



Belastingdienst

MARKTCONSULTATIE

Digitaliseren Fysieke Post Belastingdienst

Bijlage 1: Beschrijving van huidige werkwijze fysieke post

Aanbestedende dienst	: Directie Inkoop
Versie	: V1.0
Kenmerk	: IUC25-701
Datum	: 27-05-2026

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Visiestatements	3
2.	Huidige procesinrichting	4
2.1.	Post ontvangen	4
2.2.	Post openen	4
2.3.	Documenten voorbereiden	4
2.4.	Classificeren	4
2.5.	Formeren	4
2.6.	Scannen	4
2.7.	Metadateren	5
2.8.	Afleveren digitale archiefsystemen	5
2.9.	Afleveren fysiek archief	6
2.10.	Huidige uitdagingen	6
3.	Toekomstbeeld	8
3.1	Reikwijdte	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Gewenste en verwachte ontwikkelingen	8
3.3	Tijdslijnen	8

1. Inleiding

De scanstraat van de Belastingdienst is aan verandering onderhevig. De aard van de poststroom ontwikkelt zich: het volume neemt af, terwijl het aantal verschillende documentsoorten gelijk blijft of licht toeneemt. Tegelijkertijd brengen de vele handmatige handelingen risico's met zich mee voor de externe ontsluiting van informatie via de portalen van de Belastingdienst, bijvoorbeeld in het kader van "Inzage in Fiscale Dossiers" (IFD) en de "Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer" (WMEBV). De huidige werkwijze is onvoldoende in staat om de toenemende complexiteit op een kwalitatief hoogwaardig en efficiënt niveau te verwerken, noch om hierover continu en aantoonbaar verantwoording af te leggen.

Daarnaast dient de verwerkingstijd in veel gevallen aanzienlijk te worden verkort: van gemiddeld vijf werkdagen naar maximaal één werkdag. Ook bestaat er een duidelijke behoefte aan realtime inzicht in zowel de kwaliteit als de voortgang van het proces, inclusief de status van individuele documenten of poststukken. Digitaal werken vormt bovendien een essentiële randvoorwaarde om de informatiehuishouding van de Belastingdienst op orde te brengen; een papieren werkwijze voldoet hierin niet langer.

De huidige scanners naderen het einde van hun levensduur en dienen op korte termijn te worden vervangen. Deze vervangingsopgave biedt een uitgelezen kans om het proces fundamenteel te vernieuwen, toekomstbestendig te maken en flexibeler (modulair) in te richten.

1.1. Visiestatement

De Belastingdienst streeft naar een volledig digitale, foutarme en toekomstbestendige postverwerking, waarin kwaliteit, uniformiteit, eenvoud, transparantie en snelheid centraal staan. Door het scanproces ingrijpend te vernieuwen — met inzet van geavanceerde technologie, realtime inzicht en een minimale afhankelijkheid van handmatige handelingen — wordt een solide basis gelegd voor betrouwbare informatievoorziening, duurzame archivering en een wendbare organisatie die is voorbereid op de digitale toekomst.

2. Huidige procesinrichting

Het huidige proces bestaat uit:

- Post Ontvangen -> Post Openen -> Documenten Voorbewerken -> Classificeren -> Formeren -> Scannen -> Metadateren -> Afleveren digitale archiefsystemen -> Afleveren fysiek archief

2.1. Post ontvangen

Gemiddeld 5x per dag vindt er een aanlevering van de post plaats, waarbij het grootste deel om 07:00 uur geleverd wordt, gemiddeld 160 kratten (ca. 20.000 enveloppen). De enveloppen worden op postbus- en antwoordnummer voorgesorteerd aangeleverd (gestructureerde en ongestructureerd post). Dagelijks ontvangt de Belastingdienst ook poststukken die niet voor de Belastingdienst zijn. Aangetekende post van alle post- en antwoordnummers wordt in één keer tegelijk geleverd.

2.2. Post openen

Voor het overgrote deel wordt de envelop machinaal aan één zijde geopend. Voor 1 werkstroom wordt de envelop volledig geautomatiseerd geopend en uitgepakt.

2.3. Documenten voorbewerken

Dit betreft onder andere de volgende handelingen:

- Ontvouwen van documenten;
- Verwijderen van hechtmaterialen;
- Toevoegen van documentmarkeerbladen;
- Het behandelen van uitval (post in een verkeerde postkrat; incorrect ingevuld; incomplete poststukken; etc.).

2.4. Classificeren

Het huidige proces van classificeren wordt handmatig uitgevoerd. Dit houdt in dat deze informatie op een oplegvel wordt vermeld. Onder classificeren verstaan we: het inhoudelijk lezen van post en de classificatiegegevens overnemen op een oplegvel. Indien noodzakelijk worden de belastingdienst systemen hierop geraadpleegd. Het betreft de volgende gegevens:

- Toekennen werkproces binnen een hoofdproces
- Toekennen documentsoort binnen een werkstroom

2.5. Formeren

Het maken van te scannen batches. Het toevoegen van scheidingsbladen en het aanmaken van dozen en labels. De essentie hierbij is dat de post vanuit de postkratten in archiefdozen geplaatst wordt.

