Belastingdienst

Directie Particulieren
3e Viermaandrapportage 2020

Versie 0.1

Datum 19 november 2020
Status concept

Colofon

Titel	Directie Particulieren 3e viermaandsrapportage 2020
Auteur(s)	Directie en MT Particulieren BDO Particulieren
Bijlagen	Risicotabel directie Particulieren
Inlichtingen	Directie Particulieren [redacted] Voor inlichtingen: [redacted] Telefoon 06-[redacted] [redacted]@Belastingdienst.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Managementverklaring 5

1.1 Algemeen beeld 5
1.1.1 Belangrijkste behaalde successen 6
1.1.2 Belangrijkste zorgpunten 7

1.2 Prestaties Jaarcontract 8

1.3 Personeel 8
1.3.1 Prestaties 8
1.3.2 Inzet capaciteit 8
1.3.3 Werving 8
1.3.4 Ziekteverzuim 9
1.3.5 Personeelsgesprekken 9

1.4 Financieel 9

1.5 Onvolkomenheden 10
1.5.1 Schenk- en erfbelasting 10

1.6 (Nieuwe) Risico's 10

1.7 Follow-up voorgaand viermaandsgesprek 11

Hoofdstuk 2. Prestaties 14

2.1 Prestaties dienstonderdeel 14
2.1.1 Toezicht Particulieren 14
2.1.2 Bezwaar en beroep 17
2.1.3 Ondersteuning burgers en klachtbehandeling 18
2.1.4 Schenk- en erfbelasting 20
2.1.5 Kennis- en expertisecentrum buitenland 24
2.1.6 Dienstverlening 27
2.1.7 Belastingdienst Caribisch Nederland 28
2.1.8 Voortgang acties uit zomerbrief 29
2.1.9 Zomerbrief (nummering conform actielijst zomerbrief opnemen) 30

2.2 Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties 30
2.2.1 Fiscaal & Juridische Zaken en Uitvoerings- en Handhavingsbeleid 30
a. Validatie werkinstructies fiscaal 30
b. Uitvoering wet- en regelgeving 31
c. Uitvoeringstoetsen 32
d. Internationaal 32
e. Melden en registreren voorgenomen specifieke rechtshandelingen 33
f. Uitvoerings- en toezichtsstrategie 33
g. Brexit 34
2.2.2 Informatievoorziening & Databeheersing 35
h. Architectuur 35

i. Portfoliomanagement..... 37
j. Databeheersing en informatiehuishouding.....38
k. Beveiliging.....41
l. Business Continuity Management..... 44
m. Gegevensbescherming..... 46
2.2.3 Organisatie & Personeel..... 48
n. Inzicht in Kwaliteit en Kwantiteit personeel..... 48
o. Organisatie en Formatie..... 49
p. Leiderschap & Cultuur..... 49
q. Aantrekkelijk werkgevergesprekken.....50
2.2.4 Control & Financiën.....52
r. Budgettair kader..... 52
2.2.5 Interne Beheersing..... 55
s. Aanpak onvolkomenheden en aandachtspunten Algemene Rekenkamer.....55
t. Management letter Auditdienst Rijk.....55
u. Interne fiscale beheersing.....56
v. In Control Verklaring.....57
2.2.6 Overige onderwerpen.....60
w. Maverick buying..... 60
x. VT-achteraf..... 60
y. Waiver-aanvragen..... 61
z. Implementatie mandaatbesluit..... 61

Hoofdstuk 3. Ketens..... 62

3.1 Voortgang prestaties Keten Inkomensheffingen..... 62

3.2 Voortgang prestaties Bezwaar, beroep en klachten.....64

3.3 Voortgang prestaties Schenk- en erfbelasting..... 66

Hoofdstuk 4. KPI's..... 68

4.1 Scorecard met prestatie-indicatoren..... 68

4.2 Toelichting afwijkingen prestatie-indicatoren..... 70

Hoofdstuk 5. Beheerst Vernieuwen & Zichtbaar Beter.....72

Hoofdstuk 6. Risico's en beheersing.....73

6.1 Risicotabel.....73

6.2 Beschrijving totstandkoming risicotabel.....74

Bijlage 1: Projectenrapportage..... 75

Hoofdstuk 1. Managementverklaring

In de managementverklaring geeft de [redacted] een reflectie op de behaalde prestaties in de derde vier maanden van 2020 en geeft hij/zij aan of – naar zijn/haar mening – de behaalde prestaties over het hele jaar genomen aansluiten bij de in het Jaarcontract 2020 geformuleerde te behalen prestaties.
Indien dit laatste niet het geval is, dient beschreven te worden welke eventuele beheersmaatregelen zijn genomen. Verzoek is hierbij ook in te gaan op positieve en negatieve effecten van de Corona-crisis voor uw organisatie op korte en langere termijn en dit waar mogelijk te kwantificeren. Dit betreft effecten op zowel de bedrijfsvoering als op de streefwaarden van de prestatie-indicatoren.
Indien van toepassing, daarnaast ook een korte toelichting geven op de stand van zaken van de ontvlechting.
De managementverklaring is **maximaal 3 pagina's** lang.

1.1 Algemeen beeld

Schets in max 5 zinnen het algemene beeld over 2020 waarbij de nadruk op de laatste vier maanden ligt.

[...tekst...]
<Contactpersoon: [redacted]

De directie Particulieren is trots op de goede resultaten die zij over de tweede vier maanden van 2020 heeft behaald en wil alle collega's van de directie Particulieren hiervoor bedanken.

Ook in de tweede viermaandsperiode van dit jaar is de impact van COVID-19 op de collega's binnen de directie Particulieren en de wijze waarop de werkzaamheden van de directie Particulieren worden uitgevoerd groot geweest. De getroffen maatregelen als gevolg van COVID-19 lijken tot nu toe geen zichtbaar negatieve impact te hebben op de realisatie van de geplande prestaties.
Het uitvoeren van toezicht staat als gevolg van de gekozen prioriteitsstelling op bezwaar en schenk- en erfbelasting echter wél onder druk, we willen hier graag meer doen.
Sommige werkzaamheden hebben we op een andere manier moeten uitvoeren. Een voorbeeld hiervan is de HUBA. Deze is deels, waar mogelijk, telefonisch uitgevoerd in plaats van fysiek. Binnenkort start, als onderdeel van de routekaart voor herstel van werkzaamheden Belastingdienst, op enkele locaties de –uitgestelde- fysieke hulp bij aangifte.

Binnen de Belastingdienst en de directie Particulieren werd door middel van een crisisorganisatie uitvoering gegeven aan verschillende (kabinets-)maatregelen ter voorkoming van verdere verspreiding van het virus. De hoofdregel 'thuiswerken, tenzij' is nog steeds van kracht. Dit maakt dat collega's hoofdzakelijk digitaal en vanuit huis hun werkzaamheden hebben moeten verrichten. Dit vroeg en vraagt nog steeds het vormgeven van het (samen-)werken op afstand.
De impact op het welzijn van onze collega's is groot hetgeen van ons als directie vraagt dat we hier alert op blijven en dat we zorgen voor goede faciliteiten. Met de inzet van diverse middelen en de samenwerking met andere directies willen we zorgen dat collega's gezond en veilig kunnen werken en duurzaam inzetbaar blijven. Er is de afgelopen maanden hard gewerkt aan de voorwaarden om een geleidelijke terugkeer van onze collega's naar de kantoren mogelijk te maken. Het perspectief daarop blijft echter onzeker. Volledige terugkeer lijkt op korte termijn niet haalbaar.

Van de collega's wordt daarom gevraagd de huidige manier van (thuis)werken de komende maanden nog vol te houden.

Voor burgers en bedrijven is het noodzakelijk dat de Belastingdienst de continuïteit van de uitvoering van haar processen kan blijven waarborgen. Hiervoor is het noodzakelijk om de directie Particulieren meer regelruimte te geven dan het nu heeft om dit te kunnen bewerkstelligen. De komende periode wordt gewerkt aan de werklastnotitie en het verkrijgen van inzicht in een minimum niveau van toezicht. Op deze wijze ontstaat mogelijk meer inzicht in welke regelruimte passend is voor de directie Particulieren.

De aangifte van het Ministerie van Financiën bij het OM tegen de Belastingdienst, de aanhoudende negatieve berichtgeving in de media over de Belastingdienst, de rapporten van de Autoriteit Persoonsgegevens en van KPMG over de applicatie FSV, de politieke aandacht voor de vermeende fraudejacht van de Belastingdienst en de wijze waarop de dienst omgaat met persoonsgegevens heeft grote impact op vele collega's van de directie Particulieren. Collega's geven aan zich in toenemende mate niet veilig te voelen in het uitvoeren van hun werkzaamheden.

1.1.1 *Belangrijkste behaalde successen*

De benoemt de (maximaal drie) belangrijkste behaalde successen inclusief resultaten en licht deze toe.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Belangrijkste behaalde successen
De aangiftecampagne IH 2019 is –ondanks de COVID 19-crisis- voortvarend afgerond. Op vrijwel alle voor 1 mei ontvangen aangiften is vóór 1 juli gereageerd door middel van een voorlopige of definitieve aanslag of een bericht. Zoals hiervoor al is aangegeven, heeft de HUBA deels telefonisch plaatsgevonden en start binnenkort op enkele locaties de –uitgestelde- fysieke hulp bij aangifte.

De extra aandacht dit jaar voor de bezwaarbehandeling IH werpt zijn vruchten af. De voorraadreductie IH ligt per eind augustus op schema. Ook lukt het de directie om nagenoeg conform doelstelling (realisatie t/m augustus: 89,7%) alle binnenkomende bezwaarschriften IH na 1 januari 2020 Awb-conform te behandelen. De directie Particulieren ligt hiermee op koers om vanaf 1 januari 2021 de doelstelling om minimaal 90% Awb-conform behandelen te kunnen realiseren.

Het motto "jouw bijdrage telt" en de metafoor van "de boom" die eind 2019 is gekozen als beeltenis om het programma leiderschap en cultuur binnen de directie Particulieren verder uit te diepen krijgt voor steeds meer leidinggevenden en medewerkers een gezicht binnen de directie Particulieren. Op kantoorniveau maar ook tussen de onderdelen van de directie Particulieren wordt steeds beter samengewerkt aan de gezamenlijke ambitie zoals die is verwoord in het jaarplan 2020 van de directie Particulieren. In dit jaarplan beschrijven we alle werkzaamheden die we binnen onze directie uitvoeren en de keuzes en overwegingen die we hierbij maken. Hiervoor is het belangrijk dat niet alleen het management maar ook de medewerkers het jaarplan kennen en zich hierin

herkennen. In de teams wordt besproken welke bijdrage zij leveren aan het gezamenlijk doel en op welke wijze.

Eind april heeft de directie Particulieren, na de besluitvorming over de voorjaarsnota 2020 (VJN 2020), extra formatieve en financiële ruimte gekregen voor het werven van extra personeel dat noodzakelijk is om o.a. onze werkzaamheden voor bezwaar en schenk- en erfbelasting goed te kunnen uitvoeren. De werving van nieuwe collega's verloopt tot nu toe succesvol. De verwachting is dat eind 2020 nieuwe collega's instromen. Ook de inhuur en het opleiden van nieuwe uitzendkrachten verloopt ondanks COVID-19 succesvol.

1.1.2 *Belangrijkste zorgpunten*

De [redacted] benoemt de (maximaal drie) belangrijkste zorgpunten inclusief de genomen beheersmaatregelen die hij/zij sowieso in het viermaandsgesprek met de [redacted] wil agenderen en licht deze toe.

Belangrijkste zorgpunten
[...tekst...]
<Contactpersoon: [redacted]

Belangrijkste zorgpunten
Het kunnen blijven bieden van een veilige werkomgeving voor onze medewerkers is op dit moment een grote zorg. Zoals hiervoor al gemeld ervaren vele medewerkers op dit moment geen veilige werkomgeving. Dit levert onrust, onbegrip en emoties op bij onze medewerkers waarbij het feit dat we elkaar niet dagelijks fysiek kunnen treffen deze gevoelens verstrekt. De afgelopen periode hebben we, door als management veel in gesprek te zijn met medewerkers, hier aandacht aan besteed. Ook de [redacted] heeft een aantal gesprekken met collega's gevoerd. Deze dialoogsessies zetten we voort. Hiernaast streven we ernaar meer aandacht te besteden aan de goede prestaties en successen die we als directie Particulieren behalen.

De wervingsinspanning van de directie kent enkele zorgpunten. De directie wil in de resterende maanden van dit jaar opnieuw enkele honderden nieuwe collega's werven om per 1 januari 2021 de werkzaamheden in het kader van de herstelorganisatie Toeslagen - waaraan ook de directie Particulieren een bijdrage zal moeten leveren - en E-Commerce te kunnen uitvoeren. De zorg zit in het tijdig beschikbaar zijn van de noodzakelijke ondersteuning van o.a. het SSO O&P bij deze werving.

Voor het uitvoeringsproces van schenk- en erfbelasting ligt de uitdaging in het vinden van een balans tussen het onder controle houden van de voorraden van aangiften en de productie aan de ene kant en het inzetten van capaciteit voor de overige werkprocessen. De overige werkprocessen betreffen de afhandeling van de verzoeken tot vooroverleg, de beoordeling van overlijdensmeldingen ten behoeve van het uitnodigingenproces en bezwaarbehandeling. De hogere instroom aangiften in de eerste 8 maanden van 2020 en de verwachte impact van Corona op de aangiften erfbelasting vergroten deze uitdaging.

Voor de paragrafen 1.2 tot en met 1.6 geldt dat per onderwerp een beknopte samenvatting wordt gegeven met een verwijzing naar het hoofdstuk waar de uitgebreidere toelichting te vinden is.

1.2 Prestaties Jaarcontract

Geef een toelichting op de prestaties die rood scoren ten opzichte van de doelstellingen uit het eigen jaarcontract en de te nemen beheersmaatregelen voor het komende jaar.
Indien sprake is van bezetting die achterblijft bij de formatie, wordt u ook gevraagd in te gaan op de effecten op de prestaties. Deze informatie wordt ook gebruikt voor de notitie aan de Stas (consequenties onderbezetting, werving en inhuur) die 3x per jaar wordt opgesteld.

[...tekst...]
<Contactpersoon: Bedrijfsvoering>

Het afhandelen van bezwaren ligt nog onder de Awb-doelstelling van 90%, grotendeels omdat de Awb-termijn van de voorraad per ultimo 2019 reeds verstreken was. Om 'in control' te komen, wordt gewerkt met een plan van aanpak waarover maandelijks wordt gerapporteerd. Ook zijn extra uitzendkrachten ingezet op dit proces. De voorraden zijn aanzienlijk afgenomen en er is een duidelijk stijgende lijn in het Awb-percentage waarneembaar.
Het aantal behandelde aangiften IH bedraagt ruim 104.000 posten, dit betekent dat dit jaar rond de 150.000 posten traditioneel behandeld worden t.o.v. de geplande 250.000. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat het afhandelen van bezwaren en het proces schenk- en erfbelasting prioriteit hebben gekregen boven toezicht. Ook is de normtijd per afgehandelde aangifte iets hoger (2,3 uur) t.o.v. de norm van 2 uur. Dit heeft te maken met de grote hoeveelheid nieuwe medewerkers.
Het percentage SBA's ligt onder de norm van 95%. De directie Particulieren realiseert 92,1% en alle dienstonderdelen samen realiseren 90,4%. In 2021 neemt ieder dienstonderdeel deze indicator in haar jaarcontract op, waardoor het waarschijnlijk meer bestuurlijke aandacht zal krijgen.
Tenslotte voldoen de geregistreerde P-gesprekken, registratie 2de gesprek, nog niet aan de norm. De directie spreekt de afdelingshoofden hierop aan.

1.3 Personeel

De [redacted] geeft een toelichting op de prestaties, inzet capaciteit, werving, personeelsgesprekken en ziekteverzuim, die rood scoren ten opzichte van de doelstellingen uit het eigen jaarcontract en beschrijft de te nemen beheersmaatregelen.

1.3.1 *Prestaties*

1.3.2 *Inzet capaciteit*

1.3.3 *Werving*

1.3.4 *Ziekteverzuim*

1.3.5 *Personeelsgesprekken*

<Contactpersoon:

Ziekteverzuim
Binnen de directie Particulieren is een dalende trend in het ziekteverzuimpercentage waarneembaar. Vorig jaar was het percentage 7,4%. De afgelopen periode is het percentage bijna gelijk gebleven als in het eerste kwartaal, met een percentage van 6,9%. Het afgelopen jaar is op de diverse kantoren extra aandacht besteed aan ziekteverzuim, is de uitvoering van het plan van aanpak ziekteverzuim directie breed ter hand genomen en is aandacht besteed aan medewerkers met een structureel langjarig ziekteverzuim percentage of frequent verzuim. COVID-19 heeft tot nu toe slechts een beperkt effect gehad op het ziekteverzuim. Het feit dat medewerkers nog lange tijd thuis moeten werken, kan leiden tot meer psychische klachten, wat mogelijk tot gevolg heeft dat er een groter beroep op team vitaal van SSO O&P gedaan zal worden.

Werving
Op 24 april zijn gelden uit de voorjaarsnota toegekend, waarna het wervingsplan is geactualiseerd. De directie Particulieren staat nu voor een grote wervingsopgave. Op dit moment loopt de eerste wervingsfase (123 fte), de tweede fase (157 fte) wordt in Q4 opgestart. Een belangrijke randvoorwaarde voor de reguliere werving is voldoende wervingsmogelijkheden bij de SSO O&P. Gezien de beperkte wervingscapaciteit bij de SSO O&P wordt er voor de korte termijn gekozen om uitzendkrachten op te schalen en in de tussentijd is parallel met de SSO O&P de werving opgestart. Er zijn in de huidige fase voldoende reacties op de C-vacatures binnengekomen, maar rekening houdend met doorstroom van huidige C-medewerkers naar de E-vacatures zal er extra wervingsinspanning geleverd moeten worden om meer C-medewerkers aan te trekken. Voor de additionele formatieve ruimte t.b.v. intensiveren Toeslagen wordt gewacht op een opdracht vanuit Toeslagen om helder te krijgen welke expertise geworven moet worden. De directie Particulieren heeft deze vraag bij Toeslagen ingediend. In zijn algemeenheid vormt het werven, opleiden, begeleiden, beschikbaar hebben van voldoende kantoorruimte en het openstellen van de balie een uitdaging in tijden van Covid-19.

1.4 Financieel

De geeft een toelichting op de onderdelen die een overschrijding of een forse onderuitnutting van het toegekende budget laten zien en beschrijft de te nemen beheersmaatregelen. De geeft aan of hij/zij in control is ten aanzien van de uitgaven.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

De is in control t.a.v. de uitgaven. De verwachting is dat de directie Particulieren binnen budget blijft.

1.5 Onvolkomenheden

Zijn er nieuwe ontwikkelingen te melden ten opzichte van de laatst gerapporteerde stand van zaken over het oplossen van onvolkomenheden.

1.5.1 *Schenk- en erfbelasting*

Onvolkomenheid M&O (Handhavingsregie S&E)

[...tekst...]

<Contactpersoon:

Onvolkomenheid M&O (Handhavingsregie S&E)

In 2018 werd door de ADR een onvolkomenheid geconstateerd omdat er geen handhavingsplan was voor de schenk- en erfbelasting. Dit plan was opgeleverd, maar de onvolkomenheid werd gehandhaafd omdat zowel de opzet als de werking van het handhavingsplan nog niet voldoende op orde was. Meer in het bijzonder werd vastgesteld dat in de handhavingsplannen de voorstellen voor de in te zetten handhavingsinstrumenten slechts gedeeltelijk waren gebaseerd op de risicoselectie-modellen, de handhavingsplannen nog onvoldoende waren uitgewerkt op operationeel niveau en de voortgangsrapportages nog onvoldoende werden gebruikt voor tussentijdse bijsturing.

In het tweede kwartaal is een opzet, een kader, gemaakt om de handhavingsplannen uit 2019 uit te diepen en te verbreden. In die zin dat daarin voor schenk- en erfbelasting de doelgroepen zijn bepaald en per doelgroep is aangegeven welk handhavingsinstrument het meest passend is. Kortom, per doelgroep wordt handhavingsregie gevoerd. Het herschrijven van een breed (strategisch) handhavingsplan vergt (doorloop-)tijd. Het gaat de basis vormen voor de operationele toezichtplannen.
Naar verwachting zal de status van dit brede handhavingsplan eind dit jaar een 09-versie hebben. In het najaar kan naast het operationele plan voor toezicht op de € 100.000 eenmalige verhoogde vrijstelling voor de schenkbelasting, ook al een tweede plan geschreven worden dat betrekking heeft op het inrichten van het uitnodigingenproces van Schenk.

Naast het schrijven van een breed handhavingsplan worden de actiepunten uitgevoerd die voortvloeien uit het GAP-gesprek van 1 juli.

1.6 (Nieuwe) Risico's

Inzicht in wijzigingen van risico's zijn van groot belang (risicomigratie). We verzoeken u in hoofdstuk 6 expliciet in te gaan op zowel nieuwe risico's, vervallen risico's én significant gewijzigde risico's.

HIER NEMEN WE DE 5 BELANGRIJKSTE RISICO'S OP VOOR DE DIRECTIE NAV DE UPDATE VAN DE RISICO TABEL JC 2021

1.7 Follow-up voorgaand viermaandsgesprek

Het dienstonderdeel rapporteert hier kort en bondig op welke wijze er invulling is gegeven aan de afspraken die bij het voorgaande viermaandsgesprek gemaakt zijn tussen de [redacted] en de directeur van het dienstonderdeel (zoals weergegeven in het gespreksverslag).

Op 16 oktober 2020 is de 2e Viermaands rapportage (VMR) besproken. Onderstaand de follow-up van de actiepunten van de directie Particulieren zoals benoemd in het verslag.

De ADP brengt het zorgpunt in van de spanning tussen gegevens bescherming enerzijds en de uitvoering van wettelijke toezichttaken anderzijds.
Momenteel worden in voorkomende gevallen selectieprocessen stilgelegd omdat deze mogelijk AVG effecten kunnen hebben. Dit staat soms op gespannen voet met de uitvoering van de wettelijke taken of politieke wensen.
Daarnaast zijn er steeds meer thema's (zoals de bedrijfsopvolgingsregeling) waar de complexiteit van de wet- en regelgeving en toepassing in de praktijk bepalend zijn voor de mate van toezicht en gevraagde capaciteit.

Actiepunt: Extra capaciteit voor toezicht: meenemen in de WLA. Actie: ADP. Deadline: Q4 2020.
Reactie: Dit punt is meegenomen in de WLA 2021.

