



TER BESPREKING

Aan

DT leden

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

@minfin.nl

www.minfin.nl

notitie

Overzicht trajecten tot de zomer

Datum

6 mei 2020

Notitienummer

Auteur

Van

Belastingdienst

Kopie aan

Aanleiding

De staatssecretarissen hebben zorgen over de staat van de Belastingdienst en de voortgang van de (verbeter)trajecten bij de Belastingdienst. Zij hebben onder andere aangegeven een strakke gecoördineerde aanpak voor de (reeds lopende) verbetertrajecten opgezet te willen hebben. Wanneer ik alles op een rij zet wat voor deze zomer nog moet gebeuren, heb ik daar begrip voor.

Over deze wens van de staatssecretarissen heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de en mij. Ik ben met de staatssecretarissen eens dat we met elkaar een scherpe sturing nodig hebben om deze zomer tot concrete resultaten te komen die zij, zoals toegezegd, ook kunnen melden aan de Tweede Kamer. We hebben met elkaar binnen de Belastingdienst zoveel ballen in de lucht te houden, dat aandacht voor het ene dossier ten koste gaat van het andere. Daar zullen we samen scherp op moeten zijn dat dit niet gebeurt.

Dat kan op drie manieren die elkaar kunnen verscherpen.

Ten eerste staan binnen de Belastingdienst dossiers vaak niet op zichzelf en ze concurreren met heel veel andere dossiers. Ik wil daarom dat er per dossier één aanspreekpunt komt. In principe is iemand verantwoordelijk voor één dossier. Mochten er meerdere dossiers voor een directie spelen, dan moeten we bezien of dat reëel is en anders deze onderbrengen bij een andere collega, bijvoorbeeld bij een collega binnen dezelfde directie dan wel een collega DT-lid. Daarnaast wil ik zeer serieus met jullie overwegen of externe inhoudelijke dan wel voortgangsbewaking nodig is, die jullie daarbij ondersteunt. Mijn insteek daarbij is "bij twijfel doen".

Ten tweede vinden we met elkaar dat de samenwerking tussen het kerndepartement en de Belastingdienst moet verbeteren. Elk dossier dat tot deze zomer speelt wordt gekoppeld aan één persoon van het kerndepartement. Dat kan iemand zijn van DGFZ maar ook van BOA. Deze persoon helpt om het proces binnen het kerndepartement verder te ondersteunen en af te stemmen. Door deze persoon aan de voorkant al mee te nemen in de voortgang kan hij of zij dat maximaal doen. Door meer samen te werken aan de voorkant, kunnen we elkaar meer helpen. Tevens zal hierdoor meer begrip komen voor elkaars toegevoegde waarde.

Tot slot wil ik een bewaking op het totaal van het programma tot aan deze zomer. Daarvoor ga ik in ieder geval externe ondersteuning regelen. Dit is ook gedaan bij Toeslagen en zorgt voor een beter overzicht van wat er allemaal nog moet gebeuren, houdt als gevolg daarvan ons allemaal scherper waardoor we sneller tot resultaten komen. Tot aan de zomer kunnen we een aantal concrete stappen zetten, die ons meer in control gaan brengen, ook over het totaal van de

Belastingdienst. Daarna goed om samen met de nieuwe en de bewindslieden te bezien of we deze werkwijze nog langer continueren. Binnen de Belastingdienst ervaar ik dat iedereen verantwoordelijkheid neemt voor het eigen stukje. Maar door de verwevenheid en het ontbreken van goed inzicht en overzicht daarvan, wordt de overall verantwoordelijkheid nog onvoldoende ingevuld. Ook wanneer niet alle informatie beschikbaar is om dit te doen, zullen we dit toch met elkaar moeten oppakken. Wij zijn samen de Belastingdienst. Onderstaand treffen jullie de zaken aan die naar mijn idee voor de zomer nog allemaal moeten worden opgepakt. Ik heb daarbij gebruik gemaakt van de DGBD lijst die we met elkaar hebben opgesteld naar aanleiding van het AO van 4 maart. Deze wordt maandelijks geactualiseerd en staat geagendeerd voor het DT over 1,5 week. Mogelijk dat ik dus niet de meest actuele stand heb opgenomen. Daarbij zijn de onderwerpen langs vijf thema's benoemd:

- A. Mens en medewerker centraal;
- B. Aanpak sturing;
- C. Waarborgen handhavingsbeleid (inclusief privacy en gebruik nationaliteit);
- D. Covid-19 gerelateerde activiteiten;
- E. Overig.