2.6. Scannen

Het scannen van de post geschiedt nu op een viertal Imagetracks en een achttal Canon scanners. Scannen wordt deels gedaan in kleur en deels in zwart-wit. Er wordt altijd dubbelzijdig gescand.

2.7. Metadateren

De poststukken/ documenten worden voorzien van metadata en daarna afgeleverd aan archiefsystemen. Metadata wordt via OCR (gestructureerd ca. 30% van de documenten) of via handmatige data-entry (ongestructureerd ca. 70% van de documenten) toegekend. De volgende velden worden daarbij (indien voorkomend) gevuld:

- BSN of RSIN of FiNr
- Ontvangstdatum
- Spuitnummer (meegegeven door de scanner voor het scannen)
- Hoofdproces (in codes)
- Werkproces (in codes)
- Documentsoort (in codes)
- LH-nummer (niet altijd)
- OB-nummer (niet altijd)
- IBAN (niet altijd)

2.8. Afleveren digitale archiefsystemen

De gedigitaliseerde documenten worden door de leverancier afgeleverd aan diverse digitale archiefsystemen en applicaties binnen de Belastingdienst, waaronder DAS, ELDOC, GBV en LWB. Zowel het document (PDF) als de bijbehorende metadata maken onderdeel uit van de aflevering. De Belastingdienst werkt momenteel met circa 130 werkstromen. Hiermee worden ongeveer 130 verschillende werkprocessen bedoeld die zijn gebaseerd op de aangeleverde Postbus- en Antwoordnummers, gekoppeld aan onze interne afnemers zoals Toeslagen, BPM en Inning. Iedere werkstroom kent daarbij zijn eigen afleverstructuur, doelapplicatie en proceslogica, waardoor de verwerking per stroom kan verschillen.

Aflevering kan in verschillende vormen plaatsvinden. Eén van de gebruikte varianten is een XML-gebaseerde aflevering, waarbij metadata in vaste velden wordt opgenomen. In andere werkstromen wordt metadata verwerkt in de bestandsnaam, waarbij vaste posities per indexveld worden gebruikt en fillers worden toegepast wanneer een indexveld niet gevuld is. De exacte afleverstructuur verschilt per werkstroom en per ontvangend systeem.

Onderstaand voorbeeld illustreert een XML-variant zoals die in enkele werkstromen wordt toegepast. Het voorbeeld bestaat uit een header met identificerende gegevens en een body met inhoudelijke metadata.

Voorbeeld:

Header:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```
<berGeg>
```

```
<subjId>11111110</subjId>
```

```
<berId>312601130020003</berId>
```

```
<gdl>015407</gdl>
```

```
<fwp>3120260130003</fwp>
```

```
<endorsement>3</endorsement>
```

```
<ontvDat>20260113</ontvDat>
```

```
<gwMachId>31</gwMachId>
```

```
<berNr>4a608ec8-ba13-44ff-9c4a-afd80dcf31d9</berNr>

<gebeurtenisID>43af77b5-8913-4e32-8058-02616314c8f1</gebeurtenisID>

<poortDatum>2026-01-13T13:26:51</poortDatum>

</berGeg>

Body:

