



**Informaticadiensten**

Financietoren - Bus 45 - 1010 Brussel  
Uw correspondent : Louis Collet  
Telefoon : 02.210.41.92  
Fax : 02.210.40.11  
Email : [louis.collet@minfin.fed.be](mailto:louis.collet@minfin.fed.be)  
Website : [www.minfin.fgov.be](http://www.minfin.fgov.be)

# ICT plan voor de uitvoering van Coperfin

*Jaar 2003 : Vastleggen van de doelstellingen*

Versie 1 : 29/01/2003

Een elektronische versie van dit document vindt u terug op de website [www.minfin.fgov.be](http://www.minfin.fgov.be), onder de rubriek ICT - Informaticaplan

# ICT Plan voor de uitvoering van Coperfin

Jaar 2003 – Vastleggen van de prioriteiten

## *Inhoudstafel*

<b>Eerste deel : INLEIDING</b> .....	4
<b>Tweede deel : FUNDAMENTEN</b> .....	5
1. <b>NIEUWE INFRASTRUCTUUR</b> .....	5
a. <b>Basisinfrastructuur en Back-upvoorzieningen</b> .....	5
b. <b>Relational Data Center</b> .....	6
c. <b>Data Model tools</b> .....	6
d. <b>Het Enig dossier : inkomende gegevens</b> .....	7
e. <b>Het Enig dossier: uitgaande gegevens</b> .....	7
f. <b>Verhoging van de performantie van het netwerk</b> .....	8
2. <b>BEVEILIGING</b> .....	8
a. <b>Continuïteitsplan en Disaster Recovery Site</b> .....	9
b. <b>Identity management</b> .....	11
3. <b>MANAGEMENT TOOLS</b> .....	11
a. <b>Beheerstoepassingen voor het bureauticapark</b> .....	12
<b>Derde deel : VOORSTUDIES EN OPVOLGING IMPLEMENTATIE</b> .....	13
1. <b>GEÏNTEGREERDE VERWERKING</b> .....	15
a. <b>Eenheid fiscaliteit en invordering</b> .....	14
b. <b>Eenheid patrimoniale documentatie</b> .....	15
2. <b>CRM</b> .....	16
3. <b>DATAWAREHOUSE EN RISICOANALYSE</b> .....	17
<b>Vierde deel : IMPLEMENTATIES</b> .....	20
a. <b>paperless Douane</b> .....	20
b. <b>basisgegevens</b> .....	20
c. <b>lokale applicaties Wang VS</b> .....	21
<b>Vijfde deel : ONMIDDELLIJKE VERWEZENLIJKINGEN</b> .....	22
a. <b>Inhalen van de achterstallen</b> .....	22
b. <b>Datamining</b> .....	24
c. <b>Call Center</b> .....	26
d. <b>ICT gevolgen voor de inplanting van 12 Front Offices</b> .....	26
e. <b>Voorafgaande Akkoorden (ruling)</b> .....	27
f. <b>Uitbreiding Fisconet</b> .....	27
g. <b>Uitbreiding Finform</b> .....	27
h. <b>Generalisatie Workflow voor fiscale geschillen</b> .....	28
i. <b>Deelname aan federale projecten</b> .....	28

j. Elektronische aangifte personenbelasting.....	28
k. Elektronische aangifte vennootschapsbelasting.....	28
l. Website voor toegang tot Europese Douanedoorvoer (WebNCTS).....	29
m. Het neerleggen van de loonfiches via internet (Fin281x).....	29
n. Klantenlisting en intra-communautaire uittreksels op Internet.....	30
o. Giften aan VZW's.....	30
p. e-Notariaat.....	30
q. BTW op e-commerce.....	30
r. Aangifte sparen op lange termijn.....	31
s. Uittreksel uit de kadastrale legger.....	31
t. Invordering van penale boetes.....	31
u. Fonds voor alimentatieschulden.....	32
v. Diplomatieke status - vrijgesteld van BTW.....	32
<b>Deel 6 : Budgettaire aspecten.....</b>	<b>33</b>



## Eerste deel : INLEIDING

Het *ICT plan voor de uitvoering van Coperfin* is de eerste etappe in het uitvoeren van de voorstellen van de BPR Coperfin, die einde juni 2002 werden geformuleerd.

Dit document geeft een detail van de projecten van 2003 die voortvloeien uit deze BPR (Coperfin 1) en de projecten die nodig zijn om Coperfin 2 (het invoeren van de staff-functies) en Coperfin 3 (BPR van de Thesaurie) te laten slagen.

De projecten die hier vermeld worden kunnen beschouwd worden als een concrete uitwerking van het plan voor de uitvoering van Coperfin. Zij zullen ook toelaten om dit plan beter te gaan opvolgen.

Deze verschillende projecten zullen gekocht of gehuurd worden (geen *leasing*).

Over het 7de thema (*imago*) wordt niet uitgeweid in het huidige plan, maar dit element is niet los te koppelen van de uitvoering van het plan..

Er zal over gewaakt worden dat het principe van de ICT directeurs, die nieuwe relaties moeten uitwerken tussen de gebruikers (business) en de ICT-omkadering, gehandhaafd wordt.

## **Tweede Deel : FUNDAMENTEN**

### **1. NIEUWE INFRASTRUCTUUR**

Er zal zo snel mogelijk een nieuwe, gecentraliseerde infrastructuur op poten gezet worden, die als basis zal dienen voor latere ontwikkelingen.

Alle informatiesystemen zullen van deze gecentraliseerde infrastructuur op termijn gebruik moeten gaan maken. Dit kan opgelegd worden wanneer er nieuwe ontwikkeling moet gebeuren, in het kader van een nieuw project, of wanneer servers waarop belangrijke applicaties draaien, moeten worden vervangen.

#### **a. Basisinfrastructuur en Back-upvoorzieningen**

Dit project werd Atlas gedoopt, omdat het morgen de basislaag zal vormen waarop het toekomstige gerenoveerde informatiesysteem kan worden uitgebouwd.

##### *Basisinfrastructuur*

Deze nieuwe infrastructuur zal beschikken over een aantal centrale voorzieningen : harde schijven en een robot om cassettes te manipuleren.

Daardoor zullen bij de vernieuwing van de mainframes enkel nieuwe processoren aangekocht moeten worden omdat in de randapparatuur reeds door de basisinfrastructuur wordt voorzien.

##### *Back-up voorziening*

De informatie die op de harde schijven wordt opgeslagen, zal lokaal gebackupt worden door een speciale back-up eenheid, uitgerust met een robot om op deze manier dit proces nog verder te automatiseren.

##### *Voorziening voor back-up op afstand*

De kritische gegevens zullen gelijktijdig ook op een mirror-infrastructuur bewaard worden, die in het *Disaster Recovery Center* zal worden geplaatst.