Actiepunt: Dilemma's t.a.v. gegevensbescherming enerzijds en de uitvoering van wettelijke toezichttaken anderzijds inbrengen in driehoeksoverleg (via DTBD grote driehoek Minfin). Actie: ADP. Deadline: Q4 2020.
Reactie: [redacted]

Actiepunten betreffende Schenk- en erfbelasting

De bewindslieden willen dat er gestuurd wordt op voorraden. Dit kan een perverse prikkel geven, omdat processen als uitnodigen, vooroverleg, bezwaar- en klachtbehandeling minder aandacht krijgen hier deels zelfs niet aan bijdragen. De directie P stelt voor om te focussen op de breedte van het erf- en schenkproces. De [redacted] is het hiermee eens. Hij verwacht dat de directeuren belastingontvangsten mee willen gaan in deze richting.
Actiepunten:
1. De notitie van P over dit onderwerp is aangepast n.a.v. input van de [redacted] en zal opnieuw worden aangeboden. Actie ADP. Deadline: okt 2020

Reactie: [redacted]

2. De HD C&F zal dit punt inbrengen in de overleg met de directeuren belasting ontvangsten. Deadline: Q4 2020

Reactie: [redacted]

De ketenmanager S&E analyseert momenteel het risico *dat bij het project KOS werkpakketten doorschuiven van 2020 naar 2021* en is beheersmaatregelen aan het voorbereiden. De inschatting van de directie P is dat de einddatum van het project geen gevaar loopt, omdat de IV voortbrenging van Erf- en Schenkbelasting steeds efficiënter verloopt. Aandachtspunt blijven de raakvlakken met bijvoorbeeld DF&A.
Actiepunten:
1. Kritieke pad inzet DF&A voor project KOS. De ADP bespreekt dit punt met de [redacted] DF&A. Deadline: oktober 2020

Reactie:

2. Indien de inzet van DF&A voor KOS niet kan worden ingepast in de portfolio van DF&A, dan escaleren naar DTBD. Actie ADP.

Reactie:

Het onderzoek van de ADR naar de ramingen bij Erf- en schenkbelasting is nagenoeg afgerond. Er zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen:

- *Communicatie met AFEP verbeteren*
- *Onderwerp ramingen belastingontvangsten periodiek bespreken*
- *Bij het ramingsproces ontbreekt stuurinformatie. Red. Dit punt is al opgepakt door de keten Erf & Schenkbelasting en ondersteund door het programma MI/RM.*
- *Steekproeven op de ramingen beter analyseren.*

Actiepunt: directie Particulieren komt met een management reactie. Deadline: oktober 2020

Reactie: <Contactpersoon: samenvatting van reactie laten toevoegen.

Actiepunt betreffende Bezwaar, beroep en klachten

Welke beheersmaatregelen heeft de directie Particulieren genomen om deze dalende trend in het AWB percentage van de voorraad ingestroomd na 2020 om te buigen?
Een voorbeeld is het verdagen/verlengen AWB-termijn. Kunnen de nieuw ingestroomd de bezwaren die dreigen over de AWB termijn te gaan niet worden verdaagd/verlengd? De directie P geeft aan dat dat kan.

Actiepunt: De directie P kijkt naar mogelijkheden zoals het verdagen/verlengen om het AWB percentage op de instroom 2020 te verbeteren.

Reactie:

Actiepunt betreffende Inkomensheffingen

KPI gemiddelde tijd per gecontroleerde aangifte IH.
De geeft aan dat deze KPI niet zoveel zegt; als de norm van 2 uur wordt gehaald, maar de aangifte is fout, dan moet hij nogmaals worden uitgevoerd. Dit kost per saldo meer tijd. De geeft aan dat een aangifte behandeling in 1 keer goed een betere KPI is.

Actiepunt: De ADP zal in overleg met de keten IH en IV&D onderzoeken welke oplossingen mogelijk zijn binnen welke termijnen en hoe dit past binnen het programma beheerst vernieuwen. Deadline Q4 2020.

Reactie:

Overige bespreekpunten

In de zomerbrief genoemde oplevering van de forumvoorziening Kennis netwerk loopt vertraging op i.v.m. authenticatie proces. Welke beheersmaatregelen heeft de directie Particulieren hiervoor getroffen?

Actiepunt: De directie P zal dit onderwerp bespreken met de verantwoordelijken binnen de keten Interactie en KI&S. Actie: ADP. Deadline: oktober 2020

Nagekomen reactie*: uit het VMR-gesprek van KI&S de volgende terugkoppeling van de HD C&F: KI&S / ketenvoorzitter interactie stemt in met simpele authenticatie oplossing voor forumvoorziening kennisnetwerk ook na nadere vragen van IV."*

Wat is BD breed het standpunt t.a.v. interne beheersing; is het gewenste niveau van interne beheersing leidend voor het beschikbaar stellen van capaciteit òf is een BD breed normatief capaciteitskader leidend voor het niveau van de interne beheersing?
Actiepunt: Dit dilemma zal worden besproken in de driehoek C&F. Deze bespreking moet leiden tot een scherper beeld over hoe Interne Beheersing organisatorisch moet worden vormgegeven
Reactie: <

Hoofdstuk 2. Prestaties

2.1 Prestaties dienstonderdeel

Hier geeft het dienstonderdeel inzicht in de voortgang van de prestaties zoals afgesproken in (hoofdstuk 2 – paragraaf 2.1 t/m 2.3 van) het jaarcontract, voor zover deze niet getoond en/of toegelicht worden in
- paragraaf 2.2 ("Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties"), of in
- hoofdstuk 3 ("Ketens"),
- hoofdstuk 4 ("KPI's").

Gelieve de prestaties kort en bondig te benoemen en deze helder te groeperen, waarbij concrete resultaten en/of risico's met beheersmaatregelen worden benoemd. De tekst voor deze paragraaf is niet **langer dan 2 pagina's**.

2.1.1 *Toezicht Particulieren*

<Contactpersoon:

De doelstelling van Toezicht Particulieren is om door middel van ondersteuning en interventies de burger in staat te stellen een juiste aangifte te doen en waar nodig zijn gedrag te beïnvloeden door corrigerend op te treden. Door een achterblijvende inzet voor toezicht heeft Particulieren in de tweede vier maanden minder aangiften behandeld dan gepland.

De activiteiten gericht op de burger in staat stellen om een juiste aangifte te doen zijn wel uitgevoerd. Deze activiteiten zijn minder arbeidsintensief en zijn daardoor minder afhankelijk van beschikbare capaciteit.

In de onderstaande alinea's beschrijven we de activiteiten van toezicht. We hanteren hierbij de volgorde zoals we deze ook hanteren in de ordening van het werk.

Procesverstoringen oplossen
In het aangifteproces kan een burger gegevens invullen die niet direct leiden tot een onjuiste belastingheffing, maar wel van invloed kunnen zijn op verschuldigde belasting in latere jaren, bijvoorbeeld restant Persoonsgebonden aftrek. Het niet juist invullen van deze gegevens leidt tot een verstoring in het aangifteproces. Om dit op te lossen moet toezichtcapaciteit worden ingezet ondanks dat er geen fiscale onjuistheid getoetst wordt. In de eerste acht maanden betrof 13,7% van de individueel behandelde aangiften binnen de toezichtsteams van Particulieren het oplossen van procesverstoringen. Vanaf de aangifte IH 2020 staat restant PGA in de VIA, waarmee naar verwachting 25% van de procesverstoringen wordt opgelost.

Steekproef IH2018 ten behoeve van nalevingsbeelden
De behandeling van de aangiften IH2018 ten behoeve van het verkrijgen van nalevingsbeelden is op 7 februari afgerond. CD Vaktechniek/handhaving heeft de nalevingsbeelden aan de directie beschikbaar gesteld voor het jaarplan Belastingdienst 2021. Naar aanleiding van de steekproefbevindingen is de inschatting dat 93% van de aangiften geen nalevingstekort bevatten. In euro's wordt het nalevingstekort, 7% van de aangiften, geschat op 0,5%. Landelijke Regie Particulieren is de aanbevelingen uit het analyserapport aan het uitwerken tot concrete acties.

Voorkomen van fouten

Vooraf ingevulde aangifte (VIA)

Het doel van de VIA is het aantal juiste en volledige gegevens voor de IH niet winst-aspecten van de aangifte kwantitatief uit te breiden en kwalitatief te verbeteren. Kwalitatieve verbeteringen worden voornamelijk toegepast op de gegevensstromen die als bron dienen voor de gegevensset voor de voorinvulling.

Voor het belastingjaar 2019 zijn de volgende gegevens toegevoegd aan de vooraf ingevulde gegevens:

- IB47/ROW
- In de rubriek inkomsten uit overige werk (IB47/ROW) vindt een uitbreiding van de voorinvulling plaats. Van een aantal overheidsleveranciers is, naast de reeds bestaande leveranciers zoals de gemeenten en BUMA/STEMRA, de voorinvulling uitgebreid met de levering van gegevens door ministeries, provincies, waterschappen, universiteiten en hogescholen. Dit betekent dat er ca. 30.000 tot 40.000 gegevens meer voor ingevuld zijn.

  Eigen woning
- De voorinvulling van de rubriek Hypotheken en andere schulden is uitgebreid met de opbrengst die belastingplichtige heeft ontvangen als gevolg van terugbetaalde boeterente door een bank.

  Kindrekeningen
- Er is een aanpassing gedaan in de bank- en effectenrekeningen, inclusief groene producten, die op naam staan van een minderjarig kind. De rekening moet worden aangegeven bij de ouder. Wanneer deze rekening uitvalt, gaat er een uitvalindicatie naar het kind waardoor het kind de App niet kan gebruiken. De aanpassing zorgt ervoor dat de kinderen de App wél kunnen gebruiken. Dit betekent een potentiële toename van 40.000 app-gebruikers.
- Een andere aanpassing in de kindrekeningen is dat wanneer een ouder in het fiscale jaar is overleden, de rekening van het minderjarige kind toch vooringevuld zal worden.

Bovengenoemde punten zijn aangereikt voor de VIA en zijn meegenomen in de aangiftecampagne IH.

Inzetten gerichte communicatie

Rondom de aangiftecampagne IH voor belastingjaar 2019 zijn voorafgaand aan de aangifteperiode handhavingscommunicatiebrieven verstuurd om burgers te helpen hun aangifte in één keer goed te doen. We hebben de volgend brieven verstuurd:

- Eigen woning: scheiden en eigen woning
- Eigen woning en box 3: samen aangifte doen
- Voorkoming Procesverstoring: restant PGA
- Overige inkomsten: revisierente bij afkoop lijfrente

Om het effect te meten moeten voldoende aangiften behandeld zijn. Voor IH2018 was de effectmeting in november 2019 klaar.

Activiteiten gericht op het herstellen van fouten

Pro-memorie-brieven

Naast handhavingscommunicatiebrieven wordt bij het Toezicht op Particulieren ook het handhavingsinstrument Pro-Memorie-brief (PM-brief) ingezet op de ingediende

aangiften. In deze brief wordt de belastingplichtige geattendeerd op een mogelijke fout/vergissing in zijn of haar aangifte en wordt verzocht om de aangifte nogmaals te controleren en zo nodig een nieuwe aangifte in te dienen.
Burgers die niet reageren op PM-brieven vallen uiteindelijk onder een bepaalde mate van toezicht. Voor de volgende onderwerpen zijn PM brieven voor de aangifte IH 2018 verstuurd:

- scholingsuitgaven DUO studenten
- Lijfrenteaftrek
- Reisaftrek
- Onvolledige verdeling

Daarnaast worden er nog brieven gestuurd ten aanzien van een te laag aangegeven WOZ-waarde en revisierente.

Voor de aangiften IH2019 hebben we in juni 2020 een PM-brief gestuurd ten aanzien van vrijgesteld inkomen.

Massaal corrigeren (MC)
Voor een aantal onderwerpen uit de aangifte wordt een semi-geautomatiseerd correctiesysteem toegepast. In de eerste acht maanden zijn 107.000 van de traditioneel geregelde aangiften geregeld met ondersteuning van MC met een opbrengst van ruim 435 mln. euro correctie op het verzamelinkomen. De aanwas voor MC IH2018 is 13.000 aangiften tot op heden. Om de doelstellingen (150.000 stuks) te halen gaan we in dit kalenderjaar een begin maken met MC IH019.
Het gaat hier om gegevens die grotendeels vooraf ingevuld worden. Hoe beter de burger gebruik maakt van de vooraf ingevulde gegevens, des te minder aangiften opgenomen worden in MC. Ongeveer 6% van de aangiften die geselecteerd waren voor dit proces zijn uiteindelijk alsnog geheel handmatig behandeld.

Individueel behandelen van aangiften
In uren is in de eerste acht maanden 61% van de geplande jaarcapaciteit geleverd, terwijl dit 67% had moeten zijn. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat dit direct leidt tot minder behandelde aangiften in toezicht. Deze beperkingen in capaciteit komen doordat de directie Particulieren vanuit de uitvoerings-en toezichtsstrategie prioriteit heeft moeten geven aan transactieprocessen zoals bezwaar en ook bijstand heeft moeten leveren aan Toeslagen (25 fte vanaf 1 januari). Deze beperking van de inzet van toezicht capaciteit heeft een negatieve invloed op de realisatie van de doelstellingen voor toezicht.

Bijzondere doelgroepen
Een deel van de capaciteit wordt ingezet op bijzondere doelgroepen. De capaciteit voor de bijzondere doelgroep Internationale Fiscale Behandeling (IFB) wordt, conform afspraak, voor een belangrijk deel ingezet op andere belastingmiddelen dan IH, zoals OB en LH. Deze capaciteit gaat ten koste van de inzetbare uren voor de regeling van de reguliere aangiften IH. Met name het OB-proces binnen IFB heeft meer tijd in beslag genomen.

Intensief toezicht
In de tweede viermaandstermijn is binnen het intensief toezicht aandacht besteed aan aangiftes met een mogelijk hoog risico. In het verlengde hiervan is in deze periode meer specifiek aandacht besteed aan de thema's Resultaat uit overige werkzaamheden (ROW) en contante giftenaftrek. Daarnaast is nog steeds sprake van enkele intermediairs/facilitators die onevenredig veel capaciteit vragen door hun manier van handelen en de wijze waarop zij gebruik maken van bezwaar- en beroepsmogelijkheden.

Het project "onverklaarbare uitgaven" heeft in de afgelopen periode vertraging opgelopen door onder andere de impact van de corona maatregelen en een tekort aan capaciteit van partijen buiten de directie Particulieren. De pilot "onverklaarbare uitgaven" staat of valt met een goede "dataset". Hiervoor zijn wij afhankelijk van Df&A.
Binnen de aanpak van Verhuld Vermogen levert de directie Particulieren, conform de gemaakte afspraken, capaciteit aan deze directie-overstijgende werkzaamheden.

Projectcode 1043
De algemeen directeur Particulieren heeft in mei 2020 de opdracht gekregen van de iDG om een feitenonderzoek uit te voeren en een feitenrelaas op te stellen over projectcode 1043. Het feitenonderzoek heeft als start een opdrachtformulering waarin opgenomen te beantwoorden vragen. Dit feitenrelaas wordt in september 2020 opgeleverd met het verzoek om decharge.
Gedurende het onderzoek zijn nog meer vragen opgekomen en is richting Kamer, in de brief van 10 juli 2020, aangegeven dat nader onderzoek nodig is. Het nader duiden van dit onderzoek is onderhanden en wordt in samenhang met onder andere vervolgonderzoek FSV en CAF werkzaamheden vormgegeven.

CAF werkzaamheden
Het DT BD heeft besloten na het verschijnen van de kamerbrief FSV d.d. 10 juli 2020 om alle projecten van het CAF 'on hold' te zetten en eerst te beoordelen of in alle opzichten volledig wordt voldaan aan de AVG. Lopende projecten zijn getoetst en er is geen aanleiding gevonden om deze aan te houden. Zij worden ordentelijk afgewikkeld. Er worden geen nieuwe projecten opgepakt.

2.1.2 *Bezwaar en beroep*

<Contactpersoon:

Bezwaar IH
Voor de behandeling van bezwaren IH is door de directie Particulieren voor 2020 - net als in 2019 - een Plan Van Aanpak Bezwaar (PvA bezwaar) opgesteld en in uitvoering gebracht.

Doelstellingen PvA bezwaar 2020

Voorraad bezwaarschriften excl. box 3 per ultimo 2020	19.500
Voorraad verzoeken per ultimo 2020	9.500
Voorraad niet-tijdige bezwaarschriften (excl. box 3) is per 1 juli 2020	5-10% van de totale voorraad (excl. box 3) per 1-1-2020
Cumulatief Awb-conformpercentage bezwaarschriften per ultimo 2020	70-75%

Het Awb-conform behandelen van de bezwaarschriften exclusief box 3 die na 1 januari zijn binnengekomen, verloopt vrijwel conform doelstelling. Dit percentage is ultimo augustus 89,7% en bevindt zich daarmee net buiten de beoogde bandbreedte van 90-95%. Het cumulatieve percentage Awb-conform (dus incl. de oude voorraad) is per ultimo augustus 62,1%. De realisatiedatum van de doelstelling verschuift naar 31-12-2020. Dit is opgenomen in een addendum bij het plan van aanpak.

De voorraaddoelstelling bezwaarschriften per ultimo 2020 is nu al gehaald, de geplande afname van de voorraad verzoeken verloopt naar tevredenheid en zal naar verwachting ook gehaald worden. De voorraad bezwaren en verzoeken IH van de directie Particulieren bedroeg begin januari 143.322, dit is inclusief de bezwaren en verzoeken die nog niet op naam staan. Deze bestond uit 27.423 bezwaren, 16.037 verzoeken en 99.962 box 3 bezwaarschriften waartegen massaal bezwaarprocedures lopen.
De voorraad per ultimo augustus bestaat uit 17.205 bezwaren, 16.976 verzoeken en 147.799 box 3 bezwaarschriften. De reductie van de voorraad is in lijn met het plan van aanpak, m.u.v. de voorraad bezwaren box 3.
De voorraad bezwaren box 3 over de jaren 2017 en 2018, die vallen onder de massaal bezwaarprocedure, stijgt nog steeds. Ook voor bezwaren 2019 is de massaal bezwaarprocedure van toepassing. De procedure bij het Europees Hof over de jaren 2016 en ouder, komende procedures voor de Hoge Raad over de jaren 2017 tot en met 2019 en een mogelijke compensatieregeling box 3, kan inzet van medewerkers vragen. Die inzet is nu nog niet in de planning meegenomen.

Door middel van de reguliere KMO en FIX wordt de kwaliteit van de productie van alle medewerkers getoetst. Voor de behandeling door uitzendkrachten geldt bovendien de werkafspraak, dat alle correspondentie met belastingplichtigen pas wordt verzonden als deze door een ervaren begeleider is tegen gelezen en ondertekend.

Beroep
In 2019 is de directie gestart met het verder aanvullen van de capaciteit verweerders. Het jaar 2020 is gestart met voldoende capaciteit en kwaliteit op dit proces. Aanvankelijk was er door de Covid-19-maatregelen vertraging ontstaan bij de behandeling van beroepzaken door de rechterlijke macht. Inmiddels is de behandeling van beroepszaken weer op gang gekomen. Naast behandeling via video-verbinding vindt weer behandeling op de rechtbanken plaats. Op dit moment is het effect van Covid-19 op de voortgang van het proces bij de Belastingdienst gering, maar loopt de voorraad bij de Rechtbanken wel.

2.1.3 *Ondersteuning burgers en klachtbehandeling*

<Contactpersoon:
In 2020 zijn Stella en Escala geïntegreerd in de klachtenteams en maken de klachtenteams samen met het team Relatiebeheer onderdeel uit van de werkeenheid Ondersteuning Burgers en Klachten. We werken aan versterkte samenwerking tussen deze onderdelen om synergie te bereiken in de ondersteuning aan burgers.

Een belangrijk speerpunt vormt het versterken van de leercirkel voor de Belastingdienst. Hiertoe worden door de landelijk klachtenmanager periodiek klachtenrapportages opgeleverd. Deze klachtrapportage beslaat alle onderdelen van de Belastingdienst. De klachtenrapportage wordt met ingang van het jaar 2020 periodiek besproken aan de ketentafel BBK en wordt sinds 2019 periodiek ingebracht ter behandeling in het driehoeksoverleg FJZ/UHB/ I&S.

Samenwerking met dienstverleners
Een deel van de burgers laat zich ondersteunen bij hun contact over belastingzaken met de Belastingdienst. Vaak zijn dit burgers die minder doe-vaardig zijn of onzeker zijn over het doen van aangifte. We ondersteunen helpende partijen, in het bijzonder maatschappelijk dienstverleners, die niet zelfredzame burgers helpen met het zaken doen met de Belastingdienst. Dit staat bekend als "help de helper". Daarnaast werken we samen met de directies MKB en GO in het informeren van fiscaal dienstverleners.

Schuldenaanpak
De directie Particulieren onderhoudt een netwerk van contacten met maatschappelijke en publieke organisaties en beschikt over veel kennis van minder zelfredzame burgers. Vanuit die kennis en contacten levert Particulieren een bijdrage aan de rijksbrede schuldenaanpak. Daarbij werkt zij intensief samen met andere directies en het LIC in het bijzonder.

Relatiebeheer
Vanaf half maart is de focus in verband met Covid-19 komen te liggen op vragen omtrent uitstel van het doen van aangifte. Naast het uitstel dat burgers kunnen aanvragen via de site en de BelastingTelefoon, is de mogelijkheid geboden aan onze relaties om met lijsten via filetransfer uitstel aan te vragen. Hiervan is ruim 2.000 keer gebruik gemaakt. Tevens heeft Relatiebeheer ingezet op het versterken van de banden met gemeenten om ook via de route meer kwetsbare doelgroepen te kunnen helpen.

Kennisnetwerk
Het vernieuwde Kennisnetwerk, een digitale online informatievoorziening, voor maatschappelijke dienstverleners op het Generiek Portaal van de Belastingdienst is in december 2019 "live" gegaan voor de functionaliteit Informeren en Leren.
De functionaliteit Samenwerken (Forum) stond op de planning voor 1 april 2020, maar komt door diverse factoren beschikbaar in Q1 2021. Momenteel wordt de functionaliteit gepilot met een interne doelgroep, alvorens hij extern live gezet wordt.

Convenant met de Koninklijke Bibliotheek
De Belastingdienst heeft een convenant met de Koninklijke Bibliotheek in het kader van ondersteuning bij de aangiftecampagne IH. In de aanloop naar de aangiftecampagne vonden ruim 332 activiteiten plaats bij de bibliotheken in de vorm van hulp en ondersteuning bij het doen van de aangifte inkomstenbelasting 2019. Door de getroffen maatregelen in verband met Covid-19 zijn met ingang van 16 maart echter alle activiteiten voor onbepaalde tijd opgeschort.

