

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
	Herzieningen Privégebruik auto		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten) Oorspronkelijk hoort dit middel bij IB = V 12 jaar. Is per 2006 ondergebracht bij LH = V 7 jaar	Bel.regio's 20	De beschikkingen zitten in PGA. Van alle correspondentie (ind. bezwaar/ beroep) worden batches gemaakt (soort dossiers) deze worden gescand en opgenomen in DMS, geordend op sofinummer. De originele papieren stukken worden in dozen gearhiveerd op volgnummer. De dozen kunnen naar Apeldoorn	PGA, DMS		kader van de Loonheffing	Persoonsgegevens (Winterswijk)
		Intensief toezicht (ITO)			Correspondentie (standaardbrief, vervolgbrief)			Bij twijfelgevallen vindt onderzoek plaats van de door de werknemer bijgehouden rittenadministratie	
		Naheffing						Wordt minder dan 500 km privé gereden dan geldt geen bijtelling. Indien wel, wordt een naheffingsaanslag opgelegd van 22% van de cataloguswaarde + boete van 50%	
		Bezwaar	V 7	Bel.regio's 23				Er vindt geen (ambtshalve) vermindering/ teruggave plaats, dit alles gaat via Bezwaar en beroep	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
LOBU								LOBU = Loonbelasting Buitenland. Dunne werkstroom (7 FTe's) welke plaats vindt in Heerlen. Er worden enkel beschikkingen afgegeven	Persoonsgegevens (Kantoor Buitenland, Heerlen)
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14					
		Afgifte loonheffingsverklaringen particulieren			Beschikkingen	LOBU (lokale applicatie)			
GIBA								GIBA = Coördinatiepunt Internat. Beschikbaarstelling Arbeidskrachten. Aanzienlijke werkstroom (32 ½ FTe's), vindt plaats in Heerlen. Het proces behelst de detectie en fiscale behandeling op het gebied van loonheffingen van niet in Nederland gevestigde ondernemingen en intermediairs dat arbeidskrachten in NL beschikbaar stellen. Hiernaast is het GIBA belast met de fiscale behandeling van vrijwillig gemelde, niet in Nederland gevestigde, inhoudsplichtigen en van niet in NL gevestigde premieplichtige werkgevers. Behalve de aangifte, ook naheffingen, veldtoets, waarnemingen te plekke (WTP), bezwaar en beroep, opsporing, etc	Persoonsgegevens (Kantoor Buitenland, Heerlen)
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14					
		Behandelen aangifte							
	Herzieningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20					
		Naheffing							
		Bezwaar	V 7	Bel.regio's 23					
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24					
Vennootschapsbelasting (winst)							6.1.08	Aangifte Vpb. Sprake van aanslagbelasting	Persoonsgegevens Finale toets: Persoonsgegevens
	Heffing		- V 12 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Bijna alles gebeurt digitaal				
		Ambtshalve aanslagen			Fysieke documenten en elektr. vastgelegd in applicaties	IKB (MKB,MGO, ZGO) en ATK (MGO/ZGO), VBN (=VPB Nieuw)		Aparte werkstroom	
		Beschikkingen af te geven bij heffing (gestalde buitenlandse winst, bepaling opgeofferd bedrag deelneming etc)	Opgeofferd bedrag deelneming = SBW		Fysieke documenten en elektr. vastgelegd in applicaties	IKB (MKB,MGO, ZGO) en ATK (MGO/ZGO)			
		beschikkingen toepassing zeevaart-regeling (art. 3.22 IB ev.			Fysieke documenten en elektr. vastgelegd in applicaties	IKB (MKB,MGO, ZGO) en ATK (MGO/ZGO)		Aparte werkstroom	
		Uitnodigen tot doen digitale aangifte				-	6.1.08.01	Gebeurd via Apeldoorn en door COE. Proces is geheel geautomatiseerd	
		Uitstel en aanmaning			Schriftelijk verzoek uitstel klant/adviseur; Beschikking uitstel ja/nee; Fysiek document	Vpb KA-vpb heet nu Vpb. Hierin kan proces geheel worden verwerkt (= geen registratiesysteem)	6.1.08.02	Door Centrale Verwerkings Unit Almelo (CVU)	
		Ontvangst aangiftebiljetten			Biljetten zelf digitaal C-biljetten wel op papier	Vpb, ABS Aangiften in ABS, worden daarna overgezet in Vpb	6.1.08.03	Ontvangen door Apeldoorn, daar in ABS gezet (niet in DAS). De papieren C-biljetten worden gescand in Heerlen	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Voorlopige aanslagen			Aanslagen zelf	Vpb, IKB, ABS	6.1.08.04	en doorgezet in VBN en DAS	
		Aanslagregeling			Aanvullingen; Bij de regeling: - Vraagbrieven - Correctiebrieven - Rappels - Reactie op vragen- en/of correctiebrieven = fysieke documenten	IKB, RBPro, ABS, Vpb, MS	6.1.08.06		
		Nabewerken aangiftebiljetten			Definitieve aanslag	Vpb	6.1.08.08		
	Herzieningen/ vergunningen		- V 12 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20					Persoonsgegevens
		Bezwaar voorlopige aanslag	V 12	Bel.regio's 23	Bezwaarschrift	Vpb Voorlopige bezwaren niet in IBS	6.1.08.10		
		Bezwaar definitieve aanslag	V 12	Bel.regio's 23	Bezwaarschrift, omslagvel, correspondentie	Vpb, IBS, IKB IBS is registratiesysteem	6.1.08.11		
		(Fictieve) navordering en boetebeschikking			Omslagvel, verslag van heffing staat in ikb (mkb), atk (zog/go)	IBS, Vpb, Excelbestand, ikb	6.1.08.12		
		Penposten			Penpostnota, aanslagbiljet, selectieve print, elementennota uit Apeldoorn	Penpost, Vpb, Vpb-base. Gebruik NAREG bestand, RBPro	6.1.08.13	Handmatige verwerking van posten, die niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt	
		Vergunningen functionele valuta	Vergunningen = SBW		Vergunning	Vpb, ikb, atk	6.1.08.15	Vergunning om aangifte te doen in andere valuta. Vnl. bij MGO en ZGO-posten	
		Bedrijfsfusie en juridische fusie	Alle stukken = SBW		Omslagvel + verzoek, + event. Akte + correspondentie	BvR, Vpb, ikb, atk	6.1.08.16	Dit zijn beschikkingen, worden door een specialist gedaan. Dit wordt bij de coe verwerkt. Evenals de verzoeken Fiscale eenheid Vpb. Deze komen niet voor in dit verhaal.	
		Carry-back				Vpb		Carry-back is een geautomatiseerd proces, Middeling is n.v.t. op de Vpb	
		Beroep (winst)	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Navragen teamsecretariaat Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP, IKB, Vpb (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie nummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen vooraankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Rechtbank, hoger beroep beoordelen, verweerschrift enz., voorstel cassatie, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Omzetbelasting (winst)					Voor OB bijna alleen fysieke (papieren) documenten, alleen de aangiftestroom is vnl. digitaal		6.1.07	Aangifte OB. Sprake van aangiftebelasting	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14				Er worden geen (ontvangen) papieren aangiftebiljetten meer gescand in Heerlen. Sinds 1.1.2005 wordt elektronisch via Internet aangifte gedaan, m.u.v. starters/ vrijgestelde ondernemers	
		Beoordeling INN	Facturen onroerend goed = SBW Binnen INN worden de facturen onroerend goed 10 jaar bewaard. Voorstel om hier SBW van te maken, is hiermee akkoord		Fysieke documenten en elektr. vastgelegd in applicaties OB 86, OB 89	NNO-box, IKB (MKB,MGO, ZGO) en AI K (MGO/ZGO), WLO		Beoordeling negatieve aangiften die boven de negatieve norm uitkomen, middels opvragen kopiefacturen e.d.	
		Uitreiken documenten			Aangiftebiljetten en OB 3 t/m OB 6 (vrijgestelde ondernemers) Aangiftebiljetten + toelichting = fysieke documenten	RNO = alleen registratiesysteem	6.1.07.01	Uitreiken van starters aangiftebiljetten op papier, andere biljetten worden niet meer uitgereikt op papier. De biljetten m.b.t. ontheffing worden via systeem verzonden	
		Intoeitsen				WLO		Verwerken posten in WLO	
		Ontvangst documenten			Aangiftebiljetten en OB 3 t/m OB 6 (vrijgestelde ondernemers) Omslagvellen voor verwerking in wlo (OB 89, OB 121, OB 86 = interne documenten)	RNO, WLO	6.1.07.02	Starters/ klanten die ontheffing hebben gekregen mogen hun aangifte op papier doen. De biljetten van starters worden ontvangen op kantoor Breda en aldaar verwerkt. Ontvangen biljetten m.b.t. ontheffing komen in Heerlen	
		Verzoeken van binnen en buiten de dienst (o.a. verzoek om uitstel)			OB 96 OB 86 Brieven uit modellenboek = uitgaande brieven	WLO PRO LONT OIT PIT modellenboek LONT OIT PIT gebruikt voor verwerking aangiften OB/LB In Rijmond geen gebruik		Buiten: duplicaataangiften/aanslagen, tijdvakwissel, verwisseling aangiften, verzoek om uitstel, verwerking OB/LB enz. Binnen: CBA over niet verwerkbaar betalingen	
	Herzieningen/ vergunningen		V 7	Bel.regio's 20					Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
			- V 1 (lijstwerk) - V 7 SBW (SBW-documenten)						
		Bezwaar	V 7	Bel regio's 23	OB 82, OB 89, OB 121, OB 86 Geleideformulier (cluster) o.a. omslagvel met bezwaarschrift = interne documenten, omslagvellen die nodig zijn om gegevens in systemen te verwerken Brieven uit modellenboek = uitgaande brieven	IKB, WLO PRO JrovOB GOA Modellenboek	6.1.07.04		
		Suppletie (o.a. vermindering, naheffing)			OB 82, OB 121 Geleideformulier (cluster) = interne documenten Brieven uit modellenboek = uitgaande brieven	IBS WLO PRO JrovOB modellenboek	6.1.07.05		
		Teruggaven			OB 89 = interne documenten Geleideformulier (cluster) Brieven uit modellenboek = uitgaande brieven	IKB WLO PRO JrovOB modellenboek	6.1.07.06		
		Vergunningen	Vergunningen = SBW		OB 96 Brieven uit modellenboek = uitgaande brieven	IKB WLO PRO modellenboek	6.1.07.07		
		Lijstwerk vanuit Apeldoorn	V 1 jaar (Info Persoonsgegevens)		OB 82, OB 89, OB 121, OB 86 = interne documenten	WLO JrovOB		BI en signalen inzake restantposten Controleactiviteiten	
		Intoeisen			OB 74 = interne documenten	WLO		Verwerken posten in WLO	
		INSPOB				WLO		Verwerkingsverslag van het ingetoetste werk van de voorgaande dag	
		Handmatige verwerking van alles wat niet (meer) via de WLO verwerkt kan worden			OB 82, OB 89, OB 121, OV2 = interne documenten, uitgaande brieven (in Word): aanslagbiljet, beschikking. Uitgeprinte stukken worden in omslagvel bewaard	Excel word GOA		o.a. teruggaven en naheffingen op naam van een curator in een faillissement	
		Beroep (winst)	V 7 SBW	Bel regio's 24	Geleidelijst, omslagvel (met fysiek bewaar- en beroepsschrift), brieven uit modellenboek, OB 82	RBP, IKB, modellenboek (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voorankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Eventueel proceskosten en/of griffierecht vergoeden. Administratieve afhandeling in WLO. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
BTW-compensatiefonds					Alle documenten zijn fysiek, geen sprake van digitale documenten, de gebruikte systemen zijn alleen ondersteunend, voor registratie/ raadpleging			De werkstroom "BTW-compensatiefonds" is voor het hele land belegd in Breda (Bron: Persoonsgegevens). Het proces bestaat sinds 2003. De aangifteverwerking gebeurt op kantoor Breda, de controle wordt per regio gedaan. Persoonsgegevens contactpersoon voor de regio Breda m.b.t. controle van gemeenten en provincies. Gemeenten, provincies en kaderwerkgebieden kunnen compensatie krijgen omdat ze als niet-ondernemingen geen vooraf trek OB krijgen. Het ministerie leverde tot 2006 lijsten met instanties die compensatie konden krijgen, sinds 2007 gaat Breda verder met bestaande klanten. De contactpersoon bepaalt of er een veldtoets nodig is of dat geen subsidie wordt verstrekt	Persoonsgegevens
	Verstrekken bijdragen		V 12 na belastingjaar Op dit moment worden alle stukken bewaard, o.a. vanwege politieke gevoeligheid (kamervragen etc.). V-termijn moet om die reden op min. V 10 jaar worden gezet. P.g.v. Breda)	Bel regio's 26					
		Verwerking en correctie op voorschotten			Formulieren zijn nog in ontwikkeling in verband met nieuwe werkwijze	OTR = alleen registratiesysteem raadplegen en muteren		Vier keer per jaar indien gewenst een voorschot. Vanaf 2007 nieuwe werkwijze: 1 x per jaar aangifte, 4 x per jaar voorschot gegeven (1 x per jaar voorschot aangevraagd, wordt dan door 4 gedeeld en uitgekeerd). De correctie is in de tweede helft van het jaar, voor uitbetaling van het derde kwartaal	
		Jaaropgaaf			Formulieren zijn nog in ontwikkeling in verband met nieuwe werkwijze	OTR		Verwerking van door de gemeente ingediende cijfers over het hele jaar. Een keer per jaar een definitieve opgaaf van de bedragen	
		Jaarbeschikking			Betreft beschikking die door Apeldoorn via een geautomatiseerd proces worden aangemaakt en verstuurd.	OTR		Verwerking jaarcijfers naar aanleiding van de ingediende jaaropgaaf en de voorschotten. Elk jaar, op 1 juli de verwerking van de cijfers van het voorafgaande jaar.	
		Correcte jaarbeschikking			Correctie jaarbeschikking via een apart emailadres	OTR Word		Verwerking aan de hand van gecorrigeerde bedragen	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
						Lotus-notes		De gegevens kunnen worden gecorrigeerd naar aanleiding van een veldtoets, een kantoortoets of op verzoek van de gemeente	
					-Terugvordering compensabele BTW -Geleidenota	Word GOA BVR		Indien een aanslag	
					-Uitbetaling compensabele BTW -Geleidenota	Word GOA BVR		Indien een teruggaaf	
		Veldtoetsresultaten			Omslagvel veldtoetsresultaten	OTR Word Excel Lotus-notes		Registreren gegevens bestuurlijke informatie. Betreft resultaten die worden verstrekt door de veldtoetsers/ contactpersonen. Veldtoetsresultaten van de contactpersonen worden uitgeprint en verwerkt in OTR	
		Klantmutaties			Opgave voorschotten (wordt nieuw formulier) Correctie jaarbeschikking Email contactpersoon Brief gemeente	OTR BVR		Verwerking gegevens die betrekking hebben op de gemeente. NAW-gegevens, rekeningnummers, contactpersonen, competentie	
Omzetbelasting Intracommunautaire prestaties (ICP)								De ondernemer moet een opgave ICL doen als hij intracommunautaire leveringen vanuit Nederland heeft verricht of eigen goederen heeft overgebracht. Het vervoer naar een EU-land moet samenhangen met de levering van de goederen. Als aan deze voorwaarde is voldaan, is op de levering het 0%-tarief van toepassing	Persoonsgegevens
	Herzieningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20		ICL-verzuim (gebruikt voor terugkoppeling naar Almelo), EICT (EICT wordt gevuld door Almelo, regiokantoren kunnen raadplegen)			
		Verwerken opgave ICL/ ICP			Opgave Omzetbelasting ICL	ICT		De opgaven ICL (listings) komen in Almelo binnen en worden daar vergeleken met de aangiften OB. Als er verschillen zijn worden ondernemers aangeschreven. Verder onderzoek vindt plaats op de regiokantoren. De opgaven ICL/ICP komen elektronisch binnen in de applicatie ICT (Intracommunautaire Transacties). Deze applicatie heeft geen archief functie. De opgaven ICL/ICT van buitenlanders komen fysiek te Heerlen binnen en worden daar verwerkt en gearriveerd	
		Onderzoek par. 31 en 32 verzuim						Onderzoek verschillen aangiften OB/ opgaven ICL : par. 31 t.z.v. opgave ICL/ VAT-nummer, par. 32 verzuim t.z.v. een onjuiste totaalstelling opgave ICL	
		Opleggen boetebeschikking						Als een opgave ten onrechte niet, niet tijdig, niet juist of niet volledig is ingediend, kan een boete worden opgelegd. Boetebeschikkingen worden automatisch opgelegd namens de inspecteur van het competente kantoor	
		Naheffen omzetbelasting							
		Bezwaar	V 7	Bel.regio's 23				Bezwaar tegen opgelegde boetebeschikkingen	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Omzetbelasting Refund (teruggaveverzoeken)									Persoonsgegevens (Kantoor Buitenland, Heerlen)
	Herzieningen	Verzoeken teruggave OB buitenlandse ondernemers	V 7	Bel.regio's 20	Verzoeken Beschikkingen	VAB (Verzoeken Aangiften Buitenland) = logistieke systeem WLO = verwerkingssysteem (vanuit VAB worden de gegevens overgezet in WLO) In 2011 wordt de VAB omgezet in GBV		Uitgevoerd door Kantoor Buitenland in Heerlen. Teruggaveverzoeken worden vanaf 2010 verwerkt volgens de 8e Europese richtlijn. Buitenlandse ondernemers die Nederlandse BTW terugvorderen dienen daarvoor een verzoek in bij Kantoor Buitenland. Het proces verloopt sinds begin 2010 geheel digitaal. Sprake van aanzienlijke werkstroom (50.000 teruggaveverzoeken per jaar, fiscaal belang 600 miljoen/ 50 miljoen afwijzingen, 20 FTE's)	
	Klantverzoeken buitenlandse fiscus		V 7	Bel.regio's 1					
		Verzoeken teruggave OB Nederlandse ondernemers			Verzoeken			Uitgevoerd in Maastricht. Proces heeft betrekking op het behandelen van teruggave verzoeken EU-btw van Nederlandse ondernemers aan de buitenlandse fiscus (EST-functionaliteit). In Maastricht wordt er op ondernemerschap gecontroleerd, waarna het verzoek wordt doorgezet naar de desbetreffende	Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
Dividendbelasting (winst)							6.1.09	lidstaat. Sprake van dunne werkstroom Sprake van aangiftebelasting. Aangifte gedaan door de rechtspersoon (BV). Er is besloten om dit proces te concentreren op 2 regio's, m.u.v. de vergunningen. Dit betekent dat de processen Aangifteverwerking, Bezwaren en Naheffingen worden geconcentreerd op de regio Rivierenland, kantoor Arnhem. Het Afgeven van Woonplaatsverklaringen zou daar ook naar toe gaan, maar gezien de complexiteit van ZGO- en convenantposten is hier nog discussie over. Het proces Teruggaven van Stichtingen en Verenigingen niet Vpb-plichtig gaat naar regio Limburg, kantoor Heerlen Buitenland. Het proces Vergunningen blijft bij elke regio	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 12 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Soorten aangiften: - gewone aangiften - vrijstelling aangiften - aangiften code 3 ondernemingen	ETM-LOKA			
		Uitreiken aangiftebiljetten				Vpb	6.1.09.01	Klant kan ook via Internet formulier downloaden in invullen, Kantoor Breda kan ook in papier uitreiken	
		Ontvangst aangiftebiljetten			(Fysieke) aangiftebiljetten	ALCA, Vpb	6.1.09.02		
		Voorbewerken aangiftebiljetten				Vpb, modellenboek	6.1.09.03		
		Nabewerken aangiftebiljetten			Verwerkt in applicatie Vpb	Vpb	6.1.09.04		
		Betalingswijzen							
	Herzieningen/ vergunningen		- V 12 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20		DIBU		I.c. geen sprake van deelprocessen Carry-back en Middeling	Persoonsgegevens
		Bezwaar	V 12	Bel.regio's 23	Omslagvel/beschikking	Vpb, IBS, modellenboek, ALCA (ontvanger)	6.1.09.05		
		Naheffing	Naheffing = V 12 jaar		Omslagvel/Naheffingsaanslag	Modellenboek, Vpb, ALCA, GOA (ontvanger)	6.1.09.06	Het achteraf vorderen van te weinig betaalde belasting. Bij aangiftebelastingen heet dit naheffing. Er geldt een termijn van vijf jaar. Het mag echter slechts onder bepaalde stringente voorwaarden bekend worden van een nieuw feit, waarvan de belastingplichtige wist dat dit tot een hogere belasting leidt (meestal het geval bij frauduleuze handelingen)	
		Teruggaven	Geen 'echte' beschikking = V 12 jaar		Beschikking/verzoek	Vpb, ALCA, Excel bestand i.v.m. het voorkomen van dubbel teruggeven.	6.1.09.07	M.b.t. stichtingen en verenigingen die niet belastingplichtig zijn voor de Vpb. Deze kunnen terugvorderen	
		Vergunningen	Vergunningen = SBW		Verzoek/Modellenboek Uitgaande brieven naar klant, kopie bewaard op afdeling	Vpb, modellenboek, IKB	6.1.09.08	Gebeurt lokaal	
		Beroep (winst)	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Teamsecretaresse Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP, IKB (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen vooraankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Woonplaatsverklaringen		V 12 Verklaring = 1 jaar geldig	Bel.regio's 37					
		Afgeven woonplaatsverklaring			Verzoek/Modellenboek Uitgaande brieven naar klant, kopie bewaard op afdeling	Vpb-Modellenboek. Bestand op basis van acces. Vpb, GOA, ABS en eventueel PD.	6.1.09.09		
Dividendbelasting Buitenland									Persoonsgegevens (Kantoor Buitenland, Heerlen)
	Herzieningen		- V 12 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20					
		Verzoeken teruggave Div. belasting buitenlandse belastingplichtigen			Verzoeken Beschikkingen	DiBu = Dividendbelasting buitenland		2 soorten verzoeken: - verzoeken van particulieren/ stichtingen (losse verzoeken) - verzoeken van grote gemachtigden	
		Bezwaar	V 12	Bel.regio's 23					
		Beroep (winst)	V 7 SBW	Bel.regio's 24					
Kansspelbelasting (winst)					Er worden geen dossiers gevormd, maar gwerkt met documenten. Alle (fysieke) documenten worden in Terneuzen bewaard. Er wordt niets overgedragen aan CA te Apeldoorn.	Applicatie KSB (functies: Raadplegen, Klantenregistratie, Aanmaken aangiftebiljetten massal, Registratie binnenkomst aangiftebiljetten, Aanmaken verzuimen naheffingen, Aanmaken verminderingen, Toezicht, Overzichten, Athena, Beheer).	6.1.10	Aangifte Kansspelbelasting. Sprake van aangiftebelasting. Het massale proces (aangiften en betalingen) vindt voor heel Nederland plaats in Terneuzen. De regiokantoren behandelen wel de bezwaar- en beroepsschriften en verrichten de controles (veldtoetsen). Alle correspondentie deinaangaande komt binnen in Terneuzen maar wordt doorgestuurd naar de regio's	Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
						De functie Toezicht bevat het controleprogramma voor renseigneringen (signalen). Vanuit KSB kunnen brieven worden aangemaakt			
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel regio's 14		KSB		Het is de prijsuitkeerder (40,85% tarief) of de prijswinnaar (29%) die belastingplichtig is voor kansspelbelasting. Voor de automatenhandel geldt het 29% tarief, geheven over het verschil tussen inleg en uitgekeerde prijzen. De eigenaar van de gokautomaat is belastingplichtig. Alle eigenaren moeten zich melden bij VERISPECT die vergunningen verstrekt aan de eigenaren. Momenteel zijn er ong. 800 vergunningplichtigen (= 800 klanten)	
		Opsporen van belastingplichtigen (vooronderzoek)						Het Internet Service Center (ISC) in Roosendaal spoort via een zoekprogramma voor Internet belastingplichtigen op (bijv. internetgokkers)	
		Behandelen signalen	Vergunningen = SBW		- Vragenbrief - Vergunningen				
		Uitreiken aangiftebiljetten			Aangifteformulieren: - KSB 1 (binnenlands) - KSB 2 (buitenlands)		6.1.10.01	Gaat niet massaal via Apeldoorn, maar wordt door kantoor Terneuzen zelf uitgevoerd	
		Ontvangst aangiftebiljetten			Alle aangiften worden fysiek, op dagnummering, bewaard		6.1.10.02	Alle aangiftebiljetten worden in Terneuzen ontvangen	
		Aanslagen			DB 2 (geleideformulier voor UCC-betalingen)			Worden op kantoor Terneuzen zelf gemaakt	
	Herzieningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel regio's 20		KSB			
		Naheffing					6.1.10.04		
		Vermindering							
		Bezwaar	- V 7	Bel regio's 23	Bezwaarschrift (fysiek document)	IKB	6.1.10.03	Meer info: Persoonsgegevens	
		Beroep (winst)	- V 7 SBW	Bel regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	IKB, RBP (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voorankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier (waarbij het rechtbanknummer leidend is).	Persoonsgegevens
BPM					Voor iedere autodealer die aangifte doet wordt map aangelegd. Daarin worden ook de teruggaven en vergunningen gedaan. Vergunningen worden altijd bewaard. Borgstellingen worden gedeponeerd in de daarvoor bestemde kluis. Sprake van papieren (BPM) dossiers (=omslagvel met stukken), geordend op soft-nummer	ABD wordt toegepast om aangiften van ondernemers te controleren op juistheid. ABD is puur een registratiesysteem (o.a. voor de teruggavencyclus), er komen geen documenten uit Info: Persoonsgegevens	6.1.11	Aangifte Belasting op personenauto's en motorrijwielen. Sprake van aangiftebelasting. Eenmalige belasting bij aanschaf auto's. (anders dan MRB dat een houderschapsbelasting is). Het tarief is ca. 40% over de kale catalogusprijs en wordt betaald door de auto-importeurs. Proces BPM wordt ook door Bi/CA en Douane uitgevoerd! Het BPM-proces wordt uitgevoerd op de 13 regio-kantoren Blauw en bevat de processen aangiftebehandeling, teruggaven, naheffingen, bezwaar en beroep. Bij Bi/CA wordt BPM-proces uitgevoerd voor o.a. vrijstelling BPM voor bestelauto's en invalidenvervoer. De processen die per 1 jan. 2010 van Douane naar Blauw zijn overgeheveld worden door 5 backofficekantoren uitgevoerd (Bron: Persoonsgegevens Douane zuid)	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel regio's 14				Er wordt 1 x per maand aangifte gedaan over alle verkochte auto's. Art 8, vergunninghouders hoeven niet gelijk af te rekenen. Dit proces is belegd bij Blauw. Kleine bedrijven en particulieren betalen rechtstreeks bij de invoer van auto's. Dit proces vindt echter niet plaats bij Blauw maar is een douaneproces.	
		Uitreiken aangiftebiljetten			Aangifte BPM 3	excel-bestand Vastlegging aangiften in Excel (bewaking)	6.1.11.01	Maandelijks omstreeks aangifteselectie OB. Uitreiken van aangiftebiljetten gebeurt o.a. in Breda. Biljetten worden verstrekt aan autodealers. Uitreiken van aangiftebiljetten gebeurt door de kantoren welke competent zijn voor de vergunninghouders. Biljetten worden verstrekt aan de auto-importeurs.	
		Ontvangst aangiftebiljetten				excel-bestand	6.1.11.02	Worden administratief verwerkt en ter verantwoording doorgezonden naar Apeldoorn	
		Vaststellen heffingsgrondslag			Worddocument	open Access-bestand aangeleverd SOB-portaal	6.1.11.03	Controle op juistheid aangifte	
		Nabewerken aangiftebiljetten				SOB-portaal	6.1.11.04		
	Herzieningen/ vergunningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel regio's 20					
		Naheffing			BPM 6 / modellenboek	OV 2,	6.1.11.05	- Indien aangifte cq betaling te laat	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
						access, excel, HSB, BVR.		- Niet voldaan aan voorwaarden gesteld aan verleende - bijzondere teruggaaf BPM - Boekenonderzoek.	
		Teruggaven / vermindering			BPM 9 / modellenboek	OV 2, access, Excel, BVR, HSB	6.1.11.06	Teruggave BPM voor auto's met een z.g.n. bijzondere bestemming. Taxi's, Politie. Brandweer enz. Ook teruggaven i.v.m. export van auto's (gebruikt of ongebruikt), grijze kentekens van ondernemers. Teruggave BPM voor bestelauto's, taxi's, etc (grijze kentekens) van ondernemers. Dit proces vindt plaats in Apeldoorn voor heel Ned. De ondernemer dient eerst te betalen voordat verzoek tot teruggave kan worden gedaan	
		Vergunningen	Vergunningen = SBW		Modellenboek Vergunningen, zekerheidsstellingen		6.1.11.07	Op grond van art 8 (wet BPM). Bij de vergunningaanvraag wordt ook de zekerheidsstelling geregeld. De borg wordt gedeponeerd in de daarvoor bestemde kluis.	
		Bezwaar	V 7	Bel.regio's 23		Excel.		Op verleende teruggaven BPM. Tegen opgelegde naheffingsaanslagen	
		Beroep (winst)	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP, IKB (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen vooraankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Schenking (Schenkbelasting)			Dossiers altijd bewaren = B (ook cultuur-historisch van belang). Dossiers worden gezuiverd van onnodige documentatie voordat ze worden aangeboden aan Apeldoorn. Bij aanbidding worden deze op microfilms vastgelegd, originele dossiers worden vernietigd. Dit o.b.v. Vervanging archiefbescheiden Centraal Archief Belastingdienst Apeldoorn (Ministerieel Besluit OCW van 4-6-199 en andere data)		Alle relevante stukken zowel uitstellen, definitieve regeling, bezwaar, navordering, etc. worden in één dossier (succ. 29) opgeborgen. Geen digitale dossiers, alles fysiek. Voor elke klant apart dossier. Sinds 2007 alles op sofinummer Ca. 5000 dossiers per jaar Het werken op SOFI-nummer gebeurt in Rotterdam niet. Hier worden de schenkingsdossiers opgeborgen op jaar en op schenkingsnummer	BVR, COA, DACAS, ELDO, EXCEL, FI-BASE, FI-RIS, GBA, GOA, GRS, IBS, IKB, KLOP, MODELLENBOEK, RIS, SAP, WORD, ABS T-agenda, Excel-SenS Word SenS, Applicatie bezwaarschriften	6.1.17	Aangifte Schenking. Sprake van aanslagbelasting Applicatie bezwaarschriften is een eigen (zelf ontwikkelde) applicatie met meer mogelijkheden dan GRS. GRS-Nav en BezW wordt gebruikt voor inboeken, beheren van bezwaar en voor het vervaardigen van uitspraken op bezwaar (worden lokaal gevuld en centraal bij CA geprint). De Excelapplicatie (BIP ?) was door Zuid-west gemaakt voor bestuurlijke info-toepassingen. Door aanpassingen in GRS wordt de EXCEL-applicatie vanaf 1 januari 2008 buiten gebruik gesteld	Persoonsgegevens
	Heffing		B	Bel.regio's 12					
		Verwerken aangiften				BvR, GRS	6.1.17.01		
		Behandelen aangiften				GRS	6.1.17.02		
		Nabewerken aangiften				GRS	6.1.17.03		
	Herzieningen		B	Bel.regio's 18					
		Bezwaar	B	Bel.regio's 21		BvR, GRS, GOA	6.1.17.04		
		Navordering				-	6.1.17.05		
		Beroep/ teruggaaf	B	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap) Nadat de beroepsprocedure is afgehandeld (en geen hoger beroep of cassatie meer volgt) wordt het beroepsdossier in het schenkingsdossier gedeponeerd (Succ 29). Dit is ook het geval met de bezwaarschriftendossiers.	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)		Gebeurt in Den Bosch. Alle stukken (beroepsschrift, uitspraak, e.d.) komen wel in dossier. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is) In Rijnmond krijgen de schenkingsberoepszaken een eigen volgnummer. Ongeacht beroep, hoger beroep of cassatie behoudt het dossier hetzelfde nummer. De nummering is vastgelegd in een Excel werkblad en wordt door het specialistenteam S&S zelf bijgehouden.	Persoonsgegevens
								Geen penposten/ lijstwerk In Rijnmond worden met enige regelmaat penposten opgemaakt. Hier onderscheiden we twee stromen: 1) Posten die met spoed moeten worden vastgesteld, bijvoorbeeld door dreigende verjaring en 2) Conserverende aanslagen. Hoewel deze m.b.v. GRS worden gemaakt, zijn het wel penposten. Van beide penposten worden kohierlijsten en geleidelijsten gemaakt.	
Successie (Erfbelasting)		Penposten	Dossiers altijd bewaren = B (ook cultuur-historisch van belang). Dossiers worden gezuiverd van onnodige documentatie		Alle relevante stukken zowel uitstellen, definitieve regeling, bezwaar, navordering etc. worden in	BVR, COA, DACAS, ELDO, EXCEL, FI-BASE, FI-RIS, GBA, GOA, GRS, IBS, IKB,	6.1.18	Aangifte Successie. Sprake van aanslagbelasting. Successie is éénmalige heffing.	Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
			voordat ze worden aangeboden aan Apeldoorn. Bij aanbidding worden deze op microfilms vastgelegd. originele dossiers worden vernietigd. Dit o.b.v. Vervanging archiefbescheiden Centraal Archief Belastingdienst Apeldoorn (Ministerieel Besluit OCW van 4-6-199 en andere data)		één dossier (succ. 28) opgeborgen. Geen digitale dossiers, alles fysiek. Voor elke klant apart dossier. Sinds 2007 alles op sofinummer. Ca. 7000 à 8000 dossiers per jaar	KLOP, MODELLENBOEK, RIS, SAP, WORD, ABS. T-agenda, Excel-SenS Word SenS, Applicatie bezwaarschriften		Applicatie bezwaarschriften is een eigen (zelf ontwikkelde) applicatie met meer mogelijkheden dan GRS. GRS –Nav en Bezwa wordt gebruikt voor inboeken, beheren van bezwaar én voor het vervaardigen van uitspraken op bezwaar (worden lokaal gevuld en centraal bij CA geprint). De Excelapplicatie (BIP ?) was door Zuid-west gemaakt voor bestuurlijke info-toepassingen. Door aanpassingen in GRS wordt de EXCEL-applicatie vanaf 1 januari 2008 buiten gebruik gesteld.	Persoonsgegevens
	Heffing		B	Bel.regio's 12					
		Voorbewerken aangiften				BvR, GRS	6.1.18.01		
		Verwerken aangiften				BvR, GRS	6.1.18.02		
		Behandelen aangiften				GRS	6.1.18.03		
		Nabewerken aangiften				GRS	6.1.18.04		
	Herzieningen		B	Bel.regio's 18					
		Bezwaar	B	Bel.regio's 21		BvR, GRS, GOA	6.1.18.05		
		Navordering				BvR, GRS	6.1.18.06		
		Beroep/ teruggaaf	B	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Gebeurt in Den Bosch. Alle stukken (beroepschrift, uitspraak, e.d.) komen wel in dossier. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is). In Rijnmond krijgen de successieberoepszaken een eigen volgnummer. Ongeacht beroep, hoger beroep of cassatie behoudt het dossier hetzelfde nummer. De nummering is vastgelegd in een Excel werkblad en wordt door het specialistenteam S&S zelf bijgehouden	Persoonsgegevens
Recht van overgang			Dossiers altijd bewaren = B		Sprake van één fysiek dossier, geordend op successienummer (geen gebruik van sofinummer!). Het dossier bestaat o.a. uit het aangiftebiljet, de aanslag zoals door Belastingdienst opgemaakt, correspondentie (met de notaris), bezwaren (in apart submapje). Beroepen worden in aparte map bij het dossier gevoegd			Dit proces wordt voor heel Nederland in Heerlen uitgevoerd. Per jaar ca. 1000 à 2000 nieuwe dossiers. Het recht van overgang is een vorm van schenkings- en successierecht is (ter zake van m.n. in Ned gelegen onroerende zaken en art. 4 aandelen). Hiervoor gelden dezelfde werk en deelprocessen als voor successie- en schenkingsrecht. Wanneer bezittingen door schenking of overlijden in bezit komen van een andere eigenaar, moet belasting worden betaald. Als de oorspronkelijke eigenaar op het tijdstip van schenking of overlijden buiten Nederland woonde, wordt deze belasting recht van overgang genoemd. Voor het recht van overgang zijn uitsluitend Ned. Bezittingen en schulden van belang (betreffende onroerende zaken, winstrechten en ondernemingsvermogen). Aangiftebiljetten worden via Heerlen uitgereikt. De aangiftebiljetten worden ontvangen in Heerlen, en aldaar fysiek gearchiveerd	Persoonsgegevens
	Heffing inzake schenking		B	Bel.regio's 12	Suc 65	BvR			
		Voorbewerken aangiften							
		Verwerken aangiften							
		Behandelen aangiften							
		Nabewerken aangiften							
	Herzieningen inzake schenking		B	Bel.regio's 18		BvR			
		Bezwaar	B	Bel.regio's 21					
		Navordering							
		Beroep/ teruggaaf	B	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Heffing inzake overlijden	Penposten	B	Bel.regio's 12	Suc 66	BvR, GRS (GRS wordt alleen voor overlijden gebruikt, niet voor schenking)		Aangiftebiljetten worden via Apeldoorn (B/ CA) uitgereikt. De aangiftebiljetten worden ontvangen in Heerlen, en aldaar fysiek gearchiveerd	
		Voorbewerken aangiften							
		Verwerken aangiften							
		Behandelen aangiften							
		Nabewerken aangiften							
	Herzieningen inzake overlijden		B	Bel.regio's 18		BvR, GRS (GRS wordt alleen voor overlijden gebruikt, niet voor schenking)			
		Bezwaar	B	Bel.regio's 21					
		Navordering							

