



Marktconsultatie
ten behoeve van het verbeteren van de
informatievoorziening voor het proces
‘Inkomensheffing (IH) emigranten en immigranten’

Kenmerk: INK12-014
Opdrachtgever :
Belastingdienst Centrum voor Facilitaire Dienstverlening
Unit Inkoop
Postbus 9050
7300 GM APELDOORN

Datum : 31 augustus 2012

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Voorwoord

De Belastingdienst is bezig met een oriëntatie op het inkopen van een dienst om de ondersteuning voor het proces Inkomensheffing (IH) voor emigranten en immigranten te kunnen verbeteren.

Om te komen tot een helder en realistisch Programma van Eisen en wensen en om een indicatie te krijgen van de kosten voor beschikbaar stellen (implementatie) en het afnemen van deze dienst, zijn we op zoek naar bedrijven die hierin, geheel vrijblijvend, willen meedenken.

Voor alle duidelijkheid: het betreft hier **GEEN** offerteaanvraag.

Voor u ligt de marktconsultatie ten behoeve van het verbeteren van de informatievoorziening voor het proces 'Inkomensheffing (IH) emigranten en immigranten voor de Belastingdienst.

In dit document is een aantal inhoudelijke en technische vraagstukken geformuleerd op het gebied van de in- en externe informatievoorziening. Het project richt zich op de inkoop van een dienst om de ondersteuning voor het proces Inkomensheffing (IH) voor emigranten en immigranten te kunnen verbeteren.

De Belastingdienst nodigt gegadigden uit om antwoord te geven op de geformuleerde vragen (hoofdstuk 3).

Inhoud

Voorwoord	i
Inhoud ii	
Hoofdstuk 1 Inleiding	3
1.1 De Belastingdienst	3
1.2 De unit Inkoop van B/CFD	3
1.3 Doelstelling marktconsultatie	4
1.4 Procedure	4
Hoofdstuk 2 Beschrijving project	6
2.1 Aanleiding	6
2.2 Doelstelling en beoogde verbeteringen	6
2.3 Afbakening van de IT ondersteuning	6
2.4 Vraagstelling	8
2.5 Detailuitwerking	9
2.6 Proceskarakteristieken	10
Hoofdstuk 3 De marktconsultatie-vragen	11
Bijlagen	
Bijlage A: vragenformulier	
Bijlage B: M-biljet in PDF	
Bijlage C: Migratieset	

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 De Belastingdienst

De Belastingdienst is een onderdeel van het Ministerie van Financiën. Aan de Belastingdienst is de uitvoering van een groot aantal belastingwetten opgedragen. De ruim 30.000 medewerkers van de Belastingdienst werken verspreid over ruim 140 gebouwen in het hele land en zijn verantwoordelijk voor een grote verscheidenheid aan werkzaamheden. De meest bekende taak is de heffing en inning van belastingen en premies volksverzekeringen. Er zijn 6 miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers die belastingplichtig zijn. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst miljoenen aangiften van particulieren en ondernemers. Andere belangrijke werkprocessen zijn de opsporing van fraude en de douane-activiteiten.

De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Sinds de belastingherziening van 2001 is bijvoorbeeld het uitbetalen van voorlopige teruggaven uitgegroeid tot een belangrijke taak. Daarnaast heeft de Belastingdienst een belangrijke rol gekregen bij het uitbetalen van toeslagen die huishoudens kunnen krijgen voor de kosten van kinderopvang, huur of zorg. Hiervoor is in 2004 het organisatieonderdeel Belastingdienst/Toeslagen opgericht.

De Belastingdienst is onderverdeeld in:

- Landelijk Kantoor Belastingregio's en regiokantoren;
- Douane;
- FIOD;
- Belasting Telefoon;
- Centrale Administratie;
- Toeslagen;
- Facilitaire centra.

De facilitaire centra voorzien de medewerkers van de middelen, die nodig zijn bij het uitvoeren van hun taken. Deze centra zijn:

- het Centrum voor Applicatieontwikkeling en –onderhoud (B/CAO);
- het Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie (B/CIE);
- het Centrum voor Kennis en Communicatie (B/CKC);
- het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (B/CFD).

Samen met B/CIE, B/CAO en B/CKC is het B/CFD ondersteunend aan het primaire proces. De managementteams van de vier centra werken onderling nauw samen. Voor de vijf centra geldt dat het Ministerie van Financiën het beleid bepaalt, dat in samenwerking door hen wordt uitgevoerd.

Meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst kunt u vinden op de internetsite www.Belastingdienst.nl

1.2 De unit Inkoop van B/CFD

De unit Inkoop is als onderdeel van het B/CFD verantwoordelijk voor de inkoop van producten en diensten voor de Belastingdienst. Deze verantwoordelijkheid komt onder meer tot uitdrukking in het feit dat het B/CFD de aanbestedende dienst is die namens de Belastingdienst deze marktconsultatie uitvoert.

Afhankelijk van de aard van het product of de dienst onderhoudt de unit Inkoop nauw contact met het betrokken facilitaire centrum en de interne gebruiker.

1.3 Doelstelling marktconsultatie

Doel van de marktconsultatie is het verkrijgen van een realistisch Programma van Eisen en wensen voor het uitvragen van een dienst in de markt en om een indicatie te krijgen van de kosten voor beschikbaar stellen (implementatie) en het afnemen van deze dienst.

1.4 Procedure

Als gegadigde, wordt u uitgenodigd om de gevraagde informatie in dit document zo volledig mogelijk en als een complete set binnen de gestelde termijn te verstrekken. Vanaf het moment van uitgifte van deze marktconsultatie tot en met de verspreiding van de resultaten van deze marktconsultatie, zal de aanbestedende dienst de procedure volgen zoals in dit hoofdstuk is beschreven. U wordt gevraagd om deze procedurele regels in acht te nemen. Deze marktconsultatie is geen onderdeel van een inschrijvingsprocedure bij een aanbesteding.

1.4.1 Algemeen

De aanvragende dienst is:

Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD)
Unit Inkoop
John F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Hoofdingang Walterboscomplex, receptie "De Plint"

Contactpersoon: Dhr. M. Bronswijk
E-mail: pg.bronswijk@belastingdienst.nl

Adres voor indienen van stukken:
Belastingdienst / Centrum voor facilitaire dienstverlening
Unit Inkoop, WBC kamer C6.20
T.a.v. Dhr. M. Bronswijk
Postbus 9050
7300 GM Apeldoorn

1.4.2 Aanleveren gegevens marktconsultatie

Wij verzoeken u de beantwoording in de Nederlandse taal te doen en dit uiterlijk op **woensdag 12 september 2012 voor 13:00 uur** te mailen naar de in paragraaf 1.4.1 genoemd e-mailadres, onder vermelding van:

Marktconsultatie M-biljet (INK12-014)

Indien op genoemde datum geen beantwoording is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen beantwoording wenst in te leveren. Mocht deze uiterlijke inschrijvinstermijn naar uw mening onhaalbaar blijken te zijn dan verzoeken wij u dat zo spoedig mogelijk kenbaar te maken op de wijze zoals beschreven in paragraaf 1.4.4

Als uw informatie niet in één mail past omdat u de 4mb overschrijdt kunt u ook aanleveren via:

- cd, usb-stick of dvd;
- teksten opgemaakt in Microsoft Word NL, PDF formaat;
- spreadsheets opgemaakt in Microsoft Excel NL formaat.

De planning:

31 augustus 2012	Publicatie marktconsultatie op Tendered.
10 september 2012	Deadline voor het stellen van vragen.
11 september 2012	Publicatie laatste evt. nota van inlichtingen.
12 september 2012 13:00 uur	Laatste moment van insturen beantwoording.

1.4.3 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met de Belastingdienst met betrekking tot dit onderwerp via de in paragraaf 1.4.1 genoemde contactpersoon of het genoemde e-mailadres.

1.4.4 Vragen tijdens de marktconsultatie

Vragen kunnen gedurende de marktconsultatie tot en met 10 september 2012 schriftelijk gesteld worden aan de in paragraaf 1.4.1. genoemde contactpersoon. Antwoord op de vragen zullen middels één of meerdere zogenaamde nota's van inlichtingen gepubliceerd worden op Tendered. De laatste nota van inlichtingen zal uiterlijk 11 september 2012 gepubliceerd worden.

1.4.5 Voorwaarden aan de beantwoording

Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor zowel deelnemers, als de Belastingdienst vrijblijvend. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de Belastingdienst ontleen.

Voor het uitbrengen van de beantwoording en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen aan de Belastingdienst geen kosten in rekening worden gebracht. De beantwoording wordt eigendom van de Belastingdienst.