Goede machtigingsvoorziening (ook nabestaandenmachtiging)
In verband met onrust rondom het gebruik van eHerkenning op MBDZakelijk, is het verplicht stellen van EH3 op MijnBelastingDienst uitgesteld door de iDG Belastingdienst.
In afwachting van de ontwikkelingen in het rijksbrede en politieke speelveld zal een nieuwe implementatiedatum worden vastgesteld.
Dit besluit is erg laat genomen waardoor enkele grotere organisaties al middelen EH3 hadden aangeschaft voor hun vrijwilligers/medewerkers. Met de betreffende organisaties wordt nog bekeken welke rol de Belastingdienst heeft in relatie tot de extra kosten die deze organisaties hebben gemaakt. FNV en CNV hebben een excuusbrief ontvangen van de iDG.
Logius zal in 2020 waarschijnlijk geen rijksbrede oplossing bieden voor wettelijke vertegenwoordigers, noch voor nabestaanden. De Belastingdienst onderzoekt in hoeverre het mogelijk is hier een "eigen" oplossing voor te maken, hier is een afhankelijkheid van IV. Akkoord voor het bouwen is reeds verstrekt door de Ketentafel Interactie en het Ketenbestuur.

Escala
Escala bemerkt een lichte teruggang in het beroep dat op de Escala-expertise wordt gedaan. De verwachting is dat dit effect zich ook in elk geval de komende viermaandsperiode zal blijven vertonen mede gelet op de maatregelen in verband met Covid-19.
Er wordt gewerkt aan meer bekendheid van de Escala-expertise binnen de dienst door in te zetten op communicatie over successen. Ook wordt er gewerkt aan meer synergie tussen Escala enerzijds en Stella en klachtbehandeling anderzijds middels het delen van kennis over doelgroepbehandering.

Stella
Stella-casussen worden behandeld in een samenwerkingsverband tussen Particulieren, Toeslagen, CAP LIC, MKB en KI&S (BelTel), waarbij Particulieren de regie voert op het proces.
In de uitvoering worden knelpunten ervaren in het proces. De directie Particulieren gaat het huidige Stella-proces en de ervaren knelpunten per directie in kaart brengen en verbetervoorstellen doen. Deze worden nog in 2020 gedeeld met alle betrokken partijen.

2.1.4 *Schenk- en erfbelasting*

<Contactpersoon: [redacted]

Capaciteit
Er is een productieplan S&E 2020 voorhanden waarin de te behandelen volumes per proces zijn gepland. De te behandelen volumes kunnen in 2020 niet geheel met de beschikbare capaciteit worden uitgevoerd. Het verder doorvoeren van keuzes in toezicht was niet meer verantwoord. Gevolg hiervan is dat de ontwikkeling van de voorraden, ondanks de aandacht, afwijkt van de oorspronkelijke planning.

De gemiddelde vaste bezetting is dit jaar 83 fte lager dan benodigd op basis van de werklastanalyse. Er is daarom extra capaciteit aangevraagd. Er is in april aanvullend budget ontvangen om dit jaar gemiddeld 80 fte uitzendkrachten in te zetten. Met deze aanvullende capaciteit is het mogelijk om de bijgestelde planning te realiseren. De oorspronkelijke planning is niet meer haalbaar gezien de hoge werkvoorraden. De begeleiding en het inwerken van nieuwe medewerkers kost bovendien veel tijd. Er worden momenteel 40 medewerkers geworven. Er is een productieplan S&E 2020 voorhanden waarin de te behandelen volumes per proces zijn gepland. Als gevolg van een hoger dan geplande instroom aangiften in 2020 kunnen de te behandelen volumes in 2020 niet geheel met de beschikbare capaciteit worden uitgevoerd ondanks een hogere productie in het opleggen van aanslagen dan gepland. Gevolg hiervan is dat de ontwikkeling van de voorraden, ondanks de aandacht, afwijkt van de oorspronkelijke planning.

Er is in april aanvullend budget ontvangen voor formatief 63 fte vast personeel (meerjarig 59 fte) en de inzet van gemiddeld 80 fte uitzendkrachten dit jaar. Daarop is de werving van 40 fte vast personeel gestart.

- De werving van tien nieuwe, hoogopgeleide, medewerkers met ervaring is onderhanden. Vanaf oktober starten acht nieuwe medewerkers. Naar verwachting zijn zij aan het eind van dit jaar volledig inzetbaar.

- Daarnaast wordt per oktober 2020 gestart met de werving van de overige 30 fte hoogopgeleide medewerkers zonder ervaring. Ze worden opgeleid door eigen medewerkers.

De werving wordt in stappen gedaan, omdat de organisatie niet de capaciteit heeft alle nieuwe medewerkers tegelijkertijd op een gedegen manier in te werken. Vanwege de doorlooptijd van de werving en inwerkperiode zal de werving niet in 2020 tot de benodigde extra capaciteit leiden. De werving wordt voortgezet in 2021, zodat medio 2021 de gevraagde capaciteit is ingestroomd.

Regulier proces

Opleggen aanslagen

Erfbelasting

De totale voorraad is eind augustus 12.765 aangiften. De bijgestelde planning (april 2020) van de eindvoorraad 2020 is 13.000 aangiften, dit was in de oorspronkelijke planning 6.500 aangiften. De verwachte ontwikkeling in de voorraad wordt elke maand bijgesteld in de prognose.

Bij de erfbelasting zijn tot en met augustus 24% meer aangiften behandeld dan gepland. Ondanks deze hogere productie is de voorraad aangiften momenteel hoger dan gepland, doordat tot en met augustus 2020 de instroom van nieuwe aangiften 35% hoger is dan voorzien. In de maand juni is geanalyseerd wat de oorzaken zijn van de hogere instroom, die afwijkend is ten opzichte van de voorgaande jaren. Een deel van de hogere instroom is te verklaren door een hogere eindvoorraad in kalenderjaar 2019 dan voorzien in het productieplan 2020 (feitelijk een hogere startvoorraad), dit productieplan is opgesteld in het laatste kwartaal 2019 (8%). Daarnaast is er een daadwerkelijk hogere instroom van aangiften in 2020 (27%). Dit is veroorzaakt door de hoge instroom van de aangiften erfbelasting BJ 2018 en BJ 2019 in het begin van 2020.
Nadere toelichting op belastingjaar 2018: bij het opstellen van de planning was, op basis van de ervaring met BJ 2017, de verwachting dat de aangiften erfbelasting voor het BJ 2018 kort na het "herinneren en aanmanen", nog in kalenderjaar 2019, zouden binnenkomen. Dit is niet gebeurd, waardoor substantieel meer aangiften Erfbelasting BJ 2018 zijn binnengekomen in kalenderjaar 2020 (BJ 2018: 3.300 extra)
Nadere toelichting op BJ 2019: dit komt door een vroegere start van het proces "herinneren en aanmanen" BJ 2019 dan in het verleden voor de belastingjaren 2017 en 2018. Hierdoor was de binnenkomst hoger dan gepland. (BJ 2019: 3.280 extra)

De KPI met betrekking tot de doorlooptijd van de behandelde aangiften wordt desondanks ruimschoots gerealiseerd.

Schenkbelasting

De vertraging in de ontwikkeling van de nieuwe automatisering bij de schenkbelasting heeft afgelopen jaren gezorgd voor een latere (definitieve) aanslagoplegging en daardoor hoge voorraden nog op te leggen definitieve aanslagen. De voorraad op te leggen definitieve aanslagen is eind augustus 129.977.
In juni en juli zijn ca. 36.000 aangiften geautomatiseerd behandeld waardoor de voorraad flink is gedaald. In augustus zouden er nog ca. 10.200 aangiften van BJ

2018 met de automaat worden behandeld. Dit proces heeft vertraging opgelopen omdat er 3 test aangiften in de errorqueue "berekenen en formaliseren" zijn terecht gekomen. De verwachting is dat deze aangiften in september met de automaat zullen worden behandeld.

Tot en met augustus zijn er 112.596 aangiften behandeld. Er zijn 68.390 definitieve aanslagen schenkbelasting BJ 2017 opgelegd (84,4% van het totaal), waarvan 8.683 in 2020. Er zijn eind augustus 44.171 aanslagen BJ 2018 opgelegd (59,9% van het totaal).

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Bezwaar S&E
De voorraad bezwaarschriften was in 2019 sterk toegenomen. De voornaamste reden daarvan was dat er in 2019 extra behandelcapaciteit is gezet om de voorraden uitworp aangiften erfbelasting op acceptabel niveau te brengen. Behalve dat dit ten koste ging van behandelcapaciteit voor het bezwaarproces, is vanaf 2019 ook de instroom van bezwaren toegenomen. Dit wordt veroorzaakt door de stijging van het aantal behandelde aangiften.

De voorraden zijn in 2020 verder opgelopen maar zijn sinds april aan het dalen.
De planning van de voorraad erfbelasting t/m augustus is maximaal 1.306, de realisatie is 1.147.
De planning van de voorraad bezwaar schenkbelasting t/m augustus is maximaal 1.287, de realisatie is 1.668. Naast de hoge instroom, is het niet kunnen afdoen van een bezwaar Schenkbelasting tegen de voorlopige aanslag BJ 2019 een belangrijke factor voor de hoge voorraad. De verwachting is dat vanaf 1 september er circa 700 bezwaren tegen VA 2019 afgedaan kunnen worden, waarna de voorraad daalt naar het gewenste niveau. Er worden uitzendkrachten ingezet op dit proces onder begeleiding van ervaren krachten.

Er is in 2020 een verbetertraject bezwaar gestart:
- Een verbetering van het classificeren van de bezwaren;
- Het inrichten van het vier-ogen principe;
- Het invoeren van een verslag van heffing;
- Vakinhoudelijk juiste brieven in Oscar;
- Procesoptimalisatie (inrichting en logistiek).

Archief t.b.v. S&E
Het onderdeel schenk- en erfbelasting van de directie Particulieren is het loket voor interne en externe stakeholders (burgers, bedrijven, notarissen) voor het opvragen van dossiers van schenk- en erfbelasting. De bewaarplicht van genoemde dossiers, zoals vastgelegd in de archiefwet 1995, is 75 jaar. De directie Particulieren werkt hierin samen met de directie SSO CFD die zorgt voor de archivering. Na 75 jaar wordt de archivering overgenomen door het Nationaal Archief.
Vanaf oktober 2019 is er sprake van een issue dat een deel van dossiers niet gevonden kan worden. De papieren versie is 'ergens' aanwezig maar kan niet getraceerd worden. Een ordentelijke indexering van een aantal dossiers ontbreekt waardoor de interne en externe stakeholders niet voorzien kunnen worden in hun informatiebehoefte die nodig is om een bezwaar/beroep te kunnen behandelen en voor de externe stakeholders, om een juiste aangifte te kunnen indienen. Voor de lange termijn ligt er een goed plan om het archief robuust verder vorm te kunnen

geven. Voor de dossiers die momenteel zoek zijn, wordt samen met SSO CFD gekeken hoe dit op de kortst mogelijke termijn opgelost kan worden.
In samenwerking met SSO CFD en medewerkers S&E is een begin gemaakt met indexering. Een aantal dossiers zijn hierdoor al gevonden. Rekening houdend met de anderhalve meter kunnen niet te veel medewerkers hiervoor ingezet worden.

Voorkomen van fouten

Verbeteren online informatie
Het verbeteren van de online informatie is een continu proces en valt onder het aandachtsgebied van de activiteitengroep S&E. De meest recente wijzigingen die is doorgevoerd is dat burgers met ingang van eind juli de mogelijkheid hebben om digitaal uitstel aan te vragen voor het indienen van de aangifte erfbelasting via MijnBD. De online informatie is hierop geactualiseerd.

Inzetten gerichte communicatie
Op dit moment is er geen splitsing in communicatie tussen burgers en ondernemers; m.u.v. de BOR-brochure. Op dit moment worden de resultaten van het onderzoek Schenken en schenkbelasting vertaald naar een handhavings- en communicatiestrategie. In dit kader zal worden bezien of en in hoeverre er een onderscheid moet worden gemaakt tussen burgers en ondernemers.

Aanpassen aangifteformulier
In de afgelopen periode is in de keten verder gegaan met de verbetering van de aangifteformulieren van de schenk- en erfbelasting. De verbetering is onderdeel van de business case KOS en heeft als doel om het doen van aangifte voor belastingplichtigen te vereenvoudigen. Het is de verwachting dat de verbeterde aangifteformulieren met ingang van belastingjaar 2021 beschikbaar zijn.

Dienstverlening

Samenwerken publieke en private partijen
In de keten S&E is voortdurend aandacht voor de samenwerking met dienstverleners en het notariaat. In de tweede helft van 2020 zal samen met hen gekeken worden of er een nieuwe bijeenkomst van de werkgroep met het notariaat georganiseerd kan worden waarin o.a. het traject van de verbetering van de aangifteformulieren op de agenda zal staan.

Voeren vooroverleg
Geen bijzonderheden.

Toezicht en fraude

Behandelen individuele aangiften
De huidige handhavingsplannen voor Erf- en Schenkbelasting zijn in ontwikkeling. In het tweede kwartaal is een opzet, een kader, gemaakt om de handhavingsplannen uit 2019 uit te diepen, te verbreden. In die zin dat daarin voor erf- en schenkbelasting de doelgroepen worden bepaald en per doelgroep wordt aangegeven welk handhavingsinstrument het meest passend is. Kortom, per doelgroep wordt handhavingsregie gevoerd. Het schrijven van een breed (strategisch) Handhavingsplan vergt (doorloop-) tijd. Maar het gaat de basis vormen

voor de operationele toezichtplannen. Naar verwachting zal de status van dit brede handhavingsplan eind dit jaar een 09-versie hebben. Bestuurlijke afstemming zal wat later komen. Desgewenst kan de voortgang van de totstandkoming van dit plan besproken worden. In het najaar kan naast het operationele plan voor toezicht op de € 100.000-vrijstelling Schenk, ook al een tweede plan geschreven worden die betrekking heeft op het inrichten van het uitnodigingenproces van Schenk. Naast het schrijven van een breed handhavingsplan worden de actiepunten uitgevoerd die voortvloeien uit het GAP-gesprek van 1 juli.

Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. op vrijstelling eigen woning en bedrijfsopvolgingsregeling
Dit is een continu proces, er zijn geen bijzonderheden te vermelden.

Bestrijden fraude
De activiteiten uit de eerste vier maanden zijn gecontinueerd. Dit is deels via individuele behandeling en deels door geautomatiseerde selectie.

2.1.5 *Kennis- en expertisecentrum buitenland*

<Contactpersoon:

Voor eind 2020 zal het Kennis- en Expertisecentrum Buitenland (hierna K&E Buitenland) het meerjarig ontwikkelplan afronden. In dit plan wordt een doorkijk gegeven van de te verwachten ontwikkelingen met betrekking tot de klantbehandeling van de buitenlandse belastingplicht. De invloed en impact van economie 4.0, platform revolutie en de toenemende Europese regelgeving wordt zichtbaar en vertaalt zich in groei van het aantal buitenlandse belastingplichtigen. Ook neemt de complexiteit van de fiscale problematiek en het bijbehorende toezicht hierop toe. Een eerste voorbeeld hiervan doet zich al op heel korte termijn voor: EU btw E-commerce.

EU btw E-commerce
Vanaf medio juni jl. is een landelijke programmadirecteur E-commerce van start gegaan. Vanuit dit programma E-commerce wordt hard gewerkt aan het programmaplan. Het uitgewerkte programmaplan is in september geaccordeerd door het DTBD. K&E Buitenland is hier vanuit de directie Particulieren nauw bij betrokken. Focus ligt op de inrichting van de nieuwe organisatie waarbij het onderdeel "tijdelijke organisatie" de hoogste prioriteit heeft. In de inmiddels goedgekeurde en vastgestelde UTNS zijn de formatieve en budgettaire gevolgen becijferd voor zowel het tijdelijk aantal benodigde fte's als ook de structureel noodzakelijke fte's voor toezicht en invordering. Vanuit het programma E commerce is een business-owner aangesteld die integraal verantwoordelijk is voor planning, opzet en inrichting van de nieuwe organisatie waaronder dus de "tijdelijke organisatie". Onderwerpen als huisvesting, werving en selectie, opleidingen etc. zullen in het programmaplan uitgewerkt worden. De directie Particulieren heeft via met name K&E Buitenland een adviserende en uitvoerende taak om de tijdelijke organisatie mogelijk te maken. De aard en omvang van deze taak moet op basis van het programmaplan nader bepaald worden.

MOSS
Ten aanzien van MOSS zijn de ondersteunende systemen nog steeds niet robuust en stabiel. De reden hiervan is dat de vereiste IV via de implementatie van EU btw E-commerce gerealiseerd moet gaan worden. De implementatie van de vereiste IV

voor EU btw E-commerce (en dus ook voor MOSS) was voorzien per 1 januari 2021 maar is inmiddels verschoven naar 1 januari 2025. Hierdoor dient K&E Buitenland voor de uitvoering van MOSS veel tijd en energie te steken in het handmatig matchen van betaling en aangifte, het handmatig analyseren van de resultaten (circa 3 fte) en het handmatig verbinden van heffingsgevolgen aan het geanalyseerde (opleggen van penaanslagen). Toch zijn we er in geslaagd dit goed te doen en is een groot deel van de achterstand die vanaf 2015 is ontstaan, ingelopen. De verwachting is dat eind 2020 de resterende achterstand is weggewerkt.

Teruggaaf dividendbelasting

Binnen K&E Buitenland hebben we te maken met langlopende geschillen met betrekking tot de teruggaaf van dividendbelasting aan buitenlandse beleggingsfondsen die zich vergelijkbaar achten met een fiscale beleggingsinstelling (fbi). In deze gevallen wordt met een beroep op het Europese recht de dividendbelasting teruggevraagd. Er is een stuurgroep Dividendbelasting ingesteld onder leiding van de directie Particulieren waarin onder andere expertise van P, MKB, GO, UHB, FJZ en Vaktechniek aanwezig is om de strategie in de aanpak te bepalen. De teruggaafverzoeken die zien op de belastingjaren tot 2014 werden door een landelijk projectteam behandeld. De verzoeken vanaf belastingjaar 2014 worden door K&E Buitenland zelf behandeld. Het totaal bestreden bedrag behelst een kasstroomrisico van circa EUR 2,5 miljard. Daarbij komt nog een oplopend bedrag aan belastingrente dat op initiatief van de stuurgroep nader berekend zal worden. Bij de rechtbanken zijn op dit moment ongeveer 7.800 procedures in behandeling. In afwachting van antwoorden op gestelde prejudiciële vragen aan de Hoge Raad en het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ EU) werden deze procedures in eerste instantie aangehouden. Inmiddels is de rechtbank ertoe overgegaan zaken weer te behandelen.
Op 24 januari 2020 heeft de Hoge Raad een (tussen-)arrest gewezen over de Spezial-Sondervermögen met één deelnemer. In de stuurgroep is dit arrest besproken. De stuurgroep is van mening dat het arrest duidelijk in het voordeel van de Belastingdienst is. Het arrest biedt perspectieven om tot afhandeling te komen van een groot deel van de openstaande verzoeken (inclusief bijbehorende bezwaar- en beroepschriften). En wel zónder dat een teruggaaf verleend zal worden. De stuurgroep wacht het (eind) arrest en het arrest in een andere zaak eerst af alvorens tot definitieve afhandeling over te gaan. Wél heeft de stuurgroep opdracht gegeven om alle voorbereidende maatregelen zoveel als mogelijk in gang te zetten. Ook vinden regiezittingen plaats bij rechtbanken.
Ten behoeve van de driehoek FJZ-UHB vindt onder regie van de stuurgroep uitwerking plaats van een aantal alternatieve scenario's waarbij rekening wordt gehouden met minder gunstige jurisprudentie en de mogelijk onvoldoende beschikbare capaciteit om alle onderhanden zaken uit te procederen.
De verwachting van de stuurgroep is dat de arresten van de Hoge Raad nog dit jaar (2020) zullen verschijnen. Naar verwachting zullen dan ook alle voorbereidende maatregelen voor een adequate afhandeling gereed zijn. Ook zal dan het concept van de notitie voor de driehoek UHB-FJZ gereed zijn.

Dividendstripping

Binnen het proces dividendbelasting van K&E Buitenland lopen een aantal onderzoeken inzake dividendstripping. Met betrekking tot dividendstripping werkt K&E Buitenland samen met de directies GO (de unit financiële instellingen en team Trafi), Vaktechniek (onderdeel CCB) en FIOD om met behulp van ieders expertise de onderzoeken aan te pakken. Daarnaast zijn we in overleg met de [redacted] VpB/Dividendbelasting en de [redacted] van GO om de risico's aan de

voorkant in beeld te brengen in de huidige samenwerkingsovereenkomsten met Groot Gemachtigden (de GGC regeling). Vanuit K&E Buitenland is de directie Particulieren in gesprek met directie GO om het eigenaarschap van de onderzoeken dividendstripping anders te beleggen.

Vennootschapsbelasting
De Hoge Raad heeft een arrest gewezen voor de dividendbelasting (zie eerder gerapporteerde punt over teruggaven dividendbelasting) waarin de Hoge Raad aangeeft dat een Duits beleggingsfonds onder bepaalde voorwaarden *niet* als doelvermogen in de zin van de buitenlandse belastingplicht bepaling van art. 3 Wet Vpb kan worden beschouwd.
Eén adviseur beroept zich op dit arrest en wel voor de heffing Vpb. Het ingenomen standpunt luidt dat als er geen belastingplicht is voor de dividendbelasting dat er dan ook geen belastingplicht is voor de vennootschapsbelasting. Een eerste bespiegeling leert dat dit een pleitbaar standpunt zou kunnen zijn. Dit standpunt ligt nu onder de rechter. Er ligt het verzoek om de betreffende vpb- aanslagen met betrekking tot het Duitse Sondervermögen uit het verleden te vernietigen. Het financieel belang in deze zaak is € 1 - € 1,5 mrd aan betaalde vennootschapsbelasting.
Een ander risico is dat mogelijk 6 van de 8 grootste vpb vastgoed posten in één klap niet meer onder de Nederlandse belastingplicht vallen. En daarnaast geldt dit mogelijk ook voor een aantal MKB Sondervermögen. Dit financiële risico geldt voor belastingjaren vanaf 2020 alsmede voor alle nog openstaande jaren.

De stand van zaken begin september 2020 is dat er geen nieuwe ontwikkelingen te melden ten aanzien van dit risico. Dat is vooral goed nieuws omdat adviseurs dit standpunt nog niet "massaal" omarmen. De mondelinge behandeling van de genoemde zak bij het Gerechtshof heeft inmiddels plaats gevonden. De verwachting is dat het Gerechtshof in oktober/november van dit jaar uitspraak zal doen. De kennisgroep IBR, FJZ en CD vaktechniek zijn geïnformeerd.