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Beroep/ teruggaaf	B	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Natuurschoonwet		Penposten					6.1.21		
	Aanvragen rangschikking landgoederen		B <i>Alle dossiers worden permanent bewaard</i>	Bel.regio's 30	Er is sprake van 1 fysiek dossier per landgoed dat o.a. bevat het aanvraagformulier, (kopie) ontvangstbevestiging en beschikkingen (van de Dienst Regelingen), topografische kaart, kadastrale bescheiden, historische beschrijving, correspondentie en (kopieën van) akten. Ook alle stukken m.b.t. bezwaar en beroep worden (in submappen) in het dossier opgenomen. Elk dossier heeft een uniek landgoednummer.	PRESOS-NSW	-	Ex. art. 2 NSW: Fiscale faciliteit voor eigenaren van landgoederen die voldoen aan bep. voorwaarden. Sprake van een kleine werkstroom die voor heel Nederland plaats vindt in Den Bosch. De NSW-regeling wordt samen met LNV (Dienst regelingen) uitgevoerd. De inspecties heeft LNV overgedragen aan de provincies die dit samen met de BD uitvoeren. De aanvraagformulieren komen binnen in Roermond (in drievoud), één exemplaar wordt doorgestuurd naar Den Bosch. Samen met de provincies wordt gekeken of land goed voldoet aan de eisen. De Dienst Regelingen van het min. van LNV stelt vervolgens een concept-beschikking op die door de Belastingdienst wordt geaccordeerd. Alle dossiers krijgen een landgoednummer dat wordt toegekend door de Dienst regelingen	Persoonsgegevens
		Behandelen verzoeken					-		
		Instellen controle (veldtoets)	<i>Veldtoets (= SBW) staat normaliter bij Alg. Intens.toezicht. Waardering is hier B</i>				-		
		Accorderen beschikkingen					-		
	Herzieningen rangschikking		B	Bel.regio's 18					
		Behandelen bezwaar	B	Bel.regio's 21					
		Behandelen beroep	B	Bel.regio's 24		RBP			
		Intrekken beschikking						Tegen de intrekking van de beschikking is ook bezwaar en beroep mogelijk	
	Aanvragen vrijstelling landgoedrechtspersonen		V 7 na vervaldatum proces in 2008	Bel.regio's 30	Per landgoedrechtspersoon een apart dossier (op uniek landgoednummer)			Dit werkproces is per 1 januari 2008 vervallen	
		Behandelen verzoeken							
		Instellen controle							
		Afgeven beschikkingen							
	Herzieningen vrijstelling		V 7 na vervaldatum proces in 2008	Bel.regio's 18				Dit werkproces is per 1 januari 2008 vervallen	
		Behandelen bezwaar	V 7 na vervaldatum proces in 2008	Bel.regio's 21					
		Behandelen beroep	V 7 na vervaldatum proces in 2008	Bel.regio's 24		RBP			
		Intrekken beschikking						Tegen de intrekking van de beschikking is ook bezwaar en beroep mogelijk	
ANBI's (Wet IB art. 6.33 lid 1b)					Archivering in DMS. De fysieke bron-documenten worden naar Apeldoorn gestuurd met vermelding '999' (=SBW)		6.1.21	Vanaf 1.1.2008 valt dit onder werking van art 6.33 lid 1 b van de Wet op de Inkomstenbelasting. Vanaf 1.1.2010 wetgeving aangepast. Hieruit ontstaan geen nieuwe werkprocessen met gevolgen voor het archiveringsproces	Persoonsgegevens
	Aanvragen vrijstelling ANBI's		V 7 na onherroepelijke intrekking beschikking / beëindiging belastingrecht	Bel.regio's 31	Verzoeken en beschikkingen. Elke stichting/ vereniging heeft eigen dossiernummer (volgnummer). Met de komst in 2007 van de applicatie ANBI zijn alle stukken nu ook op sofinummer gezet	GRS (hierin worden de aanslagen geboekt) DMS, OUA (per 21.10.2007), DAS, TOP		Fiscale faciliteit voor goede doelinstellingen (Algemeen Nut Beogende Instellingen) die vallen onder de 0% regeling. Deze (20.000) stichtingen en verenigingen zijn vrijgesteld van successie- en schenkingsrecht	
		Behandelen verzoeken (incl. kantoortoets)							
		Afgeven beschikkingen			Positieve beschikking Negatieve beschikking				
	Herzieningen		V 7 na onherroepelijke intrekking beschikking	Bel.regio's 19					
		Behandelen bezwaar	V 7 na onherroepelijke intrekking beschikking	Bel.regio's 22				Bezwaar en beroep is vanaf 1.1.2008 pas mogelijk	
		Behandelen beroep	V 7 na onherroepelijke intrekking beschikking	Bel.regio's 24		RBP		Bezwaar en beroep is vanaf 1.1.2008 pas mogelijk	
		Intrekken beschikking						Tegen de intrekking van de beschikking is ook bezwaar en beroep mogelijk	
Monumentenrechtspersonen (Belastingen van rechts-verkeer art. 15 lid 1p)					Fysieke dossiers (ca. 10.000) die in Den Bosch worden gearhiveerd. Alleen de beschikkingen worden gescand, de rest niet			Landelijk proces dat in Den Bosch wordt uitgevoerd. Dit proces is per 1.1.2010 vervallen	Persoonsgegevens
	Aanvragen vrijstelling monumentenrechtspersonen		V 7 na vervaldatum proces in 2010	Bel.regio's 32	Per rijksmonument een apart dossier, dossiers worden geordend op dossiernummer (volgnummer)	DMS		Fiscale faciliteit voor rechtspersonen die de instandhouding van rijksmonumenten ten doel hebben (monumentenrechtspersoon) en zijn vrijgesteld van overdrachtsbelasting	
		Behandelen verzoeken (incl. kantoortoets)							
		Afgeven beschikkingen			Positieve beschikking Negatieve beschikking				
	Herzieningen		V 7 na vervaldatum proces (2010)	Bel.regio's 19					

