

BLOK 2

Uitvoeringsproblemen

Inhoudsopgave:

5. CAF (2)

6. Menselijke maat (35)

7. Bezwaren (38)

8. Schenk- erfbelasting (42)

9. Bereikbaarheid Belastingtelefoon (66)

10. Rijnvarenden (71)

5. CAF

1. Algemene spreeklijn
2. Wob
3. Juridisch/LA
4. Programma Toeslagen
5. Adviescommissie/ADR
6. EDP auditors
7. Nationaliteit/AP
8. Klokkenluider
9. Zwartboek
10. Factsheet acties

1. 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 om de **zorgvuldigheid** te kunnen waarborgen. In **oktober** verwacht ik het **eerste advies van Donner** met uw Kamer te kunnen delen.
- Vlak voor het zomerreces heb ik uw Kamer uitgebreid gesproken over de CAF-zaak van Toeslagen. Dat was een belangrijk debat, waarin ik de grote focus op het **bestrijden van misbruik erkende**. Ouders zijn de dupe van geworden van deze aanpak en mijn gesprekken met hen staan nog scherp op het netvlies. Er is ontzettend **veel misgegaan**.
- Ik heb daartoe een veelheid aan acties aangekondigd, die **hoge prioriteit** hebben. De inspanning om een **programmastructuur** op te zetten, de **ouderdossiers op orde** te krijgen en de adviescommissie van gevraagde **informatie te voorzien** was ook tijdens het zomerreces onverminderd groot.
 - 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.

- Toeslagen brengt daartoe voor de adviescommissie de **dossiers van alle ouders** in beeld. Dat is een grote klus, gezien alle detailinformatie van de ouders die over een periode van zes jaar naar boven komt. Dit wordt de komende weken afgerond. Ondertussen wordt de onderzoeks- en behandelinformatie al bij de adviescommissie aangeleverd.
- Om de adviescommissie en de ADR van informatie te voorzien is bij **Toeslagen een projectorganisatie** opgericht.
- Vooruitlopend op het advies van de commissie uitvoering toeslagen heb ik 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.

2. Wob verzoek CAF

Spreeklijn

- Gegeven het grote belang dat ik hecht aan het oplossen van de CAF problematiek heb ik **meerdere malen per week overleg over alle aspecten en de voortgang daarop;**
- Op 12 september ben ik geïnformeerd over de voortgang **van de analyse van de interne stukken.** Toen is mij gemeld dat de omvang zeer groot is (meer dan 1.000 documenten) en dat de analyse van de stukken nog in een beginfase verkeerde. Er waren dan ook veel vragen die niet beantwoord konden worden.
- Het **zorgvuldig en systematisch** in beeld brengen van alle documenten **kost tijd** en pas nadat dat is afgerond kan ik de Kamer goed informeren.
- De berichten in de media hebben ertoe geleid dat het belangrijk is **sneller duidelijkheid te verkrijgen** dan de eerder voorgenomen planning. Ik heb dan ook opdracht gegeven te versnellen zodat uiterlijk **de derde week van oktober** het beeld compleet is en ik uw kamer adequaat kan informeren.
- Naar aanleiding van de berichtgeving over de rol van het toenmalige MT Fraude bij de Belastingdienst heb ik de gevraagd met alle **toenmalige leden een gesprek te voeren over de rol van het toenmalige MT Fraude.**

Q. Wanneer zullen de gesprekken met de MT Fraudeleden plaatsvinden?

A.

- Deze gesprekken zullen de **komende 2 weken** plaatsvinden.

3. Juridisch/LA

Q. De Regering gaf in juli toe dat de belastingdienst illegaal gehandeld had. Daarop nam de Kamer unaniem deze motie aan. Wat heeft de regering gedaan nadat duidelijk werd dat de belastingdienst zich jarenlang zelf niet aan de wet hield?

A.

In verschillende brieven, recent nog bij de brief van vrijdag jl. ben ik ingegaan op de **diverse acties** die zijn ondernomen om voor de toekomst te voorkomen dat dit zich weer voordoet:

- **vaktechnische waarborgen** (strikte hanteren vier ogen, herbeoordeling lopende zaken door landelijk vaktechnisch coördinator, invordering van lopende toeslagen en belastingschulden in CAF 11 opgeschort).
- **collegiale toetsing in nieuwe werkinstructie,**
- **tweede nationaliteit** niet meer raadpleegbaar,
- **cultuur als vierde pijler,**
- **vaktechnische infrastructuur** bij toeslagen ingericht zoals gebruikelijk bij de andere dienstonderdelen,
- **tijdelijk extra personeelscapaciteit,**
- met SZW **werkgroep gestart** om wetgeving rondom eigen bijdrage aan te passen (proportionaliteit).

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 landelijk vaktechnisch coördinator Toeslagen en de **inzet van de Landsadvocaat**.

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

Q. Heeft de Landsadvocaat bewust stukken achtergehouden bij een CAF zaak?

A:

- De Belastingdienst houdt in een civiele procedure niet willens en wetens van belang zijnde stukken achter. Dit geldt uiteraard ook voor de LA, die als advocaat het standpunt van de Staat verwoordt.
- Ik zal desondanks nader onderzoek doen naar de precieze gang van zaken en u daarover informeren.
- Daarvoor is enige tijd nodig. Ik kom hierop zo spoedig mogelijk terug.

Q: Waarom is de Landsadvocaat ingeschakeld?

A:

- Onder meer naar aanleiding van een uitspraak van de rechter in september 2018 kon de indruk ontstaan dat Toeslagen in lopende beroepszaken niet alle stukken verstrekke. Om de zekerheid te bieden dat Toeslagen volgens de regels procedeert, heb ik daarom de Landsadvocaat ingeschakeld.
- Ik heb de Landsadvocaat gevraagd om als procesvertegenwoordiger van Toeslagen op te treden. Het doel van het inzetten van de Landsadvocaat was dat met een frisse juridische blik de lopende beroepszaken zouden worden behandeld.
- Tevens was mijn doel dat het inschakelen van de Landsadvocaat als juridisch expert het comfort zou bieden dat proactief en ruimhartig alle relevante op de zaak betrekking hebbende stukken zouden worden verstrekt.

Q: Welke werkzaamheden voert de Landadvocaat uit bij lopende CAF 11-procedures?

A:

- De werkzaamheden van de Landsadvocaat in de lopende CAF 11-procedures bestaan uit :
 - het opstellen van het verweerschrift;
 - de toetsing of alle op de zaak betrekking hebbende stukken zijn verstrekt;
 - de procesvertegenwoordiging ter zitting; en
 - het tegenlezen van de beslissingen op bezwaar.

