeren. Er wordt doorlopend gemonitord of burgers en bedrijven dit ook zo beleven, anders volgt bijstelling.

- Er blijft altijd een mogelijkheid tot persoonlijk contact bij vragen wanneer het antwoord niet gevonden wordt via de zelfservicekanalen. De Belastingdienst maakt duidelijk aan burgers, bedrijven en intermediairs welke mogelijkheden tot persoonlijk contact ter beschikking staan.

#### *Persoonlijk:*

- Burgers en bedrijven kunnen de interactie kiezen die bij hen past. Het aantal interactiekeuzes is overzichtelijk en omvat zowel digitale als niet-digitale interactievormen. Kenmerkend is dat burgers en bedrijven hun interactievoorkeuren kunnen aangeven en wijzigen. Bijvoorbeeld wanneer hun situatie verandert, kunnen zij hun voorkeur voor de wijze van interactie (al dan niet tijdelijk) hierop aanpassen. Voor burgers en bedrijven is het duidelijk hoe zij hun interactievoorkeuren kunnen doorgeven en waar zij hun 'status' kunnen inzien.

#### *Gemakkelijk en eenvoudig*

- De Belastingdienst maakt interactie makkelijk en persoonlijk via een integraal digitaal persoonlijke omgeving met statusoverzicht (inclusief track-and-trace), de mogelijkheid van het doen van verzoeken en van wijzigingen doorvoeren, en van het aanpassen van de interactievoorkeuren. Deze gepersonaliseerde omgeving is beschikbaar voor alle burgers en bedrijven. Dus ook voor niet-digitaalvaardige burgers en intermediairs die door deze burgers hiervoor zijn gemachtigd.
- Bedrijven doen hun zaken zoveel mogelijk digitaal. De burgers die zelf hun zaken met de Belastingdienst regelen en kiezen voor niet-digitale interactie, ontvangen hun beschikkingen, aanslagen en andere formele berichten op papier. De Belastingdienst helpt deze groep bij het doen van transacties bij de balie (face-to-face contact), bij de (interne) HUBA, of hij wijst hen op het aanbod van maatschappelijke en commerciële dienstverleners. Niet alle dienstverlening die de Belastingdienst digitaal biedt, is ook via de niet-digitale kanalen beschikbaar. Een voorbeeld hiervan is 24/7 inzage in de eigen gegevens. Ook kan het papieren proces langzamer zijn dan het digitale proces.
- Daarnaast houdt de Belastingdienst in zijn interactie rekening met de mentale belasting van burgers rondom ingrijpende life events (zoals scheiding en overlijden). Deze life events hebben vaak fiscale- en toeslaggevolgen. Door deze events kan het zogenoemde 'doenvermogen' van burgers die hiermee te maken hebben, tijdelijk verminderd zijn en dat kan leiden tot een (al dan niet tijdelijk) andere interactievoorkeur<sup>3</sup>.
- De Belastingdienst ondersteunt intermediaire organisaties die burgers en bedrijven helpen bij het voldoen aan hun fiscale verplichtingen en uitoefenen van hun recht op toeslagen, en hij onderhoudt een uitgebreid netwerk van intermediairs. Het betreft generieke ondersteuning die voor alle intermediairs ter beschikking staat, middels een aantal voorzieningen bijeengebracht in een kennisnetwerk. De Belastingdienst organiseert de aansluiting op adequate machtigingsvoorzieningen, gebruikmakend van rijksbreed beschikbare voorzieningen. Interactie van deze intermediaire organisaties met de Belastingdienst vindt (in principe) plaats via digitale kanalen.

---

<sup>3</sup> Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017), *Weten is nog geen doen, een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag, WRR.

### *Proactief*

- De Belastingdienst wacht niet af maar handelt *waar mogelijk proactief*. De Belastingdienst signaleert zoveel mogelijk waar gegevens niet kloppen of incompleet zijn, en attendeert de burger, het bedrijf of hun intermediair hierop. Kenmerk is persoonlijke gerichte uitvraag van gegevens waar nodig (en dus niet opnieuw het uitvragen van reeds bekende gegevens). Daarvoor gebruikt de Belastingdienst zijn kennis van wetten en uitvoeringsregels in combinatie met de gegevens die hij beschikbaar heeft om inzicht te krijgen in de rechten en plichten van elke burger en bedrijf, rekening houdend met AVG/privacywetgeving. De Belastingdienst gaat pas over tot een formele beschikking als hij burgers en bedrijven de mogelijkheid heeft geboden om transacties te verifiëren. De Belastingdienst sluit uiteraard aan op de door burger of bedrijf aangegeven kanaalvoorkeur.

