Bundel van de Concernstaf (CS) van 11 juli 2019

1a Terugblik AO 4/7

- 20190907 - Verslag Debat Stopzetten KOT 4 juli 2019.pdf
- Coordinatie moties en toezeggingen AO stopzetten KOT 4 juli.docx

1b Vooruitblik M-staf 11/7

- Notitie Beheerst vernieuwen en Zichtbaar beter.pdf
- 1e 4MR Beheerst vernieuwen en zichtbaar beter_ RAP_1 1.2.pdf
- Overzicht Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter_BR_0.1.pdf
- Acties Zichtbaar Beter DG FZ.pdf
- Concerndashboard_ M staf.pdf
- Oplegnotitie Belastingtelefoon_def.pdf
- MI RM rapportage mei (bollen) v1.2.pdf
- Notitie Traject 'visitekaartje' doorontwikkeling 2e plateau.pdf
- Bijlagen Notitie DGBD KIS Doorontwikkeling visitekaartje plateau.pdf

2 Besluiten- en actiepuntenlijst d.d. 27/6

- Besluitenlijst CS 270619.docx

3 Thematisch

- ABF conceptkaders jaarcontracten CS.docx
- Notitie conceptkaders CS.docx
- Conceptkaders jaarcontracten CS.docx

5 Moties, toezeggingen en kamervragen

- Moties en Toezeggingen BD.xlsx
- Kamervragen en verzoeken - AB.xlsx

6 WOB-verzoeken

- Overzicht lopende Wob-verzoeken per 4-7-2019.docx

7 Voorraadagenda werkoverleg met de staatssecretaris

- 10 Voorraadagenda regulier werkoverleg 4 juli 2019.docx

Datum: 4 juli 2019

Onderwerp: AO Stopzetten KOT

Aanwezig: Staatssecretaris, Mulder (vz), Omtzigt (CDA), Leijten (SP), Azarkan (DENK), Snels (GL), Van Weyenberg (D66), Nijboer (PvdA), Lodders (VVD), Mulder (PVV), Van Otterloo (50Plus)

Toon en belangrijkste thema's: De toon van de Kamerleden was zeer kritisch, op de Staatssecretaris maar ook op elkaar. Vrijwel alle Kamerleden stellen het belang aan de orde van een schadevergoeding voor de ouders, eerherstel voor de klokkenluider en welke lessen de Belastingdienst (in cultuur en beleid) trekt uit deze zaak. Er was ook een lange discussie over of de Staatssecretaris moest uitwijden over of er consequenties zijn geweest voor betrokken medewerkers. De Staatssecretaris hield zich aan zijn eigen verantwoordelijkheid voor het personeelsbeleid van de Belastingdienst, en wijdt daardoor niet verder daarover uit. Het enige wat de Staatssecretaris hierover heeft aangegeven is dat er geen represailles zal worden genomen tegen de klokkenluider.

Moties en Toezeggingen:

Toezeggingen

Toezeggingen herhaald door de Voorzitter:

- Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer voor het einde van het jaar gaat informeren hoe de BD de richtlijn van Raad van Europa heeft geïmplementeerd.
- Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer voor 1 oktober dit jaar informeert over de stand van zaken van de schadevergoeding voor de betrokken ouders.
- Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer over het mogelijk verschil tussen de stukken waar de Landsadvocaat beschikking toe had en het aantal stukken dat deel uitmaakte van de WOB-procedure in juni 2018.

Toezeggingen wel genoemd tijdens het debat, maar niet herhaald door de voorzitter:

- Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer direct zal informeren over het advies van Commissie Donner als dat beschikbaar zal komen.
- Toezegging van de Staatssecretaris dat niet dezelfde mensen die voor CAF 11 procesmatig verantwoordelijk waren ook bij het huidige onderzoek naar CAF 11 betrokken zijn.
- Toezegging van de Staatssecretaris dat de schade geleden door de ouders in 2012 en 2013 ook vergoed zal worden, inclusief voor de ouders die niet in bezwaar zijn gegaan en de ouders die de terugvorderingen van de toeslagen wel betaald hebben.

Moties

Twee moties Omtzigt (CDA):

- Verzoekt de regering om gedupeerde ouders z.s.m. individueel schadeloos te stellen, daarbij ook te kijken naar afgeronde terugvorderingen over de jaren 2012 en 2013. Hierin ook ouders mee te nemen die geen bezwaar of beroep hebben ingediend of doorgezet. Tevens moet de Staatssecretaris ervoor zorgen dat in relevante gevallen, er langer dan vijf jaar teruggekeken wordt bij de vaststelling van toeslagen. Verzoekt de regering om onderzoek te laten doen of vergelijkbare problemen (zoals onrechtmatig stopzettingen, ernstig overschrijding van de bezwaartermijnen of onvolledige dossiers bij de bezwaar en beroepsprocedures) ook elders aan de orde zijn geweest bij CAF en andere zaken.
  Verzoekt de regering om uiterlijk 1 oktober een tussenrapportage aan de Kamer te sturen over de compensatie van gedupeerde en andere relevante ontwikkelingen op dit dossier.

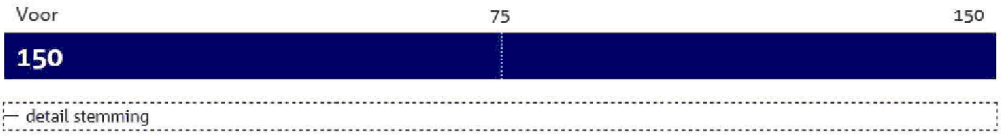
  Antwoord Staatssecretaris: Ik zal Kamer uiteindelijk 1 oktober informeren over de voortgang van de Commissie Donner en schadevergoeding voor het terugvorderen. **Aangenomen**



— detail stemming

Voor	
VVD	33
PVV	20
CDA	19
D66	19
GroenLinks	14
SP	14
PvdA	9
ChristenUnie	5
PvdD	5
50PLUS	4
DENK	3
SGP	3
FvD	2

- Verzoekt de regering om de richtlijnen van de Raad van Europa voor de bescherming van Klokkenluiders volledig te implementeren bij de Belastingdienst en jaarlijks onafhankelijk en extern te laten rapporteren over naleving van deze richtlijn door de Belastingdienst. En verzoekt de regering om in de CAF-11 zaak alle aandacht te focussen op een oplossing voor de desbetreffende ouders, en in deze uitzonderlijke zaak, geen enkele actie te ondernemen tegen medewerkers van de dienst die ervoor hebben gezorgd dat documenten publiek werden waardoor bijvoorbeeld ouders wel complete dossiers bij de rechtbank hadden. Verzoekt de regering in oktober over de uitvoering van deze motie te rapporteren. **Aangenomen.**



detail stemming

Voor	
VVD	33
PVV	20
CDA	19
D66	19
GroenLinks	14
SP	14
PvdA	9
ChristenUnie	5
PvdD	5
50PLUS	4
DENK	3
SGP	3
FvD	2

Leijten (SP):

- Motie voor de Kamer; spreekt haar afkeuring uit voor het gevoerde beleid bij de Belastingdienst.
  Verworpen

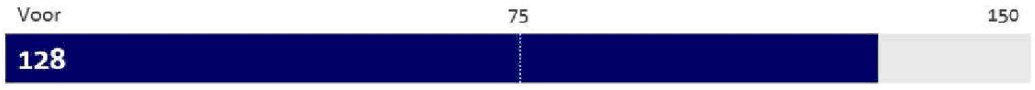


detail stemming

Voor		Tegen		Vergissing
PVV	20	VVD	33	50PLUS
SP	14	CDA	19	
PvdD	5	D66	19	
DENK	3	GroenLinks	14	
SGP	3	PvdA	9	
FvD	2	ChristenUnie	5	
		50PLUS	4	

Van Weyenberg (D66):

- Etnisch profileren; verzoekt het kabinet om te borgen dat de Belastingdienst een dubbele nationaliteit niet meer als risico indicator gebruikt bij het toekennen van Toeslagen. Verzoekt het kabinet om bij het verschijnen van de onderzoeken van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Nationale ombudsman de Kamer zo snel mogelijk te informeren over de wijze waarop het kabinet de lessen van deze onderzoeken implementeert. **Aangenomen.**



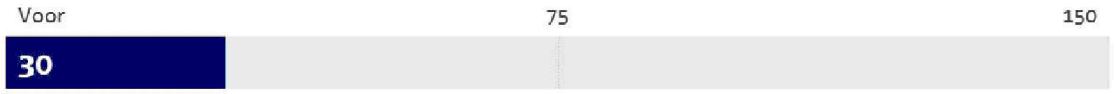
detail stemming

Voor		Tegen	
VVD	33	PVV	20
CDA	19	FvD	2
D66	19		
GroenLinks	14		
SP	14		
PvdA	9		
ChristenUnie	5		
PvdD	5		
50PLUS	4		
DENK	3		
SGP	3		

Azarkan (DENK):

- Spreekt zijn treurnis uit over de hele gang van zaken.

