

Vergaderjaar 2023–2024

31 066

Belastingdienst

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 1412

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 juni 2024

In opvolging van diverse externe onderzoeken heeft de Belastingdienst sinds 2020 gewerkt aan meerjarige planning en financiering van ICT-projecten en betere projectbeheersing. De Belastingdienst werkt daarom sinds 2021 aan de modernisering van de ICT-systemen via het Meerjarenportfolio (MJP). Een jaar geleden heb ik uw Kamer in de brief over ICT bij de Belastingdienst van 20 februari 2023, meer inzicht gegeven in de noodzaak van de modernisering en de bijbehorende planning.¹ Uw Kamer heeft daarbij verzocht om op de hoogte te blijven van de modernisering van de ICT-systemen bij de Belastingdienst. Die toezegging doe ik via deze voortgangsbrief graag gestand. De Belastingdienst zal op 26 juni, naar aanleiding van het verzoek van uw Kamer, een technische briefing over dit onderwerp verzorgen. In deze brief zal ik u meenemen in de lopende moderniseringsopgave en ga ik specifiek in op de voortgang van de uitfasering van de software Cool:Gen. Aanvullend geef ik een update over de bijgestelde planning van twee ICT-projecten, EU btw e-Commerce en Vernieuwing Gegevens. In de bijlage doe ik twee toezeggingen af, namelijk de toezegging aan het lid Vermeer (BBB) over systemen uit het buitenland en de toezegging over het gebruik van portaldata bij de Belastingdienst uit mijn brief van 4 april.²

Modernisering ICT

De Belastingdienst vervult een essentiële maatschappelijke taak. De organisatie bedient meer dan 13 miljoen burgers en ruim 2 miljoen bedrijven. Dagelijks wordt er ruim 1 miljard euro verwerkt aan belasting- en premie-inkomsten. Het overgrote deel hiervan wordt volledig automatisch verwerkt door de ICT-systemen van de Belastingdienst. De doelstelling van minimaal 99,9 procent beschikbaarheid van de ICT-systemen is ook in 2023 behaald. De burger merkt dit bijvoorbeeld doordat de aangiftecampagne dit jaar zonder grote verstoringen is

¹ Kamerstukken II, 2022/23, 31 066, nr. 1174

² Kamerstukken II, 2022/23, 31 066, nr. 1355

verlopen. Dit niveau van dienstverlening wil de Belastingdienst ook in de toekomst behouden en verbeteren met moderne robuuste systemen.

Het ICT-landschap van de Belastingdienst staat er beter voor dan enkele jaren geleden. Er is in het Meerjarenportfolio (MJP), de langetermijnplanning van ICT-projecten bij de Belastingdienst, ruimte gemaakt voor modernisering. De Belastingdienst werkt al een aantal jaren aan het wegwerken van achterstallig onderhoud van verouderde ICT-systemen. Sinds 2018 is meer dan de helft (52 procent) van die achterstand weggevoerd, waardoor de zogenaamde technische schuld is gedaald tot 19 procent van het aantal ICT-systemen. Technische schuld duidt op een situatie die is ontstaan, doordat er onvoldoende tijd is gestoken in het op orde houden van de techniek. Er is het afgelopen jaren veel tijd en capaciteit gestoken in het uitfasen van verouderde software. In het MJP hebben de noodzakelijke modernisering binnen de verschillende ketens en de voorgenomen beleidswijzigingen voldoende ruimte. Het is belangrijk dat de modernisering voorrang behoudt op nieuwe wet- en regelgeving (zeker als het structuurwijzigingen betreft). Zoals ik u ook heb beschreven in bovengenoemde ICT-brief van 2023 is voor de meeste ketens de planning om het overgrote deel van de technische schuld in 2026 opgelost te hebben.³ De modernisering verloopt tot nu volgens planning, maar de planning is en blijft afhankelijk van vele interne en externe factoren. Hier zal ik hieronder nader op ingaan.