## **b. Relational Data Center**

Dit centrum zal uitgerust worden met de nodige hardware, software en diensten die een gecentraliseerd beheer van relationele gegevensbanken moeten mogelijk maken.

Aan het contract moeten sitelicenties gekoppeld worden van het E-government type, die langdurig gebruikt kunnen worden. Op deze manier zal het departement zonder enige beperking applicaties kunnen ontwikkelen voor zowel interne als externe gebruikers (de belastingplichtigen inbegrepen, zowel Belgen als buitenlanders).

Bovenop deze licenties zal de opdracht ook voorzien in de nodig hardware, basissoftware en aanverwante diensten, ontwikkelings-, management-, monitoringtools en de ondersteuning van specialisten op het gebied van gegevensbanken die vertrouwd zijn met dit soort omgeving.

Bijzondere aandacht zal ook besteed worden aan de kennisoverdracht naar het ICT-personeel van het departement toe.

## **c. Data Model tools**

Er zullen hulpmiddelen aangekocht worden om het gecentraliseerd beheer van een *datamodel* mogelijk te maken. Diensten voor installatie, tuning en ondersteuning zijn hier ook voorzien.

Bij toekomstige ontwikkelingen zal het gebruik hiervan opgelegd worden aan de interne ontwikkelaars en de externe firma's die aan het Departement, in het kader van een openbare aanbesteding, toepassingen leveren.

Het *datamodel* moet een procedure bieden om gegevens te identificeren en met elkaar te laten interageren, zodat de FOD Financiën in staat zal zijn deze informatie, elektronisch op een duidelijke en efficiënte manier te verwerken met bijzondere zorg voor de veiligheid van de gegevens en de wettelijke normen ter zake. Meer concreet wil dit zeggen dat:

- de identificatiegegevens van de burger zoals opgenomen in het Rijksregister en de kruispunt databank voor ondernemingen worden zichtbaar gemaakt in het Enig Dossier van de FOD Financiën door middel van een uniek identificatienummer. Wijzigingen aangebracht in één van de nieuwe omgevingen, worden behandeld volgens de principes van de authentieke bron en worden bijgevolg ook automatisch zichtbaar in de andere bronnen.
- ter ondersteuning van het *Contact Center* moeten de gegevens uit het Enig Dossier ook aan mekaar gekoppeld zijn.

#### **d. Het Enig Dossier : inkomende gegevens**

In het kader van het project **Dominique (data input)**, zullen de niet gestructureerde inkomende gegevens (post, fax) gescand worden, geïndexeerd via een unieke sleutel en daarna opgeslagen en ter beschikking gesteld worden van de interne gebruikers via het intranet.

Deze gegevens zullen een van de grondstenen vormen voor het Enig Dossier en als basis gebruikt worden voor CRM.

Ook hier zal er gebruik gemaakt worden van de basisinfrastructuur en het *relational data center* dat reeds werd beschreven.

#### **e. Het Enig Dossier : uitgaande gegevens**

Het project **Dorothee (data output)** zal er dan weer voor zorgen dat ook gegevens die door ons informatiesysteem worden afgeleverd, gedigitaliseerd zullen worden volgens een standaardformaat, geïndexeerd met een unieke sleutel en daarna ter beschikking zullen gesteld worden van de interne gebruikers via het intranet.

Kohieruittreksels zullen zo bijvoorbeeld naar een numeriek formaat worden omgezet en opgeslagen. Vervolgens zullen ze afgedrukt worden en verzonden naar de belastingplichtige. Vandaag is het nog zo dat van deze uittreksels een kopij wordt genomen die daarna verzonden wordt naar de taxatiediensten die het dan op hun beurt klasseren in het dossier van de belastingplichtige. In de toekomst zal deze kopie via het intranet ter beschikking worden gesteld met de mogelijkheid om deze lokaal af te drukken. Hierdoor zal er niet alleen bespaard worden, maar zal de informatie ook beter beschikbaar zijn.

Ook deze gegevens zullen een belangrijk element vormen voor het Enig Dossier en als basis gebruikt worden voor CRM.

Hiervoor zal er niet alleen gebruik gemaakt worden van de basisinfrastructuur en het *relational data center*, maar ook van het *Departementale Printing Center*, dat uitgebouwd zal worden naar aanleiding van de verhuis uit de Financietoren.

Wanneer de authenticatieproblemen opgelost zijn, zullen de belastingplichtigen zelf over het Internet hun persoonlijke gegevens kunnen raadplegen.



#### **f. Verhoging van de performantie van het netwerk**

De projecten uit dit plan zullen een aanzienlijke vergroting van de gegevensstroom die over het netwerk getransporteerd wordt, tot gevolg hebben.

Om een verzadiging te voorkomen, moet de capaciteit opgevoerd worden. Het departement zal morgen nog meer afhankelijk zijn van het goed functioneren van zijn netwerk dan dat vandaag het geval is. De noodzakelijke investeringen moeten dus tijdig gedaan worden.

Nieuwe technologieën zullen worden onderzocht en aangewend van zodra dat mogelijk is (telewerk, *homeworking*, integratie van spraak en data, videoconferentie, voice over ip, ...)

## 2. BEVEILIGING

### a. Continuïteitsplan en Disaster Recovery Site

In een periode waarin e-Government een belangrijk kanaal wordt in de interactie met burgers en ondernemingen, is de afhankelijkheid van IT systemen gestegen tot een punt waar onbeschikbaarheid van toepassingen snel leidt tot imagoverlies bij de gebruikers en directe gevolgen heeft voor de FOD in het nakomen van zijn verplichtingen.

In dit project wil de FOD niet alleen een oplossing vinden voor de noodzakelijke technische voorzieningen (systemen, netwerk, *failover software*), maar wenst ze een veelomvattende strategie te ontwikkelen (business processen, procedures, personeel en technologie) zodat kritische bedrijfsprocessen niet worden gehypothekeerd in het geval van een zware calamiteit.

*Business Continuity* en *Disaster Recovery* is dan ook gericht op enerzijds het ontwikkelen van een strategie en procedures en anderzijds het voorzien van de nodige technologie die in het geval van een ernstig probleem zo snel mogelijke herstelling ondersteunt van bedrijfskritische taken.

De FOD beoogt dit vooral te realiseren m.b.v. de nodige ICT-voorzieningen in een tweede computercentrum dat de gewenste business-operaties kan overnemen binnen een zo kort mogelijke tijdspanne en de connectie met de gebruikers van het Departement kan herstellen.

#### *Huidige Situatie*

Dit project waarvan de belangrijkheid meermaals werd benadrukt, is ten gevolge van grote projecten uit het verleden zoals het jaar 2000 en de overgang naar de euro meermaals uitgesteld, maar zal vanaf 2003 geleidelijk worden uitgevoerd.