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<berInh>

  <IBAN>NL30RABO0000000000</IBAN>

  <TENAAMSTELLING>PETER PAN</TENAAMSTELLING>

  <BSN>111111110</BSN>

  <MRB>1</MRB>

  <OVERIGE>1</OVERIGE>

  <lh-nummer>11111110L01</lh-nummer>

  <ob-nummer>11111110B02</ob-nummer>

</berInh>
```

2.9. Afleveren fysiek archief

Na het scanproces worden de fysieke documenten tijdelijk opgeslagen in archiefdozen op de scanlocatie. Deze tijdelijke opslag duurt doorgaans tussen de negen en twaalf weken. Na afloop van deze periode worden de archiefdozen centraal overgebracht naar het definitieve fysieke archief van de Belastingdienst in Apeldoorn.

De fysieke documenten worden op termijn, in het kader van vervanging en conform de geldende bewaartermijnen, definitief vernietigd. De exacte vernietigingsmomenten worden vastgesteld op basis van de toepasselijke wettelijke en interne archiefvoorschriften.

2.10. Huidige uitdagingen

In de huidige praktijk worden de scanstraten van de Belastingdienst geconfronteerd met uitdagingen:

1. Medewerkers verwerken dagelijks fysieke post die eerst handmatig wordt gesorteerd en voorzien van kenmerkende oplegvellen, alvorens te worden gescand. Deze arbeidsintensieve werkwijze kan uitsluitend plaatsvinden op de locatie van ontvangst en scanning en is bovendien foutgevoelig.
2. Exponentiële groei van digitale informatiestromen en afname van fysieke post, waardoor oplossingen flexibel moeten kunnen afschalen in mens- en machinecapaciteit wanneer werkstromen — vooral binnen de vijf grote stromen — verder digitaliseren.
3. De nieuwe Archiefwet stelt strengere eisen aan overheidsorganisaties ten aanzien van digitale archivering. Dit vraagt om een professionelere en efficiëntere inrichting, met nadruk op hoogwaardige metadata en optimale toegankelijkheid van digitale informatie.
4. De huidige werkwijze met afzonderlijke postbusnummers, grofmazige voorclassificatie en veel handmatige handelingen leidt tot lange doorlooptijden en een hoge foutgevoeligheid, en is daardoor niet

toekomstbestendig — een risico dat naar verwachting alleen verder toeneemt als het proces niet wordt vernieuwd.

3. Toekomstbeeld

De huidige scanstraten maken gebruik van een combinatie van high-volume en mid-volume scanners, met een beperkte mate van geautomatiseerde workflow. De beoogde ontwikkeling richt zich op een fundamentele herinrichting, waarbij alle post zo vroeg mogelijk in het proces wordt gedigitaliseerd met behulp van moderne technologie.

De marktconsultatie heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de verschillende oplossingsrichtingen die de markt kan bieden om deze keten (deels of integraal) te moderniseren. Hierbij staat de Belastingdienst open voor uiteenlopende technische, organisatorische en procesmatige benaderingen. De consultatie is nadrukkelijk niet bedoeld om een voorkeursoplossing vast te stellen.

3.1. Gewenste en verwachte ontwikkelingen

De Belastingdienst voorziet een aantal ontwikkelingen waarmee de toekomstige inrichting van de scanstraat rekening dient te houden. Daarnaast geldt dat ook toekomstige, thans nog onbekende ontwikkelingen mogelijk ingepast moeten kunnen worden. Dit vraagt om flexibiliteit en aanpassingsvermogen van de leverancier. De op dit moment bekende aandachtspunten zijn:

- Het toepassen van vervanging van originele archiefbescheiden conform geldende wet- en regelgeving;
- Een verdere afname van het volume aan fysiek ontvangen poststukken;
- Een zo vergaand mogelijke automatisering van de verwerking, met minimale inzet van handmatige handelingen en met aandacht voor duurzaamheid;
- Het toepassen van tracking & tracing op poststukniveau, vanaf het moment van fysieke ontvangst (ongeacht de locatie) tot en met:
 - de digitale aflevering in de ontvangende voorziening; en
 - de vernietiging van het fysieke poststuk;
- Het bieden van volledig inzicht (audittrail op document- en medewerkersniveau) in voortgang, feedback, uitval en herstelwerkzaamheden, zodat herleidbaar is wie welke handeling op welk moment heeft uitgevoerd, inclusief registratie van eventuele afwijkingen en de wijze waarop deze zijn opgelost;
- De mogelijkheid tot koppeling met reeds aanwezige voorzieningen binnen de Belastingdienst (zoals Datacap), indien en voor zover gewenst.

3.2. Tijdslijnen

De beoogde ingangsdatum van de nieuwe inrichting is 1 mei 2027 en wordt gefaseerd ingevoerd, teneinde een beheerste transitie naar de nieuwe inrichting te waarborgen en de continuïteit van de postverwerking gedurende de gehele looptijd te borgen.

De fasering is als volgt opgebouwd:

- **Opstartfase (1 mei 2027 – 1 december 2027)**

Gedurende deze fase wordt de nieuwe inrichting gerealiseerd, ingericht en in gebruik genomen. Doelstelling is om uiterlijk per 1 december 2027 minimaal tien (10) werkstromen via de nieuwe inrichting te verwerken. De continuïteit van deze werkstromen wordt gedurende deze fase geborgd door parallel gebruik te maken van de bestaande werkwijze en systemen, waaronder de huidige workflow (Datacap).

- **Continuïteitsfase bestaande werkstromen (vanaf 1 mei 2027)**

Voor de werkstromen die nog niet zijn gemigreerd naar de nieuwe inrichting blijft de huidige werkwijze, inclusief het gebruik van de bestaande workflow (Datacap), van kracht. Deze fase loopt parallel aan de opstart- en migratiefase en heeft tot doel de ononderbroken voortgang van de postverwerking te waarborgen.

- **Migratiefase (1 december 2027 – 31 december 2028)**

In deze fase worden de resterende werkstromen – naar verwachting circa 120 – gefaseerd overgezet naar de nieuwe inrichting. De migratie vindt plaats op een gecontroleerde en stapsgewijze wijze, waarbij continuïteit, kwaliteit en beheersbaarheid van de dienstverlening centraal staan.