WagwEU
Om uitvoering te geven aan de Europese Richtlijn met betrekking tot de Wet arbeidsomstandigheden gedetacheerde werknemers Europese Unie (hierna: WagwEU) is K&E Buitenland, een project gestart om deze, primair door SZW ingewonnen en ons ter beschikking gestelde gegevens, te ontsluiten, te analyseren en vervolgens op een zo intelligent mogelijke wijze in te zetten voor controle en handhaving. K&E Buitenland is BO van dit WagwEU project voor de keten LH.

WagwEU wordt opgezet in 3 plateau's. Plateau 1 richt zich op het beschikbaar krijgen van de gegevens en nadert inmiddels zijn voltooiing. Plateau 2 zal zich richten op veredeling en aanvulling van de ontvangen gegevens en het samen met fiscalisten en handhaving ontwikkelen van analyse algoritmes in samenwerking met DF&A. Het is eveneens in het portfolio van de LH opgenomen.
Hiermee is inmiddels een eerste aanvang gemaakt. Naar verwachting zal in de loop van 2021 Plateau 3 starten, waarin er gestreefd wordt naar een intelligent en geautomatiseerd ondersteund risico- en selectiesysteem ten diensten van toezicht LH/VPB/IH en OB.

30% regeling
In 2019 was sprake van een forse achterstand in de behandeling van de verzoeken voor de 30% regeling. Dit resulteerde in lange doorlooptijden van deze verzoeken. In samenwerking met vaktechniek (directie GO regio Zuid) hebben we de bestaande

werkwijze laten doorlichten. Dit heeft geresulteerd in een aantal verbetervoorstellen die inmiddels zijn geïmplementeerd. De doorlooptijden van de verzoeken zijn inmiddels terug gebracht en vallen nu nagenoeg geheel binnen de wettelijke norm van 8 weken.

MBDZ en de restgroep buitenlands belastingplichtigen
Het voornemen bestaat om het PDO (persoonlijk domein Ondernemers) te vervangen door MBDZ (Mijn Belastingdienst Zakelijk). Bij de ontwikkelingen rondom MBDZ zijn er nog een aantal restgroepen waarvoor er nog knelpunten zijn in de realisatie van dit portaal. Als het niet lukt om voor de belangrijke restgroep 'Buitenlands Belastingplichtigen' een goede oplossing te vinden zal dat veel impact hebben op de processen van het K&E Buitenland.
De afgelopen maanden hebben we geconstateerd dat vanuit diverse invalshoeken/ middelketens aandacht bestaat voor de restgroepen. Om versnippering te voorkomen en een uniforme behandeling te realiseren is dit onderwerp belegd bij de keten Interactie.

Beleidsbesluit SOFINA
De staatssecretaris is voornemens met Prinsjesdag het zogenoemde beleidsbesluit SOFINA af te kondigen. Dit gaat betekenen dat met terugwerkende kracht over een aantal jaren dividendbelasting kan worden teruggevraagd door buitenlandse belastingplichtigen naar Nederlands recht. Afstemming met de directie FJZ loopt en is nog niet afgerond. Het voorstel is om middels een materiële UTNS een impact analyse te maken.
Toezicht is op dit moment zowel kwalitatief, als ook kwantitatief onuitvoerbaar. Het huidige systeem TDI zou hiervoor uitgebreid moeten worden. De risico's zijn als volgt te omschrijven: onterecht uitbetalen, dubbel uitbetalen, geen contra-informatie, beperkte controle mogelijkheden in buitenlandse verhoudingen. Politieke en bestuurlijke risico's aanwezig. Terugvorderen in het buitenland is complex en in bepaalde gevallen niet mogelijk.

2.1.6 *Dienstverlening*

<Contactpersoon:

De doelstelling SBA-behandeling (95% tijdig) wordt niet gerealiseerd, het resultaat is 90,4%. Het resultaat van het directie Particulieren is 92,1%, waarbij het onderdeel Dienstverlening een goede score van 95,1% laat zien. Deze KPI is de doelstelling voor vier directies van de Belastingdienst. De resultaten van de andere dienstonderdelen zijn: MKB 83,6%, GO 76,9% en CAP 88,5%.
Door meer vragen door KI&S direct af te laten doen (in één keer goed) is in 2020 het aanbod SBA gedaald met 52% ten opzichte van 2019.

Frobo (werkopdracht)
De doelstelling tijdige reactie op complexe vragen; 85-90% < 2 werkdagen (Frobo) wordt ruimschoots gerealiseerd, het percentage is 92,4%.
De doelstelling tijdige reactie op complexe vragen; 90-100% < 4 werkdagen (Frobo) wordt gerealiseerd, het percentage is 97,7%.

Balie
I.v.m. de coronamaatregelen is het baliebezoek vanaf half maart helemaal gestopt. De klanten worden nu op afstand en veelal telefonisch geholpen.

Hulp verlenen bij aangifte

De Belastingdienst ondersteunt burgers bij het doen van de belastingaangifte. Zo organiseren we in lokale bibliotheken bijeenkomsten over het invullen van de aangifte. We hebben in de aanloop naar de aangiftecampagne 2020 ruim 332 activiteiten georganiseerd. Door de coronamaatregelen hebben we met ingang van 16 maart echter alle activiteiten voor onbepaalde tijd moeten opschorten.
Burgers kunnen ons ook vragen om hulp bij het doen van de belastingaangifte. Dit jaar hebben we hiervoor 48.000 verzoeken gekregen. Helaas hebben we deze afspraken vanwege de coronacrisis grotendeels moeten afzeggen. We zijn in april een pilot gestart om deze mensen telefonisch te helpen, deze pilot is goed verlopen. We hebben daarom besloten om deze pilot een vervolg te geven en meer mensen telefonisch te helpen bij het vullen van de aangifte. Aan 41.442 burgers hebben we uitstel verleend voor het doen van aangifte.

2.1.7 *Belastingdienst Caribisch Nederland*

<Contactpersoon:

De Belastingdienst Caribisch Nederland, B/CN bevindt zich op de BES-eilanden en valt onder verantwoordelijkheid van de directie Particulieren. B/CN wordt aangestuurd door een directeur, die rechtstreeks onder de Algemeen directeur Particulieren valt. De financiën en het budget van B/CN lopen via de begroting van de directie Particulieren (op geaggregeerd niveau). B/CN kent een eigen verantwoordingscyclus die niet volledig aansluit op de planning & control cyclus in Nederland, omdat de aldaar gebruikte systemen op andere momenten worden afgesloten dan in Nederland. B/CN stelt een eigen verantwoordingsrapportage op aan de directie Particulieren. In de maandrapportage van de directie Particulieren wordt aandacht besteed aan de terugkoppeling vanuit de verantwoordingsrapportage van B/CN.

In 2020 is de voorbereiding voor de Europese Aanbesteding voor de software voor het heffings-, innings-, en betalingssysteem gestart. De voorbereiding voor de EA loopt onverminderd door.
Door coronamaatregelen op Curaçao, waar de huidige leverancier gevestigd is, kan deze niet tijdig de gewenste aanpassingen realiseren voor KJ 2020. Deze aanpassingen door de eventuele nieuwe leverancier laten uitvoeren levert uitvoeringsrisico's op. Besloten is om de huidige waiver te verlengen tot juni 2021. Hiervoor is inmiddels toestemming gegeven door de DG Belastingen en is het VT-traject doorlopen. De komende tijd wordt het contract opgesteld.

2.1.8 *Voortgang acties uit zomerbrief*

In het gesprek van de 2e VMR zijn de acties met betrekking tot de zomerbrief 2020 besproken. Ook in de 3e VMR willen wij de status weten van deze acties.

Nr	Omschrijving actie	Resultaat 2020	Voortgang
4	Bereikbaarheid: voortgang verbetering dienstverlening aan de balies kwalitatief en kwantitatief	Deelresultaat 2020 -1: Start onderzoek naar geografische witte vlekken dienstverlening, gereed 1-1-2021	☺😐☹
4		Deelresultaat 2020 -2: Voorbereiding pilot uitbreiding fysieke aanwezigheid tijdens aangiftecampagne 2020. Gereed 1-2-2021.	☺😐☹
5	Onderzoeken of de fiscale hulp naar burgers toe kan komen, bijvoorbeeld via locatiebezoeken aan GGZ's en verzorgingstehuizen.	Deelresultaat 2020 -1: Start onderzoek 1-10-2020	☺😐☹
6	Kennisnetwerk voor maatschappelijk dienstverleners: uitbreiding in de vorm van een nieuwsvoorziening en een forum	Deelresultaat 2020 -1: Uitbreiding nieuwsvoorziening Maatschappelijk Dienstverleners: realisatie staat gepland in Q4 2020	☺😐☹
6		Deelresultaat 2020 -2:Forumvorziening Maatschappelijk Dienstverleners: pilot om binnen een eigen forumvoorziening ideeën en kennis te delen en elkaar te helpen waarbij de Belastingdienst o.a. de rol van moderator gaat vervullen. Start pilot Q4 2020.	☺😐☹
11	Onderzoeken waarbij we de Stellateams kunnen versterken, bijvoorbeeld door hen meer ruimte te geven om problemen op te lossen.	Deelresultaat 2020 -1:Onderzoek IST gereed op 1-11-2020	☺😐☹
12	Onderzoeken of er casussen zijn van burgers, waarbij er indicaties zijn dat een burger meervoudige problematiek ervaart en extra hulp nodig heeft om dat op te lossen, dan wel dat de burger in de schuldenproblematiek zit of kan komen.	Geen deelresultaat in 2020, fase 1 van het kwalitatief onderzoek naar oorzaken Stella gevallen is gereed op 1-2-2021.	☺😐☹
13	Pilot over hoe burgers die schulden hebben, dan wel minder doevaardig zijn of laaggeletterd zjjn, meer direct geholpen kunnen worden.	Geen deelresultaat in 2020, Plan van aanpak pilot is gereed op 1-2-2021.	☺😐☹

Legenda:
De score geeft de voortgang ten opzichte van de planning weer:
☺ Op planning
😐 Waarschuwing (aandacht nodig)
☹ Negatief tov planning

Contactpersoon:
(alle oranje en rode afwijkingen toelichten bij 2.1.9)

2.1.9 *Zomerbrief (nummering conform actielijst zomerbrief opnemen)*

Licht voor de doelstellingen met oranje en rode scores in onderstaande tabellen per doelstelling toe wat de oorzaak van de afwijking is en welke sturingsmaatregelen worden genomen om de afwijking in te lopen in onderstaande tabellen. De onderstaand gehanteerde nummers zijn willekeurig gekozen. Kies zelf de juiste nummers, overeenkomstig de zomerbrief.
Ter voorkoming van dubbele teksten kan verwezen worden naar relevante toelichtingen bijvoorbeeld in hoofdstuk 2.2 Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties.

Nr	Prestatie-indicator	Voortgang	Score
....	...		😐☹
Oorzaak afwijking en knelpunten	[...tekst...]		
Sturingsmaatregel	[...tekst...]		
Nadere toelichting	[...tekst...]		

Nr	Prestatie-indicator	Voortgang	Score
....	...		😐☹
Oorzaak afwijking en knelpunten	[...tekst...]		
Sturingsmaatregel	[...tekst...]		
Nadere toelichting	[...tekst...]		

Nr	Prestatie-indicator	Voortgang	Score
....	...		😐☹
Oorzaak afwijking en knelpunten	[...tekst...]		
Sturingsmaatregel	[...tekst...]		
Nadere toelichting	[...tekst...]		

2.2 Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties

2.2.1 *Fiscaal & Juridische Zaken en Uitvoerings- en Handhavingsbeleid*

a. Validatie werkinstructies fiscaal

De voortgang op Validatie werkinstructies fiscaal is onderwerp van bespreking in het driehoeksoverleg FJZ/UHB. Desgewenst kan voor de 3e VMR wederom worden aangesloten bij de tekst van het verslag van het driehoeksoverleg waar de voortgang wordt besproken in het geval dit kader onderwerp van gesprek is geweest tijdens de verslagperiode.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Medio juli zijn de laatste bijdragen aan de inventarisaties van de werkinstructies door de uitvoerende directies ingeleverd. Eind augustus zijn de eerste conclusies welke uit de inventarisatie kunnen worden getrokken in een memo vastgelegd welke is besproken binnen CD VT. Naar aanleiding van de hier gevoerde discussie zullen de verder te nemen stappen overwogen en vastgesteld worden. In de laatste vier maanden van het jaar wordt de inventarisatie afgerond.

b. Uitvoering wet- en regelgeving

De voortgang op Uitvoering wet- en regelgeving is onderwerp van bespreking in het driehoeksoverleg FJZ/UHB. Desgewenst kan voor de 3e VMR wederom worden aangesloten bij de tekst van het verslag van het driehoeksoverleg waar de voortgang wordt besproken in het geval dit kader onderwerp van gesprek is geweest tijdens de verslagperiode.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

In mei en juli 2020 hebben i.v.m. Covid-19 schriftelijke rondes van het driehoeksoverleg FJZ/UHB/I&S plaatsgevonden. De belangrijkste agendapunten betreffen:

Extern onderzoek door EY naar de fundamentele transformatie van de dienstverlening
Het door EY uit te voeren onderzoek richt zich op een probleemanalyse, een onderzoek naar handelingsperspectieven en de ontwikkelingen t.a.v. verwachtingen en behoeften op het terrein van dienstverlening binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven worden hierbij als uitgangspunt genomen. Klanten van de Douane en Toeslagen worden i.v.m. komende ontvlechting apart vermeld. De stuurgroep 2e fase, waarin de directie Particuliere participeert, is gestart op 3 september.

Programma Gedragsinzichten Belastingdienst
In de uitvoerings-en toezichtsstrategie van de Belastingdienst speelt het (centraal zetten van) gedrag van burgers en bedrijven een belangrijke rol. In de uitvoering van deze strategie blijkt dat hieraan nog niet altijd voldoende invulling wordt geven. De toepassing van gedragsinzichten kan bijdragen aan een uitvoering met een meer menselijke maat. Naast de huidige inspanningen kan in de vorm van een programma extra coördinatie worden gezet op de toepassing van gedragsinzichten. De Directie Particulieren is aangesloten bij dit project. Een goed initiatief dat aansluit bij de handhavingsvisie van Particulieren. Hoe diepgaand de kennis over gedrag binnen de directie Particulieren zal moeten of kunnen zijn, kan uit de eerste fase van het onderzoek blijken.

FIX analyse 2019-2
De FIX rapportage 2019-2 over de Vennootschapsbelasting, de Inkomensheffing (inclusief bezwaren en vooroverleg), het BCF en het controleproces, is besproken in de Kwaliteitstafel. In deze tafel zijn de Uitvoeringsdirecties, de Concerndirectie C&F en de Corporate Dienst VT vertegenwoordigd.
Op 31 maart 2020 is in het MT van de directie Particulieren voornoemde rapportage geaccordeerd (althans het onderdeel P van de FIX-rapportage), incl. de implementatie van de aanbevelingen geaccordeerd.
In het najaar vindt een vervolgbespreking door de VACO's in het MT P plaats.

Plan van aanpak Fraude in de zorg
Besproken wordt de aanpak inzake de coördinatie van zorg-gerelateerde fiscale risicosignalen. Zorgfraude is een van de genoemde fraude fenomenen uit de fraudefenomenen-rapportage. Het betreft naast "onverklaarbare uitgaven" (pilot wordt uitgevoerd binnen directie Particulieren) en "turbo-liquidaties"(pilot wordt uitgevoerd binnen directie MKB) een derde fenomeen dat in 2020 wordt opgepakt en opgestart. De benodigde capaciteit van 2 fte op basis van 50% inzet komt uit de vier intensief toezicht teams van de directie Particulieren. De inspanningen in 2020 zijn met name gericht op verdieping en kennisvergroting. De directie Particulieren is betrokken bij de uitvoering van het plan van aanpak en het inrichten van het toezicht.

Toezichtsplan Deel- en kluseconomie
De snelle opkomst van digitale platformen zorgt voor nieuwe verdienmodellen en draagt bij aan een andere kijk op arbeid. Op dit moment is onvoldoende inzichtelijk of de gebruikers hun fiscale verplichtingen (on-)bewust in voldoende mate nakomen. De handhavingsaanpak van de Belastingdienst is nog onvoldoende ingericht op de deel- en kluseconomie: er is veel onduidelijkheid en/of onwetendheid rondom fiscale verplichtingen onder actieven in de deel- en kluseconomie. Het is onwenselijk te wachten tot de omvang en het financiële belang zodanig groot zijn dat er belastingopbrengsten misgelopen gaan worden. In het MT van de directie Particulieren is voornoemd plan met een positief advies vastgesteld. Na overleg zijn de directie MKB en P overeengekomen dat zij een gezamenlijke projectleider vragen deze onderwerpen op te pakken.

c. Uitvoeringstoetsen

Dienstonderdelen wordt gevraagd aan te geven hoe zij het aanspreekpunt voor de uitvoeringstoets hebben ingericht. De ketenvoorzitters dienen te rapporteren hoe de aansluiting van de ketens op de Uitvoeringstoets is georganiseerd (in de vorm van ketendossierhouder). Daarnaast wordt waar mogelijk een toelichting gegeven op de werking van dit proces in de derde vier maanden van 2020.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

d. Internationaal

Dienstonderdelen rapporteren over de implementatie van de besluiten zoals genomen in het DTBD van 14 februari 2019 t.a.v. "internationaal" (agendapunten B3.1 t/m B3.5), geven aan of de procedures die zijn geaccordeerd worden gevolgd, en welke capaciteitsinzet benodigd is voor de uitvoering hiervan:
- activiteiten uit het Jaarplan Internationaal 2020;
- Notitie procedure internationale dienstreizen;
- Notitie langdurige uitzendingen
- Notitie technische assistentie

[...tekst...]
<Contactpersoon:

e. Melden en registreren voorgenomen specifieke rechtshandelingen

Dienstonderdelen rapporteren de aantallen vergrijp- en medepleegboetes opgelegd in de verslagperiode in de 3e vmr

[...tekst...]
<Contactpersoon:

De resultaten van de frequentietelling van opgelegde vergrijpboetes, opgelegd bij aanslagen met een dagtekening in de periode van 1 januari t/m 31 augustus 2020, en uitgesplitst naar klantsegment zijn als volgt:

Cumulatief aantal vergrijpboeten binnen het jaar 2020 T2 - tweede triaal *

	Middel IH	LH	OB**	VPB**	ZVW	Totaal
Totaal	3.351	534	639	198	100	4.822
01) MKB	2.311	442	608	176	93	3.630
02) GO	20	56	30	17		123
03) P	1.020	36	1	5	7	1.069

Er is een daling van het aantal opgelegde vergrijpboetes t.o.v. voorgaande periode e/o dezelfde periode in 2019. Aannemelijke oorzaak is dat er door Corona minder bedrijfsbezoeken kunnen / mogen plaatsvinden.

f. Uitvoerings- en toezichtsstrategie

Dienstonderdelen wordt gevraagd de voortgang te rapporteren van de toegezegde activiteiten in het externe Jaarplan 2020 Belastingdienst.
Dit is de outline van de te verwachten rapportage:

Particulieren
- activiteiten gericht op het voorkomen van fouten
- dienstverlening
- toezicht en fraude aanpak
- vernieuwingen

Specifieke thema's
* Activiteiten t.b.v. andere opdrachtgevers

Particulieren
Uitvoerings- en toezichtsstrategie is in hoofdstuk 2 meegenomen en volgt in hoofdstuk 4 bij de Keten IH.

Specifieke thema's

Activiteiten t.b.v. andere opdrachtgevers
[...tekst...]
Jaarcontract knippen en plakken

g. Brexit

Dienstonderdelen wordt gevraagd kort te rapporteren over de voortgang van de voorbereidingen op een cliff edge scenario voor de Brexit over de afgelopen vier maanden. Benoem indien van toepassing concrete resultaten en/of risico's met beheersmaatregelen.

[...tekst...]
<Contactpersoon: [redacted] tekst wordt door [redacted] aangeleverd.

Vanaf 1 februari 2020 maakt het Verenigd Koninkrijk formeel geen deel meer uit van de Europese Unie. In het terugtredingsakkoord zijn onder meer voorwaarden voor een overgangsperiode overeengekomen, waaruit blijkt dat het gemeenschapsrecht tot 31 december 2020 zal blijven gelden. Dat betekent dat tijdens de overgangsperiode het Verenigd Koninkrijk voor het gemeenschapsrecht en voor de nationale regelgeving die dient ter implementatie daarvan, wordt aangemerkt als EU-lidstaat. Tijdens deze overgangsperiode verandert er voor burgers en bedrijven vrijwel niets. De Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk onderhandelen tijdens deze periode over hun toekomstige relatie. Het Verenigd Koninkrijk heeft er 1 juli jl. voor gekozen om geen beroep te doen op de mogelijkheid van verlenging van de overgangsperiode.

Op dit moment bereiden wij ons voor op een Brexit op basis van een verdere invulling van het terugtredingsakkoord; al komen afspraken zeer moeizaam tot stand. Onze website is hierop aangepast op 31 januari. Totdat er zekerheid is over de uitkomst de onderhandelingen over het terugtredingsakkoord bereiden acht werkgroepen op verschillende fiscale terreinen – waaronder een werkgroep voor gegevensuitwisseling - van de Belastingdienst/niet-Douane zich op de achtergrond alsnog voor op een scenario met terugtreding van het VK zonder afspraken. De voorbereidingen zijn in een vergevorderd stadium, aangezien er in 2019 verschillende momenten zijn geweest waarbij de Belastingdienst/niet-Douane voorbereid was op een no-deal scenario.

2.2.2 *Informatievoorziening & Databeheersing*

h. Architectuur

Beschrijf in deze paragraaf de volgende onderwerpen:
- Jaarlijks prognoseverloop technische schuld t/m 2023
- Overzicht van architectuurafwijkingen inclusief verantwoording
- Bijgewerkte DA conform eisen 2020 wordt opgeleverd voor 1 oktober (rapporteer voortgang)
- Onderhoudsplan wordt opgeleverd voor 1 oktober (rapporteer voortgang)

Keten IH
[...tekst...]
<Contactpersoon:

Keten IH
1. Voortgang van de oplevering van de bijgewerkte domeinarchitectuur IH
In afwijking op de generiek bepaalde opleverdatum van 1 oktober 2020 voor de domeinarchitecturen over 2020, wordt de domeinarchitectuur IH opgeleverd op 30-11-2020. Deze datum is afgestemd met zowel de Concern Architectuurboard als met de ketenvoorzitter IH. In deze versie van de domeinarchitectuur worden de volgende ontwikkelingen geadresseerd:
- Voldoen aan de kaderstelling domeinarchitecturen 2020, zoals geformuleerd door IV&D;
- Resultaten van de CRSA (risicoanalyse) op de domeinarchitectuur, i.s.m. het programma MI/RM;
- Nadere uitwerking van de transitie architectuur waarin de volgorde van de stappen wordt geschetst om vanuit de huidige situatie (baseline) de beoogde gewenste situatie (target) te bereiken.