Er zal een opdracht worden voorbereid voor de ter beschikkingstelling van een beveiligde ruimte waar deze infrastructuur voor het beheer van kritieke informatie die noodzakelijk is voor de goede werking van de FOD, kan worden opgesteld.

De investering voor de eerste installatie is hierbij voorzien.

De bedrijfskritische applicaties moeten geïnventariseerd worden en de afhankelijkheid van de verschillende systemen ten opzichte van elkaar (de gedistribueerde systemen meegerekend) moet worden onderzocht. Er zullen tests worden uitgevoerd (ten minste om de 6 maanden). Het centrum moet in staat zijn om wanneer er zich een incident voordoet de verloren gegevens te recupereren en de activiteiten meteen over te nemen.

Dit centrum zal gelokaliseerd zijn in de Brusselse Agglomeratie. Het computercentrum zal uitgerust zijn met de nodige voorzieningen zodat de dienstverlening verzekerd blijft, ook in het geval van een stroomonderbreking in de zone van het primaire computercentrum.

Mocht zich een incident voordoen, dan worden de ICT-operaties getransfereerd naar een alternatief computercentrum, uitgerust met operationele systemen, communicatie-apparatuur en de bestanden van de FOD. De aanwezige systemen worden geselecteerd op basis van hun bedrijfskritisch karakter en zijn functioneel identiek aan de produktiesystemen. Met *state of the art* technologie wordt dit computercentrum up-to-date gehouden zodat het overnemen van de bedrijfskritische toepassingen zonder onderbreking kan geschieden.

## **b. Identity management**

### *Huidige Situatie*

Het beheer van de toegang tot een groeiend aantal toepassingen en informatiebronnen voor interne en externe gebruikers is een *belangrijke* uitdaging. Hierbij vormen de functionele verschillen tussen de diverse systemen typisch een grotere hinderpaal dan de verschillen op het vlak van de gebruikte technologie.

Het project *Identity Management* moet oplossingen voorstellen om dit beheer zo efficiënt mogelijk in te richten.

*Identity management* moet een geconsolideerde en uniforme aanpak brengen voor het beheer van de identiteit van gebruikers en hun toegangsprofielen voor de (al of niet geïntegreerde) systemen.

Met het project *Identity Management* beoogt het Departement een geheel van processen en ondersteunende technologieën te introduceren voor het (zo automatisch mogelijk) beheer van gebruikers en organisatorische identiteiten, hun relevante profielen, het modelleren van hun relaties met de overheid (ambtenaar, burger, onderneming, hoedanigheden, en andere) en de geassocieerde IT gebruikersprofielen en toegangsrechten. De omgeving waarin dit moet gebeuren is mogelijk opgebouwd uit een heterogene verzameling van platformen en toepassingen.

De ondersteunende technologie voor het beheer van een integrale *identity management* oplossing is opgebouwd rond "directory services" voor de opslag van (en toegang tot) identificatiegegevens. Maar daarboven bestaat de oplossing ook uit een administratieve interface met ondersteuning van modellen voor:

- Gecentraliseerd, gedelegeerd en "self-service"-geïntegreerd beheer
- Technologie voor de automatisering van (het routeren en uitvoeren van) het aanmaken van *rule-driven en role based* profielen en toegangsrechten en het ondersteunen van approval processen
- Technologie voor het propageren (via replicatie en synchronisatie) van wijzigingen naar de onderliggende systemen en/of toepassingen

### *Projecten 2003*

De verschillende rollen (functies) zullen gedefinieerd worden. Aan die functies zullen dan toegangsrechten gekoppeld worden. De personeelsleden zullen verbonden worden met een functie in de personeelsdatabank.

Er zullen hier marktstandaarden gebruikt moeten worden (bijvoorbeeld SAML).

### 3. MANAGEMENT TOOLS

#### a. Beheerstoepassingen voor het bureauticapark

##### *Huidige Situatie*

Elke update van een PC vergt ofwel een fysieke verplaatsing van een medewerker van de centrale *helpdesk*, of de bijstand van een externe firma, of een beroep op de goede wil van een ambtenaar ter plaatse (die hiervoor even zijn pet van fiscalist inruilt).

##### *Projecten 2003*

Er zal een systeem voor *asset management* en *domain management* worden geïmplementeerd.

Dit zal het mogelijk maken om eenvoudig vanop afstand het bureauticapark te beheren, de locatie en configuratie van de pc te kennen en vanop afstand software te gaan verspreiden (*software delivery*).

Het beheer zal hierdoor aanzienlijk vereenvoudigen en tegelijk zal ook de graad van tevredenheid van de interne gebruikers hierdoor stijgen.

## **Derde deel : VOORSTUDIES EN OPVOLGING VAN DE IMPLEMENTATIE**

Om het succes van het Plan voor de realisatie van Coperfin veilig te stellen, zal het Departement voostudie – en opvolgingsprojecten opstarten.

Door deze projecten zal de ICT-dienst zich kunnen concentreren op het dagelijks beheer en de uitbouw van de Copernicus-hervorming, maar zal deze toch niet de controle verliezen over de sleutelfactoren van het Plan voor de realisatie van Coperfin.

De doelstellingen zijn :

### *De realisatie van voorstudies*

De prioriteiten inzake de concrete noden van het Departement voor de uitvoering van het realisatieplan vastleggen:

- bepalen van de noden en de functionaliteiten
- *Business Cases* uitwerken
- Een analyse van de impact op de werkmethodes, het personeel, de infrastructuur
- uitwerking en keuze van de verschillende implementatiemogelijkheden

### *Bijstand openbare aanbesteding*

Een passend antwoord van de leveranciers verzekeren en de vraag van het departement daarbij trouw blijven :

- uitwerken van lastenboeken
- bepalen van evaluatiecriteria en evalueren van offertes
- voorbereiding en hulp bij eventuele onderhandelingen
- hulp bij het uitwerken van de opvolgingsprocedures

### *Opvolgen van contracten met leveranciers*

Ervoor zorgen dat het departement waar voor zijn geld krijgt :

- Opvolgen van *Total Cost Of ownership*
- Opvolgen van *scope* et *deadlines*
- Opvolgen van kwaliteit en de mate waarin standaarden worden gevolgd
- Opvolgen van kennisoverdracht.

