

Initiatief online software-aanbieders

Kwaliteitsnorm voor elektronische aangiftesoftware en diensten

Jan Jacobs

Aanbieders van software voor de elektronische aangifte (ELA) hanteren afwijkende definities van begrippen als veilig, goedkeuring en elektronische handtekening. Een onlangs opgericht samenwerkingsverband van leveranciers wil een einde maken aan deze spraakverwarring door eenduidige definities op te stellen. Het Kwaliteitsplatform Elektronische Aangifte wil hier het voortouw in nemen en nog voor de zomer met relevante toetsingscriteria komen.

Ga bijvoorbeeld eens uit van een situatie waarbij de accountant een ingevulde en ondertekende machtiging van een cliënt heeft ontvangen met als bijlage een kopieaangifte die door de aangiftesoftware van de accountant is opgesteld. Twee weken later vraagt de accountant de cijfers van die meest recent verstuurde aangifte nog eens op. Die blijken op het beeldscherm opeens anders te zijn dan de cijfers waarvoor de cliënt goedkeuring heeft gegeven (en daarbij is het niet echt belangrijk of de toestemming nu met een machtiging, met een PIN-handtekening, of schriftelijk is gegeven). De accountant heeft weliswaar een geprinte, ondertekende kopie van de aangifte, maar de elektronische versie daarvan op het beeldscherm geeft nu opeens andere cijfers. Welke cijfers zijn aangegeven? Van welke cijfers gaat de fiscus uit? De door de cliënt ondertekende set? Of de cijfers die nu kennelijk aanwezig zijn in het systeem. En waarom zijn die twee opgaven niet gelijk?

Dit platform is een initiatief van een aantal nieuwe aanbieders, zoals Creaim, Join Account, Diginotar en Reeleezee, maar men is driftig op zoek naar verbreding. Er moet een kwaliteitskeurmerk komen voor aanbieders van online ASP-diensten en -producten voor het Elektronisch aangifteproces. Hiervoor hebben voornoemde aanbieders het Kwaliteitsplatform Elektronische Aangifte opgericht. Dit platform moet normen opstellen waarmee gebruikers de kwaliteit en functionaliteit van de verschillende producten op dit gebied kunnen toetsen.

