



**Federale Overheidsdienst
FINANCIËN**

1010 Brussel, 11/02/2004
Financietoren - Bus 45

Uw correspondent: Louis Collet
Telefoon: 02.210.41.92
Fax: 02.210.40.11
Email: louis.collet@minfin.fed.be
Website: minfin.fgov.be

Stafdienst ICT

ICT-plan 2004 voor de uitvoering van Coperfin

Versie 1: 11/02/2004

Een elektronische versie van dit document vindt u terug op de website www.minfin.fgov.be, onder de rubriek "ICT en informaticaplan"

ICT-plan 2004 voor de uitvoering van Coperfin

Inhoudstafel

Eerste deel: INLEIDING	4
1. ICT-plan 2003	4
2. De globale context in 2004.....	4
3. De specifieke context in 2004	5
4. Het Operationeel ICT-plan 2004	5
Tweede deel: TOEKENNING VAN DE IMPLEMENTATIES ALS GEVOLG VAN DE VOORSTUDIES	7
1. Geïntegreerde verwerking	7
a. Eenheid fiscaliteit en invordering.....	8
b. Entiteit Patrimoniumdocumentatie	8
2. Levering van Multikanaal-diensten.....	8
3. Datawarehouse en risicoanalyse	8
4. Identity & access management	11
Derde deel: IMPLEMENTATIES	13
1. Eindgebruiker	13
a. Een PC per ambtenaar.....	13
b. Centrale ICT-helpdesk	13
c. Diensten voor bureauticaondersteuning op afstand.....	14
d. Gecentraliseerde opslagomgeving	14
e. Collaboratief werk	14
f. Update van antivirus.....	14
g. Patch Management	15
2. Entiteit fiscaliteit en invordering.....	16
A. <i>Fiscaliteit</i>	16
a. Paperless douane	16
b. Tax-on-Web II	16
c. VenSoc	17
d. Belcotax-on-Web	17
e. Uitbreiding ScanFin (aangiften PB).....	18
f. Veralgemening workflow voor fiscale geschillen.....	18
g. BTW-klantenlijst en intracommunautaire opgaven op het internet....	19
h. Giften aan VZW's	19
i. Tax-on-Web III.....	19
B. <i>Invordering</i>	21
a. Inhalen van achterstallen	21
b. Digilist: efficiënte follow-up van wanbetalers.....	21
c. Speciale terugbetalingen	22
d. e-Notariat	22
e. Identificatie van buitenlandse belastingplichtigen	23

C. <i>Risicoanalyse</i>	24
a. Uitbreiding Datamining	24
b. Rekanda	25
D. <i>Strijd tegen fraude</i>	26
a. STF -Base	26
3. Entiteit patrimoniumdocumentatie	27
a. Dienst Onderhoudsvorderingen	27
b. Aangifte lange-termijnsparen	27
c. Kadastraal uittreksel	27
d. Inning penale boetes	28
e. Patris – Digitale plannen	28
f. Laattijdig indienen van jaarrekeningen	29
4. Entiteit Thesaurie	30
a. Deposito- en Consignatiekas	30
b. Online betalingen	30
c. Speciale terugbetalingen	31
5. Omkaderingsdienst Budget & Beheerscontrole	32
a. Mississippi-project	32
6. Dienst Personeel & Organisatie	33
a. Uitbreiding e-learning	33
7. Dienst Studie & Documentatie	34
a. Centrale bibliotheek	34
Vierde deel: TECHNISCHE FUNDAMENTEN	35
1. Hardware- en software-infrastructuur	35
a. Installatie Atlas	35
b. Installatie Relational Data Center	36
c. Dorothee-installatie	36
d. Installatie Dominique	37
e. Consolidering mainframes en gedistribueerde servers	37
f. Integratie stem en gegevens	38
g. Verbetering van de backoffice	39
h. Archivering	40
i. Automatisering van de productie	40
2. Beveiliging	42
a. Continuïteitsplan en Disaster Recovery Site	42
b. Disaster Recovery Site	44
3. Strategie, methodologie en standaarden	45
a. Ondersteuning bij ontwikkeling	45
b. Enterprise System management	47
Vijfde deel: BUDGETTEN EN PROJECTLEIDERS	48
Annex A: Strategische principes van de Stafdienst ICT	55
Annex B: Coperfin Thema's	57

Eerste deel: INLEIDING

Het *ICT-plan 2004 voor de uitvoering van Coperfin* is de tweede etappe in de concrete realisatie van BPR Coperfin 1 (lijnfuncties), BPR Coperfin 2 (staffuncties) en BPR Coperfin 3 (Thesaurie).

Met het oog op transparante informatieverstrekking zijn de conclusies van de BPR's Coperfin beschikbaar op het internet (ga naar www.minfin.fgov.be, home, op *Copernicus-Coperfin*, *Bibliotheek Coperfin*)

Het *ICT-plan 2004 voor de uitvoering van Coperfin* werd goedgekeurd door het Directiecomité van de FOD Financiën tijdens de vergadering van 12 februari 2004.

1. ICT-plan 2003

Dit eerste jaarplan beoogde volgende doelstellingen:

- De invoering van de hardware- en softwarebasis en de standaarden die zullen gehanteerd worden bij de uitvoering van het Coperfin-plan en die tevens zullen fungeren als uniek platform voor latere ontwikkelingen
- De toekenning van de voorstudies: 2 verticale, 2 horizontale en 1 beveiligingsstudie

Deze doelstellingen werden bereikt en het toegewezen budget werd daarbij volledig aangewend.

2. De globale context in 2004

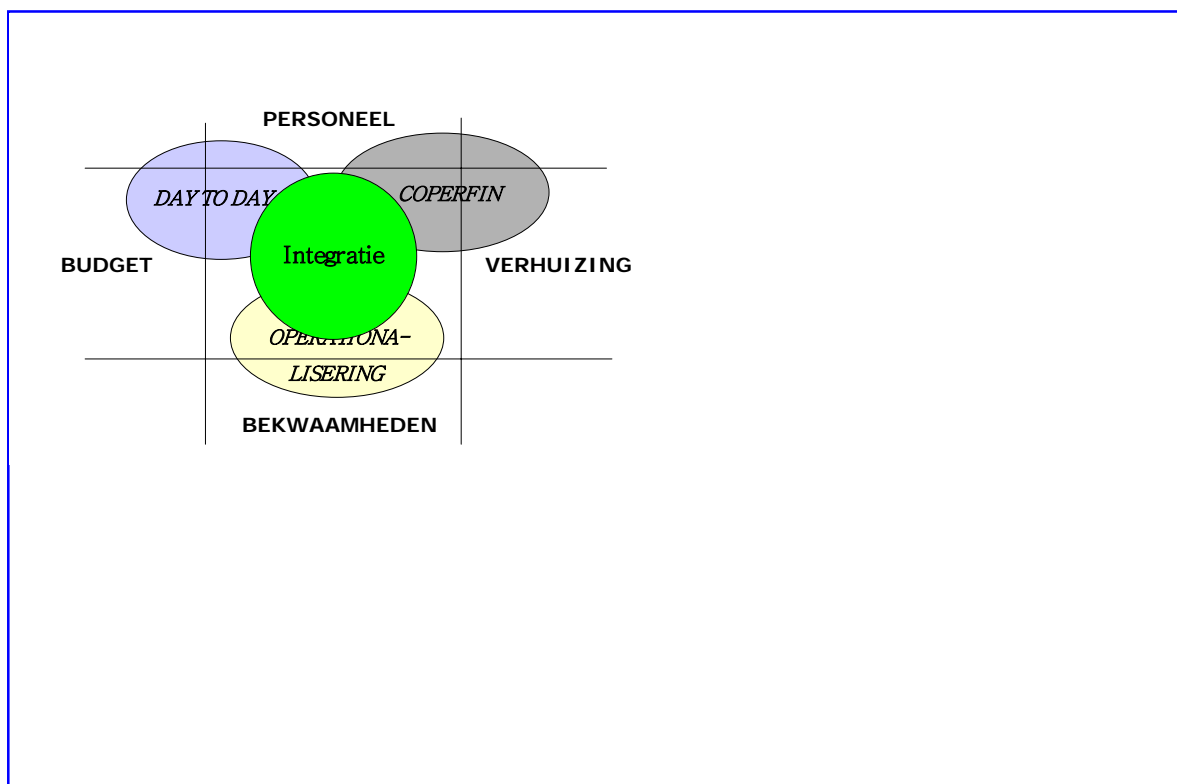
Het ICT-plan 2004 ligt in de lijn van volgende documenten:

- Het Managementplan en het Operationeel plan van de voorzitter van de FOD Financiën
- De beslissingen getroffen tijdens het strategische seminarie van 4 december 2003
- De strategische nota "*Naar een menselijke fiscaliteit via modernisering*" van staatssecretaris voor Modernisering van de Financiën en de Strijd tegen de Fiscale Fraude, voorgesteld tijdens het bestuurscomité van 16 januari 2004.
- De "*Prioriteitsnota inzake informatisering van de Staat voor deze legislatuur*" van de staatssecretaris voor Informatisering van de Staat, waarvan tijdens de Ministerraad van 21 november 2003 acte werd genomen.
- De "*Beleidsnota Administratieve Vereenvoudiging*" van de staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging, waarvan tijdens de Ministerraad van 21 november 2003 acte werd genomen.

- De nota “vruchtbare samenwerking leidt tot vereenvoudiging” waarvan tijdens de Ministerraad van 16 januari 2004 acte werd genomen.

3. De specifieke context in 2004

Figuur 1: De specifieke context 2004



Het ICT-plan 2004 houdt rekening met volgende elementen:

- De prioriteit gaat naar de dagelijkse werking (“day to day”) van de lijn- en stafdiensten
 - Het change management vereist voor de implementatie van nieuwe structuren (“operationalisering”)
 - De realisatie van de doelstellingen van Coperfin
 - De vereisten verbonden met:
 - > personeel
 - > budget
 - > zoeken en verwerven van bekwaamheden
 - > de verhuizing van de centrale vestiging van de FOD Financiën van de Financietoren naar het complex North Galaxy.

4. Het Operationeel ICT-plan 2004

Naast dit plan zet de stafdienst ICT de uitvoering van zijn operationeel plan voort.

In dit document worden de strategie, de belangrijke tendensen en de globale doelstellingen beschreven. Sommige doelstellingen worden meer in detail beschreven in het *Operationeel ICT-plan 2004*.

Tweede deel: TOEKENNING VAN DE IMPLEMENTATIES ALS GEVOLG VAN DE VOORSTUDIES

Om het succes van het uitvoeringsplan van Coperfin te waarborgen heeft de FOD Financiën in 2003 projecten met “voorstudies” toegekend.

Ter herinnering handelen deze studies over volgende onderwerpen:

- De beschrijving van een concept en het ontwerp van een architectuur
- Eventueel de uitwerking van een gedetailleerde functionele analyse
- Eventueel hulp bij het opstellen van een lastenboek
- Eventueel de assistentie van de administratie bij de selectie van het bedrijf dat belast zal worden met de implementatie
- Eventueel de begeleiding, follow-up, kwaliteitscontrole en rapportering van de implementatie

1. Geïntegreerde verwerking

Het systeem voor geïntegreerde verwerking organiseert de fiscale en niet-fiscale transacties rond de burger. Zo worden functionele silo's afgebouwd en komt men tot een geautomatiseerde informatie-uitwisseling die de verschillende entiteiten overkoepelt.

Het systeem voor geïntegreerde verwerking stelt de FOD Financiën in staat alle belangrijkste belastingen (inclusief patrimonium- en douanebelasting) op een geïntegreerde manier te verwerken waarbij:

- Alle burgers éénmalig elektronisch geregistreerd worden met hun persoonlijke gegevens, de belastingen waarvoor de burger geregistreerd is, en 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 (fiscale en niet-fiscale) beschikbaar is in het Enig Dossier.
- Verschillende belastingen geïntegreerd worden in een fiscale balans waarop binnen het wettelijk kader verrekeningen kunnen gebeuren tussen de verschillende geïntegreerde belastingen.
- De betrokken burgers eigen gegevens in het Enig Dossier kunnen raadplegen, inclusief de fiscale balans.