Verworpen

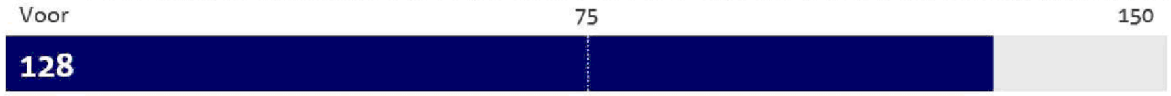


detail stemming

Voor		Tegen	
SP	14	VVD	33
PvdA	9	PVV	20
50PLUS	4	CDA	19
DENK	3	D66	19
		GroenLinks	14
		ChristenUnie	5
		PvdD	5
		SGP	3
		FvD	2

Lodders (VVD):

- Verzoekt de regering cultuur als pijler toe te voegen in het Jaarplan 2020 en bij de eerstvolgende rapportage aan te geven hoe de pijler concreet wordt ingevuld. **Aangenomen.**



detail stemming

Voor		Tegen	
VVD	33	PVV	20
CDA	19	FvD	2
D66	19		
GroenLinks	14		
SP	14		
PvdA	9		
ChristenUnie	5		
PvdD	5		
50PLUS	4		
DENK	3		
SGP	3		

Coördinatie moties en toezeggingen AO Stopzetten KOT 4 juli
Overall coördinatie: UHB
Toezeggingen [exacte tekst te checken met stenografisch verslag]:

A. Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer voor het einde van het jaar gaat informeren hoe de BD de richtlijn van Raad van Europa heeft geïmplementeerd. [O&P (zie ook motie 2)]
B. Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer voor 1 oktober dit jaar informeert over de stand van zaken van de schadevergoeding voor de betrokken ouders. [FJZ (zie ook motie 1)]
C. Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer over het mogelijk verschil tussen de stukken waar de Landsadvocaat beschikking toe had en het aantal stukken dat deel uitmaakte van de WOB-procedure in juni 2018. [FJZ]
D. Toezegging dat de Staatssecretaris de Tweede Kamer direct zal informeren over het advies van Commissie Donner als dat beschikbaar zal komen. [UHB]
E. Toezegging van de Staatssecretaris dat niet dezelfde mensen die voor CAF 11 procesmatig verantwoordelijk waren ook bij het huidige onderzoek naar CAF 11 betrokken zijn. [Toeslagen/Vaktechniek]
F. Toezegging van de Staatssecretaris dat de schade geleden door de ouders in 2012 en 2013 ook vergoed zal worden, inclusief voor de ouders die niet in bezwaar zijn gegaan en de ouders die de terugvorderingen van de toeslagen wel betaald hebben. [FJZ (zie ook motie 1)]

Aangenomen moties
Omtzigt (CDA):

1. Verzoekt de regering om gedupeerde ouders z.s.m. individueel schadeloos te stellen, daarbij ook te kijken naar afgeronde terugvorderingen over de jaren 2012 en 2013. Hierin ook ouders mee te nemen die geen bezwaar of beroep hebben ingediend of doorgezet. Tevens moet de Staatssecretaris ervoor zorgen dat in relevante gevallen, er langer dan vijf jaar teruggekeken wordt bij de vaststelling van toeslagen. Verzoekt de regering om onderzoek te laten doen of vergelijkbare problemen (zoals onrechtmatig stopzettingen, ernstig overschrijding van de bezwaartermijnen of onvolledige dossiers bij de bezwaar en beroepsprocedures) ook elders aan de orde zijn geweest bij CAF en andere zaken.
   Verzoekt de regering om uiterlijk 1 oktober een tussenrapportage aan de Kamer te sturen over de compensatie van gedupeerde en andere relevante ontwikkelingen op dit dossier.
   Antwoord Staatssecretaris: Ik zal Kamer uiteindelijk 1 oktober informeren over de voortgang van de Commissie Donner en schadevergoeding voor het terugvorderen. **Aangenomen.** [FJZ]
2. Verzoekt de regering om de richtlijnen van de Raad van Europa voor de bescherming van Klokkenluiders volledig te implementeren bij de Belastingdienst en jaarlijks onafhankelijk en extern te laten rapporteren over naleving van deze richtlijn door de Belastingdienst. En verzoekt de regering om in de CAF-11 zaak alle aandacht te focussen op een oplossing voor de desbetreffende ouders, en in deze uitzonderlijke zaak, geen enkele actie te ondernemen tegen medewerkers van de dienst die ervoor hebben gezorgd dat documenten publiek werden waardoor bijvoorbeeld ouders wel complete dossiers bij de rechtbank hadden. Verzoekt de regering in oktober over de uitvoering van deze motie te rapporteren. **Aangenomen.** [O&P]

Van Weyenberg (D66):

3. Etnisch profileren; verzoekt het kabinet om te borgen dat de Belastingdienst een dubbele nationaliteit niet meer als risico indicator gebruikt bij het toekennen van Toeslagen [Toeslagen]. Verzoekt het kabinet om bij het verschijnen van de onderzoeken van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Nationale ombudsman de Kamer zo snel mogelijk te informeren over de wijze waarop het kabinet de lessen van deze onderzoeken implementeert. **Aangenomen.** [UHB]

Lodders (VVD):

4. Verzoekt de regering cultuur als pijler toe te voegen in het Jaarplan 2020 en bij de eerstvolgende rapportage aan te geven hoe de pijler concreet wordt ingevuld. **Aangenomen.** [UHB schrijven/O&P vormgeven pijler cultuur]

Ministerie van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
C&F

Inlichtingen
[redacted]
m.[redacted]@belastingdienst.nl

Datum
9 juli 2019

Notitienummer

Auteur
[redacted]

Bijlage
Ter bespreking:
Concerndashboard_ M-staf
Oplegnotitie Belastingtelefoon

Ter informatie:
MI RM rapportage mei
Notitie Traject 'visitekaartje' doorontwikkeling 2e plateau
Bijlagen Notitie DGBD Doorontwikkeling visitekaartje plateau
Overzicht Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter
1e 4MR Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter
Acties Zichtbaar Beter DG FZ

notitie

Oplegger Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter

Afgesproken is per kwartaal de voortgang op één of meer onderwerpen uit Beheerst vernieuwen en de aanvullende agenda Zichtbaar beter te bespreken in de M-staf. Naast het onderwerp Managementinformatie en Risicomanagement dat standaard wordt geagendeerd, is het onderwerp 'Belastingtelefoon: van kostenpost naar visitekaartje' geagendeerd ter bespreking.

Overzicht onderwerpen ter bespreking

1) Programma Managementinformatie en Risicomanagement:
   a) Toelichting op het eerste concept voor het concern dashboard. (*bijlage: 'Concerndashboard_M-staf'*)
   b) Ter informatie is de rapportage mei toegevoegd. (*bijlage: 'MI RM rapportage mei'*)
2) Belastingtelefoon: van kostenpost naar visitekaartje:
   a) Bespreekpunten (*bijlage: 'Oplegnotitie Belastingtelefoon'*)
   b) Ter informatie zijn de Notitie en Bijlagen toegevoegd. (*bijlagen: 'Notitie Traject 'visitekaartje' doorontwikkeling 2e plateau' en 'Bijlagen Notitie DGBD Doorontwikkeling visitekaartje plateau'*)

Ter informatie

Voor een totaal overzicht over de stand van zaken Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter zijn de eerste viermaandrapportage Beheerst vernieuwen (4MR), een overzicht van de onderwerpen Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter en een document met de voortgang op de acties Zichtbaar beter onder verantwoordelijkheid van DG FZ ingediend. (*Bijlagen: 'Overzicht Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter', '1e 4MR Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter' en 'Acties Zichtbaar Beter DG FZ'*)

Eerste viermaandsrapportage (4MR)
Beheerst Vernieuwen & Zichtbaar beter

mei 2019 (versie 0.92)

jan-apr _ 2019

Inhoudsopgave

- Inleiding 3
- Overzicht voortgang 4
- Uitgelicht 5
- Personeel 6
- ICT 7
- Sturing en beheersing 8
- Zichtbaar beter 9
- Uitwerking in directies 9
- Ketens en processen 10

Inleiding

Voor u ligt de eerste voortgangsrapportage 'Beheerst vernieuwen'. In deze rapportage wordt de voortgang beschreven van de onderwerpen die inhoud geven aan de aanpak 'Beheerst vernieuwen'. Vorig jaar april is in de kamerbrief beschreven hoe de aanpak van de vernieuwing van de Belastingdienst wordt vormgegeven. Geen groot programma, maar een aanpak die erop gericht is om gefaseerd en beheerst voortgang te boeken, via een overzichtelijk aantal projecten, zodat er sneller en makkelijker bijgestuurd kan worden.