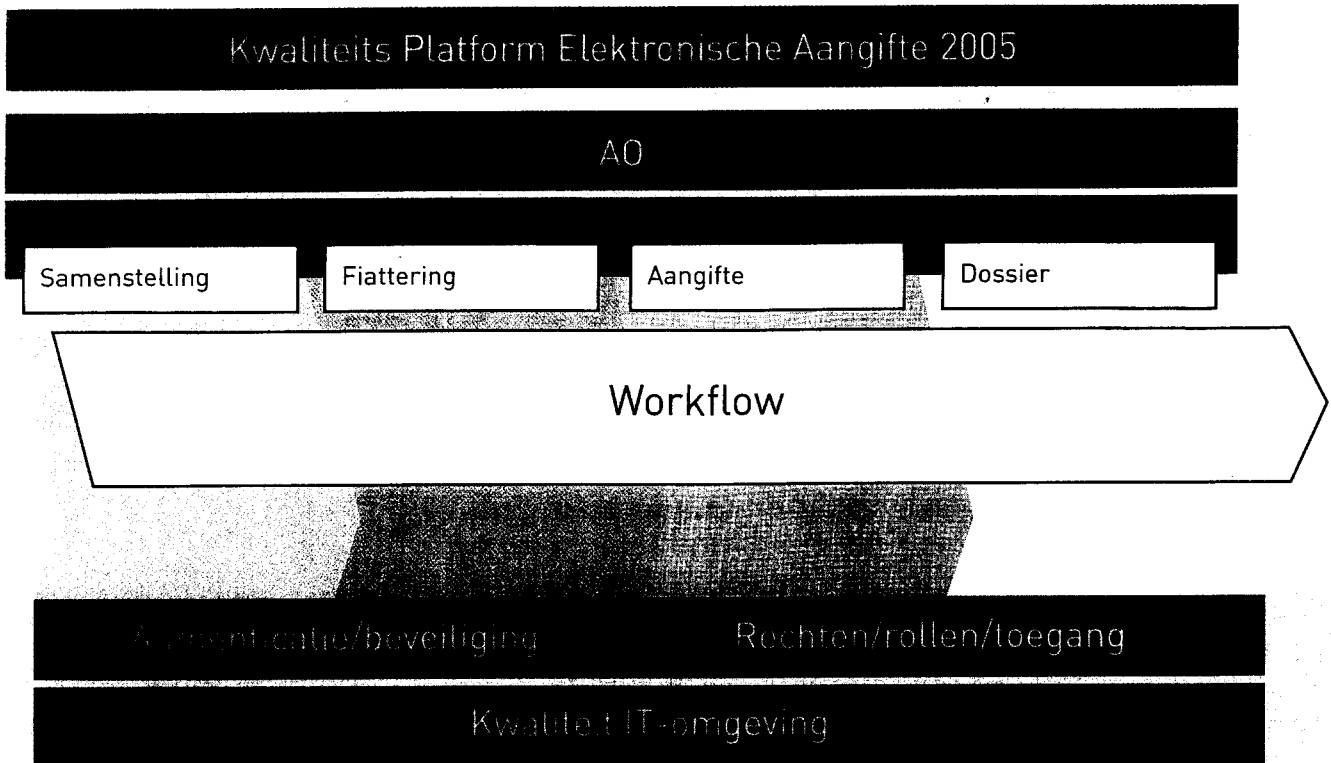
Problemen

De per 1 januari verplichte elektronische aangifte OB/ICL – oftewel ELA – heeft sinds de aankondiging ervan geleid tot veel vragen over het aspect beroepsaansprakelijkheid. Sterker nog; het lijkt wel of dit het enige hete hangijzer is waarmee accountants en fiscalisten te maken hebben bij de invoering van de elektronische aangifte. Een voorbeeld maakt duidelijk dat een accountant die de aansprakelijkheid perfect heeft geregeld (conform de adviezen van zijn of haar favoriete beroepsorganisatie) niet zonder meer rustig kan gaan slapen.

Er kan hier van alles aan de hand zijn. Misschien zit er een fout in het pakket waarmee de aangifte is verzorgd. Wellicht is er in het Data Centrum waar de gegevens worden bewaard iets fout gegaan. Of misschien heeft iemand per ongeluk nieuwe gegevens vanuit een ander boekhoudpakket naar de aangiftesoftware gestuurd en was daar verzuimd om de betreffende periode te blokkeren. De manier waarop de machtiging met klanten is geregeld, biedt hier weinig soelaas. Met andere woorden: zodra een intermediair gebruik wil maken van software waarmee enig aspect van het elektronische aangifteproces wordt ondersteund of geïmplementeerd, is de vraag naar de kwaliteit van die betreffende oplossing aan de orde. Maar hoe beoordeel je die kwaliteit? Dat is precies de vraag waarin een aantal leveranciers van online oplossingen voor het aangifteproces elkaar vonden.

Processen en hun samenhang

Er is inmiddels een grote veelheid van zeer uiteenlopende software-oplossingen beschikbaar. Sommige aanbieders richten zich bijvoorbeeld specifiek op het goedkeurings/machtigingsproces en bieden zelf geen administratieve functies aan. Anderen hebben de aangifte geïntegreerd in een bestaand administratiepakket. Een belangrijk onderscheid is verder of de software zelf de aangifte doet (en dus communiceert met de computers van de Belastingdienst) of dat men bijvoorbeeld alleen het aangiftemanagement voor een kantoor beheert zonder aangifte te doen. Om het voor leveranciers en aanbieders mogelijk te maken producten en diensten beter te kunnen vergelijken, hebben de platformleden in de afgelopen maanden een zogeheten raamwerk



Afbeelding 1

ontwikkeld dat een overzicht biedt van de relevante processen en hun samenhang (zie afbeelding 1).

Het raamwerk inventariseert alle aspecten rond de workflow. Het raamwerk onderkent de volgende processen:

- samenstelling;
- flattering;
- aangifte;
- dossier.

In de samenstellingfase gaat het erom gegevens uit een bronadministratie (de basis voor de aangifte) in een elektronische vorm te krijgen, zodat de aangifte kan worden ingevuld. Koppelingen met bestaande pakketten, importfuncties en controlefuncties horen typisch thuis in deze fase. In veel gevallen leidt de samenstellingfase tot een set gegevens die door de klant al dan niet online kan worden goedgekeurd.

In de flatteringfase draait het om zaken als de manier waarop de goedkeuring wordt uitgevoerd. Wie mag bijvoorbeeld een conceptaangifte ter goedkeuring aanbieden aan de klant? Hoe zet de klant een digitale handtekening en hoe wordt ge-

garandeerd dat het om de juiste persoon gaat, dat de conceptaangifte na goedkeuring niet meer kan worden veranderd en hoe werkt de goedkeuring door in de betrokken administraties (het ligt bijvoorbeeld voor de hand om relevante perioden na goedkeuring te blokkeren)?

De aangift fase heeft betrekking op de feitelijke datacommunicatie met de Be-

'Welke generieke kwaliteitseisen zouden moeten worden gesteld aan alle oplossingen en welke eisen zijn heel specifiek voor een bepaald deel van de oplossing?'

lastingsdienst. Lang niet alle softwareoplossingen maken zelf gebruik van de directe BAPI-communicatie met de Belastingdienst. Het is immers prima voorstelbaar dat er wel behoefte is aan samenstelling en flattering, maar dat men de aangifte toch via de basisvoorziening www.belastingdienst.nl wil uitvoeren en niet vanuit een administratiepakket of andere software.