Om meer specifiek de patrimoniumdocumentatie op een geautomatiseerde manier te beheren is het noodzakelijk dat informatie over deze patrimoniumdocumentatie wordt opgenomen in het Enig Dossier. Bepaalde roerende en onroerende gegevens, die momenteel beschikbaar zijn in 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 de specifieke studies thuis. Het gaat hier om studies rond de werking van een administratieve entiteit waarbij rekening wordt gehouden met haar specifieke opdracht en bijzonderheden.

a. Eenheid fiscaliteit en invordering

Deze studie zal onder toezicht geplaatst worden van het management N-1, verantwoordelijk voor de entiteit.

b. Entiteit Patrimoniumdocumentatie

Deze studie zal onder het toezicht geplaatst worden van management N-1 verantwoordelijk voor de entiteit.

2. Levering van Multikanaal-diensten

De benaming *Citizen Relationship management* (CRM) gebruikt in het Plan 2003 werd vervangen door deze nieuwe naam. Dit project zal een impact hebben op alle administraties in hun relatie met de belastingplichtigen en de burgers.

De FOD Financiën wil een volwaardige dienstverlening verstrekken via verschillende interactiekanalen. Daartoe moeten de verschillende interactiekanalen aangepast worden voor de burger/klant of geïmplementeerd worden om de algemene tevredenheid van de burger én de efficiëntie te verhogen (beperking van de interactiekosten).

Wij denken hierbij enerzijds aan het opdrijven van de keuzemogelijkheden en het aanbieden van een professionele dienstverlening op maat, wat de algemene tevredenheid ten goede zal komen.

Anderzijds zal het gebruik van interactiekanalen met een lagere kostprijs per interactie, en de sturing van de interacties naar de voorziene kanalen en functies een verhoogde efficiëntie van de FOD Financiën mogelijk maken.

3. Datawarehouse en risicoanalyse

De kennis van de “burger” fungeert als drijfveer voor het sturen van processen en maakt een zo efficiënt mogelijke assistentie mogelijk, die gericht is op controle of invordering.

De kennis van de “burger” in de brede zin van het woord impliceert de verzameling en analyse van gegevens waarbij categorieën van burgers kunnen gedefinieerd worden met hun specifieke kenmerken, inclusief risico’s en behoeften.

Met deze kennis is het mogelijk profielen te ontwikkelen en op een efficiënte manier controle- en assistentieactiviteiten te organiseren en bijgevolg ook bepaalde activiteiten van de FOD Financiën te sturen.

De kennis van de «burger» kan zeker niet losgezien worden van het Enig Dossier. Dit laatste zal op termijn synoniem staan voor de verzamelde informatie over een «burger» en aldus een belangrijke informatiebron zijn voor een betere kennis over deze persoon.

De FOD Financiën is op zoek naar een toepassing die in staat is:

- Op een intuïtieve manier opzoekingen te verrichten in de beschikbare informatie met aandacht voor de verbanden tussen de aanwezige gegevens en het leggen van associaties.
- Interne en externe gegevensbronnen te correleren.

De gegevens afkomstig van de informatiesystemen van Financiën en de mogelijke informatie uit externe bronnen wordt verzameld in een alomvattend beeld van de belastingplichtige waarbij verbanden/associaties kunnen gelegd worden.

Toekomstige architectuur

De implementatie van dit systeem, dat gebaseerd is op de *datawarehouse*- en *datamining*-technologieën, is beslissend in die zin dat het de FOD Financiën een aanpak voorschotelt die gericht is naar controles en assistentie verleent bij het opsporingswerk.

De *datawarehouse*-omgeving zal ook aangevuld worden met informatie uit externe bronnen (nog te bepalen). De *datawarehouse*-technologie moet gebruiksvriendelijke mogelijkheden bieden op het vlak van *datamining* om alle Coperfin-processen inzake risicobeheer van de FOD te kunnen ondersteunen.

Bij de implementatie van thema 2 (systeem voor geïntegreerde verwerking) zal men ernaar streven ook de *datawarehouse*- en *datamining*-omgeving te incorporeren om het risicobeheer zoveel mogelijk te integreren in de dagelijkse werking van de FOD.

Via een *datawarehouse*-module “Selectie Controle/Bijstand” is het mogelijk systematisch selecties te initiëren van belastingplichtigen die in aanmerking komen voor bijstand of controle. Deze tool helpt de ambtenaar bij het bepalen voor welke belastingplichtige controle of bijstand nodig is.

Deze “selectie controle/bijstand” leidt dankzij de link met het geïntegreerde systeem van de FOD Financiën naar *feedback*-acties in de *backoffice*-verwerking.

De mogelijkheden zijn:

- Het genereren van controle/bijstandsrapporten
- Het automatisch aanmaken van briefwisseling
- Het automatisch toewijzen van een actie (bv. invordering, controle, bijstandsverlening)
- Het manueel toewijzen van een bepaalde actie (op basis van de eerste vaststellingen)
- Het iteratief optimaliseren van de selectieprofielen en controlemodellen

Het verdere beheer en de afhandeling van bijstands-, controle- en invorderingsacties gebeuren dan typisch binnen het systeem voor geïntegreerde verwerking. Zo is het mogelijk om alle informatie over een bepaalde *case* (concept van “Enig Dossier”) automatisch door te zenden naar de verantwoordelijke diensten (via de ingebouwde *workflow*-faciliteiten).

Daarnaast zal de *datawarehouse*- en *datamining*-omgeving ook functies integreren voor decision support:

- Prestatiemetingen mbt de doeltreffendheid van de ‘*compliance*’
- *Revenue forecast & trend analyses*
- Simulaties (effect bij bv. wijziging wetgeving, economisch factoren)

Projecten 2004

De realisatie van een effectieve *datawarehouse*- en *datamining*-omgeving zal enkel succesvol zijn als deze technologie en bijhorende functies op een correcte manier geïntegreerd worden met de toekomstige operationele systemen van de FOD Financiën. Het functioneel en technisch ontwerp van deze architectuur wordt opgestart in 2004.

Deze structurele trajecten (Voorstudie en follow-up van de implementaties) zullen uitmonden in een gefaseerde implementatie van de systemen die de Coperfin-thema’s ondersteunen, meer bepaald:

- Het systeem voor geïntegreerde verwerking (thema 2)
- De levering van multikanaal-diensten (thema 3)
- Het risicobeheer – *datawarehouse & datamining* (thema 4)

Deze projecten zullen leiden tot de integratie van de bestaande, geïsoleerde databases in een volledig nieuwe, geïntegreerde database voor de FOD Financiën waarin de verschillende soorten belastingen worden beheerd en gecontroleerd.

4. Identity & access management

Huidige situatie

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

Het project *Identity management* moet oplossingen aanbrenen om dit beheer zo efficiënt mogelijk te organiseren.

Identity management beoogt een geconsolideerde en uniforme aanpak voor de administratie van de gebruikersidentiteit en het beheer van de toegangsprofielen verbonden met de (al dan niet geïntegreerde) systemen.

Daartoe wil het project *Identity Management* een reeks processen en technologieën introduceren die enerzijds het beheer van de gebruikers en identiteiten ondersteunen, rekening houdend met de organisatie en hun profielen, en anderzijds hun relaties met de FOD modelleren, (ambtenaar, burger, onderneming, overheid en andere) inclusief de toegangsrechten. Deze laatste zullen op een doorgedreven geautomatiseerde wijze toegekend worden in een omgeving die gebaseerd is op een heterogene verzameling van platforms en toepassingen.

De ondersteunende technologieën voor het beheer van een integrale *identity management*-oplossing zijn opgebouwd rond *directory services* voor opslag van en toegang tot identificatiegegevens. Bovendien bevat de oplossing ook administratieve interfaces met ondersteuning van modellen voor:

- Gecentraliseerd, gedelegeerd en *self service*-gericht beheer
- De technologie voor de geautomatiseerde verspreiding (routing en uitvoering) van *rule driven*- of *role based*-profielen en toegangsrechten en de ondersteuning van autorisatieprocessen
- De technologie voor de verspreiding (via replicatie en synchronisatie) van updates naar onderliggende systemen en/of toepassingen.

Projecten 2004

De resultaten van de voorstudie zullen de basis vormen voor de toewijzing van een markt voor de implementatie, die zal toegewezen worden in 2004.

De concrete realisaties zullen daarenboven gebaseerd zijn op de volgende standaarden:

- Het concept RBAC (“Role Based Access Control”) gebaseerd op de definitie van rollen (functies). Aan deze functies zullen toegangsrechten gekoppeld worden. De functies zullen toegewezen worden aan de personeelsleden op basis van een systeem voor het beheer van de Human resources.
- Het authenticatieprotokol SAML (“Security Assertion Markup Language”) dat gebruikt wordt bij het uitwisselen van gegevens omtrent beveiliging en waarbij deze gegevens moeten uitgewisseld worden tussen verschillende onderling verbonden systemen en dit tijdens eenzelfde transactie.

Derde deel: IMPLEMENTATIES

In dit gedeelte worden verschillende projecten beschreven die ingedeeld zijn in functie van de “klant”.

1. Eindgebruiker

Een van de prioriteiten van dit plan is de tevredenheid van de “interne klant” en de verhoging van zijn productiviteit via een moderne en aangepaste uitrusting en diensten.

De implementatie van nieuwe tools, diensten en materiaal, de definitie van standaarden en de implementatie van een uniek ICT-callcenter (“*helpdesk*”) zijn bestemd om de eindgebruiker een sterkere dienstverlening met hogere kwaliteit te bieden, het gebruikskomfort in kantooromgeving te verbeteren en de tijd te verkorten die nodig is om technische problemen met bureauticamateriaal op te lossen.

a. Een PC per ambtenaar

De FOD Financiën zal in 2004 over een tool beschikken voor het beheer van het kantoorpark waarmee zij een inventaris kan opmaken van het informaticamateriaal. Deze inventaris zal duidelijke informatie bieden over de locatie van de pc's, de lijst met software die erop geïnstalleerd is en hoe het materiaal gebruikt wordt.

Door de gegevens geleverd door deze tool in verband te brengen met de personeelsdatabank is het mogelijk een plan op te stellen voor een optimale beschikbaarheid van de PC's met het oog op “Een PC per persoon”.

b. Centrale ICT-helpdesk

Huidige situatie

Momenteel beschikt elke administratieve entiteit over een bijstandscentrum (“*helpdesk*”) en is het verantwoordelijk voor de werking ervan.

Projecten 2004

Parallel met de installatie van het systeem voor inventarisbeheer (“*park management*”) zal de FOD Financiën de informaticastructuur aanmaken die vereist is voor de implementatie van een gecentraliseerde en optimaal werkende ICT-helpdesk die voornamelijk bestemd is om ondersteuning te bieden aan het personeel van de FOD Financiën bij problemen rond bureautica.

Deze centrale helpdesk zal geïmplementeerd worden ter gelegenheid van de vestiging van de stafdienst ICT in het paviljoen C van het North Galaxy-complex.

c. Diensten voor bureauticaondersteuning op afstand

De stafdienst ICT zal in 2004 de implementatie aanvatten van tools die instaan voor:

- De automatische verspreiding van updates van programma's in bureauticaomgeving via de techniek van de softwareverspreiding ("*software distribution*").
- Beperkte tussenkomsten van het personeel van de helpdesk op machines zonder fysieke verplaatsing ("*remote control*")

Deze tools, en de definitie van de standaarden, zijn bestemd om een service met hogere kwaliteit te leveren en een betere antwoordtijd bij het oplossen van technische problemen verbonden met bureauticamateriaal.

d. Gecentraliseerde opslagomgeving

In 2004 zal de informaticadienst beginnen met de implementatie van een gecentraliseerde ("*virtuele schijven*") en beveiligde opslagomgeving ten dienste van de bureauticagebruikers. Deze zal onder meer functies bevatten voor automatische opslag, archivering en beheer van de toegekende opslagruimte (quota) per type gebruiker.

e. Collaboratief werk

Dit jaar zal een eerste denkoefening aangevat worden betreffende de realisatie van infrastructuren om de eindgebruikers te steunen bij hun dagelijkse kantoortaken. Dit project beoogt onder meer de terbeschikkingstelling van tools voor samenwerking en documentuitwisseling bij het beheer van openbare aanbestedingen die uitgaan van de stafdienst ICT.

f. Update van antivirus

De toename van virussen en aanvallen op beveiligingssystemen brengt de werking van de individuele bureauticaomgeving en de toegang tot de gecentraliseerde informatiesystemen in gevaar. Denk maar aan het gebruik van immorele methoden om het netwerk te verzadigen.