2. Overzicht van architectuurafwijkingen inclusief verantwoording door de IH
Momenteel bevat het overzicht "domeinbeelden IV&D" een tweetal afwijkingen voor het domein IH:
- 2018-005a : In plaats van het besturingsbouwblok BPM/BPEL wordt binnen de IH OCP gebruikt
- 2019-036 : Afwijking op het coulancebeleid voor het opstellen van een solutionarchitectuur m.b.t. de ontwikkeling van het Kennisnetwerk Belastingdienst

Verantwoording:
- 2018-005a: Vanwege capaciteitsperikelen aan de zijde van het bouwblok is dit bouwblok niet ter beschikking gesteld van de IH. Het gevolg is dat er vooralsnog moet worden teruggevallen op OCP. Afgezien hiervan vindt er momenteel een discussie plaats over de toekomst van het bouwblok BPM/BPEL binnen de IV van de Belastingdienst. Dit met het oog op de ondersteuning van dit bouwblok door de leverancier IBM.
- 2019-036: De ontwikkeling van Kennisnetwerk valt onder de verantwoordelijkheid van het domein Interactie, evenals de hiervoor op te stellen solution architectuur. De reden dat deze afwijking bij de IH wordt geregistreerd is gelegen in de vastlegging zoals die door BIA wordt gehanteerd. Teneinde deze "weeffout" recht te zetten is inmiddels vanuit de keten IH contact gezocht met de keten Interactie.

3. Realisatie binnen het project Herziening Becon-regeling vindt plaats zonder goedgekeurde solution architectuur. Dat is in strijd met de kaders.
Maatregel: Inmiddels wordt alsnog een solution architectuur opgesteld voor dit project. Deze solution architectuur bevindt zich momenteel in de reviewfase.

Keten BBK
[...tekst...]
<Contactpersoon:

De domeinarchitectuur van de keten BBK is besloten in de domeinarchitectuur van de keten GKT. Er vindt afstemming over plaats, maar is de verantwoordelijkheid van de keten GKT. Datzelfde geldt voor onderhoud- en beheerplannen.
De domein architectuur vormt de basis voor het portfolio en de daar uit te realiseren werkpakketten. Als er al knelpunten ontstaan dan heeft dat er mee te maken dat de domeinarchitectuur pas later tot stand is gekomen. Zeer recent heeft zich dat in het bezwaarproces gemanifesteerd in het huidige gebruik van de casemanager LWB voor met name bezwaar IH. Dat en onder andere het feit dat de leverancier, IBM, een andere strategische keuze heeft gemaakt, heeft er toe geleid dat in het ketenbestuur van 01 mei 2020 is besloten om niet langer voor LWB te kiezen als duurzame ondersteuning van het bezwaarproces, maar om daarvoor gebruik te gaan maken van BAW (Business Automation Workflow) met daaraan gekoppeld het onder architectuur realiseren van een generiek bezwaarproces. Hiervoor zijn in samenwerking met de keten GKT de activiteiten inmiddels opgestart.
Dit proces omvat niet alleen de vier grote middelen, maar ook de overige middelen. Hierin ligt besloten dat op termijn de IH wordt gemigreerd

Keten S&E
[...tekst...]
<Contactpersoon:

De realisatie van de domein architectuur S&E ligt op schema. Op 11 augustus is de concept-domeinarchitectuur voorbesproken in een separaat georganiseerd overleg van de ketentafel. In de ketentafel van 3 september is dit concept "definitief" vastgesteld, en kan daarmee tijdig worden aangeboden aan de concern architectuur board.
Alle portfolio initiatieven worden getoetst aan de domeinarchitectuur.
We hebben een issue v.w.b. de VIP-afscherming. De realisatie hiervan stond gepland in het tweede kwartaal. De directeur IV&D is gevraagd om in mei 2020 met een voorstel voor hernieuwde kaders voor de uitvoering van het afschermingsbeleid te komen. Tot op heden is dit beleid nog niet geformuleerd. Zonder kaders kan deze feature niet worden gerealiseerd. VIP afscherming is echter wel een kritisch procesonderdeel, daarmee is uitblijven van het beleid risicovol.

i. Portfoliomanagement

Beantwoord onderstaande vragen ten aanzien van het portfolio van IV-projecten alleen indien in de VMR-1 2020 de invulling nog niet als afgerond is aangegeven.

- Worden alle portfolio initiatieven getoetst aan de domeinarchitectuur? Zo ja: beschrijf dan kort de resultaten. Zo nee: beschrijf de maatregelen om dit alsnog te realiseren;
- Is het operationele 6Q en meerjaren (voorheen 20Q) proces op orde, is het Portfolio actueel geprioriteerd en vindt synchronisatie plaats met de visie, roadmap en de domeinarchitectuur, beschikbaarheid IV (aanbod) en implementatievermogen van de eigen business? Zo nee: beschrijf de maatregelen en tijdlijn om dit alsnog te realiseren;
- Wordt binnen uw dienstonderdeel de voortgang van projecten binnen het portfolio adequaat vastgelegd (op kosten/dagen, tijdslijnen, resultaat in relatie tot business case), zodat een actueel inzicht in de portfolio geboden kan worden? Zo nee: beschrijf de maatregelen en tijdlijn om dit alsnog te realiseren.

Keten IH

[...tekst...]

<Contactpersoon:

Het opbouwen en ontwikkelen van het business portfolio is één van de kernpunten van de keten IH. Dit is ook de reden geweest om het onderwerp portfolio in een separaat overleg binnen de keten IH te bespreken, een overleg ter advisering aan de ketentafel IH. Tijdens dit overleg worden de 6Q en 20Q inleg besproken, de changes op het vastgestelde portfolio en mogelijke onderwerpen die invloed zullen gaan hebben op het portfolio. Bij het overleg zijn alle business partijen van de keten IH aangesloten, er zal nog verder onderzoek plaatsvinden naar de wenselijkheid om ook andere ketens aan te laten sluiten.
De Keten IH werkt aan het steeds optimaler laten functioneren van de zogenoemde 'funnel'. De portfolio initiatieven zijn gekoppeld aan de domeinarchitectuur. In een maandelijkse cadans worden deze gesynchroniseerd. Dit komt onder andere tot uiting in de Portfolio-backlog van de Keten IH. Deze is volledig afgestemd en geprioriteerd door de businesspartners IH. De projecten binnen de Keten IH doen volledig mee in deze administratie. Ook hier vindt in de maandelijkse cadans een synchronisatie plaats tussen het projectenregister, cadansbestand en portfolio. Het blijft een proces van continu zoeken naar de balans tussen de geprioriteerde vraag en het aanbod. Daar waar mogelijk neemt de Keten IH actief deel aan de verbeterinitiatieven voor het portfolioproces.

Keten BBK

[...tekst...]

<Contactpersoon:

De domein architectuur van BBK is besloten in die van de keten GKT en de vanuit BBK komende initiatieven volgen het portfolioproces van de keten GKT. Daarin zijn ook de werkzaamheden van DF&A besloten. Het proces is op orde.
Daar waar nodig vindt in het proces rondom de PI-events escalatie plaats. Dat proces gebeurt onder regie van de keten GKT.
De voortgang van de projecten wordt gerapporteerd in de BIA-rapportage die twee maandelijks wordt aangeleverd door de ketenvoorzitter.

Keten S&E

[...tekst...]

<Contactpersoon:

Het operationele meerjarenproces is op orde voor de korte termijn, maar kan voor de lange termijn verbeterd worden door eerder de features uit te werken en eerdere impactbepalingen te doen. Daarmee kan meer scherpte wordt aangebracht in het portfolioproces. Helaas is voor deze impactbepalingen onvoldoende IV capaciteit aanwezig. Er is geen oplossing om dit te veranderen, omdat de prioriteit eerst ligt bij het opleveren van benodigde functionaliteiten.

Verwijzend naar de rapporten van KPMG en EY ligt er nog wel een opgave om de projectinformatie te verbeteren zodat een sluitende relatie tussen kosten, prestaties, gerealiseerde uren en inzet personeel gelegd kan worden.
Tot dit gerealiseerd is, moet de keten steunen op de directie IV als ketenpartner voor het vastleggen van de gemaakte ontwikkelkosten en het aanwenden van het ontwikkelbudget.

j. Databeheersing en informatiehuishouding

De dienstonderdelen dragen zorg voor het verantwoord omgaan met gegevens en zorgen ervoor dat het managen van hun data- en informatiehuishouding op orde is.

DMM-scan

Om een beeld te krijgen van het volwassenheidniveau van datamanagement binnen de Belastingdienst voeren de dienstonderdelen -met ondersteuning van het ketenbureau gegevens en IV&D- voor 1 januari 2021 een datamanagement-maturityscan (DMM-scan) uit. Is er een DMM-scan gepland of uitgevoerd en is er al een plan van aanpak voor verbeteracties opgesteld?

[...tekst...]

<Contactpersoon

Informatiehuishouding op orde (opgesteld i.s.m. SSO CFD/IHH)

De dienstonderdelen moet voldoen aan de wettelijke kaders van de Archiefwet en onderliggende regelgeving. De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE) ziet toe op de naleving van de wet- en regelgeving. Ter voorbereiding op de tweejaarlijkse inspectie van deze externe toezichthouder wordt door de archiefbeheerder van de Belastingdienst (SSO CFD), ook tweejaarlijks, een interne kwaliteitscontrole gehouden met behulp van de monitor i-Control. De dienstonderdelen dienen op basis hiervan een verbeterplan op te stellen en uit te voeren.
- Is een verbeterplan vastgesteld naar aanleiding van de monitorrapportage i-Control 2019? Zo niet, toelichten.
- Zijn de aanbevelingen en de te nemen maatregelen uit de monitorrapportage opgenomen in het verbeterplan en worden deze uitgevoerd? Zo niet, graag toelichten.
- Vindt borging plaats van de genomen maatregelen? Graag toelichten.

[...tekst...]

<Contactpersoon

In 2018 en 2019 zijn er plannen en vervolgplannen AVG opgesteld en door het MT-P geaccordeerd. De recente ontwikkelingen in het kader van AVG heeft de directie doen besluiten om herhaalde en vernieuwde aandacht te vragen voor AVG.

Als eerste is er n.a.v. de kamerbrief van 10 juli jl. een landelijke inventarisatie actie gestart onder alle medewerkers om aan hun te vragen om mailboxen, persoonlijke omgevingen of samenwerkingsgebieden te controleren op het voorkomen van risicosignalen en fraudeverdenkingen. Deze actie is uitgebreid n.a.v. het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens van 16 juli om ook 'verwijzingen naar nationaliteit' te inventariseren. Deze actie loopt thans en de heeft als einddatum 15 september.

Daarnaast heeft het MT-P op 21 juli 2020 geaccordeerd dat er tegelijkertijd een inventarisatie wordt gestart mbt de verplichte gestelde opleidingen I-bewustzijn en Basiscursus Privacy en AVG. Deze inventarisatie loopt thans en heeft als einddatum 15 september. Indien deze cursussen niet zijn gevolgd [lees; zijn opgeslagen in het P dossier] dan hebben de medewerkers tot 1 oktober de tijd om deze cursussen als nog te volgen en de bijbehorende certificaten/bewijs van deelname op te slaan in hun P dossier.

Vervolgens is er een vervolg plan van aanpak opgesteld m.b.t. "verdere inbedding AVG binnen Particulieren". Dit vervolg plan heeft drie pijlers:

1. Ontwikkel een visie m.b.t. AVG zodat er een bredere inbedding van de AVG ontstaat binnen P.
2. Inhoudelijke kennis AVG versterken. Door een aantal medewerkers als specialist AVG op te leiden.
3. Maak een groeidocument AVG. Waarin alle werkzaamheden m.b.t. AVG worden vastgesteld.

Status van dit vervolg plan is dat e.e.a. zich nog in de voorbereidende en onderzoek fase bevindt. In het laatste kwartaal van 2020 zal hier nader invulling aan worden gegeven.

Informatiehuishouding op orde (opgesteld i.s.m. SSO CFD/IHH)

Voor wat betreft de directie Particulieren is de digitale opslag van archiefwaardige informatie nog niet volledig op een betrouwbare en duurzaam toegankelijke wijze ingericht. De huidige inrichting brengt risico's met zich mee voor zowel de bedrijfsvoering als voor de verantwoording aan de politiek en aan burgers en bedrijven en in het veilig stellen van 'hotspot' informatie (zoals voor MH17, Covid 19). Lacunes in de dossiers, voortijdige vernietiging van informatie of lange zoektocht naar betrouwbare/authentieke informatie leidt tot imagoverlies en tot extra kosten. Daarnaast is directie Particulieren niet voldoende voorbereid op het overbrengen van digitale informatie naar het Nationaal Archief. Dit geldt met name voor archiefwaardige informatie voortkomend uit de processen beleidsontwikkeling en beleidsverantwoording. Hierdoor komt het cultuurhistorisch belang in het geding. De bevindingen v.w.b. directie Particulieren zijn vergelijkbaar met de gehele Belastingdienst. Op korte termijn wordt door de directie een verbeterplan opgesteld.

Dienstonderdelen hebben eind 2019 een plan van aanpak moeten maken voor het schonen van gestructureerde en ongestructureerde gegevens. Onderstaande KPI gaat over de verantwoording ten aanzien van de voortgang van dat plan.

<Contactpersoon

Nr.	KPI	Specificatie	Status*	Toelichting
1.	De gegevens op orde ten aanzien van het schonen, vernietigen en archiveren	-		
2.a	Ongestructureerde gegevens: Plan van aanpak	• de aanpak • een inschatting van de benodigde expertise en capaciteit • planning met meetbare mijlpalen		
2.b	Ongestructureerde gegevens: Acties o.b.v. plan van aanpak uitgevoerd	-		
2. c	Ongestructureerde gegevens: Maatregelen getroffen via:	Datakluis*		
		Andere maatregelen		
3.	Medewerkers geïnstrueerd en opgeroepen tot het uitvoeren van acties	Als onderdeel van regulier proces		
4.a	Gestructureerde gegevens: Aantoonbaar actie ondernomen om de applicaties (de formele systemen, de RTV's en de LOA's):	• het daadwerkelijk geschoond hebben van applicaties		
		• opname in de portfolio		
		• andere maatregelen zoals dichtzetten toegang		
4.b	Gestructureerde gegevens: een actuele applicatielijst van de formele systemen en de RTV's	Zijn de gegevens conform de bewaartermijnen		

*** Status, kiezen uit:**

1. Nog niet gestart
2. On hold

3. Loopt, op schema
4. Loopt, niet op schema
5. Afgerond
6. N.v.t. *Let op, een aantal KPI's kan niet van toepassing zijn, zoals 2.a, 2.b, 2.c, 4a en 4.b, bijvoorbeeld omdat het dienstonderdeel niet verantwoordelijk is voor systemen of omdat dit gebied al op orde was waardoor er geen plan van aanpak nodig is. Indien niet van toepassing dient dit nader toegelicht te worden.*

<Contactpersoon

k. Beveiliging

Integrale beveiliging

1. Behalen beveiligingsdoelstellingen

Heeft het dienstonderdeel de beveiligingsorganisatie ingericht om de doelstellingen (in opzet, bestaan en werking) te realiseren? Zo nee, welke maatregelen heeft het dienstonderdeel getroffen om de organisatie ingericht te krijgen en welke ondersteuning heeft de directie daar eventueel nog voor nodig?

[...tekst...]
<Contactpersoon
De uitvoering van het integraal beveiligingsbeleid is binnen Particulieren nog niet op alle onderdelen structureel belegd bij personen met de juiste expertise. Inmiddels is een vacature opengesteld om ons op dit gebied te versterken. Middels een samenwerkingsverband waarin medewerkers van o.a. IV&D, SSO F&MI, GO en P voldoet de directie Particulieren aan de verantwoording van de gestelde doelstellingen.

2. Risicoanalyse beveiligingsmaatregelen

Heeft het dienstonderdeel in 2020 risicoanalyses uitgevoerd om noodzakelijke beveiligingsmaatregelen vast te stellen of te herijken? Zo nee: beschrijf de maatregelen en tijdlijn om dit alsnog te realiseren. Zo ja: welke risico's zijn daar naar voren gekomen en welke (aanvullende) maatregelen zijn of worden getroffen?

[...tekst...]
<Contactpersoon

Beoordelen van toegangsrechten van gebruikers
Het herinrichten en opruimen van de autorisaties binnen Particulieren gaat door. Daarbij is veel succes geboekt met het geautomatiseerd laten opruimen van duizenden overlappende losse autorisaties. Veel autorisaties zijn na deze actie qua aanvraagbaarheid ingeperkt zodat managers de rollen niet ten onrechte opnieuw aanvragen. Dit is een continu proces.

De implementatie van het rollenmodel 2.0 loopt op schema. Sinds vorige maand vindt implementatie van het rollenmodel 2.0 bij het Kennis- en expertisecentrum Buitenland plaats.
In oktober van dit jaar zal een tweede voortgangsrapportage worden gemaakt in samenwerking met Landelijke Regie & Innovatie waarbij tekstueel en cijfermatig in beeld wordt gebracht welke acties zijn voltooid en nog gepland staan.

CMR (conflicterende mutatieregels)
Tot en met juli 2020 zijn geen conflicterende situaties gemeld.

TPU's /USB en Privileges

Binnen Particulieren wordt het privilege USB "alleen lezen" gebruikt. Deze autorisatie is aanwezig bij 24 medewerkers. Voor het einde van dit jaar wordt een uitvraag gedaan en getoetst of dit privilege nog noodzakelijk is.

De USB "storage" rol is uit het rollenmodel van Particulieren gehaald.
Voor de datakluis zijn 3 afzonderlijke TPU's ingericht.

3 Te Beschermen Belangen[1] (TBB) en kritische bedrijfsprocessen

Op 27 november 2019 is er een memo aan DG control aangeleverd met de Te Beschermen Belangen van de uitvoeringsdirecties.

3. Te Beschermen Belangen1 (TBB) en kritische bedrijfsprocessen

Heeft het dienstonderdeel een jaarlijks getoetst en door de directie goedgekeurd overzicht met TBB en kritische bedrijfsprocessen? Zo nee: beschrijf de maatregelen en tijdlijn om dit alsnog te realiseren. In de 3de VMR dienen de TBB en de kritische processen beschreven worden.

[...tekst...]
<Contactpersoon

Voor de directie Particulieren gelden de volgende Te Beschermen Belangen:

Vastgestelde TBB	Categorie
Adressen en contactgegevens van personen (incl. VIP's), bedrijven en organisaties	TBB 4
(Inkomsten)gegevens van personen (incl. VIP's), bedrijven en organisaties	TBB 4 TBB 3 (VIP)
Persoonsgevoelige informatie (o.a. financiële situatie, gezinssituatie) van overheidspersoneel, en/of van personen met een interessante werkgever (bijvoorbeeld organisaties van openbaar belang), (risico: chantage, corruptie, e.d.)	TBB 4
Personeelsdossiers of persoonsgevoelige informatie (financiële situatie, gezinssituatie) over eigen medewerkers (risico: chantage, corruptie, e.d.)	TBB 4
Informatie over cryptografie (versleuteling informatie)	TBB 3
Selectiecriteria voor de aanvullingen en bezwaren	TBB 3
Selectiecriteria voor de aangiftebehandeling	TBB 3

De bovenstaande geclassificeerde TBB-en zijn eind 2019 voor Particulieren in beeld gebracht. De eigenaar van het TBB, is verantwoordelijk voor adequate bescherming hiervan. Omdat de expertise over deze verplichtingen niet altijd standaard aanwezig is bij de eigenaren van de TBB-en is een toolkit/hulpkit TBB ontwikkeld door de BVA-office. Deze toolkit/hulpkit is specifiek ontwikkeld voor TBB-eigenaren en bevat zo min mogelijk jargon, en zoveel mogelijk verduidelijking en/of verwijzingen naar

[1] Te Beschermen Belangen (TBB) zijn informatie, informatiesystemen, materieel, goederen, (bewinds)personen of objecten die beveiligd moeten worden om de bedrijfsvoering en andere gewichtige belangen en processen van de Rijksoverheid ongestoord doorgang te laten vinden.

experts binnen de organisatie. Medio augustus is de concept versie van deze toolkit verzonden naar GO, MKB en Particulieren. Er wordt beoordeeld of deze toolkit ingezet kan worden bij toekomstige beoordelingen.

4. Ernstige incidenten2

Is er een werkend proces voor de registratie van alle (inclusief informatiebeveiliging; zie verderop) ernstige incidenten in het primair proces? Zo nee, welke maatregelen zijn er wel getroffen om een dergelijke registratie gerealiseerd te krijgen?

Hebben zich in 2020 ernstige incidenten voorgedaan op onderstaande gebied? Zo ja zijn er mitigerende maatregelen getroffen?

Vermeld het aantal ernstige incidenten op de gebieden:
- Informatiebeveiliging;
- fysieke beveiliging;
- personele veiligheid & integriteit en
- BCM.

[...tekst...]
<Contactpersoon
Ernstige incidenten worden centraal geregistreerd bij het centrale meldpunt incidenten (CMI). Hier worden alle incidenten m.b.t. diefstal, imagoschade etc. geregistreerd. In de afgelopen periode zijn er via het CMI 5 incidenten gemeld die niet zijn te classificeren als ernstig.

De afgelopen twee maanden heeft een werkgroep vanuit o.a. IV&D gewerkt aan een rapportage waarin is verwoord op welke wijze IV&D de rapportages met betrekking tot integrale beveiliging wil gaan verbeteren. Hiervoor zijn alle TBO-leden van de landelijke directies geïnterviewd. Er is geïnventariseerd wat de concrete mogelijkheden zijn om op korte, middellange en lange termijn verbeteringen door te voeren in de rapportagesystematiek en de monitoring. Er zijn centraal acties in gang gezet voor structurele verbeteringen van rapportages en monitoring op korte, middellange en lange termijn.

5. iBewustzijn

Beschrijf welke activiteiten er gepland zijn en welke activiteiten hebben plaats gevonden om het beveiligingsbewustzijn binnen het dienstonderdeel te verbeteren? Geeft aan of dit ook voor nieuwe medewerkers is gebeurd.

[...tekst...]
<Contactpersoon
Nagenoeg alle medewerkers van de directie Particulieren hebben de cursussen iBewustzijn en AVG gevolgd. Daarnaast zijn deze cursussen opgenomen in het onboardingsprogramma van de directie Particulieren voor alle nieuwe medewerkers.