Uitfasering Cool:Gen

Voor de systemen voor de inkomensheffing, vennootschapsbelasting en loonheffingen wordt nu nog de verouderde software Cool:Gen gebruikt. Het doel is om de uitfasering van Cool:Gen voor het einde van 2026 te realiseren en daarmee de continuïteit van de ICT-systemen en de belastinginkomsten voor de toekomst te garanderen. Deze vernieuwing is noodzakelijk omdat de expertise van Cool:Gen binnen en buiten de Belastingdienst steeds schaarser wordt. Bovendien is het complex om wetswijzigingen te verwerken in verouderde systemen. Kennis van Cool:Gen is beperkt beschikbaar waardoor opschalen van capaciteit geen oplossing is om te versnellen. Tot 2032 worden met Cool:Gen ontwikkelde applicaties nog wel gebruikt voor behandeling van aangiftes inkomstenbelasting, bezwaar en beroep over de belastingjaren voor de uitfasering.

Factoren die de planning van de modernisering beïnvloeden

Het is noodzakelijk dat de Belastingdienst de ruimte en meerjarige middelen krijgt en behoudt om deze planning tot 2027 te blijven volgen. De noodzaak van het voltooiën van de modernisering is groot. Hierna heeft de Belastingdienst meer mogelijkheden om nieuw beleid in te voeren en de dienstverlening te verbeteren. De Belastingdienst wil voorkomen dat nieuwe aanvullende beleidswensen ertoe leiden dat de modernisering in het gedrang komt, zoals in het verleden is gebeurd.

De voortgang van de ICT-modernisering is onder meer afhankelijk van de volgende factoren, die ik hieronder toelicht:

1. Aanvullende en nieuwe beleidswensen;
2. Onvoorzien werk voor hersteloperaties;
3. Beschikbaarheid van ICT-medewerkers en professioneel projectmanagement door de Belastingdienst.

³ Kamerstukken II, 2022/23, 31 066, nr. 1174

ad. 1 Aanvullende beleidswensen betreffen fiscale wensen uit de politieke agenda, maar ook crisismaatregelen zoals de coronasteunmaatregelen en tegemoetkoming blokverwarming naar aanleiding van de energiecrisis. Tot en met 2026 geldt dat er weinig ruimte is voor nieuwe beleidswensen die structuurwijzigingen vergen. Nieuw beleid wordt zo mogelijk uitgevoerd door middel van parameterwijzigingen. Een parameterwijziging is bijvoorbeeld het aanpassen van het btw-tarief voor een bepaalde productgroep.

Als nieuw beleid toch vraagt om structuurwijzigingen vindt herprioritering plaats, bij voorkeur van ander reeds ingepland beleid. Het is van belang de ingeplande werkzaamheden voor de modernisering wel af te ronden zodat na afronding daarvan daadwerkelijk meer ruimte ontstaat voor structuur- en stelselwijzigingen. In het ambtelijke rapport «Belastingen in maatschappelijk perspectief. Bouwstenen voor een beter en eenvoudiger belastingstelsel» vindt u een uitgebreid beeld van de ruimte voor beleidsaanpassingen per keten de komende jaren (p.37).⁴

ad. 2 Onvoorzien werk voor hersteloperaties is de afgelopen jaren onder meer voortgekomen uit rechterlijke uitspraken over box 3. Op basis van het zogenaamde Kerstarrest van de Hoge Raad van 2021 is rechtsherstel en overbruggingswetgeving geïmplementeerd in de ICT-systemen. Zoals ik heb aangegeven in mijn Kamerbrief van 15 april jl. krijgen de herstelwerkzaamheden voor box 3 noodzakelijkerwijs voorrang en zullen deze veelal ten koste gaan van de inzet op de uitfasering van Cool:Gen.⁵ Momenteel brengt de Belastingdienst de gevolgen van de arresten die de Hoge Raad op 6 en 14 juni 2024 heeft gewezen in kaart.

ad. 3 De beschikbaarheid van ICT-expertise is afhankelijk van het aantrekken en behouden van deskundige medewerkers en van externe inhuur. Het uitgangspunt van de Belastingdienst is dat structurele taken zoveel mogelijk door eigen medewerkers worden uitgevoerd. Door de krapte op de arbeidsmarkt en met name benodigde specifieke expertise moet de Belastingdienst ook gebruik maken van externe inhuur. Bij de Belastingdienst gaat het voor de ICT-organisatie om 1.200 fte externe inhuur, die cruciaal zijn voor alle ontwikkelingen, waaronder de modernisering van de ICT-systemen. Externe inhuur zal naar verwachting ook de komende jaren nodig blijven om aan de doelstellingen van de modernisering te kunnen (blijven) voldoen. De Belastingdienst werkt daarnaast aan de verdere implementatie van verbeteringen op gebieden zoals portfoliomanagement, sturing van ICT-projecten, de processen, methoden en technieken binnen de uitvoering van projecten en waar mogelijk automatisering van delen hiervan. Hierbij stuurt de Belastingdienst op kleinere projecten die snelle en concrete resultaten opleveren.