### Typologieën

De Belastingdienst onderscheidt de volgende interactietypologieën en gebruikt deze als toets voor een dekkend interactieaanbod bij de doorontwikkeling van de interactieprocessen.

#### ***Interactie typologieën***

##### Voor burgers en bedrijven:

- A. Ik regel mijn zaken met de Belastingdienst zelf en digitaal waar dat kan.* Kom ik er niet uit, dan vraag ik digitaal hulp (chat), of via de telefoon of balie/face to face. Als het even niet lukt, door wat er allemaal in mijn leven gebeurt, dan vraag ik de Belastingdienst of een ander partij om hulp (bij voorkeur proactief).
- B. Ik regel mijn zaken met de Belastingdienst niet zelf. Ik mag, kan of wil dit niet.* De Belastingdienst borgt dat hulp, ondersteuning of wettelijke vertegenwoordiging veilig en goed geregeld kan worden. *De Belastingdienst biedt digitale interactie-oplossingen.*

##### Aanvullend voor burgers:

- C. Ik regel mijn zaken met de Belastingdienst niet digitaal.* Als het even niet lukt, bijvoorbeeld door wat er allemaal in mijn leven gebeurt, dan vraag ik de Belastingdienst of een andere partij om hulp (bij voorkeur proactief)

#### **4. De ontwikkelopgave**

- Hieronder wordt de ontwikkelopgave op basis van deze interactiestrategie nader toegelicht. De ontwikkelopgave zal stap voor stap moeten worden opgepakt. Geen grote vergezichten maar kleine overzichtelijke stappen.
- Om de interactie zodanig te ontwikkelen dat deze goed aansluit bij de belevingswereld van burgers en bedrijven en zij ook echt een groter gemak en meer eenvoud ervaren in de interactie met de Belastingdienst, is het essentieel om de beleving van burgers en bedrijven bij te nemen stappen goed mee te wegen en hen bij de doorontwikkeling van interactie te betrekken. Een adequate manier is het gebruik van pilots, testpanels en testen in de praktijk. Hierbij houdt de Belastingdienst rekening met de wijze waarop deze initiatieven zich verhouden tot het wettelijk kader. De opgaven die hieronder worden benoemd worden omgezet in een

ontwikkelpad dat bestaat uit verschillende stappen die als bijlage bij deze strategie kunnen worden beschouwd.

- De ontwikkelstappen voor interactie worden getoetst aan deze strategie en de bijdrage aan de realisatie van de ontwikkelopgave.

#### *Algemeen*

- Opgave is om het integrale beeld van het interactiepalet en de ondersteunende voorzieningen - zoals de Belastingdienst die voor ogen heeft conform de uitgangspunten van deze strategie - uit te werken en processen hiernaar te richten.
- De Belastingdienst verzendt jaarlijks zo'n 215 miljoen berichten.<sup>4</sup> Deze zijn niet altijd helder, soms ontbreekt het handelingsperspectief of er worden verschillende berichten kort na elkaar gestuurd die niet met elkaar in lijn zijn. Opgave is om de berichten te screenen op duidelijkheid en handelingsperspectief, en daarbij ook vanuit burger of bedrijfsperspectief te bezien welke (combinaties) van berichten worden gestuurd. En daarbij te bezien of het aantal berichten kan worden teruggebracht en worden gedigitaliseerd. In aanvulling kunnen in de uitwerking ook andere uitingen worden betrokken.
- In aansluiting op het regeerakkoord hebben is de opgave om voor burgers de keuze tussen het digitaal of op papier ontvangen van formele berichten mogelijk te maken. Dit betekent ook een wijziging van de wet EBV.