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een eventuele uit te voeren aanbestedingsprocedure. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een aanbesteding. De Belastingdienst neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de beginselen van gelijkheid en transparantie in acht.

1.4.6 Vertrouwelijkheid

De Belastingdienst zal alle reacties, die zij ontvangt, vertrouwelijk behandelen en onder geen enkele voorwaarde openbaar maken.

Indien de Belastingdienst besluit om over te gaan naar een Europese aanbesteding, dan zal de Belastingdienst een juiste uitvoering geven aan de beginselen van het aanbestedingsrecht. De (eventuele) reacties kunnen worden samengevat en geanonimiseerd toegevoegd als bijlage bij een bestek van een Europese aanbesteding.

Prijzen en/of tarieven zijn uitgesloten van bekendmaking.

Hoofdstuk 2 Beschrijving project

2.1 Aanleiding

De Belastingdienst heeft besloten om de ondersteuning voor het proces Inkomensheffing (IH) voor emigranten en immigranten te willen verbeteren. De wens is geuit om deze verbeteringen binnen 1 tot 2 jaar te realiseren. Op hoofdlijnen spelen de volgende knelpunten:

- a. geen digitale klantondersteuning
 - een moeilijk in te vullen en alleen op papier beschikbaar M-biljet;
 - alleen op papier beschikbare informatieverzoeken (migratieset);
 - slechte respons op uitgezonden informatieverzoeken.
- b. beperkte interne procesondersteuning vanuit landelijke informatiesystemen
 - veel uitval bij de verwerking van formulieren en zeer beperkte ICT-ondersteuning bij wegen en toedelen van M-biljetten;
 - lange doorlooptijden bij de afhandeling van het migratieproces;
 - het migratiesignaal wordt laat ontvangen waardoor emigranten vaak al vertrokken zijn als de Belastingdienst haar processen opstart.

2.2 Doelstelling en beoogde verbeteringen

De verbeteringen moeten passen op de visie die de Belastingdienst heeft op de klantbehandeling. De belangrijkste speerpunten zijn:

- kennis wordt ingezet aan de voorkant van het proces (preventie) en niet pas aan het einde van het proces;
- de klantbehoefte van burgers en bedrijven staat centraal; dit betekent dat zij zich (niet alleen via papier maar ook) digitaal kunnen wenden tot de Belastingdienst.

Primair doel is verbetering van de klantondersteuning binnen dit proces. Als bijkomend effect (op langere termijn) verwacht de Belastingdienst efficiencywinst in de interne bedrijfsvoering te behalen.

Teneinde bovenstaande knelpunten op te lossen, moet het proces beter ondersteund worden door:

- A) het inrichten van een digitaal kanaal waarin informatie-, interactie- en/of transactiediensten worden aangeboden aan klanten en het digitaliseren van de gegevensuitvraag (het M-biljet en de migratieset);
- B) in de fiscale voorcontrole en weging en toedeling van ingediende M-aangiften effectiever gebruik te maken van de centraal draaiende processen.

2.3 Afbakening van de IT ondersteuning

Deze marktoriëntatie is gericht op de mogelijkheden voor een tijdelijke (korte termijn) oplossing. Op langere termijn zal de ondersteuning van genoemd proces deel uitmaken van MijnBelastingdienst.nl, een generieke set van voorzieningen die belastingplichtigen digitale self-service diensten bieden, in aansluiting op overheidsbrede voorzieningen als DigiD en de Berichtenbox. De tijdelijke oplossing zal het proces IH voor migranten gedurende 2 tot 4 jaar moeten ondersteunen.

Binnen scope

Emigratie en immigratie in IH proces

Doel van de tijdelijke oplossing is het onderzoeken van mogelijkheden tot verbeteren van de informatievoorziening van het emigratie- en immigratieproces voor de IH. Overeenkomstig de inleiding ligt de focus op de dienstverlening aan migranten, in het bijzonder de kwaliteit van de aangifte (het M-biljet) en het afhandeling van het migratiesignaal (middels de migratieset). Om aansluiting en ondersteuning van landelijke Belastingdienst systemen, fiscale voorcontroles en weegmodules mogelijk te maken moet de digitale aangifte in XML-formaat aangeleverd worden.

Particulieren en ondernemers

Binnen scope zijn particulieren én ondernemers, aangezien de aangifte voor migranten en de aangesloten systemen op beide doelgroepen betrekking heeft.