ICT-projecten

Naast bovengenoemde factoren is adequate en adaptieve sturing op ICT-projecten van belang voor de voortgang. Zoals ik schreef in mijn brief van februari 2023 zijn sinds 2020 vele verbetermaatregelen geïmplementeerd om de sturing op ICT-projecten te versterken.⁶ Zo wordt voor de start van een project een heldere planning en afbakening afgesproken en wordt beter gerapporteerd. Projecten worden nu altijd opgeknipt in kleinere deelprojecten. Projecten die niet voldoen aan de startvoorwaarden (zoals een duidelijke business case en een projectplan) mogen niet starten.

⁴ Kamerstukken II, 2023/24, 32 140, nr. 180

⁵ Kamerstukken II, 2023/24, 32 140, nr. 183

⁶ Kamerstukken II, 2022/23, 31 066, nr. 1174

Naast de moderniseringsopdracht om de technische schuld weg te werken, bevat het MJP andere projecten, bijvoorbeeld om nieuw (Europees) beleid te implementeren of de dienstverlening te verbeteren. Sinds de vorige Kamerbrief over ICT bij de Belastingdienst van februari 2023 zijn een aantal grote projecten afgerond. Zo heeft de Belastingdienst in 2023 een platform opgeleverd waarmee de Wet Arbeidsvoorwaarden Gedetacheerde Werknemers in de Europese Unie (WagwEU) geïmplementeerd wordt. Deze wet geldt voor bedrijven uit andere EU-landen die tijdelijk met hun personeel in Nederland werkzaamheden verrichten. Door de functionaliteit die de Belastingdienst heeft ontwikkeld worden controles gericht toegepast wat tot minder administratieve last leidt bij belastingplichtigen.

In 2023 is daarnaast gewerkt aan de manier waarop burgers en bedrijven toegang krijgen tot de portalen voor hun aangiften. De rijksbrede authenticatiemiddelen zoals DigiD, eHerkenning en eDAS-middelen hoeven niet apart worden aangesloten op elk portaal. Het inlogniveau van DigiD is verhoogd van «laag» naar «midden». Dit betekent dat nu tenminste met twee-factor-authenticatie wordt ingelogd. Dit zorgt voor meer zekerheid over de identiteit van de gebruiker. Burgers die een machtiging hebben afgegeven aan hun fiscaal dienstverlener kunnen nu de machtiging inzien, wijzigen en intrekken.

In 2024 is onder meer de modernisering bankenbelasting voltooid. De digitale aangifte is gerealiseerd voor (ongeveer) veertien grootbanken. Daardoor is aangifte doen voor deze belastingplichtigen vereenvoudigd en de klanttevredenheid toegenomen. Ook is in 2024 het project Robuust Betalingsverkeer voltooid. Hierdoor is de status van een betaling altijd inzichtelijk en wordt de burger beter geïnformeerd. Hiermee wordt het nauwkeurig afstemmen van financiële gegevens tussen burger en Belastingdienst, verder verbeterd. Dit leidt tot minder telefoontjes naar de Belastingtelefoon.

Daarnaast zijn er in 2024 ook stappen gezet om de dienstverlening verder te verbeteren. Burgers kunnen live chatten en videobellen met medewerkers van de Belastingdienst. Daarnaast kunnen burgers en bedrijven in steeds meer situaties een vordering direct betalen via iDeal. In het jaarplan 2024 is ook aangekondigd dat het centrale bedrijfsvoeringssysteem, het zogenoemde ERP-pakket (Enterprise Resource Planning), wordt gemoderniseerd. Deze modernisering verloopt volgens planning en draagt bij aan de continuïteit van de Belastingdienst.