#### *Typologie A: ik regel mijn belastingzaken zelf en ik doe het digitaal*

- Er zijn verschillende digitale ingangen voor de Belastingdienst. Voor belastingzaken voor burgers en voor belastingzaken bedrijven, voor toeslagzaken en voor het indienen van bezwaar. Dit is ingewikkeld. Op de portalen is wel steeds meer mogelijk, status informatie, aangifte doen en wijzigingen doorgeven kan grotendeels digitaal (al dan niet met hulp). De opgave is hier realisatie van een integrale digitale informatiepositie, waar de belastingplichtige of toeslaggerechtigde elk moment een up-to-date overzicht kan inzien van zijn situatie (inclusief track-and-trace), wijzigingen doorvoeren, afrekenen en betalingsregelingen treffen.
- Er is eind 2015 een start gemaakt in de richting van verplicht digitaal berichtenverkeer met burgers en bedrijven. Dat is voor burgers door maatschappelijke weerstand en het ontbreken van zowel Belastingdienst als overheidsbrede voorzieningen gestagneerd. Het resultaat is een deels digitaal, deels zowel digitaal als op papier en deels op papier berichtenverkeer voor burgers. De opgave is digitalisering van alle berichtenstromen voor burgers en bedrijven, zodat er bij een keuze voor digitaal echt (vrijwel) geen papieren post meer wordt ontvangen.
- Het digitaal stellen van vragen (virtuele assistent/chat) aan en digitale persoonlijke ondersteuning door de Belastingdienst is nog vrijwel niet mogelijk. De opgave is om dit mogelijk te maken. Overigens is de verwachting dat het aantal vragen dat wordt gesteld afneemt, naarmate uitvoering van deze interactiestrategie vordert.
- Ook maakt de Belastingdienst nu nog veel gebruik van papieren formulieren die moeten worden ingestuurd. Ditzelfde geldt ook voor het aanleveren van gevraagde gegevens. De opgave is om hiervoor een digitaal alternatief te ontwikkelen.

---

<sup>4</sup> 127 miljoen papieren berichten, 51 miljoen berichten in de Berichtenbox en 36,5 miljoen serviceberichten in PDO. Zijn er in totaal 214,5 miljoen.

- De Belastingdienst maakt voor burgers gebruik van de digitale brievenbus van de overheid: de Berichtenbox op MijnOverheid. De gebruikersvriendelijkheid is onvoldoende: de attentiewaarde is onvoldoende en het handelingsperspectief is onduidelijk. Voor bedrijven is er nog geen digitale overheidsbrede brievenbus beschikbaar. Verder is de weg van notificatie naar uitvoeren van de actie erg lang (ongeveer 10 stappen; vooral de drempels als inloggen in verschillende portalen zijn hinderlijk). De opgave is voor burgers de klantervaring te verbeteren. Hierbij horen onder andere een notificatiemiddel met voldoende attentiewaarde, het instellen van digitale bereikbaarheid, en het wegnemen van drempels, zoals 'single sign on' van Mijnoverheid naar het belastingdienstportaal.
- Formele berichten aan burgers worden zowel opgeslagen op de belastingdienstportalen als in de Berichtenbox. Dat is dubbelop en verwarrend. De opgave is hierin een keuze te maken die aansluit bij de belevingswereld van burgers.
- Onder andere nabestaanden en Nederlanders in het buitenland zijn nu uitgezonderd van digitaal berichtenverkeer in de regeling EBV. De opgave hier is om het voor hen mogelijk te maken om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst.
- Voor bedrijven is de opgave een gebruikersvriendelijk digitaal notificatie- of berichtenkanaal te kiezen. Aandachtspunt is hoe om te gaan met de burger met ondernemende activiteiten die mogelijk met verschillende activiteiten te maken krijgt. Daarnaast is er behoefte aan een digitale samenwerkingsomgeving voor tijdelijke of structurele samenwerking tussen de Belastingdienst en bedrijven (bijvoorbeeld bij tijdelijke intensieve contacten met bedrijven naar aanleiding van vooroverleg of boekenonderzoek, of bij structurele samenwerking met grote ondernemingen). De opgave is om dit te ontwikkelen.
- De grotere bedrijven hebben een persoonlijk aanspreekpunt bij de Belastingdienst. Bij grotere bedrijven leeft de wens het persoonlijke aanspreekpunt/klantcoördinator verder te ondersteunen met statusinformatie op het niveau van groepen en met zoveel mogelijk op maat gesneden informatie op het terrein van fiscale vaktechniek en handhaving. Daarnaast verzoeken de grotere bedrijven het verticaal machtigen binnen bedrijven mogelijk te maken.
- Bij digitaal zakendoen is veiligheid essentieel. De opgave is om de beveiliging op niveau te houden.

*Typologie B: Ik regel mijn zaken met de Belastingdienst niet zelf. Ik mag, kan of wil dit niet.*

- Veel burgers en bedrijven schakelen hulp in voor het voldoen aan fiscale verplichtingen of het uitoefenen van toeslagenrechten. Daarbij kan het gaan om ondersteuning door burgers of maatschappelijke of fiscale intermediairs. Machtigingsvoorzieningen en informatie en transactiediensten van de Belastingdienst sluiten nu niet goed aan bij de behoefte van zowel de intermediairs als van burgers en bedrijven. Ze zijn ook niet eenduidig vormgegeven zodat soms geen expliciete toestemming nodig is en soms juist wel (bijvoorbeeld via serviceberichten). De opgave is om deze voorzieningen te verbeteren. Uitgangspunt is dat machtigen altijd opt-in is. En dat - ook al heeft een burger of bedrijf een machtiging afgegeven - zij ook zelf zaken kunnen doen met de Belastingdienst (met uitzondering van wettelijke vertegenwoordiging). Voor grotere en complexe bedrijven moet nader onderzoek uitwijzen hoe bij deze bedrijven statusinformatie aangeboden kan worden op groepsniveau, en welke nadere eisen aan een machtigingssysteem moeten worden gesteld.