Op dit moment hebben we een actie uitgezet om te controleren of een ieder de cursus heeft gevolgd en of de certificaten zijn opgenomen in P direct. Deze actie moet voor 15 september 2020 zijn afgerond.

6. Kwetsbare functies

Zijn de van voor agressie en geweld kwetsbare functies in kaart; zo niet is er een plan van aanpak om dit alsnog te doen. Tevens inventariseren, actualiseren van de fysieke (hard) en gedragsmatige (soft) beschermingsmaatregelen.

Kwetsbare functies zijn functies waarvoor de functionaris aanvullende bescherming nodig heeft. Directie Particulieren heeft geen kwetsbare functies.

I. Business Continuity Management

Om de voortgang voldoende te bewaken (in 2018 een onvolkomenheid van de ARK) wordt gevraagd over onderstaande te rapporteren:

Governance

1. Heeft het dienstonderdeel *aantoonbaar* de PDCA-cyclus op BCM ingericht?
2. Heeft het dienstonderdeel het in 2019 bereikte implementatieniveau van BCM verhoogd? Zo ja, op welke punten?
3. Zijn de (eventueel) openstaande actiepunten vanuit niveau 2 en 3 uitgevoerd? Zo nee, welke acties moeten er nog gedaan worden.

[tekst]
<Contactpersoon:

Directie Particulieren maakt voor de PDCA-cyclus gebruik van het door de concerndirectie IV&D ontwikkelde Productenoverzicht BCM. In dit overzicht wordt bijgehouden wat de status is van alle BCM producten. Dit zijn onder meer de BIA's, herstelplannen, herstel strategieën, testen, bellijsten en crisisteam oefeningen. Er zit een signaalfunctie ingebouwd voor de uiterlijke review datum.
Daarnaast wordt het BCMM (Business Continuity Maturity Model) bijgehouden. Eind 2019 heeft P het vereiste niveau 3 behaald van het door de Belastingdienst gebruikte volwassenheidsmodel. Er staan geen actiepunten vanuit niveau 3 open, die nog uitgevoerd moeten worden.
Recentelijk (juli 2020) hebben de dienstonderdelen GO, P en MKB niveau 4 van het BCMM zover mogelijk gevuld en aangeboden aan IV&D voor feedback en verzocht om verdere ondersteuning bij het verhogen naar niveau 4. Op dit niveau staan, naast een aantal onderdelen op dienstonderdeelniveau, veel Belastingdienstbrede vereisten. Het verhogen naar niveau 4 kan een dienstonderdeel derhalve niet alleen bewerkstelligen.

Om de governance verder te versterken wordt de werving voor een Senior Adviseur BCM in gang gezet.

Business Impact Analyses

4. Zijn er BIA's uitgevoerd op t.o.v. 2019 aanvullende bedrijfsprocessen? Zo ja, welke?
5. Zijn er dienstonderdeel overstijgende BIA's uitgevoerd? Zo ja, welke?
6. Zijn er BIA's geactualiseerd? Zo ja, welke?

[tekst]
<Contactpersoon:

Door de coronacrisis konden de gezamenlijk geplande en uit te voeren BIA's voor de Keten Bezwaar, Beroep en Klachten (onder leiding van P en in samenwerking met GO en MKB) niet doorgaan. In het najaar van 2020 worden deze echter opgepakt.

Daarnaast is er gestart (onder leiding van GO) met een BIA op de Keten Vennootschapsbelasting en loopt er een BIA op het proces OB Vat Refund (aanvragen buiten EU).
De BIA's BBK (Bezwaar, Beroep en Klachten) en VPB (Vennootschapsbelasting) worden dienstonderdeel overstijgend opgepakt.
De BIA's voor P die in de 2e helft van 2019 hebben plaatsgevonden, zullen in de laatste maanden van 2020 worden geactualiseerd. De evaluatiepunten voortkomend uit de coronacrisis, worden hierbij meegenomen.

Herstel- en testplannen

7. Zijn de bijbehorende herstel- en testplannen opgesteld?
8. Zijn de testplannen ook daadwerkelijk uitgevoerd getest?
9. Zijn alle producten (waaronder de processen) opgenomen in het productenoverzicht en actueel?

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Crisisorganisatie

10. Is het / zijn alle crisismanagementteam(s) getraind?

[...tekst...]
<Contactpersoon:

In december 2019 is het crisismanagementteam van de directie P voor het laatst getraind. Door de coronacrisis is het CMT P vanaf maart 2020 operationeel en actief aan de slag met de continuïteit van de P processen. Het continuïteitsplan en de aanvullingen zijn maandelijks gedeeld op het MT Particulieren. Na afloop van deze crisis wordt geïnventariseerd welk vervolg (aan training/evaluatie) past na deze intensieve periode. Op 21 juli is aan het CMT Particulieren decharge verleend.

m. Gegevensbescherming

Gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB's)	***Toelichting dienstonderdeel***
Verplichte vragen Geef ten minste in hoofdlijnen aan:	
Hoeveel nieuwe GEB's vastgesteld zijn voor bestaande, nieuwe en herijkte gegevensverwerkingen	*[In dit vak het antwoord uitwerken. Dit geldt ook voor de andere vakken.]*
Hoeveel en welke *(vermeld het onderwerp)* GEB's er op dit moment vastgesteld moeten worden voor bestaande, nieuwe en herijkte gegevensverwerkingen	
Hoe het proces van de beoordeling(en) van de GEB('s) volgens het dienstonderdeel verlopen is en wat eventueel daarbij verbeterd kan worden	*[Indien er geen GEB's ter beoordeling naar IV&D/D&S/Privacy gestuurd zijn, vermeld hier dan "n.v.t.".]*
Of, en zo ja, welke handvatten het dienstonderdeel nodig heeft om een inhoudelijke kwaliteitsslag op de GEB's te maken	
Optioneel	
Overige benoemingswaardige zaken	*[Indien er geen overige benoemingswaardige zaken zijn, vermeld hier dan "n.v.t."]*
Register van verwerkingsactiviteiten	***Toelichting dienstonderdeel***
Verplichte vraag Geef ten minste in hoofdlijnen aan:	
Of, en zo ja, wat er gedaan is t.a.v. het (verder) actualiseren van het register van verwerkingsactiviteiten	
Optioneel	
Overige benoemingswaardige zaken	*[Indien er geen overige benoemingswaardige zaken zijn, vermeld hier dan "n.v.t."]*
Bewustwording medewerkers	***Toelichting dienstonderdeel***
Verplichte vragen Geef ten minste in hoofdlijnen aan:	
Of, en zo ja, welke aandachtspunten zijn bij de bewustwording t.a.v. gegevensbescherming (de privacy awareness) van de medewerkers	
Of, en zo ja, wat er gedaan is t.a.v. van het bevorderen van de bewustwording t.a.v. gegevensbescherming (privacy awareness) van de medewerkers	
Optioneel	
Overige benoemingswaardige zaken	*[Indien er geen overige benoemingswaardige zaken zijn, vermeld hier dan "n.v.t."]*
Rechten van betrokkenen	***Toelichting dienstonderdeel***
Verplichte vragen Geef ten minste in hoofdlijnen aan:	
Of, en zo ja, hoeveel AVG-verzoeken er in behandeling genomen zijn en maak daarbij een onderscheid tussen de verschillende soorten AVG-verzoeken, zoals het recht van inzage, het recht op rectificatie etc.	
Of alle verzoeken van de betrokkenen tijdig en juist afgehandeld zijn, en zo nee, of dit	*[Indien er geen dergelijke verzoeken waren, vermeld hier dan "n.v.t.".]*

geanalyseerd is en welke verbetermaatregelen naar aanleiding van deze analyse genomen zijn/kunnen worden	
Optioneel	
Overige benoemingswaardige zaken	*[Indien er geen overige benoemingswaardige zaken zijn, vermeld hier dan "n.v.t."]*
Datalekken	***Toelichting dienstonderdeel***
Verplichte vragen Geef ten minste in hoofdlijnen aan:	
Of, en zo ja, hoeveel datalekken er waren	
Als er datalekken waren, of deze geanalyseerd zijn, en zo ja, of er verbetermaatregelen genomen zijn/kunnen worden naar aanleiding van deze analyse(s)	*[Als er geen datalekken waren, vermeld dan hier "n.v.t.".]*
Optioneel	
Overige benoemingswaardige zaken	*[Indien er geen overige benoemingswaardige zaken zijn, vermeld hier dan "n.v.t."]*

Dienstonderdelen die onder het toepassingsbereik van de Wet politiegegevens (Wpg) vallen	
Verplichte vraag Geef ten minste in hoofdlijnen aan:	***Toelichting dienstonderdeel***
Of, en zo ja, wat er gedaan is om de Wpg (verder) te implementeren, bijvoorbeeld audit-verplichting	
Toelichting dienstonderdeel Of, en zo ja, wat er nog gedaan moet worden om de Wpg (verder) te implementeren, bijvoorbeeld auditverplichting	
Optioneel	
Overige benoemingswaardige zaken	*[Indien er geen overige benoemingswaardige zaken zijn, vermeld hier dan "n.v.t."]*

<Contactpersoon:

De directie Particulieren heeft momenteel enkele gegevensbeschermingseffect-beoordelingen (DPIA's) onderhanden:

1. Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) - *oorspronkelijk alleen MKB, nu ook Particulieren en Toeslagen*
2. Wet Arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers uit de EU (WagwEU) - plateau 1 is afgerond, plateau 2 in bewerking
3. IH-proces (selectiemodule) inzake gegevensverwerking M715 - nog niet opgestart (randvoorwaarden zijn nog niet vervuld). Hierover vindt overleg plaats met cd Vaktechniek.
4. Tips & Kliks - GEB van P zit in de afrondende fase. Er moet nog afstemming met de in ontwikkeling zijnde GEB van MKB plaatsvinden (thans voorwerp van gesprek)
5. Boete-applicatie (betreft gegevensverwerking M3901: Beoordelen afhandeling mogelijke fraude Part. o.b.v. protocol fiscale delicten) - Met deze GEB is in het tweede kwartaal een begin gemaakt. Vereist nog afstemming met MKB.

Naar aanleiding van de Kamerbrief over FSV zullen er ook, samen met de andere uitvoeringsdirecties, enkele DPIA's worden gemaakt voor de verwerkingen die door de applicatie FSV ondersteund werden.

2.2.3 *Organisatie & Personeel*

De concernbrede en directie-specifieke normen zijn door de betreffende directies in het eigen Jaarcontract opgenomen. Daarbij zijn in het Concerndashboard BD per directie de norm en realisatie op een aantal O&P-indicatoren inzichtelijk. De volgende kwantitatieve indicatoren dienen ter onderbouwing van de rapportage door de directie te worden aangehaald: uitputting opleidingsbudget, ziekteverzuimcijfer, realisatie P-gesprekken, aantallen arbeidsparticipanten. Naast deze indicatoren, toetst O&P Control ook de span of control en de formatie-cijfers.

Voor de rapportage bij de O&P-kaders gelden de volgende uitgangspunten:
- Voor de kaders in het BLAUW geldt het principe comply or explain. Indien de directie afwijkt van de gestelde norm, wordt de directie gevraagd te rapporteren op de gestelde vragen, de oorzaak van de knelpunten en de mogelijke sturingsmaatregelen die worden ondernomen.
- Voor de kaders in het **ROOD** dient te worden gerapporteerd op de inspanning, aan de hand van de gestelde vragen.

n. Inzicht in Kwaliteit en Kwantiteit personeel

Werving *Norm: Indien de huidige bezetting niet overeenkomt met de toekomstig benodigde bezetting en in geval er formatief ruimte is, stelt de directie een wervingsplan op.*	
Wat is de voortgang op de uitvoering van het meerjarige Wervingsplan?	
[...tekst...]	
Wat zijn de knelpunten wat betreft het absorptievermogen3 van de directie, bij het inwerken, begeleiden en opleiden van nieuwe medewerkers? En indien er knelpunten zijn, wat zijn de consequenties hiervan?	
[...tekst...]	
Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Eventuele risico's	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

Opleidingsplan *Directies hebben de beschikking over opleidingsbudget[2], op basis van het aangeleverde opleidingsplan*	
Wat is de voortgang op de uitvoering (o.a. op basis van uitputting opleidingsbudget) van het Opleidingsplan?	
[...tekst...]	
Uitputting Opleidingsbudget (%)	[...tekst...]
Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

[2] Directies kunnen naast hun eigen administratie, de uitputting van het opleidingsbudget als extra informatiebron gebruiken om over de voortgang te rapporteren.

o. Organisatie en Formatie

Formatie en Bezetting op orde *Norm: Taken ten aanzien van onderhoud en beheer van de formatie en bezetting in P-Direkt zijn binnen de directie belegd. De Formatie in P-Direkt is op orde en actueel, conform de daartoe afgesproken regels[3] en de meest recente Budgetbrief.*	
Welke acties zijn ondernomen binnen de directie om de formatie en bezetting op orde te houden?	
[...tekst...]	
Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

Span of Control *Norm: De Span of Control dient conform de Nota Topstructuur te zijn[4][5].*	
Oorzaak afwijking en knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

p. Leiderschap & Cultuur

Plan van Aanpak Leiderschap & Cultuur	
Wat is uw voortgang op de uitvoering van het directie-specifieke plan voor Leiderschap & Cultuur? Wat is hierbij uw belangrijkste opgave?	
[...tekst...]	
Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

[3] Conform afspraken Notitie DT BD van 17 juli 2019: 'Afspraken registratie van Formatie en Bezetting in P-Direkt'
[4] Uitzondering mogelijk, indien opgenomen in een door het DT geaccordeerd O&F rapport
[5] (Afdelings)hoofd stuurt maximaal 8 teamleiders of maximaal 25 medewerkers (20 fte). Teamleiders hebben span of control van maximaal 25 medewerkers (20 fte)

q. Aantrekkelijk werkgever

P-gesprekken *Norm: Met alle directies is een norm afgesproken voor het voeren van de P-gesprekken volgens de Gesprek Cyclus Rijk, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen drie soorten gesprekken (Plannen, Reflecteren en Evalueren). >80% van de medewerkers dient de volledige GCR te hebben doorlopen.*	
P-gesprekken afgerond (%)	
Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

Arbeidsparticipanten *Norm: Per directie is n.a.v. het DT besluit van 30 januari een doelstelling afgesproken voor het aantal arbeidsparticipanten in 2020. Deze doelstelling geldt als de norm.*	
In hoeverre maakt uw directie gebruik van de mogelijkheid om het werk bij de participant te zoeken; jobcarving (DT-Besluit 12 september 2019)? Levert dit het gewenste resultaat?	
[...tekst...]	
Arbeidsparticipanten (aantal banen)	
Oorzaak afwijking en eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

Onboarding directie *Norm: Naast de Centrale Onboarding, dragen directies de zorg voor het opvangen en inwerken van nieuwe instroom.*	
In hoeverre slaagt de directie erin om zijn nieuwe medewerkers in te werken met een directie-specifieke onboarding?	
[...tekst...]	
Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

Ziekteverzuim *Met de directies is een norm afgesproken omtrent het ziekteverzuim. Bij de verzuimaanpak kan gebruik worden gemaakt van het memo verzuimaanpak 2019*[6]
Welke acties onderneemt de directie (o.a. in relatie tot het RI&E), om de mentale en fysieke risico's op het werk te beheersen? En zijn daarbij specifieke risicogroepen binnen de directie aan te wijzen?
[...tekst...]
Welke maatregelen neemt de directie, om het ziekteverzuim terug te dringen en te voorkomen?[7]
[...tekst...]

Voortschrijdend Ziekteverzuim (%)	
Oorzaak afwijking en eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

5. Integriteit

Jaarplan Integriteit 2020
Hoe wordt aandacht geschonken aan integriteit, in de eigen onboarding van nieuwe medewerkers en leidinggevenden?
[...tekst...]
Hebben er Integriteitsrisico's voorgedaan, gekoppeld aan (werk)processen, waarin zich kwetsbaarheden bevinden? Zo ja, welke? En welke beheersmaatregelen zijn getroffen om deze incidenten in de toekomst te voorkomen?
[...tekst...]
Op welke wijze worden instrumenten op het gebied van integriteit ingezet, zoals opleiding/training/workshops e.d.
[...tekst...]
Op welke wijze wordt aandacht gegeven aan verbetering bewustwording integriteit, door team- en/of afdeling sessies, werkoverleg, medewerkersbijeenkomsten e.d.
[...tekst...]

Eventuele knelpunten	[...tekst...]
Sturingsmaatregel	[...tekst...]

<Contactpersoon:

[6] Memo *Verzuimaanpak 2019*, versie 01-02-2019; besproken en besloten in het Driehoeksoverleg O&P op 1 maart 2019; aangepaste versie o.b.v. 01-02-2019

[7] Daarbij ook rekening houdend met de afspraken in het hernieuwde Arbo-contract (bijv. triage 5e na 5e ziektedag) en resultaten uit het MO 2019

2.2.4 *Control & Financiën*

r. Budgettair kader

Uitnutting budget

Het dienstonderdeel neemt hieronder de tabel over uit de financiële rapportage zoals dieaan SSO F&MI wordt opgeleverd ten opzichte van 4e budgetbrief.

Uitgaven en ontvangsten (x € 1 miljoen)	2020		
	Budget	Realisatie	Verschil
Apparaat Personeel			
- Eigen personeel			
- Inhuur externen			
- Overig personeel			
Apparaat Materieel			
- ICT			
- Bijdragen SSO's			
- Overig			
Programma			
- Bijdragen aan ZBO's/RWT's			
- ICT opdrachten			
- Overige opdrachten			
- Bijdragen aan agentschappen			
- Bijdragen aan internationale organisaties			
- Bekostiging			
Totaal uitgaven			

In de toelichting op de tabel besteden dienstonderdelen specifiek aandacht aan:
- de uitputting op het budget ultimo 2020 conform de nieuwe budgetstructuur op basis van verplichtingen-kas principes.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Budget personeel

De prognose uitgaven personeel is totaal 170,2 miljoen euro. Er wordt per saldo een overschot verwacht van 0,692 miljoen euro. Hierna zijn de bedragen gespecificeerd.

- Voor "toelagen en vergoedingen" wordt een tekort voorzien van € 225.000.
- De uitgaven voor het individuele keuzebudget (IKB) zijn € 215.000 lager dan in het begin van het jaar berekend, dit hangt samen met de onderbezetting (veel uitstroom terwijl de instroom dit jaar beperkt is door de late start van de werving).

- Voor overige uitgaven voorzien wij een overschot van € 100.000 (uitgaven tot nu toe lager dan vorig jaar i.v.m. Covid-19; o.a. recepties, consumpties, diners)
- Voor de inhuur investeringsagenda (IA) voorzien wij een overschot van € 602.000. Dit overschot is al meegegeven in de IA rapportage en voor de mutaties Budgetbrief 3, maar deze mutaties zijn niet tijdig/juist verwerkt, dit zal alsnog gebeuren.

De directie heeft materieel IA budget gekregen t.b.v. de Keten IH € 448.000 (projecten Keten IH), in budgetbrief 3 is € 438.000 teruggegeven, de meeste activiteiten worden verplaatst naar volgend jaar. Deze mutatie is nog niet verwerkt.

Bekostiging: hier worden de dwangsommen onder geboekt, verwacht tekort € 150.000. (geen budget ontvangen)

Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar de financiële rapportage.

Inzicht in verplichtingenbeheer

Het dienstonderdeel neemt hieronder de tabel over uit de SAP-rapportage zoals die beschikbaar wordt gesteld door SSO F&MI. Bij grote afwijkingen in de realisatie wordt in de VMR toegelicht welke grote contracten en bestellingen het betreft.

Verplichtingen (VPL)	**2020**		
(x € 1 miljoen)	**VPL Budget**	**Realisatie**	**Verschil**
Apparaat Personeel			
- Eigen personeel			
- Inhuur externen			
- Overig personeel			
Apparaat Materieel			
- ICT			
- Bijdragen SSO's			
- Overig			
Programma			
- Bijdragen aan ZBO's/RWT's			
- ICT opdrachten			
- Overige opdrachten			
- Bijdragen aan agentschappen			
- Bijdragen aan internationale organisaties			
- Bekostiging			
Totaal verplichtingen			

<Contactpersoon:

Uitnutting middelen BVM

De betreffende dienstonderdelen geven inzicht en toelichting op de uitnutting van de bij voorjaarsnota beschikbaar gestelde middelen voor de onderstaande onderwerpen en de eventueel daarmee aangestelde fte's, door per onderwerp de tabel te vullen en toe te lichten.
- Toeslagen I (CFD, P, Toeslagen, CAP, KIS, IV, SSO O&P, DF&A, Communicatie)
- Toeslagen II (CFD, P, Toeslagen, CAP, KIS, IV, SSO O&P, Communicatie)
- Transitie en versterking (CFD, P, Toeslagen, KIS, SSO O&P, CD O&P, CD IV&D, Communicatie, Bureau DG, UHB, C&F, FJZ, Douane)
- E-commerce (GO, MKB, P, CAP, KIS, IV, DF&A, Communicatie, Douane)
- Schenk en Erf (P)

	2020				
	Budget	Verschil	Realisatie	Formatie	Bezetting
Eigen personeel					
Inhuur					
Materieel					

Tevens wordt gevraagd de bedragen en FTE's op te nemen in meegestuurde excel (Bestand voor VJN gelden tm dec 2020) en deze mee te sturen met de VMR.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Formatie en (onder)bezetting

Voor de formatie en bezetting neemt het dienstonderdeel hieronder de tabel over uit de financiële rapportage zoals die aan SSO F&MI wordt opgeleverd m.b.t. formatie en bezetting.