Mijn concrete vragen aan jullie:

1. Is het overzicht met activiteiten compleet en juist weergegeven? Daarbij in het bijzonder aandacht voor de informatie die naar de Tweede Kamer gaat en de toezeggingen die zijn gedaan.
2. Is de juiste persoon benoemd als verantwoordelijke voor dat dossier. Ik heb slechts één naam opgenomen, wetende dat er afhankelijkheden zitten in dossiers. Maar één iemand is voor het totaal aanspreekbaar.
3. Aan de verantwoordelijken voor de dossiers. Is er (externe) ondersteuning nodig om de noodzakelijke voortgang te boeken. Door dit te beleggen bij extra handjes, kunnen de mensen die de inhoud moeten leveren zich op de inhoud concentreren en gaat hun tijd niet in de rapportage en voortgangsbewaking zitten.
4. Hebben jullie al een idee voor welke persoon van het kerndepartement het meest voor de hand ligt als buddy voor dit dossier. Zo ligt bijvoorbeeld bij eCommerce iemand van DGFZ voor de hand en bij Cultuur iemand van BOA.

Overzicht: acties tot aan het zomerreces 2020

A. Mens en medewerker centraal

1. Stand van zaken extern onderzoek fundamentele transformatie dienstverlening ([] [])

Het onderzoek naar dienstverlening bestaat uit twee onderdelen: een probleemanalyse en een onderzoek naar handelingsperspectieven. Op 14 april jl. is EY gestart met de probleemanalyse.

Het onderzoek bevindt zich in de analysefase en EY werkt aan de documentanalyse. Verrichtte en lopende onderzoeken als de Beleidsdoorlichting Dienstverlening, Werk aan Uitvoering en de Gateway Health Check van de Keten Interactie worden bij de probleemanalyse betrokken. Ook is EY geïnformeerd over het meerjarig plan tot versterking en vernieuwing van de dienstverlening van Toeslagen.

Op dinsdag 12 mei a.s. spreekt staatssecretaris TD om 16:00 – 17.00 uur op haar verzoek met onderzoekers van EY¹ die de probleemanalyse uitvoeren. Bij dit gesprek zijn vanuit EY zijn [] [] aanwezig. Vanuit DGBD is [] [] aanwezig samen met [] []. Voor dit gesprek wordt deze week een notitie aan staatssecretaris Van Huffelen voorbereid.

Medio mei verwacht EY de eerste bevindingen van de documentanalyse te kunnen delen. Op basis van de eerste bevindingen, start EY de tweede week van mei met de verdiepfase. Daarbij stelt EY voor om interviews af te nemen met verschillende [] waaronder IV&D, UHB, C&F, I&S, P en KI&S.

EY kan vooralsnog voldoende anticiperen op de gevolgen van COVID-19 en ziet geen reden om af te wijken van de planning: start van de validatie van de concepteindrapportage medio juni, oplevering van de rapportage eind juni.

Parallel wordt er gestart met de gunning van fase 2 van het onderzoek; handelingsperspectieven voor een fundamentele transformatie van Dienstverlening. O.b.v. de eerste bevindingen van de probleemanalyse wordt verkend of de start en afronding van het onderzoek naar handelingsperspectieven kan worden vervroegd (nu voorzien op respectievelijk eind augustus en eind november).

Informeren parlement

De Tweede Kamer wordt in juni over het onderzoek en de tijdslijnen geïnformeerd, zoals toegezegd in de Kamerbrief van 28 april jl.² Beoogd is om de Tweede Kamer medio juli te informeren over de bevindingen van het eerste onderzoeksdeel. Na afronding van fase 2 van het onderzoek, wordt de Tweede Kamer over de eindresultaten geïnformeerd.

De GOR wordt op korte termijn bijgepraat over het onderzoek, waarbij ook wordt besproken hoe invulling te geven aan het advies van de GOR om de medezeggenschapsraad en medewerkers bij het onderzoek te betrekken.

¹ Ter informatie: EY heeft de beleidsdoorlichting IV uitgevoerd.