### *Bijstand bij implementatie*

Ervoor zorgen dat het project een toegevoegde waarde krijgt :

- opvolging en beheer van de impact van de *roll-out*
- coördinatie en opvolging van de *roll-out*
- training en communicatie

Het doel van deze studies is :

- 1) de beschrijving van een concept en het ontwerpen van een architectuur
- 2) eventueel het opstellen van een gedetailleerde functionele analyse
- 3) hulp bieden bij het opstellen van een lastenboek
- 4) het bijstaan van het departement bij de selectie van een externe partner die belast zal worden met de implementatie
- 5) de begeleiding en opvolging van de implementatie, inclusief kwaliteitscontroles en rapportering

Het geheel van deze doelstellingen zorgt ervoor dat het departement er zeker van kan zijn dat het kan terugvallen op de betrouwbare diensten van een bedrijf gedurende de ganse looptijd van het project.

## 1. GEïNTEGREERDE VERWERKING

Het systeem voor geïntegreerde verwerking organiseert de fiscale en niet-fiscale operaties rond de burger. Op die manier worden functionele silo's afgebouwd en wordt de geautomatiseerde uitwisseling van informatie overheen de verschillende entiteiten bewerkstelligd.

Het systeem voor geïntegreerde verwerking stelt de FOD Financiën in staat alle belangrijkste belastingen (inclusief patrimoniale en douane) geïntegreerd te verwerken waarbij:

- alle burgers éénmalig elektronisch geregistreerd worden voor wat betreft hun persoonlijke gegevens, de belastingen waarvoor de burger geregistreerd is, alsook de identificatiegegevens van de bevoegde diensten van de FOD Financiën.
- alle informatie over roerende en onroerende goederen op een geautomatiseerde manier beheerd wordt.
- alle informatie (fiscaal en niet-fiscaal) beschikbaar is in het Enig Dossier.
- verschillende belastingen geïntegreerd worden in een fiscale balans waarop binnen het wettelijk kader aanrekeningen kunnen gebeuren tussen verschillende geïntegreerde belastingen.
- de betrokken burgers eigen gegevens in het Enig Dossier kunnen raadplegen inclusief de fiscale balans.

Specifiek, om patrimoniumdocumentatie op een geautomatiseerde manier te beheren (cfr. Punt 2) is het noodzakelijk dat informatie mbt Patrimoniumdocumentatie wordt opgenomen in het Enig Dossier. Bepaalde roerende en onroerende gegevens, die momenteel beschikbaar zijn in de bestaande systemen, worden hierbij ter beschikking gesteld in de Kruispuntbank voor Patrimoniale gegevens. Wijzigingen aangebracht in deze nieuwe omgeving worden hierbij ook automatisch zichtbaar in de andere bronnen (principe van de authentieke bron).

In deze rubriek horen ook de specifieke studies thuis. Het gaat hier om studies rond de functionering van een administratieve eenheid waarbij rekening gehouden wordt met haar specifieke opdracht en eigenheden.

### a. Eenheid fiscaliteit en invordering

Deze studie zal geplaatst worden onder het toezicht van de N-1 manager, de verantwoordelijke van de eenheid.

### b. Eenheid patrimoniale documentatie

Deze studie zal geplaatst worden onder het toezicht van de N-1 manager, de verantwoordelijke van de eenheid.



## 2. CRM

Het project *Citizen Relationship management* zal een impact hebben op alle administraties wat betreft hun relaties met de belastingplichtigen en burgers.

De FOD Financiën heeft tot doel een volwaardige dienstverlening te verstrekken via verschillende interactiekanalen. Hiertoe moeten de verschillende interactiekanalen voor de burger/klant aangepast of geïmplementeerd worden om te komen tot een verhoging van de algemene tevredenheid van de burger én van de efficiëntie (verlaging van de interactiekost).

Wij denken hierbij enerzijds aan een verhoging van de keuzemogelijkheid alsook het aanbieden van een gepersonaliseerde, professionele dienstverlening, wat de algemene tevredenheid zal verhogen.

Anderzijds zal het gebruik van interactiekanalen met beperktere kost per interactie, alsook de kanalisering van de interacties naar de voorziene kanalen en functies een verhoogde efficiëntie van de FOD Financiën mogelijk maken.

Wij zoeken een architect om CRM te introduceren bij de FOD Financiën. Concreet denken wij hierbij aan:

- uitvoering van een voorafgaande studie
- verlenen van bijstand bij het opstellen van een bijzonder bestek
- verlenen van bijstand bij de keuze van de aannemer
- het projectbeheer en kwaliteitscontrole

### 3. DATAWAREHOUSE EN RISICOANALYSE

Kennis van de burger dient als aandrijfveer voor de sturende processen en laat toe om gericht bijstand, controle of invordering op een zo efficiënt mogelijke manier te leveren.

De kennis van de burger in de brede zin impliceert de verzameling en analyse van gegevens, die toelaten categorieën van burgers te ontdekken, waartoe ook risico's en behoeften behoren.

Deze kennis laat toe profielen te ontwikkelen en op een efficiënte manier controle- en bijstandsactiviteiten te organiseren en op deze manier sommige activiteiten van de FOD Financiën te sturen. De kennis van de burger kan zeker niet losgezien worden van het uniek dossier. Het uniek dossier zal op termijn synoniem staan voor de gekende informatie rond een burger en dus een belangrijke informatiebron zijn voor de kennis over die persoon.

De applicatie waarnaar de FOD Financiën op zoek is moet:

- Intuïtief zoeken in beschikbare gegevens met aandacht voor de verbanden tussen de aanwezige gegevens en het leggen van associaties.
- Interne en externe gegevensbronnen correleren.

Informatie uit systemen van Financiën en eventueel informatie uit externe bronnen wordt samengebracht in een allesomvattend beeld van informatie van de belastingplichtige waarbij verbanden/associaties worden gelegd tussen deze informatie

#### *Inleiding*

Kennis van de burger dient als aandrijfveer voor de sturende processen en laat toe om bijstand, controle of invordering gericht en op een zo efficiënt mogelijke manier te leveren.

De kennis van de burger in de brede zin impliceert de verzameling en analyse van gegevens, die toelaten categorieën van burgers te ontdekken, met hun specifieke eigenschappen waartoe ook risico's en behoeften behoren.

Deze kennis laat toe profielen te ontwikkelen en op een efficiënte manier controle en bijstandsactiviteiten te organiseren en op deze manier sommige activiteiten van de FOD Financiën te sturen. De kennis van de burger kan zeker niet losgezien worden van het uniek dossier. Het uniek dossier zal op termijn synoniem staan voor de gekende informatie rond een burger en dus een belangrijke informatiebron zijn voor de kennis van de burger.

## *Toekomstige architectuur*

Een effectieve implementatie van de BPR (processen, applicaties, competenties, ) voor risicobeheer en bijstand (m.b.v. *datawarehouse* en *datamining* technologie) is noodzakelijk om het Departement toe te laten een veel gerichtere aanpak naar controle en bijstand te organiseren.