In het domein van *bescherming tegen virussen* werden volgende maatregelen genomen:

- De centrale firewall beschermt tegen virussen die het netwerk trachten binnen te dringen

- De messagingsserver vernietigt virussen in bijlagen van boodschappen die ofwel van externe bronnen afkomstig zijn ofwel uitgewisseld worden tussen de 34.000 interne mailboxen

Het antivirusprogramma van beide servers wordt in realtime geactualiseerd, zodra nieuwe beschermingen beschikbaar zijn die aangemaakt werden door gespecialiseerde bedrijven (soms meerdere keren per dag).

Maar virussen kunnen ook in het netwerk binnendringen via lokale tussenkomsten (gebruik van besmette diskettes, besmette draagbare pc's die gekoppeld worden aan het netwerk, enz.). Op elke pc is een antivirusprogramma geïnstalleerd.

Het project 2004 bestaat erin de systematische update van antivirusprogramma in te voeren op individuele pc's en pc's verbonden met het netwerk Financiën.

g. Patch Management

Het project 2004 inzake *Patch Management* behelst de inproductiename van de oplossing *Software Update Services* (SUS). Deze vereenvoudigt de updateprocessen van Windows-systemen aanzienlijk via het automatisch downloaden en installeren van belangrijke correcties en beveiligingsupdates ("*patches*").

2. Entiteit fiscaliteit en invordering

A. Fiscaliteit

a. Paperless douane

Huidige situatie

De voorstudie Paperless Douane werd in de loop van 2003 ter beschikking gesteld van de FOD en diende als basis voor de redactie van een lastenboek met het oog op de implementatie van het project.

Op basis van het ICT-plan 2003 werd deze aanbesteding toegekend en is een selectie gebeurd van het bedrijf dat belast is met de realisatie ervan.

Projecten 2004

De Paperless Douane zullen geïmplementeerd worden vanaf het eerste kwartaal 2004.

b. Tax-on-Web II

Huidige situatie

In 2003 werd de PB-aangifte ter beschikking gesteld van de belastingplichtigen op het internet in het kader van het project Tax-on-Web I. Met dit project is het mogelijk het te betalen of terug te krijgen bedrag vooraf te berekenen en kan men de belastingaangifte eventueel via elektronische weg indienen.

De authenticatie van de belastingplichtigen gebeurt meer bepaald via de federale portaalsite.

Projecten 2004

De tweede fase van het project, genaamd Tax-on-Web II, is bestemd om:

- De werking van de toepassing te verbeteren op basis van de ondertussen opgedane ervaring
- De invoering van deel II van de aangifte te introduceren
- Het toevoegen van gestandaardiseerde bijlagen mogelijk te maken
- Het authenticatiesysteem via digitale handtekening in te voeren (zoals bij de projecten Intervat en Finprof).
- De aangifte door gevolmachtigden in te dienen
- De eerste fase te lanceren van de vooraf ingevulde aangifte voor belangrijke fiscale rubrieken op basis van gekende, gecontroleerde informatie

beschikbaar in het fiscale informatiesysteem op het moment dat de aangifte wordt ingevuld.

c. VenSoc

Huidige situatie

De aangifte vennootschapsbelasting werd in 2002 ter beschikking gesteld van de belastingplichtigen in het kader van het project Finform (een aangifte die *offline* dient ingevuld te worden en daarna afgedrukt, ondertekend en verstuurd met de post).

Projecten 2004

Deze aangifte zal ter beschikking gesteld worden op het internet voor aanslagjaar 2004, zodat men de aangifte via elektronische weg kan indienen. Daartoe zal een digitale handtekening van klasse 3 gehanteerd worden (net als bij andere frontoffice-toepassingen die gericht zijn tot professionele gebruikers).

De gebruiker kan de Finform-aangifte (PDF-formaat) samen met het elektronische formulier voor investeringsaftrek downloaden. Daarna kan hij dit formulier invullen, het opslaan op zijn PC en het doorsturen naar andere partijen (intern of extern fiscaal expert, bedrijfsrevisor, beheerder met volmacht voor het indienen van documenten waarvoor het bedrijf zich verantwoordelijk stelt, enz.)

Deze aangifte wordt daarna verstuurd via het internet, opgeslagen in het fiscale informatiesysteem en ter beschikking gesteld van de belastingambtenaren voor controle.

In deze eerste fase is er geen online berekening van het te betalen of terug te krijgen bedrag.

d. Belcotax-on-Web

Huidige situatie

Er werden vruchtbare contacten gelegd met de bedrijfswereld om de behoeften te kunnen identificeren.

Het Departement zet de technische haalbaarheidsstudies omtrent het project van de vooraf ingevulde aangifte personenbelasting verder. Een van de voorwaarden bij de realisatie van dit project is dat de gegevens afkomstig van de werkgevers reeds voordien in het informatiesysteem zijn opgenomen.

De aanbieding op het internet van de huidige Belcotax-toepassing (indienen van loonfiches op magnetische drager 281.10, enz) is dus een noodzakelijke

voorwaarde voor dit project dat een revolutionaire rol zal spelen in de relatie tussen de fiscale administratie en de belastingplichtigen.

Projecten 2004

De FOD Financiën zal in de loop van het jaar 2004 de hardware- en software-infrastructuur implementeren die nodig is voor de invoering op het internet van loonfiches, pensioenen, enz.

Deze toepassing zal operationeel zijn vanaf het 2^e kwartaal 2005.

e. Uitbreiding ScanFin (aangiften PB)

Huidige situatie

De FOD Financiën beschikt over een krachtig scanningcentrum dat gebruikt wordt om BTW-informatie in te voeren (maandelijkse of kwartaalaangifte, klantenlijst en intracommunautaire opgaven). Dit scanningcentrum is volledig operationeel sinds begin 2003.

Projecten 2004

De haalbaarheidsstudie voor het scannen van de PB-aangifte zal in de loop van het eerste kwartaal 2004 gelanceerd worden met als doelstelling een inproductiename voor het aanslagjaar 2005 (inkomsten 2004).

De haalbaarheid zal op verschillende niveaus bestudeerd worden: reglementair en wettelijk, administratieve processen, presentatie van de aangifte, de aanpassing ervan om het aantal herkende tekens te optimaliseren, de keuze van een doelgroep en het onderzoek van de mate waarin de belastingplichtigen het systeem aanvaarden.

De 'change management'-aspecten zullen van essentieel belang zijn in dit project.

f. Veralgemening workflow voor fiscale geschillen

Huidige situatie

Het Workflow-project voor fiscale geschillen werd gerealiseerd in 2003, meer bepaald het luik administratieve geschillen.

Projecten 2004

De workflow voor fiscale geschillen zal afgerond zijn tegen het tweede kwartaal 2004.

Na evaluatie en goedkeuring kan de uitbreidingsfase toegekend worden, waarbij het aantal ambtenaren die gebruik kunnen maken van deze technologie zal worden uitgebreid tot 5.000.

g. BTW-klantenlijst en intracommunautaire opgaven op het internet

Huidige situatie

Dankzij de Intervat-toepassing kan de BTW-aangifte momenteel reeds ingediend worden via het internet. In het kader van het Finprof-project voor het indienen van de aangifte bedrijfsvoorheffing via het internet heeft het Departement de nodige knowhow ontwikkeld om een groot aantal documenten op een veilige manier te versturen in één sessie (*Business to Business*-proces).

Projecten 2004

Deze knowhow zal toegepast worden wanneer de gelegenheid wordt geboden om de jaarlijkse klantenlijst en de intracommunautaire kwartaalopgaven over te maken aan de FOD.

De datum van inproductienaam zal bepaald worden na een haalbaarheidsstudie.

h. Giften aan VZW's

Giften die belastingplichtigen overmaken aan bepaalde erkende VZW's zijn fiscaal aftrekbaar. Deze informatie moet achteraf door de VZW in kwestie aan het Departement worden doorgegeven. De VZW's zijn dan ook vragende partij voor een elektronisch transfersysteem.

i. Tax-on-Web III

Huidige situatie

In 2003 en 2004 hebben het Fedict (*frontoffice* van de federale portaalsite) en de FOD Financiën (*backoffice* met fiscale gegevens en toepassing) samengewerkt aan de ontwikkeling van Tax-On-Web.

Projecten 2004, realisatie 2005

De functieverdeling zal opnieuw onderzocht worden in 2004 voor de versie 2005 van deze toepassing.

Voorts zal de versie voor het jaar 2005 het voorwerp uitmaken van een aanbesteding, in overeenstemming met de reglementering betreffende de overheidsopdrachten. Deze aanbesteding vereist de overdracht van kennis en gedetailleerde functionele en technische specificaties van de gerealiseerde ontwikkelingen.

B. Invordering

a. Inhalen van achterstallen

Huidige situatie

Een *case* is een geheel van taken rond één of meerdere dossiers waarvoor de taken en hun verloop niet gestandaardiseerd zijn.

Het thema *case management* wil een projectmatige aanpak invoeren bij de behandeling van specifieke *cases*. Deze *cases* bestaan uit een dossier dat een aantal activiteiten vereist, soms zelfs uitgevoerd door verschillende entiteiten. Deze *cases* kunnen verschillende vormen aannemen: uit te voeren controles, af te handelen fraudezaken, in te vorderen bedragen, op te stellen akten van beslag, enz.

Projecten 2004

De stafdienst ICT zal in dit domein technische ondersteuning bieden aan de sector Invorderingen, onder meer bij de impactanalyse.

b. Digilist: efficiënte follow-up van wanbetalers

Huidige situatie

Dit project bestaat erin ICPC- en BV-listings (BV= bedrijfsvoorheffing) ter beschikking te stellen van de Invorderingsdiensten op het intranet. Dit heeft betrekking op alle schulden, ook de recente schulden.

Deze toepassing zal:

- Een nuttig instrument zijn voor een verbeterde werkorganisatie bij de invordering in de ontvangstkantoren.
- Een tool zijn voor het meten, controleren en beheren van de regionale en centrale diensten.

Omwille van vertrouwelijkheid en respect voor de persoonlijke levenssfeer zal deze informatie niet beschikbaar zijn in de vorm van een bureauticabestand.

Projecten 2004

Deze toepassing zal operationeel zijn in 2004.

c. Speciale terugbetalingen

Huidige situatie

De aanvragen tot fiscale terugbetalingen worden door de sector Invorderingen verzonden naar de Thesaurie. De terugbetaling in speciale gevallen (erfenissen, faillissementen, betalingen in het buitenland, feitelijke scheiding, echtscheidingen, enz.) gebeurt soms met aanzienlijke vertraging afhankelijk van de complexiteit van de situatie en de extra informatie nodig van de Thesaurie of de ontvangers.

Projecten 2004

Een functionele studie zal gezamenlijk worden uitgevoerd door de entiteit Invordering en Thesaurie. De stafdienst ICT zal ondersteuning bieden bij de impactstudie en de studie van de technische haalbaarheid.

d. e-Notariaat

Huidige situatie

Sinds 1 oktober 2003 zullen de notarissen in een eerste fase van dit project in staat zijn bepaalde berichten via elektronische weg te versturen. Ze moeten een speciale procedure volgen die werd opgelegd door het wetboek inkomstenbelasting en het BTW-wetboek bij het opmaken van een authentieke acte met het oog op een eigendomsoverdracht van een onroerend goed of bij een hypothecair verband.

Bij deze informatie-uitwisselingen is de vertrouwelijkheid gewaarborgd en wordt de garantie geleverd dat de aanvraag wel degelijk door de administratie ontvangen is. Deze laatste antwoordt dan in deze eerste fase volgens de officiële procedures die momenteel van toepassing zijn (aangetekende brief).

Projecten 2004

De huidige samenwerking met de Koninklijke Federatie van het Belgische Notariaat zal voortgezet worden op basis van duidelijk gedefinieerde doelstellingen en investeringen die billijk verdeeld worden tussen de partijen die de administratieve procedures verder willen vereenvoudigen. Mogelijke denkpistes zijn het elektronisch doorsturen van andere notarisberichten of nog het elektronisch terugzenden van officiële kennisgevingen opgemaakt door ontvangers.

e. Identificatie van buitenlandse belastingplichtigen

Huidige situatie

De identificatie van buitenlandse belastingplichtigen (of Belgen die in het buitenland verblijven) gebeurt soms op verschillende manieren via de verschillende informatiesystemen, afhankelijk van de entiteit die ze behandelt.