² Beantwoording Verzoek inzake toezeggingen AO Belastingdienst van 4 maart (Kamerstuknummer n.n.b. kenmerk: 2020Z07626): "In juni van dit jaar informeer ik uw Kamer nader over de opzet en het verloop van het onderzoek"

2. Stand van zaken rapport Werk aan Uitvoering [] [])

Op 3 april is door ADBTopconsult versie 0.8 van het rapport Werk aan Uitvoering, fase 2, het eindrapport, aan alle stakeholders verstuurd. Tot 21 april konden reacties worden aangeleverd. Vanuit Financiën zijn verschillende directies gevraagd om te reageren op het rapport. Er zijn reacties verstuurd vanuit de Belastingdienst, Toeslagen en Douane gezamenlijk, en vanuit DGRB, DGFZ, FIN O&P en het CIO Office via het CIO-beraad.

Door ABDTOPConsult is het conceptrapport van Werk aan Uitvoering breed afgestemd met de uitvoering, beleidsdepartementen en organisaties zoals de Nationale Ombudsman en Raad van State. De reacties waren vooral positief en aanvullend van aard. Er wordt nu gewerkt aan een 0.9 versie van het rapport waarin de reacties zijn verwerkt. ABDTOPconsult heeft aangegeven samen met de opdrachtgevers afspraken te maken over hoe en wanneer het eindrapport wordt vastgesteld.

Op donderdag 7 mei vindt een opdrachtgevers-opdrachtnemersoverleg plaats met de [] FIN, SZW en BZK over Werk aan Uitvoering en de MCU. ABDTOPconsult is hierbij aanwezig. Gesproken zal worden over de stand van zaken Werk aan uitvoering fase II, het vervolgproces en de invulling van de bestuurlijke conferentie.

De 0.9 versie zal op 16 juni besproken worden in een bestuurlijke conferentie wat een gecombineerd overleg is van de Ambtelijke Commissie Uitvoering (ACU) en het Topberaad Inkomensondersteuning (de stuurgroep van WaU). Daarnaast is er per thema een bestuurlijke trekker aangewezen die vormgeeft aan de uitwerking van de handelingsperspectieven.

In het rapport worden handelingsperspectieven ontwikkeld met een perspectief van 10 jaar op de volgende thema's:

1. Toekomstbestendige dienstverlening;
2. Versnelling digitale agenda;
3. Wendbaar en toekomstbestendig beleid, wet- en regelgeving;
4. Intensivering van samenwerking en verbeteren ambtelijke sturing(sdriehoek), en
5. Vergroten statuut en aantrekkelijkheid van de uitvoering.

[] [] en [] JenV hebben binnenkort een eerste verkennend gesprek om dit op te pakken voor het vierde thema. [] wordt daarbij ondersteund door [] [].

Informerend parlement (SZW)

Het voornemen is om het eindrapport voor te leggen in de Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) van 23 juni en de acties uit het rapport te borgen binnen de Werkagenda Uitvoering.

Het rapport zal naar de Kamer worden verzonden namens de opdrachtgevers SZW, BZK en Financiën. Of het rapport voor het zomerreces en na de bespreking in de MCU met een kabinetsreactie naar de Kamer wordt verzonden staat nog open. Dit wordt nader besproken in de ACU van 16 juni en besloten in de MCU van 23 juni. De minister van SZW biedt het rapport aan aan de Tweede kamer.

Attentie: Door BOA en I&S wordt hierin gezamenlijk opgetrokken.

3. Stand van zaken Cultuurprogramma's ([])

Er is het onderzoek Deloitte naar de cultuur binnen de Belastingdienst. Dit traject is eind vorig jaar gestart. De staatssecretarissen hebben vrijdag 1 mei de 0.99 versie van het cultuuronderzoek van Deloitte inclusief samenvattende oplegger met vervolgstappen ontvangen. Opleverdatum van dit onderzoek is 11 mei a.s.. De top 25 van de Belastingdienst spreekt begin juni over de gezamenlijke uitgangspunten en de opvolging van de aanbevelingen van Deloitte, het medewerkersonderzoek en de FNV-enquête. Ook de observaties van de externe klankbordgroep (inmiddels ingesteld) en het top 35-traject zijn belangrijke bouwstenen in het hernemen van de aanpak. In de tussengelegen periode werken we aan de zichtbaarheid van de huidige acties en de kennisuitwisseling tussen directies hierover.

Ook is een onderdeel van het programma BD Leiderschap en Cultuur dat er ontwikkelassessment komen voor de top 1500 van de Belastingdienst. In het projectvoorstel voor de aanbesteding, ontwikkeling en implementatie worden assessments van alle leidinggevendenden opgenomen. Deze assessments kunnen niet onder de mantel van de ABD worden gebracht. Het voorstel houdt rekening met differentiatie naar de verschillende doelgroepen.