Buiten scope

Intermediairs met commerciële pakketten

Bij het verbetergebied dienstverlening horen niet alleen particulieren en ondernemers, maar ook de intermediairs die gebruik maken van commerciële softwarepakketten. Vanaf 1 januari 2013 geldt voor de IH de verplichtstelling van SBR, maar nog niet voor migranten. Bij een keuze voor digitaliseren van het M-biljet moet de Belastingdienst ook de intermediairs in staat stellen om tijdig te voldoen aan de verplichte levering in XBRL via Digipoort. Verder moeten softwareleveranciers de gelegenheid krijgen om tijdig het digitale M-biljet te vertalen naar eigen commerciële softwarepakketten. Het hiervoor tijdig beschikbaar stellen van het productaanbod (specificaties) geldt voor elk mogelijke variant en is daarmee geen onderscheidend criterium.

Samenwerking met andere overheden en toezichthouders

Samenwerking met andere overheden vraagt eerst om (actuele) visievorming. In het eerste kwartaal van 2012 is het project "één overheidsloket" voor migratie gestart. Dit is een initiatief van de Belastingdienst.

Vereenvoudiging IH-wetgeving migranten

Het substantieel vereenvoudigen van de IH wet- en regelgeving voor migranten is op de korte termijn niet aan de orde.

Heroverweging inrichting migratieproces

Een heroverweging van de inrichting van het migratieproces is niet in scope voor deze opdracht.

Hiervoor is een actuele nieuwe visie op het afhandelen van de immigratie en emigratie nodig, waarbij alle relevante belastingmiddelen worden betrokken. Het is de verwachting dat de bevindingen van de projectgroep "één overheidsloket" voor migratie mede richting geven voor de visieontwikkeling op de afhandeling van migratie.

Vervroegen signalering emigratie en immigratie

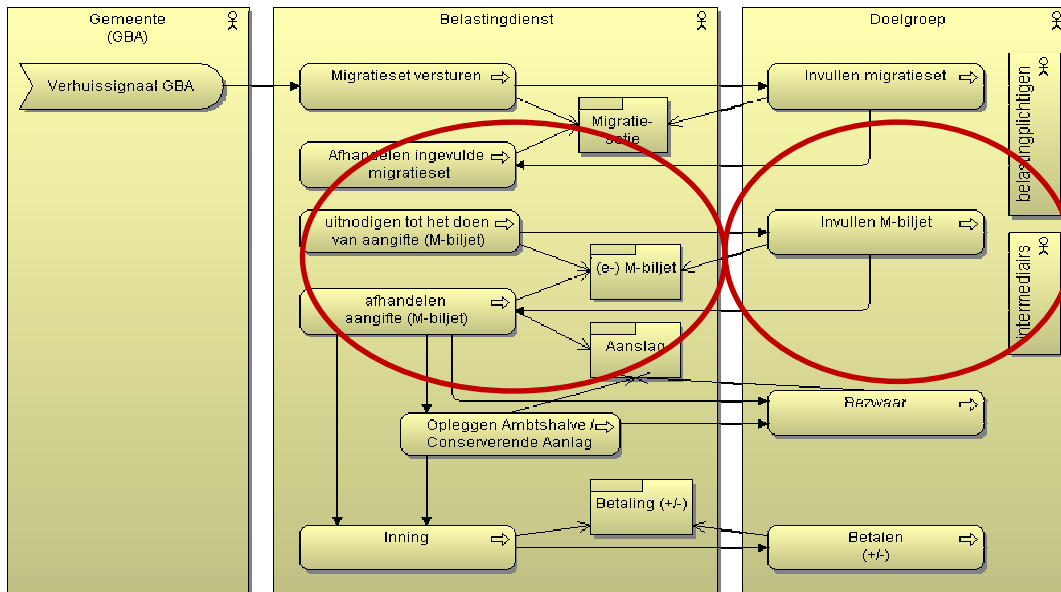
Voor het vervroegen van de signalering van emigratie en immigratie is het wenselijk dat overheidsinstanties hier gezamenlijk een visie ontwikkelen. Dit is belegd bij de projectgroep "één overheidsloket" voor migratie.