Daarnaast beheert de sociale zekerheid een “Bisregister” dat hetzelfde doel nastreeft en is deze dienst bereid dit bestand open te stellen voor andere FOD’s.

Net als bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen is het aangewezen een unieke identificatie na te streven.

Projecten 2004

De functionele analyse zal gebeuren in samenwerking met de - interne en externe - betrokken partijen.

C. *Risicoanalyse*

a. **Uitbreiding Datamining**

Huidige situatie

Ondanks het feit dat men in het kader van deze omvangrijke initiatieven enkel tot definitieve resultaten kan komen via de implementatie van opeenvolgende *releases*, moet in dit plan toch ook rekening gehouden worden met de initiatieven op het vlak van *datawarehouse* en *datamining* die op korte termijn reeds tot resultaten kunnen leiden.

De FOD zal gelijklopend met de typische trajecten ook aandacht besteden aan snellere realisaties die kunnen geïmplementeerd worden op de bestaande databases.

Drie projecten kunnen reeds in 2004 tot de eerste resultaten leiden (op basis van snelle ontwikkeling en *prototyping*):

1. Implementatie van het risicobeheer bij Douane & Accijnzen (bij de operationalisering van de Europese toepassing *Minimum Common Core*).

2. *Datamining*:

De informatie uit bestaande systemen van Financiën en eventueel informatie uit externe bronnen worden gebundeld in een globaal beeld met de informatie over de belastingplichtige waarbij verbanden/associaties worden gelegd tussen deze informatie. Dit gebeurt door:

- Op een intuïtieve manier opzoeken te verrichten in de beschikbare informatie met aandacht voor de verbanden tussen de aanwezige gegevens en het leggen van associaties
- Het correleren van interne en externe gegevensbronnen.

De tool moet ambtenaren in staat stellen gedetailleerde analyses, rapporten, prognoses en projecties aan te maken zonder de assistentie van gespecialiseerd ICT-personeel.

Via deze fase moet de FOD een prototype kunnen aanmaken van de toekomstige *datawarehouse*-omgeving zonder reeds te investeren in een complexe implementatie.

3. De analyse en implementatie van een *datamodel* voor een eerste versie van een *datawarehouse*-omgeving bieden inzichten over de mogelijkheden die de huidige gegevens kunnen bieden om *datamining*-toepassingen te implementeren.

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

Projecten 2004

Het Datamining-project dat werd toegekend in 2003 zal uitgebreid worden naar de maandelijkse BTW-aangiften en de vennootschapsbelasting.

b. Rekanda

Huidige situatie

De bedoeling van dit testproject bestaat erin de technische betrouwbaarheid en prestaties uit te testen van de bandbreedte bij bepaalde communicatiemiddelen (Astrid- en GPRS-netwerk) tussen de Regiekamer van Antwerpen en de mobiele entiteiten van Douane & Accijnzen.

Het gekozen communicatiemiddel zal het momenteel gebruikte faxstelsel vervangen.

Projecten 2004

De stafdienst ICT zal technische ondersteuning bieden voor dit testproject door deel te nemen aan de activiteiten van de technische werkgroep.

D. Strijd tegen fraude

a. STF-Base

Huidige situatie

Vier regionale directies van de entiteit STF maken momenteel gebruik van lokale toepassingen ontwikkeld in Access en dBASE.

Deze toepassingen dienen gecentraliseerd te worden om deel uit te maken van de elementen in het enige bestand.

Projecten 2004

De functionele analyse zal gebeuren door de diensten van de entiteit STF. Op basis van deze analyse zal de stafdienst ICT meewerken aan de technische haalbaarheidsstudie. De implementatie is gepland voor 2005.

3. Entiteit patrimoniumdocumentatie

a. Dienst Onderhoudsvorderingen

Huidige situatie

De wet van 21 februari 2003 beoogt de oprichting van een dienst voor onderhoudsvorderingen binnen de FOD Financiën. De bevoegdheid van deze dienst zou bestaan uit de invordering van onderhoudsvorderingen en van de uitstaande schulden bij de schuldenaar die verzuimt onderhoudsgelden te betalen.

De programmawet 2003 bepaalt dat een eerste luik van kracht wordt op 1 juni 2004.

Projecten 2004

Dit project dat verband houdt met de eerste fase, zal operationeel zijn begin juni 2004 en zal een prioritaire ondersteuning genieten van de stafdienst ICT.

b. Aangifte lange-termijnsparen

Huidige situatie

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

Projecten 2004

In het kader van het CCFF-project zal deze aangifte voortaan op elektronische wijze gebeuren via het internet.

c. Kadastraal uittreksel

Huidige situatie

Het kadastraal uittreksel verkrijgt men momenteel via een rechtstreekse verbinding tussen de informatiesystemen van de FOD Financiën en de Federatie van Notarissen.

Projecten 2004

In het kader van het CCFF-project zal dit uittreksel voortaan via elektronische weg over het internet kunnen worden verstuurd. In een eerste fase zal de Federatie van Notarissen het enige orgaan zijn dat deze methode voor informatieoverdracht zal kunnen gebruiken.

d. Inning penale boetes

Huidige situatie

De administratie der Domeinen is onder meer 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 verricht en waaruit de noodzaak gebleken is om het innings- en invorderingsproces te ondersteunen met een informaticatool die voor een grotere efficiëntie moet zorgen.

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

Op die manier kan de invordering van de schulden doelgerichter en goedkoper aangepakt worden. De schuldeiser kan ook inlichtingen inwinnen over het verloop van de procedure en over de schuldenaar.

Projecten 2004

De functionele analyse van het project voor geïntegreerde inning van boeten zal in gemeenschappelijk overleg met de FOD Justitie en de entiteit Patrimoniumdocumentatie gerealiseerd worden. De lokale diensten zullen bevoegd zijn voor de behandeling van probleemdoSSIERS. Het Nationaal Nummer zal fungeren als identificatie.

De stafdienst ICT zal ondersteuning bieden bij de impact- en haalbaarheidsstudies. De sector Invordering zal zijn knowhow ter beschikking stellen en zijn samenwerking verlenen aan dit project.

e. Patris – Digitale plannen

Huidige situatie

De implementatie van een elektronisch beheersysteem voor gedigitaliseerde kadastrale plannen.

De ontwikkeling van een workflow en van een toepassing voor de actualisering, het beheer, de raadpleging en de archivering van digitale plannen via een browser.

Projecten 2004

Inproductiename in september 2004 van de eerste fase die betrekking heeft op 30 % van de kadastrale plannen.

f. Laattijdig indienen van jaarrekeningen

Huidige situatie

De bedrijven dienen jaarlijks vóór 30 juni de jaarrekening (balans) neer te leggen bij de Nationale Bank van België. Het laattijdig indienen is strafbaar. De boete wordt vastgelegd door de FOD Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid, die een uitnodiging tot betalen verstuurt naar de overtreder. De betaling dient te gebeuren op een rekening van de FOD Financiën die wordt beheerd door de entiteit Patrimoniumdocumentatie. Bij niet-betaling is het de bevoegdheid van diezelfde entiteit om een vervolging in te stellen ten laste van de bedrijven en hun gevolmachtigden.

Het project bestaat uit de volledige automatisering van deze innings- en invorderingsprocedure.

Projecten 2004

Zodra de functionele analyse ter beschikking wordt gesteld, zal de stafdienst ICT technische ondersteuning verlenen bij de impactanalyse en de technische haalbaarheid en zal ze op zoek gaan naar de middelen nodig voor de ontwikkeling van deze toepassing.

4. Entiteit Thesaurie

a. Deposito- en Consignatiekas

Huidige situatie

De twee volgende projecten zullen het voorwerp uitmaken van een functionele analyse door de Deposito- en Consignatiekas:

- *Solidaire borgtochten:* de kredietinstellingen, verzekeringsmaatschappijen en erkende ondernemingen kunnen een solidaire borgtocht toekennen in het kader van de wet op de openbare aanbestedingen. Deze entiteiten stellen zich dus garant («borg») voor de inschrijver of leverancier van werken of diensten tegenover de opdrachtgever. Men denkt aan de mogelijkheid om de lopende borgstellingakten elektronisch te raadplegen en “intelligente formulieren” uit te wisselen met de Kas.
- *Faillissementsfondsen:* de Kas wil de curatoren de kans bieden het saldo en de historiek van hun lopende faillissementsfondsen te raadplegen.

Projecten 2004

De stafdienst ICT zal zijn medewerking verlenen aan het onderzoek van de technische haalbaarheid en de impactanalyse van beide projecten.

b. Online betalingen

Huidige situatie

Het EMIVIR-project bestaat erin de collectieve overschrijvingslijsten opgesteld door de boekhouddiensten van de FOD te vervangen. Deze lijsten worden verzonden naar de Post door de centraliserende boekhoudfunctie van de Thesaurie via een informaticatoepassing voor de elektronische aanmaak van online overschrijvingen op het CCFF-platform van de FOD Financiën.

De reconciliatie tussen bestanden en betaalopdrachten zal gebeuren door de centraliserende boekhoudfunctie die deze bestanden na de controle via het beveiligde "ISABEL"-systeem zal doorsturen naar de Financiële Post voor verwerking. De boekhouddiensten van de FOD zullen dan ook in staat zijn de lijsten met betalingsbestanden op afstand af te drukken in het "PDF"-formaat.

Projecten 2004

Het informaticacentrum van de Financiële Post heeft er zich toe verbonden de WEB EMIVIR-toepassing te ontwikkelen. Deze zal geïnstalleerd worden op het CCFF-platform van de FOD Financiën. Het informaticateam dat instaat voor het beheer van

het CCFF, zal de beveiligde verbindingen leggen met de verschillende ordonnateurs van de FOD's en met de centraliserende boekhoudfunctie van de Thesaurie.

c. Speciale terugbetalingen

Hierbij wordt verwezen naar het project dat voordien beschreven werd voor de sector Invordering.

5. Omkaderingsdienst Budget & Beheerscontrole

a. Mississippi-project

Huidige situatie

Dit project dat onder meer het TBT-project bevat, heeft de bedoeling tegen eind 2006 een systeem te implementeren voor het meten van prestaties en het vergaren van strategische informatie voor het management.

Dit project werd opgedeeld in 6 subprojecten:

- Voortzetten van de ontwikkeling van boordtabellen voor de fiscale administraties
- Lanceren van de ontwikkeling van boordtabellen voor de stafdiensten
- Organiseren van de ontwikkeling van boordtabellen voor de Thesaurie
- Leggen van een verband met de ICT-projecten en hun architectuur
- Consolideren van informatie in een managementtool (“cockpit”)
- Definiëren en communiceren van strategische en operationele doelstellingen

Projecten 2004

- Boordtabellen: 15 modellen voor de fiscale entiteiten
- Boordtabellen: 6 modellen voor de stafdiensten
- Leggen van een verband met de lopende voorstudies (zie tweede deel)
- Implementatie van “management cockpit”
- Bijdrage tot de vertaling in doelstellingen van de managementplannen

6. Dienst Personeel & Organisatie

a. Uitbreiding e-learning

Huidige situatie

Een testproject inzake afstandsonderwijs met initiatiecursussen in bureautica, talen, communicatie en informatica mocht rekenen op een positieve evaluatie.

Projecten 2004

Als uitbreiding van dit project zullen de opleidingen uitgebreid worden naar duizenden cursisten. De duur van het project zal uitgebreid worden naar 3 jaar. De teams met beheerders en coaches zullen versterkt worden en ten slotte zullen “eigen” cursussen inzake fiscaliteit, boekhouding, enz. ontwikkeld worden met behulp van een software die de specifieke pedagogische technieken verbonden met e-learning aanreikt.

Met deze troeven zal e-learning een aanvulling betekenen van de traditionele opleidingen gegeven in de Centra voor Beroepsopleiding (CBO) en de Nationale School voor Fiscaliteit (NSF).

7. Dienst Studie & Documentatie

a. Centrale bibliotheek

Huidige situatie

De centrale bibliotheek maakt gebruik van een software die niet meer beantwoordt aan de huidige gebruikersvereisten.

Projecten 2004

Er zal een opdracht gelanceerd worden voor het aanschaffen van een software voor bibliotheekbeheer die toegang biedt tot de centrale bibliotheek van de FOD via het internet en het intranet.

