BLOK 2
Uitvoeringsproblemen

Inhoudsopgave:

5. CAF (2)

6. Menselijke maat (13)

7. Bezwaren (15)

8. Schenk- erfbelasting (19)

9. Bereikbaarheid Belastingtelefoon (37)

10. Rijnvarenden (42)

5. CAF

1. Spreeklijn CAF

Spreeklijn CAF

- Ik ben hard aan de slag om, waar ik dat kan, het **onrecht voor de ouders recht te zetten**. De Adviescommissie heeft tijd nodig gehad om de **zorgvuldigheid** te kunnen waarborgen. Ik heb uw Kamer geïnformeerd over het uitstel van het interim-rapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen.
- De voorzitter van de Adviescommissie heeft mij laten weten extra tijd nodig te hebben om de twee recente uitspraken van de Raad van State te bestuderen. De uitspraken raken aan wat mogelijk en denkbaar is als passende oplossing in het CAF 11-dossier. Ik voel mij dan ook genoodzaakt om nadere bestudering van de Adviescommissie af te wachten om voor de CAF 11-ouders tot een oplossing te komen.

- Het dossier heeft **mijn volste aandacht**. Ik laat mij **meerdere malen per week bijpraten over alle aspecten en de voortgang.**

    - Mijn hoogste prioriteit ligt bij het vinden van een **passende oplossing** voor de betrokken CAF 11-ouders, het aangedane onrecht moet zoveel als mogelijk worden hersteld. Daarom heb ik de

Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van dhr. Donner gevraagd om mij hierbij te helpen.

- Ik heb daarvoor direct de **invorderingen** van alle schulden bij de Belastingdienst van deze groep **ouders opgeschort**.
- Tegelijkertijd kan ik momenteel niet uitsluiten dat het probleem breder is dan CAF 11. Daarom heb ik de adviescommissie ook gevraagd naar het handelen van Toeslagen in **andere zaken** waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn.

  Daarbij staan de **positie van toeslaggerechtigden** en de bestaande wettelijke kaders centraal. Ook adviseert de commissie over de praktische rechtsbescherming en wenselijke verbeteringen voor toeslaggerechtigden. Dit rapport verwacht ik voor het kerstreces met uw Kamer te kunnen delen.
- De **ADR** kijkt of de problemen die zich in het CAF 11 dossier hebben voorgedaan ook voorkomen in **andere CAF zaken uit die periode**. Die uitkomsten worden door de adviescommissie meegewogen.
- De **Autoriteit Persoonsgegevens** doet onderzoek bij Toeslagen naar de **verwerking van persoonsgegevens** en bekijkt of sprake is geweest van etnisch profileren. Ook hier wil ik benadrukken dat ik etnisch profileren ten strengste afkeur. Daarom

wacht ik de uitkomsten van dit onderzoek met grote belangstelling af.

- Ik bekijk tevens met mijn collega van **SZW** de **toeslagenwet- en regelgeving**. Mijn beeld is dat deze soms rigide is. Daarnaast wordt zowel in de IBO Toeslagen als het programma verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag gekeken naar het optimaliseren van het Toeslagenstelsel.

Q&A's

Q. Hoe zijn de gesprekken met het MT Fraude van destijds ontvangen?

A.

- De gesprekken geven inzicht in de context van het **handelen van Toeslagen in het bewuste tijdsgewricht 2013-2016** waarin de CAF 11-zaak plaatsvond.
- Daarom zijn de gesprekken en de beelden daaruit **behulpzaam voor het verkrijgen van het totaalbeeld** van het CAF-11 dossier.
- Ik informeer uw Kamer zodra het interim-rapport van dhr Donner **beschikbaar is**. Ik neem dat **als onderdeel van het totaalbeeld** mee.

Q. Wanneer worden de Wob stukken gepubliceerd?

A.

- Het **zorgvuldig en systematisch** in beeld brengen van alle documenten **heeft tijd gekost.**
- Ik informeer uw Kamer zodra het interim-rapport van dhr Donner **beschikbaar is**. Ik neem dat **als onderdeel van het totaalbeeld** mee.

Q. Hoe gaat Toeslagen om met de juridische procedures?

A.

- Een **deel van de bezwaar- en beroepszaken wordt in overleg met de belanghebbende en gemachtigde aangehouden** tot na het advies van de adviescommissie uitvoering toeslagen.
- Voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedures van burgers in CAF-zaken zijn **vaktechnische waarborgen** getroffen:
- Hierbij kunt u denken aan het inzetten van **medewerkers die niet eerder CAF-zaken hebben behandeld**, **herbeoordeling van lopende zaken** door de [redacted] en de **inzet van de Landsadvocaat**.