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Behandelen bezwaar	V 7 na vervaldatum proces (2010)	Bel.regio's 22					
		Behandelen beroep	V 7 na vervaldatum proces (2010)	Bel.regio's 24		RBP			
		Intrekken beschikking						Tegen de intrekking van de beschikking is ook bezwaar en beroep mogelijk	
Overdrachtsbelasting					Aleen sprake van fysieke documenten		6.1.15	Belastingen van rechtsverkeer (zakelijke belasting). Sprake van aangiftebelasting. Alles wordt op kantoor Breda handmatig verwerkt	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 12 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14					
		Controle risicoakten	V 12 na belastingjaar <i>Vrijstelling 15-1-q aktes (landbouwvrijst.) moet minstens 10 jaar worden bewaard Vrijstelling 15-1-p aktes (monumenten-vrijst.) moet minstens 25 jaar bewaard Binnen genoemde termijn niet meer voldoen aan de gestelde voorwaarden is naheffing. Risicoakten = V 7 jaar</i>	Bel.regio's 16	Notariële akten (kopieën risicoakten en vrijstellingsakten)	GRS Aktes worden hierin geregistreerd (vastgelegd o.a. naam koper en verkoper, evt. vrijstelling, bedrag, kadastr. gegevens, etc)		Controleren of de aangifte gedaan dmv voelverklaring in overeenstemming is met wettelijke regels. Door notaris worden originele akten opgestuurd. Deze worden gecontroleerd. Risicovolle akten worden gekopieerd. Van niet-risicovolle akten wordt door Belastingdienst niets bewaard. Vervolgens worden alle akten teruggestuurd naar notaris. Deze heeft bewaarplicht van 30 jaar (daarna nog 70 jaar in centraal archief) Originele akten worden teruggezonden naar notaris, dit is een afspraak. De kopie die van de akte wordt gemaakt gaat verder als zijnde een aangifte	
		Uitreiken aangiftebiljetten	<i>Economische verkrijging = V 12 jaar na belastingjaar</i>		RV 4 (normale aangifte ovb) RV 5 (aangifte ovb voor aandelen) RV 27 (melding overdracht van economische eigendom)	BvR, Excel	-	Bij overdracht en melding economische eigendomsoverdracht, en bij verkrijging van aandelen in onroerende zaak lichamen. In Rotterdam wordt bij het uitreken van aangiftebiljetten geen excelbestand bijgehouden	
		Ontvangst/ behandelen aangiftebiljetten			Eigen Omslagvel	Excel + WBR	-	Inboeken aangiften in Excel.	
		Nabewerken aangiftebiljetten			Eigen Omslagvel	Excel + WBR	-	Controle op juiste aangifte en betaling	
	Herzieningen		- V 12 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20					
		Bezwaar	V 12	Bel.regio's 23	RV14 (omslagvel met daarin bezwaarschrift, beschikking, etc.) RIJNMOND (eigen omslagvel)	Excel, WBR/RBZ	-	Tegen eigen aangifte, naheffingsaanslag, verzoek teruggave ivm beroep op art. 19 WBR/15-1-r WBR, registratiefouten	
		Naheffing	<i>Naheffing m.b.t. economische verkrijging = V 12 jaar</i>		Omslagvel	WBR/RBZ, Excel	-	Bij niet of onjuiste afdracht op aangifte, of nav controle risico-akten.	
		Teruggaven			RV7 (formulier tot terugvordering. Dit kan i.p.v. bezwaarschrift)	Excel, WBR/RBZ		verzoek teruggave ivm beroep op art. 19 WBR	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Registratiewet (Registratierecht)							6.1.16 Zie ook Handboek Registratie	(Notariële) akten worden geregistreerd bij de Belastingdienst. Hiervoor (als er geen overdrachtsbelasting wordt geheven) rekent de Belastingdienst een registratierecht. Elke regio voert dit proces uit. Bron: Registratiewet 1970. Er is een protocol dat alle akten worden overgedragen aan portefeuillehouder van andere notarissen. Permanente dossier gaat dus over	Persoonsgegevens
	Registreren en renseigner		V 7 SBW	Bel.regio's 29	Als product toevoegen: benoemingsbeschikking				
		Inboeken akten			"opgaaf aangeboden akten"; dit is tevens de uitnodiging tot betaling van de verschuldigde OVB (Na het inboeken wordt dit formulier mbv GRS geprint en een exemplaar gaat als ontvangstbevestiging/factuur terug naar het notariaat)	GRS	Hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 : Aanbieden en inboeken	In GRS wordt geboekt dat een stuk voor registratie is aangeboden. De volgende gegevens van een akte worden, voor zover van toepassing, geregistreerd: - de aard of titel van de akte - de naam- en adresgegevens van tenminste één van de partijen die in de akte optreedt of de gegevens van degene die de akte aanbiedt. - het volgnummer waaronder de akte in het repertorium van de notaris is vermeld; - de dagtekening van de akte; - het aantal bladen - het aantal exemplaren, wanneer een akte in meervoud is aangeboden en de exemplaren samen als één akte worden geregistreerd - de verschuldigde OVB - de betalingskenmerken worden automatisch via GRS aangemaakt en zichtbaar bij het printen	
		Registreren akten (voor alle middelen)			"relaas van registratie" (dit is de sticker met de relevante GRS-gegevens; deze sticker wordt op de authentieke akte geplakt voordat deze teruggezonden wordt naar de notaris)	GRS	Hoofdstuk 4 : registreren	- dwingend voorgeschreven velden in de GRS schermen worden gevuld, voor zover voor de betreffende akte van toepassing. - het relaas van registratie wordt bevestigd - het etiket relaas van registratie wordt onder de handtekening van de notaris geplakt	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
								- het relaas van registratie wordt ondertekend In Rotterdam worden risicoakten niet gerenseigneerd (achterstand). In de toekomst zal dit weer opgepakt worden	
		Renseigneren akten	Akten = SBW Altijd kopiëren van originele akten.		"RE 1020 Begeleidende brief risicoakte overdrachtsbelasting" (Door de pilot digitalisering is de praktijk in Breda afwijkend.)	- kopieerapparaat - Pilot Breda: digitale scan binnen DiGi-akten - Er zijn landelijk ontwikkelingen om het notariaat digitale te laten aanleveren	Hoofdstuk 5 : renseigneren	- er worden van sommige akten renseignementen gemaakt (volgens de renseignementenmatrix of volgens aanvullende voorschriften) - risico-akten OVB worden gekopieerd - de afschriften worden al dan niet vergezeld van een begeleidende brief uit het modellenboek doorgezet naar de behandelend inspecteur Alleen de risico-akten worden gedigitaliseerd. In Rijnmond Haaglanden en Roermond start 1.1.2008 een pilot waarbij het notariaat akten digitaal gaat aanleveren. Er zullen 5 notarissen van beide eenheden meedoen aan de proef	
		Kopiëren risicoakten voor Overdrachtsbelasting Afwerken registratieproces			- "de geleidelijst " reg 6" (Dit is een print uit GRS tbv comptabiliteit) - "de totaallijst "reg. 2" (Dit is een print uit GRS tbv comptabiliteit) - "opgaaf geregistreerde akten" (Dit is een print uit GRS ten behoeve van de aanbieder)	GRS	Hoofdstuk 6 : Afwerken	- De gereedstaande partijen worden in GRS afgewerkt - De "reg 6" en de "reg 2" formulieren worden naar de centrale comptabiliteit gestuurd - de partij geregistreerde authentieke akten wordt met een opgaaf van de geregistreerde akten naar de aanbieder teruggestuurd	
	Toezicht Notariaat							Niet-fiscale taak van de Belastingdienst die voortvloeit uit de Registratiewet	Persoonsgegevens (Rijnmond)
		Protocolonderzoek	V 7 SBW	Bel.regio's 36	Per notaris fysiek notarisdossier	Excel	Zie ook Handboek Toezicht notariaat	Controle ter plaatse of notaris verplichtingen uit de Registratiewet naleeft	
		Repertoriumcontrole	V 7 SBW	Bel.regio's 36	Per notaris fysiek notarisdossier	Excel	Zie ook Handboek Toezicht notariaat	Onderzoek of Repertorium van de notaris (dat een notaris bijhoudt en waarin hij zijn akten vastlegt) voldoet aan de eisen die in de Registratiewet zijn gesteld. Bevindingen worden vastgelegd in een brief waarvan kopie in betreffende notarisdossier wordt gedeponeerd	
Waardeonderzoek							6.1.20		Persoonsgegevens
	Taxeren OZ		V 7 SBW Permanent dossier voor onbepaalde tijd	Bel.regio's 28	Sprake van één (fysiek) dossier. Elk dossier krijgt een WON-nummer dat is gerelateerd aan het getaxeerde object (er is geen link met het sofinummer)	Verwerking gebeurt deels digitaal (digitale info wordt geplakt in IKB)		Waardeonderzoek heeft alleen betrekking op onroerende zaken. Elke regio voert dit proces uit	
		Selecteren posten				-	-		
		Voorbewerken posten			Opmaken taxatiedossier: opnameformulier WON Kadastraal uitreksel/kaart DKK-kaart	BvR, RIS, WON, Mapinfo(Kadata), Kadaster online (internet)	-	Administratief inboeken + gegevens bijzoeken	
		Technische voorbereiding posten			Aanvullen taxatiedossier: Info gemeente Vergelijkingen	Internet	-	Taxateur bereidt taxatie voor	
		Opnemen en fotograferen van onroerende zaak							
		Vaststellen waarde van onroerende zaak							
		Taxatie opnemen en opstellen rapport			Aanvullen taxatiedossier: Opnameformulier Huur- en pachtovk Jaarrekening/exploitatieoverz Berekeningen/ foto's	Excel/Word	-	Opname en waardebepaling door taxateur	
		Technische nabewerking taxaties			Aanvullen taxatiedossier: Taxatierapport	WON, Word	-	Opstellen taxatierapport	
		Nabewerken posten				WON	-	Adm. verwerkingresultaten taxatie en verzenden rapport aan opdrachtgever	
	Herzieningen								
		Bezwaar Beroep	V 7 V 7	Bel.regio's 23 Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Tegen de aanslag kan bezwaar volgen Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Kapitaalsbelasting					Alleen sprake van papieren documenten, geen digitaal archief. Er wordt niet gewerkt met sofi-nummers maar met aanslagnummers = opgebouwd uit: jaartal + kantoonnummer +	WBR (klantbehandelings-systeem) wordt in Rotterdam gebruikt	6.1.23	Belastingen van rechtsverkeer (zakelijke belasting). Sprake van een tijdstipaanwijzingsbelasting. Kapitaalsbelasting is per 1.1.2006 afgeschaft. Incidenteel worden nog wel documenten verwerkt. Kapitaalsbelasting heeft raakvlakken met de Vpb.	Persoonsgegevens (Rijnmond)

