



Belastingdienst

Directie Particulieren
2e Viermaandsrapportage 2020

Versie 1.0

Datum 15 september 2020
Status Definitief

Colofon

Titel	Directie Particulieren 2e Viermaandsrapportage 2020
Auteur(s)	Directie en MT Particulieren BDO Particulieren
Bijlage	Risico-matrix
Inlichtingen	Directie Particulieren Voor inlichtingen: @belastingdienst.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Managementverklaring.....	5
	1.1 Algemeen beeld.....	5
1.1.1	Belangrijkste behaalde successen.....	6
1.1.2	Belangrijkste zorgpunten.....	6
	1.2 Prestaties Jaarcontract.....	7
	1.3 Personeel.....	7
1.3.1	Ziekteverzuim.....	7
1.3.2	Werving.....	7
	1.4 Financieel.....	8
	1.5 Onvolkomenheden.....	8
1.5.1	Schenk- en erfbelasting.....	8
	1.6 (Nieuwe) Risico's.....	8
1.6.1	Applicatie FSV/project 1043.....	8
1.6.2	Box 3.....	9
a.	Box 3 en belastingplan 2021.....	9
b.	Afdoeningswijze box 3.....	9
1.6.3	Dwangsomarrest OB.....	9
1.6.4	Beleidsbesluit SOFINA.....	9
1.6.5	Verlaging dwangbevelkosten (risico Project Pilot Vervolgingskosten).....	10
1.6.6	Financiële middelen voor bezwaar in 2021.....	10
1.6.7	Conserverende aanslagen.....	10
	1.7 Follow-up voorgaand viermaandsgesprek.....	10
Hoofdstuk 2.	Prestaties.....	12
	2.1 Prestaties dienstonderdeel.....	12
2.1.1	Toezicht Particulieren.....	12
2.1.2	Bezwaar en beroep.....	15
2.1.3	Ondersteuning burgers en klachtbehandeling.....	16
2.1.4	Schenk- en erfbelasting.....	18
2.1.5	Kennis- en expertisecentrum buitenland.....	21
2.1.6	Beleidsbesluit SOFINA.....	24
2.1.7	Dienstverlening.....	24
2.1.8	Belastingdienst Caribisch Nederland.....	25
	2.2 Prestaties ten aanzien van kaders conserndirecties.....	26
2.2.1	Fiscaal & Juridische Zaken en Uitvoerings- en Handhavingsbeleid.....	26
c.	Validatie werkinstructies fiscaal.....	26
d.	Uitvoering wet- en regelgeving.....	26
e.	Uitvoeringstoetsen.....	27
f.	Internationaal.....	27
g.	Melden en registreren voorgenomen specifieke rechtshandelingen.....	27

h.	Uitvoerings- en toezichtsstrategie.....	28
i.	Brexit.....	28
2.2.2	Informatievoorziening & Databeheersing.....	28
j.	Architectuur.....	28
k.	Portfoliomanagement.....	30
l.	Databeheersing en informatiehuishouding.....	30
m.	Beveiliging.....	31
n.	Gegevensbescherming.....	34
2.2.3	Organisatie & Personeel.....	35
o.	Meerjarig inzicht in Kwaliteit en Kwantiteit personeel.....	35
p.	Organisatie en Formatie.....	38
q.	Leiderschap & Cultuur.....	39
r.	Aantrekkelijk werkgever.....	40
s.	Integriteit.....	43
2.2.4	Control & Financiën.....	44
t.	Budgettair kader.....	44
2.2.5	Interne beheersing.....	46
u.	Aanpak onvolkomenheden en aandachtspunten Algemene Rekenkamer.....	46
v.	Management letter Auditdienst Rijk.....	47
w.	Interne fiscale beheersing.....	51
x.	In Control Verklaring.....	52
2.2.6	Overige onderwerpen.....	54
y.	Maverick buying.....	54
z.	VT-achteraf.....	54
aa.	Waiver-aanvragen.....	54
bb.	Implementatie mandaatbesluit.....	54
Hoofdstuk 3.	Ketens.....	55
3.1	Keten Inkomensheffingen.....	55
3.2	Keten Bezwaar, beroep, klachten.....	57
3.3	Keten Schenk- en erfbelasting.....	59
Hoofdstuk 4.	KPI's.....	61
4.1	Scorecard met prestatie-indicatoren.....	61
4.2	Toelichting afwijkingen prestatie-indicatoren.....	63
Hoofdstuk 5.	Beheerst Vernieuwen & Zichtbaar Beter.....	66
Hoofdstuk 6.	Risico's en beheersing.....	67
Bijlage 1: Projectenrapportage.....		68
Bijlage 2: Risicomatrix.....		69

Hoofdstuk 1. Managementverklaring

1.1

Algemeen beeld

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 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 leidinggevend 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

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 ☐ 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 uitnodigingsproces 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.

1.2 Prestaties Jaarcontract

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

1.3.1 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.

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

1.5

Onvolkomenheden

1.5.1

Schenk- en erfbelasting

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 uitnodigingsproces 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

In de tweede vier maanden van 2020 hebben zich een aantal (nieuwe) risico's gemanifesteerd. Deze worden hieronder toegelicht.

1.6.1

Applicatie FSV/project 1043

De aandacht van de media voor de vervolgaanpak FSV, het project 1043, het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens en het gebruik van nationaliteit in geautomatiseerde systemen is in de tweede vier maanden zeer sterk aanwezig geweest. Het onderzoek naar FSV en ook projectcode 1043 krijgt een vervolg. De aandacht hiervoor zal de komende periode onverminderd hoog zijn en betekent voor

de directie Particulieren vervolgwerkzaamheden, zoals het beantwoorden van vervolgvragen over FSV, de beoordeling van alle applicaties op het gebied van AVG, het opstellen van GEB's.

In het feitenrelaas projectcode 1043 staat beschreven welke werkzaamheden we als Belastingdienst hebben verricht in het kader van projectcode 1043. In de Kamerbrief van 10 juli jl. is aangekondigd dat alle CAF-werkzaamheden 'on hold' zijn gezet. Dit zal als gevolg hebben dat we als Belastingdienst de gehele manier waarop we intensief toezicht uitoefenen nogmaals zullen beoordelen of dit voldoet aan de AVG en zo nodig dit zullen aanscherpen.

1.6.2 *Box 3*

a. Box 3 en belastingplan 2021

Zeer recent is duidelijk geworden hoe box 3 in het belastingplan 2021 zal worden opgenomen. Dit brengt twee nieuwe risico's met zich mee. Enerzijds betekent dit hoogstwaarschijnlijk dat binnen de keten IH nagenoeg geen IV capaciteit beschikbaar is in 2021 voor continuïteit en het oplossen van damages. Gesprekken en besluitvorming inzake het portfolio 2021 in het najaar 2020 zal uitsluitend moeten geven. Daarnaast betekent het een risico in de uitvoering. In afwijking tot voorgaande jaren dienen belastingplichtigen hun heffingsvrij vermogen dat valt tussen de nieuwe grens en de oude grens wel gespecificeerd op te nemen in de belastingaangifte. De verwachting is dat velen dit niet gaan doen, hetgeen extra uitworp en daarmee beoordeling door de Belastingdienst genereert. Tevens is de verwachting dat de directie Particulieren een toename krijgt in het aantal bezwaren tegen de, op basis van de BRI, verstrekte inkomensgegevens.

b. Afdoeningswijze box 3

Op dit moment heeft de directie een hele grote voorraad bezwaren box 3 liggen. Indien de Hoge Raad beslist dat deze bezwaarschriften niet massaal kunnen worden afgedaan, zal dit veel extra capaciteit gaan kosten. Deze capaciteit is niet beschikbaar, beheersmaatregelen zullen worden getroffen indien dit risico zich openbaart.

1.6.3 *Dwangsomarrest OB*

Een ander nieuw risico betreft het dwangsomarrest van de OB. Dit gaat mogelijkwerwijs ook gevolgen krijgen voor de IH, schenk- en erfbelasting en de keten BBK. Alle ingebrekestellingen (IGS) die uitbetaald worden, komen ten laste van het budget van de directie Particulieren. Dit betreft enerzijds een financieel risico anderzijds worden alle IGS'en behandeld door de directie Particulieren, dit betreft een personeel risico i.v.m. beschikbare capaciteit. De hoofddirectie Fiscaal Juridische Zaken stelt een notitie op over de impact, de directie Particulieren is bij de voorbereiding betrokken.

1.6.4 *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 op deze teruggaveverzoeken is op dit moment zowel kwalitatief, als ook kwantitatief onuitvoerbaar. Het huidige systeem TDI (Teruggaven Dividendbelasting) 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. Daarbij komt dat terugvorderen in het buitenland complex is en in bepaalde gevallen niet mogelijk is.