Herbeoordeling heeft ertoe geleid dat enkele **beroepszaken zijn ingetrokken** nadat aan de belanghebbende is tegemoetgekomen.

Q. Is er in dat programma ook aandacht voor cultuur?

A.

- Zoals ik afgelopen vrijdag al heb aangegeven **is investeren in cultuur en leiderschap** binnen de Belastingdienst noodzakelijk.
- Ik beoog een klimaat binnen de Belastingdienst waarin medewerkers zich verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig opstellen. Niet alleen **intern, maar ook naar burgers en bedrijven**.
- Mijn programma ziet op de **gehele Belastingdienst, ook op Toeslagen**. Ook daar onderschrijf ik het belang om de cultuur te veranderen. Met mijn cultuurprogramma, beschreven in de brief van 20 september, hoop ik daar stappen te zetten.
- Tegelijkertijd realiseer ik dat dit niet over **één nacht ijs gaat**. Het is een uitdagend meerjarenprogramma dat tijd zal kosten en waar het gesprek over thema's als integriteit en reflectie **steeds intensiever en concreter** zal worden gevoerd.

Q: Als de wetgeving zo weinig ruimte biedt dat u niets kunt doen, waarom kan de Commissie dat dan wel?

A:

- Bij het afhandelen van de CAF-11 dossiers is mij duidelijk geworden dat de Belastingdienst/Toeslagen vast lijkt te zitten in een **strak keurslijf van wet- en regelgeving**, beleid en jurisprudentie.
- Dat strakke keurslijf lijkt ook **in de weg te zitten** bij het vinden van **een oplossing**.
- Het is goed dat een gezaghebbende adviescommissie met de frisse blik van buiten zijn licht laat schijnen op de vraag welke **beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen** heeft.
- Ik kan en wil **niet vooruitlopen** op het oordeel van de adviescommissie.

Q. Welke maatregelen heeft u, vooruitlopend op de uitkomsten van adviescommissie en ADR, genomen? A.

- Enkele zaken waar we mee aan de slag zijn gegaan zijn en waar ik in mijn brief aan uw Kamer op terug zal komen:
- Het inbouwen van vaktechnische waarborgen voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedures in CAF-zaken:
  - Het strikt hanteren van het **vier ogen principe** bij alle CAF zaken;
  - **Herbeoordeling van lopende zaken** door de [redacted]
  - In overleg met betrokkenen wordt gekeken of lopende **bezwaar- en beroepszaken** met raakvlakken met de CAF11-problematiek kunnen worden **aangehouden** tot na het advies van de adviescommissie uitvoering toeslagen;
  - Invordering van lopende toeslagen en belastingschulden in CAF 11 zaken is opgeschort;
- Collegiale toetsing bij beroepszaken wordt strikt voorgeschreven in een **nieuwe werkinstructie**;
- De vaktechnische infrastructuur, met heldere hiërarchie en verantwoordelijkheden zoals voor de rest van de Belastingdienst, wordt ook voor Toeslagen ingericht.
- Voor de bovengenoemde projectorganisatie is tijdelijk **extra personeelscapaciteit** vrijgemaakt van andere dienstonderdelen voor het doorlichten van dossiers.
- Met SZW is een ambtelijke werkgroep gestart waarin wordt gekeken naar de meest **rigide knelpunten in de wet- en regelgeving**.

Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens

- De AP onderzoekt of de Belastingdienst (bijzondere) persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt mogelijk onrechtmatig verwerkt (vanaf 6 januari 2014 tot heden);
- Meer specifiek richt het onderzoek van de AP zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag.
- De AP onderzoekt dus niet alleen het verwerken van bijzondere persoonsgegevens in de werkwijze van het CAF.
- Op 18 juli 2017: (desgevraagd) aan de AP gemeld dat Toeslagen de tweede nationaliteit niet meer opneemt. Later gebleken dat gegevens van toeslaggerechtigden waarvan vóór 2014 de dubbele nationaliteit geregistreerd werd, nog wel in de systemen van Toeslagen te raadplegen zijn.
- Op 25 april jl. heeft de AP in het kader van het onderzoek Belastingdienst/Toeslagen bezocht. Daarbij zijn interviews gehouden met verschillende medewerkers en is informatie opgevraagd.
- Ik heb geen indicatie van de doorlooptijd van dit onderzoek, maar wacht de uitkomst met belangstelling af en verleen uiteraard volledige medewerking.

6. Menselijke maat

Q&A

Q. Ik lees dat de menselijke maat wordt betrokken in de pijler cultuur, biedt het wettelijk kader dan nu ruimte voor maatwerk?