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
					codenummer (=31) + volgnummer. In R'dam wordt gewoon een digitaal archief naast het papieren archief gevoerd			Wrs. zal dit proces uiteindelijk geïntegreerd worden met de (aangifte) Vpb. Het proces wordt op elk regiokantoor uitgevoerd	
	Heffing		- V 12 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten) <i>Gezien de relatie met de Vpb = V 12 jaar</i>	Bel.regio's 14	Soorten aangiften: - gewone aangiften - vrijstelling aangiften Aan het Rv 3 19 formulier (aangifte-formulier Kapitaalsbelasting), worden kopieën gehecht van oprichtingsakte Rv 3 19	WBR + Excel	-	Belastingheffing op aandelen die door bedrijven worden uitgegeven en volgestort	Persoonsgegevens
		Verzenden aangiften						On 24?	
		Verlijden akte van oprichting						Kan ook via een van internet te verkrijgen formulier.	
		Verzenden waarschuwing				WBR + Excel	-	Doen de notarissen	
		Ontvangen aangifte				WBR, VS 75 + Excel	-		
		Verwerken aangifte				WBR + Excel	-		
		Aangifte niet ontvangen				Excel WBR + Word	-		
	Herzieningen		- V 12 - V 7 SBW (SBW-documenten) <i>Gezien de relatie met de Vpb = V 12 jaar</i>	Bel.regio's 20					
		Opleggen naheffingsaanslag				WBR + Excel + Word	-		
		Teruggaven							
		Bezwaren	V 12	Bel.regio's 23	Rv14 + rv 20	WBR + Excel + Word			
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Vindt incidenteel plaats. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
								Opmerking: geen sprake van Carry-back en Middeling	
Assurantiebelasting			<i>Dossiers worden in Amsterdam 7 jaar bewaard, m.u.v. de SBW. Deze SBW betreft alle correspondentie aangaande bezwaar, beroep, vragen van klanten, vooroverleg</i>		Alle werkzaamheden gaan handmatig. Er is sprake van fysieke dossiers. Per klant wordt één dossier gehouden, geordend op sofinr. Alle relevante documenten (m.b.t. aangifte, naheffing, bezwaar, beroep, etc.) komen in hetzelfde dossier. Er zijn 2 typen dossiers: 01-dossiers (per belastingplichtige/ verzekeraar) en 77-dossiers (voor fiscaal vertegenwoordigers van buitenlandse verzekeringsmij.) Er wordt veel gebruik gemaakt van e-mailtjes bij zowel winst als niet-winst. Unit 8, waar assurantiebelasting onder valt, werkt aan het ELAR, een elektronisch archief	Proces wordt ondersteund door de applicatie ASBEL. Deze bevat alle bedragen (getallen) m.b.t. assurantiebelasting. Er wordt geen tekst (aantekeningen) in opgenomen. Voor inzage in het bezwaarschrift is men afhankelijk van het fysiek dossier. ASBEL is in 1990 in A'dam ontwikkeld, het onderhoud hiervan gebeurt door de Belastingdienst/CICT in nauw overleg met de medewerkers van de assurantiebelasting	6.1.19	Belastingen van rechtsverkeer (zakelijke belasting). Sprake van aangiftebelasting die per maand, kwartaal of jaar op aangifte wordt voldaan. Als een verzekeraar en verzekeringnemer een verzekering afsluiten, dan moet er assurantiebelasting worden betaald over de verzekeringspremie. Brengt de assurantiebelasting de vergoeding voor de diensten die samenhangen met de verzekering apart in rekening, dan moet ook daarover assurantiebelasting worden betaald. De heffing en de administratieve verwerking van de aangiften assurantiebelasting zijn geconcentreerd op één eenheid: BD/ Amsterdam (unit 8). Reden hiervoor is dat deze eenheid competent is voor de landelijke doelgroep banken en verzekeraars	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14					
		Aanmelden	<i>Overeenkomsten = SBW</i>		Vragenformulier nieuwe ondernemer Volmachtovereenkomsten			De processtap volmachtovereenkomsten is een onderdeel van het aanmelden	
		Voorbewerken en uitreiken aangiftebiljetten				-	-	Alle aangiften worden in Amsterdam geprint en vanuit A'dam verstuurd. Er zijn maandposten, kwartaalposten en jaarposten. Deze biljetten worden 1x per jaar uitgereikt, tenzij sprake van mutaties (bv. naamswijzigingen)	
		Verwerken aangiften						Ontvangen biljetten worden handmatig vertoetst in applicatie, B/ CA Apeldoorn boekt de betalingen in. CA kan alleen betalingen boeken als er sprake is van een aangifte, anders niet	
	Herzieningen/ vergunningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20					
		Opleggen naheffingsaanslagen						Indien niet is voldaan aan de aangifte. Bovendien kan er in gevallen daarbij nog een boete worden opgelegd	
		Teruggaven						Alleen in gevallen als er teveel betaald is	
		Vergunningen	<i>Vergunningen = SBW</i>					Vanuit de assurantiebelasting worden eveneens vergunningen uitgegeven	
		Opleggen boeteaanslag						Ook kan bij aparte beschikking een boete worden opgelegd	
		Bezwaar	V 7	Bel.regio's 23				Ambtshalve bezwaar en echte bezwaren van klanten	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend	Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
						verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	
Landinrichtingsrente (LIR)							6.1.22	De aanslag landinrichtingsrente (LIR) heeft betrekking op percelen die i.v.m. werkzaamheden in een verkavelingsproject ingevolge de landinrichtingswet worden belast. De looptijd is 26 of 30 jaar. Diegene die op 31 dec. krachtens zakelijk recht het genot heeft van het desbetreffende perceel, wordt aangeslagen voor het daarop volgende jaar. De aanslag wordt namens LNV geheven en geind.	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Geautomatiseerde aanslag, zonder papierstroom, op aanslagnummer (= sofinummer + aanvullende codering), gaat via Apeldoorn			Elk jaar wordt nieuwe aanslag opgelegd. Sprake van een klein proces (3 medewerkers). Men heeft ca. 25 archiefdozen in eigen bezit en beheer (op de werkkamer). Er wordt niets overgedragen aan het centraal archief in Apeldoorn.	
		Ontvangen bestanden renteplichtigen (aanslagen)					-	Via FTD, na toekenning sofinummers, naar Zwolle	
		Inlezen geselecteerde records (aanslagen)				LIR	-	De ingelezen bestanden worden in LIR gezet	
	Herzieningen	Informatie-uitwisseling met de klant	- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20	Correspondentiebriefven Alleen sprake van papieren documenten, applicatie LIR enkel voor registratie gebruikt. Ontvangen bezwaren krijgen uniek bezwaarnummer (= LIR-nummer) gebaseerd op datumcodering. Alle stukken/ dozen worden gearchiveerd op LIR-nummer				
		Ontvangen herziening (bezwaarschrift)	V 7	Bel.regio's 23	Ontvangstbevestiging + uitstel betaling	LIR	-		
		Behandelen herziening (bezwaarschrift)	V 7	Bel.regio's 23		LIR	-		
		Afwijzen herziening (bezwaarschrift)	V 7	Bel.regio's 23	Afwijzing	LIR	-		
		Toewijzen herziening (bezwaarschrift)	V 7	Bel.regio's 23		LIR	-		
		Opnieuw opleggen verminderd perceel				LIR	-		
		Afwerken/ archiveren herzieningen					-		
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Afkoop landinrichtingskosten		V 7	Bel.regio's 33	Alleen sprake van papieren documenten, applicatie LIR enkel voor registratie gebruikt. Verzoeken om afkoop krijgen uniek afkoopvolgnummer (=LIR-nummer) gebaseerd op datumcodering. Alle stukken/ dozen worden gearchiveerd op LIR-nummer			Het is mogelijk om de landinrichtingsrente af te kopen. Hiertoe dient een verzoek te worden ingediend bij de Belastingdienst kantoor Zwolle. Met afkoop kan het over de resterende looptijd verschuldigde bedrag in één keer worden voldaan.	
		Ontvangen verzoek om afkoop				-	-		
		Opmaken afkoopvoorstel			Afkoopvoorstel	LIR	-		
		Ontvangen bericht op afkoop voorstel					-		
		Behandelen betaling afkoopssom			Brief kadaster	LIR	-		
Wet Inrichting Landelijk Gebied (WILG)							Opdracht vooronderzoek WILG (v.0.3, 7 juli 2009). Document Kenmerkende verschillen LIR en WILG	Op 1-1-2007 is de Wet Inrichting Landelijk Gebied (WILG) ingevoerd. Dit betreft wetgeving v.h. min. van LNV. Deze nieuwe wetgeving komt in de plaats van de met ingang van 1-1-2007 vervallen Landinrichtingswet (LIR). Het heffings- en inningsproces t.b.v. de LIR loopt min. nog 30 jaar door na de datum van 1-1-2007. M.b.t. de WILG is sprake van een eenvoudig proces (feitelijk levert de BD een veredelde print- en inningservice aan LNV). De werkstroom heeft een zeer beperkte omvang (ca. 1500 aanslagen per jaar)	Ontvangen info. Persoonsgegevens
	Heffing WILG		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14				Een gedeelte van de financieringskosten die zijn gemoeid met de onder de WILG vallende landinrichtingsprojecten wordt omgeslagen over de eigenaren van onroerende goederen die in de herverkaveling zijn betrokken. De omgeslagen kosten worden geheven bij wege van aanslag. Anders dan de LIR is de WILG een eenmalige aanslag. Het geinde bedrag komt ten gunste van het provincie waarin het project gelegen is. De aanslag wordt opgelegd aan de persoon, die in de lijst van geldelijke regelingen is opgenomen als de eigenaar aan wie in de akte van toedeling de gronden zijn toegedeeld. De eerste WILG-aanslagen zullen naar verwachting in 2011/2012 worden opgelegd. De aanslag wordt	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Ontvangen bestanden belastingplichtigen (aanslagen)						door de BD namens de Provincie opgelegd	
		Inlezen geselecteerde records (aanslagen)						Ontvangst van de benodigde gegevensset van het Kadaster/LNV	
		Informatie-uitwisseling met de klant			Correspondentiebrieven			De eigenaren aan wie ingevolge de WILG een aanslag is opgelegd, kunnen de Belastingdienst alleen benaderen met vragen over de opgelegde aanslag. LNV is verantwoordelijk voor inhoudelijke vragen m.b.t. het landinrichtingsproject en de daaruit voortvloeiende kosten	
	Herzieningen							Er kan geen bezwaar en beroep worden ingesteld tegen de hoogte van de omgeslagen kosten. Deze kosten worden vastgesteld in de gerechtelijke procedure m.b.t. de landinrichtingsprojecten. Herziening betreft vooral verzoeken om uitstel van betaling	
		Ontvangen herziening (bezwaarschrift)	V 7	Bel.regio's 23	Ontvangstbevestiging + uitstel betaling				
		Afwijzen herziening (bezwaarschrift)	V 7	Bel.regio's 23	Afwijzende bezwaarbrief				
Wet Belastingen op Milieugrondslag (winst) WBM					Bij de verpakkingenbelasting wordt volledig digitaal gewerkt, zonder fysieke stukken of dossiers. In CRM worden de digitale correspondentiestukken beheerd		6.1.24	Aangifte Milieubelastingen. Sprake van aangiftebelasting. WBM wordt in Arnhem voor heel Nederland uitgevoerd (Kantoor Breda wordt aangestuurd door Arnhem)	Persoonsgegevens
	Heffing Verpakkingenbelasting		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel regio's 14		Voor de Verpakkingenbelasting wordt gewerkt met: - CRM (CRM wordt gebruikt voor correspondentie met de klant, bv. bezwaarschriften) - Packtax (Packtax is een internetapplicatie waarin de klant digitaal aangifte kan doen. De applicatie bevat een berekeningsmodule). De andere WBM maken gebruik van een postregistratiesysteem en ABM + spreadsheets	Interne gebruikers-handleiding Packtax (31-8-2008, versie 1.5) Werkprocedures Rotterdam (31-8-2008)	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06). Sinds 1.1. 2008 is de verpakkingenbelasting ingevoerd. De ondernemer moet elektronisch opgaaf over een jaar doen van het geschatte aantal kilo's verpakkingen dat men op de markt brengt, of dat men als importeur verwijdert en afvoert. Men moet belasting betalen als men aan 1 v.d. volgende voorwaarden voldoet: A. men is ondernemer (producent of importeur) die verpakte producten voor de 1e keer in Nederland op de markt brengt. B. men brengt (lege) verkoopverpakkingen voor de 1e keer in Nederland op de markt. C. men is importeur die de verpakkingen direct na binnenkomst in Nederland v.d. producten verwijdert en afvoert	
		Brancheafspraken en bedrijfsbezoeken	Brancheafspraken = SBW		Bedrijfsrapporten			Dit deelproces is alleen bij de Verpakkingenbelasting van toepassing	
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			- Uitnodiging aanmelding (B001 Aanmeldbrief) - B005 Aangiftebrief - B003 Brief met gebruikersnaam - B004 Brief met wachtwoord - B008 Brief Account sluiten Bij de verpakkingenbelasting worden geen aangiftebiljetten uitgereikt, de klant doet digitaal aangifte!	Brieven (B001 etc.) worden vanuit Packtax gegenereerd	6.1.24.01	Er kan vrijstelling worden verleend tot het doen van aangifte.	
		Uitstel aangiftebiljetten					6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten			Inkomende brieven worden in Rotterdam geregistreerd in het brievenboek en gescand. De fysieke exemplaren worden in een map gearchiveerd. De gescande stukken worden verstuurd naar de 2e lijns medewerkers		6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten					6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	
	Herzieningen Verpakkingenbelasting		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.07 t/m 6.1.14.12)	
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatieformulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) Op verzoek wordt teruggaaf verleend van de belasting voor zover de door de belastingplichtige op grond van artikel 36rg, derde lid, te ontvangen bedragen (door de luchtvaartmaatschappij te betalen aan de exploitant van de luchthaven) niet zijn en niet zullen worden ontvangen	
		Beroep	V 7 SBW	Bel regio's 24	Alle relevante stukken (o.a.	RBP	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voor aankondiging	Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
					bezwaarstukken) komen in <u>één fysiek dossier</u> (omslagvel is dossiermap)	Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	
	Heffing Vliegbelasting		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Map Aangiften vliegbelasting (met aangiften)	Vliegbelasting Aangifte Systeem (=Spreadsheet waarin de aangifte en betalingsgegevens betreffende de vliegbelasting staan)	Infomap Vliegbelasting Persoonsgegevens	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06). Op 1 juli 2008 is de vliegbelasting in werking getreden. De belasting is per 1.1. 2010 afgeschaft. De belasting wordt geheven als een passagier vertrekt met een vliegtuig vanaf een vliegveld in Nederland. De transferpassagiers worden hiervan uitgesloten. De belastingheffing wordt gedifferentieerd naar bestemming. De heffing wordt opgelegd aan de exploitant van de luchthaven waar vandaan de passagier vertrekt. Deze zal vervolgens de belasting doorberekenen aan de luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappij zal ten slotte de belasting weer doorberekenen in de prijzen van de tickets die worden betaald door de passagiers	
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			Ieder kwartaal dient een uitnodiging tot het doen van aangifte aan alle belastingplichtigen te worden verzonden		6.1.24.01		
		Uitreiken aangiftebiljetten			Het aangiftebiljet (ML13) kan worden gedownload van de site van de Belastingdienst. Dit staat ook op de uitnodigingsbrief die belastingplichtige ontvangt		6.1.24.02		
		Uitstel aangiftebiljetten					6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten			- Aangifte wordt ingetoetst in het vliegbelasting aangifte systeem'. - Op aangifte wordt aangetekend dat aangifte is ingetoetst. - Aangifte wordt opgeborgen in de map 'Aangiften vliegbelasting'		6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten					6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	
	Herzieningen Vliegbelasting		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.07 t/m 6.1.14.12)	
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatieformulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel.regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) Op verzoek wordt teruggaaf verleend van de belasting voor zover de door de belastingplichtige op grond van artikel 36rg, derde lid, te ontvangen bedragen (door de luchtvaartmaatschappij te betalen aan de exploitant van de luchthaven) niet zijn en niet zullen worden ontvangen	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in <u>één fysiek dossier</u> (omslagvel is dossiermap)	RBP Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen vooraankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Heffing Afvalstoffenbelasting		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Er worden per klant per middel aparte mappen (middelmappen) aangelegd. Alleen sprake van fysieke (papieren) documenten.	De WBM kunnen nog niet worden geadmineistreerd in IKB of ATK. Nabewerken gebeurt in ABM (en EXCEL)	6.1.24	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06).	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
						ABM is een registratiesysteem, aangiften worden ingetoetst, maar opmerkingen kunnen hierin niet worden verwerkt. ABM levert o.a. bedrijfsinfo v.h. ministerie			
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			Mutatiefomulier	ABM	6.1.24.01		
		Uitreiken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.02	Worden centraal uitgereikt (Apeldoorn).	
		Uitstel aangiftebiljetten				ABM, Access	6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten				-	6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	
	Herzieningen Afvalstoffenbelasting		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.07 t/m 6.1.14.12)	
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatiefomulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel.regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) Op verzoek wordt teruggaaf verleend van de belasting voor zover de door de belastingplichtige op grond van artikel 36rg, derde lid, te ontvangen bedragen (door de luchtvaartmaatschappij te betalen aan de exploitant van de luchthaven) niet zijn en niet zullen worden ontvangen	
		Vergunningen	Vergunningen = SBW			ABM	6.1.24.11	Vergunningen m.b.t. stortplaatsen	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voorankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Heffing Kolenbelasting		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Er worden per klant per middel aparte mappen (middelmappen) aangelegd. Alleen sprake van fysieke (papieren) documenten.	De WBM kunnen nog niet worden geadministreerd in IKB of ATK. Nabewerken gebeurt in ABM (en EXCEL). ABM is een registratiesysteem, aangiften worden ingetoetst, maar opmerkingen kunnen hierin niet worden verwerkt. ABM levert o.a. bedrijfsinfo v.h. ministerie	6.1.24	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06). De brandstoffenbelasting is per 1-1-2008 vervangen door een kolenbelasting	
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			Mutatiefomulier	ABM	6.1.24.01		
		Uitreiken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.02	Worden centraal uitgereikt (Apeldoorn).	
		Uitstel aangiftebiljetten				ABM, Access	6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten			Dag- en weekaangifte (via internet)	-	6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	
	Herzieningen Kolenbelasting		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.07 t/m 6.1.14.12)	
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatiefomulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel.regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) is er een vergelijkbare regeling	
		Vergunningen	Vergunningen = SBW			ABM		Vergunningen voor inrichtingen	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voor aankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Heffing Belasting op leidingwater		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Er worden per klant per middel aparte mappen (middelmappen) aangelegd. Alleen sprake van fysieke (papieren) documenten.	De WBM kunnen nog niet worden geadmistreerd in IKB of ATK. Nabewerken gebeurt in ABM (en EXCEL). ABM is een registratiesysteem, aangiften worden ingetoetst, maar opmerkingen kunnen hierin niet worden verwerkt. ABM levert o.a. bedrijfsinfo v.h. ministerie	6.1.24	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06).	
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			Mutatieformulier	ABM	6.1.24.01		
		Uitreiken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.02	Worden centraal uitgereikt (Apeldoorn).	
		Uitstel aangiftebiljetten				ABM, Access	6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten				-	6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	
	Herzieningen Belasting op leidingwater		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.07 t/m 6.1.14.12)	
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatieformulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel.regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) Op verzoek wordt teruggaaf verleend van de belasting voor zover de door de belastingplichtige op grond van artikel 36rg, derde lid, te ontvangen bedragen (door de luchtvaartmaatschappij te betalen aan de exploitant van de luchthaven) niet zijn en niet zullen worden ontvangen	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voor aankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Heffing Grondwaterbelasting		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Er worden per klant per middel aparte mappen (middelmappen) aangelegd. Alleen sprake van fysieke (papieren) documenten.	De WBM kunnen nog niet worden geadmistreerd in IKB of ATK. Nabewerken gebeurt in ABM (en EXCEL). ABM is een registratiesysteem, aangiften worden ingetoetst, maar opmerkingen kunnen hierin niet worden verwerkt. ABM levert o.a. bedrijfsinfo v.h. ministerie	6.1.24	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06).	
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			Mutatieformulier	ABM	6.1.24.01		
		Uitreiken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.02	Worden centraal uitgereikt (Apeldoorn).	
		Uitstel aangiftebiljetten				ABM, Access	6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten				-	6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
	Grondwaterbelasting		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)						
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatieformulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel.regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) Op verzoek wordt teruggaaf verleend van de belasting voor zover de door de belastingplichtige op grond van artikel 36rg, derde lid, te ontvangen bedragen (door de luchtvaartmaatschappij te betalen aan de exploitant van de luchthaven) niet zijn en niet zullen worden ontvangen	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratienummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving ontvangen voorraankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
	Provinciale vergunningen grondwaterbelasting (vergunningen van derden)		V 7 SBW (SBW-documenten) Vergunningen = SBW De vergunningen worden hier bewaard en regelmatig geraadpleegd	Bel.regio's 14	Vergunningen. Meldingen	ABM, Excel	Memo Verwerking provinciale vergunning/ meldingen m.i.v. 1-6-2005 (bron: Henk Leurink)	Heeft betrekking op provinciale vergunningen m.b.t. grondwaterbelasting (= vergunningen van derden). Deze vergunningen vormen signalen tav belastingplichtigen. Tot 2005 werden alle meldingen/ vergunningen ingevoerd, ongeacht de grootte van de onttrekking. Er is besloten om op alle binnengekomen meldingen/vergunningen een voorselectie te laten plaatsvinden en alleen de relevante in te voeren in Excel	
		Ontvangst en voorselectie						Voorselectie: meteen deponeren (kleine onttrekkingen), posten die in aanmerking komen voor een WTP en overige vergunningen/ meldingen	
		Verdere afhandeling							
	Heffing Energiebelasting		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14	Er worden per klant per middel aparte mappen (middelmappen) aangelegd. Alleen sprake van fysieke (papieren) documenten.	De WBM kunnen nog niet worden geadmistreerd in IKB of ATK. Nabewerken gebeurt in ABM (en EXCEL) ABM is een registratiesysteem, aangiften worden ingetoetst, maar opmerkingen kunnen hierin niet worden verwerkt. ABM levert o.a. bedrijfsinfo v.h. ministerie	6.1.24	Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.01 t/m 6.1.14.06).	
		Opvoeren, wijzigen en afvoeren van belastingplichtigen			Mutatieformulier	ABM	6.1.24.01		
		Uitreiken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.02	Worden centraal uitgereikt (Apeldoorn).	
		Uitstel aangiftebiljetten				ABM, Access	6.1.24.03		
		Ontvangst aangiftebiljetten				-	6.1.24.04	Op locatie	
		Nabewerken aangiftebiljetten				ABM, Excel	6.1.24.05	Aangiften (papieren stukken) worden op kantoor Breda behandeld, maar in Arnhem (permanent) bewaard	
	Herzieningen Energiebelasting		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Subprocessen kloppen met Globale procesbeschrijving milieubelastingen (6.1.14.07 t/m 6.1.14.12)	
		Naheffingen			Naheffingenlijst, Mutatieformulier, Geleidenota OV2	ABM, Excel, Word	6.1.24.08	Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. De (naheffings)aanslagen moeten handmatig in de GOA worden ingebracht. Als de aanslagen in de GOA zijn ingebracht, verloopt de normale invorderingsprocedure	
		Bezwaarschriften	V 7	Bel.regio's 23		ABM, Excel, Word	6.1.24.09	Bezwaarschriften worden momenteel bewaard als SBW in de afgevoerde heffingsdossiers	
		Teruggaven/verminderingen				ABM, DB 41	6.1.24.10	Verlenen van teruggaven op aangifte. Gebruik gemaakt van handmatige kohierenadministratie. M.b.t. vliegbelasting: Art. 78 (oud 36rf) Op verzoek wordt teruggaaf verleend van de belasting voor zover de door de belastingplichtige op grond van artikel 36rg, derde lid, te ontvangen bedragen (door de luchtvaartmaatschappij te betalen aan de exploitant van de luchthaven) niet zijn en niet zullen	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Verklaringen Besluit vrijstelling Energ bel op elektriciteit bij convenanten	Verklaringen = V 7		Deelnemersverklaring, Voortgangs-verklaring, Verklaring zakelijk gebruik, Verklaring energie intensief bedrijf			worden ontvangen Verklaring is legitimatie voor vrijstelling	
		Vergunningen	Vergunningen = SBW			ABM		Vergunningen fiscaal vertegenwoordiger	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP Beroepen kunnen niet worden aangemeld in IKB (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)	6.1.13	Procesbeschrijving: ontvangen voor aankondiging, beoordelen beroepskansen, intrekken beroepsschrift, verzenden verweerschrift, beoordelen repliek, verzenden dupliek, ontvangen uitspraak Hof, beoordelen cassatie, afhandelen beroep. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Teruggaaf Energiebelastingen (art. 36 WBM)								Verlenen van teruggaven, anders dan op aangifte (op verzoek van de klant) op basis van art. 36 WBM. (deel)middelen: religieuze instellingen, maatschapp. cult. instellingen, sociale instellingen, multifunctionele centra, metallurgisch procedé, mededeling 32, blokverwarming, spoelwater, WKK (warmtekrachtkoppeling), Bag (brand-stof anders dan grondstof), meerdere energieleveranciers, Afvalstoffenheffing. Het proces vindt voor heel Nederland plaats in Emmen (Energieteam). Meer info: Persoonsgegevens B/CPP (procesontwerp Milieubelastingen)	Persoonsgegevens
	Behandelen verzoeken teruggaaf energiebelastingen		- V 12 na belastingjaar - V 7 na belastingjaar (uitbetaalopdr.) - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 17	Alles in 1 dossier, op sofinummer. Dit dossier kan o.a. bevatten: - teruggaveformulieren - uitgaande brief - bezwaarschrift - verzoek om terugbetaling - map SBW (beroepsstukken, notariële akten)	TKI (Terugave Kerkelijke Instellingen). Alle (deel) middelen worden met een eigen middelcode in TKI opgenomen. TKI kent 4 niveaus: - voor registratie - voor behandelaar - voor second view - voor functioneel beheer (o.a. queries, BI)		Culturele en sociale instellingen kunnen in aanmerking komen voor teruggaaf van een deel van de energie-belasting (EB). Deze energiebelasting wordt betaald aan het energiebedrijf en staat vermeld op de jaarlijkse eindafrekening. De teruggaaf is 50% van de energiebelasting die het energiebedrijf in rekening heeft gebracht, minus de EB-heffingskorting	
		Uitreiken teruggaveformulieren						Formulieren worden vanuit Emmen verstuurd. Formulieren van 'starters' worden in Emmen ontvangen, formulieren van bekende klanten dienen naar Heerlen te worden gestuurd	
		Ontvangst/ behandelen teruggaveformulieren	Notariële akten (oprichtingsakten en wijzigingsakten van organisaties) = SBW		(kopieën) van akten (oprichtingsakten van stichtingen) kunnen worden opgevraagd indien twijfels bestaan over recht op teruggave			In Heerlen ontvangen formulieren worden aldaar geregistreerd (in TKI ingetypet), formulieren worden naar Emmen gestuurd en aldaar gearchiveerd in de dossiers. Activiteiten: Registratie, controle, beoordelen, herbeoordelen, aanmaken/ verzenden beschikking. Na behandeling in TKI wordt automatisch brief aangemaakt, de papieren kopie wordt bewaard in het dossier	
		Uitbetaal opdrachten	V 7 na belastingjaar - V 12 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20				Uitbetalen is een apart proces	
	Herzieningen								
		Verzoeken om terugbetaling	V 7 na belastingjaar	Bel.regio's 20				Teveel betaalde bedragen terug ontvangen/ naheffingen	
		Behandelen bezwaar	V 12	Bel.regio's 23				Activiteiten: Registratie, beoordelen, herbeoordelen, aanmaken/ verzenden beschikking	
		Behandelen beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
APA/ ATR								Advance Pricing Agreements (APA) en Advance Tax Rulings (ATR). APA en ATR zijn maatwerkafspraken in internationale ondernemingsverhoudingen. Proces vindt voor heel Nederland plaats in Rotterdam (Belastingdienst Rijnmond, Unit 1)	Persoonsgegevens
	Overeenkomsten APA en ATR							Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van eenzelfde lichaam. Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor zover	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Behandelen verzoeken vooroverlegovereenkomsten	V 12 na afloop contract <i>Praktijk is V 12 jaar (na afloop contract). Sprake van kleine werkstroom (apart ZGO-archief van ca. 3 kasten) waarmee grote belangen gemoeid zijn, daarom verdient het voorkeur om dit archief lokaal te archiveren en niet in Apeldoorn</i>	Bel regio's 27	Verzoeken worden zowel fysiek gearcheveerd als elektronisch (in APA/ATR). Alle overeenkomsten zijn geordend op rullingvolgnummer (= kantoornummer + volgnummer)	APA/ ATR applicatie (= uitgebreid registratiesysteem waarin ook bep. documenten kunnen worden gehangen, echter geen gescande images/ geen sprake van e-dossier)		het bepaalde, in het ATR-besluit genoemde, internationale onderwerpen betreft. Een belangrijk kenmerk van de APA-/ATR-praktijk is dat maatwerk wordt geleverd bij ieder afzonderlijk APA/ATR-verzoek	
Mijnbouwwet (Mijnbouwheffingen)			Alle documenten moeten worden bewaard t.b.v. het ministerie van EZ. Uit veiligheidsoverweging stukken beschouwen als SBW		Alles wordt per klant in 1 SAM-map gearcheveerd (= aangiften winstaandeel, cijns en oppervlakte recht, bezwaar en beroep, vergunningen, Carry-back). Elke map op klantnr (= gekoppeld aan sofi-nr). De SAM-mappen zitten bij de entiteiten in de lekrieviers	SAM (Systeem Afdrachten Mijnbouwwet. Systeem draait onder Lotus notes) SAM is een registratiesysteem		De mijnbouwheffingen worden sinds 2003 volledig uitgevoerd (heffing, controle en inning) door de Belastingdienst Rijnmond (Unit 2, team OLGA. Dit geschiedt op grond van de in dat jaar in werking getreden Mijnbouwwet. De middelen die met deze heffingen (oppervlakte recht, cijns en winstaandeel) worden verkregen zijn specifiek geoormerkt voor het Min. van EZ; het zijn derhalve geen belastingen, die de staatskas invloeden. Het feit dat in Rotterdam dus als het ware in service wordt gewerkt voor EZ betekent dat alle stukken bewaard moeten blijven t.b.v. dat ministerie	Persoonsgegevens
	Heffing		V 7 SBW	Bel regio's 13				De aangifteformulieren worden aan (ZGO) klanten uitgereikt door team OLGA op basis van de (van EZ ontvangen) lijst met vergunninghouders	
		Behandelen aangiften winstaandeel			VPB 218 VPB 219			Middelcode 13. Is inclusief behandelen schattingformulieren. Aangifte heeft betrekking op olie en gaswinning. De aangiften zijn gekoppeld aan de VPB	
		Behandelen aangiften cijns aardgas en aardolie			DV 141			Middelcode 12	
		Behandelen aangiften oppervlakte recht			DV 140			Middelcode 11	
	Herzieningen/ vergunningen		V 7 SBW	Bel regio's 19					
		Bezwaar	V 7 SBW	Bel regio's 22					
		Beroep	V 7 SBW	Bel regio's 24					
		Carry-back							
		Naheffingen							
		Vergunningen			(kopieën) opsporings- en winningsvergunningen			Verleende opsporings- en winningsvergunningen voor olie en gas in Nederland of op het Nederlandse deel van het continentale plat	
					(kopieën) vergunningen tot overdracht opsporings- en winningsvergunningen				
Ziekenfondswet						LZZ wordt alleen gebruikt voor de verklaringen	6.1.25	Het middel ZFW geldt t/m 2005. Momenteel alleen nog van toepassing m.b.t. bezwaarschriften. De ZFW geldt voor kleine ondernemers. Elke ondernemer (met winst) kreeg een verklaring. Voor de beoordeling wordt gekeken naar het verzamelinkomen (waarbij 5 jaar terug wordt gegaan en 3 jaar wordt gerekend)	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel regio's 14					
		Afgifte verklaringen ZFW			Verklaring ZFW/Beschikking ter kennisgeving uit LZZ. Papieren kopie (voorvel) bewaard in archief. Zijn niet-ondertekende verklaringen	LZZ, IBS	6.1.25.01	Te splitsen in negatieve en positieve verklaringen. Positieve verklaringen m.b.t. ZFW-verzekerden, negatieve verklaringen m.b.t. particulier verzekerden (niet ZFW-verzekerden)	
	Herzieningen								
		Bezwaar verklaringen ZFW	V 7	Bel regio's 23	Beschikking cq uitspraak toewijzen en handhaven als uitspraak op bezwaar tegen de verklaring uit LZZ	LZZ, IKB, IBS, BVR	6.1.25.02	Te splitsen in verklaring ingetrokken, toegewezen, handhaven	
		Bezwaar voorlopige aanslag ZFW	V 7	Bel regio's 23	Verminderen cq vernietigen van de aanslag, beschikking uit IBS. Handhaven van de aanslag wordt handmatig beschikking uit Microsoft Word verzonden.	BvR, IBS, GOA, LZZ, Word, Fi-base, RIS.	6.1.25.03	Te splitsen in vernietigen, verminderen en handhaven	
		Bezwaar definitieve aanslag ZFW	V 7	Bel regio's 23	Verminderen en vernietigen van de aanslag beschikking uit IBS. Handhaven van de aanslag wordt handmatig beschikking uit Oscar verzonden.	IBS, GOA, OGF, IKB, Oscar, Fi-base, RIS	6.1.25.04	Te splitsen in vernietigen, verminderen en handhaven	
		Beroep	V 7 SBW	Bel regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP, IKB (RBP is een registratiesysteem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-		P-gv. zit de beroepszaken voor. Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend	Persoonsgegevens