4. Programma Toeslagen

Q. Wat heeft Toeslagen in de zomerperiode gedaan?

A.

- Toeslagen heeft gedurende de zomerperiode **voorbereidingen getroffen** ten behoeve van de adviescommissie uitvoering toeslagen en het onderzoek van de ADR.
- Het bijeenbrengen van de **onderzoeks- en behandelinformatie over de andere CAF-zaken is nog onderhanden** en wordt de komende weken bij hen aangeleverd.
- Hiervoor is een **projectorganisatie** opgericht en zijn waarborgen getroffen ten aanzien van de eerdere CAF-betrokkenheid van medewerkers.

Q. Bij 1 CAF zaak 300 gedupeerden, bij 170 CAF zaken hoeveel gedupeerden?

A.

- In totaal zijn er inderdaad circa **170 toeslaggerelateerde CAF-zaken**. Op dit moment worden deze zaken geïntentariseerd en verstrekt aan de Adviescommissie en de ADR. Nadat de werkzaamheden van de commissie en de ADR zijn afgerond zal ik uw Kamer nader informeren.

Q: Om hoeveel gevallen gaat het nu in CAF 11?

- In mijn brief van 28 juni heb ik aangegeven dat er 302 ouders in beeld zijn voor CAF 11.
- Inmiddels zijn na het doorspitten van de systemen van Toeslagen nog 5 ouders aangetroffen, totaal derhalve 307 per heden.
- Het koppelen van ouders aan het wel/niet tot CAF 11 behoren is helaas niet éénduidig vanuit de werkwijze bij Toeslagen te halen.
- Niet uit te sluiten is dat er nog enkele gevallen bij zullen komen.
- De ADR en de adviescommissie worden geïnformeerd over bijkomende aantallen.

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.

5. Adviescommissie/ADR

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.

- Voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedures van burgers in CAF-zaken **vaktechnische waarborgen ingebouwd**:
 - Het strikt hanteren van het **vier ogen principe** bij alle CAF zaken;
 - **Herbeoordeling van lopende zaken** door de landelijk vaktechnisch coördinator;
 - 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 belastingsschulden in CAF 11 zaken is opgeschort;
- Collegiale toetsing bij beroepszaken wordt strikt voorgeschreven in een **nieuwe werkinstructie**;
- Voor medewerkers van Toeslagen zijn de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen raadpleegbaar. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is **eind dit jaar gereed**;
- De vaktechnische infrastructuur, met heldere hiërarchie en verantwoordelijkheden zoals bij belastingen

gebruikelijk in 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 die de meest **rigide knelpunten in de wet- en regelgeving** onderzoekt en mogelijke aanpassingen daarvoor.

Q. Wat is de stand van zaken m.b.t. uw toezeggingen en de aangenomen motie over tegemoetkomingen aan gedupeerde ouders in CAF-zaken?

A.

- Zoals ik in mijn brief van 20 september aan uw Kamer heb bericht, heb ik de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij te **adviseren over een oplossing** voor gedupeerde ouders.
- Naar verwachting komt de adviescommissie **in oktober** met het eerste deeladvies.
- Uiteraard heb ik begrip voor de wens van uw Kamer – en vooral ook van de gedupeerde ouders – om tot een snelle **oplossing en financiële compensatie** te komen.
- Ik hecht echter aan **zorgvuldigheid en rechtsgelijkheid**, zodat niet alleen voor de ouders in de CAF-11-zaak een passende oplossing mogelijk is, maar ook voor ouders die op vergelijkbare wijze zijn behandeld.
- Om die reden vind ik het van belang **eerst het advies van de commissie** af te wachten, alvorens een definitief standpunt te bepalen.
- Zodra het deeladvies beschikbaar is, zal ik zo spoedig mogelijk de **kabinetsreactie met daarin de voorziene oplossingsrichting** voor gedupeerde ouders naar uw Kamer sturen.
- Dit doet uiteraard niets af aan mijn **oprechte intentie** om gedupeerde ouders tegemoet te komen.

Q. Hoe staat het nu met het onderzoek naar andere CAF zaken van de ADR?

A.

- Dataspecialisten hebben een **gegevensset** gemaakt die wordt gebruikt voor het **beantwoorden van vragen** uit de onderzoeksoopdracht. Ook op andere vragen van de ADR worden door de projectstructuur bij Toeslagen beantwoord.
- Zoals ik tijdens het plenaire debat van 21 maart jl. heb aangegeven, laat ik de ADR onderzoeken of de problemen in het CAF 11-dossier ook in andere zaken hebben gespeeld. De Auditdienst Rijk (ADR) kijkt naar het handelen van Toeslagen in alle toeslaggerelateerde CAF-zaken.
- Ik kan niet uitsluiten dat deze handelwijze ook in andere **toeslaggerelateerde CAF-zaken is toegepast**. Mede daarom laat ik de ADR alle toeslaggerelateerde CAF-zaken onderzoeken.

6. EDP auditors

Q. Hoe kunt u met de gepubliceerde Wob-documenten nog volhouden dat uw ministerie geen inmenging had in het EDP onderzoek?

- De suggestie dat het EDP onderzoek is **ingeperkt** is **niet correct**. Er is **niet geschrapt in** de resultaten van het onderzoek en daarin zijn evenmin wijzigingen of aanpassingen aangebracht. Bij een eerste gesprek over de onderzoeksopdracht is **breed gesproken over mogelijke onderwerpen (zo ook autorisaties)**.
- Afgelopen najaar heb ik de opdracht gegeven om de systemen bij Toeslagen te doorzoeken op stukken die niet eerder in de dossiers van belanghebbenden in het CAF 11-project gevoegd zijn of die **nieuwe informatie over CAF11** in den brede bevatten zodat zij met de Kamer gedeeld konden worden.
- Daarbij zijn specifiek EDP auditors ingeschakeld omdat hun vaardigheden op het terrein van de **geautomatiseerde gegevensverwerking** liggen. Zij hebben de benodigde opleiding, ervaring en 'tooling' om betrekkelijk snel stukken te vinden.
- De EDP-auditors zijn destijds ingeschakeld om eventueel ontbrekende stukken te vinden die:
 - kwalificeren als de **op de zaak betrekking hebbend** in de lopende beroepszaken; en

- die uw Kamer in den **brede inzicht geven in het CAF 11-project**.
- **Autorisaties** zijn echter **niet relevant** voor de documenten die op dat moment aanwezig waren; een onderzoek naar de autorisaties zou geen documenten opgeleverd hebben. Daarom, en ook mede door de grenzen die tijd aan ons stelt, is de keuze gemaakt om **alle aandacht op het zoeken van documenten te richten**.