A.

- Uit het rapport van ABD Topconsult komt naar voren dat er **flinke verschillen in discretionaire ruimte bestaan tussen de verschillende onderzochte regelingen door de SVB, het UWV, de Belastingdienst, het CAK en DUO**.
- Er is dus ruimte in de wet voor maatwerk, maar dit is **niet eenduidig** aan te wijzen; dit verschilt per regeling. Voor een deel zijn deze verschillen volgens ABD te herleiden tot de politieke doelstelling en het gekozen bestuurlijke model. Door de menselijke maat mee te nemen in de pijler cultuur, kan bewerkstelligd worden dat de bestaande wettelijke ruimte in de praktijk beter wordt benut.

7. Bezwaren

Bezwaar

Spreektekst bezwaar

- **De afgelopen periode is het de Belastingdienst niet gelukt om alle bezwaarschriften tijdig te behandelen. Dit moet beter.**
- De Belastingdienst **streeft ernaar dat minimaal 90 %** van alle ontvangen bezwaarschriften b**innen de Awb-termijn** wordt behandeld.
- Deze streefwaarde is in 2018 voor de middelen **Inkomensheffing** en **Omzetbelasting** en voor de bezwaarschriften van de **Douane niet gerealiseerd**. Ik heb uw Kamer daarover geïnformeerd.
- Het zal het niet lukken om in 2019 de bezwaarbehandeling helemaal op orde te hebben.
- De inspanningen van de Belastingdienst zijn er nu op gericht om de voorraad bezwaren terug te brengen, door onder meer het v**erder uitbreiden van de personele capaciteit** om de opgelopen voorraad weg te werken.
- Inmiddels zien we **verbetering bij de Omzetbelasting**: in de afgelopen maanden is het percentage Awb-conform behandelde bezwaren tegen systeemaanslagen rond de 95%.

- Bij de **Douane** zien we een **afname van de voorraad**. Het Awb-percentage is nog niet waar het moet zijn en ligt tussen de 85-90%. De verwachting is dat vanaf volgend jaar het Awb-percentage op orde is.
- Bij **Particulieren ligt de grootste uitdaging**. Naar aanleiding van de achterstanden die zijn ontstaan is een plan gemaakt om de bezwaarbehandeling weer op orde te brengen. Het doel is om vanaf volgend jaar de Awb-norm weer te halen.
- Dat de achterstanden zo groot zijn bij de directie Particulieren heeft meerdere redenen:
    - We hebben meer instroom gehad van bezwaren, box 3-bezwaren en verzoeken.
    - We moeten capaciteit vrijmaken om de bezwaren af te handelen naar aanleiding van de uitspraak van de Hoge Raad in de box 3-procedure.
    - Het heeft meer tijd gekost dan gedacht om medewerkers in te werken en te begeleiden.
- De Belastingdienst heeft **aanvullende maatregelen** genomen bij de directie Particulieren om te zorgen dat de voorraden alsnog dit jaar kunnen worden teruggebracht:
    - **Extra capaciteit**, door de inzet van medewerkers uit het toezichtproces, extra inzet van uitzendkrachten en inzet van medewerkers uit het leerbedrijf.

- Verder worden een **aantal procesverbeteringen** doorgevoerd.

Q: Wat kunt u doen voor de burger die op de behandeling van zijn bezwaar moet wachten?
A:

- **Het belangrijkste dat de Belastingdienst kan doen is zo snel mogelijk het bezwaar te behandelen.** Daar doet de Belastingdienst alles aan.
- Als dat niet lukt, kan de burger de Belastingdienst in gebreke stellen. De Belastingdienst kan dan een dwangsom verschuldigd zijn die kan oplopen tot EURO 1260.
- Daarnaast kan de belastingplichtige vanaf het moment dat de dwangsom gaat lopen tegen het uitblijven van een beslissing in beroep gaan bij de rechtbank.
- Als door de behandelduur de redelijke termijn wordt **overschreden**, kan de rechter een **vergoeding toekennen voor de geleden immateriële schade**.

8. Schenk- en erfbelasting

Spreeklijn

Q&A's

Spreeklijn schenk- en erfbelasting

We zijn sinds 2017 in gesprek over de problematiek bij de erf- en schenkbelasting. De problematiek valt uiteen in drie onderdelen:

- De problemen in de voortbrenging van de **automatisering**, waardoor achterstanden zijn ontstaan,
- Het handmatig **wegwerken** van de **achterstanden**, met inzet van onder meer de zomertaskforce,
- De **kwaliteit** van het geleverde werk tijdens het wegwerken van de achterstanden.