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
						nummers worden ingevoerd)		door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	
Zorgverzekeringswet						Nergens in de procesbeschrijvingen wordt de applicatie ABS vermeld!!	6.1.25	In navolging van de Ziekenfondswet zelfstandigen Regeling is ingegaan op 1.1.2006. Geldt voor ondernemers. Iedereen die inkomsten heeft buiten loon (geen inkomensafhankelijke bijdrage) krijgt een aanslag. NB: Er kan nog niet via Nordkamp worden gearcheveerd omdat middel nog niet is opgenomen in de SAP-template!	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten) Zelfde V-termijn als ZFW	Bel.regio's 14					
		Aanslag Zorgverzekeringswet			Aanslagbiljet ZVW uit ABS (geen beschikkingen zoals ZFW) Alles is digitaal, geen papieren stukken. Aanslag gaat de deur uit in het lopende belastingjaar	ABS (komt i.p.v. IBS)			
	Herzieningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten) Zelfde V-termijn als ZFW	Bel.regio's 20	Voor beoordeling van de zaak is ABS niet voldoende, de papieren stukken (bezwaarschriften) zijn hierbij ook nodig	Bezwaren 2006 worden in LONT (= registratiesysteem) ingevoerd, bezwaren 2007 worden niet in LONT ingevoerd, maar worden in week-verwerking gearcheveerd			
		Bezwaar voorlopige aanslag ZVW	V 7 Na afhandeling bezwaar	Bel.regio's 23	Verminderen cq vernietigen van de aanslag uit IBS/ABS Handhaven van de aanslag wordt handmatig beschikking uit Oscar verzonden, + verwerken in ABS. Correspondentie (bezwaarschrift etc.) fysiek	BvR, IBS,ABS,LONT, ITO, DAS,Oscar,Fi-base, RIS.	6.1.25.03	Te splitsen in vernietigen, verminderen, handhaven en gemoedsbezwaarden	
		Bezwaar definitieve aanslag ZVW	V 7 Na afhandeling bezwaar	Bel.regio's 23	Verminderen en vernietigen van de aanslag uit IBS/ABS. Handhaven van de aanslag wordt handmatig beschikking uit Oscar verzonden, + verwerken in ABS. Correspondentie (bezwaarschrift etc.) fysiek	BvR, IBS,ABS,LONT, ITO, DAS,Oscar,Fi-base, RIS.	6.1.25.04	Te splitsen in vernietigen, verminderen en handhaven	
		Beroep	V 7 SBW	Bel.regio's 24	Alle relevante stukken (o.a. bezwaarsstukken) komen in één fysiek dossier (omslagvel is dossiermap)	RBP (RBP is een registratie-systeem. Voor beroep, hoger beroep en cassatie kunnen m.b.t. het dossier in RBP verschillende registratie-nummers worden ingevoerd)		Elk (beroeps)dossier krijgt een registratienummer, dat wordt toegekend door de rechtbank. Bij hoger beroep krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer, toegekend door het gerechtshof. Bij cassatie krijgt het dossier een nieuw (extra) nummer toegekend door het ministerie. Er is in principe steeds sprake van één en hetzelfde dossier. (waarbij het rechtbanknummer leidend is)	Persoonsgegevens
Wet op de Ondernemingsraden (WOR)							www.belastingdienst.nl/ zakelijk/heffing ondernemingsraden	Sprake van een aanslagbelasting. Alle ondernemingen met een ondernemingsraad of die verplicht zijn om een ondernemingsraad in te stellen moeten volgens de WOR een heffing ondernemingsraden betalen. De SER is op het terrein van de WOR beleidsbepalend. De BD is verantwoordelijk voor de uitvoering. De SER bepaalt of een onderneming heffingsplichtig is. De heffing/ inning wordt sinds 1-1-2008 door de BD uitgevoerd. Het UWV was t/m 2005 hiervoor verantwoordelijk. Behandeling van bezwaren tegen de heffingsplicht, en de aanslag en behandeling van beroepen tegen uitspraken op bezwaar wordt gedaan door de SER	Persoonsgegevens
	Heffing		- V 7 na belastingjaar - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 14		WOR-applicatie, IKB, PIT, DAS		De BD stuurt elk jaar in mei een aanslag Heffing ondernemingsraden naar alle ondernemingen die deze heffing moeten betalen. De SER stuurt hiervoor jaarlijks gegevens naar de BD. Op de aanslag staat een toelichting op het te betalen bedrag. Dat bedrag is een percentage van het totale loon voor de loonbelasting over het afgelopen jaar, exclusief het eindheffingsloon. De SER stelt het heffingspercentage vast. Voor 2008 is dat 0,017% van het loon over 2007. Belastingdienst/Oost zorgt voor de invordering van de aanslagen	
		Afsluiten convenant	Convenanten = SBW		Convenanten/ contracten			Afspraken met de SER over de uitvoering van het heffings-/ inningsproces m.b.t. de WOR	
		Opleggen aanslagen						Er worden geen aangiftebiljetten verstuurd en verwerkt. Alle informatie die nodig is om een aanslag op te leggen komt uit IKB en PIT	
		Afgeven beschikkingen			Beschikking			De BD geeft als laatste stap in het proces een beschikking af aan de ondernemer. Deze beschikking wordt in kopie gestuurd naar de SER	
	Herzieningen		- V 7 - V 7 SBW (SBW-documenten)	Bel.regio's 20		WOR-applicatie, IKB, PIT, DAS			
		Advies bezwaar			Brief (advies)			Adviezen aan de SER m.b.t. ingediende bezwaarschriften	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
		Navordering Vermindering			Formulier AL 661 Formulier AL 661				
Gegevensuitwisseling en beleid									Persoonsgegevens
	Beleid en verantwoording van beleid						-		
		Vorbereiden beleidsbesluiten	B <i>Documenten worden permanent bewaard</i>	Beleid 1	Correspondentiestukken ter voorbereiding kenniscgroep (rechtvragen, preadviezen, etc.), standpunt kenniscgroep. Alle documenten worden vanuit Word in de kenniscgroepenregistratie geplakt. Alle relevante informatie is dus digitaal beschikbaar. Op papier hoeft in feite niets te worden bewaard	Word Kenniscgroepenregistratie (=applicatie van B/CPP waarin de rechtvragen worden geboekt. De applicatie is toegankelijk voor leden van de kenniscgroep)	-	Rechtsvragen (m.b.t. gevallen die niet in de wet worden verklaard) worden steeds voorgelegd aan de desbetreffende kenniscgroep. De voorgelegde rechtscvraag is door de inspecteur (behandelaar) voorzien van een pre-advies (standpunt). Kenniscgroepen (o.a. voor IB, Vpb, OB, etc.) bestaan uit specialisten uit de regio, medewerkers van CPP en medewerkers van het ministerie van Financiën. De medewerker van B/CPP bereidt het beleidsbesluit voor. Op basis van de uitkomst van de kenniscgroep neemt de staatssecretaris een uiteindelijke beleidsbesluit. Het proces bestaat vanaf 1999 toen kenniscgroepen werden ingesteld	
	Internationale bijstand en gegevensuitwisseling		V 12 na afhandeling	Bel regio's 38			-	Wederzijdse bijstand gebeurt op verzoek en spontaan. Proces wordt in Almelo uitgevoerd	Finale toets Persoonsgegevens
		Uitwisseling heffingsgegevens Directe belastingen			Standaardmodel naar CLO te Almelo. Zie boekwerk: Internationale gegevensuitwisseling Winst: digitale info geplakt in IKB, fysieke stukken bij aangiftestukken bewaard. Niet-winst: digitale info in ELDO(C), fysieke stukken vernietigd	Word IKB ELDO(C)	-	Proces wordt in feite uitgevoerd door de CLO (Central Liaison Office) Almelo. Behandelaars (regio's) kunnen de CLO Almelo inschakelen om vragen te stellen aan de buitenlandse Fiscus. In casu voor de behandeling van meer algemene vragen/ het doorgeven van vragen	
		Wederzijdse bijstand Omzetbelasting			Standaardmodel naar CLO te Almelo. Zie boekwerk: Internationale gegevensuitwisseling Winst: digitale info geplakt in IKB, fysieke stukken bij aangiftestukken bewaard. Niet-winst: digitale info in ELDO(C), fysieke stukken vernietigd	Elektronisch formulier XML Bestand, incidenteel: Word	-	Proces wordt in feite uitgevoerd door de CLO Almelo. Op grond van art. 5 Verordening EU 1798/2003 kunnen lidstaten van de EU onderling gegevens uitwisselen (bv. over intracommunautaire prestaties). Als de inlichtingen ontoereikend zijn, kan de bevoegde autoriteit van een lidstaat voor bepaalde gevallen om nadere inlichtingen verzoeken. De aangezochte autoriteit verstrekt inlichtingen zo spoedig mogelijk en uiterlijk 3 maanden na ontvangst van het verzoek. Behandelaars (regio's) kunnen de CLO Almelo inschakelen om specifieke vragen m.b.t. belastinggegevens te stellen aan de buitenlandse Fiscus en vice versa. Daarnaast regelt de genoemde verordening de gehele gegevensuitwisseling op het gebied van de Omzetbelasting	
		Wederzijdse bijstand Invordering (Invorderingsbijstand Richtlijn 76/308)			Standaardformulieren			Proces wordt in feite uitgevoerd door de CLO Almelo. Op grond van voornoemde richtlijn is het mogelijk dat onherroepelijke vaststaande belasting-schulden bij gebrek aan verhaalsmogelijkheden in Nederland in één van de lidstaten van de EU verhaald kunnen worden en vice versa.	
		Regeling voor onderling overleg buitenlandse Fiscus			Correspondentiestukken Winst: digitale info geplakt in IKB, fysieke stukken bij aangiftestukken bewaard. Niet-winst: digitale info in ELDO(C), fysieke stukken vernietigd	IKB ELDO(C)		Klanten kunnen als dubbele belastingheffing plaats vindt bij hun lokale belastinginspecteur een verzoek voorleggen om deze regeling toe te passen. De belastinginspecteur kan dit vervolgens voorleggen aan IFZ van het ministerie van Financiën. Sprake van dunne werksroom, welke niet in Almelo wordt uitgevoerd maar bij de regio's plaatsvindt	
Internet Service Centre (Toezicht internet)								Het Internet Service Centre (ISC) is gestart in 2007 en is de centrale unit voor internet binnen de Belastingdienst. Het ISC valt organisatorisch onder het Landelijk Kantoor Blauw maar verleent haar diensten aan de hele Belastingdienst, aan andere overheidsorganen, aan buitenlandse overheidsorganen en aan derden	Persoonsgegevens (Internet Service Centre)
	Uitvoeren opdrachten Internetonderzoek		- V 7 SBW - B (data in QWMS)	Bel regio's (-)	Toekomstige mailboxarchivering op de Q-schijf			De data die in QWMS worden gegenereerd zijn cultuurhistorisch van belang (geeft bep. tijdsbeeld) om die reden alle data permanent bewaren	Persoonsgegevens gebeid. Wordt uitgezocht!
		Opdracht	V 7 SBW		Intakeformulier				
		Verzamelen	V 7 SBW		Projectdatabases	QWMS, Xenon, Dores, Coosto, Webfilter, etc.			
		Vernijken	V 7 SBW		Projectdatabases, Convenanten met derden i.v.m. identificeren	RAM-bestanden worden regelmatig ververs			
		Uitleveren	V 7 SBW		Uitgeleverde data, Aanbiedingsbrieven, Aanbiedingsmailberichten	Uitgeleverde data wordt aangeboden via de regionale Samenwerkingsgebieden en verwijderd na 6 maanden.			
		Bewaren	V 7 SBW		Projectadministratie, Projectdatabases				
		Trendwatching, monitoring en informatieanalyse				QWMS, Coosto		Opdrachten op strategisch en operationeel niveau	
		Toezicht internethandel (incl. marktplaatsverzoeken)			Faxverkeer, Mailberichten, Opname in appl. Projectadministratie Archivering vindt al plaats op de			Operationele opdrachten m.b.t. het toezicht op individuen en groepen van belastingplichtigen die via internet handelen (internetresearch). Ook	