Q. Waarom heeft u nog steeds geen zicht op alle stukken in deze CAF zaak?

A.

- We hebben vaak gesproken over het feit dat de informatievoorziening bij Toeslagen niet op orde was. Daarom heb ik afgelopen najaar de maatregel aangekondigd om de **informatievoorziening bij Toeslagen te verbeteren**.
- Met het beleidsbesluit vaktechnische inbedding zijn de **escalatie- en informatielijnen** binnen Toeslagen ingericht, waardoor er **meer structuur begint te komen** in de manier waarop informatie binnen de organisatie wordt gedeeld en vastgesteld.
- Ook is er veel aandacht binnen de **programmastructuur** voor het op orde krijgen van alle **ouderdossiers**. Dat blijkt een **grote klus**, aangezien het gaat om detailinformatie over een periode van zes jaar. Ik verwacht dit beeld de komende weken compleet te maken en met de adviescommissie te kunnen delen.

Q. Wat is de rol van het ministerie in het EDP onderzoek dan wel geweest?

A.

- Het informatiebeheer toeslagen is wel in den brede opgenomen als **een van de vier aanbevelingen** aan Toeslagen in kamerbrief van oktober 2018. Dit behoorde echter **niet** tot de opdracht van de EDP-auditors. Zij zijn daarvoor niet ingeschakeld.
- In afgelopen periode is binnen Toeslagen ook begonnen met **herijken autorisatiebeheer**.
- Ik realiseer me dat de Kamer ook vragen hierover heeft gesteld. Ik kom daar binnen de **reguliere procedure op terug**.

Q: Waarom heeft Toeslagen eerst zelf gezocht? De informatiehuishouding was toch niet op orde? A:

- Dat de informatiehuishouding van CAF-zaken bij Toeslagen niet op orde was, is in de loop van september 2018 gebleken en deze constatering heb ik in mijn brief van 11 oktober 2018 met uw Kamer gedeeld. Dit was voor mij ook de reden om direct EDP-auditors in te schakelen.
- Om hun opdracht uit te kunnen voeren, is noodzakelijk dat de EDP-auditors een **toelichting krijgen** op de **inrichting van de ICT-systemen** van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Daarvoor heeft Toeslagen een lijst met de Q-schijven gemaakt.
- De EDP-auditors hebben deze door Toeslagen opgestelde lijst met **relevante documenten en vindplaatsen vergeleken met een eerdere scan** van de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst. Die scan is eerder gemaakt het oog op het lijn brengen met de AVG-richtlijnen. Daarmee is voorkomen dat de door Toeslagen gemaakte lijst niet volledig zou zijn.

Q: Konden de EDP-auditors niet zelf het onderzoek uitvoeren?

A:

- **Nee.** Om hun onderzoek te kunnen uitvoeren hebben EDP-auditors bijvoorbeeld een toelichting nodig op de **inrichting van de ICT-systemen** van degene bij wie het onderzoek plaatsvindt. Deze toelichting kon alleen Toeslagen verstrekken.
- Daarnaast hebben de EDP-auditors **gezocht op het niveau van de bestandsnamen**; zij hadden geen toegang tot de onderliggende stukken. Ook hier was de hulp van Toeslagen nodig om de onderliggende stukken erbij te zoeken.
- Verder geldt bijvoorbeeld dat het doorzoeken van **persoonlijke (N) schijven een speciale autorisatie vergt**, waarover de EDP-auditors niet beschikken. De toenmalig projectleider heeft dan ook zijn N-schijf vrijwillig en uit eigen beweging ter beschikking gesteld.
- Al dit soort beperkingen zijn inherent aan de werkwijze van EDP-auditors. Zoals de EDP-auditors verklaard hebben, heeft Toeslagen **volledige medewerking** verleend.

7. Nationaliteit/AP – Hoofdboodschap

- **Etnisch profileren keur ik ten strengste af.**

Nationaliteit is echter **wel** een persoonsgegeven dat wordt **geregistreerd en gebruikt door Toeslagen**.

- Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit.
- Nationaliteit wordt daarom mede gebruikt om het recht op **toeslagen vast te stellen** en wordt daarom in het **toeslagensysteem vastgelegd**. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.
- Registratie tweede nationaliteit is veranderd:
 - Tot 2014 ontving Toeslagen uit de BRP zowel de eerste als de tweede nationaliteit.
 - Vanaf 2014 ontvangt Toeslagen vanuit de BRP alleen de Nederlandse nationaliteit, ook als een persoon daarnaast nog een andere nationaliteit heeft.
- Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. Vanaf augustus kunnen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen raadplegen. **De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed.**
- De AP is een onderzoek gestart naar het gebruik van persoonsgegevens, ik wacht de uitkomsten van dit onderzoek met belangstelling af.

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.

8. Klokkenluider

Q: Hoe staat het met de cultuur bij Toeslagen?

A.

- Ik heb u bij brief van 20 september geïnformeerd over mijn invulling van de pijler cultuur van de Beheerst Vernieuwen aanpak.
- Het cultuurprogramma ziet op de gehele Belastingdienst, dus ook voor Toeslagen.
- Aandacht voor een open cultuur en een veilig klimaat waarin **fouten bespreekbaar** worden gemaakt is belangrijk.
- Aan het onderwerp integriteit wordt binnen de dienst veel aandacht besteed. Daarbij staan de basiswaarden **verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig handelen** voorop.
- Tegelijkertijd is het belangrijk dat burgers en bedrijven weten dat hun **gegevens veilig zijn** bij de dienst en dat daar zorgvuldig mee wordt omgegaan.
- Aan de geheimhoudingsplicht die iedere ambtenaar heeft wordt veel waarde toegekend.

Q. Hoe zorgt u ervoor dat het geen heksenjacht wordt jegens klokkenluiders?

A.

- Ik juich het toe als ambtenaren **melding maken** van zaken die zij niet in de haak vinden. Daar is moed voor nodig.
- Je leidinggevende is altijd de eerste persoon om vermoedens mee te bespreken
- Daarnaast hebben we loketten ingericht om vermoedens van integriteitschendingen of misstanden te melden:
 - binnen de Belastingdienst (**meldpunten**, vertrouwenspersonen)
 - buiten de Belastingdienst (**commissie integriteit**, vertrouwenspersonen en een meldpunt binnen het kerndepartement)
- Melden moet in alle vrijheid gebeuren. Je kunt ook vertrouwelijk melden.
- **Een open en veilig klimaat is cruciaal** en heeft mijn bijzondere aandacht, ook in het kader van de vierde pijler Cultuur van Beheerst Vernieuwen

Q. Hoe staat het nu met de klokkenluider bij Toeslagen?

A.