De aanpak Beheerst vernieuwen wordt gekenmerkt door drie elementen: investeren in een stevige basis op de pijlers personeel, ICT en sturing & beheersing, werkprocessen vernieuwen en continuïteit te borgen. De 18 onderwerpen opgenomen in het 'Integraal overzicht Beheerst vernieuwen & Zichtbaar beter' geven hier vorm en inhoud aan. Daarnaast zijn in dit overzicht een aantal onderwerpen opgenomen vanuit de intentie versneld problemen aan te pakken. Omdat start, omvang en tempo van de uitvoering per onderwerp verschilt, is het Integraal overzicht een levend document. Onderwerpen die onderdeel going concern zijn geworden, worden niet langer vanuit de paraplu Beheerst vernieuwen gevolgd. Daarnaast kunnen onderwerpen toegevoegd worden, die bijdragen aan één van de drie elementen die hierboven zijn genoemd.

De nadruk in deze rapportage ligt op de drie pijlers. Een stevige basis is immers nodig om vernieuwing te kunnen realiseren. Over de stand van zaken continuïteit en de vernieuwing van de werkprocessen wordt in reguliere rapportages nader gerapporteerd.

Overzicht voortgang

2018					2019												2020 e.v.
SEPT	OKT	NOV	DEC		JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC	
				P- Topstructuur													
				P- Werving													
				P- Leiderschap en cultuur													
				P- HR data op orde													
				P- MPP													
				ICT- Domeinarchitectuur													
				ICT- MIV													
				ICT- architectuurboard													
				ICT- doorlichting IV													
				S&B- p&c-cyclus													
				S&B- MI&RM													
				ZB- Bezwaar													
				ZB- BelastingTelefoon													
				D- MKB													
				D- CAP													
				K- Auto													
				K- BBK													
				K- Inning en betalingsverkeer													

Op schema

Geen vertraging verwacht

Vertraging verwacht

Vertraging

Ernstige vertraging

Vernieuwingsprojecten

Deze rapportageperiode is gebleken dat de projecten 'Optimaliseren interactie automiddelen' en 'Online bezwaarvoorziening' niet op schema lopen. Na afloop van deze rapportageperiode is geconstateerd dat ook 'Ondersteuning medewerker inning' is vertraagd.

ICT

De domeinarchitecturen 'Interactie' en 'Bedrijfsvoering' zijn vanwege complexiteit en omvang herpland voor toetsing van de architectuurboard. Daardoor wordt de doelstelling alle domeinarchitecturen medio 2019 vast te stellen niet gehaald.

Voor de vernieuwing architectuurboard is één van de domeinarchitectuurboards nog niet opgericht, het domeinarchitectuurproces is in alle domeinen ingericht.

Uitgelicht

Voortgang

13 van de 18 onderwerpen lopen conform planning

Programma MI/RM

De onderdelen keten MI en Operatie risicomanagement lopen 1 maand achter op de planning door onder andere vertraging in de werving. Het inhuurtraject wordt geëvalueerd om te kijken waar verbetering/versnelling mogelijk is.

De andere onderdelen lopen conform planning.

Personeel

Werving

- ➢ De in juli 2018 ingezette koers om de werving te intensiveren en te versnellen werpt zijn vruchten af
- ➢ De tijdsduur tussen datum selectie en datum indiensttreding is teruggebracht naar 1-4 maanden
- ✓ In de eerste vier maanden van 2019 is in totaal 1.420 fte ingestroomd (Q1 1.199 fte, april 221fte)
- ➢ De kwartaalprognose van 900 fte in Q1 is ruimschoots gerealiseerd
- ○ De huidige bezetting komt daarmee op 28.754 fte
- ✓ Het beleid waarmee belemmeringen bij doorstroom worden weggenomen is in februari geaccordeerd in het DT Belastingdienst
- ✓ In april kwam het dashboard IDU ter beschikking voor de directies om de in- en doorstroom te kunnen volgen

Versterking Leiderschap en cultuur

- ➢ De uitvoering van het plan van aanpak is gestart
- ✓ Grote startsessie met Top 200 heeft plaatsgevonden
- ✓ Traject met plaatsvervangers top 25 is gestart
- ✓ De governance voor het uitvoeren van het plan van aanpak is uitgewerkt

HR Data op orde

- ✓ Van 13 van de 24 directies staat de formatie en bezetting correct in P-direct en zijn over naar projectfase beheer en borging
- ✓ Het juist registeren van de plaats van tewerkstelling ligt op schema
- ❖ De deadline voor het verwerken van de formatievoorstellen per directie in P-Direkt is verschoven naar 16 november 2019
- ✓ Het opstellen van het plan van aanpak processen HR data ligt op schema
- ✓ Het opstellen van het controle plan voor HR data op orde 2020 ligt op schema

Implementatie Topstructuur

- ➢ De implementatie van de Topstructuur is in de afrondende fase
- ✓ Alle formele stappen van het reorganisatieproces zijn doorlopen
- ✓ Alle 24 organisatiebesluiten zijn genomen en de definitieve plaatsingsbrieven zijn verzonden
- ✓ De OR-verkiezingen zijn uitgeschreven

Meerjarig personeelsplan

- ✓ Het opstellen van de meerjarig personeelsplan per directie ligt op schema

ICT

Domeinarchitectuur

- ○ Door een aantal domeinen samen te voegen is het aantal te realiseren domeinarchitecturen 17 in plaats van 19
- ✓ 10 van de 17 domeinarchitecturen zijn bestuurlijk vastgesteld in het DT Belastingdienst
- ❖ Twee domeinarchitecturen zijn herpland voor toetsing van de architectuurboard. Daardoor wordt de doelstelling medio 2019 alle domeinarchitecturen vast te stellen niet gehaald.

Modernisering IV-landschap

- ✓ Per eind april is de stand van de technische schuld 49%. Dit is hoger dan verwacht bij de start van het Bestedingsplan, doordat nieuwe technische schuld is ontstaan
- ✓ Per saldo is in de eerste vier maanden de technische schuld afgenomen met 3%
- ○ De realisatie van de doelstelling vermindering van de technische schuld naar 44% ultimo 2019 staat onder druk
- ○ De verwachting is dat uitgaande van de huidige stand van de portfolio er geen vertraging optreedt

Vernieuwing Architectuurboard

- ✓ In april zijn de belangrijkste domein-architectuurboards ingericht
- ✓ Bij alle domeinen is het domeinarchitectuurproces ingericht
- ❖ Eén domeinarchitectuurboard is nog niet opgericht

Doorlichting IV

- ✓ In maart is de aanbestedingsprocedure gestart
- ➢ De selectie van het bedrijf dat de doorlichting gaat uitvoeren heeft plaatsgevonden

Sturing en beheersing

P&C-cyclus

- ✓ De voorbereiding op het planjaar 2020 is tijdig gestart
- ✓ In februari zijn twee Belastingdienstbrede bijeenkomsten georganiseerd om de jaarcontractcyclus en bijhorende kaderstelling verder te ontwikkelen
- ✓ De eerste bespreking van de volledige DGRapportage heeft in maart plaatsgevonden
- ✓ DGRapportage is werkend

Programma MI/RM

- ✓ De uitvoering van het plan van aanpak is gestart
- ✓ De beoogde inhuur is half april gestart
- ✓ Voor de projecten Keten MI en Risicomanagement zijn de inventarisatie en impactanalyse gestart
- ✓ De ontwikkeling van het dashboard voor concern KPI's is gestart
- ❖ De onderdelen Keten MI en Operatie risicomanagement lopen circa 1 maand achter door onder andere vertraging in de werving. Deels door nog niet optimaal werkend inhuurproces, deels door krapte op de arbeidsmarkt
  - Het inhuurtraject wordt geëvalueerd en bekeken wordt waar verbetering/versnelling mogelijk is
  - De verwachting is dat de genoemde vertraging zal doorwerken in de komende periode
  - Het risico van onvoldoende aanbod op de uitgezette profielen wordt zoveel mogelijk beperkt door actieve benadering van marktpartijen. Het risico kan echter niet volledig worden afgevangen

Zichtbaar beter

Plan van aanpak bezwaar

- ➢ De uitvoering van het plan van aanpak bezwaar loopt op schema
- ✓ Vanaf 1 januari zijn de beoogde uitzendkrachten ingezet
- ✓ De externe inhuur is conform planning gestart
- ○ Er is gekozen een andere mix van vast personeel, uitzendkrachten en de externe partij in te zetten, omdat de resultaten van de werving en de markt voor uitzendkrachten aanzienlijk beter zijn dan verwacht in 2018. Er wordt nu meer vast personeel en meer uitzendkrachten ingezet.