Hieronder ga ik in op twee programma's, waarvan de planning wordt bijgesteld. Beide programma's zijn niet verbonden met de uitfasering van Cool:Gen.

EU btw e-Commerce

In meerdere brieven heb ik uw Kamer eerder geïnformeerd over het programma EU btw e-Commerce.⁷ Met dit programma wordt de btw-afdracht voor online-verkopen binnen de Europese Unie (EU) vereenvoudigd, geharmoniseerd en online gefaciliteerd, conform de EU-richtlijn btw e-Commerce.

Vanaf 2021 heeft de Belastingdienst hiervoor het zogenoemde Noodspoor ingericht. Hierover heb ik uw Kamer geïnformeerd op 20 oktober 2023.⁸ Het Noodspoor is een tijdelijke voorziening en wordt vervangen door het Hoofdspoor, een structurele voorziening die meer (geautomatiseerde) ondersteuning biedt. In de stand-van-zakenbrief van 31 augustus 2023

⁷ Voor het laatst in de stand-van-zakenbrief Belastingdienst (7 februari 2024), Kamerstukken II, 2023/24, 31 066, nr. 1338

⁸ Kamerstukken II, 2022/23, 35 527, nr. 19

informeerde ik uw Kamer over het uitstel van de livegang van het Hoofdspoor van december 2023 naar juni 2024.⁹

Op basis van testresultaten is besloten niet over te stappen op het Hoofdspoor per juni 2024, maar de dienstverlening langer te verzorgen via het Noodspoor. De uitvoering van tests op het Hoofdspoor leidt tot bevindingen die aanpassingen vereisen. Daarnaast zijn bij het overzetten van door andere lidstaten geleverde data complicaties opgetreden. Dit vereist extra werkzaamheden van de keten Omzetbelasting binnen de Belastingdienst, die leiden tot vertraging in de overgang naar het Hoofdspoor.

De voor de keten verantwoordelijke medewerkers hebben ook de EU-richtlijn Kleineondernemersregeling (KOR2025) en de modernisering van het binnenlandse omzetbelastingstelsel in het takenpakket. In verband met de deadline van de KOR2025 is besloten hieraan prioriteit te geven en de dienstverlening over het Noodspoor te continueren. Voor bedrijven heeft de latere overgang naar het Hoofdspoor daarmee geen gevolgen. De Belastingdienst zal een zorgvuldige en grondige probleem- en impactanalyse opstellen over hoe en wanneer de overgang naar het Hoofdspoor alsnog kan plaatsvinden. Naar verwachting zal dit zo vroeg mogelijk in 2025 zijn, dus na implementatie van de KOR2025 per 1 januari 2025. Ik zal u over het vervolg informeren in de eerstvolgende stand-van-zakenbrief.

Programma Vernieuwing Gegevens

Het programma Vernieuwing Gegevens heeft als doelstelling om binnen de Belastingdienst meer grip te krijgen op gegevensverwerking. Dit programma is vertraagd en wordt daarom nu herijkt en nauwgezet gemonitord.

Onderdeel van het programma is de ontwikkeling van een nieuw gegevensplatform, waarmee beschikbare gegevens op één centrale plek kunnen worden ontvangen en beschikbaar gesteld. Ook wordt de herleidbaarheid van gegevensverbruik naar de grondslag in wet- en regelgeving versterkt. Hiermee geeft het programma invulling aan regelgeving op het gebied van privacy- en gegevensbescherming en de openbaarheid van data voor gebruik van gegevens.