Deze software dient een norm te respecteren die de catalogi van elf bibliotheken (Queteletfonds, enz.) kan centraliseren.

Dit project wordt gezamenlijk beheerd door meerdere FOD's en mag rekenen op de methodologische ondersteuning van Fedict.

Vierde deel: TECHNISCHE FUNDAMENTEN

1. Hardware- en software-infrastructuur

Er zal een gecentraliseerde infrastructuur geïmplementeerd worden die ook bruikbaar zal zijn voor latere ontwikkelingen.

Het gebruik van deze gecentraliseerde infrastructuur zal verplicht zijn voor alle informatiesystemen bij nieuwe ontwikkelingen, de uitvoering van nieuwe projecten of de vernieuwing van servers die instaan voor de productie van kritieke toepassingen.

a. Installatie Atlas

Huidige situatie

Dit project werd **Atlas** genoemd, omdat het de basislaag vormt waarop het vernieuwde informatiesysteem in de toekomst zal gebaseerd zijn.

- Basisinfrastructuur: deze nieuwe infrastructuur zal bestaan uit gecentraliseerde randapparatuur: harde schijf en robot voor de behandeling van cassettes. Zo dient men bij de vernieuwing van de mainframes enkel processors aan te schaffen, aangezien de randapparatuur door de basisinfrastructuur wordt geleverd.
- Randapparatuur voor back-up: de informatie op de harde schijven zal lokaal opgeslagen worden op een gespecialiseerde back-up-eenheid, bestuurd door een robot, wat zorgt voor een verder doorgedreven automatisering van de exploitatie.
- Randapparatuur voor opslag op afstand: de kritieke gegevens zullen gelijktijdig weggeschreven worden op de gespiegelde infrastructuur, geïnstalleerd in het *Disaster Recovery*-center.

Projecten 2004

Deze infrastructuur zal geïmplementeerd worden in 2004, volgens een timing die onder meer afhangt van de installatie van het Data Center in het North Galaxy-complex.

b. Installatie Relational Data Center

Huidige situatie

Dit centrum zal uitgerust worden met hardware, software en diensten voor de gecentraliseerde exploitatie van de relationele databases.

In het contract is het langdurige gebruik voorzien van sitelicenties van het type e-government. Dankzij deze faciliteit kan het Departement zonder limieten of beperkingen allerhande toepassingen ontwikkelen voor zijn – interne of externe - gebruikers (inclusief Belgisch of buitenlandse belastingplichtigen en (BTW)plichtigen).

Naast de licenties zijn voor deze opdracht volgende zaken vereist: de implementatie van basissoftware en bijhorende diensten, tools voor ontwikkeling, management en monitoring, en het inzetten van specialisten voor databaseontwerp en ontwikkeling van dit soort omgeving.

Er zal speciale aandacht worden besteed aan de kennisoverdracht naar het ICT-personeel van het Departement.

Projecten 2004

Het RDC zal operationeel zijn in de loop van 2004 met als eerste fase de installatie op Atlas.

c. Dorothée-installatie

Huidige situatie

In het kader van het **Dorothée**-project (**data output**) zullen de uitgaande gegevens van ons informatiesysteem gedigitaliseerd worden volgens een standaard formaat, geïndexeerd volgens een unieke identificatie, opgeslagen en via het intranet ter beschikking gesteld van interne gebruikers.

Zo zal het aanslagbiljet bij voorbeeld geconverteerd worden naar een uniek digitaal formaat en opgeslagen worden. Daarna wordt het afgedrukt en met de post verstuurd naar de belastingplichtige. Momenteel wordt een papieren kopie afgedrukt en bezorgd aan de belastingdiensten, dat daarna geklasseerd wordt in het dossier van de belastingplichtige. In de toekomst zal deze kopie via het intranet ter beschikking worden gesteld met mogelijkheid tot lokaal afdrucken. Dit zal niet enkel belangrijke besparingen, maar ook een betere beschikbaarheid van de informatie opleveren.

Deze gegevens zullen deel uitmaken van de bestanddelen van het enig dossier.

Wanneer een oplossing is uitgewerkt voor de authenticatieproblemen, zullen de belastingplichtigen de informatie over het eigen dossier via het internet kunnen inkijken.

Projecten 2004

Het spreekt vanzelf dat gebruik zal worden gemaakt van de voordien beschreven basisinfrastructuur en het *relational data center*, alsook van het *Departementaal afdrukcentrum (printshop)*. Dit laatste zal vanaf het tweede semester 2004 in het Diamant Boart-gebouw geïnstalleerd worden en instaan voor de print- en logistieke activiteiten van de FOD Financiën.

d. Installatie Dominique

Huidige situatie

In het kader van het project **Dominique (data input)** zullen de binnenkomende niet-gestructureerde gegevens (brieven, faxen) gescand worden, geïndexeerd volgens een unieke identificatie, opgeslagen en via het intranet ter beschikking gesteld worden van interne gebruikers.

Deze gegevens zullen deel uitmaken van de bestanddelen van het enig dossier.

Projecten 2004

Het spreekt vanzelf dat gebruik zal worden gemaakt van de voordien beschreven basisinfrastructuur en het *relational data center*. In de eerste fase zullen enkel de agglomeraties Charleroi en Gent betrokken zijn. Na een evaluatie kan het project uitgebreid worden naar het volledige Departement.

e. Consolidering mainframes en gedistribueerde servers

Huidige situatie

Er heerst op de ICT-markt een tendens tot consolidering en groepering in één machinezaal van voordien gedistribueerde servers en het centraliseren van toepassingen op dezelfde machine neemt steeds meer uitbreiding. Het is daarbij de bedoeling de administratie- en onderhoudskosten te drukken en de beschikbare middelen beter te exploiteren.

Alles draait erom de volgende situatie te verbeteren: heterogene omgevingen, servers verspreid in alle departementen van de organisatie, complexe administratie, diversiteit van de capaciteiten nodig om het informatiesysteem te

onderhouden, extra testfasen voor toepassingen die in verschillende omgevingen draaien.

De IT-strategie op basis van het model “één toepassing = één server” heeft geleid tot een wildgroei van infrastructuren. Het op gang zetten van een operatie ‘centralisering’ zal leiden tot een rationalisering van de ruimte, de teams en de systemen.

Het is daarbij ook de bedoeling de informaticamiddelen beter te exploiteren (rekenkracht, geheugen, opslagcapaciteit). Volgens een recente studie heeft de decentralisering van de informatica over het algemeen een overdimensionering van de middelen teweeggebracht, waarbij het gebruik van de gedecentraliseerde servers vrij laag blijft (gemiddeld 15 à 25%).

De stafdienst ICT zal de evolutie van de techniek van softwarepartitionering met aandacht blijven volgen. Deze bestaat in het beheer van de virtuele partities die op een server worden aangemaakt. Voor organisaties die reeds een *fysieke consolidering* van hun servers hebben doorgevoerd (via groepering in een serverfarm) is dit een goede gelegenheid om extra besparingen te realiseren via een *logische consolidering* binnen elke farm.

Projecten 2004

In 2004 zullen volgende strategische consolideringen plaatsvinden:

- Eén BULL-mainframe voor productie (en één voor ontwikkeling, tests en disaster recovery)
- Eén BS 2000-mainframe voor productie (en één voor ontwikkeling, test en disaster recovery).

De projecten voor 2004 in dat kader worden beschreven in het *Operationeel ICT-plan 2004*.

f. Integratie stem en gegevens

Huidige situatie

Dankzij de onderlinge koppeling van TCP/IP-netwerken, gecombineerd met mechanismen voor het beheer van de servicekwaliteit, is de convergentie van stem en gegevens mogelijk. De voorgestelde oplossingen worden geïntegreerd in de bestaande omgeving, beperken de infrastructuur- en administratiekosten en vereenvoudigen de implementatie van nieuwe diensten (unified messaging, helpdesk, enz.)

De evolutie van de telecommunicatie-infrastructuren en het massieve gebruik van het TCP/IP-protocol maken voortaan de weg vrij om de lokale (LAN) en brede (WAN) netwerken te homogeniseren. De voorgestelde oplossingen beantwoorden

aan alle bedrijfsbehoeften: communicatie met hoge snelheden, draadloze infrastructuren, virtuele privé-netwerken, aansluiting van mensen op verplaatsing, enz.

De integratie van het stem- en gegevensverkeer op hetzelfde geïntegreerde netwerk vertaalt zich niet enkel in een beperking van de kosten voor telefoonverkeer tussen de verschillende vestigingen, maar ook in een vereenvoudigd netwerkbeheer. De ondersteuning, de aanpassing en het onderhoud van een enkel netwerk zijn immers eenvoudiger dan bij twee aparte netwerken.

Om deze integratie van stem, video en gegevens in hetzelfde TCP/IP-protocol te verwezenlijken moet wel toegezien worden op de servicekwaliteit (QoS) om de continuïteit en prestaties te garanderen bij elke gebruikte toepassing. De geavanceerde functie van QoS verlenen de stem een absolute prioriteit met een immer heldere kwaliteit en een foutloze transmissie.

Projecten 2004

De FOD Financiën neemt de strategische beslissing om de integratie tussen stem en gegevens te verwezenlijken voor alle communicaties – lokaal of op afstand – in al zijn vestigingen.

De eerste concrete realisaties zullen geïmplementeerd worden bij de installatie van de vestigingen North Galaxy en Diamant Boart. Deze projecten worden beschreven in het *Operationeel ICT-plan 2004*.

g. Verbetering van de backoffice

Huidige situatie

Zoals reeds vermeld in het punt “Specifieke context 2004”, wordt de prioriteit verleend aan de dagelijkse werking (day to day”) van de lijn- en stafdiensten in een context van personeelsinkrimping.

Dit veronderstelt de voortzetting van de investeringen in de verbetering van de backoffice. Dat dient onder meer te gebeuren in het kader van de inproductiename van nieuwe toepassingen bestemd voor externe of interne gebruikers.

Projecten 2004

- *Tax-on-Web 2*: verbeterde terbeschikkingstelling van informatie voor taxatieambtenaren met het oog op de controles
- *De veralgemening van BETAX* en de naleving van de timing voor het ter beschikking stellen ervan aan externe diensten (invoeren van BP-aangiften door lokale diensten, zonder te passeren via de dienst Mechanografie)

- De *onmiddellijke behandeling van de PB-aangiften*: vele belastingplichtigen verplaatsen zich naar de belastingkantoren voor informatiesessies waarin ze hulp ontvangen bij het invullen van hun aangifte (ongeveer 500.000 mensen). Dit project bestaat erin dat de belastingambtenaar de gegevens onmiddellijk invoert en dat de belastingplichtige de ingevulde en lokaal afgedrukte aangifte ondertekent.

Deze projecten zijn beschreven in het *Operationeel ICT-plan 2004*.

h. Archivering

Huidige situatie

Een van de basisprincipes van het enig bestand is de online beschikbaarheid van gegevens nodig voor:

- de operationele toepassingen die de dagdagelijkse werking verzekeren
- de risicoanalyse
- de strategische informatie voor het management

Anderzijds moeten bepaalde – structurele of niet-structurele – gegevens lange tijd bewaard worden in overeenstemming met de wettelijke vereisten hieromtrent (bewaring met het oog op de dertigjarige verjaring bv.).

Projecten 2004

De stafdienst ICT zal een studie wijden aan deze problematiek, meer bepaald om uit te stippelen welke technische middelen dienen geïmplementeerd te worden. Daarbij zal het concept beheer van de levenscyclus van de informatie (“*information lifecycle management*”) verder uitgediept worden.

i. Automatisering van de productie

Huidige situatie

De werking van de verschillende datacentra werd, sinds hun implementatie, met veel deskundigheid en toewijding verzorgd door het exploitatiepersoneel (operators). Deze functies kunnen sinds enkele jaren steeds moeilijker ingevuld worden, wat problemen geeft bij de vervanging van ambtenaren met pensioen.

Met het beheer van een informatiesysteem zijn repetitieve taken gemeind die kunnen «geïndustrialiseerd» en geautomatiseerd worden: verspreiding op afstand, back-ups, printopdrachten,... Met de geschikte tools en procedures is het mogelijk de exploitatieteams te ontlasten van deze activiteiten en de uitvoering ervan meteen te optimaliseren (bv. ‘s nachts).