Belastingtelefoon

- ✓ De capaciteit voor de realisatie van de bereikbaarheidsdoelstelling is gerealiseerd
- ❖ De realisatie van de bereikbaarheidsdoelstelling ligt hoger dan 2018 en nagenoeg in lijn met de streefwaarden uit het jaarcontract
- ○ Met de toekenning van het bestedingsplan deel 1 korte termijn is het mogelijk om de bezetting geheel 2019 op een dusdanig niveau te houden dat de streefwaarden voor bereikbaarheid voor geheel 2019 mogelijk is
- ✓ De resultaten van de kwaliteitscijfers liggen boven de streefwaarden

Uitwerking in directies

MKB en CAP

Bij de directies MKB en CAP zijn de gevolgen van de vertraging in de vernieuwing en de uitstroom van personeel groot. Daarnaast hebben de directies te maken met externe ontwikkelingen die effect hebben op de werkprocessen. Om de knelpunten die daardoor ontstaan op te lossen en tijdig op veranderingen van buiten in te spelen, zijn maatregelen ingericht die bijdragen aan de borging van de continuïteit en vernieuwing van werkprocessen. Bij MKB is hiervoor de Ontwikkelagenda MKB 2018 – 2020 de basis. Onderlinge samenhang en bewaking van de voortgang vindt bij CAP plaats in het programma 'CAP Investeert'.

- ➢ Zowel bij MKB als CAP lopen de trajecten conform planning en is er geen aanleiding te verwachten dat toekomstige mijlpalen vertraagd raken.

Ketens en processen

Autoheffingen

Optimaliseren interactie automiddelen

- ✓ Op 15 januari is de productietest E-formulier 'particulieren parallel import' gestart
- ✓ Eind januari is gestart met het aangifteformulier BPM-parallel import
- ➢ Digitalisering van de aangiften BPM-parallel-import voor particulieren is gerealiseerd
- ❖ Er is een nog onbekende vertraging voor de toekomstige projectresultaten
- ○ De planning is afhankelijk van vraag en aanbod van beschikbare capaciteit. De verwachting is dat voor de zomer 2019 een nieuwe planning opgesteld wordt.

Bezwaar, beroep, klachten

Risicotool bezwaar en deformalisering IH

- ✓ In februari is de Risicotool bezwaar IH-niet winst landelijk uitgerold
- ○ De risicotool geeft inzicht in welke behandeling nodig is

Online bezwaarvoorziening

- ❖ Geconstateerd is dat de planning van de Logistieke werkstroombesturing en Online bezwaarvoorziening onder druk staan
- ○ Oorzaken zijn het vraagstuk van vraag en aanbod van beschikbare capaciteit binnen de Belastingdienst en afspraken met externe leveranciers

Inning en betalingsverkeer

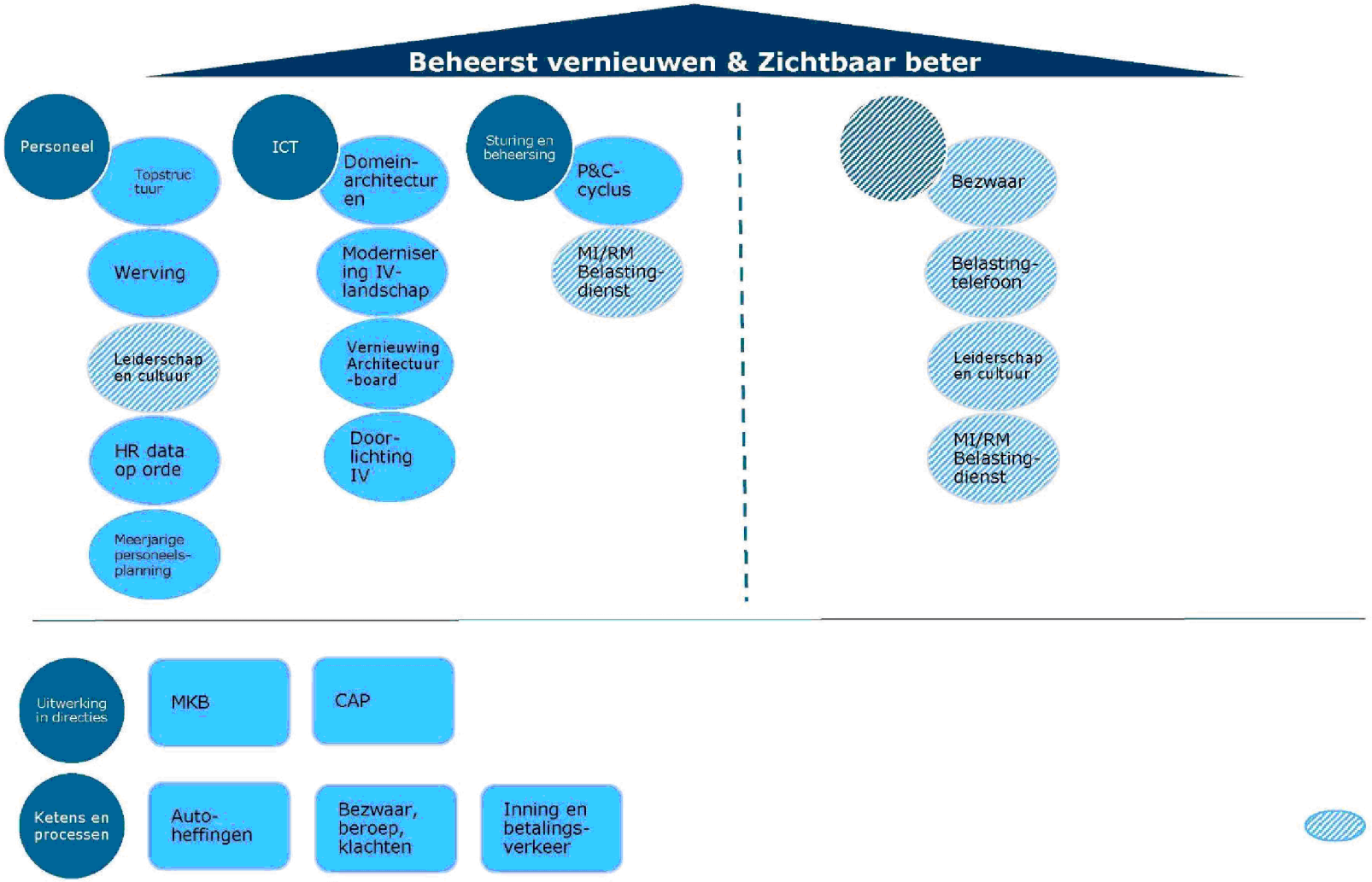
Doorontwikkeling Dynamisch Monitoren

- ✓ Pilot *early warning system* draait bij de directie Groot ondernemingen
- ✓ Pilot *Geprofileerde belsignalen* is gestart bij het Landelijk incassocentrum Groningen

Ondersteuning medewerker inning

- ✓ Het landelijk proefdraaien *Uitvoeren beslagopdrachten*, voor een betere uitvoering van beslagopdrachten in de deurwaarderij, is gestart
- ❖ Na afloop van de rapportageperiode is geconstateerd dat er vertraging is