- 1.6.5 *Verlaging dwangbevelkosten (risico Project Pilot Vervolgingskosten)*
 Er is een notitie naar de staatssecretaris gestuurd omtrent verlaging van de dwangbevelkosten. Dit raakt ook de invordering op kantoor buitenland. Het Project Pilot Vervolgingskosten betreft terugbetaling van te hoge kosten bij dwanginvordering. Kosten zijn niet evenredig verminderd als aanslag alsnog is verminderd. Er ligt een toezegging aan de Nationale Ombudsman om deze kosten terug te betalen. Het is buitengewoon complex deze kosten uit systemen te halen en tot terugbetaling te komen. Het risico voor de directie Particulieren/K&E Buitenland is dat dit proces deels handmatig moet gebeuren en een grote capaciteitsvraag met zich meebrengt. Over dit risico wordt via de risico-lijst op het DTBD gerapporteerd.
- 1.6.6 *Financiële middelen voor bezwaar in 2021*
 De positieve trend in de realisatie van de doelen uit het Plan van Aanpak Bezwaar kan alleen worden gecontinueerd als er voldoende aanvullende financiële middelen voor uitzendkrachten (flexibele schil) of vast personeel voor 2021 en volgende jaren beschikbaar is en blijft. Op dit moment ontbreken nog financiële middelen voor 68 fte voor 2021. Het vasthouden van de positieve trend in het Awb-percentage en de afbouw van de voorraad kan hierdoor negatief beïnvloed worden.
- 1.6.7 *Conserverende aanslagen*
 De wet schrijft voor in welke situaties een conserverende aanslag moet worden opgelegd. De Belastingdienst ziet het opleggen van de conserverende aanslag als sluitstuk van de aanslagregeling, waardoor niet altijd capaciteit over blijft om in alle gevallen een conserverende aanslag op te leggen. Om die reden wordt door de Belastingdienst een doelmatigheidsbeleid gehanteerd bij het opleggen van de conserverende aanslagen. De directie FJZ gaat de staatssecretaris adviseren dat conserverende aanslagen volgens het huidige wettelijke kader moeten worden opgelegd. Dit heeft grote gevolgen voor de uitvoering. Gaat mogelijk om 80.000 op te leggen aanslagen. Dit betekent ook dat er IV-aanpassingen noodzakelijk zijn, zoals het M-biljet. Nu worden er zo'n 2.500 aanslagen opgelegd. Dit heeft dan grote gevolgen voor de invordering. Er wordt aangedrongen op een uitvoeringstoets om de gevolgen van deze voorgenomen beleidswijziging in beeld te brengen.

1.7 Follow-up voorgaand viermaandsgesprek

Op 12 juni 2020 is de eerste Viermaands rapportage (VMR) 2020 besproken. Onderstaand de follow-up van de actiepunten van de directie Particulieren zoals benoemd in het verslag.

Punten gerelateerd aan de schenk- en erfbelasting

Actiepunt: de directie zal in overleg treden met de bestuurders (Kerndepartement en politieke leiding) om deze verschuiving van kwantitatieve doelstellingen naar een mix van kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen te bespreken. Deadline: 2^e VMR.

De directie heeft in augustus een notitie opgesteld en aangereikt aan de ☐ naar aanleiding van het feit dat de voorraad doelstelling voor de aangiften erfbelasting per einde 2020 niet zal worden gehaald. In deze notitie wordt tevens diep ingegaan op de problematiek bij de afdeling schenk- en erfbelasting. In de notitie wordt uitgelegd waarom een verschuiving van sturing gebaseerd enkel op de aantallen

verwerkte aangiften naar een meer gebalanceerde aanpak waarbij alle kritische processen bij schenk- en erfbelasting aandacht krijgen en waarbij meer op de KPI's wordt gestuurd.

Het voornemen is de notitie, na afronding van bespreking binnen Belastingdienst, te bespreken in het Directeurenoverleg Belastingontvangsten. De notitie zal ook als basis worden gebruikt om de verschuiving toe te lichten aan het kerndepartement.

Actiepunt: *De directie Particulieren laat een analyse uitvoeren die ziet op de historische ontwikkeling van overlijdens, het uitnodigingenbeleid en de aangiften. Verder wordt er gekeken naar de opbouw van de normen, o.a. de norm voorraadhoogte. Deadline: juli 2020*

Reactie: Analyse is uitgevoerd en vastgelegd in de aan de gerichte notitie naar aanleiding van het feit dat de voorraad doelstelling voor de aangiften erfbelasting per einde 2020 niet zal worden gehaald. In de notitie wordt ingegaan op de hogere instroom aangiften erfbelasting in 2020 in samenhang met het uitnodigingsbeleid. Ook wordt becijferd wat de minimale hoogte van de voorraad aangiften erfbelasting zal zijn per einde 2020.

Actiepunt:

Welke risico's ziet Particulieren bij het oplossen van de onvolkomenheden van de ADR bij Erf- en Schenkbelasting? Wat is de status van het onderzoek van de ADR?

Reactie: In paragraaf 1.5.1 is een toelichting gegeven op de stand van zaken in relatie tot de onvolkomenheden. Het onderzoeksrapport naar de Ontwikkeling Raming en Realisatie Schenk- en erfbelasting van de ADR is in een afrondende fase. De verwachting is dat bij het VMR-gesprek de definitieve versie van het rapport kan worden besproken.

Bezwaar

Actiepunt: *de directie Particulieren wijst de iDG op de toezegging naar de STAS om alle bezwaarschriften die per 1 januari 2020 zijn binnengekomen tijdig af te doen. Capaciteit die hiervoor benodigd is kan niet worden ingezet op behandelen oude voorraad. Echter de directie Particulieren zegt toe met een plan te komen wat de consequenties zijn als de oude voorraad per 31/12/2020 weggewerkt is en wat de impact hiervan is op de doelstelling nieuwe bezwaren vanaf 1 januari 2020 AWB conform.*

Reactie: Met de Belastingdienst is afgesproken dat de realisatiedatum van de doelstelling met betrekking tot het terugbrengen van de niet-tijdige voorraad verschuift van 1 juli 2020 naar 31 december 2020. Om die reden is een addendum aan het Plan van aanpak bezwaar 2020 toegevoegd dat m.i.v. 1 september 2020 van kracht is. Dit addendum is voorzien van een controlappreciatie. Maandelijks wordt over de voortgang van het plan van aanpak incl. addendum gerapporteerd aan de Belastingdienst.

Hoofdstuk 2. Prestaties

2.1 Prestaties dienstonderdeel

2.1.1 Toezicht Particulieren

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 volgende 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
- Lijfrenteaftek
- 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 aangiften 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 "data-set". 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 [] heeft in mei 2020 de opdracht gekregen van de [] 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**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 werkafpraak, 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 beroepszaken 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

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

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 doelgroepbehandeling.

Stella

Stella-casussen worden behandeld in een samenwerkingsverband tussen Particulieren, Toeslagen, CAP LIC, MKB en KI&S (BeITel), 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*

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 gezien 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 uitnodigingsproces 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

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 [] 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 penanslagen). 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 bezwaaren 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 VpB/Dividendbelasting en de strategisch adviseur 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 Sondervermogen 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 Sondervermogen. 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 zaak 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 dienste 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.

2.1.6 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.

2.1.7 Dienstverlening

SBA

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.

2.1.8

Belastingdienst Caribisch Nederland

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 [] die rechtstreeks onder [] 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 wiaver te verlenen tot juni 2021. Hiervoor is inmiddels toestemming gegeven door de [] en is het VT-traject doorlopen. De komende tijd wordt het contract opgesteld.

2.2 Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties

2.2.1 Fiscaal & Juridische Zaken en Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

c. Validatie werkinstructies fiscaal

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.

d. Uitvoering wet- en regelgeving

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 2^e 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.

e. Uitvoeringstoetsen

Uitvoeringstoetsen worden alleen in de 3e VMR uitgevraagd.

f. Internationaal

Internationaal wordt alleen in de 3e VMR uitgevraagd.

g. Melden en registreren voorgenomen specifieke rechtshandelingen

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 trial *

	Middel					Totaal
	IH	LH	OB**	VPB**	ZVW	
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.