- In alle gevallen wordt zorgvuldig gekeken naar de context en de regelgeving gerespecteerd. U kunt erop rekenen dat daarbij – zeker in specifieke situaties als deze - rekening gehouden wordt met alle omstandigheden. Ik kan **niet ingaan op individuele gevallen.**
- In het debat met uw Kamer zal ik in alle gevallen zeer grote terughoudendheid betrachten als het gaat over individuele ambtenaren. Uw **Kamer is niet de plaats** om te bespreken hoe met **individuele situaties** wordt omgegaan.

9. Zwartboek

Q. Wat doet u met de aanbevelingen uit het door de SP aangeboden zwartboek over toeslagen?

A.

- Het Zwartboek van de SP samen met de Bond voor Belastingbetalers en BOINK geeft een **goede kijk op de verscheidenheid van problemen** die er nu spelen.
- Samen met de staatssecretaris van SZW kijk ik **nu eerst naar de aanbevelingen** die gedaan zijn,
- De reactie hierop wil ik betrekken bij de **adviezen van de commissie Donner en de ADR,**
- **Bij doorvragen**: we kijken momenteel nog niet naar de **individuele casussen**, ik kan u toezeggen dat indien de **persoonsgegevens te achterhalen zijn** we deze groep in de **analyse specifiek zullen meenemen**.

10. Factsheet - Overzicht acties

Verbetermaatregelen brief 11 oktober 2018:

- Versterken van de vaktechnische lijn: basis is gelegd, informatie-/escalatielijnen is ingericht, extra vaktechnische medewerkers zijn aangenomen.
- Herijken van de werkinstructies en handboek Toeslagen - plan van aanpak in uitvoering.
- Beleidsbesluit - procesvertegenwoordiging in beroepszaken wordt versterkt. Nieuwe medewerkers zijn geworven.
- Totdat dit op orde is inschakelen Landsadvocaat om zorgvuldigheid CAF 11-procedures te borgen.

Najaar 2018:

- Schadevergoedingen overschrijding redelijke bezwaar en beroepstermijnen (500 euro per half jaar dat de termijn is overschreden).
- EDP audit, onderzoek naar aanvullende documenten ivm procedures en informatie Kamer.

Plenair debat 21 maart 2019:

- ADR onderzoek naar andere CAF zaken: opdracht in afrondende fase
- Gesprek met Kinderombudsman.
- Gesprekken met vraagouders, 3 door Toeslagen, 1 door mijzelf.
- Diepgaand onderzoek naar aanleiding CAF 11.

29 mei 2019:

- Instellen adviescommissie uitvoering toeslagen → CAF 11 ouders (1), positie toeslaggerechtigden (2) en rechtsbescherming (3).

Brief 11 juni:

- Opschorten invorderingsmaatregelen voor KOT, daarna toeslagen en blauw.
- Gesprek met SZW over strikte wetgeving aangekondigd.
- Cultuur als 4e pijler

Andere acties:

- IBO Toeslagen
- Programma verbetermaatregelen KOT
- ABD Topconsult onderzoek naar maatwerk in dienstverlening
- AP-onderzoek naar gebruik nationaliteit-gegevens

Onderzoek No naar etnisch profileren klachten bij de overheid en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan.

Q&A's

6. Menselijke maat

Q. Wanneer ontvangen we het onderzoek naar de menselijke maat in de uitvoering?

A.

- De **eerste fase** van het onderzoek naar de discretionaire bevoegdheden van ABD Topconsult, is **nu afgerond**. Over dit rapport zal de Tweede Kamer nog worden geïnformeerd.
- Het rapport is vastgesteld vanuit de opdrachtgevers, Fin en SZW, maar zal nog breder worden besproken in de Ambtelijke en Ministeriele Commissie Uitvoering (ACU en MCU). Dit kan pas **na het AO van 25 september**. Zodoende kan momenteel nog geen concrete datum worden toegezegd wanneer de Kamer het rapport zal ontvangen.
- Bij doorvragen: Momenteel wordt de tweede fase van het onderzoek door ABD Topconsult nader uitgewerkt, deze wordt eind dit jaar afgerond. Hierbij zal onder andere focus liggen op het toepasbaar maken van de aanbevelingen om meer maatwerk mogelijk te maken.

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 **binnen 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 **verder 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-percentages is nog niet waar het moet zijn en ligt tussen de 85-90%. De verwachting is dat vanaf volgend jaar het Awb-percentages 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

- U heeft mij ook vragen gesteld over de erf- en schenkbelasting.

Algemeen kan ik u het volgende melden:

In uw vragen hoor ik een bezorgdheid die ik deel. We hebben te maken met een ingewikkeld dossier met een groot financieel belang. Er zijn in het verleden dingen niet goed gegaan. Daar heb ik regelmatig met uw Kamer over gesproken. Tegelijkertijd zie ik dat de beheersmaatregelen die zijn in gezet tot resultaten leiden. We zijn er nog niet, en daarom zit ik er boven op. Ik vind het belangrijk u erop te wijzen dat:

1. De volgende acties zijn in gang gezet om de **kasstroom** te borgen:

- **Productie** wordt continue gemonitord en laat een positieve ontwikkeling zien. De voorraden liepen de eerste helft van 2019 op. Continue monitoring van instroom, productie en voorraden maakt dat we kunnen bijsturen als de voorraad boven de prognose lijn uitkomt. De in 2018 getroffen en met uw Kamer besproken beheersmaatregelen, waaronder bottom up tweewekelijks rapporteren en het verbeteren van de informatievoorziening, werpen hun vruchten af.

2. de **ICT functionaliteiten** om de kasstroom te garanderen zijn **opgeleverd en in productie** genomen.

3. Om verjaring te voorkomen wordt gebruik gemaakt van **verjaringskalenders**. Er wordt actief gestuurd om aangiften drie maanden voor de verjaringstermijn definitief vast te stellen.

4. **De kwaliteit van de aanslagoplegging** is geborgd:

- Aangiften worden ingedeeld in moeilijkheidsgraden en aan de juiste mensen toegedeeld
- Uiteraard zijn vaktechnische specialisten beschikbaar om mee te denken bij complexe aangiften.
- Nieuwe collega's worden opgeleid, ingewerkt en begeleid door ervaren vaktechnische medewerkers.
- Zo werkt het in de praktijk bij de aanslagregeling van alle belastingmiddelen.