Informereren parlement

De toezegging is om de Kamer voor het reces te informeren over de vervolgaanpak van het externe cultuuronderzoek.

Attentie: Er vindt steeds afstemming plaats tussen kerndepartement (O&P) en de Belastingdienst over de diverse trajecten die lopen.

4. Verbeteren dienstverlening (versterken plateaus) en Interactiestrategie

Ten aanzien van het verbetertraject visitekaartje (dienstverlening) lopen er verschillende acties; bereikbaarheid, kwaliteit van de telefonische antwoorden, verbeteren brieven, meten klanttevredenheid en de introductie van een call-back functionaliteit. Veel van datgeen is toegezegd is gerealiseerd. Openstaande ambities zijn onder andere additionele huisvesting voor telefonie en inrichten chatfunctie.

Bij het aanbieden van de Interactiestrategie heeft de voormalige Staatssecretaris ook een lijst met 20 punten meegestuurd naar de Kamer. Er is sinds het uitbrengen van deze strategie al het nodige op het terrein van interactie gerealiseerd en er zal ook nog het nodige de komende jaren gerealiseerd worden.

Informereren parlement

Aan de Staatssecretaris wordt nog voorgelegd om voor de zomer de Kamer te informeren over het traject 'visitekaartje' in een rapportage en over de tussenstand van de 20 punten van de Interactiestrategie.

5. Overige zaken hieraan gerelateerd maar het voortouw ligt niet bij BD

Onderzoek praktische rechtsbescherming: instellingsbesluit commissie en taakopdracht , looptijd?

B. Aanpak aansturing

1. Ontvlechting Belastingdienst

De minister van Financiën heeft in zijn brief van 11 januari de ontvlechting van de Belastingdienst gemeld in drie directoraten-generaal. 29 april jl. is de stuurgroep

Continuïteit en Ontvlechting bijeen geweest met daarbij de [] [] [] en de drie [] van de uitvoering: Douane, Toeslagen en Belastingdienst. Ter voorbereiding van deze heidag zijn door [] [] gesprekken gevoerd met alle [] van de Belastingdienst verdeeld in vier groepen. Vertegenwoordigers van Douane en Toeslagen waren hier steeds bij aanwezig. Dit heeft erin geresulteerd dat deze heidag besloten is tot de inrichting van drie volwaardige directoraten-generaal. De grootste veranderingen zullen gaan plaatsvinden bij de concerndirecties en bij de procesdirecties IV, KI&S en CAP. Voor de komende weken zijn wederom afspraken gepland met alle [] om de consequenties van dit besluit door te nemen en input te leveren voor te bereiden richting een plan van aanpak. De [] trekt samen op met IDGTSL en [] Douane en wordt daarbij ondersteund door [] [] (ABD interim advies), []

Informereren parlement

Planning is dat in juli een plan van aanpak naar de Tweede Kamer wordt verstuurd. Daarnaast ligt er nog het onderzoek ADR naar de Topstructuur Belastingdienst waarover de TK ook het tweede kwartaal 2020 geïnformeerd moet worden (oplevering medio mei). Dit kan meegenomen worden in deze brief.

Attentie: Deze brief is van het ministerie van Financiën. Hiervoor is een stuurgroep in het leven geroepen onder leiding van [] Daarin participeren ook mensen van de Belastingdienst. Deze zelfde mensen zijn betrokken bij de initiatieven vanuit de BD en zorgen daarmee voor een verbinding naar het kerndepartement.

2. Integraal plan IV/ICT ([])

Tijdens het AO van 4 maart is toegezegd voor de zomer met een integraal plan IV/ICT te komen waarbij vooral ingegaan wordt op wat gedaan wordt met de adviezen EY/KPMG []. Gericht op de verbetering van de IV-organisatie enerzijds, waaronder hernemen van versterkte sturing en het voldoen aan de voorwaarden voor het vrijgeven van meerjarige extra middelen voor IV. Daarnaast verdienen ook bijzondere aandacht de ketenplannen gegevens, btw en loonheffing. Over de vernieuwingsprojecten wordt momenteel maandelijks intern gerapporteerd. 12 mei staat een voortgangsgesprek gepland met staatssecretaris Van Huffelen.

Informereren parlement

In juli gaat er een brief naar het parlement. Ook in de VGR juni zal een en ander al meegenomen worden.