Ontvangst, behandeling en inning van aangiften

Door de Belastingdienst is de ontvangst van aangiften, de beoordeling en behandeling daarvan in haar landelijke systemen al voorzien. Ook de inning van opgelegde aanslagen en het afhandelen van bezwaar en beroep is onderdeel van bestaande Belastingdienst processen en systemen.

Papierstromen

De papieren stroom van het M-Biljet is ook in de toekomst nog mogelijk voor particulieren. De ondersteuning (scanning, printing, ontvangen/verzenden) daarvan is onderdeel van de huidige situatie, die door de Belastingdienst mede



gehandhaafd blijft worden.

Samengevat

De bedrijfsprocessen IH zoals weergegeven in onderstaande figuur voor de doelgroepen particulieren en ondernemers die in een belastingjaar migreren, zijn voor een groot deel onderwerp van deze markt oriëntatie. De procesgebieden die rood omcirkeld zijn, moeten in ieder geval gedekt zijn in de beantwoording.

2.4 Vraagstelling

Aan marktpartijen wordt gevraagd om een schets te geven van de oplossing die voorziet in een snelle, eenvoudige ondersteuning van bovengeschetst bedrijfsproces. Deze oplossing kan verwoord worden zowel in termen van diensten als software oplossingen. De Belastingdienst is niet op zoek naar maatwerkoplossingen, maar tracht voor de tijdelijke oplossing gebruik te kunnen maken van COTS (Common off-the-shelf) producten of componenten, die al veel van de basisfunctionaliteit bevatten welke voor dit proces nodig is en bovendien eenvoudig, snel en goedkoop aanpasbaar zijn aan de jaarlijks veranderende wetgeving.

De aangeboden diensten of software oplossingen zullen gehost worden in het datacenter van de Belastingdienst. De Belastingdienst beschikt daarin over de meest gangbare applicatie hostingplatformen.

De Belastingdienst vraagt marktpartijen een indicatieve raming van de kosten van de oplossing en de aangegeven exploitatieperiode van 2-4 jaren. De functionaliteit die direct ter beschikking staat aan migranten moet benaderbaar zijn via de website van de Belastingdienst. De veiligheid van gegevens van belastingplichtigen moet gewaarborgd zijn. De Belastingdienst behoudt zich het recht voor om de veiligheid van de oplossing te toetsen middels een security audit, waar A&P tests onderdeel van kunnen uitmaken.

Hieronder vind een detailuitwerking plaats, waarbij aangegeven wordt dat de functionaliteit onderdeel van de geschetste oplossingsrichting moet uitmaken, c.q. dat de functionaliteit optioneel is. Op basis van bovenstaande vraag kan sprake zijn van een uitwerking waarin slechts de verplichte functionele delen zijn opgenomen en een uitwerking die al deze functionele delen (verplicht en optioneel) bevat. Meer dan twee uitwerkingen worden niet gevraagd.

2.5 Detailuitwerking

Functionaliteit

M-Biljet (verplicht onderdeel)

Het M-Biljet is een complex aangifte formulier, feitelijk een samenvoeging van het P-biljet (reguliere IH biljet voor binnenlandse belastingplichtigen) en het C-biljet (buitenlandse belastingplichtigen). Het formulier is in PDF formaat beschikbaar. Dit formulier zal digitaal aangeboden worden, waarbij de aanvrager het geheel zelfstandig in moet kunnen vullen. Rubrieken worden niet getoond, wanneer niet van toepassing. Het formulier moet dus een redelijke mate van intelligentie bevatten. Toelichtingen / helpteksten bij het formulier zijn tenminste in de Nederlandse, Engelse en Duitse taal beschikbaar. Formulier en toelichtingen zijn bij voorkeur opgesteld conform de Rijkshuisstijl. Gezien de complexiteit van het formulier is het gewenst dat resultaten tussentijds opgeslagen kunnen worden. Aangever kan de ingevulde gegevens (laten) bewaren en op een ander tijdstip het formulier verder invullen. Het digitale ingevulde formulier moet door de migrant geprint kunnen worden. Het resultaat van een ingevuld digitaal M-Biljet is een XML bericht dat door de Belastingdienst ontvangen kan worden. Het PDF formaat van het M-Biljet is als *bijlage B* opgenomen.