In de dossierfase gaat het om de opslag van de gegevens. Ongeacht of bepaalde software nu alle fasen ondersteunt, is het altijd van belang dat beslissingen, gegevens en flatteringen op een robuuste manier worden opgeslagen en weer toegankelijk zijn, zodat te allen tijde kan worden nagegaan op welk tijdstip bepaalde acties met welke data werden uitgevoerd. Naast de specifieke processen die hiervoor zeer summier beschreven zijn, zullen de platformleden al snel in dat een aantal kwalitatieve aspecten betrekking heeft op alle fasen van het ELA-proces. Het platform onderkent daarin:

- administratieve organisatie;
- authenticatie/beveiliging/rechten/rollen/toegang;
- IT-omgeving.

Op elk van deze gebieden bepaalt de kwaliteit van de gekozen oplossing in grote mate de kwaliteit van de gehele dienstverlening. Om een voorbeeld te noemen: het maakt nogal wat uit of de server waarop de data zijn opgeslagen onder een bureau bij een regionale webbouwer staat, of dat de data zijn opgeslagen in een gecertificeerde da-

tabunker met een eigen elektriciteitsvoorziening en uitgebreide voorzieningen voor calamiteiten. En wordt de aanbieder van aangiftesoftware zelf bijvoorbeeld met enige regelmatig geaudit op de kwaliteit van interne procedures? Een ander voorbeeld betreft de administratieve organisatie. De aansprakelijkheid kan op papier prima geregeld zijn, maar als de onderliggende administratieve organisatie niet deugt, is het hebben van handtekeningen onder deze documenten van nul en generlei waarde. Het Raamwerk onderkent dus vier afgebakende fasen, alsmede de bovengenoemde kwalitatieve aspecten die voor alle fasen van belang zijn.

'De per 1 januari verplichte elektronische aangifte OB/ICL heeft sinds de aankondiging ervan geleid tot veel vragen over het aspect beroepsaansprakelijkheid.'

Doelmatigheid

Er is echter nog een duidelijk afgebakend gebied, namelijk de doelmatigheid en het gemak waarmee de gegevens door de verschillende fasen van het proces worden geleid. Wanneer er voor de verschillende fasen software van verschillende leveranciers wordt gebruikt, is het bijvoorbeeld goed om te weten of een foutmelding in een bepaalde fase netjes wordt terugvertaald naar een andere fase. Ook functies als aangiftemanagement en signalering van termijnen horen hier thuis. In het Raamwerk is deze belangrijke overkoepelende functionaliteit aangeduid met 'workflow', en in het schema is duidelijk gemaakt dat deze werkstroom relevant is voor alle fasen.

Workflow

Het hier gepresenteerde schema geeft de mogelijkheid om de omvang van de overall functionaliteit van een bepaalde oplossing snel en overzichtelijk te kunnen beschrijven in relatie tot het gehele raamwerk en tot andere oplossingen. Met andere woorden: wat zijn de logische puzzelstukken die samen de gehele oplossingsruimte bestrijken? Waar

liggen de scheidslijnen? Hoe noemen we de puzzelstukken?

De volgende stap bestaat uit het aanreiken van heldere toetsingskaders voor de verschillende onderdelen van het raamwerk. Welke generieke kwaliteitseisen zouden moeten worden gesteld aan alle oplossingen en welke eisen zijn heel specifiek voor een bepaald deel van de oplossing, bijvoorbeeld het feitelijk doen van de online aangifte bij de Belastingdienst?

Criteria

De initiatiefnemers van het Kwaliteitsplatform willen in de komende weken een eerste voorstel voor concrete beoordelingscriteria toesturen aan de verschillende beroeps- en belangenorganisaties, softwareleveranciers die inmiddels hun interesse hebben getoond en aan beroepsaansprakelijkheidsverzekeraars, voor wie een objectief toetsingskader voor de reikwijdte en de kwaliteit van de beschikbare oplossingen een nuttig gereedschap is. Informeel hebben deze gesprekken overigens al plaatsgevonden en de eerste indruk is dat de meeste organisaties een branchebreed initiatief toejuichen. Voor softwareleveranciers stelt het platform dat iedere serieuze aanbieder van administratiesoftware welkom is, maar dat een lidmaatschap meer voor de hand ligt wanneer men online oplossingen levert (in tegenstelling tot off line software). Op basis van de input van de diverse belanghebbenden zou er dan voor de zomer een eerste versie van alle relevante toetsingscriteria moeten liggen. Die zouden bijvoorbeeld in de vorm van een checklist toegankelijk kunnen worden gemaakt. Op die manier hebben gebruikers een beter houvast bij de selectie en beoordeling van nieuwe oplossingen.



J. Jacobs is directeur/oprichter van Reeleezee, een van de initiatiefnemers van het Kwaliteitsplatform Elektronische Aangifte. Dit artikel is gebaseerd op de eerste versie van het door dit Kwaliteitsplatform ontwikkelde Raamwerk.