Spreeklijn uitnodigingenbeleid

De ADR heeft onderzoek gedaan naar het uitnodigingenbeleid. Daaruit blijkt dat er dingen niet goed gaan.

- **Vangnetquery's** vanaf nalatenschappen die op basis van bij ons bekende gegevens boven de 500.000 euro uitkomen. Zoals in het rapport is aangegeven blijkt dat er inderdaad fouten zijn gemaakt, waardoor er ten onrechte GA-brieven zijn verzonden. Naar aanleiding van deze controlequery heeft de Belastingdienst alsnog aangiften uitgereikt voor die gevallen waarin erfgenamen nog geen spontane aangiften hebben ingediend.
- De beoogde opbrengsten van deze aangiften zijn op dit moment nog niet inzichtelijk. Dit wordt onderzocht.
- De Belastingdienst heeft voorts besloten een query vanaf 500.000 euro structureel per kwartaal te laten uitvoeren om een permanent vangnet te creëren om fouten met betrekking tot grote vermogens te detecteren en herstellen.
- De mogelijkheid om **geautomatiseerd uit te nodigen tot het doen van aangifte erfbelasting** is tot op heden niet is opgenomen in het nieuwe systeem voor de erfbelasting. Op dit moment wordt gezien of dit op termijn kan worden toegevoegd.

- Ik streef er voor alle primaire processen naar dat **(verbijzonderde) interne controles** tijdig worden uitgevoerd. Ook bij de erfbelasting heeft dit mijn aandacht. 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. Deze reviews worden vastgelegd. Afhankelijk van de uitkomst wordt de review herhaald of volgt een aanvullende review.
 - o Neemt niet weg dat ik graag bereid ben tegemoet te komen aan het onderzoek dat uw Kamer heeft verzocht.
- 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.
- Aanvullend hierop en voor een volledig beeld van de uitvoering moet ook de **juridische kwaliteit van de opgelegde aanslagen** worden gezien. Daarvoor wil ik

externe vakinhoudelijke experts vragen om hier onderzoek naar te doen.

Erfbelasting

Specifiek op de erfbelasting geef ik u graag de volgende zaken mee:

- In 2019 hebben we opnieuw hard gewerkt om de achterstanden weg te werken. Met succes: Het opleggen van definitieve aanslagen erfbelasting over de belastingjaren 2017 en 2018 vordert gestaag.
- De ICT functionaliteit voor het opleggen van de definitieve aanslag 2019 is opgeleverd. In september is gestart met het opleggen van Definitieve Aanslagen (DA's) 2019. Daarmee is de continuïteit van de kasstroom in 2019 gegarandeerd.
- De productieplanning van de aangiftebehandeling erfbelasting is zo opgezet dat er rekening wordt gehouden met de wettelijke termijnen, kasstroom en afgesproken doelen in doorlooptijd en voorraden. Dit blijft mensenwerk en daarmee is een vergissing niet uit te sluiten. Desalniettemin wordt er strak gemonitord om dit te voorkomen.

Schenkbelasting

- De ICT-functionaliteit voor het opleggen van DA 2017 is in gebruik genomen zodat de handmatige behandeling van deze aangiften kan worden opgepakt en VA's worden omgezet in DA's. Hiermee wordt beoogd dat de voorlopige aanslagen schenkbelasting 2017 in 2020 niet verjaren en de belastingontvangsten die hieruit volgen worden veiliggesteld.
- Daarmee is de kasstroom gegarandeerd. Voor de schenkbelasting is het voor de kasstroom van belang dat over de ontvangen aangiften 2019 voorlopige aanslagen worden opgelegd. Deze ICT-functionaliteit voor het opleggen van voorlopige aanslagen is opgestart, zodat begin oktober ook kan worden begonnen met het opleggen van voorlopige aanslagen 2019.
- Voor de verwerking van aangiften 2018 tot voorlopige aanslagen zit de Belastingdienst op weekverwerking.
- Ook vordert het opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting voor het belastingjaar 2017.
- Hiermee wordt beoogd dat de aanslagen schenkbelasting 2017 in 2020 niet verjaren en de belastingontvangsten die hier uit volgen worden gegarandeerd.

Q Kunnen er aangiften verjaren?

A

- Verjaring speelt voor het jaar 2017 en ouder. Er is een bewakingssysteem opgezet om te voorkomen dat verjaring optreedt.

Toelichting verjaring:

- Aangiften schenkbelasting komen geleidelijk en in de loop van een belastingjaar binnen.
- Naar aanleiding van de aangiften schenkbelasting over schenkingen in 2017 zijn voorlopige aanslagen opgelegd.
- Als er geen DA volgt op een VA, dan moet de betaalde belasting worden teruggegeven, want de VA is geen formele vaststelling van de verschuldigde belasting.
- De DA moet binnen drie jaar na de schenking worden opgelegd, als dat niet gebeurt, dan spreken we van verjaring.
- De verjaring van aanslagen over schenkingen in 2017 zal geleidelijk in de loop van 2020 plaatsvinden. Dit hangt samen met de geleidelijke indiening van aangiften gedurende een belastingjaar.
- Daarom is de doelstelling in 2019 en in 2020 om ervoor zorg te dragen de DA2017 tijdig vast te stellen.

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.
- 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. Dit onderzoek heeft u voorafgaand aan dit AO ontvangen. 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 portfolioproses 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.

- Aanvullend hierop en voor een volledig beeld van de uitvoering moet ook de **juridische kwaliteit van de opgelegde aanslagen** worden gezien. 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. Het ADR rapport uitnodigingenbeleid laat zien dat er veel geld wordt misgelopen doordat duizenden mensen de verkeerde brief ontvangen. De Tweede Kamer heeft u hier in 2018 al voor gewaarschuwd. Waarom heeft u hier niets aan gedaan?

A.

Naar aanleiding van vorig jaar is er een professionaliseringsslag gemaakt om te zorgen dat dit minder voorkomt. Deze maatregelen komen uitgebreid terug in het ADR onderzoek naar het uitnodigingenbeleid en bevatten onder anderen:

- **vangnetquery's** vanaf nalatenschappen die op basis van bij ons bekende gegevens boven de 500.000 euro uitkomen. Zoals in het rapport is aangegeven blijkt dat er inderdaad fouten zijn gemaakt, waardoor er ten onrechte GA-brieven zijn verzonden. Naar aanleiding van deze controlequery heeft de Belastingdienst alsnog aangiften uitgereikt voor die gevallen waarin erfgenamen nog geen spontane aangiften hebben ingediend.
- De beoogde opbrengsten van deze aangiften zijn op dit moment nog niet inzichtelijk. Dit wordt onderzocht.
- De Belastingdienst heeft voorts besloten een query vanaf 500.000 euro structureel per kwartaal te laten uitvoeren om een permanent vangnet te creëren om fouten met betrekking tot grote vermogens te detecteren en herstellen.