** De draaidatum van de analyse is 8 september 2020. De verversingsdatum van de datafundamenten (DF) OB, IH en LH is 4 september 2020 en van DF VpB 27 augustus 2020. Door een kleine vertraging betekent dit dat vergrijpboetes voor VpB opgevoerd in de laatste dagen van augustus nog niet zijn meegenomen, maar deze zullen hoogstwaarschijnlijk een dagtekening in T3 krijgen.*

*** In de tabel staan de cumulatieve aantallen voor de periode januari tot en met augustus 2020. In de maanden mei tot en met augustus 2020 zijn er voor de middelen LH, OB en VpB minder boetes opgelegd dan in de maanden januari tot en met april. Vooral bij OB en VpB is er sprake van een daling t.o.v. dezelfde maanden in 2019.*

h. Uitvoerings- en toezichtsstrategie

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

i. Brexit

Vanaf 1 februari 2020 maakt het Verenigd Koninkrijk formeel geen deel meer uit van de Europese Unie. In het terugtrekingsakkoord zijn onder meer voorwaarden voor een overgangperiode overeengekomen, waaruit blijkt dat het gemeenschapsrecht tot 31 december 2020 zal blijven gelden. Dat betekent dat tijdens de overgangperiode het Verenigd Koninkrijk voor het gemeenschapsrecht en voor de nationale regelgeving die dient ter implementatie daarvan, wordt aangemerkt als EU-lidstaat. Tijdens deze overgangperiode 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 overgangperiode.

Op dit moment bereiden wij ons voor op een Brexit op basis van een verdere invulling van het terugtrekingsakkoord; 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 terugtrekingsakkoord 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 terugtrekking 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

j. Architectuur

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

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

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 [] 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.

k. Portfoliomanagement

Keten IH

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

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

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 scherpheid worden 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.

l. Databeheersing en informatiehuishouding

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 imagooverlies 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.

m. Beveiliging

Integrale beveiliging

1 Behalen beveiligingsdoelstellingen

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

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 Belangen¹ (TBB) en kritische bedrijfsprocessen

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

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 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.

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.

4. Ernstige incidenten

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

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 functies²

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

Business Continuity Management

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.

Door de coronacrisis konden de gezamenlijk geplande en uit te voeren BIA's voor de Ketten 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 Ketten Vennootschapsbelasting en loopt er een BIA op het proces OB Vat Refund (aanvragen buiten EU).

²Vertrouwensfuncties zijn functies waarin de functionaris de nationale veiligheid kan schaden en waarvoor een veiligheidsonderzoek noodzakelijk is.

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.

Crisismanagement

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.

n. Gegevensbescherming

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

o. Meerjarig inzicht in Kwaliteit en Kwantiteit personeel

Meerjarig Personeel Plan 2021-2025 <i>Norm: Iedere directie levert 1 april 2020 een MPP 2021-2025 aan.</i>	
Eventuele knelpunten bij opleveren MPP	Conform afspraak is de 0.8-versie van het MPP 2021-2025 aangeleverd op 1 april, en de 1.0-versie op 1 juli. Er zijn geen knelpunten bij het opstellen.

Wervingsplan 2020 <i>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.</i>	
Indien er sprake is van een onderbezetting, wat zijn dan de risico's en eventuele consequenties hiervan?	
Redenerend vanuit het financieel en formatief kader, dat leidend was bij het opstellen van het MPP heeft de directie Particulieren voor 2020 geen onderbezetting. De impact hiervan op het primair proces is uiteengezet in de notitie werklust-analyse.	
Wat is de voortgang op de uitvoering en opstellen van een Wervingsplan?	
Op 24 april zijn gelden uit de voorjaarsnota toegekend. 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. 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.	
Eventuele knelpunten	Capaciteit bij EC om werving op te starten. Te weinig reacties op C-vacatures vanuit doelgroep MBO3. Opdracht vanuit Toeslagen om duidelijkheid te verkrijgen over de competenties van het te werven personeel.
Eventuele risico's	Personeel kan pas later aan de slag.
Sturingsmaatregel	Tijdelijk inzetten van uitzendkrachten voor regulier proces binnen directie Particulieren.

Daarnaast heeft de directie Particulieren een aantal P-specifieke aandachtspunten voor 2020:

P-specifiek knelpunt	Scheve verdeling: de directie heeft een overbezetting op B-, F- en I-functies en een onderbezetting op C- en E-functies.
Eventuele risico's	De overbezetting op GRF I zorgt voor formatieve en financiële druk op een toch al krimpend kader, waarmee de benodigde bezetting op GRF C en GRF E niet aangetrokken kan worden middels werving.
Sturingsmaatregel	De scheve verdeling is alleen op te lossen door de overbezetting kwijt te raken. Tijdelijk is dit mogelijk door het opdragen van werk voor de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Vanaf 1 januari 2020 zijn 25 FTE voor de duur van een jaar gedetacheerd naar Toeslagen. Vanaf juni werken nog eens 24 F- en I-medewerkers op detacheringbasis bij UHT. Voor 2020 krijgt de directie Particulieren 100% compensatie voor de laatste tranche kandidaten en voor 2021 90% compensatie. Vanaf 2022 is de financiële compensatie nul.

P-specifiek knelpunt	Absorptievermogen: Er is balans nodig in het aantal medewerkers dat geworven wordt en het absorptievermogen van de directie.
Eventuele risico's	Zeker i.v.m. Covid vormt het inwerken van nieuwe medewerkers een aandachtspunt. Binnen de directie Particulieren is hierbij ervaring opgedaan met het inwerken van uitzendkrachten. Beschikbaarheid van voldoende kantoorruimte is hierbij echter wel een vereiste.
Sturingsmaatregel	Digitaal aanbieden van opleidingen. Zorgen dat de nieuwe medewerkers goed ingewerkt raken door begeleiding op locatie en op afstand te bieden en waardoor ze zelfstandig leren werken, waardoor op den duur de mate van begeleiding afneemt.

P-specifiek knelpunt	Spanning formatief kader en werklust: Het financieel kader voor 2020 e.v. maakt dat de directie P geen wervingsruimte heeft.
Eventuele risico's	Spanning tussen werklust en formatief kader.
Sturingsmaatregel	Op 24 april 2020 zijn extra gelden vanuit VJN toegekend. Impact van ontvangen gelden op productieplanningen en te realiseren doelstellingen zijn in beeld gebracht. Met deze gelden is in 2020 ingezet op uitzendkrachten en is tegelijkertijd de werving opgestart. Aangezien werving een doorlooptijd van ongeveer een half jaar heeft, zullen nieuwe medewerkers van 2021 instromen. Daarnaast blijft er nog steeds een tekort van 68 fte voor het bezwaarproces.

P-specifiek knelpunt	Continuïteit van het reeds ingehuurde volume aan uitzendkrachten moet geborgd worden, anders kunnen politieke toezeggingen v.w.b. productiedoelstellingen bezwaar en S&E niet gerealiseerd worden. Ook dit punt zal nadrukkelijk naar voren gebracht in de kadernota 2020. Voor 2020 is dit punt opgelost.
Eventuele risico's	Doelstellingen bezwaar en S&E worden niet gerealiseerd
Sturingsmaatregel	De gelden die voor 2021 tijdelijk zijn ontvangen i.v.m. compensatie van de laatste tranche worden budgettair ingezet voor externe inhuur. Voor S&E, zou er dan voldoende capaciteit moeten zijn o.b.v. het huidige capaciteitsplan. Voor bezwaar resteert nog een verschil van 68 fte voor 2021.

Opleidingsplan 2020 <i>Directies hebben de beschikking over opleidingsbudget, op basis van het aangeleverde opleidingsplan 2020</i>	
Wat is de voortgang op de uitvoering (o.a. op basis van uitputting opleidingsbudget) van het Opleidingsplan 2020?	
De uitvoering van het opleidingsplan stagneert als gevolg van de maatregelen met betrekking tot Covid-19. Door de gevolgen van Covid-19 is het niet mogelijk fysieke lesbijeenkomsten te organiseren. Lesbijeenkomsten zijn tot minimaal 31 december 2020 opgeschort. Wel is het mogelijk online trainingen en cursussen te volgen via de DBA. Uitzondering hierop vormen de opleidingen die door de directie P als bedrijf kritisch worden aangemerkt, zoals het Startprogramma Particulieren, de basiscursus Formeel Recht of de training Effectief Communiceren. Een aantal van deze opleidingen zijn al geheel of ten dele online. Het is de bedoeling dat op termijn alle opleidingen online beschikbaar komen. Voor de VTA's is er een Startprogramma VTA ontwikkeld, ook hier zijn de fysieke lesbijeenkomsten opgeschort tot eind december. Uitzendkrachten die nu instromen (bijvoorbeeld de uitzendkrachten die op het bezwaarproces worden ingezet) worden on-the-job ingewerkt, en volgen daarnaast opleidingen online.	
Uitputting Opleidingsbudget (%)	42%
Eventuele knelpunten	Veel opleidingen (vooral m.b.t. soft skills) en teamvorming worden verschoven. Er is reeds € 400.000 terug gegeven aan het concern.
Sturingsmaatregel	De belastingdienstacademie is bezig om zo veel mogelijk opleidingen digitaal aan te kunnen bieden. Dit is nu al wel het geval voor fiscale opleiding voor o.a. VTA's