- De ondersteuning van intermediairs vraagt om eenvoudig aanvraagbare en werkbare machtigingsvoorzieningen van tijdelijke (bijvoorbeeld één toeslagaanvraag) en van langdurende aard. Dit is inclusief de optie tot (verschillende soorten) notificaties die de machtiging 'volgen' en zowel naar de hulpbieder als hulpvrager gaan. Dit is niet alleen nodig voor de situatie waarin de hulpbieder zich als natuurlijke persoon wil authenticeren, maar ook als hij zich als niet-natuurlijke persoon wil authenticeren.
- Intermediairs worden verondersteld digitaal vaardig te zijn. Op dit moment worden wettelijk vertegenwoordigers nog niet ondersteund digitaal onafhankelijk zaken te doen, en daarom noodgedwongen afhankelijk zijn van papier/telefonie. De opgave is om dit mogelijk te maken.
- De ondersteuning door maatschappelijke intermediairs is geprofessionaliseerd en er is een uitgebreid laagdrempelig hulpnetwerk beschikbaar. Het kennisnetwerk werkt goed, maar moet verder uitgebreid worden. Ook via de faciliteiten van bibliotheken is hulp beschikbaar. De opgave is om deze generieke ondersteuning op peil te houden en te blijven toetsen aan de behoefte aan ondersteuning van burgers.

*Typologie C: Ik regel mijn zaken met de Belastingdienst niet digitaal.*

- Burgers die hun zaken niet digitaal willen regelen, kunnen zich momenteel melden voor een maatwerklijst papieren kopie en worden geholpen via de helpdesk digitale post. Deze burgers willen/kunnen juist niet digitaal en daarmee is het frame van 'digitale post' verwarrend. De opgave is om deze burgers de mogelijkheid te blijven bieden om hun zaken zelfstandig niet-digitaal met de belastingdienst te blijven doen. Dat betekent dat voor alle interactieaanleidingen niet-digitale wegen ter beschikking blijven staan.
- Het balienetwerk wordt kleiner en zal na realisatie van alle voorgenomen sluitingen 20 locaties tellen. Baliebezoek vindt nu plaats op afspraak en is ook deels vervangen door telefonisch contact. De opgave is om te monitoren of de behoefte aan persoonlijk niet-digitaal contact voor burgers in het interactiepalet voldoende beschikbaar is.
- De ontwikkelrichting van de interactie is (in lijn met het regeerakkoord) richting digitaal. De niet-digitaal vaardige burger heeft en houdt de keus om zijn zaken met de Belastingdienst op papier te blijven regelen. De opgave van de Belastingdienst is om deze groep burgers, als zij dat willen, te helpen om over te stappen naar het rijkere digitale interactiepalet, al dan niet met hulp van een intermediair. En als zij dat niet willen, is de opgave een consistent interactieaanbod aan te bieden via kanalen waarvoor een burger niet digivaardig hoeft te zijn.