Hoofdproces (Middel)	Werkproces	Deelproces	Waardering	BSD	Belangrijkste documenten (documentsoorten)	Gebruikte applicatie (s)	Procesbeschrijving uit Handleiding BIV voor Blauw (2004)	Toelichting	Procesdeskundige/ contactpersoon
					Q-schijf			verzoeken tot opvraag informatie bij Marktplaats.nl. Deze vinden plaats o.b.v. een gesloten convenant tussen de Belastingdienst en Marktplaats.nl Er komen nog meer convenanten met andere handelsites	
		Monitoring sociale media, reputatiemanagement en Webcare			Factsheets van Internetescans (opname in appl. Projectadministratie), Losse factsheets en mailverkeer	Coosto, EMM, Osint-Suite		Mediamonitoring en reputatiemanagement van de Belastingdienst wordt uitgevoerd i.s.m. de pilot Webcare van B/C/KC	
	Research & Development		V-5 (eindproducten bewaren) V-7 SBW?	Bel.regio's (-)				Het vinden van de aan internet gerelateerde ontwikkelingen/ risico's en de innovatie van het instrumentarium voor internetresearch	
		Onderzoeken ontwikkelingen/ risico's			Onderzoeksbestanden en analyses, Tools en aanschaffingen (digitaal)				
		Ontwikkelen tools			Voorstellen en feedback voor verbetering tools (zoals Coosto en Osint-Suite, enz)				
	Samenwerking ter verbetering kennisniveau							Samenwerking met externe partners (nationaal en internationaal) met als doel het delen van kennis	
		Overleg met partners	B	Beleid 10	o.a. overlegstukken			Diverse usermeetings met buitenlandse- en binnenlandse partners	
		Cybercrime-overleg	B	Beleid 10	o.a. overlegstukken (geheim leesrecht alleen voorbehouden deelnemers overleg)			Deelnemers o.a. Belastingdienst, OM, OPTA, AIVD, DNB, AFM, Nationale Coördinator Terrorismebestrijding	
		Leerwerkplekken	V-5 (eindproducten bewaren) V-7 SBW?	Bel.regio's (-)					
		Begeleiden stagiaires	V-5 (eindproducten bewaren) V-7 SBW?	Bel.regio's (-)	Stagerapport, Scriptie, Mailberichten, Onderzoekstukken en data			Het begeleiden van stagiaires van Universiteiten en Hogescholen levert een bijdrage aan het verbeteren van het kennisniveau van het ISC	
	Kennisoverdracht		V-5 (eindproducten bewaren)	Bel.regio's (-)					
		Geven voorlichting			Presentaties				
		Geven trainingen			Lesmateriaal, readers enz				
		Beheer Toezichtplaza			ISC-site, Webpagina's				

Bijlage

Gebruikte applicaties

Afkorting	Voluit	Beschrijving/ toelichting
ABD	Applicatie BPM Douane	Registratiesysteem gebruikt voor het middel BPM
ABM	Aangiftesysteem Belastingen op Milieugrondslag	Registratiesysteem gebruikt voor het middel WBM
ABS	Aangifte Bewakings Systeem	
Access	MS Windows applicatie	Database
ADS info		
AKB	Applicatie Klacht Behandeling	
ALCA (UCC)	Automatisering Lokale Comptabele Administratie	
APA/ATR	Applicatie Advance Pricing Agreements/Advance Tax Rulings	Registratie- en behandelingsysteem gebruikt voor het middel APA/ATR
Applicatie Par. 11.11		
ATK	Applicatie Transparante Klantbehandeling	Gebruikt voor risicobeheersing. Applicatie wordt vooral bij MGO en ZGO gebruikt
ATS	Aanvraag Toeslagen Systeem	Applicatie gebruikt voor Toeslagen
BAS		
BIC		
Boeteapplicatie		
BPE	Bestuurlijke informatie Planning en Evaluatie	
BvR	Beheer van Relaties	
Clair financieel	Clair look at information retrieved voor de financiële administratie	
Clair salaris		
COA	Centrale Ontvangers Administratie	
Coosto		Systeem gebruikt door het ISC
CRM		Gebruikt bij de Verpakkingenbelasting voor de correspondentie met de klant (bv. bezwaarschriften)
CVU	Centrale Verwerking Uitstelverzoeken	
DACAS	Direct Access Centraal Archief Systeem	
DAS	Digitaal Archief Systeem	Digitale verzamelaar voor ingescande formulieren, etc. die op sofinummer en middel oproepbaar zijn. Het scanproces vindt plaats in Heerlen en gebeurt via DCS (Digital Conversie Systeem). Via deze scanningssoftware worden alle data ingelezen en geconverteerd (over-gezet) naar DAS (de images/ TIF-bestanden) en de middelapplicaties (de records met velden). Indien bij het inlezen problemen ontstaan, moet het vertoetsen van data in de middelapplicaties handmatig gebeuren (data entry). Applicaties zoals ETM zijn ook gelinkt aan DAS zodat de behandelaar bij het werken in deze systemen ook de images uit DAS te zien krijgt. DAS is (i.t.t. DMS dat voor bepaalde processen geschikt is) geschikt voor grootschalig gebruik binnen Belastingdienst. Bovendien voldoet het aan wetgeving om substitutie mogelijk te maken, ware het niet dat door sommigen nog getwijfeld wordt aan de rechtsgeldigheid van digitale documenten in geval van een juridische procedure. Bron: Persoonsgegevens
DB 2	Data Base	
DiBu	Dividendbelasting Buitenland	
DMS	Document Management Systeem	Systeem voor digitale opslag van documenten
DORES		Systeem gebruikt door het ISC
ED&F	Elektronisch bestellen en Factureren	
ELDO(C)	Elektronisch dossier	
EMM		Systeem gebruikt door het ISC
ETM	Entreprise Text management	Systeem voor invordering. Gaat GOA vervangen
ETM-LOKA	Entreprise Text management (ETM) Lokaal	
Excel	MS Windows applicatie	Rekenblad
FI-Base	LB-/Inkomensgegevensbestand afkomstig van inhoudingsplichtigen	
FI-RIS		
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie	
GBV	Generieke voorziening Bezwaar- en Verzoekschriften	
GEFIS	Geïntegreerd Financieel Systeem	
GENCOA		
GOA	Geautomatiseerde Ontvangersadministratie	
GRS	Geautomatiseerde Registratie en Successie	
GVS	Geld Verkeer Systeem	
HLP	Heffen Loonbelasting en Premies	Moederapplicatie voor LONT, OIT, PIT. HLP ondersteunt het heffingsproces m.b.t. de Loonbelasting en de premies
HSB	Houderschapsbelasting	Registratie- en behandelingsysteem voor de Motorrijtuigenbelasting, m.b.t. voertuigen tot 3500 kg
IBS	Inkomsten Belasting Systeem	
IBV	Informatiesysteem Berekenen van Verschuldigde Belasting	Rekenmodule in IBS
ICT	Intra Communautaire Transacties	

IKAP	Individueel Keuze Arbeidsvoorwaarden Personeel	
IKB	Informatiesysteem Klantbehandeling	
INL	Invordering lokaal	
ITO		
JrovOB		
Kadaster-online (internet)		Informatie inzake kadastrale gegevens t.b.v. taxaties
KBS		
KLOP	Klantinformatiemodule ondernemingen en particulieren	
KSB	KansSpelBelasting	
LAD	Lokale Aanslagen en Duplicaten	
LAD-IB	Lokale Aanslagen en Duplicaten-InkomstenBelasting	
LB	LoonBelasting	
LB-MAT	LoonBelasting Materiaal	
LIR	Landinrichtingsrente	Registratiesysteem
LoBu	Loonbelasting Buitenland	
LONT	Lokaal ontvangen	(Post)registratiesysteem voor de Loonbelasting
Lotus notes		
LTB		
LZZ	Landelijke applicatie Ziekenfondswet Zelfstandigen	
Mapinfo (Kadata)		programma Mapinfo wordt gevuld met gegevens van Kadata (kadaster) waarmee een Digitale Kadastrale Kaart (DKK) wordt vervaardigd ten behoeve van taxaties
MOA	Motorrijtuigenbelasting onder Architectuur	Registratie- en behandelingssysteem voor de Motorrijtuigenbelasting, m.b.t. voertuigen zwaarder dan 3500 kg (vrachtauto's, bussen, zware bestelauto's)
Modboekpers		
Modellenboek		
NEGNO		
NIC-Base	Niet Identificeerbare Gegevens	
OB-Base	OmzetBelasting gegevensbestand	
OGF	Ondersteuning Gebruikers Functies	
OIT	Opdrachtmanagement Intensief Toezicht	Applicatie gebruikt voor de Loonbelasting. OIT wordt gevoed vanuit LONT. Behalve alle opdrachten staan hierin ook de uitwerpen vanuit HLP. In feite een uitval- of uitworpak
ON-24		
Oscar	Ondersteunende software correspondentie aanslagregeling	Hiermee kunnen brieven worden gemaakt. De applicatie levert bouwstenen (formats) voor het samenstellen van brieven. Eigenlijk een soort modellenboek
Osint-Suite		Systeem gebruikt door het ISC
OTR	Ondersteunende Teruggaaf Regeling	
OUA	Ondersteuning Uitvoering ANBI	
OV 2		
OVR	Overgangsregeling	
Packtax		Internetapplicatie waarin de klant digitaal aangifte kan doen voor de Verpakkingenbelasting. De applicatie bevat een berekeningsmodule
PEN	PENposten	
PENLAD-IB		
Perpost		
PENPRO		
PIT	Portal Intensief Toezicht	Applicatie gebruikt voor de Loonbelasting. PIT bestaat uit een HLP-deel (aangiftegedeelte) en een VOA-deel (betalingsgedeelte), waarbij VOA staat voor 'Vordering op Aangifte'. VOA is een betalingsapplicatie
Polisadm	Polisadministratie	
Powerplay		
Pre SOS-NSW	Pre Snelle Ontwikkel Service - Natuurschoonwet	
PRO	Proces Registratie Ondernemingen Eigenlijk heet de applicatie IrisPRO	Postregistratiesysteem, niet te verwarren met RBPro. Elk te registreren stuk krijgt een uniek(Pro-)nummer. IrisPRO wordt (in Roosendaal) gebruikt voor de middelen LB/ LH, IB, Vpb, OB, OVB, Formeel Recht Bron Persoonsgegevens kantoor Roosendaal
Query BCICT		
Querytool		
QWMS	Quantative Web Monitoring System	Systeem gebruikt door het ISC
RBU	Registratie en Bewaking Uitstelregeling	Systeem op 0-eenheden
RBP	Registratie Beroepsschriften (Procedure)	
RBPro	RisicoBehandelProgramma	Elektronisch controledossier, gebruikt voor veldtoetsen/ controles
RBZ	Registratie Bezwaarschriften	
Regioweb		
RIS	Renseignementen Informatie Systeem	
RMA		
RNO	Registratie Nieuwe Ondernemers	
SAM	Systeem Afdrachten Mijnbouwwet	Registratiesysteem voor het middel Mijnbouweffingen (OI GA)
SAP	Systeeme Anwendungen Produkte	
Scout		
TBU-systeem		
Testbed		
TKI	Teruggaaf Kerkelijke Instellingen	Behandelsysteem voor het middel Teruggaaf Energiebelastingen
TOP		
VAB	Verzoeken Aangiften Buitenland	
VAR-applicatie		
VBN	Vennootschapsbelasting Nieuw	
VIS	Vennootschapsbelasting Informatie Systeem	
Vliegbelasting Aangifte Systeem		Spreadsheetsprogramma

Vpb	Applicatie Vennootschapsbelasting	
Vpb-Base	Vennootschapsbelasting gegevensbestand	
VS-75	Verschillende Stukken	
VzI	Verzamelloonstaat	
W&S		
WBR	Wet Belasting Rechtsverkeer	
WiBu	Wereldinkomen Buitenland	
WLO	Werkplek Loon- en Omzetbelasting	
WON	Waarde Onderzoek Nederland	Applicatie voor afdeling waardeonderzoek waarin alle verzoeken om taxatie worden ingeboekt
WOR	Wet op de OndernemingsRaden	
Word	MS Windows applicatie	Tekstverwerking
www.belastingdienst.nl		
XENON		Systeem gebruikt door het ISC

Overzicht strategische verkenning/operationele projecten met data uit ODW_RAM

Het Oracle Data Warehouse RAM, hierna ODW_RAM, is een operationeel datawarehouse. Het afgelopen jaar (2016) zijn er zo'n 22.000 opvragen in ODW_RAM gedaan. In het eerste halfjaar van 2017 zijn er al zo'n 13.000 opvragen in ODW_RAM gedaan. Omdat de data uit ODW_RAM beschikbaar is voor strategisch en tactisch management en voor operationeel toezicht is het volgende overzicht samengesteld. Hiermee wordt gedeeltelijk inzichtelijk hoe onmisbaar ODW_RAM in onze organisatie is.

Het overzicht bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1.Strategische verkenningen inclusief belang voor Kantoor Buitenland
- 2.Tactische verkenningen
- 3.Operationele projecten
- 4.Uitzetten van ODW_RAM Beelden via de fleXviewbegeleidingsgroep
- 5.Integrale beoordeling
- 6.Verschillende functies in de organisatie, die hun mening geven over ODW_RAM en de fleXviewer.

Voordat de geïnteresseerde lezer de verschillende onderdelen gaat bekijken willen wij graag het laatst bekende project waar ODW_RAM een rol in heeft gespeeld graag op de voorgrond brengen.

Het volgende bericht werd op de Beeldkrant geplaatst:

Persoonsgegevens

WEEKBERICHT - Het was een veelkleurige week. Met daarin trots op de mooie prestaties van de Belastingdienst in de aangiftecampagne. Trots ook op een samenbindende factor als de Douane Harmonie Nederland. Verder heb ik zeer interessante uren doorgebracht bij de FIOD. Er is veel waar je als opsporingsdienst bovenop moet zitten; in dit weekbericht vertel ik wat meer over de aandacht voor de ANBI's, waar een nieuw ontwikkeld risicomodel goed lijkt te werken.

Afgelopen weekend is de 1H-campagne afgerond. Eerder liep het aantal aangiften wat achter bij de planning, maar dat hebben de aangifteplichtigen de afgelopen drie weken netjes ingelopen. Ondanks af en toe hoge aantallen aangiften per dag, hebben we op slechts op één dag te maken gehad met 'sorry'-pagina's. Een teken dat het te druk was. Dat was op de tweede dag van de campagne, toen meer dan 300.000 aangiften kwamen. Daarna is dat niet meer voorgekomen, zelfs niet in het laatste weekend waarin toch veel mensen nog op het laatste moment hun aangifte willen doen. Zondag kwamen er op de valreep nog ruim 288.000 aangiften binnen. Het is een heel goed teken dat deze campagne zo voorspoedig is verlopen. Het is toch het meest massale administratieve proces in Nederland, met ruim 8,7 miljoen aangiften in 2 maanden, dat de Belastingdienst goed heeft uitgevoerd. Compliment aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen!

De personeelsvereniging Belastingdiensten Regio Oostelijke Mijnstreek en Maastricht (BROM) had het jaarlijkse optreden van het Douane Orkest (officieel Douane Harmonie Nederland geheten) in Heerlen georganiseerd. Het blaasorkest kon op groot enthousiasme rekenen van het publiek, vooral afkomstig uit de Belastingdienst. Maar Heerlen zou Heerlen niet zijn als APG, CBS, UWV en GGD ook niet vertegenwoordigd zou zijn. De regionale ambitie van Heerlen om een sterke financieel-administratieve sector te ontwikkelen, laat zich ook terugzien in het publiek. Het blaasorkest speelde werken van meerdere internationale componisten. Ze eindigden met een aantal bekende stukken van Michael Jackson en Ramses Shaffy. De voorbereiding en ondersteuning werd door onze collega's gedaan. Erica Yong verzorgde het vocale gedeelte. Een zeer geslaagd optreden, waarmee het orkest laat zien een bindende factor in de dienst te zijn!

In Eindhoven (ja, inderdaad slim gepland op weg naar Heerlen) was ik op werkbezoek bij de FIOD. Na een algemene introductie over de FIOD en hoe die georganiseerd is, spraken we over ANBI's en de mate waarop effectieve controle plaats vindt op ANBI-organisaties. Tevens spraken we over de ondermijning in Zuid-Nederland en de rol van de FIOD daarin. De FIOD heeft in samenwerking met het PDB-ANBI team en MKB een risicomodel ontwikkeld, waarmee ANBI's kunnen worden geïdentificeerd waar een groter risico wordt gelopen. Op basis van dat model is een groep van 350 ANBI's geïdentificeerd, waarvan de top 20 in onderzoek is genomen. Bij alle 20 speelt er wel iets; het risicomodel lijkt dus te werken. Er wordt nog verder gewerkt aan het risicomodel. Ook zoeken we een plek in de dienst om dit structureel te beleggen en te beheren.

verdient waardering

Persoonsgegevens

pp

Iedereen verdient waardering

Persoonsgegevens

pp

Brug- en feestdagen in mei

Persoonsgegevens

pp

Aangifteperiode probleemloos verlopen

Persoonsgegevens

pp

Aangifteperiode probleemloos verlopen

Poll

De oogst van de medewerkerssessies is verzameld in de database verbetervoorstellen herijking IA. Heb jij een kijkje genomen?

☐ Ja, natuurlijk!

☐ Ik heb even snel gekeken.

☐ Misschien dat ik even ga kijken.

☐ Nee, ik vind dit niet zo interessant.

Stem

Toon resultaten

Er wordt zijdelings in de verschillende onderdelen in dit document wel gerefereerd aan ANBI maar het staat in de opsomming niet als een zelfstandig project genoemd. In dit bericht op de beeldkrant wordt een melding gemaakt van het project. Wees bewust van het feit dat zonder RAM dit een onmogelijke project was geworden.

1. Strategische verkenningen inclusief belang voor Kantoor Buitenland

- Rijksbreed project "Verwonderadressen", momenteel mee bezig. In het kader van het project Landelijke aanpak Adresfraude
- "Sport in beeld" met af maart 2015. Strategische analyse van fiscale risico's in sport, voor Directie MKB
- Effectmeting "VHH verhuurdersheffing", loopt nog. Opdrachtgever Omschrijvingsverzoek: Gegevens ten behoeve van toezicht verhuurderheffing. Indien mogelijk gegevens van toeslagen veredelen met WOZ gegevens 2013 en 2014 en BvR.
- Strategische verkenning "Rijscholen" loopt nog. Opdrachtgever Doel: Ten behoeve van ketenverbetering.
- Probleem en omvangsanalyses t.b.v. keuzes voor mogelijke rekenmodule op website belastingdienst. Met behulp van de gegevens in ODW_RAM zijn wij in staat om binnen 5 dagen voor een breed scala aan onderwerpen inzicht te geven in de omvang van deze onderwerpen (Onder andere: keuze voor bedrijfs of privévermogen van auto's, privé gebruik auto voor de OB, lijfrentes/jaarruimte, middeling, ondernemersaftrekken, werkruimte in woning, ob en zonnepanelen, kleine ondernemers regeling etc)
- Verkennende analyses van doelgroepen in het kader van doelgroep gericht toezicht
- Innovatieve verkennende analyses over de transities van natuurlijke personen tussen P en MKB klein in het kader van het portfolio
- Effectmeting van handhavingsmaatregelen (communicatie brieven)
- Verkennende analyses op familie relaties in samenhang met erfenissen voor erf en schenkrecht.
- Algemene verkenning van beschikbare bronnen en mogelijk interessante data voor het verbeteren van indicatoren voor voorspelmodellen
- Selectie en gebruik van enkele specifieke kolommen zoals beschreven en tijdigheid op ABS data die anders niet of mogelijk te betrekken zijn.
- Inventarisatie bewakings/beveiligingsbedrijven t.b.v. bepalen toezicht op branche, regionaal
- WvA Onderwijs 2008-2012, landelijk
- Nalevingsmeting WvA Onderwijs 2007-2012, Nalevingsmeting 907-120a, landelijk
- Landelijk project OB balansschulden en ander gedrag (spoor 3), balansschulden OB eerder innen landelijk in beeld brengen, landelijk
- Ondernemers in beeld brengen met benoemde specifieke gedragskenmerken rondom de indiening en invulling van aangiften omzetbelasting, landelijk
- HHR Erf en schenk, t.b.v. reductie werkstromen S&S, landelijk
- Subsidiefraude (WBSO,RDA,S&O), landelijk
- Analyse aandachtsgebied Kleinbedrijf, subsegment IBOB en IBOBsemi, t.b.v. inzicht risicogroepen en bepalen handhavingsregie, landelijk
- GBV-bestand, t.b.v. management, behandeling bezwaar/beroep, regionaal
- Indeling Aandachtsgebieden kantoor Hoorn, t.b.v. management, inzicht in werkstromen, regionaal
- Project van Verkoop naar verhuur. De verkenning heeft er toe geleid dat het project daadwerkelijk is opgestart.