Bovendien dient te worden opgemerkt dat de *datawarehouse* omgeving ook zal worden verrijkt met informatie uit externe bronnen (nog te bepalen). Datawarehouse technologie moet gebruiksvriendelijke mogelijkheden bieden op het vlak van datamining om alle Coperfin-processen m.b.t. risicobeheer van de FOD te kunnen ondersteunen.

In het kader van de implementatie van thema 2 (systeem voor geïntegreerde verwerking) zal worden gestreefd naar een integratie met de *datawarehouse* en *datamining* omgeving om risicobeheer zo goed mogelijk te integreren in de dagelijkse werking van de FOD.

Een *datawarehouse* module voor 'Selectie Controle / Bijstand' laat toe om op een systematische manier selecties te initiëren van belastingplichtigen die in aanmerking komen voor bijstand of controle. Een dergelijke tool ondersteunt de ambtenaar bij het bepalen voor welke belastingplichtige welke controles/bijstand nodig is. Door de integratie met het geïntegreerd systeem van de FOD Financiën leidt deze selectie controle / bijstand in *feedback*-acties naar de *back-office* verwerking.

Mogelijkheden zijn:

- Genereren van controle/bijstand rapporten
- Automatisch initiëren van briefwisseling
- Automatisch toewijzen van een actie (vb. invordering, controle, verlening bijstand)
- Manueel toewijzen van een bepaalde actie (op basis van eerste vaststellingen)
- Iteratief optimaliseren van de selectieprofielen en controlemodellen

Het verdere beheer en afhandeling van bijstand-, controle- en invorderingsacties gebeurt dan typisch binnen het systeem voor geïntegreerde verwerking.

Dit laat toe om alle informatie m.b.t. een bepaalde 'case' (concept van 'uniek dossier') op een geautomatiseerde manier te kunnen doorgeven naar de verantwoordelijke diensten (via de ingebouwde *workflow* faciliteiten).

Daarnaast zal de toekomstige *datawarehouse* en *datamining* omgeving ook voorzien in functionaliteit voor decision support :

- Performantiemetingen m.b.t. de effectiviteit van 'compliance'
- *Revenue forecast & trend analyses*
- Simulaties (effecten bij vb. wijziging wetgeving, economische factoren)

### *ICT Plan 2003*

Het realiseren van een effectieve *datawarehouse* en *datamining* omgeving zal enkel succesvol zijn indien de technologie en functionaliteit op een correcte wijze wordt geïntegreerd met de toekomstige operationele systemen van de FOD Financiën . Het functioneel en technisch ontwerp van de bovenstaande architectuur wordt opgestart in 2003.

Deze structurele trajecten (Voorstudie en opvolging van implementatie) zullen leiden tot het gefaseerd implementeren van de systemen ter ondersteuning van de Coperfin thema ' s, met name:

- Het systeem voor geïntegreerde verwerking (thema 2)
- CRM dienstverlening langs verschillende kanalen (thema 3)
- Risicobeheer datawarehouse & datamining (thema 4)

Deze projecten zullen leiden tot het integreren van de bestaande, geïsoleerde databanken in een volledig nieuwe, geïntegreerde database voor de FOD Financiën waarin de verschillende soorten belastingen worden beheerd en opgevolgd.

## Vierde deel : IMPLEMENTATIES

### a. paperless Douane

#### *Huidige Situatie*

- Deel 2001 : de douanetarieven op internet (project Tarweb). Vanaf het tweede trimester van 2003 zullen de douanetarieven toegankelijk zijn:

- 1) via het Internet voor import – en exportfirma's
- 2) via het Intranet voor de douanebeambten van België en het Groothertogdom Luxemburg.

- Deel 2002 : toekennen van een ondersteunende opdracht voor bijstand bij de keuze van de architectuur, het opstellen van het lastenboek en de keuze van de externe partners die belast zullen worden met het uitvoeren van het project.

#### *Projecten 2003*

Het dossier dat het concept beschrijft moet klaar zijn voor einde juni. Het lastenboek moet immers tijdig geschreven en gepubliceerd zijn zodat de markt voor de implementatie nog in 2003 kan worden toegewezen.

### b. De basisgegevens

Vandaag beschikt elke administratie over haar eigen basisgegevens. De identificatie gebeurt soms op een andere manier, de activiteitencodes zijn soms verschillend, net zoals de benamingen en de manier waarop controles en inningen moeten worden ingevoerd. Bovendien moeten deze bestanden gelinkt worden aan de Kruispuntdatabank Ondernemingen.

Daarom werd beslist om de basisvorm van deze bestanden te herschrijven, rekening houdende met de nieuwe basisinfrastructuur en de nieuwe *datamodelling* hulpmiddelen.

Dit centraal beheer van klanten is gebaseerd op het datamodel voor informatiebeheer. Hierdoor zal de FOD Financiën in staat zijn om alle burgers éénmalig elektronisch te registreren voor wat hun persoonlijke gegevens, de belastingen waarvoor de burger geregistreerd is en de identificatiegegevens van de bevoegde diensten van de FOD Financiën betreft.

Dit zal resulteren in een vermindering van het aantal fouten in de persoonlijke gegevens en meer eenvormigheid in het registratieproces doorheen de administratie. Daarnaast zal het aantal bevragingen bij de burger en andere fiscale operatoren, evenals het aantal repetitieve taken om persoonlijke gegevens te verwerken, sterk kunnen verminderd worden.

### **c. lokale applicaties Wang VS**

#### *Huidige situatie*

In 2002 werd er een markt toegewezen voor consultancy. Concreet ging het hier over de validering van een aantal migratiemogelijkheden die door het Departement overwogen werden. Einde 2002 zal het rapport hiervan uitgebracht worden.

#### *Projecten 2003*

In 2003 zal er gestart worden met concrete projecten in functie van de conclusies van dat rapport. Meer bepaald zullen de basisapplicaties, die nu op het VS-platform draaien, herschreven worden op basis van de krachtlijnen die in het vorige punt werden beschreven.

## Vijfde deel : ONMIDDELLIJKE VERWEZENLIJKINGEN

### a. Inhalen van de achterstallen

Het thema *case management* heeft betrekking op het invoeren van een projectmatige aanpak voor het behandelen van specifieke *cases*. Deze *cases* vertegenwoordigen een dossier waarrond een aantal activiteiten dienen te gebeuren, soms zelfs door verschillende entiteiten. Deze *cases* kunnen verschillende vormen aannemen: uit te voeren controles, af te handelen fraudezaken, in te vorderen bedragen, op te stellen onteigeningsakten, enz.