Integraal overzicht



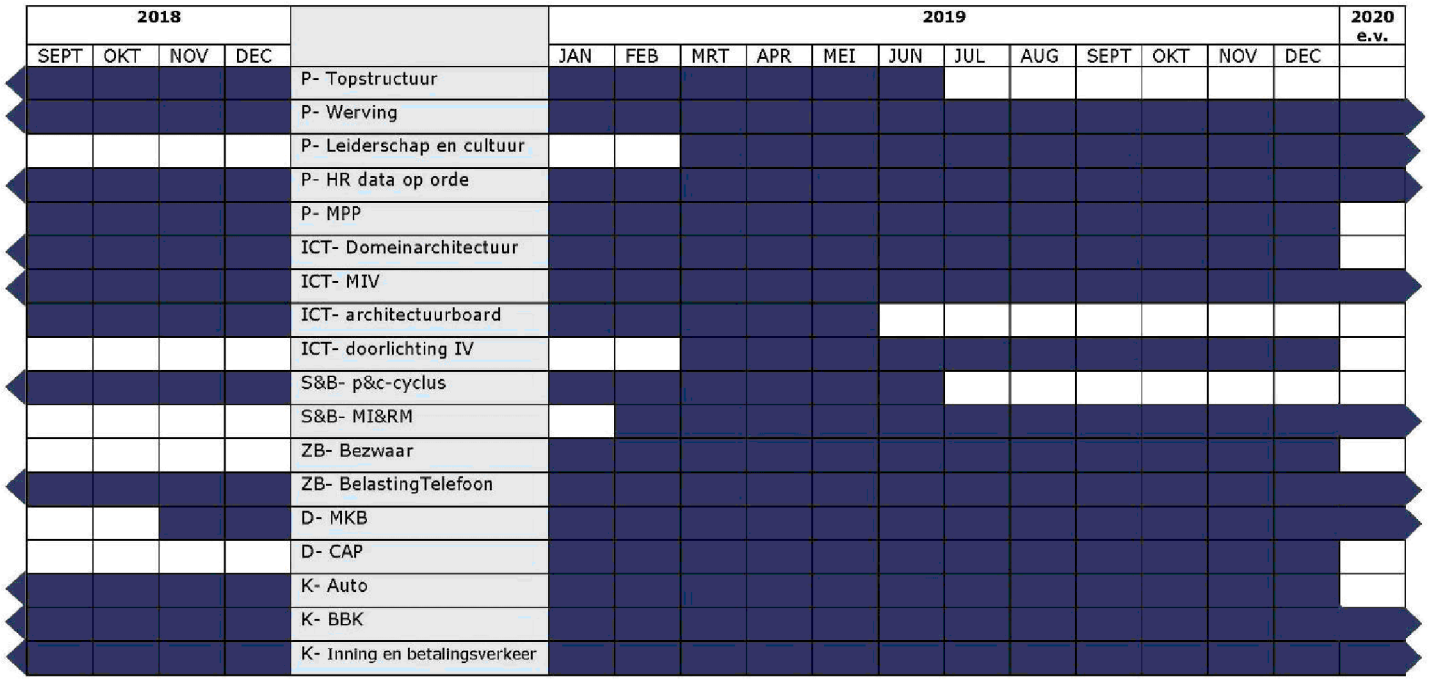
Onderwerp is opgenomen in nota 'vervolg 'radicale opties': procesvoorstel zichtbaar beter'. 'Cultuur en leiderschap' en 'S&MI/RM Belastingdienst' zijn twee keer opgenomen.

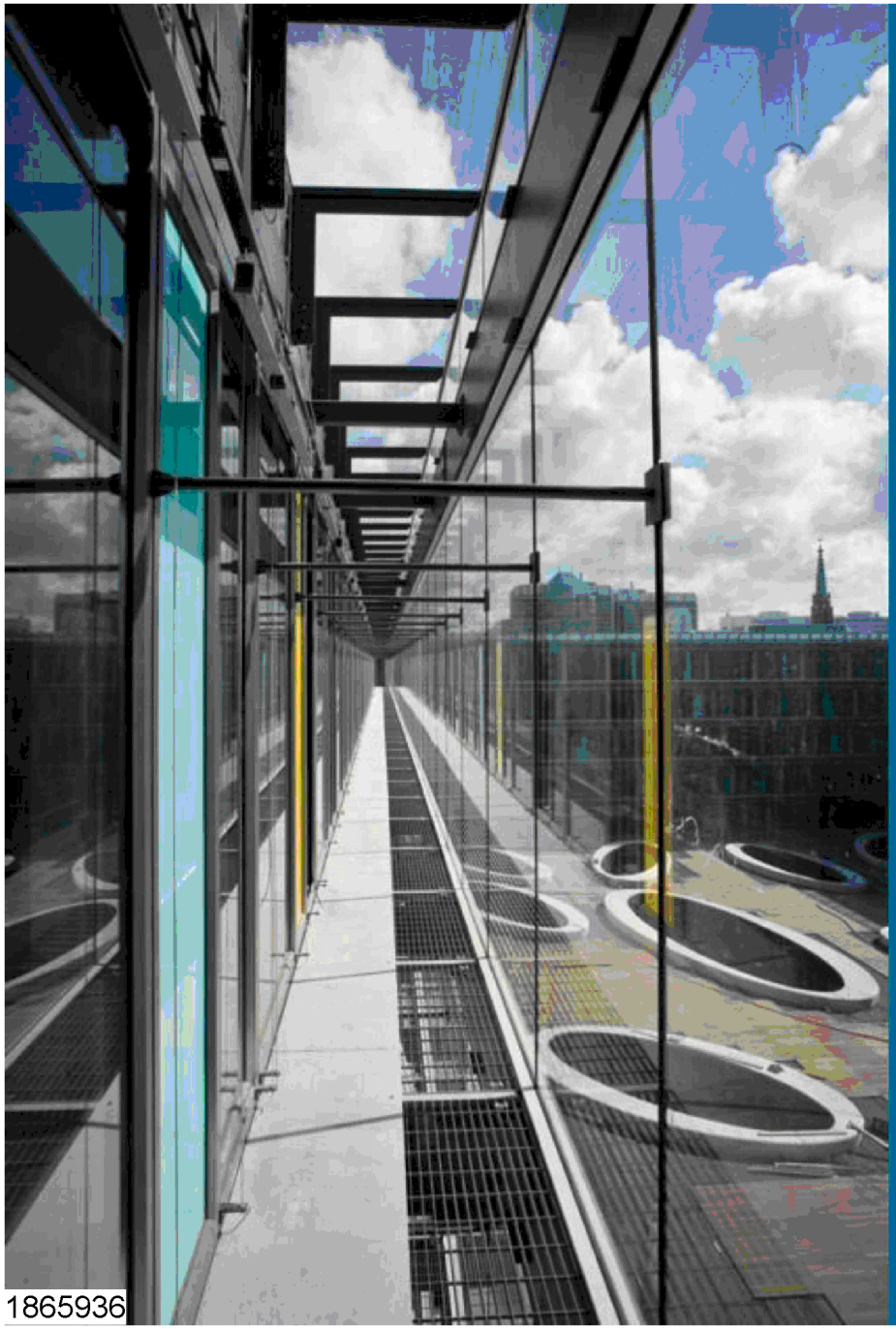
Overzicht start- en einddata

Voor de start- en einddata zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Startdatum betekent dat het Plan van aanpak bestuurlijk is vastgesteld en met de uitvoering kan worden begonnen.
- Einddatum betekent dat de projectmatige aanpak is afgerond en overgedragen aan de lijn (going concern). Eventuele doorontwikkeling kan plaatsvinden vanuit de leercirkel.

De onderwerpen kennen elk hun eigen dynamiek en verkeren in verschillende stadia van realisering.





Acties Zichtbaar Beter
DGFZ
April 2019

Drie acties waarbij DG FZ de trekker is

Actie 1.6 Fiscale vereenvoudiging

Actie 1.7 Alternatieve uitvoerder

Actie 1.10 Uitbreiden sturingsinstrumentarium opdrachtgever

1.6 Fiscale vereenvoudiging

Omschrijving:

1) afhouden nieuwe fiscale regelingen en afspraken maken om bestaande regelingen een tijd met rust te laten
2) verkenning quick wins vereenvoudiging
3) starten met het ambtelijk verkennen van de mogelijkheden voor een stelselherziening in de volgende kabinetsperiode

Stand van zaken: Onder regie van een programmamanager levert het traject stelselverbetering bouwstenen op voor een volgend kabinet. Voor de bouwsteen vereenvoudiging zijn drie deelonderzoeken gestart: 1) vereenvoudiging voor de Belastingdienst, 2) fiscale regelingen en 3) een analyse over vereenvoudiging. Binnen de Belastingdienst is een projectgroep vereenvoudiging gestart.

1.7 Alternatieve uitvoerders

Omschrijving: Onderzoek of specifieke (nieuwe) fiscale regelingen kunnen worden uitgevoerd door alternatieve uitvoerders dan de Belastingdienst.

Stand van zaken: ABDTOPconsult is inmiddels gestart met het onderzoek. Bertholt Leeftink is als Projectleider aangesteld en wordt ondersteund door een projectteam dat bestaat uit een vertegenwoordiging van DGFZ, DGBD en FEZ/EA.