Het programma Vernieuwing Gegevens is in 2020 opgezet als een meerjarig programma met een innovatief en vernieuwend karakter. Het programma is gericht op het opzetten en vormgeven van een datamanagement-organisatie en op het bouwen van de hiervoor benodigde ICT-voorzieningen. Mede door deze opzet is het programma op voorhand een traject geweest met meerdere onzekerheden die in deelprojecten fasegewijs is opgezet om de bestuurbaarheid en control te vergroten. Volgens de grove indicatieve planning uit 2020 zou de eerste fase van het programma in juni 2022 afgerond zijn. Over de nadere invulling, concretisering en aanpassing in de planning is in april 2022 voor het eerst intern gerapporteerd. Het programma is destijds herijkt, verder opgeknipt in deelprojecten en de planning is aangepast. In december 2023 is geconstateerd dat de realisatie van het programma Vernieuwing Gegevens op het deel van de ICT-projecten niet volgens plan verloopt. In januari 2024 is het programma gepauzeerd om toekomstige budgetoverschrijding te voorkomen en is er een onderzoek ingesteld naar de huidige situatie van de deelprojecten binnen het programma. Het onderzoeksteam concludeert dat van het oorspronkelijke budget (44,9 miljoen euro) 60 procent was gespendeerd en dat er onvoldoende beeld is van de resterende inspanning. De Belastingdienst vindt dit een zeer onwenselijke situatie, die niet had mogen gebeuren.

⁹ Kamerstukken II, 2022/23, 31 066, nr. 1276

Het onderzoeksteam wijst verschillende oorzaken aan voor de vertraging van het programma. De voornaamste oorzaak voor de vertraging en de gebrekkige rapportage hierover was inadequate sturing. Zo was er geen gemandateerde programmamanager voor integrale besturing van de verschillende (deel)projecten. Bij de start van het programma zijn kaders en principes vastgesteld, maar deze boden in de praktijk onvoldoende houvast. Het onderzoeksteam concludeert dat de organisatiecultuur soms in de hand heeft gewerkt dat kritische opvattingen geen gehoor hebben gevonden en dat inhoudelijke dilemma's niet expliciet zijn gemaakt. Dit is niet aanvaardbaar en daarom zijn de volgende maatregelen genomen. De Belastingdienst heeft bijsturingsmaatregelen genomen en besloten tot een fundamentele herijking van het programma. Er is een manager aangesteld om het programma integraal aan te sturen. Op basis van de onderzoeksconclusies worden de deelprojecten die nog niet gereed zijn ingedeeld in korte trajecten met een wendbare manier van voortbrengen. Deze kort-cyclische methode brengt efficiëntie en focus op projectdoelen en leidt tot flexibiliteit. Doordat deelresultaten sneller bereikt worden, biedt het ook eerder de mogelijkheid om snel bij te sturen als deelresultaten meer inspanning vragen dan ingeschat. Uw Kamer wordt in de volgende stand-van-zakenbrief Belastingdienst geïnformeerd over het vervolg.

Voor burgers en bedrijven zijn geen gevolgen gekoppeld aan de vertraging van het programma Vernieuwing Gegevens, omdat de huidige voorzieningen de bedrijfsprocessen nog ondersteunen. Voor de Belastingdienst betekenen de complicaties binnen het programma Vernieuwing Gegevens dat oude software langer gebruikt moet worden. Daarnaast zijn er op dit moment beperkte gevolgen binnen de verantwoordelijke directies.

Eén van de projecten om invulling te geven aan de doelstelling van het programma Vernieuwing Gegevens, namelijk «Setgebaseerde Dienst», behoort tot de dertien projecten van de Belastingdienst op het openbare Rijks-ICT dashboard. Op basis van een herijkte business case wordt dit project op het Rijks-ICT Dashboard geactualiseerd.

Tot slot

De ICT van de Belastingdienst heeft in de afgelopen kabinetsperiode mijn volledige aandacht gehad. Een meerjarenplanning heeft inzichtelijk gemaakt wat er kan, maar ook wat er pas later in de tijd kan. Er wordt goede voortgang geboekt met de modernisering en de Belastingdienst heeft zowel aan capaciteit als systemen gewerkt met een wervings- en moderniseringsslag. Het gezamenlijk doel is en blijft dat er een nog flexibelere organisatie komt te staan die beter en sneller politieke wensen kan uitvoeren en in de toekomst de dienstverlening aan burgers en bedrijven naar een nog hoger niveau kan brengen.

In deze brief heb ik uiteengezet dat het moderniseringstraject volgens planning verloopt, maar dat het verdere verloop beïnvloed kan worden door verschillende factoren. De recente arresten van de Hoge Raad over de box 3-wetgeving zullen invloed hebben op deze planning. De Belastingdienst bestudeert de uitspraken en zal u informeren als meer duidelijkheid is te geven over de consequenties.