## **Bijlage: lijst met ontwikkelopgaven**

1. Invulling kader voor uitvoering pilots, experimenten, en testen in de praktijk. Hierbij moet rekening worden gehouden hoe deze initiatieven zich verhouden tot het wettelijk kader.
2. Uitwerking van het integrale beeld van het interactiepalet en van de ondersteunende voorzieningen, zoals de Belastingdienst die voor ogen heeft conform de uitgangspunten uit deze strategie; het hiernaar inrichten van de bedrijfsprocessen.
3. Berichten te screenen op duidelijkheid en handelingsperspectief en daarbij ook vanuit burger of bedrijfsperspectief te bezien welke (combinaties) van berichten worden gestuurd. En daarnaast of het aantal berichten kan worden teruggebracht en kan worden gedigitaliseerd. In aanvulling kunnen in de uitwerking ook andere uitingen worden betrokken.
4. In aansluiting op het regeerakkoord is de opgave om voor burgers de keuze tussen digitaal of op het papier ontvangen van formele berichten beschikbaar te houden. Dit betekent ook een wijziging van de wet EBV.
5. Realisatie van een integrale digitale informatiepositie, waar de belastingplichtige of toeslaggerechtigde op elk moment een up-to-date overzicht kan inzien van zijn situatie, wijzigingen kan doorvoeren, afrekenen en betalingsregelingen treffen.
6. Digitalisering van alle berichtenstromen voor burgers en bedrijven zodat er bij een keuze voor digitaal echt (vrijwel) geen papieren post meer wordt ontvangen.
7. Digitaal stellen van vragen (virtuele assistent/chat) en digitale persoonlijke ondersteuning mogelijk te maken. Ditzelfde geldt ook voor het digitaal aanleveren van gevraagde gegevens. De opgave is om voor papieren formulieren en aanleveren van gevraagde gegevens een digitaal alternatief te ontwikkelen.
8. Voor burgers de klantreis te verbeteren: hierbij horen onder andere een notificatiemiddel met voldoende attentiewaarde, het instellen van digitale bereikbaarheid, en het wegnemen van drempels in de klantreis zoals 'single sign on' van MijnOverheid naar de belastingdienstportalen.
9. Berichten op één plek opslaan, en hierin een keuze te maken die aansluit bij de belevingswereld van burgers.
10. Het voor nabestaanden en Nederlanders in het buitenland mogelijk te maken om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst. Ook de e andere uitzonderingsgroepen uit de regeling EBV opnieuw bezien.
11. Voor bedrijven een gebruikersvriendelijk digitaal notificatie- of berichtenkanaal te kiezen. Aandachtspunt is hoe om te gaan met de burger met ondernemende activiteiten die mogelijk met verschillende activiteiten te maken krijgt. Daarnaast is er behoefte aan een digitale samenwerkingsomgeving voor tijdelijke of structurele samenwerking tussen de Belastingdienst en bedrijven. De opgave is om dit te ontwikkelen.
12. De grotere bedrijven hebben een persoonlijk aanspreekpunt bij de Belastingdienst. Bij grotere bedrijven is een wens het persoonlijke aanspreekpunt/klantcoördinator verder te ondersteunen met statusinformatie op niveau van groepen en met zoveel mogelijk op maat gesneden informatie op het terrein van fiscale vaktechniek en handhaving. Daarnaast het verticaal machtigen binnen bedrijven mogelijk maken.
13. Bij digitaal zakendoen is veiligheid essentieel. De opgave is om de beveiliging op niveau te houden.

14. Machtigingsvoorzieningen te verbeteren. Uitgangspunt is dat machtigen altijd opt-in is. Als burgers of bedrijven een machtiging hebben afgegeven, kunnen zij ook zelf zaken doen met de Belastingdienst (met uitzondering van wettelijke vertegenwoordiging). Voor grotere en complexe bedrijven moet nader onderzoek uitwijzen hoe bij deze bedrijven statusinformatie aangeboden kan worden op groepsniveau en welke nadere eisen aan een machtigingssysteem moeten worden gesteld.
15. De ondersteuning van intermediairs vraagt om eenvoudige aanvraagbare en werkbare machtigingsvoorzieningen van tijdelijke en langdurende aard. Dit is inclusief de optie tot (verschillende soorten) notificaties die de machtiging 'volgen' en zowel naar de hulpbieder als hulpvrager gaan. Dit is nodig voor zowel de situatie waarin de hulpbieder zich als natuurlijke persoon wil authenticeren of als niet-natuurlijke persoon.
16. Intermediairs worden verondersteld digitaal vaardig te zijn. Op dit moment worden wettelijk vertegenwoordigers nog niet ondersteund digitaal onafhankelijk zaken te doen. De opgave is om voor wettelijk vertegenwoordigers digitale ondersteuning mogelijk te maken.
17. Generieke ondersteuning van maatschappelijk intermediairs op peil te houden en te blijven toetsen aan de behoefte aan ondersteuning van burgers.
18. Burgers die hun zaken niet digitaal willen regelen de mogelijkheid te blijven bieden om hun zaken zelfstandig niet digitaal met de belastingdienst te blijven doen. Dat betekent dat voor alle interactieaanleidingen niet-digitale wegen ter beschikking blijven staan.
19. Monitoren of de behoefte aan persoonlijk niet digitaal contact voor burgers in het interactiepalet voldoende beschikbaar is.
20. De niet-digitaalvaardige burgers, als zij dat willen, te helpen om over te stappen naar het rijkere digitale interactiepalet, al dan niet met hulp van een intermediair. En als zij dat niet willen een consistent interactieaanbod aan te bieden via kanalen waarvoor een burger niet digivaardig hoeft te zijn.