Doel van het onderzoek is om:

- Een inventarisatie te maken van die mogelijk door een alternatieve uitvoerder verricht kunnen worden;
- Het inventariseren van mogelijke alternatieve uitvoerders; en
- Het opstellen van een strategisch afwegingskader op basis waarvan besloten kan worden tot uitvoering van taken door de Belastingdienst of een alternatieve uitvoerder.

Verwachte oplevering: eind 2019

1.10 Uitbreiden sturingsinstrumentarium opdrachtgever

Omschrijving: Onderzoek of het sturingsinstrumentarium van de opdrachtgever uit kan worden gebreid door budget, prioriteitstelling en beleid naar de opdrachtgever over te hevelen.

Stand van zaken: Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn met elkaar in gesprek over de eindtermen van het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap. Dit punt wordt daarin meegenomen. Daarnaast vindt er eind dit jaar/begin volgend jaar een evaluatie plaats door het ADR

Belastingdienst

Programma MI/RM M-staf
Dashboard concern MI

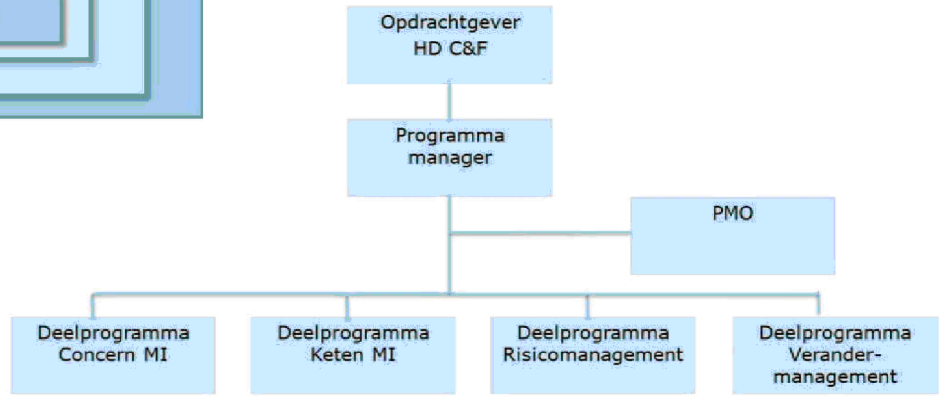
10 juli 2019

Context: organisatie programma

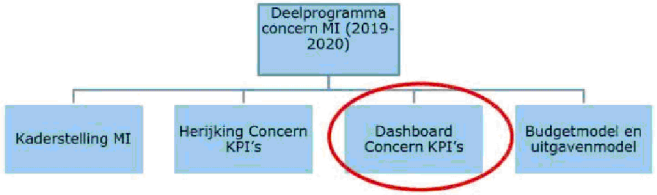
Positie binnen sturing



Organisatie programma MI/RM



Deelprogramma Concern MI



Dashboard concern MI

- Het programma MI/RM ontwikkelt dashboards, waaronder het concerndashboard Belastingdienst
- Het doel is eenduidige en toegankelijke prestatie-informatie die zoveel mogelijk geautomatiseerd tot stand komt en voor alle gebruikers continu inzichtelijk is.
- Het dashboard omvat de prestatie-indicatoren van begroting IX. Dit zijn de indicatoren waarop de Belastingdienst extern (en in de DG-rapportage) verantwoordt. Informatie wordt in het dashboard zoveel als mogelijk en waar relevant inzichtelijk per belastingmiddel, doelgroep en directie.
- In juli zijn de eerste KPI's beschikbaar; daarna worden de overige KPI's volgordelijk beschikbaar gemaakt.
- De definities en cijfers die in het concerndashboard zijn opgenomen worden in gebruikerstests gevalideerd. Deze validatie start in augustus.

Presentatie werkend dashboard

Demo

Tijdlijn mijlpalen

	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2020	2020	2020	2020	2020
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	e.v.
Mijlpalen																	
Verkenning gereed					◆												
Eerste proof of concept werkend dashboard							◆										
Gebruikerspanel gereed									◆								
Concerndashboard gereed voor alle geldende KPI's													◆				
Overdracht & nazorg gereed															◆		
Onderhoud en optimalisatie																–	– →

Ministerie van Financiën

TER BESPREKING

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
KI&S

Inlichtingen
[redacted]elastingdienst.nl

Datum
9 juli 2019

Notitienummer

Auteur
[redacted]

Van
[redacted]
Klantinteractie- en Services

Bijlage

notitie

Bespreekpunten traject 'visitekaartje': doorontwikkeling in plateaus

Aanleiding

Aanleiding is de notitie waarin de doorontwikkeling van interactie tot visitekaartje van de Belastingdienst wordt uitgewerkt (plateau 2). Deze notitie is een vervolg op het Bestedingsplan Zichtbaar Beter deel I (korte termijn, plateau 1).

De doorontwikkeling van het 'visitekaartje' in verschillende niveaus is onderwerp van deze bespreking.

Bespreekpunten

- Wat is de waarde (het belang in het geheel van de vernieuwing) van een beter imago (visitekaartje) van de Belastingdienst bij burgers en bedrijven. Voor de overheid? En voor burgers en bedrijven?
- Hoe ziet het visitekaartje eruit vanuit het perspectief van burgers en bedrijven? Hoe zou je dat wat burgers en bedrijven willen goeddeels kunnen bereiken als je de vrije hand zou hebben?
- Wat is het belangrijkste beoogde effect van het visitekaartje voor burgers en bedrijven en moeten de investeringen daarvoor terugverdiend worden?
    - Meer belastingopbrengsten?
    - Een beter imago en vertrouwen in de overheid?
    - Besparing op uitvoeringskosten?
- Wat gaan burgers/bedrijven hier volgend jaar (in de aangifteperiode) van merken?