Ook tijdens de modernisering gaat het heffen en innen van belastingen en premies gewoon door. Daarvoor bouwt de Belastingdienst op een robuust ICT-landschap. De stevigheid van dit fundament hangt af van de aanwezigheid van de benodigde eigen en externe expertise. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt blijft de Belastingdienst hiervoor ook afhankelijk van externe inhuur.

Als vervolg en verdieping van deze brief zal de Belastingdienst uw Kamer, zoals u eerder heeft verzocht, in meer detail meenemen in de moderniseringsopgave van ICT-systemen in een technische briefing.

De Staatssecretaris van Financiën,
M.L.A. van Rij

Toezegging ICT-voorbeelden buitenland

Tijdens het commissiedebat Belastingdienst van 15 februari jl. (Kamerstuk 31 066, nr. 1373) heeft het lid Vermeer (BBB) gevraagd naar ICT-voorbeelden uit het buitenland en het overnemen van moderne systemen uit landen die het belastingstelsel volledig opnieuw opgezet hebben, zoals Estland. Voor de modernisering van de systemen van de Belastingdienst wordt inspiratie bij andere landen en verschillende internationale organisaties opgehaald, zoals de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO), de EU en de Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA). Maar ook vanuit de private sector, zoals grote financiële organisaties.

De Belastingdienst heeft onder andere contact met Estland vanwege de scores van de Estse Belastingdienst in een internationaal vergelijkend onderzoek over internationale trends en ontwikkelingen in de uitvoering van belastingheffing.¹⁰ Naast Estland onderhoudt de Belastingdienst contact met onder andere Litouwen, Denemarken, België, Nieuw-Zeeland en Finland over ICT.

In het algemeen geldt dat systemen van andere landen onderling niet één-op-één vergelijkbaar zijn met die van Nederland en niet geschikt zijn voor het Nederlandse stelsel. Dit vanwege de verschillen in wet- en regelgeving, gemaakte politieke keuzes, de taken die zijn toebedeeld aan de belastingdienst en de status/volwassenheid van processen en systemen.

In Estland is de digitalisering snel en relatief recent op gang gekomen sinds het land onafhankelijk is geworden in 1991. Estland moest toen helemaal opnieuw beginnen en kon rigoureuze keuzes maken. Een voorbeeld van een modern Ests systeem is *X-Road*, dit systeem speelt een centrale rol in de digitalisering van de Estse overheid. *X-Road* is een beveiligd platform voor gegevensuitwisseling (*Data Exchange Layer*) tussen organisaties uit zowel de particuliere als de openbare sector, waaronder de Estse Belastingdienst. *X-Road* lijkt op de generieke digitale infrastructuur van de rijksoverheid (GDI) en *Common Ground*, die door Nederlandse gemeenten wordt ontwikkeld voor gegevensuitwisseling. Deze zijn beide ook uitgangspunt geweest voor de gegevenshuishouding van de Belastingdienst.

De principes onder de aanpak van Estland worden binnen de Nederlandse Belastingdienst ook van belang geacht. Maar omdat Nederland niet, net zoals Estland, het belastingstelsel van de grond af opbouwt, is het voor Nederland vooral zaak geleidelijk naar een generieke infrastructuur en afsprakenstelsel te komen. Bij voorkeur gebeurt dit zelfs samen met private partijen, waardoor in kleine stapjes een beweging wordt gemaakt met vergelijkbare doelstellingen die ook in Europa worden vormgegeven.

De Belastingdienst oriënteert zich ook op moderne systemen uit andere landen. Zo is op basis van contact met de Finse belastingdienst de inkoop van een (commerciële «*off the shelf*») applicatie voor de heffing van omzetbelasting onderzocht. Dergelijke contacten zijn waardevol voor de Belastingdienst in de context van de overgang naar een nieuwe applicatie.

¹⁰ Het rapport OESO Tax Administration Service (TAS) wordt jaarlijks gepubliceerd. De TAS 2023 is als bijlage bij de stand-van-Zakenbrief op 7 februari 2024 aan de Tweede Kamer aangeboden.