3. Werving ([] [] , [] [])

Momenteel wordt er twee maandelijks gerapporteerd aan het DT Belastingdienst over de voortgang van de wervingsopgave. De wervingsopgave voor 2019 van 3450 fte is in 2020 met een uitloop van 2 maanden naar 2020 gerealiseerd. Voor de coronacrisis is in het DT afgesproken dat de wervingsplannen elke vier maanden worden geactualiseerd en aangevuld met een volgende periode, waardoor doorlopend zicht is op verwachte vacatures in de komende 12 maanden. Dit proces loopt mee in de reguliere P&C-cyclus en planning was dat dit rond april 2020 ingericht is. Als gevolg van de Corona-crisis heeft de werving even stilgelegen. Al vrij snel is deze weer opgepakt. Grootste bottleneck vormen de inwerkprogramma's van nieuwe medewerkers als ook de opleidingen die zij moeten doorlopen. Momenteel wordt gewerkt aan een alternatieve aanpak zodat mensen wel kunnen blijven instromen.

Informereren parlement

Dit loopt via de VGR juni.

Verder ontvangen de bewindslieden maandelijks een rapportage in afstemming met KD.

4. Managementinformatie- en risicomanagement

In de brief van 27 februari is de stand van zaken geschetst. Er is behoefte aan managementinformatie en risicomanagement waardoor er beter invulling kan worden gegeven

aan de sturing van de Belastingdienst. Door bewindslieden is aangegeven dat men een intensivering wil op dit programma. Naar aanleiding van deze wens is het programmaplan herijkt in afstemming met DGFZ en FEZ en worden de middelketens nu als eerste opgepakt. De projecten van het deelprogramma concern-MI, waaronder het opleveren van het concerndashboard en de herijkte KPI's, liggen op schema. Ten aanzien van de ketens is er een discussie binnen de BD over de verantwoordelijkheden van de ketenvoorzitter en -partners. Desondanks is er bij een aantal ketens (I&B en BBK) voortgang ten aanzien van de benodigde managementinformatie en risicomanagement.

De herijkte KPI's van de Belastingdienst (excl. Douane en Toeslagen) voor de begroting 2021 zijn met staatssecretaris Van Huffelen besproken. De Belastingdienst wil burgers en bedrijven centraal stellen en meer de menselijke maat toepassen. In de nieuwe set zijn dan ook KPI's opgenomen over hoe burgers en bedrijven het handelen van de Belastingdienst ervaren: voelen zij zich juist, tijdig en goed behandeld. Momenteel wordt op verzoek van staatssecretaris Van Huffelen samen met HD FEZ gewerkt aan een totaaloverzicht van de informatie, naast de KPI's, die door ons in diverse stukken aan de Tweede Kamer worden gemeld. Ook wordt gezien hoe al zoveel mogelijk ook de KPI's voor toeslagen meegenomen kunnen worden in de begroting 2021.

De coronacrisis heeft voornamelijk een beperkt (vertragend) effect op de voortgang van het programma. Een van de dingen die speelt is de toegang tot data die benodigd is voor het ontwikkelen van de ketendashboards. Externen die thuiswerken krijgen daar geen toegang toe. Als dit zo blijft loopt de bouw van deze dashboards serieuze vertraging op.

Informeren parlement

Bedoeling is om op korte termijn een brief aan de Tweede Kamer te versturen met daarin de voorgenomen KPI's. Mogelijk bieden we daarin ook nog een technische briefing aan.

5. Overige zaken hieraan gerelateerd maar voortouw niet bij BD

Onderzoek werking driehoek
Uitgavenmodel
Extern toezicht Belastingdienst

C. Waarborgen fraudebeleid (privacy en gebruik nationaliteit)

Afgelopen vrijdag zijn de offerteaanvragen de deur uitgegaan. De externe partijen zullen antwoord moeten geven op drie vragen: a. De precieze werking en gebruik van FSV door de diverse onderdelen van de Belastingdienst; b. Het bestaan van met FSV vergelijkbare applicaties en toezichtprocessen bij de Belastingdienst; 3. Onder welke condities FSV en eventueel vergelijkbare systemen (weer) kunnen worden aangezet, welke acties er nodig zijn voor deze systemen en de bredere

fraudebestrijding bij de Belastingdienst en hoe eventuele alternatieven eruit kunnen zien. De offertes moeten uiterlijk 14 mei binnen zijn. De beoordeling vindt 15 mei plaats. De definitieve gunning kan dan op 26 mei plaatsvinden waarop ook de audit kan starten. Deze moet 15 juni worden opgeleverd.