Een *case* is een geheel van taken rond één of meerdere dossiers waarvan de taken en hun verloop niet te standaardiseren valt. Om in staat te zijn dergelijke cases te behandelen dient Financiën in staat te zijn:

- *case*-matig te werken
- aan geïntegreerd resource management te doen
- gebruik te maken van intelligence- en informatiebeheer
- ondersteuning te verschaffen bij het opstarten van de case
- Definiëren van de scope van de case
- Samenstellen van behandelend team
- Uitstippelen van de eerste activiteiten volgens de gekozen methodologie
- Aangeven van het belang van de case

Bekijken van de gestructureerde gegevens

- Raadplegen van het Enig Dossier
- Gebruik maken van het geïntegreerd systeem voor de verwerking van belastingen

Opzoeken van de relevante kennis

- Lokaliseren van relevante kennis
- Plannen en gebruiken van experts in een bepaalde materie

Exploratief onderzoek

- Intuïtief zoeken in beschikbare gegevens met aandacht voor de verbanden tussen de aanwezige gegevens en het leggen van links.
- Correleren van interne en externe gegevensbronnen.

Afsluiten van de case

- Opvolgen van de doorlopen fasen

Opvolgen van de performantie

- Opvolging op verschillende dimensies om de werking te kunnen aansturen: Tijd, Budget, Kennisverrijking
- Opvolging voor gebruik op verschillende niveau ' s: Individueel, Team, Afdeling, Centrum, ...
- Opvolging via medewerkers (bezetting, planning, ...) en cases (voortgang, resultaten, ...)

## b. Datamining

Ondanks het feit dat deze grote initiatieven pas m.b.v. de implementatie van opeenvolgende *releases* tot definitieve resultaten zullen komen, wordt er desalniettemin in het plan rekening gehouden met initiatieven op het vlak van *datawarehouse* en *datamining* die reeds op korte termijn tot resultaten zullen leiden.

Hier ligt de uitdaging in het implementeren van korte-termijn resultaten in een omgeving die:

- soms technologisch sterk verouderd is
- op middenlange termijn wordt vervangen door nieuwe systemen

Om hierop een goede invulling te geven, zal de FOD in parallel aan de typische tijd-, arbeid- & kapitaalintensieve trajecten om datawarehouse en datamining projecten te realiseren, ook aandacht besteden aan snellere realisaties die op de bestaande gegevensbanken kunnen worden geïmplementeerd.

Drie projecten kunnen reeds in 2003 tot eerste resultaten leiden (op basis van Rapid Application Development en *prototyping*):

1. Implementatie van risicobeheer bij Douane & Accijnzen (in het kader van het operationaliseren van de *Minimum Common Core* applicatie)

### 2. *Datamining*:

Informatie uit de bestaande systemen van Financiën en eventueel informatie uit externe bronnen wordt samengebracht in een allesomvattend beeld van informatie van de belastingplichtige waarbij verbanden/associaties worden gelegd tussen deze informatie. Dit gebeurt door het:

- Intuïtief zoeken in beschikbare gegevens met aandacht voor de verbanden tussen de aanwezige gegevens en het leggen van associaties.
- Correleren van interne en externe gegevensbronnen.

De tool moet ambtenaren in staat stellen gedetailleerde analyses, rapporten, voorspellingen en projecties te genereren zonder de assistentie van gespecialiseerd ICT personeel.

Het moet de FOD in staat stellen m.b.v. deze fase een toekomstige *datawarehouse* omgeving te prototypen zonder reeds te investeren in een veelomvattende implementatie.

3. De analyse en implementatie van een *datamodel* voor een eerste release van een



*datawarehouse* omgeving, leidt tot inzichten op het vlak van de mogelijkheden die de huidige gegevens kunnen bieden om *datamining* applicaties te implementeren.

De resultaten van deze projecten beogen weliswaar resultaten op korte termijn, maar worden zo geselecteerd dat ze een blijvende rol kunnen vervullen in de toekomstige architectuur van Coperfin.

### c. Call Center

Voor bijstand omtrent de inhoud van de E-government applicaties zullen de internetgebruikers beroep kunnen doen op een callcenter (first level)

De diensten van het Departement zullen second level support bieden.

### d. ICT gevolgen voor de inplanting van 12 Front Offices

Het concept van de *front offices* moet gezien worden in professionalisering van de contacten tussen de Fod Financiën en de burgers (thema 3 Coperfin: “Levering van diensten langs verschillende kanalen”).

Het leveren van diensten langs verschillende kanalen zorgt voor een grotere keuze van de burger in de manier waarin hij met de overheid wil communiceren: de burger kan zo kiezen om dit via virtuele kanalen te doen (bv. het federale portaal), langs een contact center (telefoon en post) of via de *front offices* (persoonlijk contact). Deze verscheidenheid aan kanalen zal enerzijds de tevredenheid van de burgers verhogen en anderzijds ook de efficiëntie van de contacten en hun afhandeling verhogen.

De *front offices* moeten die burgers die niet met de overheid wensen te communiceren langs de andere kanalen, de mogelijkheid bieden om dit via een persoonlijk contact te doen. Dit kanaal zal ook gebruikt worden voor alle interacties die een fysiek contact vereisen.

Dit project omvat ook de uitrusting van een netwerk van professioneel uitgeruste contactpunten dat de burgers de mogelijkheid biedt om de nodige informatie te bekomen en de transacties met de Fod Financiën eenvoudig af te handelen.

In een eerste fase (2003) zullen 12 professionele Front Offices worden ingeplaatst. De geografische ligging van deze 12 moet van die aard zijn dat ze een hoge zichtbaarheid genieten en het imago van de FOD Financiën verbeteren.

Volgens het huidige plan, moeten de volgende ICT-investeringen voorzien worden : computers, printers, netwerktoegang, toegang tot de informatiesystemen van het Departement, toegang tot de CRM-applicaties voor de registratie van de bezoekers, toegang tot de integratie tussen stem en gegevens, enz ....

#### **e. Voorafgaande akkoorden (ruling)**

Door de implementatie van een kennisbeheersysteem zal de FOD Financiën in staat zijn om alle informatie m.b.t. ruling elektronisch beschikbaar te stellen. Hierdoor kan de duidelijkheid en de consistentie van de toegekende relingen worden verhoogd en kunnen de ambtenaren sneller en eenvoudiger toegang krijgen tot correct en accuraat ondersteunend materiaal en informatiebronnen. Door het gecentraliseerd beheer wordt het onderhoud van het ondersteunend materiaal vereenvoudigd.

#### **f. Uitbreiding Fisconet**

##### *Huidige Situatie*

Het project Fisconet, dat de raadpleging van fiscale gegevensbanken mogelijk maakt, werd in 2002 met succes gelanceerd.

##### *Projecten 2003*

Er is een uitbreiding voorzien van de inhoud van de fiscale gegevensbank. De exacte materies moeten nog worden bepaald (doctrine, jurisprudentie, ...)