- Landbouw t.b.v. directie MKB
- Rijksmonumentenpanden
- Zeer vermogende personen (t/m 2014)
- Metaalrecycling
- Verkenning digra's
- Greenport t.b.v. directie MKB
- Het ontwikkelen en testen van selectieregels voor de ABS selectiemodule. Op basis van de aangiftegegevens die uit RAM worden gehaald kunnen wij de functionaliteit en effectiviteit van een selectieregels testen
- Het samenstellen van lijsten 'contra-informatie' voor de ABS selectiemodule die niet opgenomen zijn in het reguleren koppelveld van ABS
- Project Windhapper waarbij entiteiten voor toezicht binnen segment PDB worden geselecteerd
- Project Auto waarbij entiteiten voor toezicht binnen segment MKB worden geselecteerd
- Project Horeca waarbij entiteiten voor toezicht binnen segment MKB worden geselecteerd
- Onlangs is ook een vraag van het Min van Fin mbt zelfstandigenaftrek in combinatie met loon (tegenwoordige en vroegere arbeid) uitgevoerd met RAM en met data AWS. (voor validatie doeleinden) Nagenoeg geen verschillen in de aantallen tussen deze twee datavoorzieningen.
- Landelijke controle verhoogde vrijstelling schenkbelasting
- Landelijke controle BOR regeling bij schenken en overlijden.
- Landelijk voor LH overzicht met betrekking tot kerngetallen voor website InternetService4U
- Ambtshalve Traject waarvoor een script is aangeleverd en niet is ingebouwd in de applicatie AHVPB.

Kantoor Buitenland:

- Regelmatig worden afspraken met andere landen gemaakt m.b.t. loonheffing en premieheffing. Ter voorbereiding van die afspraken leveren wij (meestal onder tijdsdruk) ad hoc de benodigde gegevens op(aantal uitkeringen/pensioenen lijfrentes) . Afgelopen jaar was dat voor België, Duitsland, Uruguay, Aruba,...
- De overzichtelijkheid en de snelheid waarbij dat moet gebeuren, kan alleen maar Via ODW_RAM.
- Voor primair proces van kantoor buitenland : Inhoudingsplichtigen moeten regelmatig aangeschreven worden m.b.t. 30% regeling. Daarvoor moeten de gegevens gekoppeld worden met de gegevens van lokale systeem (OVR) Idem m.b.t. tot LOBU.

Extra toevoeging: Deze week wordt er een voorstel geleverd aan het verleggen van de premieheffing gepensioneerden, van België naar Nederland: Opbrengst (als dit doorgaat : 50 miljoen per jaar)

2.Tactische verkenningen

- Inkeerdersproject
- Segmentatie MKB in circa 10 subsegmenten voor het portfolio
- Het testen van nieuwe algoritmes voor risicomodellen
- FD's: Probleem-omvangsanalyses t.b.v. tactische keuzes voor HH regie LTO nu voor LMO (bv ah IH, bezwaarschriften etc)
- FD's: Inzicht geven in omvang werkpakketten voor vraagstuk inrichting accountteams t.b.v. directie MKB
- FD's: analyses t.b.v. kansen voor HT voor LMO(welke FD 's blijven achter bij het aanmelden van convenants klanten)
- Project Beverwijkse Bazaar t.b.v. netwerkanalyse (Gegevensverzameling, analyse), landelijk
- Douane gerelateerde risicoposten bepalen t.b.v. Project Beverwijkse Bazaar, landelijk
- Project Grenzeloos, projectleider Persoonsgegevens samenwerking Douane-Belastingen, landelijk

3. Operationele projecten

- FD's: Ondersteuning operationele uitvoering accountmanagement m.b.v. flexview analysebeelden.
- Ondersteuning integrale klantbehandeling
- inzichten verstrekken voor een breed scala aan onderwerpen/processen (btw fraude, taxi)
- Ook grote delen van info t.b.v. van de handhavingsportfolio komen direct of indirect uit odw/ ODW_RAM
- Selecties van doelgroepen voor MKB en PDB in het kader van doelgroep gericht toezicht
- Genereren van controle cijfers ter validatie van analyses op Teradata data
- Analyse van doelgroep jongeren en vastgoed bezit voor doelgroep gericht toezicht
- Analyse van mijders en windhappers. En hun aanslagen voor doelgroep gericht toezicht
- Verzoek overzicht verzuimen in MKB over 2013 voor ministerie Persoonsgegevens nu mee bezig)
- Verzoek om inzicht inkeerders (vragen vanuit het EHI die zij niet konden oplossen) (zoek ANBI stichtingen, verhuizing bestuurders en dergelijke)
- Tweede verzoek om aanvulling gegevens schenkbelasting
- Project Lekkerbek (mobiele viskODW_RAMen), toezicht op mobiele viskODW_RAMen , regionaal
- Extra gezinshulp, t.b.v. invullen IH-aangifte 2012, landelijk
- ZZP-controlebestand met indicatoren, t.b.v. management, selectie veldtoets, diverse regio's
- AH-aanslagen betaald zonder bezwaar, t.b.v. management, toezicht, regionaal
- Medicijn- en dieetkosten, t.b.v. invullen IH-aangifte 2013, landelijk
- ZZP-controlebestand met indicatoren Subject 2.0, t.b.v. management, selectie veldtoets, diverse regio's
- Expertsessie accountteam omzetverantwoording en kassasystemen, t.b.v. accountteam, regionaal
- In beeld brengen van alle Fiscale Intermediairs en hun persoonlijke nog openstaande invorderingsschulden, t.b.v. accountteam, regionaal
- In beeld brengen van de klanten van een niet compliant FD'er, t.b.v. accountteam, regionaal
- Extra gezinshulp, t.b.v. ingevulde IH aangifte 2012, landelijk
- Medicijn- en dieetkosten, t.b.v. ingevulde IH aangifte 2013, landelijk
- Korte onderzoeken MKB+, t.b.v. selecties controles, regionaal
- Extra gezinshulp, t.b.v. invullen IH aangifte 2014, landelijk
- Medicijnkosten, t.b.v. invullen IH aangifte 2014, landelijk
- Prostituees, t.b.v. toezicht, selectie onderzoeken, regionaal
- Zelfstandige aftrek bij starters t.b.v. IH aangifte 2011 t/m 2014
- FSV kan nu worden gebruikt binnen toezicht
- Legio kleine/grotere query's bij de EHI voor ad-hoc beslissingen om informatie, doorlopend
- Coffeeshops en growshops (recente landelijke growshopsacties OM en politie aan de hand van dit bestand)
- "Info cash Economy", een overzicht van LTO-projecten in 2014 t.b.v. LTO
- Ondersteuning IFB (Internationale Fiscale Behandeling) met behulp van EHI-gegevens
- Query's t.b.v.:
 - veelplegers
 - gefingeerde dienstverbanden uitzendbranche
 - fraude posten vanuit IH
 - alle soorten fraude vanuit IND
 - kennismigranten vanuit IND
 - het van straat halen van criminelen.
 - het onderzoeken van Fiscale dienstverleners
 - uitzetten van controle posten voor het MKB
 - het onderzoek naar ANBI's
 - het uiteenzetten van gemaakte tekening in GRUFF en deze info door ODW_RAM halen in het kader van veelplegers en netwerken
 - van inconsistentie van de polisadministratie van UWV
 - van adhoc actie van FIOD
 - IP adressen onderzoek voor toeslagen
 - verzoeken vanuit het CAV team
 - fraude van Nederlanders vanuit buitenland
 - van het schonen en inzicht (ontbinden van ondernemers) in de KvK

- anti terrorisme
- box 3 witwassen in samenwerking met de FIOD
- projecten zoals 1 bankrekeningen project
- OZON en analyse van de resultaten. Het OZON project loopt als sinds 2013 en werd steeds weer verlengd. Nu is OZON aan het derde jaar bezig.
- project Van verkoop naar verhuur
- GO Den Haag en Rotterdam
- cijfermatige onderbouwing van handhavingsadviezen
- cijfermatige onderbouwing van uitvoeringsadviezen
- Stille stakers
- Ondernemers 75 jaar en ouder irt vastgoed
- Populatie kleinbedrijf risico posten
- KOR misbruik OB
- Bron en ondernemers beoordeling voor IH
- Afvoeren verzuimers OB

4. Uitzetten van ODW_RAM Beelden via de fleXviewbegeleidingsgroep

Door de fleXview groep worden via de fleXviewer "Beelden" uitgeleverd. Deze "Beelden" worden gebruikt om "analyses" te maken.

- Beelden ODW_RAM naar accountmanagers Fiscaal Dienstverlener
Deze beelden worden gebruikt om FD's te duiden en ook hun klanten te beoordelen op de kwaliteit van de ingediende aangifte.
- Beelden ODW_RAM naar Douane
- Presentaties volgen nog bij GO, Fiod, VTA controle

De fleXviewer lijkt, gelet op de hoeveelheid bestanden en gelet op de analysemogelijkheden, van groot belang te zijn voor de integrale klantbehandeling.

5. Integrale beoordeling

Met behulp van Ram worden analysebeelden gemaakt. Deze analysebeelden bevatten alle essentiële informatie, die er vanuit de bestanden van de Belastingdienst en van externe partijen(o.a. KVK en het Kadaster) beschikbaar is van een belastingplichtige of groep van belastingplichtigen (bijvoorbeeld een entiteit).

Deze info wordt ingelezen in de Flexviewer. Met behulp van de Flexviewer is de gebruiker in staat snel inzicht te krijgen in de geselecteerde belastingplichtigen. Dit kan met behulp van sjablonen. Via landelijk beschikbare sjablonen kan exact die info zichtbaar gemaakt worden die nodig is om mogelijke fiscale problemen bloot te leggen. Binnen de sjablonen kan vervolgen weer verder geselecteerd worden. Op deze manier kan en wordt de integrale beoordeling optimaal ondersteund.

6. Verschillende functies in de organisatie die hun mening geven over ODW_RAM en de fleXviewer

- Reactie van een Persoonsgegevens Het is absolute noodzaak voor de invulling en verdere ontwikkeling van het concept van integrale beoordeling dat we lokaal gebruik kunnen blijven maken van ODW_RAM. Deze informatie helpt ons in het bijzonder bij het maken van gerichte keuzes voor subjecten die integrale klantbeoordeling nodig hebben.

- Vanuit mijn werk landelijkproject Arbeidsmarkt (AMU overleg, Schijnconstructies, Vingerden dienstverbanden en werkzaamheden vanuit het LSI en EH(i)) gebruik ik ODW_RAM meestal als aanvulling op de gegevens vanuit Teradata. De aanvulling bestaat meestal om bestanden te verrijken en compleet te maken. Voor het AMU overleg gebruik ik RAM eigenlijk vaak omdat er casus (subject) niveau onderzoek wordt gedaan om snel inzicht te krijgen, gebruik ik altijd RAM. Ook na het tekenen van netwerken (Gruff) download ik de tekening en haal ik alle sofinr's en Kvknr's door RAM zodat wij snel inzicht hebben omtrent de stand van zaken omtrent het subject. Voor schijnconstructies en/of signalen vanuit Justitie (Justis) gebruiken ik ook ODW_RAM. Voor het leveren van gegevens voor Ministerie en Staatssecretaris verrijken wij ook data wat uit teradata komt met aanvullende gegevens vanuit ODW_RAM. Het landelijke bestand Uitzendbureaus en Doorstarters is verrijkt met gegevens vanuit ODW_RAM anders hadden wij dat nooit kunnen maken. Het opsporen van sofinr's die niet in de KvK staan gebruiken wij RAM voor.
- Het werk van de decentrale analisten is complementair met dat van D&A. De specifieke processen kantoor Buitenland waar ca 3,5 miljard per jaar wordt uitbetaald, worden regelmatig met behulp van ODW_RAM gekoppeld aan de gegevens van de BD. Zodanig dat bijvoorbeeld refund aanvragen van buitenlands ondernemers gelinked kunnen worden aan binnenlandse Ondernemers. Dat is een voorbeeld dat buiten het domein ligt van D&A. Wij met onze tooling (ODW_RAM) leveren een bijdrage in het sluiten van de leercircl. Daarom moeten we af van het wij-zij denken. Wij zijn de link naar het werkproces en zijn daardoor randvoorwaardelijk voor het succes van D&A. Dat geldt trouwens ook omgekeerd. RAM is daardoor een (tijdelijke) maar nu onmisbare tool voor het inregelen van een stae-of the art Data-analyse omgeving.

Eerdere reacties:

- Het is verbazingwekkend hoe gemakkelijk men denkt zonder ODW_RAM te kunnen. Het gaat jaren duren om dezelfde snelheid en samenhang in de bestanden te krijgen. Eigenlijk is het nieuwe verhaal nu "we maken slimme query's over alle oude bestanden (datalaag), zodat het toegankelijk wordt voor weinig kosten". Komt ons in ieder geval heel bekend voor als wij naar het ODW_RAM kijken. Wat ons nog het meeste verbaast, is dat ervan de al bestaande expertise bij de ODW_RAM bouwers geen gebruik wordt gemaakt. Over weinig kosten gesproken. En dan hebben wij het nog niet eens over de ODW_RAM beheerscil gehad wat een paradepaardje op zich is, en waar menig commercieel bedrijf zijn vingers zou bij af likken als ze het hadden. In onze beleving hadden ze veel beter ODW_RAM verder kunnen laten door ontwikkelen om er een nog betere tool voor de Belastingdienst van te maken.

Daarnaast denken wij dat er nog veel potentie in ODW_RAM aanwezig is voor strategische besluitvorming dat we er nog niet uithalen, omdat we ons nog te veel richten op concrete projecten. Wij denken met name aan het landelijk identificeren van de grootste risicogebieden voor de Belastingdienst. ODW_RAM is erg belangrijk voor de handhaving en zou wat ons betreft op korte termijn verweven moeten worden met de data-fundamenten van D&A.

- Volgens ons is, de info die momenteel uit ODW_RAM te halen is, onmisbaar voor strategische, tactische en operationele inzichten/ beslissingen. Wij durven te stellen dat als ODW_RAM er morgen om e.e.a. reden niet meer zou zijn de Belastingdienst in een gigantische impasse terechtkomt. Wij zien niet op korte termijn gebeuren dat een ander datawarehouse op eenzelfde omvangs- en kwaliteitsniveau (ook qua snelheid van het verkrijgen van inzichten) komt als ODW_RAM. Wij beseffen dat er stromingen zijn die anders beweren. Maar een aantal oude gezegdes zouden in acht genomen moeten worden:
Gooi geen oude schoenen weg voor je nieuwe hebt
The proof of the pudding is in the eating.

- We hebben al een paar dossiers op fleXviewer niveau opgevraagd en de fleXviewer "lijkt" of blijkt ook bijzonder geschikt om basisinfo te genereren om integrale klantbehandeling vorm te geven. We hebben daarnaast ook in een kleine groep een aantal eenvoudige sjablonen ontwikkeld die moeten gaan leiden tot frequenter gebruik van de fleXviewer door de accountmanagers.
De recente berichten over de ontwikkeling van de dienst passen precies in het straatje van de fleXviewer. Een schil over de bestanden die de gewenste info er uit haalt hoeven we helemaal niet meer te ontwikkelen. Die hebben we namelijk al de fleXviewer. Dit wordt helaas nog lang niet door met name de leidinggevendenden onderkend. Jammer. In ieder geval steeds meer collega's zien de mogelijkheden er van. Ook de vraag waarom kunnen niet meer mensen hierover beschikken hoor ik steeds vaker. Met name bij selecties voor controles is de fleXviewer uitermate geschikt, misschien nog wel meer dan voor de accountmanager. Er zijn ondertussen al diverse fiscaal dienstverleners bij het CAF Team terecht gekomen door het inzicht via de fleXviewer.
- Wat een bak aan informatie. In plaats van alle afzonderlijke systemen te moeten raadplegen heb je nu in één document een overzicht. Ik vind het heel mooi. Voor sommige dingen, bv aangifte IB of Vpb is het overzichtelijker om de systemen zelf te raadplegen, maar het mooie hiervan is dat je al een goede eerste indruk krijgt.
- Ik zie dat jullie een geweldige inspanning hebben geleverd en mooi resultaat hebben neergezet. Dat het naar de stand van de huidige techniek niet het meest optimale is mag duidelijk zijn. Maar de (fiscale) kennis die jullie hebben toegevoegd aan de dataverzameling en de flexibele mogelijkheden voor bevragingen is indrukwekkend.

Ik weet niet of er met iemand binnen de BD is gespard over een toekomstvisie op RAM en/of hoe de nabije toekomst in het kader de Investeringsagenda dit heeft. Ben wel benieuwd!
Vanuit AFB (vooral het vooraan in het ketenproces kunnen detecteren van (voorgenomen) fraude) zie ik voor RAM niet erg veel toegevoegde waarde (actualiteitsvraagstuk). Wel om "fraudefenomenen" in beeld te kunnen brengen nadat is gebleken dat een persoon door een verkeerde voorstelling van de werkelijkheid financieel gewin heeft weten te behalen. Met name om dan te achterhalen hoe dat in zijn werk is gegaan. Wellicht dat wij daar eens gezamenlijk verdere invulling aan kunnen geven.

Daarnaast zou ik graag eens met jullie van gedachten willen wisselen over hoe jullie zien dat e.e.a. wellicht in het kader van de toekomst gemigreerd en/of technisch geoptimaliseerd kan worden, met behoud van de toegevoegde (fiscale) kennis. Niet dat ik vanuit een AFB-positie dat kan regelen maar ik wil wel graag meedenken en waar mogelijk invloed uit oefenen.

- Onderdelen van de projecten steunen op de data die in Ram voorhanden is. Deze data is eenvoudig te benaderen en goed georganiseerd. Er ligt nu een verzoek van Min. van Financiën m.b.t. bijstandgenieters in combinatie met looninkomsten die ook deels met RAM zal worden beantwoord.

Tot slot

1. Wij kunnen, indien gewenst, per direct anoniem eerste analyses maken. Hierna komen, mogelijk, de sofinummers er bij voor de eventuele dooranalyse
2. Wij loggen alles wat er uit RAM wordt gehaald via de RAM schermen. Aan CI gevraagd ook te loggen wat er uit gehaald zou kunnen worden wat wij eventueel niet in beeld hebben. Bijv de beheerders van de database (mensen van BCA) zouden ook data er uit kunnen halen.
3. Verder verwijzen wij jullie naar een tweetal documenten waarin de kracht van RAM wordt weergegeven en ook de kansen:
 - 170518_Wat heeft oa MKB nodig om haar werk te doen
 - 170522_TO en uniformiteit_kansen_D&A_4_an

Set van ICT Begrippen voor:
Oplossing Eenvoudige Formulieren

Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst

Wederpartij : [in te vullen]

Datum: [datum]

Versie : 1.0

Begrippenlijst

- 1.1 **Aanbesteder:** Belastingdienst, Opdrachtgever tijdens de realisatie/operatie.
- 1.2 **Aanbestedingsstukken:** alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
- 1.3 **Aankondiging:** een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via www.tenderned.nl, waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een inschrijving in te dienen.
- 1.4 **Acceptatie:** de schriftelijke goedkeuring na Oplevering van de Oplossing door de Opdrachtgever van alle onderdelen van de Oplossing(en), waarna de resultaten van de Oplossing(en), in de Productieomgeving wordt geplaatst of de schriftelijke goedkeuring na Oplevering van (onderdelen van de) Oplossing naar aanleiding van opgevolgde maatregelen en/of aanbevelingen uit een TPM en/of Audit. Goedkeuring zal plaatsvinden op basis van vooraf overeengekomen acceptatiecriteria.
- 1.5 **Acceptatie-omgeving:** technische omgeving om de te leveren Oplossing(en) te testen. Deze omgeving moet breed –zowel binnen als in voorkomende gevallen buiten de Opdrachtgever- beschikbaar gesteld kunnen worden.
- 1.6 **Acceptatietest:** de testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat Oplossingen aan de overeengekomen Specificaties van het Beschrijvend Document voldoet, evenals de gegarandeerde eigenschappen bedoeld in artikel 9 van de Overeenkomst alsmede de test(en), nader omschreven in hoofdstuk Bijlage A, SLA.
- 1.7 **Additionele Dienst(en):** aanvullende diensten welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Leverancier zijn en/of worden verstrekt, niet zijnde Oplossing(en).