7 mei vindt de eerste Stuurgroep FSV plaats. Daarbij wordt vooral het plan van aanpak met betrokkenen doorgenomen. Ook vindt 7 mei nog een afspraak plaats met beiden staatssecretarissen waarin de stand van zaken wordt doorgenomen, inhuur BCG en het offerte proces inclusief het verzoek van de Tweede Kamer om betrokkenheid bij de aanbesteding. Voorstel is om de Tweede Kamer procedureel te informeren over de opdrachtverstrekking.

Intussen vinden er al oriënterende gesprekken plaats met BCG wat BCG voor ons kan betekenen en wordt geleerd van de ervaringen bij Toeslagen.

Informeren parlement

Voornemen is om in de zomer de Kamer te informeren over de resultaten van de onderzoeken, de beantwoording van de kamervragen te versturen en een brief met de uitkomsten.

Opletpunt: onderzoek van AP etnisch profileren Toeslagen/CAF-zaken blauw zal waarschijnlijk in deze periode opgeleverd worden en de uitkomsten daarvan moeten ook worden meegenomen.

D. Overige dossiers die aandacht vergen

1. Erf en Schenkbelasting ()

Bij brief van 27 februari is de Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van het ADR-onderzoek, gemeld dat we streven naar informeren over de uitkomst voor de zomer.

KOS (klantoptimalisatie schenk en erf): Kamerbrief ligt bij de staatssecretarissen voor reactie. Daarna wordt de Kamer geïnformeerd over de bijgestelde businesscase.

Vanaf 2017 wordt in de erfbelasting "tijdelijk geen" belastingrente in rekening gebracht vanwege de automatiseringsproblemen. Staatssecretaris Vijlbrief ontvangt op korte termijn (week 19/20) notitie over al dan niet aanzetten van de belastingrente.

Informeren parlement

Over Kos wordt de Kamer zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Over de overige activiteiten wordt gerapporteerd in de VGR juni.

2. Verbeteren afhandeling bezwaarschriften ()

Naar aanleiding van het debat van 4 maart is toegezegd aan Van Otterloo dat de Kamer geïnformeerd wordt met de voorjaarsnotabesluitvorming over extra middelen die nodig zijn om de bezwaarafhandeling tijdig te kunnen uitvoeren (specifieke aandacht voor box 3 bezwaren). Tevens is toegezegd dat de in 2020 ontvangen bezwaren conform de geldende doelstelling voor het AWB-conform werken worden behandeld.

Inmiddels is er budget beschikbaar gesteld aan de directies P en MKB. Deze budgetten zijn toereikend voor inzet extra capaciteit om aan de doelstelling dat alle nieuw binnengekomen bezwaarschriften per 1 januari 2020 AWB-conform kunnen worden behandeld, te kunnen voldoen. Randvoorwaarde is wel dat als gevolg van COVID-19 extra capaciteit tijdig kan worden geworven en ingewerkt.

Intern wordt daarnaast binnen de Belastingdienst gestuurd op het volgende:
Er zijn twee plannen van aanpak bezwaar, een voor de directie Particulieren en een voor de directie MKB. Beide plannen hebben als doel dat een situatie wordt bereikt waarin de oude voorraad verder is afgenomen, meer in de actualiteit wordt gewerkt en alle nieuw binnenkomende bezwaarschriften AWB-conform kunnen worden afgedaan zodat burgers en bedrijven tijdig reactie krijgen op hun bezwaar.

P: In het plan van aanpak is een aantal mijlpalen opgenomen die zien op de reductie van de voorraad oude bezwaren. Zo moet medio 2020 de voorraad niet tijdige bezwaarschriften teruggebracht zijn tot 5-10% van de totale voorraad per 1 januari 2020 en moet ultimo 2020 de voorraad het genormaliseerde niveau bereiken. Voor Particulieren zijn dat 19.500 bezwaarschriften en 9.500 bezwaar gerelateerde verzoekschriften.

MKB: De geïntensiveerde aanpak van het bezwaarproces wordt in 2020 voortgezet. Het op 1 april 2020 gereed zijn van het nieuwe rapportage format om de besturing te ondersteunen en het per 1 juli komen tot een reductie van de voorraad met in totaal 9.000 bezwaren waarvan 8.000 IH zijn belangrijke mijlpalen.

Informereren parlement

De kamer wordt geïnformeerd via de VGR juni.