Automatisering

- In 2017 moesten we constateren dat de overgang naar de benodigde IV-voorzieningen niet liep zoals gewild. Dat kreeg de aandacht van de Kamer omdat ook de opbrengsten tegenvielen.
- Het oude ICT-systeem kon niet meer worden gebruikt voor nieuwe jaren, maar het vervangende ICT-systeem was nog niet af.
- Inmiddels zijn de IV-problemen voor de erfbelasting grotendeels verholpen. Voor de **erfbelasting** is de functionaliteit voor het opleggen van Definitieve Aanslagen (DA's) 2019 opgeleverd. Daarmee is de continuïteit van de kasstroom geborgd.
- Voor de schenkbelasting is de IV-functionaliteit voor het opleggen van Definitieve Aanslagen (DA's 2017) opgeleverd. Daarmee kunnen de aanslagen schenkbelasting 2017 worden opgelegd, waardoor deze volgend jaar niet verjaren.

Wegwerken van achterstanden

- Door de vertraagde oplevering van de IV-voorzieningen zijn in 2017 en 2018 achterstanden ontstaan. De voorraad erfbelasting was opgelopen tot vele tienduizenden aangiften, waardoor nabestaanden langer moesten wachten op zekerheid.
- Extra capaciteit is ingezet om de voorraad terug te brengen.
- In eerste instantie ging dat niet snel genoeg. Daarom hebben we in 2018 een zomertaskforce ingezet om de voorraden sneller terug te dringen.
- Aan het einde van 2018 had de voorraad een normaal niveau bereikt.
- Op dit moment houdt de Belastingdienst de voorraad scherp in de gaten, om te bewerkstelligen dat aangiften op tijd worden afgedaan.

Kwaliteit

- In het najaar van 2018 is aandacht gevraagd voor de kwaliteit van de uitvoering van erfbelasting in de periode dat de Belastingdienst extra capaciteit heeft ingezet.
- De aanleiding daarvoor waren onder meer berichten uit het notariaat dat de kwaliteit van de aanslagen niet op orde was en dat nabestaanden met een grote erfenis een brief kregen dat ze geen aangifte hoeven te doen.
- Ik heb toen aangegeven dat de Belastingdienst de kwaliteit monitort, bijvoorbeeld door de interne controles. Op basis van de interne waarborgen waren er geen indicaties dat de kwaliteit van het werk slechter was, maar ik heb toen ook gezegd: waar handwerk is, zullen altijd fouten worden gemaakt.
- Een van de maatregelen die de Belastingdienst zelf heeft genomen om de kwaliteit te borgen is het uitvoeren van vangnetquery's, waarbij voor grote vermogens is gecontroleerd of ten onrechte een brief is gestuurd met de mededeling dat geen aangifte nodig is.
- Daarnaast is de tijdige aanlevering van testamenten van belang. Deze worden namelijk gebruikt voor
- de beoordeling welke nabestaanden in de nalatenschap zijn betrokken en een uitnodiging zouden moeten krijgen voor het doen van aangifte erfbelasting. Naar aanleiding van de

vragen van de Tweede Kamer hebben we toen de ADR onderzoek laten doen naar het uitnodigingenbeleid. Op 20 september jl. heb ik dit ADR-onderzoek aangeboden aan de Tweede Kamer.

- Het rapport geeft duidelijke punten van verbetering. In de managementreactie zegt de Belastingdienst aan de slag te gaan met de conclusies van het onderzoek
- De Tweede Kamer heeft ook gevraagd om breder te kijken naar de kwaliteit, dat gaat de ADR doen in een vervolgonderzoek.
- Daarnaast heeft de Belastingdienst zelf vanaf 2019 een verbeterd systeem van kwaliteitsborging opgezet. Daarbij wordt steekproefsgewijs op medewerkersniveau getoetst of de kwaliteit van het uitnodigen voldoende is.