De doelstellingen bij deze automatisering zijn de volgende:

- De operationele efficiëntie verhogen en tegelijk de kosten verlagen van de informaticacentra via de automatisering van administratietaken en de beperking van menselijke middelen nodig voor het beheer van de infrastructuur.
- Een soepele infrastructuur invoeren die nieuwe operationele behoeften kan opvangen door snel en vlot nieuwe processen en toepassingen te implementeren zonder het beheer van de omgeving te verzwaren.
- De productiviteit en efficiëntie van het personeel verhogen via een grotere beschikbaarheid van toepassingen en systemen.
- De kosten van de exploitatieomgeving beperken door de efficiëntie en de exploitatie van bestaande middelen te optimaliseren.
- De operationele continuïteit waarborgen in een omgeving waar de risico's verbonden met beveiliging steeds groter worden..

Dankzij de automatisering is de informatica in staat zichzelf te beheren en te herstellen zonder menselijke tussenkomst. Zo wordt de complexiteit van het informaticabeheer ook gevoelig beperkt, de exploitatie van de middelen verbeterd en de beschikbaarheid ervan verhoogd. Voorts mag de FOD Financiën rekenen op een gewaarborgde operationele continuïteit en een beperking van de kosten, en ligt deze aanpak in lijn met de strategie en de doelstellingen van de organisatie.

Projecten 2004

De vereiste investeringen zullen gedaan worden om de automatisering van de productie voort te zetten en op te drijven, zowel langs de kant van de bijstand als de opleiding van het personeel in de machinezaal (*upgrade* van de operators).

Speciale aandacht zal besteed worden aan de techniek van de “*tape virtualization*”, aangezien deze mogelijke oplossing als eerste bestudeerd werd.

2. Beveiliging

a. Continuïteitsplan en Disaster Recovery Site

Huidige situatie

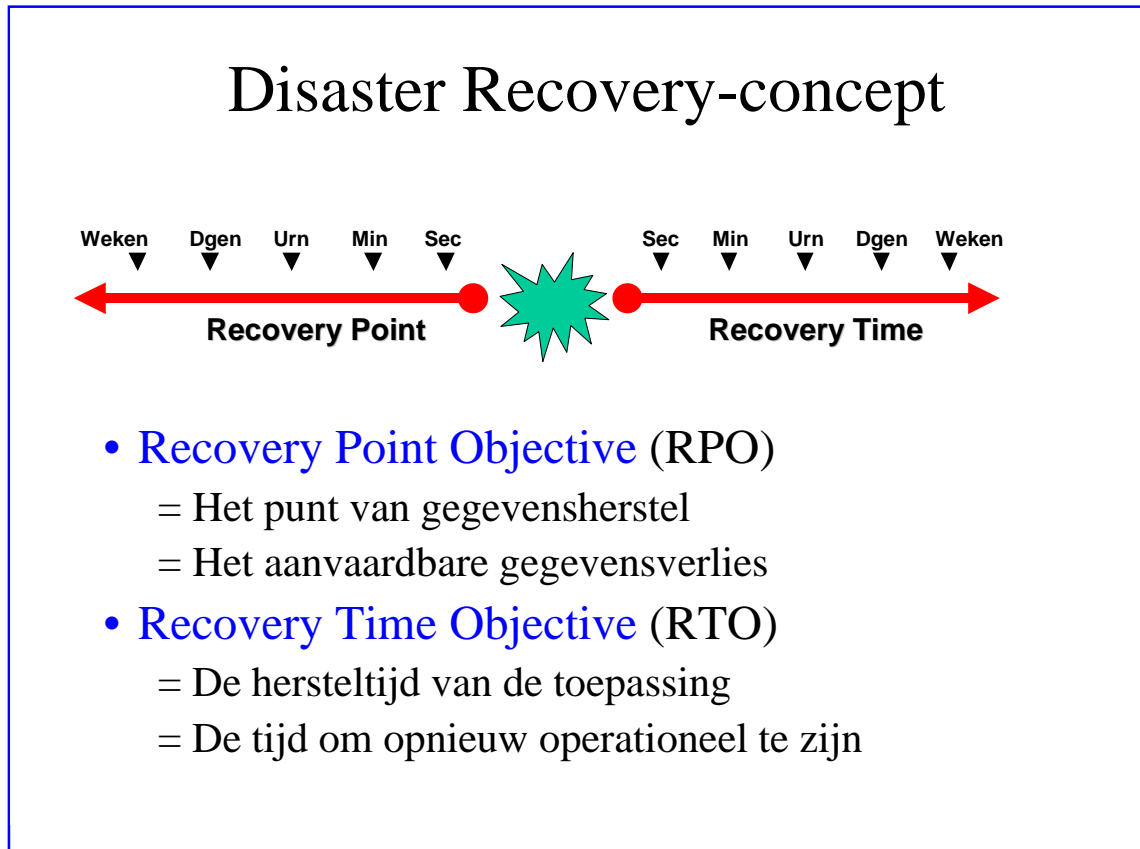
In een periode waarin e-government een belangrijk kanaal wordt bij de interactie met de burgers en de ondernemingen, is de afhankelijkheid van ICT-systemen toegenomen tot een punt waar het niet beschikbaar zijn van toepassingen snel leidt tot imagoverlies bij de gebruikers en rechtstreekse gevolgen heeft voor de FOD in het nakomen van zijn verplichtingen.

Met dit project wil de FOD niet alleen een oplossing vinden voor de vereiste technische voorzieningen (systemen, netwerk, *failover software*), maar wil ze ook een uitgebreide strategie ontwikkelen (businessprocessen, procedures, personeel en technologie) zodat belangrijke bedrijfsprocessen niet op het spel gezet worden bij een zware ramp.

Business Continuity en *Disaster Recovery* zijn dus ook gericht op de ontwikkeling van een strategie, procedures en de voorziening van de nodige technologieën die – bij een ernstig probleem – helpen bij het zo snel mogelijk herstellen van de bedrijfskritische taken.

De FOD wil dit vooral bereiken met behulp van de nodige ICT-voorzieningen in een tweede *Datacenter*. Deze kunnen de gewenste businessactiviteiten overnemen in een zo kort mogelijke tijdspanne en de verbinding met de gebruikers van de FOD herstellen.

In 2004 zal een aanbesteding toegekend worden voor de opmaak van een strategisch Disaster recovery-plan en een operationeel plan met de praktische procedures die moeten ingevoerd worden.



Figuur 2: Disaster Recovery-concept

Het is daarbij nodig de bedrijfskritische toepassingen te inventariseren en de onderlinge samenhang van de systemen te documenteren, inclusief de gedistribueerde systemen. Er zijn regelmatige tests vereist (minimaal elke zes maanden). Het is de bedoeling de verloren gegevens te recupereren bij een schade en de IT-activiteiten zo snel mogelijk te hervatten.

b. Disaster Recovery Site

Huidige situatie

Dit centrum zal gevestigd zijn in de Brusselse agglomeratie. Het *datacenter* zal uitgerust zijn met het nodige materiaal om de voortzetting van de dienstverlening te waarborgen, ook bij een stroompanne in de zone van het primaire IT-centrum.

Als zich een incident zou voordoen, dan worden de ICT-operaties overgeheveld naar een ander computercentrum dat ook uitgerust is met de operationele systemen, de communicatieapparatuur en de bestanden van de FOD. De aanwezige systemen worden geselecteerd op basis van hun bedrijfskritische karakter en zijn functioneel identiek aan de productiesystemen. Dit computercentrum wordt geactualiseerd met de allernieuwste technologie zodat de overname van de bedrijfskritische systemen zonder onderbreking kan geschieden.

Project 2004

Er zal een aanbesteding gebeuren voor de terbeschikkingstelling van een beveiligde en uitgeruste ruimte die het materiaal kan installeren en de kritieke informatie kan opslaan vereist voor de goede werking van het Departement.

Dit project zal uitgevoerd worden in samenwerking met Fedict in het kader van zijn initiatief voor een *Shared Datacenter*.

3. Strategie, methodologie en standaarden

a. Ondersteuning bij ontwikkeling

Huidige situatie

Momenteel maakt de FOD Financiën geen gebruik van een gemeenschappelijke methodologie of ondersteuningsmiddelen bij de ontwikkeling van zijn informatiesystemen.

Projecten 2004

In 2004 zal een project gelanceerd worden met dubbele bedoeling:

- Enerzijds de definitie en implementatie van een gemeenschappelijke methodologische basislaag voor alle toekomstige ontwikkelingen binnen de FOD Financiën, en de aankoop en implementatie van informaticatools die eventueel vereist zijn
- Anderzijds de standaardisering van de relaties die de stafdienst ICT heeft met de lijnfuncties, meer bepaald de formalisering van de functionele analyses.

De definitie en implementatie van methoden en standaarden en van procedures voor de stafdienst ICT hebben onder meer betrekking op:



- **ITIL:** bundeling van de beste praktijken voor de levering en ondersteuning van informaticadiensten in 24 domeinen, onder meer helpdesks, probleembeheer, beheer van updates en verspreiding van software. ITIL biedt een stevig kader voor het beheer van informaticadiensten, wat zich vertaalt in een verbeterde capaciteit om de levering en kwaliteit van de diensten te beheren.



- **UML:** dit is vooral een krachtig communicatiemiddel, dat de voorstelling en het begrip van objectoplossingen vergemakkelijkt. Deze modelleertaal is een onomkeerbare standaard geworden: ze is tegelijk een norm, een communicatiemiddel en een methodologisch kader. De grafische voorstelling, die zeer rijk en leesbaar is, zorgt voor een vlottere vergelijking en evaluatie van oplossingen. Omdat UML onafhankelijk is van programmeertalen, toepassingsgegevens en processen, kan het als een universele taal bestempeld worden.

- **Data Model:** Het *datamodel* moet een service bieden voor de identificatie en interactie van gegevens zodat de FOD Financiën in staat is deze informatie op een transparante en efficiënte manier elektronisch te bereiken met speciale aandacht voor de gegevensbeveiliging en de wettelijke normen. Bij latere ontwikkelingen zal

deze tool verplicht zijn voor de interne ontwikkelaars en de externe bedrijven die het Departement toepassingen zullen aanleveren als gevolg van een aanbesteding.

De geïmplementeerde methodologische laag zal dan gemeenschappelijk zijn voor alle implementatieprojecten die aangevat worden na de verschillende voorstudies. Zonder deze standaard laag zouden de uitgevoerde ontwikkelingen in het beste geval gebaseerd zijn op verschillende en in het slechtste geval op uiteenlopende methodologieën. Dit zou de exploitatie van de nieuwe systemen enkel maar complexer en moeilijker beheerbaar maken.

Dit project zal ook voorzien in de aankoop, installatie en aanpassing op maat van informaticatools die eventueel vereist zijn voor de ondersteuning van deze methodologische laag.

b. Enterprise System management

Huidige situatie

Om verschillende historische redenen is de huidige exploitatie van informatiesystemen van de FOD Financiën gebaseerd op een heterogene mix van beheertools met uiteenlopende prestaties en functies.

Projecten 2004

De ICT-diensten moeten in staat zijn de continuïteit te waarborgen bij de dagdagelijkse werking van de toepassingen en dit 7/7 dagen en 24/24 uur. Dit soort engagement vereist de sterk doorgedreven automatisering van de productieprocedures en de implementatie van een DR-site. Het gebruik van tools voor IT-beheer dringt zich bijgevolg op en is zelfs verplicht. Het ESM-project (Enterprise System Management) beoogt de aankoop en implementatie van deze tools.

Want enkel met dit type tools is de ICT-dienst in staat de systemen te exploiteren met een beschikbaarheid, schaalbaarheid en degelijkheid die aangepast zijn aan de behoeften van de gebruikers zonder een belangrijke toename van menselijke tussenkomst te vereisen.

De FOD Financiën maakt reeds gebruik van meerdere dergelijke tools, onder meer bij het netwerkbeheer, de back-ups, de inventaris, ...

Het is de bedoeling van dit project om binnen de FOD Financiën een reeks informaticatools te implementeren voor systeembeheer die onder meer volgende functies vervullen:

- Discovery & Inventory
- Network Management
- Monitoring
- Remote control
- Configuration management (functionele keten)
- Backup management
- Capacity management
- Capacity planning
- Technical et business viewing
- Statistieken en rapportering

Vijfde deel: BUDGETTEN EN PROJECTLEIDERS

Indicatieve ramingen in miljoen EUR.