p. Organisatie en Formatie

Formatie en Bezetting op orde <i>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 en de meest recente Budgetbrief.</i>	
Welke acties zijn ondernomen binnen de directie om de formatie en bezetting op orde te houden?	
Formatie en bezetting zijn niet op orde conform de budgetbrief en het O&F-rapport.	
Eventuele knelpunten	Onduidelijkheid omtrent vormgeven formatiebeheer. In budgetbrieven staat enkel totaal formatie, geen nadere uitsplitsing op formatie per functieniveau. Dus hoe moet een dienstonderdeel dan zijn formatie per team conform budgetbrief invoeren. Dat is simpelweg niet mogelijk. Enkel kan gezorgd worden voor totaalaansluiting op formatie in budgetbrief. Begin september nieuwe budgetbrief ontvangen formatie is daarop nog niet aangepast in P-Direkt. Belangrijke vraag die volgens directie Particulieren beantwoord moet worden, wat is toegevoegde waarde van invoeren formatiebeheer per team. Formatiebeheer op dit micro-niveau leidt tot veel bureaucratische rompslomp en kost veel fte's (zeker op belastingdienstniveau) en heeft geen toegevoegde waarde voor dienstonderdeel. Voor dienstonderdeel is bezetting en werklust of functieniveau leidend om te bepalen waar geworven moet en kan worden binnen het financieel beschikbaar kader.
Sturingsmaatregel	Op basis van budgetbrief 2020 3 heeft directie Particulieren een onderbezetting t.o.v. formatief kader dat gecompenseerd is door inzet van uitzendkrachten.

Managementlagen/span of control conform Nota Topstructuur³

De managementlagen van directie Particulieren zijn opgebouwd conform Nota Topstructuur:

- []
- Directeuren
- Afdelingshoofden
- Teamleiders

[] stuurt twee directeuren aan. Daarnaast stuurt de [] drie ketenmanagers aan en ook de kwartiermaker van het bureau BDO. De [] stuurt maximaal acht afdelingshoofden aan. In het formatiegebouw voor 2020 is gerekend met maximaal acht teamleiders per afdelingshoofd en maximaal 20 FTE per teamleider. In zijn algemeenheid voldoet de directie aan de norm van de span of control. Daar waar er nog sprake is van onevenwichtigheid worden gekeken naar een passende oplossing binnen de geboden kaders.

³ Uitzondering mogelijk, indien opgenomen in een door het DT geaccordeerd O&F rapport

q. 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?

Eind 2019 hebben de leidinggevendenden als motto voor 2020 gekozen: "jouw bijdrage telt". Doel voor 2020 is om voor alle medewerkers binnen de directie P inzichtelijk te maken welke bijdrage ze leveren voor de directie P en de medewerkers erkenning te geven voor hun bijdrage. De directie Particulieren heeft daarom in de uitwerking van het Jaarplan 2020 leiderschap en cultuur met nadruk gepositioneerd. De basiswaarden, missie, visie en strategie van de Belastingdienst dienen als fundament om de vier thema's van het Jaarplan uit te werken. Deze vier thema's zijn: Burgers en Bedrijven, Huis op orde, Professionele medewerkers en Leiderschap en Cultuur. Alle kantoren en/of processen van de directie P hebben in een A3 deze thema's verder uitgewerkt met behulp van de metafoor 'De Boom'. Ook de vier aanvullende waarden zoals: resultaatgerichtheid, samen, pro-actief en deskundig krijgen op diverse manieren binnen P aandacht.

Voortgang

In de eerste vier maanden van 2020 hebben alle onderdelen van P dialoogsessies gehouden waarbij alle medewerkers de gelegenheid kregen om deel te nemen. O.a. door middel zeepkist sessies op afdelingen van de kantoren, bijeenkomsten in kantines of in het kleinere verband van teams. Vanwege Covid-19 onderhouden hoofden en teamleiders nu via webex contact met elkaar en de medewerkers. Er wordt op gestuurd om wekelijks contact met medewerkers te zoeken om tijd te nemen voor reflectie en het bespreken van het werk. Daarnaast proberen hoofden zo goed als dat kan tijd te plannen voor casuïstiek in het licht van leiderschap en cultuuraspecten. De uitkomsten van het medewerker onderzoek, RI&E, duurzame inzetbaarheid en verzuim in de diverse sessies meegenomen om zo het gesprek langs de lijnen van het werk te leiden. Eerder dit jaar was al door sommige locaties gebruik gemaakt van maatwerkondersteuning. Dit kan zijn vanuit het SSO O&P of een programma als Lumina Spark.

Alle hoofden van de locaties of processen besteden in de maandelijkse gesprekken met de teamleiders aandacht aan leiderschap en cultuur. Het gaat dan over resultaatgerichtheid, samenwerken en integriteit.

Helaas hebben we door Covid-19 geen landelijke of lokale koersdagen kunnen organiseren. Wel hebben alle kantoren actief deelgenomen aan de mogelijkheid om met de teams ontmoetingsmomenten te organiseren op een externe locatie. Tijdens deze sessies was veel aandacht voor elkaar, hoe thuiswerken vol te houden en het bespreken van het werk. Door Covid-19 zijn ook alle geplande dialoogsessies opgeschort.

Hoofden en teamleiders van de locaties binnen P hebben in de afgelopen maanden veel aandacht gegeven aan cultuur en leiderschap, duurzame inzetbaarheid, verzuim, resultaatgerichtheid en samenwerken. Ook is soms door middel van korte video's gecommuniceerd met medewerkers om de verbinding te versterken. Binnen diverse kantoren zijn initiatieven gestart om boeken te bespreken met als doel veiligheid te vergroten (boek 'de onbevreesde organisatie') of samenwerking te vergroten.

De directie P is gestart met de uitwerking van het landelijke programma leiderschap en cultuur. Inmiddels is een kernteam samengesteld en zal begin september in samenwerking met de CD O&P gekeken worden hoe het al lopende programma binnen P verder vorm kan worden gegeven.

r. 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). Om op schema te lopen, dient >60% van de medewerkers een Planning-gesprek te hebben gevoerd in de periode t/m april.

Loopt de directie op schema bij het voeren van de P-gesprekken met zijn medewerkers? Indien nee, graag knelpunten en sturingsmaatregelen toelichten in onderstaande tabel.

De directie heeft de gestelde KPI van > 40% eerste gesprekken eind april gehaald. De KPI Personeelsgesprekken; 2 gesprekken afgerond >60% is niet gehaald. Eind augustus had 53,7% van de medewerkers 2 gesprekken gevoerd. Afdelingshoofden worden hierop aangesproken.

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.

Hoeveel werkplekken denkt de directie in 2020 te bewerkstelligen voor arbeidsparticipanten, in relatie tot de doelstelling in het DT besluit van 30 januari 2020?

De directie Particulieren heeft de instroom van arbeidsparticipanten uitbesteed aan de directie Switch. De verwachting is dat al in 2020 vanuit Switch een aantal arbeidsparticipanten zal doorstromen naar het primaire proces van Particulieren. Het aantal is lastig te voorspellen, maar de instroom verloopt momenteel positief. Inmiddels is het aantal arbeidsparticipanten gestegen naar 20.

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?

De directie Particulieren maakt hier geen gebruik van. Alle instroom verloopt via Switch. Daarna stromen arbeidsparticipanten door en zullen op regulier werk op GRF C-niveau ingezet worden in het primaire proces van Particulieren.

Onboarding directie <i>Norm: Naast de Centrale Onboarding, dragen directies de zorg voor het opvangen en inwerken van nieuwe instroom.</i>	
In hoeverre slaagt de directie erin om zijn nieuwe medewerkers in te werken met een directie-specifieke onboarding?	
De directie Particulieren heeft in 2019 gewerkt aan een zogenaamd Startprogramma Particulieren. Vanaf de instroom van februari 2020 wordt dit P-eigen programma aangeboden aan nieuwe medewerkers. Het startprogramma van P was ingericht op veel fysiek contact in de eerste dagen op kantoor. Dat is met de Covid-19-maatregelen niet mogelijk gebleken. Om die reden is er met spoed een alternatief startprogramma ontwikkeld, waarbij de medewerker meer online uitleg krijgt en 1-op-1 ingewerkt wordt door de teamleider (ook op afstand) in plaats van dat dit groepsgewijs gebeurt. Opleidingen waarbij wel klassikaal uitleg nodig is, worden wel gegeven, maar dan in een passende ruimte met voldoende afstand en de opleidingsdagen worden beperkt tot de strikt noodzakelijke onderdelen. Daar waar uitleg online kan plaatsvinden, gebeurt dit ook. Onlangs is een groep medewerkers die is ingestroomd na 1 maart 2020 in een online sessie beëdigd.	
Eventuele knelpunten	Door COVID-19 zijn de soft skill trainingen niet van start gegaan.
Sturingsmaatregel	In samenspraak met het SSO O&P wordt gezocht naar oplossingen om toch (op termijn) de soft skill trainingen te kunnen geven.