Factsheet vangnetquery's

Overlijdensmeldingen	155.000 – 165.000
Aantal verzonden uitnodigingen	55.000 -60.000
Aantal verzonden Geen-Aangifte (GA) brieven	100.000

De totale query's boven 500.000 euro	**2017**	**2018**
W.v. aantal ten onrechte niet verstuurde GA-brieven (op totaal van 55.000 uitnodigingen)	155	193
Aangifte gedaan uit eigen beweging	45	42
Alsnog uitgestuurde uitnodigingen	110	151
Waarvan nalatenschap > 1 miljoen	55	57
Waarvan nalatenschap tussen 500.000 en 1 miljoen	55	94

Spreeklijn resultaten van de query's

- De Belastingdienst streeft er uiteraard naar om zo min mogelijk fouten te maken en het zelf aangifte doen van burgers optimaal te ondersteunen en verbeteren. Daarom vind ik het goed dat deze query's zijn uitgevoerd en er een structurele vangnetprocedure is ingesteld.
- De verschillende stappen in het uitnodigingenproces zorgen ervoor dat we de naleving door burgers ondersteunen en verbeteren en hiermee de belastingopbrengsten borgen.
- Het beoordelen van een nalatenschap en het versturen van een uitnodiging voor het doen van aangifte is een handmatig proces. Medewerkers moeten **meer dan 10** systemen raadplegen voor een juiste beoordeling. Daarbij is ook gebleken dat de informatie in deze systemen niet altijd actueel is.
- Per jaar overlijden circa 165.000 mensen. Dat betekent dat 165.000 keer per jaar een handmatige beoordeling op basis van vele systemen en imperfecte informatie moet worden gedaan. In dat licht vind ik het aantal onterecht verstuurde GA-brieven acceptabel en niet schokkend hoog.
- Het is goed dat de Belastingdienst voortaan ieder kwartaal deze query's zal uitvoeren, om fouten zoveel mogelijk te

voorkomen en het zelf aangifte doen van burgers zoveel mogelijk te stimuleren.

- Daarnaast gaat de Belastingdienst verder werken aan de kwaliteit en overzichtelijkheid van de informatie die de medewerker ter beschikking krijgt. Daarbij moeten we natuurlijk wel rekening houden met de grenzen van het IV-portfolio.

Q Hoe staat het met de verjaring van de schenkbelasting 2017?

A

- Er zijn beheersmaatregelen getroffen om verjaring te voorkomen.
- Extra aandacht heb ik voor de aangiften schenkbelasting van het belastingjaar 2017.
- Binnen de groep medewerkers die zich met zowel de schenk- als met de erfbelasting bezighouden wordt extra capaciteit ingezet op de definitieve aanslagregeling van de schenkbelasting.
- Ik verwacht dat we over alle aangiften schenkbelasting van het belastingjaar 2017 tijdig definitieve aanslagen op zullen leggen.

ADR rapporten

1. ADR rapport Opvolging aanbevelingen gateway schenk- en erfbelasting

- De ADR heeft op verzoek een jaar na het eerste onderzoek dat zij hebben uitgevoerd gekeken in hoeverre de aanbevelingen van het rapport gateway schenk- en erfbelasting zijn opgevolgd.
- Op 20 september jl. heb ik het rapport aangeboden aan de TK.
- Ik ben de ADR erkentelijk voor het gedegen onderzoek dat hij verricht heeft.
- De ADR heeft geconstateerd dat de Belastingdienst maatregelen heeft getroffen om gevolg te geven aan de aanbevelingen. Daarmee is de Belastingdienst er nog niet en om die reden doet de ADR nog een aantal aanbevelingen.
- Ik ben van mening dat er goede stappen zijn gezet binnen de processen van de schenk- en erfbelasting. Een groot aantal verbeteracties is ingezet om de aanbevelingen van de ADR op te volgen.
- Desalniettemin word ik graag door mijn omgeving scherp gehouden of deze mening gegrond is. Ik blijf volgen wat de keten schenk- en erfbelasting doet om de aanbevelingen te implementeren. Duidelijk is dat

dit een proces is dat meerdere jaren vergt.

2. ADR rapport onderzoek naar uitnodigingenbeleid erfbelasting

- Daarnaast is de ADR gevraagd onderzoek te doen naar de kwaliteit van het proces en de uitvoering door de Belastingdienst van het uitnodigen tot het doen van een aangifte erfbelasting en waar mogelijk aanbevelingen ter verbetering te doen. Ook hier ben ik de ADR erkentelijk voor het gedegen onderzoek dat heeft plaatsgevonden.
- De Belastingdienst voert continu acties uit om de kwaliteit van de processen te verbeteren. Dit gebeurt ook bij de erfbelasting.
- De ADR doet een aantal aanbevelingen voor verdergaande kwaliteitsborgingen.
- Het rapport geeft **duidelijke punten van verbetering** die zullen worden meegewogen in het portfolioproces van de keten schenk- en erfbelasting
- De reeds getroffen beheersmaatregelen zijn daarbij belangrijke stappen naar de juiste uitvoering van het uitnodigingenproces.