- De mogelijkheid om **geautomatiseerd uit te nodigen tot het doen van aangifte erfbelasting** is tot op heden niet is opgenomen in het nieuwe systeem voor de erfbelasting. Op dit moment wordt gezien of dit op termijn kan worden toegevoegd.
- Ik streef er voor alle primaire processen naar dat **(verbijzonderde) interne controles** tijdig worden uitgevoerd. Ook bij de erfbelasting heeft dit mijn aandacht. 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. Deze reviews worden vastgelegd. Afhankelijk van de uitkomst wordt de review herhaald of volgt een aanvullende review.

Toelichting vangnetquery

- Vanaf de start van het nieuwe aangiftesysteem (belastingjaar 2017) voor de erfbelasting zijn er vangnetquery's gedraaid bij vermogens groter dan 500.000.
- Met behulp van een query vanaf overlijdensjaar 2017 is voor erflaters met een vermogen groter dan € 500.000 gecontroleerd of hun erfgenamen terecht geen uitnodiging tot doen van aangiften hebben ontvangen.
- Naar aanleiding van deze query's zijn alsnog 110 uitnodigingen verstuurd over 2017 en over 2018 151 stuks.
- Deze vangnetquery is permanent onderdeel van het uitnodigenproces gemaakt.
- Dit zijn vermogens rekening houdend met de vrijstellingen van partner en kinderen; dus hoogstwaarschijnlijk belaste nalatenschappen.
- Iedere fout is er 1 teveel, maar met ongeveer 160.000 menselijke beoordelingen per jaar op de overlijdensmeldingen vind ik dit een begrijpelijke uitkomst.

Deze query wordt regelmatig herhaald om nagekomen overlijdensmeldingen (buitenland) ook te toetsen.

Ook loopt er momenteel een steekproef op de vermogens tussen 100.000 en 500.000 euro over 2017 (is

aanbeveling van de ADR). Er zijn 95 posten geselecteerd voor een herbeoordeling. De resultaten van alsnog te verzenden Uitnodiging tot het doen van aangifte (UDA) zijn nog niet volledig bekend.

En de eerste query overlijdensmeldingen over 2019 heeft inmiddels ook plaatsgevonden; uitkomst nog onbekend.

Hoe garandeert u dat het uitnodigingenbeleid wordt geautomatiseerd?

A.

- Het automatiseren is niet de enige manier om het proces te garanderen. Met de hiervoor omschreven beheersmaatregelen verwachten wij effect in het verbeteren van compliant gedrag bij burgers op het aspect doen van aangifte.
- Automatiseren is een manier om dit efficiënter te maken en handmatige controles te ondersteunen of vervangen.
- Dit proces automatiseren is onderdeel van de totaal van afwegingen in het portfolioproses van de Belastingdienst.

We krijgen een hele stapel rapporten en brieven van de belastingdienst - meer dan tien - Eentje is heel interessant: de erfbelasting. Daar zijn, zoals wij vermoeden, behoorlijke blunders gemaakt. U weet wel: de opbrengst viel een half miljard tegen. Waarom?

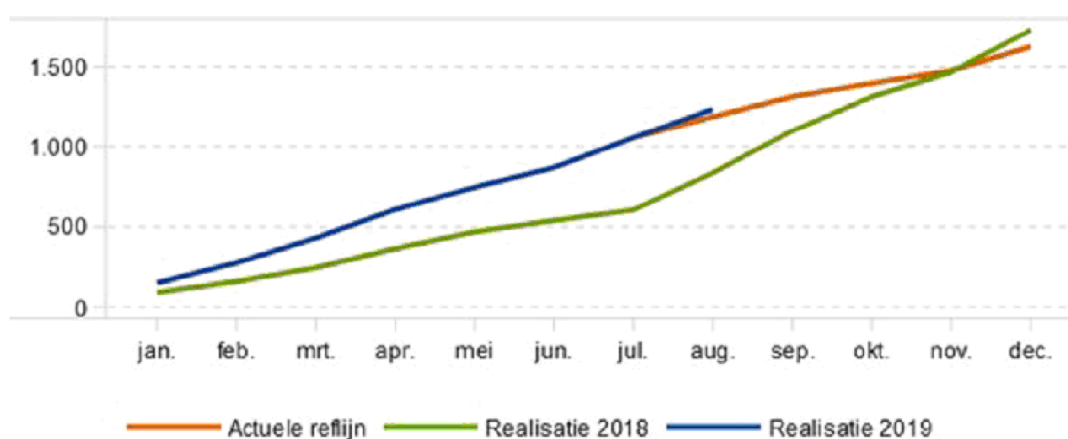
A.

- Zoals ik u eerder heb toegelicht is in de Najaarsnota 2017 **het ramingsjaar 2017 met 450 miljoen euro neerwaarts** hadden bijgesteld.
- Die neerwaartse bijstelling was louter een **vertaling van de tegenvallende kasrealisaties** tot en met oktober 2017 in de jaarraming voor 2017. Dit was dus enkel en alleen een **bijstelling van de raming op macro-niveau**.
- Onderliggend speelde de uitvoeringsproblematiek mee, 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**.
- Wel is toegezegd dat er **geen geld verloren zou gaan door de vertraagde oplevering van de ICT**, bijvoorbeeld door verjaring.

Bij doorvragen: Uit de rapportage belastingontvangsten blijkt dat t/m augustus 45 miljoen meer is binnen gekomen ten opzichte van de referentielijn.

4.4.3 Schenk- en Erfbelasting

Onderstaande grafiek bevat de totale ontvangsten schenk- en erfbelasting van de kalenderjaren 2018 en 2019 en de voor deze maand gebruikte referentielijn.



Figuur 9: Realisatie 2019, 2018 en actuele referentielijn (Bron: SAP-SBF / IVM, bedragen x € 1 mln.)

In onderstaande tabellen wordt de realisatie van de schenk- en erfbelasting vergeleken met de referentielijn en vorig jaar.

Tabel 11: Realisatie en actuele referentielijn t/m augustus (Bron: SAP-SBF / IVM, bedragen x € 1 mln.)