3. Vervolgingskosten – onjuiste informatieverstrekking ()

In de brief van 27 februari is aangegeven dat eerder onjuist informatie is verstrekt aan de Nationale Ombudsman over vervolgingskosten. Inmiddels is een deel van het probleem opgelost. Echter niet geheel. Bij vergelijking blijkt dat er toch nog ergens een fout in het systeem zit waardoor het risico aanwezig blijft dat mensen te hoge vervolgingskosten moeten betalen. Toegezegd is hier een extern onderzoek naar te laten doen en dan in de zomer hierop terug te komen in de VGR van juni. Eerder is staatssecretaris Vijlbrief geïnformeerd dat als gevolg van het thuiswerkbeleid door het COVID-19 virus het toegezegde externe onderzoek niet uitgevoerd kan worden. Zodra dit wel kan, wordt dit natuurlijk opgepakt.

Informereren parlement

De kamer wordt geïnformeerd via brief over moties en toezeggingen. Verwachting is dat deze in juni uitgaat. In de VGR van juni wordt ingegaan op het stuiten van de verjarende schulden.

4. E-commerce voortgang ()

Op basis van Europese wet- en regelgeving moet op 1 januari 2021 Ecommerce zijn ingevoerd. Dit project concurreerde in 2019 met een ander project dat doorgang moest vinden waardoor toentertijd de activiteiten voor het project Ecommerce on hold zijn gezet. De uitvoeringstoets die ook is meegegaan met het wetsvoorstel naar de Raad van State geeft aan dat de Belastingdienst dit pas kan realiseren per 1 januari 2024. Inmiddels is er een project opgestart om te bezien of er toch een versnelling kan plaatsvinden. De uitkomsten daarvan geven aan dat met extra menskracht (en dus middelen) 1 januari 2023 haalbaar is. Het project kijkt nog of bepaalde onderdelen van eCommerce naar voren kunnen worden gehaald, bijvoorbeeld het deel dat nodig is voor handel met onze omringende landen. Het deel dat nodig is voor de Douane wordt wel tijdig gerealiseerd (is bijna klaar). Vrijdag 9 mei vindt hierover een overleg plaats met beide staatssecretarissen. en zijn hierbij aanwezig.

Informereren parlement

Toegezegd is om in mei de Kamer te informeren over de stand van zaken.

5. Afschaffen VPB-betalingskorting (PM)

Afschaffen betalingskorting VpB is een probleemdossier geworden omdat de keten I&B in de uitvoeringstoets heeft aangegeven dat dit pas na uitfaseren ETM (vanaf 2022) kan worden uitgevoerd.

6. eHerkenning ()

Ondernemers zijn vanaf 1 januari 2020 verplicht voor aangifte LH en VpB in te loggen op MBDzakelijk met eHerkenning niveau 3. Er is discussie over de kosten die hieraan zijn verbonden, de restgroepen en de wettelijke basis (BZK).

Zowel tijdens de behandeling van de WDO op 5 februari als tijdens een AO op 4 maart van de Cie FIN heeft de Kamer aangegeven het acceptabel te vinden dat ondernemers betalen voor eHerkenning als ze daar (ook) diensten voor afnemen van de overheid. Als ondernemers/organisaties echter alleen belastingaangifte doen, moet dat gratis kunnen. Aangifte is geen dienst, maar een plicht. Er vindt nogmaals overleg plaats met de minister van BZK. Daarnaast zijn toezeggingen gedaan wat betreft maatwerk voor groepen ondernemers die geen EH middel kunnen aanschaffen en het continueren van de dienstverlening op het PDO voor de OB.

Momenteel wordt een brief voorbereid (aangeboden door BZK mede namens staatssecretaris Vijlbrief). De bedoeling is dat deze brief 15 mei uitgaat. Deze datum is cruciaal voor de uitvoering i.v.m. communicatie over de oplossing en de tijd die nodig is om eventueel alsnog een middel aan te schaffen.

In de brief wordt ingegaan op de verschillende alternatieve opties die onderzocht maar niet wenselijk zijn, waaronder het ontwikkelen van een eigen middel door de Belastingdienst (o.m. tijdrovend), of papieren aangifte (digitale aangifte is verplicht). Daarnaast is nagedacht over een eenvoudige compensatieregeling waarschijnlijk uitgevoerd door RVO. Dit lijkt de meest kansrijke optie. Risico's worden nu onderzocht. Veel zaken moeten nog worden bepaald waaronder de duur van de regeling en over de financiering. Uitgangspunt is dat het een kleine groep betreft en in principe een tijdelijke regeling. Hierbij wordt ook gekeken naar mogelijke Staatssteun.