Ziekteverzuim

Met de directies is een norm afgesproken omtrent het ziekteverzuim. Bij de verzuimaanpak kan gebruik worden gemaakt van het memo verzuimaanpak 2019

Primaire

De directie Particulieren heeft een plan van aanpak opgesteld. Hoofdpijnen van de aanpak zijn management aandacht, verbondenheid met het werk, fitheid en balans, meldingsfrequentie, snelle re-integratie en het uitvoeren van MDO's op de locaties. De ambitie is om jaarlijks op alle kantoren en bij alle processen een daling van het verzuim te zien.

Welke maatregelen neemt de directie, om het ziekteverzuim terug te dringen en te voorkomen?

De Regiegroep verzuim, waarin managers vanuit alle locaties vertegenwoordigd zijn, heeft tot doel om aan te jagen, bestaande instrumenten, waaronder de actieve inzet van het zorgteam, onder de aandacht te brengen en het gesprek op management niveau aan de orde te stellen. Op kantoren is doorgegaan met verzuimbegeleiding en vinden de MDO's plaats, ondanks COVID-19.

In 2020 wordt verder ingezet om beter inzicht te krijgen in de onderliggende oorzaken van het ziekteverzuim.

Uit de eind 2019 uitgevoerde RI&E blijkt dat een tekort aan goede werkplekken en arbeidsomstandigheden belangrijke aandachtspunten zijn om verder verzuim te voorkomen. De 'kantoorruinen' leveren spanning en stress op. De directie Particulieren is en blijft met CFD in gesprek over oplossingen. Verder worden er per locatie plannen gemaakt om de gesignaleerde knelpunten op te lossen. Door Covid-19 is dit traject uitgesteld tot najaar 2020 en wordt het aangepast aan de gewijzigde omstandigheden.

Door Covid-19 en het vele thuiswerken faciliteert de directie Particulieren haar medewerkers zo veel mogelijk door het beschikbaar stellen van Arbo stoelen, beeldschermen e.d. voor in de thuissituatie.

Het ziekteverzuim bij de directie Particulieren is de afgelopen periode bijna gelijk is gebleven met een percentage van 6,9%.

De impact van Covid-19 heeft tot nu toe slechts een beperkt effect gehad op het ziekteverzuim. De afgelopen maanden is dit redelijk constant gebleven.

De medewerkers zullen waarschijnlijk nog lang thuis moeten werken. Dit kan leiden tot eenzaamheid en andere psychische klachten en zou er mogelijk een groter beroep op team vitaal van SSO O&P kunnen komen. De directie Particulieren pleit voor meer mogelijkheden om elkaar fysiek te treffen, dit heeft een positief effect op het welzijn van de medewerker.

Voortschrijdend Ziekteverzuim (%)	6,9%
Oorzaak afwijking en eventuele knelpunten	De directie Particulieren heeft een belangrijke stap gemaakt door te zakken van 7,4% naar 6,9%.
Sturingsmaatregel	Blijvende management aandacht om een verdere daling te realiseren.

s. Integriteit

Jaarplan Integriteit 2020
Hoe wordt aandacht geschonken aan integriteit, in de eigen onboarding van nieuwe medewerkers en leidinggevenden?
Alle nieuwe medewerkers en leidinggevende volgen de workshops "Integer handelen" en "Morele oordeelsvorming" en ook bij de beëdiging wordt aandacht besteed aan integriteit en onze kernwaarden. Door de maatregelen rondom COVID-19 zijn de fysieke lesbijeenkomsten in het onboardingsprogramma in eerste instantie opgeschort. Inmiddels vinden de onboardingsdagen digitaal plaats. Zowel in de P-actueel als in het MT P is aandacht aan integriteit geschonken.
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?
De rapporten van de Autoriteit Persoonsgegevens en van KPMG over de applicatie FSV, het project 1043 en de wijze waarop de dienst omgaat met persoonsgegevens leveren integriteitsrisico's op. De directie Particulieren heeft hier aandacht voor en onderzoekt kritisch of alle werkprocessen voldoen aan de AVG en overige wet- en regelgeving en zal waar nodig een gegevensverwerkingseffectbeoordeling (GEB) opstellen. Als beheersmaatregel zijn alle CAF-werkzaamheden 'on hold' gezet in afwachting van nader onderzoek. Daarnaast heeft de aangifte van het Ministerie van Financiën bij het Openbaar Ministerie tegen de Belastingdienst en de aanhoudende negatieve berichtgeving in de media over de dienst grote impact op collega's van de directie Particulieren. Collega's geven aan zich in toenemende mate niet veilig te voelen in het uitvoeren van hun werkzaamheden, de recente ontwikkelingen tasten hun professionele verantwoordelijkheid en vakmanschap aan. In dialoogsessies op de locaties, met de ☐ en met de medezeggenschap wordt aandacht besteed aan deze zorgelijke ontwikkelingen. Deze dialoog wordt de komende periode voortgezet en gezamenlijk wordt onderzocht welke maatregelen nodig zijn om het gevoel van veiligheid terug te vinden in de uitoefening van werkzaamheden.
Op welke wijze worden instrumenten op het gebied van integriteit ingezet, zoals opleiding/training/workshops e.d.
In verband met Covid-19 zijn (fysieke) opleidingen, trainingen en workshops tot 31 december 2020 opgeschort. Daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van het digitale aanbod.
Op welke wijze wordt aandacht gegeven aan verbetering bewustwording integriteit, door team- en/of afdeling sessies, werkoverleg, medewerkersbijeenkomsten e.d.
Er wordt aandacht besteed aan verbetering bewustwording integriteit in team overleggen en Gesprekkencyclus Rijk. Ook wordt geïnvesteerd in de verbetering van de bestuurlijke informatievoorziening en communicatie. Dit draagt bij aan de bewustwording.

2.2.4 Control & Financiën

t. Budgettair kader

Uitnutting budget

Uitgaven en ontvangsten (x € 1 miljoen)	2020		
	Budget	Jaarprognose	Verschil
Apparaat Personeel	170.935	170.243	692
Eigen personeel	151.054	150.964	90
Inhuur externen	19.881	19.279	602
Apparaat Materieel	1.525	1.525	0
ICT	100	100	0
Bijdragen SSO's	0	0	0
Materieel overig	1.425	1.425	0
Programma	9.818	9.380	438
Bijdragen aan ZBO's/RWT's	375	375	0
ICT opdrachten	6.688	6.250	438
Overige opdrachten	2.755	2.755	0
Bekostiging	0	150	-150
Ontvangsten	0	-150	150
Totaal	182.278	181.298	980

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

Verplichtingen (x € 1 miljoen)	2020			Realisatie t/m aug-20
	VPL Budget	VPL prognose	Verschil	
Apparaat Personeel	168.759	166.542	2.217	110.433
Eigen personeel	151.054	150.964	90	94.255
Inhuur externen	16.180	15.578	602	16.164
Apparaat Materieel	1.525	1.525	0	1.298
ICT	100	100	0	94
Bijdragen SSO's	0	0	0	-69
Materieel overig	1.425	1.425	0	1.273
Programma	9.818	9.005	813	3.560
Bijdragen aan ZBO's/RWT's	375	0	375	0
ICT opdrachten	6.688	6.250	438	3.321
Overige opdrachten	2.755	2.755	0	239
Bekostiging	0	150	-150	74
Ontvangsten	0	-150	150	-42
Totaal	179	177.072	1.505	115.323

Uitnutting middelen Herstelorganisatie Toeslagen

	2020			t/m augustus 2020	
	Budget	Prognose	Verschil	Realisatie	Bezetting
Eigen personeel				0	
Inhuur	400	0*	400	0	0
Materieel					

*Geld is teruggegeven in BB2a 2020.

Uitnutting middelen BVM

Niet van toepassing.