Voor de verbanden met Coperfin wordt verwezen naar Bijlagen A en B

Projecten	Gesplitste kredieten	Niet-gesplitste kredieten	Verband Coperfin	Projectleider gebruiker	Projectleider ICT
Toekenning implementaties na studies					
<i>Toekenning plan 2003</i>					
a. Paperless Douane	5		Fundament 5		O. Joveneau
<i>Nieuwe toekenningen</i>					
a. Entiteit Fiscaliteit en Invordering			Fundament 5		N. Vercruysse
b. Entiteit Patrimoniumdocumentatie			Thema 1		B. Dechesne
c. Levering van multikanaal-diensten			Thema 1		M. Durieux
d. Datawarehouse en risicoanalyse			Thema 1		D. Van Nuffelen
f. Identity & Access management			Fundament 5		F. Vandeheijning
Subtotaal <i>Nieuwe toekenningen</i>	16,5				
Implementaties					
<i>1. Eindgebruiker</i>					
a. Een PC per ambtenaar			Thema		C. De Troyer
b. Centrale ICT-helpdesk			Thema 2		M. Claesen
c. Bureauticaondersteuning op afstand					C. De Troyer
d. Gecentraliseerde opslagomgeving			Thema		M. Peynsaert
e. Collaboratief werk			Thema		C. De Troyer
f. Update van antivirus			Thema		C. De Troyer

Projecten	Gesplitste kredieten	Niet-gesplitste kredieten	Verband Coperfin	Projectleider gebruiker	Projectleider ICT
Toekenning implementaties na studies					
<i>Toekenning plan 2003</i>					
g. Patch Management			Thema		C. De Troyer
(Subtotaal <i>Eindgebruiker</i>)	3				
<i>2A. Fiscaliteit</i>			Thema 2		
a. Paperless douane			Thema 3		O. Joveneau
b. Tax-On-Web II	1,5		Thema 4		S. Marlière
c. VenSoc	0,3		Thema 3		M. De Witte
d. Belcotax-On-Web	2,5		Thema 4		N. Vercruysse
e. Uitbreiding ScanFin (BP-aangiften)	0,2		Thema 2	C. Gillet	E. Doyen
f. Veralgemening workflow fiscale geschillen			Thema 2		P. Clouner
g. Klantenlijst en IC-opgaven op het internet			Thema 2		E. Doyen
h. Giften aan VZW's			Thema		L. Poncin
i. Tax-On-Web III	2		Thema		S. Marlière
<i>2B. Invordering</i>			Thema 2		
a. Inhalen van achterstallen			Thema 3		G. Dormaels
b. Digilist: efficiënte follow-up van wanbetalers			Thema 4		G. Dormaels
c. Speciale terugbetalingen			Thema 3		G. Dormaels
d. E-Notariaat			Thema 4	MP. Lecart	Th. Verheggen

Projecten	Gesplitste kredieten	Niet-gesplitste kredieten	Verband Coperfin	Projectleider gebruiker	Projectleider ICT
Toekenning implementaties na studies					
<i>Toekenning plan 2003</i>					
e. Identificatie van buitenlandse belastingplichtigen			Thema 2		G. Dormaels
<i>2C. Risicoanalyse</i>			Thema 2		
a. Uitbreiding Datamining			Thema 3		D. Van Nuffelen
b. Rekanda			Thema 4		L. Lornoy
<i>2D. Strijd tegen fraude</i>			Thema 2		
a. STF-Base			Thema 3	Ph. Tacquenier	M. Donvil
<i>3. Entiteit Patrimoniumdocumentatie</i>			Thema 2		
a. Dienst onderhoudsvorderingen			Thema 3		O. Cruyplant
b. Aangifte lange-termijnsparen			Thema 4		P. De Smedt
c. Kadastraal uittreksel			Thema 3		O. Dasnoy
d. Inning penale boetes			Thema 4	J. Pieters	P. De Smedt
e. Patris – Digitale plannen			Thema 2		B. Dechesne
f. Laattijdig indienen van jaarrekeningen			Thema 2		P. De Smedt
<i>4. Entiteit Thesaurie</i>			Thema 2		
a. Depositie- en Consignatiekas			Thema 3		J. Dujardin
b. Online betalingen			Thema 4		M. Poumay
c. Speciale terugbetalingen			Thema 3		G. Lorphèvre

Projecten	Gesplitste kredieten	Niet-gesplitste kredieten	Verband Coperfin	Projectleider gebruiker	Projectleider ICT
Toekenning implementaties na studies					
<i>Toekenning plan 2003</i>					
5. <i>Stafdienst B & B</i>			Thema 4		
a. Project Mississippi			Thema 2		C. Schoenaers
6. <i>Stafdienst P & O</i>			Thema 4		
a. Uitbreiding e-learning	3		Thema 2		B. Leloutre
7. <i>Stafdienst S & D</i>			Thema 4		
a. Centrale bibliotheek	0,5		Thema 2	D. Leemans	B. Leloutre
Subtotaal <i>Implementaties</i>	17				

Technische fundamenten					
<i>Toekenning plan 2003</i>					
a. Dominique	3		Fundament 5		Th. Verheggen
<i>1. Hardware- en software-infrastructuur</i>					
a. Installatie Atlas			Fundament 5	---	M. Martin
b. Installatie RDC			Fundament 5	---	P. Syemons
c. Installatie Dorothée			Fundament 5		A. Martens
d. Installatie Dominique			Fundament 5		P. Clouner
e. Consolidering			Fundament 5		F. Baelus
f. Integratie stem-gegevens			Fundament 5		L. Lornoy
g. Verbetering van de backoffice			Fundament 5		S. Marlière
h. Archivering			Fundament 5		B. Corthouts
i. Automatisering van de productie			Fundament 5		F. Baelus
<i>2. Beveiliging</i>					
a. Continuïteitsplan			Thema		A. Martens
b. Disaster Recovery Site			Thema		D. Warnier
<i>3. Strategie, methodologie en standaarden</i>					
a. Ondersteuning bij ontwikkeling			Thema	D. Leemans	JC. Troussart
b. Enterprise System Management			Thema	---	Th. Verheggen
Subtotaal <i>Technische fundamenten</i>	6,5				

Technische fundamenten					
<i>Toekenning plan 2003</i>					
a. Dominique	3		Fundament 5		Th. Verheggen
ALGEMEEN TOTAAL	40				

Annex A: Strategische principes van de Stafdienst ICT

Strategisch principe 1

De stafdienst ICT spitst zich toe op 4 sleuteldomeinen

De stafdienst ICT telt vier grote domeinen die haar toelaten om aan de ene kant het dagelijks beheer van de operationele ICT-diensten te kunnen beheren en garanderen en aan de andere kant nieuwe projecten te kunnen ontwikkelen en deze tegelijkertijd in te passen in bestaande diensten

IT Governance
Strategie, architectuur en planning
Service Provisioning
Capability Development

Strategisch principe 2

ICT is een “enabler” en “service provider” voor de FOD Financiën

ICT is een interne Business Partner voor de verschillende departementen van de FOD Financiën.

ICT speelt een dubbele rol binnen de FOD Financiën:

- ICT is een “enabler” voor de business: ICT stelt oplossingen voor zodat de FOD Financiën procesoptimalisatie kan doorvoeren
- ICT is een “service provider”, ICT levert met andere woorden diensten die de goede werking van de FOD Financiën moeten verzekeren

Strategisch principe 3

De Stafdienst ICT en de business werken samen

De samenwerking tussen de stafdienst ICT en de business is van kapitaal belang om de gemeenschappelijke doelen te kunnen bereiken. Voor elkeen zijn de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk gedefinieerd. Dialoog en samenwerking worden mogelijk gemaakt door het inplannen van duidelijke structuren.

Strategisch principe 4

De Stafdienst ICT zal de structuren en processen uitzetten die moeten toelaten om in het licht van de grote vernieuwingsprojecten en de uitwerking van grote veranderingen aan de SLA's die door het Program Management Office worden toegekend, de overeengekomen diensten binnen de vastgelegde termijnen te leveren en op deze wijze een toegevoegde waarde te genereren. (IT Governance)

ICT speelt – samen met de Business – een belangrijke rol in het vastleggen en uitwerken van de strategische doelen van de Fod Financiën. Daarom zijn de Business en ICT ook back-to-back verantwoordelijk voor een duurzame samenwerking en integratie tussen ICT en de business.

De Stafdienst ICT zal er dan ook over waken dat haar medewerkers, processen en technologie steeds in staat zijn om de strategische doelen van de Fod Financiën te ondersteunen.

Strategisch principe 5

De stafdienst ICT ijvert voor een maximale synergie bij algemene ICT projecten.

Aangezien de stafdienst ICT streeft naar het leveren van kwaliteitsdiensten, zal ze alles in het werk stellen om een optimale samenwerking met de verschillende partners bij de uitwerking van horizontale ICT-projecten (zowel binnen de Fod Financiën als erbuiten) op touw te zetten. Meer bepaald zal de stafdienst ICT gebruik maken van de diensten van Fedict en de technologische keuzes van deze instelling respecteren voor zover dit mogelijk is en deze relevant zijn.

Strategisch principe 6

De ontwikkeling van nieuwe ICT-diensten en de verbetering van bestaande ICT-diensten zal onder projectvorm gebeuren

Alle ICT-projecten worden ondersteund door de Business en ICT en geschoeid op basis van duidelijke plannen en akkoorden. De rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken partijen (ICT, Business,...) worden voorafgaandelijk vastgelegd.

Strategisch principe 7

Voor elk ICT-initiatief zullen de mogelijkheden inzake resources en sourcing onderzocht worden, rekening houdende met de termijnen die door het plan voor de uitvoering van Coperfin worden opgelegd.

Dit principe is zowel van toepassing op de sourcing voor nieuwe projecten als op diegene voor de dagdagelijkse productie en het operationeel ICT-beheer.

Strategisch principe 8

De stafdienst ICT streeft naar een zo groot mogelijke herbruikbaarheid bij nieuwe ontwikkelingen.

De stafdienst ICT streeft naar oplossingen die onderbouwd worden door brede applicaties. Het is bijvoorbeeld nodig dat de kennis en ervaring die werd opgedaan herbruikt kan worden bij de ontwikkeling van nieuwe ICT-oplossingen binnen de Fod Financiën en ook binnen andere instanties.

Anderzijds is het ook zo dat de stafdienst ICT moet onderzoeken of bepaalde ICT oplossingen niet reeds werden ontwikkeld binnen andere instanties en of deze niet eventueel herbruikt kunnen worden.

Strategisch principe 9

De stafdienst ICT zal er bij de uitwerking van nieuwe projecten en het uitvoeren van operationele taken over waken dat de toegekende middelen (personeel, infrastructuur, ...) optimaal gebruikt worden

Bij het uitwerken van nieuwe projecten en het uitvoeren van operationele taken zal de stafdienst ICT streven naar besparingen en een maximale samenhang tussen de voorgestelde oplossingen.

Strategisch principe 10

Bij het uitwerken en invoeren van een globaal security-beleid zal de Stafdienst ICT van de Fod Financiën zich conform houden aan de federale regels.

Annex B: Coperfin Thema's

Thema 1: "Uniek Dossier"

Het "Uniek Dossier" zorgt voor een geïntegreerd beeld van de burger. Het laat de Fod Financiën toe om de burger te benaderen als één geheel en niet als een scheiding van verschillende types van belastingen. Op deze manier kan de consistentie en de volledigheid van de informatie gegarandeerd worden.

Het "uniek dossier" structureert alle informatie waarover de Fod Financiën beschikt. De Fod Financiën zal op deze wijze ook in staat zijn om een spoor van de inhoud, de locatie en het interne en externe gebruik van deze informatie bij te houden.

Het gaat hier niet om een applicatie maar een basisprincipe dat zal gehandhaafd worden bij de ontwikkeling van nieuwe ICT-projecten. Het doel hier is de gebruiker alle informatie te bieden die hij nodig heeft om zijn taken tot een beter einde te kunnen brengen.

Het "uniek dossier" is essentieel om een burger een éénmalige vraag tot het leveren van een aantal gegevens te kunnen stellen en bijgevolg cruciaal voor de administratieve vereenvoudiging. Het heeft ook zijn invloed op het verantwoordelijkheidsgevoel van de ambtenaren omdat zij op deze manier in staat zullen zijn polyvalente controles uit te voeren dankzij deze geïntegreerde visie op een belastingplichtige.