	Realisatie huidig jaar	Actuele reflijn	Huidig jaar vs reflijn	Huidig jaar vs reflijn (%)
Schenk- en Erfbelasting	1.237	1.192	45	3,37%

Q: De Telegraaf schrijft dat het steeds duidelijker wordt hoe zwaar de Belastingdienst heeft geblunderd met de erfbelasting, wat eerder een tegenvaller opleverde van een half miljard euro. De fiscus heeft duizenden mensen ten onrechte vrijgesteld van erfbelasting. Nabestaanden van meer dan honderd miljonairs kregen een brief dat ze geen aangifte hoefden te doen. "Bizar", reageert CDA-Kamerlid Omtzigt, die opheldering eist van staatssecretaris Snel. Hij meent dat de fiscus niet functioneert. "De erfbelasting werd een loterij." 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.
- 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 onderdeel van het toezichtbeleid om te zorgen dat mensen compliant zijn.
- Voordat men deze brief eventueel ontvangt wordt een condoleancebrief verzonden naar alle bij de belastingdienst bekende nabestaanden. Met het nummer dat op de condoleancebrief vermeld staat, kunnen de erfgenamen inloggen op de webapplicatie van de Belastingdienst.
- Met behulp van een rekeninghulp kan worden gekeken of men meer ontvangt dan de vrijstelling.

Q. Heeft u contact met de KNB over de achterstanden bij het aanleveren van testamenten?

A.

- De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) is een belangrijke ketenpartner waar het gaat om schenk- en erfbelasting.
- Er zijn doorlopend contacten op verschillende niveaus.
- De Belastingdienst en de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) hebben de afgelopen maanden in het specifiek contact gehad over de achterstanden bij de **digitale aanlevering van testamenten door notarissen.**
- De testamenten zijn van belang, ze worden namelijk gebruikt voor
 - a) de beoordeling welke nabestaanden een uitnodiging krijgen voor het doen van aangifte erfbelasting en
 - b) bij de behandeling van de ingediende aangiften erfbelasting.
- De gezamenlijke insteek is om minder coulant op te treden tegen notarissen die zonder valide reden keer op keer te laat zijn met registreren.
- De Belastingdienst en de KNB hebben afgesproken om de komende periode in gezamenlijkheid verder op te trekken, de analyse van verzuimende notarissen uit te werken en zo nodig stappen te ondernemen.

Factsheet Belastingrente

Het tijdelijk beleidsbesluit belastingrente, om geen belastingrente erfbelasting in rekening te brengen, geldt nog steeds. Dit besluit van 19 maart 2018 regelt dat *de Belastingdienst vanwege een automatiseringsprobleem tijdelijk geen belastingrente in rekening brengt bij belastingaanslagen erfbelasting voor overlijdens vanaf 1 januari 2017.*

- Uit piëteit wordt ongeveer 10 weken gewacht met het verzenden van de uitnodiging voor het doen van aangifte erfbelasting. De inleverdatum staat vermeld op de aangiftebrief. De gebruikelijke inleverdatum is 8 maanden na het overlijden.
- De belastingaanslag volgt dan enige maanden later. Vóór 2019 zou belastingrente in rekening gebracht worden omdat de aanslag acht maanden of later na het overlijden werd opgelegd. Op grond van het goedkeurend beleid gebeurt dat nu dus niet voor belastingaanslagen in verband met overlijdens in 2017 en 2018.
- Vanaf 2019 is de regeling rondom de belastingrente bij de erfbelasting gewijzigd. Bij een aanslag erfbelasting naar aanleiding van een tijdig ingediende aangifte waar niet van

afgeweken is wordt geen rente in rekening gebracht. Het hiervoor genoemde beleidsbesluit is daarom op dit moment alleen nog noodzakelijk voor gevallen waarin niet tijdig aangifte wordt gedaan of waarin wordt afgeweken van de aangifte.

- Als het proces erfbelasting op orde blijft, wordt de rente per 1 januari 2020 weer aangezet.

Achtergrond Belastingrente: Er wordt op grond van de huidige wetgeving geen belastingrente in rekening gebracht bij aanslagen, waarvan de aangifte tijdig is ingediend en er niet wordt afgeweken van de aangifte. Als de aangifte te laat is ingediend of waar wordt afgeweken van de aangifte wordt wel belastingrente berekend. De berekening van de belastingrente begint 8 maanden na het overlijden en stopt 6 weken na de datum van de aanslag. Voorts wordt de belastingrente gestopt als er te lang over wordt gedaan (langer dan 13 weken) om een aanslag op te leggen. Dan stopt de periode waarover belastingrente wordt berekend 19 weken na ontvangst van de aangifte (13 weken + 6 weken betalingstermijn).

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 2^e 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 1^e helft dit jaar wel gedaald ten opzichte van 1^e 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%

Spreeklijn Belastingtelefoon en KGB-herstelacties

- **De uitbetaaldatum van Toeslagen leidt altijd tot een toename van telefonie. Vooral op momenten dat de hoogte van de toeslagen anders is dan mensen verwachten.** Dit is bijvoorbeeld het geval bij de inkomenscorrecties die nu al worden toegepast om meer in de actualiteit te werken.
- Het verwachte effect op de bereikbaarheid incl. keuzemenu van de Belastingtelefoon/Toeslagen is ingeschat op een daling van 10 tot 20% op de uitbetaaldag en de 2 dagen daarna ten opzichte van de bereikbaarheid op de dagen ervoor.
- In de maanden september en oktober valt de inkomenscorrectie actie samen met de KGB-herstelactie. De verwachting is dat naar aanleiding hiervan ook extra telefoonverkeer met Belastingtelefoon/toeslagen zal plaatsvinden. De inschatting is dat dit een impact heeft op de bereikbaarheid incl. keuzemenu en dat deze mogelijk in september en oktober op de betaaldag en enkele dagen daarna verder terugvalt met circa 20%, vooral ook door de toename van het herhaalverkeer.
- Om de terugval in bereikbaarheid te beperken is geschoven in de planning van de inkomenscorrectie actie. Verder is onderzocht of informeren per brief over de herstelacties het telefoonverkeer zou verminderen op en vlak na de betaaldagen. Het effect van die brief op het telefoonverkeer was niet meetbaar.
- Voor de maand oktober wordt nog gezien of het zinvol is om mensen die te maken krijgen met de KGB herstelactie te bellen voorafgaand aan de

uitbetaaldatum om ze op de KGB-herstelactie te wijzen.

10. Rijnvarenden

Q&A's

Factsheet

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.