Formatie en bezetting

Bezetting & Formatie (x 1 fte)	Bezetting 31-12- 2019	In- stroom	Uit- stroom	Stand Bezetting 30-08- 2020	Prognose Bezetting 31-12- 2020	Formatie	Verschil Formatie- Bezetting
Eigen personeel	2.114	72,4	213,4	1.973	1.925	2.174	- 201
Uitzend- krachten	292			295	300		
Overige inhuur	9,5			3,0	0		
Totaal	2.415,5			2.271	2.225		

2.2.5 *Interne beheersing*

u. Aanpak onvolkomenheden en aandachtspunten Algemene Rekenkamer

M&O-beleid kleine belastingmiddelen

M&O S&E

In het tweede kwartaal is een opzet, een kader, gemaakt om de handavingsplannen 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 handavingsinstrument het meest passend is. Kortom, per doelgroep wordt handavingsregie gevoerd. Het schrijven dat een breed (strategisch) Handavingsplan vergt (doorloop) tijd. Maar het gaat de basis vormen voor de operationele toezichtplannen. Naar verwachting zal de status van dit brede handavingsplan 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 handavingsplan worden de actiepunten uitgevoerd die voortvloeien uit het GAP-gesprek van 1 juli.

Verbijzonderde Interne Controles Belastingdienst

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.

v. Management letter Auditdienst Rijk

Openstaande bevindingen

Keten S&E verbeterd, maar heeft nog aandacht (ML/2018)

De eerste aangiften erf- en schenkbelasting kunnen vanaf 1 januari 2020 verjaren. Om verjaring te voorkomen worden maandelijks "verjaringsoverzichten" aan de teamleiders verstrekt met de opdracht toe te zien op tijdig afdoen en hierover te rapporteren aan het MT S&E.

Momenteel worden de papieren erfaangiften vertoetst door KI&S. Hier worden op medewerker niveau 10% van alle behandelde posten getoetst op correcte digitalisering. Zodra de kwaliteitstoetsing via KMO gevalideerd is door het Team Interne Beheersing zal worden besloten of de 10% toets in stand moet blijven. De invoering van KMO is vertraagd en wordt momenteel ter hand genomen.

Daarnaast worden in november 350 geclassificeerde aangiften erfbelasting (groen, oranje en rood) getoetst op de juiste fiscale afhandeling, al dan niet met inachtneming van nadere operationele keuzen door het MT Particulieren. Deze toetsing is gebaseerd op vragenlijsten voor de zgn. FIX-onderzoeken en dient mede als "nulmeting" voor de in 2020 op te starten FIX-onderzoeken. Registratie van deze toetsing vindt plaats in KMO-applicatie. Deze kwaliteitstoets, die in november-december wordt uitgevoerd, is een zeer belangrijke key-control voor de erfbelasting en is van essentieel belang voor onze oordeelsvorming.

Reactie

De kwaliteitstoets start medio september 2020 voor de erfbelasting. Het gaat om 300 posten erf. Toetsing vindt plaats met behulp van KMO. Fix voor schenkbelasting vindt plaats in 2021.

Verantwoordelijkheid voor AO/IC wordt ingevuld (ML/2018, GO/MKB/P/CAP)

Met betrekking tot de VIC op de kantoorprocessen van de heffingen is een samenwerkingsverband ingericht waarin de vier directies GO, MKB, Particulieren en CAP samenwerken bij de uitvoering van de VIC. De coördinatie van de werkzaamheden is bij CAP belegd. Binnen CAP is een team Interne Beheersing samengesteld dat de coördinatie verzorgt van de VIC die wordt uitgevoerd door medewerkers Interne Controle binnen CAP, GO, MKB en Particulieren. Door het vertrek van enkele ervaren medewerkers zal ook in 2020 de bezetting een aandachtspunt blijven. Hierbij is het ook van belang dat geborgd wordt dat de aanwezige kennis tijdig wordt overgedragen.

Reactie

Wij onderschrijven dit belang. Voor de medewerker die in 2019 vanuit P is vertrokken, is dit tijdig gebeurd. Er is recent nog een andere medewerker vanuit de directie Particulieren vertrokken en de vacature staat hiervoor open.

Voortgang in de uitvoering verbijzonderde interne controles heeft nog aandacht (ML/2017-2, GO/MKB/P/CAP)

Voor nagenoeg alle belastingmiddelen zijn Verbijzonderde Interne Controle Programma's (VICP's) vastgesteld. Recent is KMO in gebruik genomen bij de Schenk- en Erfbelasting, er wordt nagegaan of hier nog een aanvullende interne controle opdracht op uitgevoerd moet worden in 2020. Om de vereiste (key) VIC's tijdig uit te kunnen uitvoeren zal er door het samenwerkingsverband strak gestuurd moeten worden op de voortgang ervan en waar nodig zal hier druk op moeten worden gezet.

Reactie

Naar aanleiding van de managementletter in 2019 is door de ADR een beschrijving gegeven van de door de directies CAP, P, MKB en GO in 2019 ingezette acties om invulling te geven aan een verdere professionalisering van de uitvoering van verbijzonderde interne controles.

In 2019 zijn een aantal acties uitgevoerd om de verbijzonderde interne controles op belastingontvangsten organisatorisch te borgen, onder meer door het opstellen van een charter door de vier fiscale directies.

De focus van de verbijzonderde controle was in 2019 gericht op de zgn. key controls. Deze zijn afgestemd met de ADR. Met de ADR was voor alle verbijzonderde interne controles een deadline van 15 februari 2020 afgesproken. Alle afgesproken controles zijn voor deze datum afgerond. De ADR heeft op deze controles kunnen steunen.

De controle op de massale verwerking loonheffingen en de controles voor het BTW-compensatiefonds moesten in 2019 nog ontwikkeld worden. Deze zijn tijdig opgesteld en ook voor de afgesproken deadline uitgevoerd.

De dossiervoering is inmiddels op voldoende niveau. Op basis van opmerkingen van de ADR over de dossiervoering zullen in 2020 nog wel kleine verdere verbeteringen worden doorgevoerd. Het gaat dan met name om het zodanig vastleggen van het werk dat nog eenduidiger de aansluiting gemaakt kan worden tussen de planning van het werk en de vastlegging van de uitvoering van de controles. Zoals eerder vermeld is ICP 2020 vastgesteld en is er overleg tussen Particulieren en CAP om ic's op schenk- en erfbelasting te verbeteren.

Vangnetcontrole hoge uitbetalingen ETM nog niet voor alle middelen ingericht

(ML 2014-1, GO/MKB/P/CAP)

Om het risico op foute uitbetalingen te beperken heeft CAP in ETM een vangnetprocedure op hoge uitbetalingen ingericht. De vangnetprocedure is binnen CAP uitgebreid geanalyseerd. Voor Schenk- en Erfbelasting geldt dat de frequentie dermate laag is (vaak niet meerdere uitbetalingen in drie jaar), waardoor een percentage niet relevant is.

Reactie

Wij onderschrijven de conclusie m.b.t. de schenk- en erfbelasting.

Definitieve aanslagen schenkbelasting 2017 kunnen worden opgelegd

(ML 2017-2)

Bij de Schenkbelasting wordt fasegewijs een nieuwe heffingsapplicatie (OSA) in gebruik genomen. Deze heffingsapplicatie ondersteunt op dit moment nog niet alle gewenste processen en diverse nieuwe functionaliteiten mogen nog niet gebruikt worden.

De functionaliteit voor opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting 2017 is in augustus 2019 vrijgegeven voor productie. Met deze functionaliteit kan de meest voorkomende fiscale problematiek worden behandeld. In de zogeheten Roadmap Schenkbelasting is de laatste fase voorzien in 2021. De verwerking van de uitworpbehandeling, parkeerplaats en definitieve aanslagen 2018 en 2019 is nog niet gebouwd in OSA, waardoor nog wel ongewenste voorraadvorming plaatsvindt. Voor de papieren schenkaangiften vindt borging op correcte digitalisering plaats door een batchgewijze kritische deelwaarneming. Als vangnet wordt bij de definitieve vaststelling van zowel de aanslagen Erf- als Schenkbelasting vanaf 2017 op basis van op papier ingediende aangiften nogmaals integraal gecheckt of de elementen correct zijn gedigitaliseerd.

Reactie

De functionaliteiten benodigd om de aangiften schenkbelasting 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

Nieuwe functionaliteit heffingsapplicatie erfbelasting ten dele nog niet in gebruik (ML 2017-2)

Bij de Erfbelasting wordt gefaseerd een nieuwe heffingsapplicatie (SEA) in gebruik genomen voor overlijdensgevallen vanaf 2017 als vervanger voor GRS. Deze heffingsapplicatie ondersteunt op dit moment nog niet alle gewenste processen en diverse nieuwe functionaliteiten mogen nog niet gebruikt worden. Zo mogen bijvoorbeeld het opleggen en verminderen van ambtshalve definitieve aanslagen 2018 en 2019 en het verminderen van navorderingen vanaf 2017 nog niet gebruikt worden. Echter, deze functionaliteit heeft (nog) geen invloed op mogelijke verjaringen. Voor deze functionaliteit wordt eerst begonnen met een gefaseerde opstart.