Het doorvoeren van het Uniek Dossier heeft een fundamentele impact op de hele Fod Financiën aangezien dit de hoeksteen vormt van de toekomstige ICT-architectuur van de Fod.

Thema 2 : "Geïntegreerde verwerking"

Het systeem van de geïntegreerde verwerking organiseert de fiscale en niet-fiscale operaties en transacties met de burgers en de andere fiscale instanties. Op deze manier worden de functionele silo's geschrapt en kan de geautomatiseerde informatie-uitwisseling tussen de verschillende entiteiten geconcretiseerd worden.

In de traditionele visie worden de burgers door de fiscale diensten ingedeeld naar type belasting / heffing / transactie. In de laatste jaren zijn er echter steeds meer "ministeries van financiën" die de weg naar een nieuwe geconsolideerde aanpak hebben ingeslagen om hun fiscale diensten te beheren. Deze aanpak zorgt voor een verschuiving van de functionele silo's, opgetrokken rond de belastingen, naar een geïntegreerde verwerking waar de burger centraal staat en dit voor alle types van belastingen en doorheen de verschillende organisatorische eenheden.

Deze geïntegreerde verwerking omvat zowel de fiscale als niet-fiscale operaties (bv. Bewaren van patrimoniumdocumentatie,...). Ondanks het feit dat dit systeem toegepast kan worden voor verschillende types van belastingen, beantwoordt het toch aan de functionele vereisten en wettelijke bepalingen van elke belasting of zuil.

De geïntegreerde verwerking is een uitgebreid en complex systeem dat een hele waaier aan gemeenschappelijke functionaliteiten biedt. Alle kernactiviteiten van de Fod Financiën zoals de registratie, de verwerking van aangiftes en betalingen, het beheer van de controles, de

correspondentie en het onderhoud van de Patrimoniumdocumentatie, evenals de specifieke taken van de douane worden op een geïntegreerde wijze behandeld.

Vanaf het ogenblik dat dit systeem doorgevoerd zal worden, kunnen in latere releases verschillende soorten belastingen / voorheffingen (fiscale balans) geïntegreerd worden.

Een geïntegreerde verwerking leidt tot:

- Een betere dienstverlening tegenover de burger
- Een grotere eenvormigheid
- Een efficiëntere benutting van de beschikbare middelen (een efficiënte verwerking van de informatiestroom en processen)
- Een geïntegreerde visie op de burger voor wat betreft zijn rechten en verplichtingen met betrekking tot de verschillende types van transacties/voorheffingen/belastingen
- Een financieel voordeel voor de Fod Financiën en de Belgische schatkist.

Thema 3 : “Het leveren van multi-kanaaldiensten”

De multi-kanaaldiensten moeten het mogelijk maken om de burger/klant diensten te leveren langs verschillende communicatiewegen: het contact center (telefoon en correspondentie (brief, fax en e-mail), de front-offices en een self-service over het internet.

Deze kanalen moeten het ook mogelijk maken om de voorziene ondersteuning te bieden. De multi-kanaaldiensten moeten met andere woorden de bilaterale interactie tussen de burger en de Fod Financiën verzekeren. Het vergroten van het aantal communicatiewegen zal eveneens een groter tevredenheidsgevoel bij de burger veroorzaken en een bewijs leveren van grotere efficiëntie (dalen van de interactiekosten).

Dit tevredenheidsgevoel moet meer bepaald door de volgende elementen vergroot worden:

- Verbreding van de keuze van de burger inzake mogelijke communicatiemiddelen. De burger zal met de Fod Financiën kunnen communiceren langs die weg die hij op dat moment het meest geschikt acht.
- De mogelijkheid bieden om gepersonaliseerde dienstverlening te bieden (op basis van wat men weet over de klant)
- Ervoor zorgen dat er langs verschillende wegen consistente informatie aangeboden wordt.
- Een snelle en professionele dienstverlening op touw zetten.
- Een proactieve dienstverlening aanbieden waarbij melding gemaakt wordt van producten of informatie die nuttig of relevant kan zijn voor een burger (of een groep burgers)
- Het indienen van een klacht eenvoudiger laten verlopen

De efficiëntie zal concreet verhoogd worden door:

- Een toenemend gebruik van interactiekanalen die een lagere kostprijs dragen per interactie
- Het verhogen van de totale tijd die een ambtenaar kan besteden aan taken die een toegevoegde waarde bieden.

Thema 4: “Bijstand, controle, inning en informatie”

Het thema bijstand, controle, inning en informatie is een thema waar de kennis over de burger, de klant, de belastingplichtige, de BTW-onderworpen, de debiteur, het bedrijf of de goederen een centrale plaats inneemt. Deze kennis van de burger en de goederen moet als basis dienen voor de hoofdprocessen die in het Coperfin – processchema geschetst worden en die het mogelijk moeten maken op de meest efficiënte wijze bijstand te verlenen, te controleren, te innen en doelgerichte informatie te verstrekken.

De kennis over de “burger” en de “goederen” in de brede zin van het woord, omvat ook het verzamelen en analyseren van gegevens die het mogelijk moeten maken om burgers in categorieën in te delen. Deze informatie kan gebruikt worden om kennis te vergaren over de “burgers” en de “goederen” en zo hun specifieke eigenschappen, meer bepaald hun risico’s en noden, te ontdekken.

Hierdoor kunnen er profielen opgesteld worden en kan de inning en het verlenen van bijstand efficiënter afgehandeld worden, verlopen de controles beter en kan er beter informatie verstrekt worden waardoor er op hun beurt een aantal activiteiten binnen de Fod Financiën geleid kunnen worden.

De kennis over de “burger” en de “goederen” is intrinsiek verbonden met het “uniek dossier”. Op termijn zal het “uniek dossier” het geheel aan informatie bevatten over een “burger” of “goederen” en daardoor een kennisbron vormen over “de burger” en “de goederen”.

Thema 5: Case-study

De “case-study” houdt verband met de invoering van een project-gerichte aanpak om specifieke gevallen, die we “cases” noemen, te behandelen en zo de ambtenaren te ondersteunen bij het behandelen van deze zaken. Het kan hier gaan over een dossier, of over een aangelegenheid die verschillende acties vereist. Er kunnen ook verschillende entiteiten mee belast worden.

Deze “cases” kunnen verschillende vormen aannemen: uit te voeren controles, fraudezaken die behandeld moeten worden, een bedrag dat ingevorderd moet worden, een acte van onteigening die opgesteld moet worden, geschillen, ... Dit thema vormt samen met de thema’s “geïntegreerde verwerking” en “Bijstand, controle, inning en informatie” de kern van de operationele activiteiten.

“Geïntegreerde verwerking” heeft betrekking op standaardactiviteiten, “Bijstand, controle, inning en informatie” richt zich eerder op onderzoek en analytische activiteiten waar het thema “Case-study” zich eerder toespitst op de operationele activiteiten die buiten het standaardkader vallen.

Het invoeren van deze aanpak vereist ook dat voor een dergelijke “case” objectieven gesteld moeten worden, een planning moet worden gemaakt, ambtenaren belast moeten worden met het behandelen van deze case en het opvolgen van de voortgang. Op basis van deze opvolging kan de strategie die werd uitgetekend voor deze “case” eventueel bijgestuurd worden of kan er beslist worden om de verwerking stop te zetten. Afhankelijk van het type van de “case” komen deze verschillende etappes meer of minder uitgebreid aan bod.

De ambtenaren die met deze afhandeling belast worden kunnen terugvallen op ondersteuning vanuit verschillende hoeken: ze krijgen de gegevens, informatie en “intelligence” aangeleverd die ze nodig hebben voor het behandelen van de zaak, de hulpmiddelen laten hen toe hun werk te structureren en ze worden begeleid over de verschillende etappes heen. Verder krijgen ze ook de nodige kennis toevertrouwd (die eventueel werd opgebouwd bij het behandelen van vorige zaken).

Thema 6 : “ Een consistente reglementering”

Wanneer men wil evolueren naar een klantgerichte aanpak, dan is het noodzakelijk dat de wetgeving, en meer bepaald de reglementering, coherenter en consistentier wordt. Om de werkomstandigheden van de ambtenaren te verbeteren is het nodig de leesbaarheid en toepasbaarheid van deze reglementering te verbeteren.

Eerst en vooral moet de reglementering coherenter gemaakt worden en moeten de definities uniform en duidelijk zijn. De bepalingen mogen geen tegenstrijdig uitademen. Dit doel noodzaakt een gezamenlijke aanpak. Dat is meteen ook de reden waarom het uitbouwen van deze reglementering voor de verschillende functionele domeinen gecentraliseerd moet worden, wat het oprichten van een stafdienst FEO (Functionele Expertise en Ondersteuning) nodig maakt voor de belastingen, de invordering en de patrimoniumdocumentatie. Of deze objectieven gehaald worden of niet hangt eveneens af van wat er verwezenlijkt kan worden op Europees en supranationaal vlak en van wat de federale of regionale wetgever kan aanbieden.

Coherentie en consistentie vereisen ook een duurzame reglementering. Er kan slechts een vernuftige wetgeving uitgewerkt worden na analyse, studie en gedetailleerde ontwikkeling binnen een gespecialiseerde eenheid van de Fod Financiën (stafdienst FEO). Alvorens te beslissen moet er ook overleg gepleegd worden met de verschillende politieke instanties (federaal, regionaal, Europees niveau). Ook de diensten die actief zijn op het terrein, de stakeholders en de economische experts moeten betrokken worden bij het toetsen van de toepasbaarheid. Hun ervaringen, voorstellen en ideeën moeten de politiek in haar voorbereidingen helpen om tot een betere reglementering en uitvoering te komen. Het oog voor kwaliteit moet leiden tot een kwalitatief hoogstaandere reglementering die op de koop toe ook nog stabiel is. Een permanente opvolging moet toelaten om de doeltreffendheid en efficiëntie van de genomen maatregelen te controleren.

Coherentie en consistentie zijn ook sleutelwoorden bij de toepassing van deze reglementering. Het opmaken van commentaar, het nemen van principebeslissingen en de uitvoering van deze reglementering moet eveneens gecentraliseerd en geïntegreerd worden, wat voor een versterkte gelijkheid en een groter juridisch veiligheidsgevoel moet zorgen.

Thema 7 : Imago

Wanneer we het imago van de Fod Financiën wensen te wijzigen, dan mogen we ons niet baseren op een persoonlijke visie en op onze eigen strategische intenties. We mogen ons niet baseren op datgene waarmee ons imago overeen zou moeten komen maar we moeten eerder aandacht schenken aan het onderzoeken van:

- Datgene wat de verschillende burgers, klanten en bedrijven verwachten van de Fod Financiën en wat zij omschrijven als een optimale gebruikerservaring = visie van de klant

- datgene wat de medewerkers en het management van de Fod Financiën omschrijven als een ideaal imago = visie van de ervaren medewerkers
- de manier waarop andere organisaties en ministeries van Financiën zich profileren = vergelijkende benchmark.

Het is inderdaad een feit dat wanneer men zich baseert op zijn eigen visie en strategie er een operationeel model (exploitatieproces), een marketingmodel (in het bijzonder voor wat de communicatie rond het imago betreft) en een cultuur (houding en gewoontes) opgebouwd worden die niet noodzakelijk stroken met het imago dat men wil bereiken.

Dit zijn immers zaken die in eerste instantie tot het domein behoren van de dienst die zich bezig houdt met het uitzetten van de organisatiestrategie en niet van de dienst die zich bezig houdt met het imago. Verder is het ook zo dat alle aspecten die hierboven beschreven worden een andere oorsprong kennen (de organisatiestrategie tegenover de positionering van het imago) en deze daardoor niet noodzakelijk leiden tot een concrete ervaring die een invloed heeft op de manier waarop het personeel / de klanten het gewenste imago aanvoelt.

Aangezien de klantenervaring, de ervaring van de werknemers en de benchmark (vergelijking met de to be – toestand) de basis vormen voor de ontwikkeling van een strategie en een visie op wat de gewenste identiteit moet worden van de onderneming, worden het operationeel model, het marketingmodel en de ondernemingscultuur automatisch op mekaar afgestemd. Dit laat toe om over de verschillende contacten tussen de organisatie en de klant/werknemer heen, een consistent merkimago op te bouwen.