Bezetting & Formatie **(x 1 fte)**	**Bezetting 31-12-2019**	**In-**stroom	**Uit-**stroom	**Stand** Bezetting **31**-12-2020	**Formatie**	**Verschil** Formatie-Bezetting
Eigen personeel						
Uitzendkrachten						
Overige inhuur						
Totaal						

In de toelichting op bovenstaande tabel besteden dienstonderdelen specifiek aandacht aan:
- De knelpunten en/of zorgpunten ten aanzien van de formatie, (onder)bezetting en de flexibele schil (uitzendkrachten en externe inhuur);
- een toelichting waar de flexibele schil wordt ingezet.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

2.2.5 *Interne Beheersing*

Door te rapporteren over a) 'Aanpak onvolkomenheden en aandachtspunten Algemene Rekenkamer', b) 'Management letter Auditdienst Rijk', c) 'Interne fiscale beheersing' en d) In Control Verklaring wordt door de dienstonderdelen gerapporteerd over de wijze waarop zij invulling geven aan hun Interne Beheersing.

s. Aanpak onvolkomenheden en aandachtspunten Algemene Rekenkamer

M&O-beleid kleine belastingmiddelen: erf en schenkbelasting

[...tekst...]
<Contactpersoon:

In het tweede kwartaal is een opzet, een kader, gemaakt om de handhavingsplannen uit 2019 uit te diepen, te verbreden. In die zin dat daarin voor erf en schenk de doelgroepen worden bepaald en per doelgroep wordt aangegeven welk handhavingsinstrument het meest passend is. Kortom, per doelgroep wordt handhavingsregie gevoerd. Het schrijven dat een breed (strategisch) Handhavingsplan vergt (doorloop) tijd. Maar het gaat de basis vormen voor de operationele toezichtplannen. Naar verwachting zal de status van dit brede handhavingsplan eind dit jaar een 09-versie hebben. Bestuurlijke afstemming zal wat later komen. Desgewenst kan de voortgang van de totstandkoming van dit plan besproken worden. In het najaar kan er naast het operationele plan voor toezicht op de 100K-vrijstelling Schenk, ook al een tweede plan geschreven worden die betrekking heeft op het inrichten van het uitnodigingenproces van Schenk. Naast het schrijven van een breed handhavingsplan worden de actiepunten uitgevoerd die voortvloeien uit het GAP-gesprek van 1 juli.

Verbijzonderde Interne Controles Belastingdienst

[...tekst...]
<Contactpersoon: *evert aan>*

Alle verbijzonderde interne controles zijn in 2019 uitgevoerd. De IC-planning voor 2020 is vastgesteld en wordt uitgevoerd. De ic's voor de schenk- en erfbelasting worden in overleg met CAP aangepast.

t. Management letter Auditdienst Rijk

Wettelijke taak

De bovenstaande dienstonderdelen hebben eind 2019 een management-letter van de ADR ontvangen met daarin opgenomen de bevindingen voor hun dienstonderdeel en ketens. Aan deze dienstonderdelen wordt, in aansluiting op de managementreactie op de meest recente managementletter, gevraagd inzicht te geven in de stand van zaken van de maatregelen, die genomen zijn om de bevindingen op te lossen.

Nieuwe managementletter verschijnt in december 2020.
Openstaande punten worden dan specifiek aan betrokkenen uitgevraagd.

u. Interne fiscale beheersing

De 1e tranche van de 8 grootste fiscale risico's zijn in 2019 en 2020 geïmplementeerd. De aanpak van de 2e tranche is per 1 oktober 2020 gestart. Wij vragen u te rapporteren via het *Comply or explain*-principe

Vraag	***Comply***	***Explain* als met neen is geantwoord (inclusief acties om op te lossen)**
De processen en controles van de 8 grootste risico's (1e tranche) zijn allemaal geïmplementeerd	Ja/neen	
De VIC's op de processen van de 8 grootste risico's (1e tranche) zijn allemaal uitgevoerd	Ja/neen	
Ik ben mij bewust van de aanpak van de 2e tranche fiscale risico's (conform besluit DTBD d.d. 1 oktober 2020) en ben voorbereid op de implementatie daarvan	Ja/neen	
De maandelijkse TCF voortgangsrapportage wordt in het MT vastgesteld en waar nodig worden benodigde acties in gang gezet	Ja/neen	

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Het Monitoring & Testing Plan Tax Control Framework (hierna: TCF) Belastingdienst vereist dat elk dienstonderdeel jaarlijks een fiscale risicoactualisatie uitvoert. Doel van deze risicoactualisatie is het inzichtelijk maken van de fiscale risico's in de eigen organisatie. Het totaal van de door de dienstonderdelen overgelegde risicoactualisaties 2020 vormt de basis voor het vaststellen van de fiscale risico's tweede tranche en de nieuwe interne beheersing planning 2020-2021.

De deadline voor indiening van voornoemde actualisatie is, vanwege het COVID-19 virus, tot tweemaal toe uitgesteld. De directie Particulieren heeft de eigen risicoactualisatie tijdig bij het Team Fiscale Beheersing Belastingdienst ingediend. De uitstelperiode is gebruikt om de door het Team Fiscale Beheersing Belastingdienst gedane review aanbevelingen in de risicoactualisatie 2020 te verwerken.

In de planning is voorzien dat de fiscale risico's 2020-2021 (tweede tranche) door het Team Fiscale Beheersing Belastingdienst in september 2020 zullen worden vastgesteld.

Bij gebrek aan voldoende transacties, d.w.z. teamuitjes en afscheids- en jubileumrecepties, hebben in het kader van de Coronamaatregelen de periodieke verbijzonderde interne controles werkzaamheden voor de fiscale risico's Teamuitjes en Afscheids- en Jubileumrecepties nog niet kunnen plaatsvinden. De verbijzonderde interne controles op de fiscale risico's Wet DBA en Kosten Externen zullen plaatsvinden vanaf het moment dat er in de directie Particulieren medewerkers werkzaam zijn waarop deze fiscale risico's van toepassing zijn
De directie Particulieren heeft alle acht fiscale risico's eerste tranche in de eigen organisatie geïmplementeerd. Op de intranetpagina van de interne fiscale beheersing directie Particulieren is hierover uitvoerig gecommuniceerd. In de P-actueel vinden er regelmatig publicaties over de verschillende fiscale risico's plaats en recentelijk hebben alle managementassistentes van de directie Particulieren een informatiemail over het thema Kosten Externen ontvangen.

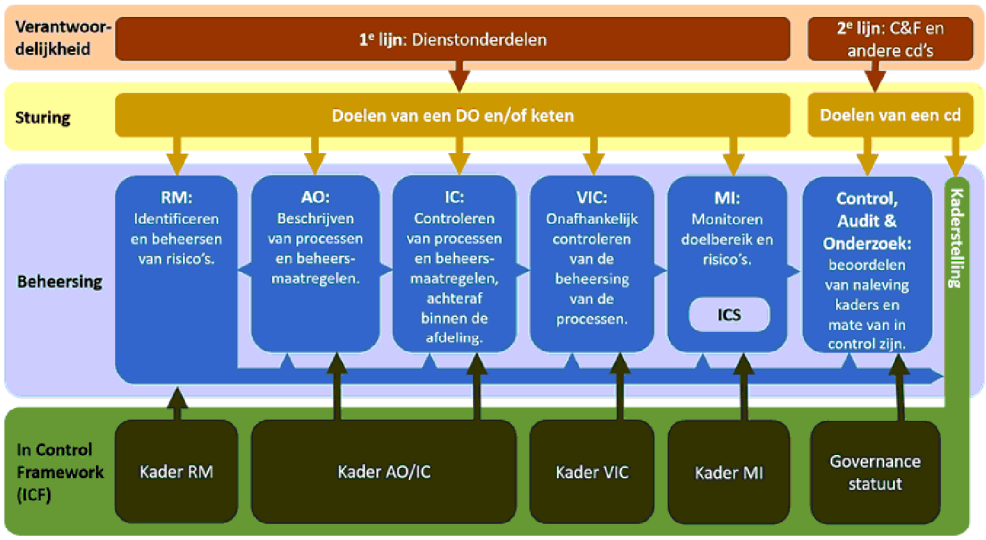
Ten behoeve van een optimale borging van de fiscale risico's in de eigen organisatie is gestart met de opzet van diverse Webex meetings met de managers op hoofd locaties en de processen Schenk- en Erfbelasting en de Dienstverlening van de directie Particulieren. In de planning is voorzien dat de eerste sessie in september 2020 met de teamleiders van de locatie Eindhoven zal plaatsvinden.

v. In Control Verklaring

De Belastingdienst wil de komende jaren komen tot een 'In Control Verklaring' (ICV) voor alle dienstonderdelen en ketens, zodat op basis daarvan tot een Belastingdienst breed ICV kan worden gekomen. Opgemerkt moet worden dat het 'in control' zijn meerdere invalshoeken kent: strategische doelstellingen, operationele doelstellingen, financieel beheer alsmede het voldoen aan wet- en regelgeving zijn van belang.

In het Jaarcontract 2020 hebben de dienstonderdelen aangegeven wat de stand van zaken is ten aanzien van een aantal belangrijke 'bouwstenen' voor het kunnen afgeven van een In Control Verklaring. Daarnaast hebben zij aangegeven, in hoeverre zij op dat moment al in staat zijn om een ICV af te geven. Dienstonderdelen hebben tevens aangegeven, welke stappen zij zouden moeten ondernemen en gaan ondernemen om op termijn een ICV af te geven die alle voornoemde invalshoeken afdekt.

In deze derde VMR van 2020 vragen wij Dienstonderdelen de balans op te maken over 2020 en in tabel 1 aan te geven wat de stand van zaken/voortgang is ten aanzien van de door hen voorgenomen activiteiten op de onderstaande terreinen, ook wel de 'hard controls' genoemd. De samenhang tussen de 'hard controls' is in onderstaand figuur weergegeven:



Tabel 1:

Vragen inzake gestructureerde verbetering interne beheersing	Antwoord
Plan van aanpak ICV Wat zijn de belangrijkste resultaten die het dienstonderdeel in 2020 heeft geboekt ten aanzien van het gestructureerd verbeteren van de interne beheersing?	

* Is het dienstonderdeel op schema ten aanzien van de in 2020 voorgenomen activiteiten op het gebied van: a. het ICS-traject; b. Risicomanagement; c. AO/IC-beschrijvingen; d. Verbijzonderde Interne Controle e. Management informatie?	
Wat waren hierbij succesfactoren?	
Zo nee, wat is er niet gelukt?	
Wat waren (daarbij) de voornaamste belemmeringen?	
Wat heeft het dienstonderdeel kunnen doen om belemmeringen weg te nemen?	
Wat zijn op het moment uw grootste (resterende) zorgpunten inzake de interne beheersing van uw doelstellingen en processen?	
Welke overige zaken zouden u (kunnen) ondersteunen bij het versterken van de interne beheersing van doelstellingen en processen.	

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Op basis van de besluitvorming in het DTBD om uiterlijk over 2022 tot een onderbouwde In control verklaring (ICV) te komen is directie Particulieren bezig met een plan van aanpak. Momenteel is de plan van aanpak onderhanden, intussen is gestart met de nulmeting op basis van de Interne Beheersing Assesment Tool (IBAT) dat door C&F is opgesteld. Voor directie Particulieren is de invulling enigszins aangepast en uitgebreid. Voor deze aanpak is gekozen om de randvoorwaarden, waaronder voldoende capaciteit, na de nulmeting tijdig te kunnen bepalen.

Tabel 1:

Vragen inzake bouwstenen ICS	Antwoord
Bent u begonnen/Werkt u met een plan van aanpak om tot een ICV over 2022 te komen?	Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak om tot een ICV over 2022 te komen. Omwille de tijd wordt de eerste stap "nulmeting" aan de hand van "IBAT" binnen de directie uitgevoerd.
Risicomanagement • Zijn actuele risk assessments beschikbaar op genoemde invalshoeken (strategisch, operationeel, financieel, voldoen aan wet- en regelgeving)? • Zijn er eigenaren benoemd bij de geïdentificeerde risico's?	Binnen veel ketens en processen worden momenteel risico-sessies uitgevoerd i.s.m. programma MI/RM. Dit loopt ook door in de laatste vier maanden van dit jaar. Bij de geïdentificeerde risico's zijn eigenaren benoemd.
AO/IC-beschrijvingen • Zijn de kritische processen geïdentificeerd? • Zijn de procesbeschrijvingen van de kritische processen actueel? • Zijn de key-controls benoemd?	De kritische processen en key-controls zijn benoemd. Niet alle procesbeschrijvingen zijn actueel. Het totaalbeeld zal ontstaan na afronding van de nulmeting.
Controleplan VIC • Is er een actueel controleplan VIC? • Loopt de uitvoering van de VIC's op	Er is een actueel controleplan en de VIC's worden conform schema uitgevoerd. Bevindingen worden

schema? • Worden bevindingen tijdig opgevolgd?	opgevolgd.
Managementinformatie • Beschikt het dienstonderdeel over actuele managementinformatie? • Is er managementinformatie die de dienstonderdelen missen?	Er is managementinformatie beschikbaar, maar er zijn meer wensen. In de PI-events van de ketens worden de BI-wensen geprioriteerd waarna van daaruit via GKT de verzoeken binnen portfolio DF&A worden ingediend en waarna daar prioritering plaatsvindt welke zaken worden opgepakt. Daarnaast loopt traject MI/RM voor keten BBK. Voor keten S&E geldt dat het ketendashboard erfbelasting begin juli in de tijdelijke omgeving opgeleverd en is het in september klaar om in gebruik genomen te worden. Daarna wordt het ketendashboard schenkbelasting in 'duurzame tooling' opgeleverd. Tevens wordt binnenkort gestart met de uitbreiding van het ketendashboard van IH.
Voldoen aan wet- en regelgeving • Belastingdienstbreed: voldoen dienstonderdelen aan de Belastingdienstbreed vastgestelde kaders? Indien dit niet het geval is, is er een plan van aanpak vastgesteld om hiertoe te komen? Hierbij gaarne ook aangeven als er kaders missen naar de mening van de dienstonderdelen. • Wet- en regelgeving: Is geborgd dat dienstonderdelen voldoen aan wet- en regelgeving die specifiek op hen van toepassing is?	In de 2e VMR hoeft niet gerapporteerd te worden over deze vragen, de vraagstelling zal opnieuw worden bekeken voor de 3e VMR.

Tabel 2:

Vragen inzake organisatie/aanpak	Antwoord
Wat zijn uw grootste zorgpunten inzake de interne beheersing van uw doelstellingen en processen (bijv. top 3). Hierbij ook graag aangeven wat dienstonderdelen zelf (kunnen) doen t.a.v. deze zorgpunten.	De beschikbaarheid van managementinformatie. D.m.v. PI-events proberen we hier invloed op uit te oefenen. Beschikbare capaciteit om bijv. procesbeschrijvingen op te stellen.
We vragen dienstonderdelen in te gaan op (de adequaatheid in kwantiteit en kwaliteit van) hun personele bezetting inzake interne beheersing. Indien personele bezetting niet toereikend is, welke acties zijn/worden ondernomen?	Normaliter zijn 3 medewerkers fulltime belast met ic-uitvoering, waarvoor momenteel één vacature openstaat. Daarnaast is één medewerker binnen BDO aangenomen die als taak heeft het project ICV te trekken. O.b.v. de eerste inzichten van de nulmeting die momenteel wordt uitgevoerd wordt voorzien dat met name het opstellen en uitwerken van

	procesbeschrijving een knelpunt vormt.
Welke overige zaken u (kunnen) ondersteunen bij het versterken van hun 'interne beheersing'.	Beschikbaarheid van externe inhuur om bijv. procesbeschrijvingen e.d. op te stellen. Dit verzoek is bij BB3 2020 door C&F afgewezen.

<Contactpersoon:

2.2.6 *Overige onderwerpen*

w. Maverick buying

Dienstonderdelen rapporteren over implementatie van genomen maatregelen ter verdere reductie van 'maverick buying' (het aangaan van verplichtingen buiten bestaande contracten en inkoopprocedures om).

[...tekst...]
<Contactpersoon:

In de tweede vier maanden van 2020 heeft de directie Particulieren twee vragen gekregen m.b.t. Maverick Buying.
De eerste vraag ging over een factuur i.v.m. incasso Buitenland. De contracten en onderliggende stukken zijn aan de CFD opgeleverd.
De tweede vraag ging over een factuur van een maatschappelijke organisatie. Dit betrof de vergoeding die met een aantal vakbonden is afgesproken. Conform afstemming met de Staatssecretaris wordt het gratis verstrekken van e-Herkenningsmiddelen aan de vakbonden afgebouwd. De eerste stap betreft het stoppen van de gezamenlijke inkoop en de vakbonden zelf te laten inkopen voor de aangiftecampagne IH. In 2021 stopt de vergoeding.

x. VT-achteraf

Indien daar in de afgelopen vier maanden sprake van is geweest rapporteren dienstonderdelen over het aantal ingediende 'VT-achteraf'-aanvragen, en specificeren de titel en omvang van de VT-aanvraag. Het dienstonderdeel benoemt welke maatregelen het genomen heeft ter voorkoming van het aangaan van verplichtingen zonder voorafgaand akkoord van het Verscherpt Toezicht. Daarnaast worden een overzicht van de 'VT-achteraf'-aanvragen over het hele jaar meegeleverd.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

In 2020 heeft directie Particulieren geen VT-achteraf gehad.

y. Waiver-aanvragen

Indien daar in de afgelopen vier maanden sprake van is geweest rapporteren dienstonderdelen over het aantal ingediende waiver-verzoeken, en specificeren voor welke aan te gane verplichting(en) een waiververzoek(en) nodig was (waren). Het dienstonderdeel benoemt welke maatregelen het genomen heeft ter voorkoming van het opnieuw moeten indienen van nieuwe waiververzoeken. Daarnaast worden een overzicht van de ingediende waiver-verzoeken over hele jaar meegeleverd.

[...tekst...]
<Contactpersoon:

In de tweede vier maanden in 2020 is een waiver-aanvraag voor B/CN ingediend. A.g.v. Corona en aflopend contract, moest huidige waiver lopend tot 2020 verlengd worden tot juli 2021 i.v.m. Lock-down op Curaçao waar leverancier gevestigd is, konden werkzaamheden niet tijdig uitgevoerd worden.

z. Implementatie mandaatbesluit

Het dienstonderdeel benoemt welke acties ondernomen zijn ter implementatie van het nieuwe mandaatbesluit, en op welke wijze geborgd is dat het dienstonderdeel aan het nieuwe mandaatbesluit voldoet.

[tekst]

<Contactpersoon:

Periodiek wordt een overzicht van de lijnmanagers ontvangen van SSO F&MI met het verzoek deze te actualiseren aan de hand van de personele mutaties. Op zich loopt dit goed, maar het is een bewerkelijk proces. Er zijn nog steeds verschillen tussen de verschillende systemen waarin personele status van de managers worden vastgelegd.
Op dit moment wordt onder regie van CD O&P het bestaande mandaatbesluit Belastingdienst geëvalueerd. Hiertoe is aan de directies een uitvraag gedaan over de ervaringen met de 'werkbaarheid' van het mandaatbesluit in de praktijk. Aan de hand daarvan zijn de gewenste wijzigingen in beeld gebracht. Vanwege het belang van de uitvoeringsdirecties bij een goed werkbaar mandaatbesluit, zijn op verzoek van de DG de directie P, evenals CAP, op directeursniveau betrokken bij de besprekingen over de gewenste aanpassingen.

Hoofdstuk 3. Ketens

In dit hoofdstuk wordt gefocust op de voortgang van hetgeen in het ketenplan is opgenomen. Gelieve de voortgang kort en bondig te beschrijven, waarbij concrete resultaten en/of risico's met beheersmaatregelen worden benoemd. De omvang van de rapportage is maximaal twee pagina's per keten.

3.1 Voortgang prestaties Keten Inkomensheffingen

[tekst]

<Contactpersoon:

Voortgang prestaties

In 2018 is gestart met het onder controle krijgen van het proces restantposten en 'voorkomen verjaring'. Het eindrapport met conclusies en aanbevelingen stond 16 april 2020 op de agenda van de ketentafel IH en is aldaar geaccordeerd. De lijndirecties hebben intensiever gestuurd op het terugbrengen van het aantal verjaringen. Insteek is om alle posten uiterlijk 3 maanden voor de datum van verjaring verwerkt te hebben.

Inmiddels is het aantal verjaringen indringend teruggebracht. In kalenderjaar 2020 zijn tot op heden slechts enkele dossiers verjaard. Het totale financiële belang is te verwaarlozen. Het doel, voorkomen van verjaringen, wordt gerealiseerd. De wijze waarop het doel wordt bereikt, geeft nog enige ruimte voor verbetering. De afspraak om alle dossiers 3 maanden voor de datum van verjaring van een aanslag te voorzien, wordt nog niet volledig nageleefd.
Het eindrapport bevatte verschillende aanbevelingen. Momenteel werken de lijndirecties met ondersteuning van het BKO IH deze aanbevelingen verder uit. Implementatie van de aanbevelingen leidt tot een effectiever en efficiënter proces voorkomen verjaring en levert een bijdrage aan het werken in de actualiteit.

Het zogenoemde aanvullingenproces raakt alle aan de keten deelnemende uitvoerende directies, waarbij verschillende directies bovendien als 'schakel' met elkaar verbonden zijn in het totale proces. Om meer zicht te krijgen op de oorzaak en inhoud van de ingediende aanvullingen is, op verzoek van een aantal ketenpartners, een onderzoek opgestart.
16 april 2020 stond het eindrapport met betrekking tot het onderzoek naar aanvullingen op de agenda van de Ketentafel IH en is aldaar geaccordeerd. In het eindrapport zijn onder meer aanbevelingen opgenomen die zien op het terugdringen van het aantal aanvullingen en de behandeling van de aanvulling als deze leidt tot het wijzigen van de aanslag. De aanbevelingen hebben betrekking op wetgeving, inrichting van het proces en aanpassing van de automatisering. Aan de aanbevelingen zijn organisatieonderdelen gekoppeld voor het realiseren van de aanbevelingen. De aanbevelingen worden momenteel vertaald naar concrete acties die tijdens het afstemmingsoverleg en het DB worden gemonitord.

Zoals al eerder gerapporteerd is op 5 oktober 2018 door Bureau Gateway de rapportage van de Health check van de keten Inkomensheffing aan de ketenvoorzitter opgeleverd. Eén van de aanbevelingen was de opstelling van een strategisch document voor de keten IH. Afronding van dit document, waarin vanuit verschillende invalshoeken wordt ingezoomd op de korte en middellange termijn (2021-2024) is voorzien in 2020.

Het strategisch document wordt op dit moment opgesteld. Missie, visie, kernwaarden en strategie binnen de keten IH vormen de leidraad. Binnen de keten IH is afgesproken om het document in november 2020 door de Ketentafel IH te laten vaststellen.

Vernieuwing
De projecten van Beheerst Vernieuwen IH boeken goede voortgang voor de onderdelen waarvoor budget is verkregen. Aan de eisen voor het starten met het digitaliseren van de M-aangifte is voldaan en er wordt volop gewerkt aan de realisatie hiervan. De implementatie is voorzien per 1 juni 2021.
De verdere invulling van het Beheerst Vernieuwen van 2021 tot en met 2024 is inzichtelijk en de inhoud van de jaren 2021 en 2022 zijn met de business en IV afgestemd. De inhoud voor de financieringsaanvraag 2021 is daarmee bekend. De realisatie van de onderwerpen binnen Beheerst Vernieuwen is afhankelijk van de beschikbare capaciteit en toegestane groei binnen de IV.