In de zogeheten Roadmap Erfbelasting zijn alle te ontwikkelen functionaliteiten opgenomen en in overleg met de business geprioriteerd. In de Roadmap zijn nog doorontwikkelingen gepland voor 2020 en 2021.

Reactie

De functionaliteiten benodigd om de aangiften erfbelasting te behandelen tot en met 2020 zijn opgeleverd.

Business continuity management, realisatie voor eind 2019 ambitieus

Sinds 2019 is Business Continuity Management (BCM) onderdeel van de P&C-cyclus. Dit betekent dat het bereiken van de BCM-doelen zijn opgenomen in de jaarcontracten en in de viermaandsrapportages. Het bereiken van deze doelen heeft daarmee een plaats in de PDCA-cyclus van de Belastingdienst gekregen.

Medio 2019 heeft het DT van de Belastingdienst een werkwijze bekrachtigd waarbij alle dienstonderdelen voor tenminste alle kritische processen een plan van aanpak moet opstellen om vóór eind van 2019 onderstaande aspecten voor hun eigen dienstonderdeel gerealiseerd te hebben:

- alle maatregelen van BCMM-niveau 2 en 3;
- BIA (Business Impact Analyse) voor de kritische processen;
- opstellen en testen van de herstelplannen/herstelstrategie voor de kritische processen;
- het inrichten en testen van crisismanagement.

In de driehoek uitvoering, control en beleid zijn de diverse plannen van aanpak inclusief planning besproken. Over de voortgang van het plan van aanpak moeten de directies elke 14 dagen een status update geven. De directeuren van een dienstonderdeel die ook ketendirecteur zijn, zijn in de lead voor de keten. In de BIA's worden keten afhankelijkheden benoemd.

In de compilatie van de door de directies van de Belastingdienst aangeleverde statusupdates van 1 november die door IV&D is samengesteld zit een overzicht per categorie met de stand van zaken inzake het behalen van niveau 3 BCMM.

Reactie

Hierover is reeds gerapporteerd bij het onderdeel informatiebeveiliging.

Andere onderwerpen

AVG nog niet geheel geïmplementeerd

De Belastingdienst heeft vóór 25 mei 2018 maatregelen getroffen om zoveel mogelijk te voldoen aan de AVG. Andere maatregelen zouden vóór 25 mei 2019 worden gerealiseerd. Dit is echter niet geheel gelukt. Een belangrijke maatregel, zoals het schonen van verouderde persoonsgegevens kon niet worden gerealiseerd. Hiervoor zijn compenserende maatregelen getroffen, waarvan de belangrijkste de datakuis is. Voor nadere informatie omtrent de implementatie van de AVG verwijzen wij naar andere rapportages die de ADR over de AVG heeft uitgebracht.

Om problemen op het gebied van de AVG in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen is daarmee de risico's op sancties van de Autoriteit Persoonsgegevens te beperken is het noodzakelijk om onder meer de volgende maatregelen te treffen: een geactualiseerde taakomschrijving van de data coördinatoren, een planning voor het uitvoeren van zogenaamde "data protection impact assessments" (DPIA's)/"gegevensbeschermingseffect beoordelingen" (GEB's) voor de komende jaren en een verbetering van de kwaliteit en een controle op de vulling van het AVG-register.

Een specifiek issue was het BTW-nummer van ondernemers-natuurlijke personen dat niet in overeenstemming was met de AVG. Dit moet voor 31 december zijn opgelost. In oktober hebben alle ondernemers-natuurlijke personen een nieuw BTW-nummer ontvangen.

In de komende periode start er vanuit de ADR een Rijksbreed AVG onderzoek waarbij ook één verwerking van persoonsgegevens van de Belastingdienst nader bekeken zal worden.

Reactie

Over stand van zaken is reeds gerapporteerd bij het onderdeel informatiebeveiliging.

Teruggaven dividendbelasting en dividendstripping vragen gestructureerde aanpak

Buitenlandse investeerders in aandelen die aan de Nederlandse beurs staan genoteerd en waarbij Nederlandse dividendbelasting is ingehouden over hun portfolio aandelen kunnen onder bepaalde voorwaarden deze belasting terugvragen. Afhankelijk van de risicokwalificatie worden deze verzoeken automatisch uitgekeerd dan wel worden er nog onderliggende documenten opgevraagd zoals bijvoorbeeld een dividendnota.

Uit interne en externe onderzoeken is gebleken dat er (mogelijk) sprake is van dividendstripping waarbij een serieus vermoeden is dat er voor enkele tientallen miljoenen euro's ten onrechte aan teruggave dividendbelasting is geclaimd. U heeft aangegeven in overleg met de directies GO, CD Vaktechniek en FIOD een gezamenlijke en integrale (vervolg) aanpak te bepalen waarbij door u, samen met de directie GO, een memo is opgesteld om keuzes binnen de directies te kunnen maken, omdat er binnen de huidige handhavingskeuze onvoldoende ruimte is. Dergelijke verzoeken worden voornamelijk gedaan door zogenaamde brokers en binnen- en buitenlandse financiële instellingen hetgeen toezicht specialistisch en complex maakt.

Uit bovengenoemde voorbeelden blijkt dat risicokwalificaties voor de teruggaven dividendbelasting (mogelijk) niet goed zijn toegepast. Om de risico's te beperken zijn sinds begin dit jaar de teruggaaf verzoeken door buitenlandse particulieren op 'risico hoog' gezet. Deze verzoeken komen dus integraal in de uitworp ter behandeling/controle.

Reactie

Dit geldt nog steeds. De actuele stand van zaken m.b.t. dividendstripping is opgenomen onder paragraaf 2.1.5. K&E Buitenland

Project dividend

Daarnaast is sprake van een langlopend geschil over de teruggaven dividendbelasting, vanaf 2002. Dit hangt samen met wetgeving die deels niet toestaat voor burgers en bedrijven uit het buitenland om dividendbelasting terug te krijgen. Vanwege complexiteit en capaciteit is binnen de Belastingdienst onder uw regie sprake van een project aanpak onder leiding van de Stuurgroep Dividend. Het uitstaande actueel kasstroom risico is ongeveer € 1,9 miljard. Uit het oogpunt van internationale rechtsontwikkeling is er momenteel een risico op een (gedeeltelijk) teruggave. Onder huidige wet- en regelgeving zal dit fiscale en financiële risico kunnen toenemen. U geeft aan dat de impact volledig in beeld is bij genoemde stuurgroep.

Reactie

De impact is volledig in beeld en het punt is ook vermeld in de risico-matrix. Zie ook paragraaf 2.1.5. K&E Buitenland

Vraaggestuurde onderzoeken

Momenteel loopt een onderzoek naar de schenk- en erfbelasting, waarvoor ☐ opdrachtgever is.

Het object van onderzoek is enerzijds de methodiek van de raming en anderzijds de ontvangsten van de schenk- en Erfbelasting over de jaren 2016 tot en met 2019. De bronnen voor de analyse van de opbrengsten schenk- en erfbelasting zijn de gegevens uit transactiesystemen zoals Geautomatiseerde Registratie en Successie (GRS), Successie Erfbelasting Applicatie (SEA), Ondersteuning Schenkbelasting Applicatie (OSA) en Enterprise Tax management (ETM).

Het onderzoek van de ADR is, anders dan gepland, nog niet afgerond.

w. Interne fiscale beheersing

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 managementassistenten 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 hoofdlocaties 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.

x. In Control Verklaring

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 Assessment 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 schema? - Worden bevindingen tijdig	Er is een actueel controleplan en de VIC's worden conform schema uitgevoerd. Bevindingen worden 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.

2.1.6 Overige onderwerpen

y. **Maverick buying**

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.

z. **VT-achteraf**

In 2020 heeft directie Particulieren geen VT-achteraf gehad.

aa. **Waiver-aanvragen**

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.

bb. **Implementatie mandaatbesluit**

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 [] de directie P, evenals CAP, op directeursniveau betrokken bij de besprekingen over de gewenste aanpassingen.

Hoofdstuk 3. Ketens

3.1 Ketens Inkomensheffingen

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 Keten Bezwaar, beroep, klachten

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 trial 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 IECF (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 trial nog aan het ketendashboard gewerkt worden.