Migratieset (verplicht onderdeel)

De migratieset is een formulier met een beperkte set van vragen die gesteld worden aan migranten. Dit is een eenvoudig formulier dat ook gedigitaliseerd moet worden. Invullen hiervan resulteert in een XML bericht dat door de Belastingdienst ontvangen kan worden. Toelichtingen / helpteksten bij het formulier zijn tenminste in de Nederlandse, Engelse en Duitse taal beschikbaar. Formulier en toelichtingen zijn bij voorkeur opgesteld conform de rijkshuisstijl. De ingevulde migratieset moet door de migrant geprint kunnen worden. Een voorbeeld van de migratieset is als *bijlage C* opgenomen.

Ondertekening / elektronische handtekening (verplicht onderdeel)

De indiener van het M-Biljet zal zich moeten identificeren bij het versturen van het digitale formulier. Hierbij is op de lange termijn gewenst dat in alle gevallen gebruik wordt gemaakt van DigiD. Immigranten hebben niet altijd een DigiD, omdat DigiD geen buitenlandse adressen ondersteunt. DigiD kan hier als uitgangspunt worden gehanteerd, hoewel de Belastingdienst ten behoeve van de kort termijnoplossing openstaat voor alternatieven.

Uitnodigen tot het invullen van migratieset en het doen van aangifte (verplicht onderdeel)

De migrant wordt op papier en bij voorkeur ook elektronisch uitgenodigd om de migratieset in te vullen. Op basis van een ingevulde migratieset zal de aangifteplicht bepaald worden. De migrant wordt, als het tijd is om aangifte te doen (in maart), op papier en bij voorkeur ook elektronisch uitgenodigd tot het doen van aangifte M-biljet. Aangifte wordt niet gedaan op het moment van migreren, maar in het jaar na migratie in maart, conform de reguliere aangifte IH, maar dan nu met het M-biljet. Hierbij kan ook (net als bij de reguliere IH aangifte) uitstel aangevraagd worden.

Overzicht van digitale correspondentie van en naar de klant (optioneel onderdeel)

Voor migranten is het mogelijk om digitaal een overzicht op te roepen van de correspondentie met de Belastingdienst. Dit betreft de verzending (tijdstip en formulier) van migratieset en M-Biljet, ontvangen inzendingen door de klant en andere tekstuele mededelingen (bv foutief ingevulde formulieren, rappeleren van de uitnodiging tot het doen van aangifte, verwachte behandeltermijn) door de Belastingdienst. Dit overzicht is ook voor Belastingdienst medewerkers, betrokken in de behandeling van het M-biljet, beschikbaar.

Ondersteuning werkprocessen 'Verzenden en behandelen migratieset' (optioneel onderdeel)

De werkprocessen die uitgevoerd worden ten behoeve van verzending, het ontvangen en het behandelen van de migratieset (en eventueel andere, bij migrant opgevraagde bescheiden) door de Belastingdienst, kunnen ondersteund en bewaakt worden door IT producten. De behandeling van de ingezonden gegevens uit de migratieset door een Belastingdienst medewerker is hier van belang. Deze ondersteuning maakt het mogelijk om werkvoorraad te beheren, tijdslijnen te bewaken en human resources te alloceren.

2.6 Proceskarakteristieken

Het aantal migranten per jaar is ongeveer:

	Particulieren	Ondernemers
Emigranten (44% ¹)	17.600	6.200
Immigranten (56%)	22.400	7.800
<i>Totaal 54.000</i>	40.000	14.000

Migraties vinden verspreid over het kalenderjaar plaats. De behandeling van migratiesets vindt daarom ook verspreid plaats. De uitnodiging tot het doen van aangifte en de aangift M-biljet vindt plaats conform het traject van de reguliere IH. Er is voor het M-biljet sprake van een piekperiode, eind maart. Vanuit de vraagzijde van de Belastingdienst is eerder aangegeven dat maximaal 100 concurrent online sessies ondersteund moeten kunnen worden. Responsetijden blijven binnen grenzen die voor toepassingen op het internet als gebruikelijk wordt beschouwd.

¹ De verhoudingspercentages zijn gebaseerd op cijfers van het CBS van het aantal emi- en immigranten 2010

Hoofdstuk 3 De marktconsultatie-vragen

Verzoek is om de gegevens en vragen te beantwoorden zoals vermeld in bijlage A “vragenformulier M-biljet”.

Voor de “ja/nee” vragen kan worden volstaan met het plaatsen van het woord ja of nee. Open vragen mogen ook beantwoord worden in dit spreadsheet, maar kunnen ook in een apart document (Word of PDF) worden beantwoord.