

Meer efficiency door elektronische aangifte

NEDERLANDSE BELASTINGDIENST KIEST VOOR PDF BIJ ELEKTRONISCHE AANGIFTE

Alle ondernemers in Nederland moeten vanaf 2005 hun belastingaangifte elektronisch doen. Voor de BELASTINGDIENST een enorme operatie, die uiteindelijk een grote efficiencyverbetering gaat opleveren. Voor de aangifte inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting werd een intelligent formulier in PDF ontwikkeld. Dit maakt zowel het invullen als het verwerken van de gegevens eenvoudiger, zegt Rob Vlug, adviseur media bij de BELASTINGDIENST in Apeldoorn.

‘Wij hebben de afgelopen maanden twee elektronische formulieren in PDF-formaat gemaakt, waarmee een ondernemer zijn elektronische aangifte kan gaan doen. Alle ondernemers in Nederland hebben een brief gekregen, waarin staat dat ze vanaf 2005 elektronisch aangifte moeten doen. Ze krijgen een gebruikers-ID en een wachtwoord waarmee ze inloggen bij de *Belastingdienst*. Na inloggen komt de ondernemer in zijn ‘persoonlijk domein’, waarbinnen zijn aangifte staat: daar treft die ondernemer precies het juiste aangifteformulier aan, omdat de *Belastingdienst* weet wat voor soort aangifte hij moet doen. De ondernemer kan dit formulier vanuit zijn persoonlijk domein downloaden. Hij kan het op zijn eigen computer invullen, het tussentijds opslaan en vervolgens de ingevulde informatie terugsturen naar de *Belastingdienst*. Hij kan het formulier ook doorsturen naar zijn intermediair, die de



‘Dat PDF een stabiel formaat is, heeft in de besluitvorming zeker meegeteld’

al voor een deel ingevulde PDF verder kan invullen.’

Intelligente formulieren

‘We maken al vier jaar lang PDF-formulieren bij de *Belastingdienst*. We voorzien ze van een zekere intelligentie en stellen ze op internet beschikbaar. De klant kan het formulier downloaden en invullen op zijn PC met behulp van het toetsenbord, waarbij er consistentiechecks gedaan worden in het formulier. De invuller print het formulier, stuurt het op en vervolgens gaat het formulier bij ons het bedrijfsproces in.’
‘In juni 2003 hebben we onderzocht of PDF het geschikte bestandsformaat is voor de aangifte van ondernemers. Het gaat om grote hoeveelheden aangiften: bij de inkomstenbelasting betreft het 800.000 aangevers en bij de vennootschapsbelasting 1,4 miljoen. We willen daarbij werken met bestaande partijen uit de markt, die kant-en-klare oplossingen kunnen aanbieden. Er waren wat andere aanbieders, maar hun oplossingen wogen niet op tegen de voordelen van PDF. Je hebt nu eenmaal een product nodig, waar je een zekere mate van beveiliging in kunt stoppen. PDF is bovendien een stabiel formaat; dat heeft in de besluitvorming zeker meegeteld. Daarnaast is Adobe Reader gratis.

Adobe legt de licentiekosten bij degene die het publiceert. Dit alles tezamen heeft de beleidsmakers bij de *Belastingdienst* doen besluiten met PDF te gaan werken.’

Creatie

‘We hebben voor projecten zoals de aangifteformulieren voor ondernemers een behoorlijk korte *time-to-market*. Binnen het totale proces van het maken van het formulier – of het nu gaat om een papieren of elektronisch formulier – duurt het vrij lang voordat de definitieve specificaties ervan bekend zijn. Je moet dus een manier van werken hebben waarbij je daarop kan inspelen. We denken nu een werkwijze te hebben gevonden die daar goed op aansluit. Je moet in de tijd die het kost om zo’n elektronisch document te ontwikkelen ook genoeg tijd overhouden om het te kunnen testen, zodat je kunt zien of alle componenten in de keten van verwerking goed op elkaar aansluiten.’

‘Eerst maken we een informatieontwerp met de structuur van het formulier; dat is de grondslag van de hele aangifte. Met behulp van functioneel-ontwerpers en fiscalisten vertalen de interactie-ontwerpers de benodigde gegevens vanuit de vastgelegde structuur vervolgens naar schermontwerpen. Het schermontwerp bevat vragen, invoervelden en toelichtingen bij de vragen. De vragen en toelichtingen worden door redacteurs opgesteld in begrijpelijk Nederlands. Deze worden dan weer getoetst bij de fiscalisten of het dan nog fiscaal juist is. Daarnaast bevat het schermontwerp veel onderliggende informatie, zoals foutmeldingen en beschrijvingen wanneer deze moeten verschijnen, restricties van velden en afhankelijkheden tussen velden en schermen.’