De raming van de te verwerven Additionele Oplossing(en) mag niet hoger zijn dan het op Europees niveau vastgestelde grensbedrag voor de centrale overheid.

Indien Leverancier in het kader van de levering van een Additionele Dienst eveneens product(en) moet leveren, wordt in een dergelijk geval voor het toepassen en lezen van deze Overeenkomst onder het begrip Additionele Dienst eveneens onlosmakelijk met deze Additionele Dienst te leveren product(en) begrepen, tenzij de aard en inhoud van de bepaling zich daartoe verzet.
- 1.8 **Applicatiebeheer:** Instandhouding van de toepassingsprogrammatuur en de gegevensverzamelingen. Applicatiebeheer omvat het aanpassen van een Applicatie naar aanleiding van geconstateerde fouten in de Applicatie of veranderende technische of functionele eisen. Voor Applicatiebeheer is ASL (Application Service Library) de standaard.
- 1.9 **Audit:** een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Oplossing door Wederpartij. Het betreft een kwaliteitsstoetsing ten aanzien van de uitvoering van de Oplossing(en) op basis van deze Overeenkomst, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van de door Wederpartij aangeboden Oplossingen en eventuele locatie(s) van waaruit de Oplossingen worden aangeboden door een onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren. Bij een onafhankelijke deskundige is er sprake van een bindend advies.
- 1.10 **B/IM: Belastingdienst /Informatie management,** is verantwoordelijk voor de sturing van de informatievoorziening en voor de verbindende processen.
- 1.11 **B/CA: Belastingdienst /Centrale Administratie,** is verantwoordelijk voor de generieke processen van de Belastingdienst, de productiebesturing en het gebruikersbeheer.
- 1.12 **B/CAO: Belastingdienst /Centrum voor Applicatieontwikkeling en –Onderhoud,** is verantwoordelijk voor met name onderhoud en vernieuwing van de systemen van de Belastingdienst.
- 1.13 **B/CFD: Belastingdienst / Centrum voor Facilitaire Dienstverlening.**
- 1.14 **B/CIE: Belastingdienst /Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie,** is verantwoordelijke voor het Technisch beheer en het exploiteren (hosten) van de systemen van de Belastingdienst.
- 1.15 **Beheer en Onderhoud:** alle activiteiten van Wederpartij gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van Oplossingen conform het gestelde neergelegd in de Specificaties en deze Overeenkomst.

Dit alles met inbegrip van de (eventuele) Additionele Diensten.

Onder Onderhoud wordt tenminste verstaan adaptief, additief, correctief, preventief en perfectief Onderhoud (Releases), Applicatiebeheer en Technisch Beheer zoals nader toegelicht in Bijlage A. Verder zijn voor de processen gedurende Beheer en Onderhoud de fasen benoemd in ITIL, Bisl en/of ASL overeenkomstig van toepassing. Er geldt een resultaatverplichting voor de Wederpartij.

- 1.16 **Bericht:** een afgeronde hoeveelheid informatie die van een verzender naar een ontvanger verstuurd wordt.
- 1.17 **Beschrijvend Document (hierna ook BD genoemd):** het document met kenmerk IUC14-008, op basis waarvan de Inschrijver een offerte heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding. Het Beschrijvend Document wordt ook wel Inschrijvingsleidraad genoemd.
- 1.18 **Beveiliging:** De mate waarin het informatiesysteem in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
- 1.19 **Bevinding:** een geconstateerd verschil tussen de gevraagde en/of ontvangen Resultaat van de Oplossing en de gevraagde realisatie daarvan.
- 1.20 **Bijlagen (bij de aanbestedingsdocumentatie):** genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document.

Een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen.
- 1.21 **Bijlagen (bij een formulier):** bestanden (waaronder bewijsstukken) die worden meegezonden met een formulieren in een marktconform bestandsformaat.
- 1.22 **Broncode:** het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal, en leesbare vorm die het gemakkelijkste door mensen kan worden bestudeerd, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de programmatuur kan wijzigen. De Broncode mag door middel van datacompressie en compilatie, mits de benodigde compressieprogramma's voor algemeen gebruik en op grote schaal beschikbaar zijn, worden aangeboden.
- 1.23 **Contactpersonen:** aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en/of en/of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
- 1.24 **Content beheer:** Publiceren en beheren van formulieren en formulier componenten (zoals maar niet uitsluitend velden, helpteksten, veld en formulier gerelateerde regels) zonder dat daar veel technische kennis voor nodig is.
- 1.25 **Continuïteit:** de zekerheid dat de gegevensverwerking ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat.
- 1.26 **Datalek:** een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens.
- 1.27 **Documentatie:** de door Wederpartij ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Oplossing(en), als omschreven in deze Overeenkomst en Bijlagen, of Inkoopopdracht en/of contractvoorstel en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
- 1.28 **E-formulier (conform Gartner):** e-Formulier staat voor elektronisch formulier, of beter een formulier in digitale vorm. Een e-Formulier biedt, doorgaans via webtechnologie, een gebruikersinterface aan om gegevens door te kunnen geven. Het formulier helpt de gebruiker om een aanvraag of aangifte op een juiste manier op te stellen en op het correcte adres in te sturen. Een e-formulier kan derhalve worden gezien als een (web-) applicatie, die in staat is om:
 - De gebruiker te leiden door het invulproces;
 - Gegevens- en Oplossingen aan te roepen voor het ophalen van reeds bekende gegevens;
 - Ingevoerde gegevens te valideren en een correct digitaal bericht op te stellen.
- 1.29 **Fatale termijn:** een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld onmiddellijk, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.

- 1.30 **Functioneel beheer:** Instandhouden en aansturen van de informatievoorziening van een organisatie. Vanuit het perspectief van de gebruikersorganisatie en het bedrijfsproces richt men zich daarbij op de informatievoorziening die de organisatie en het bedrijfsproces ondersteunt. Voor het inrichten van functioneel beheer is BISL (Business Information Services Library) de standaard.
- 1.31 **Gebrek:** het niet voldoen van de Oplossingen aan de overeengekomen specificaties.
- 1.32 **Gebruiksrecht:** het recht van de Opdrachtgever om zonder beperkingen en bijbetalingen gebruik te kunnen en mogen maken van alle vereiste zaken, waaronder, maar niet limitatief wordt verstaan, de (besturings)-, en (beveiligings)programmatuur en/of apparatuur van Wederpartij, benodigd om in het kader van de Overeenkomst gebruik te kunnen maken van de Oplossing(en).
- 1.33 **Gegeven(s):** feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
- 1.34 **Gunnings-eis (GE):** eisen gesteld aan de inschrijving.
- 1.35 **GVA:** GedragsVerklaring Aanbesteding (artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012)
- 1.36 **HBB:** Handboek Informatie Beveiliging van de Belastingdienst zoals neergelegd in het Beschrijvend Document en opvolgende versie(s) gedurende de duur van de Overeenkomst.
- 1.37 **Herstelbaarheid:** Het gemak waarmee het informatiesysteem na uitval weer functioneel te maken is, zonder (ongemerkt) verlies van gegevens.
- 1.38 **Hersteltijd:** de tijd die nodig is om een geboden oplossing te implementeren en de Oplossing te herstellen.
- 1.39 **(Hot)fix:** Reparatie of oplossing. Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd. Een Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident/Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld een Datalek en/of een KPI.
- 1.40 **ICT–infrastructuur:** de applicaties, met inbegrip van de (OTA –omgevingen) bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Oplossing(en), conform de Specificaties dient te functioneren.
- 1.41 **Implementatie:** het aanpassen en het configureren van de Oplossing(en), - op zodanige wijze dat Oplossingen conform de overeengekomen Specificaties functioneren binnen de ICT Infrastructuur, processen en organisatie van Opdrachtgever.
- 1.42 **Incident:** elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van Oplossing(en) behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening kan veroorzaken. Het betreft een Incident indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. de specificaties. Hieronder wordt ook een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening.
- 1.43 **Informatiebeveiliging:** het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Oplossing in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
- 1.44 **Inkoopopdracht:** het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Wederpartij opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van Additionele Diensten.
- 1.45 **Inschrijver:** de inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend Document.
- 1.46 **Inschrijvingsleidraad:** Beschrijvend Document.
- 1.47 **Installatie:** het zodanig opstellen, installeren en aansluiten van de Oplossingen waardoor deze ook operationeel is en aansluit op en in de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever.
- 1.48 **ITIL:** een set beste practice-richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary
- 1.49 **Kalenderdag:** Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
- 1.50 **Klokuren:** 60 minuten.
- 1.51 **KPI:** Kritieke Prestatie Indicatoren. Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Oplossingen. Het

niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.

- 1.52 **Leverancier:** de Wederpartij bij deze Overeenkomst en /of Inkoopopdrachten die zich heeft verplicht tot het verrichten van de Oplossingen en Additionele Diensten.
- 1.53 **Materialen:** alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, Installatie, Implementatie en wijziging van de de Oplossing(en) ,benodigde hulpmiddelen, waarop de Resultaat van de Oplossing wordt aangeleverd.
- 1.54 **Meer en minderwerk:** Alle additionele werkzaamheden welke Wederpartij op grond van deze Overeenkomst in opdracht van de Opdrachtgever moet leveren en aantoonbaar worden verzwaard c.q. uitgebreid, respectievelijk verlicht c.q. verminderd, is er sprake van meerwerk respectievelijk minderwerk, dat onder strikte voorwaarden (zoals neergelegd in de Overeenkomst) voor vergoeding in aanmerking komt dan wel tot vermindering van de overeengekomen vergoeding(en) zou kunnen leiden, tenzij het additionele werkzaamheden betreft, die Wederpartij bij het sluiten van deze Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien of die onderdeel zijn van de aanbod- of vraagscope van de aanbesteding.
- 1.55 **Nota('s) van Inlichtingen:** Nadere Inlichtingen op het Beschrijvend document, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
- 1.56 **Offerte:** de door de Wederpartij aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Additionele Diensten.
- 1.57 **Opdrachtgever:** Aanbestedende dienst conform AW2012 en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.58 **Opdrachtnemer:** de Wederpartij bij deze Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van Oplossingen.
- 1.59 **Oplossing:** Voortbrengingstraject inclusief de daarbij behorende Implementatie, Support en Functioneel-, Applicatie en Technisch-Beheer.
- 1.60 **Operationele fase:** de fase na integrale Acceptatie waarin Wederpartij de Oplossingen Support, innoveert en verbetert tot het einde van de Overeenkomst.
- 1.61 **Oplevering:** het aanbieden door Wederpartij van (onderdelen van) Oplossingen ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
- 1.62 **Orderbevestiging:** een document dat Wederpartij ter bevestiging van een Inkoopopdracht en/of contractvoorstel aan de Opdrachtgever stuurt en waarmee een overeenkomst.
- 1.63 **OTAC omgeving:** Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, en Certificeringsomgevingen van Opdrachtgever.
- 1.64 **Overeenkomst:** deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van Inkoopopdrachten. In deze Overeenkomst zijn de bepalingen voor de Oplossing(en), alsmede op grond waarvan, onder verwijzing naar bepalingen in deze Overeenkomst Additionele Oplossing(en) kunnen worden aangegaan.
- 1.65 **Partijen:** de Opdrachtgever en de Wederpartij tezamen.
- 1.66 **Personeel:** de voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen Personeelsleden of personen, die krachtens deze Overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de Wederpartij zullen werken.
- 1.67 **Probleem:** een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Oplossing(en) ten grondslag ligt.
- 1.68 **Productie omgeving:** de omgeving van de Opdrachtnemer, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Oplossingen voor Test-, Acceptatie-, en backup doeleinden OTA omgeving Opdrachtnemer
- 1.69 **Prijs:** te betalen vergoedingen voor de Oplossing(en).
- 1.70 **Release(s):** een verzameling van Programmatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, wijzigingen of vernieuwingen verwerkt. De Opdrachtgever kent twee soorten Releases, te weten: CP-Release voor Correctief en Preventief onderhoud, en APA-Release voor Additief, Perfectief en Adaptief onderhoud.
- 1.71 **Resultaat:** de van te voren door de Opdrachtgever en Wederpartij overeengekomen Op te leveren Oplossing(en) die door Wederpartij aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.

- 1.72 **Retransitie:** het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Oplossing van de ene Wederpartij van de Opdrachtgever naar een eventuele andere Wederpartij van de Opdrachtgever. Partijen dienen hierover nog nadere afspraken te maken.
- Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze Overeenkomst is ontbonden vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen van Wederpartij (for cause) of bij de beëindiging van deze Overeenkomst met wederzijdse instemming (for convenience) of beëindiging van Overeenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).
- 1.73 **Selectie-eis (SE):** eisen gesteld aan de Inschrijver.
- 1.74 **Service Level Agreement (SLA):** na afronding van de Europese aanbesteding een aanhangsel van de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Het betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de Oplossing(en) en beschreven in Bijlage behorende bij deze Overeenkomst.
- 1.75 **Specificaties:** het onderdeel van het Beschrijvend Document (BD) en/of Offerteaanvraag, betreffende de huidige technische en functionele ICT infrastructuur beschreven in Beschrijvend Document gepubliceerd op datum aanbestedingskalender met daarin ook de technische en functionele eisen van de Oplossing.
- 1.76 **Standaardprogrammatuur:** de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie en/of eventuele mee te leveren Systeemprogrammatuur, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
- 1.77 **Support:** Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen in ITIL, Bisl en/of ASL en het continu verbeteren en minstens marktconform houden van (de componenten van) de Voortbrengingstraat en de daarmee voortgebrachte formulieren.
- 1.78 **Technisch beheer:** het beheer en het onderhoud van de technische infrastructuur. Deze infrastructuur bestaat uit alle te gebruiken automatiseringsmiddelen voor het kunnen opslaan, verwerken en transporteren van gegevens: de technische componenten van het geautomatiseerd informatiesysteem, apparatuur, basisprogrammatuur en communicatievoorzieningen, inclusief van toepassing zijnde procedures en documentatie. Het gaat hierbij dus om het aandachtsgebied van het rekencentrum of ICT-centrum. Voor Technisch Beheer is ITIL (Information Technology Infrastructure Library) de standaard.
- 1.79 **Third Party Mededeling (TPM):** een verklaring afgegeven door een door Partijen aan te wijzen derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Oplossing(en) nog steeds voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen of welke maatregelen genomen zijn opdat deze weer voldoet aan deze kwaliteitseisen.
- 1.80 **Voortbrengingstraat:** en werkend geheel van software, Opleidingen, Methodes, Technieken, Hulpmiddelen en Voorschriften om formulieren te kunnen voortbrengen en beheren aansluitend op context van de Belastingdienst ten einde de doelstelling van Opdrachtgever te bereiken.
- 1.81 **Wederpartij:** De Opdrachtnemer en/of Leverancier met wie de Overeenkomst is aangegaan.
- 1.82 **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Wederpartij werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
- 1.83 **Wet BIBOB:** wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.
- 1.84 **Wbp:** Wet bescherming persoonsgegevens.
- 1.85 **Wijziging:** alle veranderingen die financiële, kwalitatieve, inhoudelijke, planningstechnische of juridische gevolgen kan hebben voor de Oplossingen, welke geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.



Aandacht voor (basis)waarden/(ongewenste)omgangsvormen

Deze aandacht bestaat uit twee categorieën. Aandacht moet worden besteed aan thema's als normen en waarden, missie en cultuur enerzijds. Anderzijds zal de aandacht moeten worden besteed aan de (ongewenste) omgangsvormen en integriteit. Enerzijds moet er dus voor gezorgd worden dat medewerkers gaan deelnemen aan activiteiten waar deze thema's geagendeerd zullen staan, anderzijds moet de verzorgingsstructuur om deze thema's heen vertrouwd worden. Een mogelijk effect van de aandacht voor

Op basis van de omgangsvormen afgesproken in de jaarafspraken van de BFG's aan de bijdrage aan het prestatiecontract 2006 geformuleerd. Dit document is een samenvatting van alle aandachtspunten die voortvloeien uit de RPO's en die aan te nemen zijn. Deze samenvatting is bedoeld om de afgevaardigden van de werkgroepen omringd te geven in het afsluiten van de bijdrage.

Begeleiding medewerkers in nieuwe rol/functie/organisatie

Alhoewel de begeleiding van nieuwe medewerkers eigenlijk een vanzelfsprekendheid moet zijn en daarom geen aparte vermelding in het prestatiecontract nodig zou zijn, wordt dit thema toch voor 2006 als speerpunt benoemd. Er zal in 2006, als gevolg van de bovenmatige inspanning op het gebied van werving en selectie, sprake zijn van veel in- of doorstroom van medewerkers. Er moet voor gezorgd worden dat deze medewerkers zich goed opgevangen en begeleid voelen. Er is ook afgesproken dat hier fors in geïnvesteerd zal worden, terwijl we ook weten dat hiermee doelstellingen in de primaire processen onder druk komen te staan. We willen nieuwe medewerkers graag 'binden' aan hun nieuwe omgeving.

Regionaal Controle Plan 2006 (RCP-2006)..... 5

Personeelsoontwikkeling

Selectie op de juiste wijze (met niet te veel risico's) voor personeelsoontwikkeling door verschillende omstandigheden minder ruim geweest, terwijl ontwikkelkansen toch een belangrijke 'motivator' voor medewerkers zijn. Doelstelling zal dus zijn dat medewerkers weer meer tijd willen en kunnen gaan besteden aan hun eigen ontwikkeling.

Verbeteren resultaat invordering..... 15

Goede arbeidsomstandigheden

Ziekteverzuim heeft vaak als oorzaak dat de arbeidsomstandigheden niet optimaal zijn. Dit kan bijvoorbeeld komen door een hoge werkdruk, of door een verkeerde instelling van het bureau. Interesse in de medewerker is ook zo'n factor. Medewerkers moeten de kans krijgen hun opmerkingen over de arbeidsomstandigheden bespreekbaar te maken. Dat ze ook aan kunnen geven hoe ze in hun vel zitten, dat ze gehoord worden.

Informatievoorziening naar medewerkers

Er komt veel op de medewerker van de B/UG af. Van een verandering in het werkpakket tot soms een andere organisatie-inrichting. Veel medewerkers zullen ook nieuwe collega's gaan tegenkomen, of geconfronteerd worden met nieuwe klanten. Medewerkers moeten zich niet overvallen voelen door deze ontwikkelingen, de verschillende communicatie-instrumenten moeten optimaal benut worden door hen die daarvoor verantwoordelijk zijn.

COLOFON

Dit is een uitgave van
Managementteam
Belastingdienst/Utrecht-Gooi
i.s.m. Unit Staf, PFC

Lay-out
Unit Staf, Communicatie

Prestatie-indicatoren

1	Aantal medewerkers dat deelneemt aan activiteiten over bv. missie, cultuur etc. (thema-besprekingen, workshops, specifiek werkoverleg, opleiding).	100%
2	Aantal keer dat thema's (ongewenste)	Min 2 x p/j