#### **g. Uitbreiding Finform**

##### *Huidige Situatie*

In 2002 werd het project Finform succesvol gelanceerd. Dit project bestaat uit het ter beschikking stellen via internet van documenten die achteraf off line ingevuld kunnen worden. Het ging hier in hoofdzaak over de aangifte personenbelasting en vennootschapsbelasting, telkens met bijlagen.

##### *Projecten 2003*

Er zal een nieuwe opdracht uitgeschreven worden voor een uitbreiding van het aantal documenten en het wijzigen van bestaande documenten.

## **h. Generalisatie Workflow voor fiscale geschillen**

### *Huidige Situatie*

De pilootfase van het project Workflow voor fiscale geschillen ging in 2002 van start.

### *Projecten 2003*

In 2003 zal dit project uitgebreid worden, zodat 3000 ambtenaren van het Departement van deze technologie zullen kunnen gebruik maken.

## **i. Deelname aan federale projecten**

### *Huidige Situatie*

Het Departement heeft in het verleden deelgenomen aan een aantal federale projecten (UME, federale portaalsite, Fedman, Kruispuntbank ondernemingen, ...)

### *Projecten 2003*

Deze deelname zal in 2003 nog vergroot worden.

## **j. Elektronische aangifte personenbelasting**

### *Huidige Situatie*

In 2002 werd de elektronische aangifte PB ter beschikking gesteld van de belastingplichtigen in het kader van het project Finform (het gaat hier om een aangifte die *offline* ingevuld moet worden, daarna afgedrukt en ondertekend en vervolgens met de post opgestuurd) .

### *Projecten 2003*

Deze aangifte zal beschikbaar zijn via internet om het de belastingplichtigen mogelijk te maken voorafgaand te berekenen hoeveel ze zullen moeten betalen of terugkrijgen. Vervolgens zal de mogelijkheid ingevoerd worden om deze aangifte langs elektronische weg in te dienen.

Voor de authenticatie van de belastingplichtigen zal er gebruik gemaakt worden van de federale portaalsite of het systeem van digitale handtekeningen (zoals dat voor Intervat en Finprof gebruikt wordt).

## **k. Elektronische aangifte vennootschapsbelasting**

### *Huidige Situatie*

In 2002 werd de elektronische aangifte vennootschapsbelasting ter beschikking gesteld van de belastingplichtigen in het kader van het project Finform (het gaat hier om een aangifte die *offline* ingevuld moet worden, daarna afgedrukt en ondertekend en vervolgens met de post opgestuurd) .

### *Projecten 2003*

Deze aangifte zal beschikbaar blijven via internet om het belastingplichtigen mogelijk te maken voorafgaand te berekenen hoeveel ze zullen moeten betalen of terugkrijgen. Vervolgens zal de mogelijkheid ingevoerd worden om deze aangifte langs elektronische weg in te dienen.

## **l. Website voor toegang tot Europese Douanedoorvoer (WebNCTS)**

Het departement neemt deel aan het project 'Europese Transit', dat een vereenvoudiging van de Europese handel beoogt, om zo zijn Europese verplichtingen na te komen

Om het gebruik hiervan voor de Belgische bedrijven te vereenvoedigen, zal er een Website voor hen ontwikkeld worden. Hierdoor krijgen ze een extra toegangsmogelijkheid tot het systeem, in aanvulling bij bestaande mogelijkheden die door gespecialiseerde firma's of het Departement (Sadbel) werden ontwikkeld.

## **m. Het neerleggen van de loonfiches via internet (Fin281x)**

Er zijn vruchtbare contacten geweest met de privé-wereld, waardoor hun noden konden worden vastgesteld.

Het Departement zet de technische haalbaarheidsstudie omtrent het project van de vooraf ingevulde aangifte van de personenbelasting verder. Een van de hoofdvoorwaarden voor de realisatie van dit project, is dat de gegevens komende van de werkgevers reeds op voorhand in het informatiesysteem van het departement ter beschikking zijn.

Het op internet aanbieden van de huidige toepassing Belcotax (fiches 281.10 etc) is een noodzakelijke voorwaarde voor dit project, dat een revolutionaire rol zal gaan spelen in de relatie tussen de fiscale administratie en de belastingplichtigen.

## **n. Klantenlisting en intra-communautaire uittreksels op Internet**

### *Huidige Situatie*

Dankzij Intervat kan de BTW-aangifte vandaag reeds ingediend worden via internet. In het kader van het project Finprof, waardoor het indienen van de aangifte bedrijfsvoorheffing via internet mogelijk werd, heeft het Departement de nodige know-how ontwikkeld om grote hoeveelheden documenten in een sessie beveiligd te versturen (*Business to Business* proces).

### *Projecten 2003*

Deze kennis zal gebruikt worden om een toepassing te ontwikkelen die het mogelijk zal maken de jaarlijkse 'klantenlisting en de trimestriële intra-communautaire listings aan de FOD over te maken.

## **o. Giften aan VZW's**

Giften van belastingplichtigen aan bepaalde, erkende VZW's zijn fiscaal aftrekbaar. De informatie hieromtrent moet achteraf door de VZW in kwestie aan het departement worden overgemaakt. Deze VZW's zijn vrage partij voor een elektronisch transfertsysteem.

## **p. e-Notariaat**

De notarissen treden regelmatig in contact met de fiscale administratie, bijvoorbeeld naar aanleiding van de verkoop van een onroerend goed.

Bepaalde informatie zal langs elektronische weg (meer bepaald via e-mail) uitgewisseld worden, waarbij er veel aandacht geschonken wordt aan de vertrouwelijkheid van de gegevens en de garantie dat de aanvraag door de administratie werd ontvangen. In een eerste fase zal de administratie volgens de geldende officiële procedures deze aanvragen beantwoorden.

## **q. BTW op e-commerce**

De Europese Unie heeft beslist dat elektronische handel tussen bedrijven die gevestigd zijn in niet lidstaten, en consumenten uit de unie, onderworpen is aan BTW.

Deze bedrijven zullen onderworpen worden aan BTW, zullen aangiften moeten indienen en BTW moeten betalen. Al deze formaliteiten zullen enkel en alleen langs elektronische weg afgehandeld worden.

#### **r. Aangifte sparen op lange termijn**

De banken en verzekeringsmaatschappijen moeten elk jaar bij de registratie een aangifte voor sparen op lange termijn indienen.

Deze aangifte zal in het vervolg via elektronische weg, via het Internet, kunnen geschieden.

#### **s. Uittreksel uit de kadastrale legger**

Het uittreksel uit de kadastrale legger zal beschikbaar worden via Internet. De eerste doelgroep hiervoor is de federatie van notarissen.