Om de kosten van de compensatieregeling te verlagen wordt een app. ontwikkeld. De inschatting is dat deze in juni live zou kunnen gaan.

De brief zal ook ingaan op de restgroepen. Met de groepen LH die geen middel kunnen aanschaffen is contact geweest, met groep VpB nog niet met iedereen. Een groot deel wordt alsnog ingeschreven in het Handelsregister. Inmiddels kunnen alle kerkgenootschappen een EH middel aanschaffen. Voor aangifte OB wordt herhaald dat PDO open blijft.

Informereren parlement

Conceptbrief opgesteld door komt elk moment beschikbaar.
15 mei Verzending naar de Tweede Kamer

7. Dossier Corona ()

Programma Corona Maatregelen

Covid-19 raakt de Belastingdienst op meerdere terreinen; als gevolg van de lock-down kan de Belastingdienst een deel van zijn taken niet (of in mindere mate) uitvoeren en de Belastingdienst voert een aantal ondersteunende beleidsbesluiten van het Kabinet uit. Tot slot werkt de Belastingdienst samen met UWV in het toezicht/handhaving op de kabinetsmaatregelen die door het UWV worden uitgevoerd.

In grote lijnen wordt de komende maanden – op hoofdlijnen - gewerkt aan:

- Bepalen van de impact van Covid-19 op de Belastingdienst (output/outcome/uitvoeringskosten/IV portfolio). Hiervoor zijn/worden volgende zaken in gang gezet: BI op impact productie, onderzoek naar compliance burgers/ondernemers en UTNS-en voor zicht op uitvoeringskosten. (waaronder IV)
- Voorbereidingen afbouw van de fiscale Kabinetsmaatregelen en de uitvoering daarvan. Inclusief het bepalen van de impact van deze afbouw op de Belastingdienst.
- Voorbereiden van scenario's om het toezicht/handhaving weer op te starten voor geval de Kabinetsmaatregelen worden versoepeld en de samenleving (waaronder de Belastingdienst) een deel van zijn taken weer kan oppakken.

Cijfers gebruik beleidsmaatregelen

Verzoeken uitstel van betaling

Geregistreerd: **75.447** debiteuren, 221.246 aanslagen, €2.297.383.927

Verzoeken >€20.000 schuld: 17.771 is 24% van het totaal aantal, €1.950.051.582

Verzoeken <€20.000 schuld: 57.676 is 76% van het totaal aantal, €347.332.345

De voorraad schriftelijke verzoeken (initiële en verlengings-) bedraagt **1.984** stuks. Daarmee is de voorraad die de eerste weken ontstaan was, binnen normale proporties gekomen.

G-Rekeningen

Er zijn nu 12.000 verzoeken binnen tegen 8.700 in dezelfde periode vorig jaar.

Nog geen verontrustend beeld mbt het verwerken van de verzoeken.

Beleidsmaatregelen kabinet

Het speciale team van DGFZ en het speciale team van DGBD werken nauw samen om de maatregelen die het kabinet voornemens is te nemen goed voor te bereiden en te voorzien van een uitvoeringstoets light. Ook signalen die de Belastingdienst uit het veld ontvangt worden daarin gedeeld. Een maal per week vindt een overleg plaats waarbij ook en bij aanwezig zijn. Momenteel krijgt steeds meer aandacht hoe we als Belastingdienst ons het best kunnen voorbereiden op de afbouw van de maatregelen. Het weer opstarten van het toezicht (waaronder de handhaving) is daarbij een bijzonder aandachtspunt. Staatssecretaris Vijlbrief is hierover recent in een aparte nota geïnformeerd.

Als gevolg van het feit dat de beleidsmaatregelen in zeer korte tijd zijn uitgewerkt, was er weinig tot geen tijd om aandacht te besteden aan

uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en fraudebestendigheid van de maatregelen. Ook is de impact van het werkend krijgen en houden van de maatregelen nog niet in kaart gebracht. Een eerste beeld mbt de kwantitatieve gevolgen van de COVID-19 crisis op de productie van de Belastingdienst wordt duidelijk rond medio mei. De bewindspersonen worden daarover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. In Mei wordt tevens een planning opgesteld voor de nog uit te voeren uitvoeringstoetsen.

Informereren parlement

De BD rapporteert hierover niet apart naar de Tweede Kamer, maar info daarover loopt mee in de brieven van het ministerie van Financiën.