In het tweede trial 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 Keten Schenk- en erfbelasting

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 handavingsplannen 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

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar	t/m aug 2020	Score
		Jaarcontract	Realisatie	
PI alleen voor P				
1	Afgehandelde bezwaren binnen AWB-termijn P	90-95%	67,1%	☹️
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%	90,6%	😊
6	Tijdige reactie op complexe vragen < 4 werkdagen (Frobo) P	90-100%	99,8%	😊
7	Aantal behandelde aangiften IH traditioneel	>= 250.000	104.212	☹️
8	Aantal behandelde aangiften IH MC	>= 150.000	106.995	😊
9	Gemiddelde tijd per gecontroleerde aangifte IH (PART)	≤ 2,0 uur	2,3	☹️
10	Bruto correctieopbrengsten aangiftebehandeling IH (betreft Particulieren, incl. MC, verzamelinkomen)	0,930 miljard	€ 684.057.971	😊
11	Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	< 0,7%	jaar indicator	😊
12	Doorontwikkeling VIA	> 65%	71,3%	😊
13	Gemiddelde correctie verzamelinkomen per behandelde aangifte IH (PART)	≥ € 1.500	€ 2.384	😊
14	Ziekteverzuim, directie Particulieren incl. langdurig	≤ 6,6%	6,9%	☹️
15	Meldingsfrequentie ziekteverzuim, directie Particulieren	≤ 1,1	1,0	😊
16	Primaire tijd (HAFIR), directie Particulieren	≥ 86%	87,2%	😊
17	Personeelsgesprekken; 3 gesprekken afgerond (PI)	80%	15,1%	☹️
18	Personeelsgesprekken; 2 gesprekken afgerond	eind aug. 60%	53,7%	☹️
19	Personeelsgesprekken; 1 gesprek afgerond	eind april 40%	80,0%	😊
20	Aangifte schenkbelasting: het opleggen van alle aanslagen, binnen 6 maanden DA*	>90%	2,8%	☹️
21	Aangifte erfbelasting: het opleggen van alle aanslagen < 3 maanden DA	>70%	84,4%	😊
22	Aangifte erfbelasting: het opleggen van alle aanslagen < 6 maanden DA	>90%	93,2%	😊

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar	t/m aug 2020	Score
		Jaarcontract	Realisatie	
Ketenverantwoordelijkheid (alle dienstonderdelen)				
23	Afgehandelde bezwaren binnen AWB-termijn [1]	90-95%	81,5%	☹️
24	Afgehandelde klachten binnen AWB-termijn	90-95%	92,7%	😊
25	Klachten afdoen binnen 6 weken	> 85%	85,4%	😊
26	Binnen zeven dagen klantcontact met klager	> 80%	94,7%	😊
27	Minder ontvangen klachten dan vorig jaar	minder dan vorig jaar	80,5%	😊
28	Tijdige SBA afhandeling	95-100%	90,4%	☹️
29	Tijdige reactie op complexe vragen < 2 werkdagen (Frobo)	85-90%	92,4%	😊
30	Tijdige reactie op complexe vragen < 4 werkdagen (Frobo)	90-100%	97,7%	😊
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	€ 1.208.661.017	😊

4.2 Toelichting afwijkingen prestatie-indicatoren

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
1	Afgehandelde bezwaren binnen AWB-termijn P	90-95%	67,1%	⊗
Oorzaak afwijking en knelpunten		De realisatie tot en met juli is 65,2% AWB-conform afgedaan.		
Sturingsmaatregel		De extra stuurmaatregelen binnen P richten zich voornamelijk op het middel IH, waarvan m.b.v. een Plan van Aanpak de eindvoorraad ultimo 2020 tot een acceptabel niveau moet worden teruggebracht. Hiervoor moet ook de niet tijdige voorraad in 2020 worden teruggebracht, met als gevolg dat deze de score AWB negatief beïnvloedt.		
Nadere toelichting		Naar verwachting zal de KPI niet worden gerealiseerd. Ingeschat wordt dat deze tussen de 70% en 75% zal uitkomen ultimo 2020.		

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
7	Aantal behandelde aangiften IH traditioneel	>=250.000	104.212	⊗
Oorzaak afwijking en knelpunten		De capaciteit voor de behandeling van aangiften is te laag door de prioritering van werk binnen de directie en door detachering van medewerkers bij UHT.		
Sturingsmaatregel		Heroverwegen van toezichtskeuze is een mogelijkheid om in de actualiteit te werken, maar dit kan nadelige invloed hebben op de compliance van burgers. In een nota is uitgewerkt hoe voorraadreductie vorm wordt gegeven. Daarnaast vindt er een project plaats om het minimum niveau van toezicht Belastingdienstbreed te bepalen.		

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
9	Gemiddelde tijd per gecontroleerde aangifte IH (PART)	≤ 2,0 uur	2,3	⊗
Oorzaak afwijking en knelpunten		De tijdbesteding van een aangifte is bij het leerbedrijf gemiddeld 3,5 uur per aangifte. De overige medewerkers realiseren 2,1 uur per aangifte. De behandeltijd van Particulieren als geheel is 2,3 uur. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door de complexiteit van de aangiften die deze medewerkers hebben behandeld en anderzijds met onervarenheid (Leerbedrijf en kans-klas) van medewerkers.		
Sturingsmaatregel		Opleiding en begeleiding De norm is 2,0 en realisatie is 2,3 uur. Dit cijfer valt uiteen in twee componenten: De reguliere teams van Particulieren hebben een gemiddelde tijdsbesteding van 2,1 uur per aangifte en het leerbedrijf 3,5 uur per aangifte. Deze gemiddelde tijdsbesteding voor de reguliere teams is iets hoger dan de norm die hoort bij de aangiften die ze te behandelen krijgen. Doordat we steeds minder massaal werk, tegen 1 uur per aangifte, afhandelen komt het gemiddelde iets hoger uit.		

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
20	Aangifte schenkbelasting: het opleggen van alle aanslagen, binnen 6 maanden DA	>90%	2,8 %	⊗
Oorzaak afwijking en knelpunten		De vastgestelde KPI is niet haalbaar in 2020 omdat het systeem OSA nog in ontwikkeling is en alle functionaliteiten niet (tijdig) beschikbaar zijn.		
Sturingsmaatregel		Deze doelstelling kan niet worden gerealiseerd. Slechts 2,8% van de definitieve aanslagen is binnen zes maanden opgelegd. Het streven is meer dan 90%. De voornaamste oorzaak hiervan is dat de automatisering voor het opleggen van definitieve aanslagen 2017 schenkbelasting pas in maart 2019 kon worden opgestart. De eerste definitieve aanslagen voor 2018 konden pas vanaf april 2020 worden opgelegd. De ouderdom van veel aangiften was al voorbij de in de KPI gestelde termijn, voordat met de behandeling werd aangevangen. De verwachting is dat de KPI vanaf kalenderjaar 2022 weer gerealiseerd kan worden, na het afbouwen van de oude voorraden. Er zijn voor de meeste binnengekomen aangiften wel voorlopige aanslagen en of definitieve aanslagen opgelegd (81,1% t.a.v. de aangiften met status in orde).		

Nr	Prestatie-indicator	Gehele jaar		Score
		Jaarcontract	Realisatie	
28	Tijdige behandeling SBA	95%	90,4%	⊗
Oorzaak afwijking en knelpunten		Directie P heeft 92,1% gerealiseerd, de andere dienstonderdelen hebben een lagere score. De directie P is voor het realiseren van de doelstelling SBA mede afhankelijk van hoe andere directies hun capaciteit inzetten en de prioriteit die de uitvoering van dit proces binnen de directies krijgt. Extra bestuurlijke aandacht bij andere directies is daarom onontbeerlijk.		
Sturingsmaatregel		Het aantal SBA's zal in 2020 verder dalen omdat er steeds meer opdrachten in de vorm van een Frobo worden uitgezet. Het project reductie en herstructurering van SBA's zal er toe leiden dat vrijwel alle SBA's eind 2020 rechtstreeks worden door gekoppeld aan de verantwoordelijke directies in de vorm van een Frobo (werkopdracht). De logistieke functie van de directie Particulieren zal vanuit deze optiek komen te vervallen. De doelen van de Frobo's worden ruim gerealiseerd. Bij de herijking van de KPI's 2021 is de doelstelling voor volgend jaar aangepast: Het percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een Belastingdienstmedewerker (SBA en Frobo) is $\geq 90\%$.		

Voor de indicatoren ziekteverzuim, personeelsgesprekken, meldingsfrequentie ziekteverzuim verwijzen we naar paragraaf Meerjarig inzicht in Kwaliteit en Kwantiteit personeel van Hoofdstuk 2.

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

a. Risicotabel

Het gevulde format m.b.t. de risico-paragraaf is opgenomen in een separate bijlage.

b. Beschrijving totstandkoming risicotabel

De risico's zijn aangedragen door de Ketens en de verantwoordelijke managers van de processen. In overleg met de directie is de risico-matrix besproken en heeft een weging van de risico's plaatsgevonden, dat heeft geresulteerd in de als bijlage opgenomen risicomatrix.

Bijlage 1: Projectenrapportage

Bijlage 2: Risicomatrix

De Risicomatrix wordt als losse bijlage toegevoegd aan de 2^e VMR 2020.