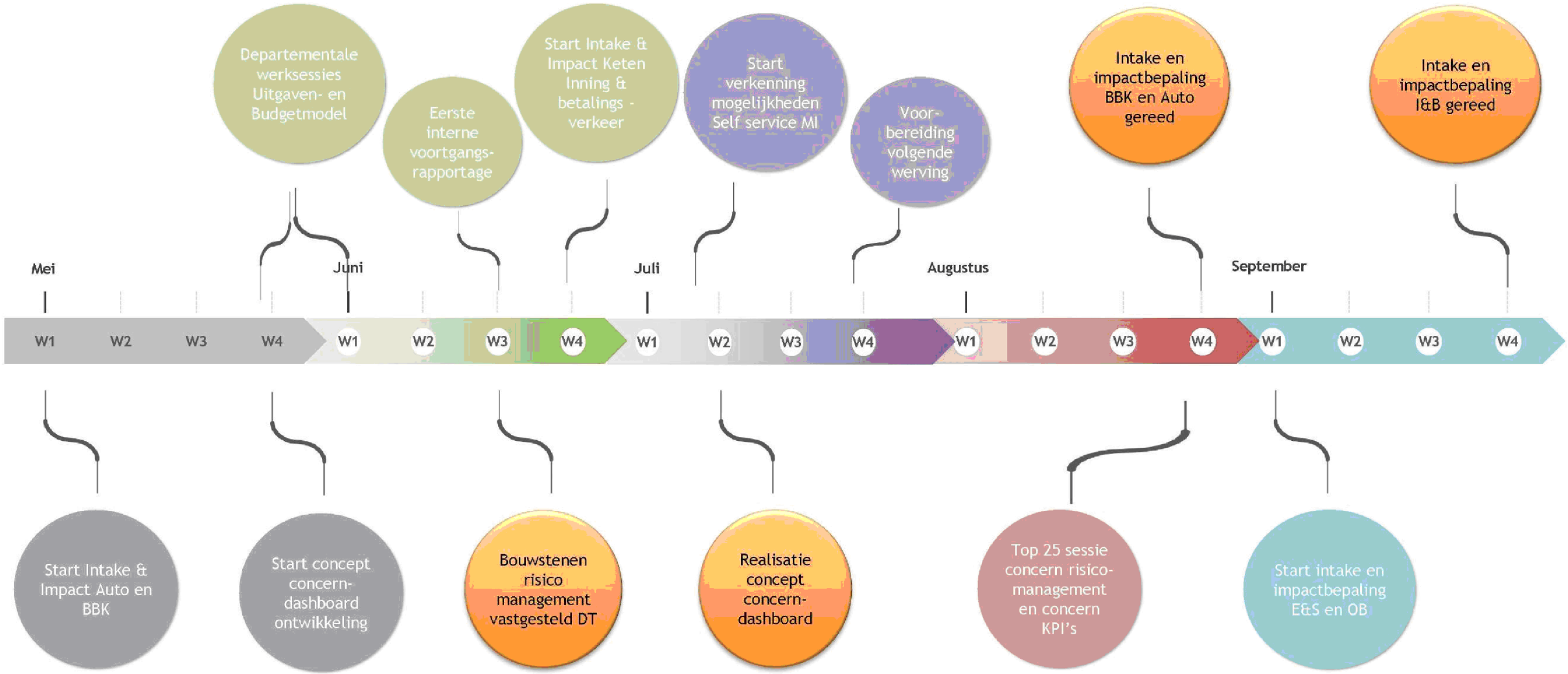
Ministerie van Financiën

Voortgang Programma Managementinformatie en Risicomanagement

25 juni 2019

Deliverables en activiteiten MI/RM

Deliverables =
Kleur activiteit = kleur van de maand



Rapportage mei en vooruitblik komende drie maanden

Algemeen

- De maatwerkplannen voor impactbepaling voor de keten Auto en Beroep, Bezwaar en Klachten zijn afgestemd met de ketentafels. Hiermee wordt eveneens een geïntegreerde aanpak gecreëerd voor keten MI, keten RM en Verandermanagement.
- De impactbepalingen voor ketens Beroep, Bezwaar en Klachten en Auto zijn naar verwachting eind augustus gereed. Inning en Betalingsverkeer is in september gereed.
- Momenteel wordt er een enquête MI/RM ontwikkeld die voorafgaand aan de intake ingevuld wordt. Daarnaast wordt er tijdens de intake gebruik gemaakt van een quick scan. Beide producten zijn bedoeld om een eerste beeld te krijgen van de stand van zaken met betrekking tot risicomanagement en managementinformatie.
- Het programma heeft op onderdelen ongeveer een maand vertraging opgelopen door vertraging in de inhuur. Deels door procesmatige aspecten en deels door onvoldoende aanbod van externe partijen. Het programma evalueert het proces en kijkt waar verbetering mogelijk is met het oog op de nog voorziene inhuur. Daarnaast zal het programma binnen de geldende inkoopprocedures de markt actief blijven benaderen. Er resteert echter een restrisico dat niet volledig kan worden afgevangen.
- Inmiddels is de werving voor resterende inhuur voor deze fase afgerond. Dit betreft de business-analisten voor keten MI, ondersteuning concern MI en ondersteuning PMO.

Rapportage mei en vooruitblik komende drie maanden

Concern MI

- Het project Herijking KPI's ligt op schema. Het projectplan is goedgekeurd in de concernstaf en behandeld in het directeurenoverleg. Het projectplan Herijking KPI's is vastgesteld in het DT.
- Het projectplan Kaderstelling MI/RM en Dashboard KPI's zijn in concept gereed. Verwacht wordt dat deze plannen eind juni worden vastgesteld.
- Het project uitgaven/budgetmodel: departementale werksessies met eigenaar en opdrachtgever hebben eind mei en begin juni plaatsgevonden. Naar aanleiding van de werksessies wordt het projectplan geactualiseerd.
- Toezegging ontvangen van externe deskundige (hoogleraar Nyenrode) ivm externe validatie en ambassadeurs rol.

Keten MI

- In juli 2019 starten de gesprekken over selfservice MI functionaliteiten bij DF&A en SSO F&MI in voorbereiding van prototyping.

Risicomanagement

- In de derde week van juni worden de tien bouwstenen ter besluitvorming besproken in het DT. Zie verder de volgende slides.

Verandermanagement

- Plan van aanpak voor deelprogramma VM in voorbereiding, afronding gepland eind juni.

Concrete activiteiten risicomanagement (1)

Voor risicomanagement zijn de volgende activiteiten in gang gezet:

Op Concerniveau:

- Zijn de bouwstenen (kaders) vastgesteld.
- Wordt een nulmeting voor het concern voorbereid (tbv Top-25 in augustus)
- Wordt bij de Rijksacademie een opleiding voor de top 200 gegeven (een aantal opleidingsbijeenkomsten is reeds gerealiseerd)
- Is een opleiding voor de top 1.500 van de Belastingdienstmanagers in voorbereiding (risicobewustzijn vergroten)

In de ketens:

- Samen met de verantwoordelijke eerste lijnmanagers wordt uitvoering gegeven aan de plannen van aanpak voor de ketens Auto, Inning en BBK, dit houdt in:
  - De processen van de keten worden inzichtelijk gemaakt, alsmede de doelen om de risico's daaraan te koppelen
  - Er wordt een nulmeting uitgevoerd (quick scan) om het niveau van risicomanagement in beeld te brengen op vier gebieden: Risicocultuur (Tone at the top), risicostrategie en -beleid, inrichting van de risicomanagementfunctie, opzet van de risicoprocessen.
  - De overdrachtsmomenten in een keten worden inzichtelijk gemaakt, om vast te stellen of er risico's met bijbehorende beheersmaatregelen in kaart zijn gebracht
  - De ketens worden ondersteund om een control risk self assement (CRSA) uit te voeren (afhankelijk van de volwassenheid van de keten)

Concrete activiteiten risicomanagement (2)

In de ketens (vervolg):

- Het IT landschap voor de eerste vier ketens wordt vanuit risicomanagement perspectief inzichtelijk gemaakt
- Na deze activiteiten wordt de gap vastgesteld tussen gewenste en aanwezige situatie en welke werkzaamheden nodig te zijn om risicomanagement op het gewenste niveau te krijgen
- De bouwstenen worden in de ketens getest. Concreet wordt op dit moment risicobereidheid en de onderbouwing daarvan getoetst: hoe kan risicobereidheid in de praktijk worden ingevuld?
- Enquête MI/RM voor ketens waar we nog geen werkzaamheden doen op RM gebied

Op dienstonderdeelniveau:

- Het faciliteren van risico awareness sessies bij dienstonderdelen die met de bouwstenen aan de slag willen.
- Samenwerking met onder andere Douane om verder te bouwen op best practices en deze mee te nemen in het programma.

Deliverables komende drie maanden

- Juni 2019: Bouwstenen risicomanagement gereed (RM)
- Juli 2019: Realisatie concept dashboard kpi's (Concern MI)
- Augustus 2019: Intake en impactbepaling keten 'Beroep, bezwaar, klachten' gereed (keten MI/RM en verandermanagement)
- Augustus 2019: Intake en impactbepaling keten 'Autoheffingen' gereed (keten MI/RM en verandermanagement)
- September 2019: Intake en impactbepaling keten 'Inning en betalingsverkeer' gereed ((keten MI/RM en verandermanagement)

Ministerie van Financiën

TER BESPREKING
Aan
de staatssecretaris

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
KI&S

Inlichtingen
[redacted]@belastingdienst.nl

Datum
25 juni 2019

Notitienummer
2019-0000105289

Auteur
[redacted]

Van
[redacted]
Klantinteractie- en Services

Bijlage
2

notitie

Traject 'visitekaartje': doorontwikkeling 2e plateau

Aanleiding

Deze notitie is een vervolg op het Bestedingsplan Zichtbaar Beter deel I (korte termijn) en gaat in op de door u en de minister gevraagde uitwerking van de doorontwikkeling op langere termijn van tot visitekaartje van de Belastingdienst. U heeft in het werkoverleg van 6 februari 2019 gevraagd om een vervolg notitie.

Bespreekpunt

Gaat u akkoord met de voorgestelde richting en maatregelen voor het 2e plateau van de doorontwikkeling van interactie tot visitekaartje van de Belastingdienst? Na uw akkoord zullen de geschetste ontwikkelingen uitgewerkt worden in een bestedingsplan dat begin september gereed is. In het bestedingsplan worden ook de aanbevelingen van een review door een extern bureau meegenomen.

Na goedkeuring van het bestedingsplan door u en de minister zal dit najaar, in overleg met FEZ en de IRF, de verdere budgettaire verwerking voor 2019 en 2020 bezien worden. In het bestedingsplan zal voorts ook de uitwerking voor de benodigde omvang van de telefoniepool voor 2021 e.v. worden opgenomen. De berekeningen daartoe worden momenteel opgesteld en gevalideerd.

Kern

Plateaus en scope

Tijdens het Algemeen Overleg van 6 december 2018 met de Vaste Commissie voor Financiën heeft u de ambitie uitgesproken om interactie tot het visitekaartje van de Belastingdienst te maken. Leidraad is dat interactie niet langer beschouwd wordt als kostenpost of sluitpost maar dat burgers en bedrijven de interactie van de Belastingdienst onverkort gaan waarderen.