Acties naar aanleiding van aanbevelingen

- De aanbevelingen resulteren in een aantal acties waar meteen mee is gestart. Zo is besloten om structureel per kwartaal een **vangnetquery vanaf 500.000 euro** uit te voeren om een **permanent** vangnet te creëren om fouten met betrekking tot grote vermogens te detecteren en te herstellen. Daarnaast is de vangnetquery ook gestart voor erfenissen waarvan het vermogen van de erflater **kleiner is dan 500.000 euro.**
- Om aan te sluiten op de huidige processen is dit jaar een nieuw **systeem van kwaliteitsborging** opgezet met een verbeterde kwaliteitsborging op de overlijdensmeldingen vanaf 2019. Daarbij wordt **steekproefsgewijs op medewerkersniveau getoetst** of de kwaliteit van het uitnodigen voldoende is.
- De Belastingdienst en de KNB hebben reeds intensief contact over maatregelen om samen het achterblijven van de **tijdige inzending van testamenten** op te lossen. De reeds getroffen beheersmaatregelen zijn daarbij belangrijke stappen naar de juiste uitvoering van het uitnodigingenproces.

Aanvullende onderzoeken

- Ik heb de ADR gevraagd om in aanvulling op hetgeen al onder de wettelijke taak gebeurt de **uitvoering van toezichtprocessen van de schenk- en erfbelasting** meer diepgaand te onderzoeken, ook in relatie tot eventuele gevolgen voor de belastingopbrengsten. Hierbij wordt specifiek gekeken naar de naleving van de voorgeschreven procedures van de aanslagregeling en het afhandelen van bezwaren dat met inzet van extra personele capaciteit is gedaan in 2018.
- Op dit moment wordt de opdrachtformulering met de ADR afgestemd. Het aanvullend verzoek over de ramingen, dat in het AO Belastingdienst van 25 september is gedaan wordt hierbij bezien. De ADR zal kijken naar de relatie uitvoering – raming. Mogelijk worden er nog andere maatregelen getroffen om de toezegging af te doen.
- Aanvullend hierop en voor een volledig beeld van de uitvoering moet ook de **fiscaal juridische kwaliteit van de opgelegde aanslagen** worden bezien. Daarvoor wil ik **externe vakinhoudelijke experts** vragen om hier onderzoek naar te doen.
- Daarnaast zal het **Centraal Planbureau** onderzoek doen naar de relevante grondslagontwikkeling van de schenk- en erfbelasting.

- De Tweede Kamer heeft de **Algemene Rekenkamer** gevraagd om onderzoek te doen naar de erf- en schenkbelasting. De Algemene Rekenkamer heeft aangegeven dat zij een onderzoek overwegen nadat de onderzoeken van de ADR naar de schenk- en erfbelasting zijn afgerond. De Belastingdienst is uiteraard bereid aan een eventueel onderzoek zijn volle medewerking te geven.

Q: Hoe kan het dat de opbrengst van de erf- en schenkbelasting een half miljard tegen viel?

A.

- In de Najaarsnota 2017 is **het ramingsjaar 2017 met 450 miljoen euro neerwaarts** bijgesteld.
- Die neerwaartse bijstelling was een **vertaling van de tegenvallende kasrealisaties** tot en met oktober 2017 in de jaarraming voor 2017. Dit was dus een **bijstelling van de raming op macro-niveau.**
- De onderliggende factoren zijn niet bekend. De uitvoeringsproblematiek speelde mee omdat inkomsten later binnenkwamen, maar de economische ontwikkelingen kunnen natuurlijk ook een rol spelen.
- De ramingsbijstelling is **niet van onderop op het niveau van aangiftes** gemaakt en **nooit in euro's gekwantificeerd.**
- Om meer inzicht te krijgen in de achterliggende factoren worden verschillende onderzoeken uitgevoerd: het CPB kijkt naar de ontwikkeling van de grondslag en de ADR heeft naar het uitnodigingenbeleid gekeken. Daarnaast gaat de ADR nu een breder onderzoek doen naar de uitvoering van de erf- en schenkbelasting.

Q: Klopt het dat sommige nabestaande onterecht een brief hebben gekregen dat zij geen aangifte erfbelasting hoefden te doen?