‘Medewerkers van *Eden Design* in Amsterdam, die ook de interface hebben ontworpen voor de belastingdiskette, hebben hun kennis en kunde losgelaten op dit project. Je kunt merken dat deze PDF-aangifteformulieren heel sterk de *look-and-feel* van de belastingdiskette hebben. Ze zijn begonnen met het maken van de scherm-lay-out in InDesign. Daarin worden ook de invoervelden aangebracht, die je vervolgens kunt gebruiken in Acrobat. De programmeurs hebben een *RAD-tool*

'Als je in het elektronisch formulier ergens "ja" of "nee" antwoordt, word je meteen naar de juiste volgende vraag geleid'



(*Rapid Application Development*) gecreëerd, die aan de hand van het ontwerp een groot deel van de benodigde code genereert. Daardoor kunnen we het geheel snel ontwikkelen. Het gaat bij de aangifte inkomstenbelasting voor ondernemers om ongeveer tweehonderd schermen met ettelijke duizenden invoervelden. Het formulier is behoorlijk ingewikkeld met veel *what if*-vragen. Er zit erg veel codering in, wat voor een deel automatisch door die *RAD-tool* rechtstreeks in Acrobat wordt gegenereerd.

Formulierenstroom

'Voor een relatief kleine stroom formulieren zullen we voorlopig nog wel blijven werken met geprinte versies. We kunnen ons proces wel inrichten op het elektronisch ontvangen van een specifiek formulier, maar we richten ons nu eerst op het werken met de grote massa van formulieren. Voor een formulier dat zo'n vijfhonderd keer per jaar wordt gebruikt ga je niet meteen een elektronisch proces inrichten. We kunnen voor deze kleine formulierstromen, waarvoor we geen elektronisch ontvangproces ingericht hebben, werken met een andere technologie van Adobe. Deze zet de ingevulde gegevens bij het printen van het formulier om naar een barcode die op het document wordt meegeprint. Wanneer we de barcode bij binnenkomst van het formulier scannen, krijgen we alle informatie eenvoudig en zonder fouten binnen. Dat levert binnen dit proces ook een efficiencyverbetering op.'

'Tot nu toe werden bij de *Belastingdienst* de gegevens uit een flink aantal papieren formulieren handmatig ingetypt, wat veel risico op typerfouten oplevert. Voor de aangifteformulieren die we nu hebben gemaakt, komen de gegevens automatisch ons systeem binnen. Deze nieuwe manier van elektronisch aangeven heeft erg veel voordelen, zowel voor de ondernemer als voor de *Belastingdienst*. Voor een ondernemer wordt het makkelijker om met de *Belastingdienst* te communiceren. Hij weet precies waar hij aan toe is binnen zijn persoonlijk domein en kan in één oogopslag zien of hij aan zijn verplichtingen heeft voldaan.'

'Dit soort diensten zal in de komende tijd

nog wel worden uitgebreid. Bij het invullen van de aangifte wordt de ondernemer voorzien van hulpschermen, waardoor het invullen eenvoudiger wordt. Het elektronische formulier heeft ook een afgedwongen workflow. Een papieren formulier heeft ook wel een workflow – daar word je ook verwezen om bijvoorbeeld bij een bepaald antwoord naar een specifieke vraag te gaan – maar dat wordt niet afgedwongen. Als je niet oplet, ga je gewoon met de volgende vraag verder. Als je in het elektronisch formulier ergens "ja" of "nee" antwoordt, word je meteen naar de juiste volgende vraag geleid.'

'Voor de *Belastingdienst* zijn er ook veel voordelen. De gegevens die we binnenkrijgen zijn beter gestructureerd. Een sofinummer kan niet meer verkeerd worden ingevuld. Als er op een papieren aangifte een verkeerd sofinummer wordt ingevuld, gaan we daarover bellen. Daar kan veel tijd in gaan zitten. Het probleem is de massa: bij vijfhonderd formulieren is het nog wel op te lossen, maar bij een miljoen formulieren is dat een stuk ingewikkelder. Dankzij het elektronisch invullen hebben we hiermee een enorme efficiencyverbetering.'

Minder papier en efficiënter

'Het doel van de overheid is tweeledig: aan de ene kant wil zij de belastingaangifte voor de mensen makkelijker maken, aan de andere kant wil zij de informatiestroom beter kunnen verwerken. Daarbij ligt de nadruk op het laatste. Deze nieuwe manier van aangeven is een goede toepassing van automatisering. Het is goed voor de ondernemer, die makkelijker zijn aangifte kan doen, en makkelijker voor de *Belastingdienst*, waar de informatie efficiënter kan worden verwerkt. Efficiënter werken betekent besparingen: een formulier dat we tot nu toe misschien in een oplage van 800.000 drukten, drukken we nu nog maar in een oplage van 80.000 en het volgende jaar misschien nog maar 40.000 keer. En wat denk je van de enveloppen en de verzendkosten? Dat scheelt dus straks. Wat betreft de besparingen weet ik niet precies wat deze operatie in totaal oplevert, maar je kunt ervan op aan dat het om heel veel geld gaat.'