Toezegging portaldata

Op 4 april 2024¹¹ heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over het gebruik van Portaldata bij de Belastingdienst. Dit betreft met name de gegevens, waaronder in bepaalde gevallen persoonsgegevens, die gelogd worden in de Mijn-portalen van Interactie Online (Mijn Belastingdienst, Mijn Belastingdienst-Zakelijk). Logging is een geautomatiseerde registratie van gegevens, die bedoeld is om bij te houden welke gebeurtenissen en handelingen binnen een systeem hebben plaatsgevonden. In de Mijn-portalen van Interactie Online gebruikt de Belastingdienst zes soorten data:

1. *Logging gebruikersinteractie*

Dit betreft het meten van gebruikersinteractie door middel van het volgen van het zogenaamde klikgedrag. Deze gegevens worden gebruikt om het gebruikersgedrag in de Mijn-portalen te meten en analyseren met als doel om de gebruikersinteractie verder te verbeteren. Het aantal maal klikken door een gebruiker is een indicatie of informatie voor die gebruiker snel en goed vindbaar is, en of specifieke informatie waar veel naar gezocht wordt op een andere plek in het portal zou moeten worden opgenomen. Het enige persoonsgegeven dat hierbij wordt verwerkt is het IP-adres van de gebruiker in kwestie. De IP-adressen worden geanonimiseerd zodat de gegevens niet naar een persoon zijn te herleiden.

2. *Splunklogging*

Door middel van logging via het softwareprogramma Splunk worden gebeurtenissen gelogd zoals procesgebeurtenissen, beveiligingsgebeurtenissen en applicatieve logging. Voor procesgebeurtenissen en beveiligingsgebeurtenissen wordt gebruik gemaakt van persoonsgegevens zoals een BSN-nummer of een IP-adres. De logging van procesgebeurtenissen is nodig om bij calamiteiten snel te kunnen ingrijpen in processen; de logging van beveiligingsgebeurtenissen is nodig om doel, bron en de dreiging te identificeren. Vanwege de privacygevoeligheid hebben alleen een beperkt aantal geautoriseerde medewerkers toegang tot deze data. Applicatieve logging is meer functioneel van aard en zorgt voor de juiste onderlinge werking van de applicatie. Hierbij wordt geen gebruik gemaakt van persoonsgegevens.

3. *Registratie contacthistorie*

De registratie van contacthistorie geeft de belastingplichtige inzage wie wanneer toegang heeft gehad tot zijn of haar informatie in de eerdergenoemde portalen. Het gaat hierbij om het tijdstip van inloggen en om wie namens de belastingplichtige de gegevens van de voorgevulde aangifte heeft opgevraagd

4. *Registratie van berichtenverkeer (alleen MijnBelastingdienst-zakelijk)*

Inzien Berichtenverkeer Ondernemers (IBO) is een applicatie voor Belastingdienstmedewerkers. De applicatie geeft een overzicht van de handelingen van een ondernemer ten behoeve van het verzuim-, bezwaar- en boeteproses (inzending van aangiften en opgaven; openstaande verplichtingen; rekeningnummer, e-mailadres). Alleen geautoriseerde medewerkers kunnen IP-adressen van portaalgebruikers raadplegen. Deze gegevens zijn uitsluitend zichtbaar voor de geautoriseerde medewerkers en worden niet gedeeld met andere dienstonderdelen.

5. *Registratie e-mailadressen ten behoeve van notificaties*

In Mijn Belastingdienst-zakelijk kan een ondernemer e-mailadressen opvoeren en wijzigen waarop de ondernemer notificaties wil ontvangen. Servicemedewerkers van de BelastingTelefoon en medewerkers van gebruikersondersteuning kunnen in het portaal zien welke

¹¹ Kamerstukken II, 31 066, nr. 1355

e-mailadressen zijn geregistreerd. Deze e-mailadressen worden niet gedeeld met andere dienstonderdelen.

6. *Registratie formulierinhoud*

Binnen de portalen is het mogelijk een formulier te starten en op een later moment af te maken, te ondertekenen en te verzenden. Hiervoor worden de formuliergegevens tussentijds opgeslagen in een database van de formuliervoorziening¹². Toegang tot deze gegevens is centraal geregeld via Logisch Toegangsbeheer.

¹² MijnFormulierenOpslag (MFO)