A:

- Een ieder is gehouden zelf aangifte te doen. Erfbelasting is een algemeen bekend belastingmiddel en vormt daarop geen uitzondering.
- De geen aangifte brief geeft aan dat op basis van de gegevens die bij de BD bekend zijn geen aangifte nodig is – tenzij de nabestaande(n) over aanvullende informatie beschikt die tot een andere conclusie kan leiden. Dan moet men zelf om een aangifte vragen of via de site aangifte doen.
- Dit stond al in de GA brief maar werd niet duidelijk gevonden. De brief is op basis van dat signaal aangescherpt.
- De Geen Aangiftebrief is een servicebrief om nabestaanden te melden dat zij geen aangifte erfbelasting hoeven te verwachten en maakt onderdeel uit van het toezichtbeleid om te zorgen dat mensen compliant zijn.
- Binnen vier weken na de overlijdensmelding wordt een condoleancebrief verzonden naar het laatst bekende adres van de overledene. In deze brief wordt gevraagd een contactpersoon door te geven voor de afwikkeling van de fiscale zaken van de overledene. Ook wordt gevraagd of deze contactpersoon betrokken is bij de nalatenschap als erfgenaam.

- De hierbij verkregen gegevens kunnen worden gebruikt bij het uitnodigingenproces voor de erfbelasting.
- Er wordt in GA brief **geen vrijstelling** van erfbelasting verleend.
- Dit is eenvoudig te checken via de knop "erfbelasting" op de site van de Belastingdienst. Daar staan overzichten met de vrijstellingen voor de erfbelasting en wordt een rekenhulp erfbelasting aangeboden.

9. Bereikbaarheid Belastingtelefoon

Q&A's

Bereikbaarheid Belastingtelefoon

Q. Ik lees dat de Belastingtelefoon niet altijd bereikbaar is geweest tijdens de aangiftecampagne. Wordt aan de hand van die cijfers nog iets concreet verbeterd of veranderd?

A.

- Over de gehele aangifteperiode (maart en april) was de gemiddelde bereikbaarheid incl. keuzemenu 87%, iets onder het beoogde niveau van 90%. Dit komt vooral doordat de gemiddelde afhandeltijd van gesprekken wat langer is geworden. Er zijn nl veel nieuwe medewerkers gestart die nog ervaring moeten opbouwen en dat vertaalt zich in een iets langere afhandeltijd.
- Er was in de aangifteperiode geen sprake van slechte bereikbaarheid of niet bereikbaar zijn. Wel was de bereikbaarheid op enkele maandagen in 2e helft mei/ begin juni dit jaar wat lager en schommelde die dagen rond de 75%.
- Er zijn geen veranderingen of verbeteringen voorzien naar aanleiding van de afgelopen aangiftecampagne.

Q. Wat zijn de resultaten van de geïnvesteerde gelden in de Belastingtelefoon. Zullen de doelstellingen worden bereikt (occupancy, bereikbaarheid, ziekteverzuim)?

A.

- **De ontwikkeling van bereikbaarheid, ziekteverzuim en werkdruk gaan de goede kant op, maar de streefwaarden worden nog niet volledig gehaald. De streefwaarde 'klanttevredenheid' is wel gerealiseerd.**
- In 2018 en 2019 is geïnvesteerd in extra capaciteit aan de belastingtelefoon, in totaal 304 fte, voor verbetering van de bereikbaarheid. Daarnaast heeft de Belastingtelefoon ruim 300 fte aan nieuwe medewerkers geworven vanwege uitstroom en doorstroom binnen de Belastingdienst.
- Deze nieuwe medewerkers zijn ingezet in het telefonieproces. De ervaring leert dat de afhandeltijd van nieuwe medewerkers vaak wat langer is. Door een wat langere afhandeltijd lag de bereikbaarheid inclusief keuzemenu afgelopen half jaar nog iets beneden de streefwaarde van 90%.
- De langere afhandeltijd wordt deels opgevangen door de tijd tussen twee gesprekken in te korten. Consequentie is een hogere werkdruk. De werkdruk is 1e helft dit jaar wel gedaald ten opzichte van 1e helft 2018, maar de doelstelling van 85% wordt nog niet gehaald.

	2019	2018	streefwaarde
Occupancy (tijd aan de telefoon) eerste helft	90%	94%	85%
Ziekteverzuim voortschrijdend jaargemiddelde	9,2%	9,3%	9,0%
Bereikbaarheid incl keuzemenu	87%	82%	90%
klanttevredenheid	78%	73%	70%

10. Rijnvarenden

Q&A's

Q. Op 28 augustus 2019 hebben Hof Den Bosch (4x) en de Centrale Raad van Beroep (1x) uitspraken over rijnvarenden gepubliceerd. Kunt u bevestigen dat de uitspraken van Hof Den Bosch een oplossing bieden voor de rijnvarenden die met dubbele premieheffing worden geconfronteerd?

A.