Werken in de actualiteit
Sinds het tweede kwartaal van 2020 is een maandelijks voorradenoverleg ingericht vanuit de keten Inkomensheffingen, waarbij gezamenlijk met de ketenpartners de voorraad wordt geanalyseerd. Hierbij is de rol van het BKO IH om de ketenpartners maximaal in staat te stellen de juiste keuzes te maken omtrent de voorraad en het volledige inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de voorraad aanslagen IB/PVV en ZVW. Dit doen we op macro niveau, over het geheel van de voorraad heen, maar ook op micro niveau als posten aanleiding geven tot specifieke aandacht (denk bijvoorbeeld aan posten die een X aantal dagen op de Landelijke ParkeerVoorziening staan). Het een en ander zal na een analyse ook verwerkt worden in KPI's en mogelijk in ketendoelen, zodat we nog meer in control komen en de juiste keuzes op het juiste moment kunnen maken.

BIT toets
Sinds april 2020 wordt door het Bureau ICT-toetsing (BIT) een pilottoets uitgevoerd op het Beheer & Onderhoud van de keten IH. Ofschoon bij aanvang goede werkafspraken zijn gemaakt bleek in juli, tijdens de tussentijdse evaluatie, dat de scope van de toets toch omvangrijker bleek dan aanvankelijk ingeschat. In overleg tussen IV&D en BIT is besloten om géén verdere verdieping meer uit te voeren. De pilottoets zal wel worden afgesloten met een rapport.

Implicaties Covid-19
Voor zowel de HUBA- klanten als belastingplichtigen die een machtigingscode hebben aangevraagd, hebben we de uiterste inlever datum voor de IH 2019 aangifte verschoven naar 1 september. Dit zal nogmaals gedaan worden voor de mensen die nog geen aangifte hebben kunnen doen voor 1 september 2020, de inleverdatum is verplaatst naar 1 januari 2021. Dit om zowel onze eigen medewerkers van de HUBA als ook de maatschappelijke dienstverleners meer tijd te geven om belastingplichtige te helpen in deze tijd, waar face-to-face contact erg lastig is.

3.2 Voortgang prestaties Bezwaar, beroep en klachten

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Voortgang prestaties
In de vorige rapportage is al gemeld dat de realisatie van de vernieuwing weerbarstig is en regelmatig vertraagt. Dat heeft er tot geleid dat in de ketentafel BBK een nieuw minimum viable product (MVP) IH LWB vastgesteld, waarmee gedefinieerd is wat voor de IH in het kader van de vernieuwing gerealiseerd wordt. Daarnaast is in dit triaal onverminderd energie gestoken in het stabiel krijgen van LWB, om damages te voorkomen die zich in het recente verleden hebben voorgedaan.
Tevens is in het ketenbestuur van 01 mei 2020 besloten om niet langer voor LWB te kiezen als duurzame ondersteuning van het bezwaarproces, maar om daarvoor gebruik te gaan maken van BAW (Business Automation Workflow) met daaraan gekoppeld het onder architectuur realiseren van een generiek bezwaarproces. Hiervoor zijn in samenwerking met de keten GKT de activiteiten inmiddels opgestart. Dit proces omvat niet alleen de vier grote middelen, maar ook de overige middelen. Hierin ligt besloten dat op termijn de IH wordt gemigreerd.

De Online Bezwaar Voorziening is in productie en ondersteunt de IH. Verdere doorontwikkeling is nodig, maar ook dat is weerbarstig door de sterke afhankelijkheid van de portfolio van de keten Interactie. Zo is machtigen, e-Herkenning en het tonen van documenten nog steeds niet gerealiseerd. Daarnaast heeft zich ook een aantal verstoringen voorgedaan die aandacht gevraagd hebben. Er is echter ook een aantal functionaliteiten gerealiseerd waarmee het bezwaarproces efficiënter en meer geautomatiseerd verloopt. Zo is Greenlane fase 1 voor kantoor Buitenland in productie genomen, maar is de verdere opschaling en ontwikkeling gestagneerd vanwege Corona. Met de realisatie van de Greenlane, wordt mogelijk gemaakt dat daarvoor geselecteerde aanvullingen, zonder menselijke tussenkomst, geheel geautomatiseerd worden verwerkt. Verder is de dubbele zaken check gerealiseerd en is het mogelijk gemaakt dat papieren Box 3 bezwaren succesvol geclassificeerd worden met behulp van IECD (v/h Watson).

Management Informatie en Risicomanagement
In samenwerking met het programma MI/RM is het ketendashboard verder doorontwikkeld. De huidige versie bevindt zich in de acceptatiefase. Door de in verband met Covid-19 getroffen maatregelen, waardoor de werkzame externe medewerkers niet met data buiten de omgeving van DF&A konden werken, is vertraging ontstaan. Hierdoor zal er ook in het derde triaal nog aan het ketendashboard gewerkt worden.
In het tweede triaal zijn de risicoregisters van beroep, klachten en IT-risico's gerealiseerd en worden deze samen met bezwaar geïntegreerd tot één register.

Voorkomen van bezwaar
Voorkomen van bezwaar heeft permanente aandacht en wordt door het BKO BBK gefaciliteerd, maar het is vooral aan de uitvoerende directies om hier actief mee aan de slag te gaan. Daartoe is inmiddels wel een aantal pilots gestart. Voorkomen van bezwaar is ook punt van aandacht in de samenwerking met DGFZ en CD UHB. Daarbij is ook aansluiting gezocht bij het programma gedragsbeïnvloeding, waarvoor een onderzoeksvraag zal worden geformuleerd.

Om meer inzicht te krijgen in de oorzaken van bezwaar wordt door DF&A een aantal analyses uitgevoerd op de inhoud, maar ook is er aandacht voor het gebruik van tekstanalytics.
De bruikbaarheid van de uitkomsten van de door de dienstonderdelen uitgevoerde KMO en FIX-onderzoeken, waarin een aantal vragen gericht op het voorkomen van bezwaar zijn opgenomen, is onderdeel van de leercirkels van de dienstonderdelen.

Medewerkersbetrokkenheid
De voorgenomen meting naar medewerkersbetrokkenheid in het bezwaarproces is nog niet uitgevoerd. Bedoeling is om dit te doen nadat er meer vernieuwingen zijn gerealiseerd. Om de betrokkenheid te vergroten was ook in deze periode een "ketencafé BBK" gepland. Daarvoor was echter onvoldoende animo. Nagedacht wordt over andere mogelijkheden om de medewerkers te bereiken.

Implicaties Covid-19

- Beroep: bij de Rechtbanken en Gerechtshoven zal enige achterstand aanwezig zijn, de verwachting is dat dit op de lange termijn niet verstorend werkt
- De realisatie van het ketendashboard MI is gestagneerd doordat externen er door de Corona maatregelen niet meer aan konden werken daar waar er data in het spel was. Dit punt is geagendeerd voor het driehoeksoverleg van IV&D.

3.3 Voortgang prestaties Schenk- en erfbelasting

[...tekst...]
<Contactpersoon:

Voortgang prestaties

De functionaliteiten benodigd om de aangiften schenk- en erfbelasting te behandelen tot en met 2020 zijn opgeleverd. In Q2 van 2020 zijn met de realisatie van de functionaliteit voor het opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting 2019 ook voor dat middel alle functionaliteiten benodigd voor het digitaliseren van aangiften, opleggen van voorlopige en definitieve aanslagen, en het behandelen van bezwaren voor de schenkbelasting opgeleverd.

In juli 2020 is de oude applicatie GRS voor de schenk- en erfbelasting uitgezet. Het systeem is nog niet volledig uit gefaseerd omdat enkele daarvoor benodigde functionaliteiten nog niet gereed zijn. Met de uitvoering P en CAP zijn afspraken gemaakt over mitigerende maatregelen.

In mei 2020 heeft de staatssecretaris de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over de ontwikkelingen van het project KOS. In de brief is aangegeven dat in 2019 een nieuwe business case is opgesteld op basis van een herijking van de business case van het project KOS uit 2017. In de brief is tevens aangegeven dat eind 2020 een laatste herijking van deze business case plaats zal vinden. In juli is hiermee gestart waarbij de business case uit 2019 op een aantal punten nader zal worden gespecificeerd. De planning is om de nadere beoordeling van de business case in september af te ronden.

Informatievoorziening S&E; keteninformatieboard

Het ketenprogramma informatievoorziening S&E heeft met accordering van de eindrapportage door het DT van 17 juli het programma afgerond. In de voorbereiding hierop heeft de ketentafel S&E op 11 juni een drietal opgeleverde producten (Eindrapportage, Programmaverslag en Handreiking) het ketenprogramma geaccordeerd. In de eindrapportage is beschreven wat het ketenprogramma in 2019 en tot 1 juni 2020 heeft opgeleverd en wat er nu in 2020 nog moet gebeuren. In het Programmaverslag zijn met name de lessen terug komen die de afgelopen 1,5 jaar binnen de keten geleerd zijn. Verder zijn op hoofdlijnen de uitgangspunten en methodiek van het ketenprogramma beschreven. In het verslag zijn daarnaast de belastingdienst brede issues m.b.t. het verkrijgen van keten MI opgenomen, waar het ketenprogramma bij het samen ontwikkelen en leren tegen aan is gelopen. In de Handreiking is beschreven waar de keten S&E tegen aan is gelopen in de praktijk bij het maken van keten MI, wat wel werkt en wat niet, en wie je daarbij nodig hebt.

De ontwikkelactiviteiten uit het ketenprogramma, o.a. het afmaken van het keteninformatieboard voor erf- en schenkbelasting, en het verder invullen van risicomanagement en verandermanagement, worden voortgezet met ondersteuning van het programma MI/RM.

Er wordt gewerkt aan de bouw van de keteninformatievoorziening voor de schenk- en erfbelasting in een structurele, duurzame MI omgeving voor de schenkbelasting, waar vanaf Q4 ook erfbelasting aan zal worden toegevoegd. De keteninformatievoorziening voor de erfbelasting in een tijdelijke MI omgeving is begin juli opgeleverd. Deze informatievoorziening wordt nu samen met de

ketenpartners gevalideerd, zodat deze naar verwachting in september in gebruik genomen kan worden. Tevens is in augustus een doelensessie gehouden waarin de ketendoelen en subketendoelen volgens de lijn van de herijkte indicatoren Belastingdienst zijn getoetst. Het resultaat van de doelensessie dient als input voor de doelen en activiteiten in het jaarplan 2021 van de keten S&E. Daarnaast zal het resultaat als basis dienen voor de verdere invulling van risicomanagement in deze keten.

Project Nabestaanden

In de afgelopen periode is samen met de ketenpartners nader invulling gegeven aan de volgende fase van het project nabestaanden. Deze volgende fase houdt in dat de in de visie benoemde activiteiten vanaf 2020 verder worden geoperationaliseerd in een projectplan en een business case. Voor de totstandkoming van het projectplan en de business case wordt per element uit de 'visie interactie voor nabestaanden' een verkenning uitgevoerd waarbij de in de visie beschreven activiteiten verder worden geconcretiseerd. Daarbij dienen in ieder geval de middelen toeslagen, inkomstenbelasting en erfbelasting meegenomen te worden omdat nabestaanden hier het meest mee te maken hebben. In de verkenning moeten de volgende vragen worden beantwoord:

- Welke voorzieningen zijn ontwikkeld/ in ontwikkeling binnen de Belastingdienst?
- Welke voorzieningen zijn ontwikkeld/ in ontwikkeling overheidsbreed?
- Welke voorzieningen moeten nog (aanvullend) gebouwd worden?
- Welke verdere stappen dienen nog gezet te worden om de doelgroep nabestaanden te bedienen conform de visie?

De antwoorden op deze vragen dienen te resulteren in een projectplan en een business case met de beschrijving van de GAP tussen de huidige en gewenste situatie, wat gebouwd/ontwikkeld moet worden om deze GAP te verkleinen en welke baten daarmee worden gerealiseerd. Daar waar (ook) ICT-inzet is vereist dient een beschrijving gegeven te worden van de voor de realisatie benodigde kosten.

De betrokken dienstonderdelen hebben commitment gegeven ten behoeve van de realisatie van de BC, wat betekent dat de voorwaarden voor de inzet van het BIA budget t.b.v de realisatie van de business case zijn ingevuld. De laatste viermaandsperiode van 2020 zal worden gebruikt voor het concretiseren en operationaliseren van de activiteiten uit de visie en voor het schrijven en afronden van het projectplan en de business case.

Onderzoek schenken en schenkbelasting

De keten S&E wil de handhaving en communicatie rondom schenken en schenkbelasting verbeteren. Hiertoe is inzicht nodig in hoe burgers aankijken tegen dit onderwerp. In opdracht van de keten S&E is door onderzoeksbureau Blauw onderzoek gedaan naar de kennis, houding en gedrag van (potentiële) schenkers en ontvangers van schenkingen. Het doel van het onderzoek was om t.b.v. de communicatiestrategie en handhavingsplannen voor de schenkbelasting meer zicht te krijgen op hoe burgers aankijken tegen schenken en schenkbelasting. Aan de ketentafel S&E zijn de onderzoeksresultaten en de verdere uitwerking van de vervolgstappen besproken. De vervolgstappen hebben onder andere betrekking op activiteiten ter verbetering van de handhaving/ communicatie, het proces en de vereenvoudiging van wet- en regelgeving.

Hoofdstuk 4. KPI's

4.1 Scorecard met prestatie-indicatoren

Het dienstonderdeel geeft een overzichtstabel van de prestatie-indicatoren uit:
1. Het eigen **Jaarcontract 2020** van het dienstonderdeel
2. Het **Jaarplan 2020** van de Belastingdienst (indien van toepassing)
3. **Begrotingsindicatoren** uit Hoofdstuk IX ("Financiën") van de Rijksbegroting (indien van toepassing)

Tabel 2.1 A B C

Nr	Prestatie-indicator	Niet Meetbaar of uitgewerkt	Gehele jaar		Score
			Jaarcontract	Realisatie t/m okt 2020	
1	Afgehandelde bezwaren binnen AWB-termijn P		90-95%	68,8%	☺😐☹
2	Klanttevredenheid balies		> 70%	80,0%	☺😐☹
3	Klanttevredenheid balies met score < 1,5		< 10%	6,2%	☺😐☹
4	Tijdige SBA afhandeling PDB		95-100%	92,1%	☺😐☹
5	Tijdige reactie op complexe vragen < 2 werkdagen (Frobo) P		85-90%	90,5%	☺😐☹
6	Tijdige reactie op complexe vragen < 4 werkdagen (Frobo) P		90-100%	99,8%	
7	Aantal behandelde aangiften IH traditioneel		>= 250.000	133.686	
8	Aantal behandelde aangiften IH MC		>= 150.000	111.175	
9	Gemiddelde tijd per gecontroleerde aangifte IH (PART)		≤ 2,0 uur	2,4	
10	Bruto correctieopbrengsten aangiftebehandeling IH (betreft Particulieren, incl. MC, verzamelinkomen)		*0,930 miljard*	€ 1.749.257.047	
11	Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren		*< 0,7%*	0,5%	
12	Doorontwikkeling VIA		*> 65%*	71,3%	
13	Gemiddelde correctie verzamelinkomen per behandelde aangifte IH (PART)		≥ € 1.500	€ 9.824	
14	Ziekteverzuim, directie Particulieren incl. langdurig		≤ 6,6%	7,0%	
15	Meldingsfrequentie ziekteverzuim, directie Particulieren		≤ 1,1	0,9	
16	Primaire tijd (HAFIR), directie Particulieren		≥ 86%	87,2%	
17	Personeelsgesprekken; 3 gesprekken afgerond (PI)		*80%*	30,3%	

18	Personeelsgesprekken; 2 gesprekken afgerond		*eind aug. 60%*	67,9%	
19	Personeelsgesprekken; 1 gesprek afgerond		*eind april 40%*	84,7%	
20	Aangifte schenkbelasting: het opleggen van alle aanslagen, binnen 6 maanden DA*		*>90%*	3,1%	
21	Aangifte erfbelasting: het opleggen van alle aanslagen < 3 maanden DA		*>70%*	84,1%	
22	Aangifte erfbelasting: het opleggen van alle aanslagen < 6 maanden DA		*>90%*	93,0%	
Ketenverantwoordelijkheid (alle dienstonderdelen)					
23	Afgehandelde bezwaren binnen AWB-termijn [1]		*90-95%*	82,2%	
24	Afgehandelde klachten binnen AWB-termijn		*90-95%*	93,0%	
25	Klachten afdoen binnen 6 weken		*> 85%*	85,3%	
26	Binnen zeven dagen klantcontact met klager		*> 80%*	95,1%	
27	Minder ontvangen klachten dan vorig jaar		*minder dan vorig jaar*	80,4%	
28	Tijdige SBA afhandeling		*95-100%*	90,3%	
29	Tijdige reactie op complexe vragen < 2 werkdagen (Frobo)		*85-90%*	91,9%	
30	Tijdige reactie op complexe vragen < 4 werkdagen (Frobo)		*90-100%*	97,5%	
31	Bezwaren ingediend na een correctie IH door de Belastingdienst, alle klantsegmenten		*< 8%*	7,4%	
32	Percentage aangiften inkomensheffingen tijdig ontvangen		*>94%*	93%	
33	Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB		*< 6%*	jaar indicator	
34	Afname van het aantal ernstige productieverstoringen		*< 54*	49	
35	Garantieregeling IH 2017: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht		*100%*	100%	
36	Bruto correctie opbrengsten aangiftebehandeling IH (betreft Particulieren, incl. MAC en MKB)		*€ 1,45 miljard*	€ 2.632.382.349	

Legenda:
De score geeft de realisatie ten opzichte van het jaarcontract weer:

☺	= conform of positief t.o.v. planning	☹	= negatief t.o.v. planning
😐	= waarschuwing (aandacht nodig)	◆	= pi is nog niet meetbaar of uitgewerkt

Definities van de kolommen:

Gehele jaar – jaarcontract: de waarde zoals opgenomen in het jaarcontract 2020
Gehele jaar – prognose: de uitkomst van de indicator per ultimo 2020.
Score: vergelijking van de kolommen C en D. Een groene smiley als de realisatie groter of gelijk aan het jaarcontract is. Anders een oranje of een rode smiley. (Door kopiëren van de cel onder 'Legenda' kunt u ook de celkleur aanpassen en zo de leesbaarheid vergroten).

4.2 Toelichting afwijkingen prestatie-indicatoren

In deze paragraaf worden in elk geval de KPI's met een oranje of een rode smiley toegelicht. Daarnaast kunnen ook andere opvallende ontwikkelingen toegelicht worden (zogenoemde "exceptions"). Denk hierbij bijvoorbeeld aan een sterk van lineair afwijkend seizoenspatroon.

Licht in onderstaande tabellen per KPI toe wat de oorzaak van de afwijking is en welke sturingsmaatregelen worden genomen om de afwijking in te lopen in onderstaande tabellen. De onderstaand gehanteerde nummers zijn willekeurig gekozen. Kies zelf de juiste nummers.

Ter voorkoming van dubbele teksten kan verwezen worden naar relevante toelichtingen bijvoorbeeld in hoofdstuk 2.2 Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties.

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
..	..	..	..	☺☹
Eventuele knelpunten	[...tekst...]			
Eventuele risico's	[...tekst...]			
Sturingsmaatregel	[...tekst...]			

<Contactpersoon: ..... >

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
..	..	..	..	☺☹
Eventuele knelpunten	[...tekst...]			
Eventuele risico's	[...tekst...]			
Sturingsmaatregel	[...tekst...]			

<Contactpersoon: ..... >

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
..	..	..	..	☺☹
Eventuele knelpunten	[...tekst...]			
Eventuele risico's	[...tekst...]			
Sturingsmaatregel	[...tekst...]			

<Contactpersoon: ..... >

Hoofdstuk 5. Beheerst Vernieuwen & Zichtbaar Beter

In de Ketenplannen van IH en BBK zijn onder de paragraaf Ketenvernieuwing de projecten opgenomen in het kader van Beheerst Vernieuwen. De Ketens rapporteren in hoofdstuk 3 van de Viermaandsrapportage over de voortgang van de projecten.

Hoofdstuk 6. Risico's en beheersing

6.1 Risicotabel

In het jaarcontract 2020 heeft u uw risico's gedefinieerd. Wij willen graag inzicht in belangrijke wijzigingen bij de bestaande risico's (vervallen of significante veranderingen in kans, impact en/of beheersing) en, indien van toepassing, nieuwe risico's die zijn ontstaan. Daarbij is aansluiting met uw risicoregister uiteraard van belang. U hoeft dus alleen mutaties aan te geven.

Directie Particulieren heeft ten behoeve het jaarcontract 2021 een risico-tabel gemaakt. Deze risicotabel is voor de 3e VMR 2020 geüpdatet en als bijlage toegevoegd aan deze voortgangsrapportage.

De directie heeft gezamenlijk haar belangrijkste 5 risico's vastgesteld. Deze zijn in hoofdstuk 1.6 beschreven.

6.2 Beschrijving totstandkoming risicotabel

Aanvullend vragen wij u in te gaan op de volgende eerder door u gerapporteerde risico's die expliciet in ons externe jaarplan 2020/werkplan 2020/4MR's 2020 zijn gemeld. In de tabel is het betrokken dienstonderdeel van het risico opgenomen; u hoeft uiteraard alleen over uw eigen risico's te rapporteren (voor zover niet hierboven al opgenomen in de tabel vervallen of de tabel significant gewijzigd).

Strategisch risico	Operationeel risico	
Voldoen aan wet- en regelgeving	Fraudesignaleringsvoorziening (FSV) niet compliant met AVG	
Voldoen aan wet- en regelgeving	Verbetering afhandeling bezwaar, niet voldoen aan Awb	
Naleving	Afnemende naleving fiscale regels door belastingplichtigen	
Personeel (SRA top 7)	Vertraagde aanslagen S&E	
Wetgeving	Uitvoering projectuitval en bezwaren box 3	
Wetgeving	Uitvoering extra werk OB dwangsomarrest	
Wetgeving	Uitvoering teruggave dividendbelasting (n.a.v. SOFINA-arrest; Societe Financiere de Transports et d' Enterprises Industrielles)	
Wetgeving	Niet voldoen aan EU-richtlijn BTW e-commerce per 01-01-2021	
Wetgeving	Onvoldoende IV capaciteit en behandelresources voor aanpassingen Box 3	

Bijlage 1: Projectenrapportage

De dienstonderdelen/ketens leveren uiterlijk vrijdag 8 januari 2021 de projectrapportages aan bij IV&D. IV&D dient uiterlijk woensdag 20 januari 2021 de projectenrapportages opgewerkt te hebben tot overzichten per keten. Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd deze projectenrapportage op ketenniveau als bijlage na te zenden. Als er projecten code rood hebben (verstoring/vertraging) wordt gevraagd in H2 (prestaties van het dienstonderdeel) hierop in te gaan.