#### **t. Invordering van penale boetes**

De administratie der domeinen is ook belast met de inning van penale boetes en andere niet fiscale schulden.

Dit project is het gevolg van werkzaamheden die in het kader van Coperfin werden uitgevoerd en die hebben aangetoond dat het noodzakelijk is om het innings- en invorderingsproces te ondersteunen met een informatica-laag, die voor een grotere efficiëntie moet zorgen.

Het gaat hier om de volledige en geactualiseerde identificatiegegevens van de schuldenaar en schuldeiser, het bedrag van de schuld, de solvabiliteit van de schuldenaar en de resultaten van de inning en invordering.

Op deze manier kan de invordering van schulden doelgerichter en goedkoper aangepakt worden. De schuldeiser kan zo ook inlichten bekomen over het verloop van de procedure en de schuldenaar.

#### **u. Fonds voor alimentatieschulden**

In de kamer van volksvertegenwoordigers wordt thans momenteel een wetsvoorstel onderzocht, dat voorziet in de oprichting van een dienst die zich binnen de Fod Financiën zal bezighouden met alimentatieschulden.

Deze dienst heeft als opdracht in een aantal duidelijk omschreven gevallen voorschotten uit te keren aan de schuldeisers van alimentatieschulden.

Deze dienst zal er ook mee belast worden om de alimentatieschuld en de achterstallen in te vorderen bij de schuldenaar (en in bepaalde gevallen ook bij de schuldeiser)

Dit project voorziet een zo breed mogelijke ICT-ondersteuning voor deze dienst.

#### **v. Diplomatieke status – vrijgesteld van BTW**

In samenwerking met de FOD Buitenlandse Zaken zal er een database worden aangelegd van personen die vrijgesteld zijn van taksen omwille van hun diplomatieke status.



## Deel zes : Budgettaire aspecten

Indicatieve schatting in miljoen EUR.

Project	Engagement	Ordonnancering	Link Coperfin	Projectleider Gebruikers	Projectleider ICT
<b>Fundamenten</b>					
<i>Nieuwe Infrastructuur</i>					
<b>a. Basisinfrastructuur en back-upvoorziening</b>	4		Fundament 5		M. Martin
<b>b. Relational Data Center</b>	4		Fundament 5		P. Syemons
<b>c. Datamodel tools</b>	3		Thema 1		JC. Troussart
<b>d. Enig Dossier : inkomende gegevens</b>	3,5		Thema 1		Th. Verheggen
<b>e. Enig Dossier : uitgaande gegevens</b>	3,5		Thema 1		A. Martens
<b>f. Verhoging van de performantie van het netwerk</b>	2		Fundament 5		D. Minnaert
<i>Beveiliging</i>					
<b>a. Continuïteitsplan en Disaster Recovery Site</b>	5		Fundament 4		D. Warnier
<b>b. Identity management</b>	3		Fundament 4		F. Van De Heijning
<i>Management tools</i>					
<b>a. Tools voor het beheer van het bureauticapark</b>	1		Fundament 5		C. De Troyer
Subtotaal fundamenten	29				

Project	Engagement	Ordonnancering	Link Coperfin	Projectleider Gebruikers	Projectleider ICT
<b>Program management</b>					
<i>Coperfin Program Management Office</i>	pm				
<b>Voorstudies en opvolging implementatie</b>					
1. Geïntegreerde Verwerking					
a. Eenheid Fiscaliteit en Invordering	3		Thema 2		N. Orban
b. Eenheid patrimoniale documentatie	3		Thema 2		B. Dechesne
2. CRM	2		Thema 3		M. Durieux
3. Datawarehouse en risico-analyse	2		Thema 4		D. Van Nuffelen
Subtotaal voorstudies en implementaties	i10				
<b>Implementaties</b>					
a. paperless Douane	3		Thema 2		R. Beeckman
b. basigegevens	3		Thema 2		E. Vandermaelen
c. lokale applicaties Wang VS	3		Thema 2		id
Subtotaal implementaties	i9				
<b>Onmiddellijke verwezenlijkingen</b>					
a. Inhalen van de achterstallen			Thema 5		G. Dormaels

Project	Engagement	Ordonnancering	Link Coperfin	Projectleider Gebruikers	Projectleider ICT
<b>b. Datamining</b>			Thema 4		B. Leloutre
<b>c. Call center</b>			Thema 3		C. De Troyer
<b>d. ICT gevolgen van 12 front offices</b>			Thema 3		C. De Troyer
<b>e. Voorafgaande akkoorden (ruling)</b>			Thema 4		S. Marière
<b>f. Uitbreiding Fisconet</b>			Thema 6		D. Berckmans
<b>g. Uitbreiding Finform</b>			Thema 3		F. Denoël
<b>h. Generalisatie Workflow voor fiscale geschillen</b>			Thema 2		Ph. Clouner
<b>i. Deelname aan federale projecten</b>			Thema 3		Th. Verheggen
<b>j. Elektronische aangifte personenbelasting</b>			Thema 3		C. Six
<b>k. Elektronische aangifte vennootschapsbelasting</b>			Thema 3		M. De Witte
<b>l. Website NCTS</b>			Thema 3		M. De Doncker
<b>m. Het neerleggen van de loonfiches via internet</b>			Thema 3		B. Corthouts
<b>n. Klantenlijsting en intra-communautaire uittreksels</b>			Thema 3	C. Gillet	E. Doyen
<b>o. Giften aan VZW's</b>			Thema 3		O. Joveneau
<b>p. E-Notariaat</b>			Thema 3		Th. Verheggen
<b>q. BTW op E-commerce</b>			Thema 3		D. Quina
<b>r. Aangifte sparen op lange termijn</b>			Thema 3		P. De Smet

Project	Engagement	Ordonnancering	Link Coperfin	Projectleider Gebruikers	Projectleider ICT
s. <b>Uittreksels uit de kadastrale legger</b>			Thema 3		O. Dasnoy
t. <b>Invordering van penale boetes</b>			Thema 3	J. Pieters	B. Leloutre
u. <b>Fonds voor alimentatieschulden</b>			Thema 3	M. Biomez	N. Orban
v. <b>Diplomatieke status – vrijgesteld van BTW</b>			Thema 3		E. Delcroix
Subtotaal onmiddellijke realiseringen	i5				
<b>Coperfin 2 &amp; 3</b>					
a. <b>Staffuncties</b>	1,5		Coperfin 2		L. Collet
b. <b>BPR Thesaurie</b>	1,5		Coperfin 3		J. Dujardin
Subtotaal Coperfin 2 & 3	i3				
<b>TOTAAL</b>	i56	i16			

c:\user\plan\_quinquennal\plan\_coperfin\_choix2003 v1.wpd