- De uitspraken van Hof Den Bosch zijn complex en gaan over ingewikkelde verdragen. Daarnaast heeft Hof Den Haag zich al in mei van dit jaar, maar ook nog begin september over vergelijkbare gevallen uitgelaten en heeft daarbij de lijn van de Belastingdienst bevestigd. De hoven komen dus tot verschillende conclusies. Ik kan daarom niet bevestigen dat de lijn van Hof Den Bosch zal worden gehanteerd. Maar waar dat **binnen mijn vermogen** ligt, wil ik **dubbele heffing teniet doen**. Tegen de uitspraken van Hof Den Bosch heb ik **cassatie ingesteld.** Met de uitspraken van Hof Den Haag die de lijn van de Belastingdienst bevestigen en in tegenspraak zijn met die van Hof Den Bosch, ligt cassatieberoep immers in de rede.

<u>Alleen bij doorvragen:</u>

- De uitspraken gaan over principiële punten en de gevolgen van de uitspraken kunnen daarmee verder strekken dan alleen deze procedures.

- In twee uitspraken van Hof Den Bosch is beslist dat de betreffende rijnvarenden niet sociaal verzekerd zijn in Nederland. Dan kan van Nederlandse premieheffing geen sprake zijn en is er geen sprake van feitelijk dubbele premieheffing. Daarbij geeft Hof Den Bosch in één van deze uitspraken aan dat de Belastingdienst niet mag heffen zonder vaststelling van de premieplicht voor de volksverzekeringen door de SVB door middel van een besluit of A1-verklaring.
- In de andere twee uitspraken verrekent Hof Den Bosch de door de rijnvarende opgegeven bedragen van ten onrechte in Luxemburg geheven socialezekerheidspremies met de Nederlandse premies volksverzekeringen.
- Kort samengevat heeft Hof Den Haag geoordeeld dat de inspecteur verzekeringsplicht mag constateren aan de hand van de regelgeving en feiten en omstandigheden en dat hij bevoegd is om premies volksverzekeringen te heffen als sprake is van verzekeringsplicht in Nederland. De bevoegdheden van de SVB staan daaraan volgens Hof Den Haag niet in de weg.
- Ook staat Hof Den Haag niet toe dat ten onrechte in Luxemburg geheven socialezekerheidspremies worden verrekend met de Nederlandse premies volksverzekeringen.

Q. Hof Den Bosch is van mening dat de gegeven antwoorden op de eerdergenoemde Kamervragen ten dele onjuist zijn. Kunt u hierop reageren?

A.

- Ik ben in overleg met de minister van SZW en er vindt ambtelijk overleg plaats, ook met de SVB. In een eerste reactie is aangegeven dat de opmerking van Hof Den Bosch is ingegeven door zijn interpretatie van de Toepassingverordening en het begrip loyale samenwerking. **De SVB vindt die interpretatie te ruim**.
- De vermeende onjuistheid betreft de gestelde onmogelijkheid van de SVB **om in overleg te treden met de bevoegde autoriteiten in het land waar de werkgever is gevestigd**, over verrekening van de aldaar betaalde premie. Hof Den Bosch meent dat dergelijk overleg had moeten plaatsvinden.

Q. Hoe staat het met het overleg met Luxemburg over de terugbetaling door Luxemburg van onverschuldigd betaalde premies [voortgang motie Lodders]?

A.

- Minister Koolmees en ik hebben de ministers van Financiën en van Sociale Zaken van Luxemburg **een brief gestuurd**. Daarin hebben wij de Nederlandse **zorgen ten aanzien van de terugbetaling van onverschuldigd betaalde premies geuit**. Ook is gevraagd naar de mogelijkheden die Luxemburg heeft om onverschuldigd betaalde premies terug te betalen..
- Verder zijn minister Koolmees en ik tot de conclusie gekomen dat het in dit stadium het meest **passend** is dat **de minister van SZW** contact opneemt met zijn **counterpart in Luxemburg**. Het Luxemburgse ministerie van Sociale Zekerheid is namelijk **beleidsverantwoordelijk voor de premieheffing**.
- Minister Koolmees en zijn Luxemburgse collega spreken elkaar begin november.

Q. Rijnvarenden zijn de dupe van werkgevers die zich niet aan de regels houden. Wat doet u om ervoor te zorgen dat werkgevers dat wel gaan doen?

A.

- Het is bekend dat er werkgevers zijn die zich vestigen in een ander land dat een **voordelig premieregime** kent. Soms maken werkgevers daarbij gebruik van een **schijnconstructie**. Zij moeten dan in Nederland socialezekerheidspremies betalen, maar doen dit niet.
- Om dit soort constructies tegen te gaan zet de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in op **goed handhaafbare Europese regelgeving en betere nationale en internationale handhaving**. De Belastingdienst is bekend met grensoverschrijdende schijnconstructies en bestrijdt deze.