- Op dit moment wordt **de precieze reikwijdte van de uitspraken onderzocht** en beraad ik mij op het instellen van cassatieberoep tegen de uitspraken van Hof Den Bosch. Met de uitspraken van Hof Den Haag die in tegenspraak zijn met die van Hof Den Bosch, ligt cassatieberoep in de rede.
- Waar dat binnen mijn vermogen ligt, wil ik **dubbele heffing tenietdoen**. Ik kan echter niet bevestigen dat hierbij de lijn van deze uitspraken kan worden gehanteerd.
- Het gaat om complexe uitspraken over ingewikkelde verdragen.
- Verder is Hof Den Haag in uitspraken van 3 september jongsleden van mening dat van een verrekening zoals Hof Den Bosch toestaat, geen sprake kan zijn. Hof Den Haag volgt dus niet de lijn van de uitspraken van Hof Den Bosch.

- Ik informeer uw Kamer naar aanleiding van de aangenomen motie van 4 juli jl. van de leden Lodders, Omtzigt en de Vries nader over de gezette stappen en oplossing voor de problematiek van onder meer de rijnvarenden. Daarbij zal ik ook aandacht besteden aan de uitspraken van Hof Den Bosch en Hof Den Haag.

Alleen bij doorvragen:

- 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 **procedure die individuele werknemers moeten volgen om terugbetaling te verzoeken**.
- Verder zijn minister Koolmees en ik tot de conclusie gekomen dat het in dit stadium het meest **passend** is dat **de minister van SZW** spoedig contact opneemt met zijn **counterpart in Luxemburg**. Het Luxemburgse ministerie van Sociale Zekerheid is namelijk **beleidsverantwoordelijk voor de premieheffing**.
- De voorbereidingen voor een dergelijk contact tussen minister Koolmees en zijn Luxemburgse collega zijn gaande.

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.

TOELICHTING [NIET OM UIT TE SPREKEN]

Rijnvarenden

In Nederland wonende rijnvarenden dienen na afloop van het kalenderjaar een aangifte inkomstenbelasting in. Rijnvarenden met een werkgever die gevestigd is in Luxemburg¹ verzoeken daarbij om vrijstelling van de premie volksverzekeringen. Zij verkeren in de veronderstelling dat zij in Luxemburg verzekerd zijn en dat in Luxemburg premies zijn betaald. Op hun loonstrook staat dat op hun loon Luxemburgse (socialezekerheids)premies zijn ingehouden. De SVB heeft aangegeven dat noch deze groep rijnvarenden noch hun werkgever zich voorafgaand aan de werkzaamheden – zoals het hoort – bij de SVB hebben gemeld. Als gevolg daarvan heeft de SVB niet in een vroeg stadium een oordeel over de socialezekerheidspositie kunnen geven. Bij rijnvarenden die in Nederland verzekerd zijn, weigert de Belastingdienst de vrijstelling en heft premie volksverzekeringen. Heffing is bijvoorbeeld aan de orde als de exploitant van het schip waarop rijnvarenden varen, in Nederland is gevestigd.

Hof Den Bosch heeft op 28 augustus 2019 – heel kort samengevat – toegestaan dat ingehouden Luxemburgse premies met Nederlandse premie volksverzekeringen kunnen worden verrekend. Ook geeft dat Hof aan dat Nederland in bepaalde gevallen zijn heffingsrecht in het geheel niet kan uitoefenen. Hof Den Haag oordeelde echter op 3 september jl. dat een rijnvarende in een vergelijkbare situatie als voor Hof Den Bosch de

¹ Hetzelfde komt voor bij werkgevers in Cyprus, Liechtenstein of Malta.

Luxemburgse inhoudingen niet kan verrekenen. Dit maakt, naast inhoudelijke argumenten, dat cassatie tegen de uitspraken van Hof Den Bosch geboden is. In de informerende notitie van 6 september jl. is meer informatie over de uitspraken van Hof Den Bosch te vinden (bijlage 1).

Het voorgaande maakt dat de uitspraken van Hof Den Bosch in dit stadium geen oplossing bieden voor de gevallen waarin twee keer premies zijn betaald (in Luxemburg en in Nederland) en waar Kamerlid Lodders (VVD) en de Kamerleden Omtzigt en Van Helvert (beiden CDA) vragen over hebben gesteld. Beide sets vragen zijn op 14 mei 2019 beantwoord. Voor zover door de werkgever ten onrechte socialezekerheidspremies zijn ingehouden en afgedragen in Luxemburg, hebben de rijnvarenden de mogelijkheid in Luxemburg een verzoek in te dienen om teruggave van ten onrechte betaalde premies. De Kamerleden Omtzigt en Van Helvert hebben gevraagd of het klopt dat de rijnvarenden er niet in slagen om deze betaalde premies terug te krijgen uit Luxemburg. Enkele vertegenwoordigers van de rijnvarenden hebben inderdaad op verschillende momenten in algemene zin aangegeven dat dit het geval is. Naar aanleiding van een beperkte inventarisatie zijn slechts twee concrete gevallen in beeld gekomen.

In de beantwoording van beide sets is een passage opgenomen over inspanningen die ondernomen kunnen worden om Luxemburg te bewegen reeds afgedragen premies aan de rijnvarenden terug te betalen. Toegezegd is dat, alhoewel Nederland geen partij is bij deze verzoeken, u samen met de minister van Sociale Zaken en

Werkgelegenheid de signalen hierover actief en op korte termijn bij de autoriteiten in Luxemburg onder de aandacht zal brengen. Begin juli is een motie aangenomen waarin u wordt verzocht de Kamer binnen 4 maanden te informeren over de gezette stappen en oplossing voor de problematiek van onder andere de rijnvarenden.

De signalen zijn per brief van 14 juni 2019 aan de Luxemburgse minister van Financiën, de heer Gramegna, en de Luxemburgse minister van Sociale Zekerheid, de heer Schneider, toegezonden. Daarbij is ook gevraagd naar de procedure die dient te worden gevolgd om onverschuldigd betaalde premies terug te vragen. Verder is in overleg met de politiek assistent van minister Koolmees besloten dat minister Koolmees contact zal opnemen met minister Schneider van Sociale Zekerheid in Luxemburg. Ambtelijk SZW heeft recent laten weten dat een eerste datumvoorstel op bezwaren stuit in Luxemburg en dat nu wordt ingezet op telefonisch contact in de eerste of tweede week na Prinsjesdag.

Na dit eerste contact kan beter worden bepaald wat een volgende logische stap is, en wat daarin de rol van u of minister Koolmees zou moeten of kunnen zijn. Minister Koolmees gaat overigens niet naar het EPSCO overleg op 24 oktober, zodat een meer inhoudelijk vervolgesprek in de marge van dat overleg niet aan de orde zal zijn.