De voorgenomen doorontwikkeling om te komen tot een gepersonaliseerd en proactief klantcontactcentrum te maken, is opgedeeld in een traject met meerdere plateaus.

Plateau 1

Plateau 1 betrof de maatregelen van de bestedingsplannen Beheerst vernieuwen en Zichtbaar Beter deel 1 die inmiddels gerealiseerd zijn. Deze maatregelen zijn gericht op het op orde brengen en houden van de bereikbaarheid en de kwaliteit van beantwoording van de Belastingtelefoon in 2019 en 2020. Deze maatregelen, het inzetten van voldoende personeel bij de Belastingtelefoon en het realiseren van het inrichten van een 1e lijn generiek, een 1e lijn specials en het uitbreiden van een 2e lijn, hebben geleid tot beoogde effecten. Zo zijn de streefwaarden voor bereikbaarheid in de afgelopen periode nagenoeg gerealiseerd en ligt de kwaliteit van de beantwoording op het beoogde niveau.

Ook het initiatief 'Klantcontact Belastingdienst', onderdeel van de departementale initiatieven in het kader van de operatie 'Inzicht in Kwaliteit' is gestart met een

proeftuin gericht op het voorkomen en beter beantwoorden van complexe en niet veel voorkomende wet- en regelgevingvragen Omzetbelasting. De uitkomsten daarvan kunnen op termijn leiden tot bruikbare inzichten voor andere telefoniestromen.

Plateau 2

Plateau 2 betreft een aantal ontwikkelingen welke toewerkt naar een gepersonaliseerd en proactief klant contactcenter. Een dergelijk klantcontactcenter is bedoeld gericht te zijn op het verhogen van de klanttevredenheid en het bevorderen van het vertrouwen en daarmee verhoging van de compliance en versterking van het imago.
Uitgangspunt voor plateau 2 is de interactiestrategie Belastingdienst, zoals verderop in deze notitie uitgewerkt. In de visual is de doorontwikkeling binnen plateau 2 in het kort weergegeven.
De horizon voor de ontwikkelingen in plateau 2 is 2021. Hierdoor kan de Belastingdienst nieuwe ontwikkelingen op het gebied van interactie in volgende plateaus integreren.

De ontwikkelingen in deze notitie zijn zowel in de commerciële als in de facilitaire klantcontactcenters op dit moment de bekende standaards. Deze zijn via werkbezoeken vanuit de Belastingdienst bij diverse klantcontactcenters verkend. De ontwikkelingen gaan echter snel wat het noodzakelijk maakt om deze ontwikkelingen continue te blijven volgen en ook in samenwerking met de CD I&S steeds de nieuwe trends te beoordelen op hun meerwaarde voor de interactie van de Belastingdienst.

In een visual is schematisch aangegeven welke ontwikkelingen in plateau 2, met de interactiestrategie als uitgangspunt, worden beoogd en hoe deze aansluiten bij perspectief en de informatiebehoefte van burger en bedrijven en hun intermediairs.

Visitekaartje plateau 2: ontwikkeling proactief en gepersonaliseerd contact



Ontwikkelingen plateau 2 in relatie tot het IV-portfolio

De in het 2e plateau voorziene investeringen zijn voor een belangrijk deel afhankelijk van de IV-inzet. Voor het IV-portfolio bestaat een apart besluitvormingsproces binnen de Belastingdienst en het departement. De druk op het IV-portfolio interactie is groot, de ontwikkelingen in plateau 2 concurreren met andere ontwikkelingen. Met een akkoord op deze notitie en het daarop gebaseerde Bestedingsplan plateau 2, wordt de noodzaak van IV-inzet bij de besluitvorming over het IV-portfolio sterker benadrukt. Een garantie dat alle trajecten ook in het beoogde tijdpad worden opgepakt kan door deze notitie echter niet worden afgedwongen.

Baten en investeringen

De ontwikkelingen in plateau 2 beogen een positief effect op de klanttevredenheid, het vertrouwen in de Belastingdienst en daarmee op de compliance. Deze baten zijn echter niet eenduidig te kwantificeren en worden, net als de uitgaven van de verschillende maatregelen, in het bestedingsplan nader

uitgewerkt. Door de ingebouwde en te bouwen waarborgen voor het forecast- en capaciteitsproces zullen eventuele baten die zich straks in de praktijk voordoen, leiden tot bijstellingen van het model en daarmee de benodigde capaciteit.

Voor de sturing en verantwoording over het interactieproces, wordt in het kader van het programma Managementinformatie en Risicomanagement, waaronder het traject herijking KPI's, bezien welke indicatoren ontwikkeld kunnen worden met voldoende zeggingskracht over het interactieproces.

De ontwikkelingen vanuit plateau 2 vragen naast investeringen vanuit het IV-portfolio ook andere investeringen. In bijlage I is per ontwikkeling een indicatie van de investeringen opgenomen die komende jaren nodig zijn. Dit zal in het bestedingsplan naar aanleiding van deze notitie nog nader uitgewerkt worden.

Wat betreft het bestedingsplan voor de langere termijn worden als risico's onderkend dat de baten van deze doorontwikkeling nog niet zijn te kwantificeren, dat de IV-capaciteit onder druk staat en dat de verwachte benodigde capaciteit voor telefonie op langere termijn mogelijk niet volledig is geborgd. Ten tijde van het op te stellen bestedingsplan dient duidelijk te zijn hoe deze risico's beheerst kunnen worden.

Opgemerkt wordt dat de beschikbare (structurele) middelen van de Aanvullende Post tot doel hebben het IV-landschap te moderniseren en de vernieuwing te realiseren, die nodig is om de ingeboekte taakstelling te realiseren. Op dit moment staat er nog slechts € 13 mln. structureel op de Aanvullende Post gereserveerd. Er is alleen incidenteel budget gereserveerd voor continuïteit en stabiliteit.

Review
De in deze notitie beschreven ontwikkelingen voor het 2e plateau zijn voorzieningen die in zowel de commerciële als facilitaire klantcontactcenters op dit moment bekende standaards zijn. Een extern bureau is gevraagd het voorstel plateau 2 uiterlijk eind juni te toetsen op toekomstige relevantie. Dit advies zal bij de uitwerking van het bestedingsplan worden meegenomen.

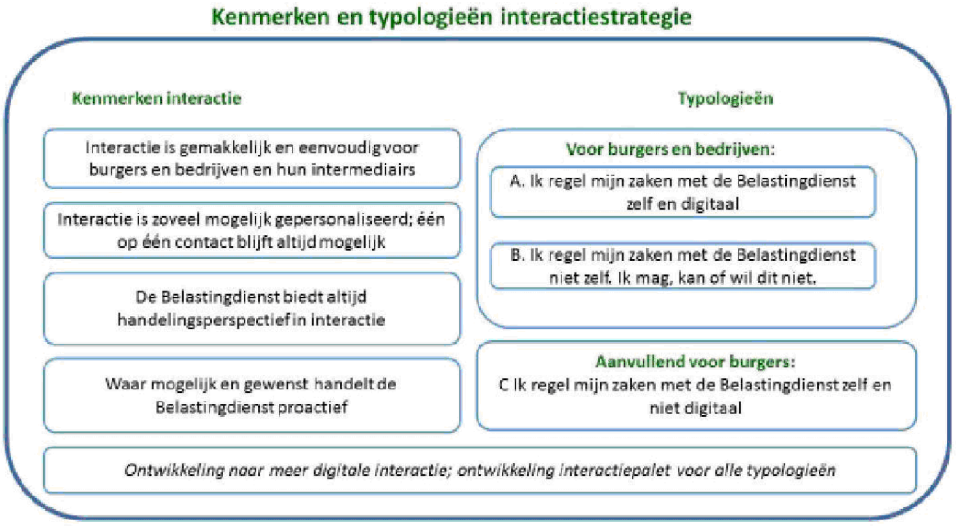
Toelichting plateau 2

Vraaggestuurde interactie tot op heden
Interactie bij de Belastingdienst werd veelal ingericht als een noodzakelijk sluitstuk van de backoffice. Veel ontwikkelingen en verbeteringen in de afgelopen jaren waren gericht op het verbeteren daarvan. De Belastingdienst moet echter blijven investeren-naar interactie die goed blijft functioneren, laagdrempelig is en vooral aansluit bij de leef-,belevings- en verwachtingswereld van burgers, bedrijven en intermediairs. De doorontwikkeling naar moderne proactieve interactie heeft een positief effect op de klanttevredenheid en het vertrouwen in de Belastingdienst en daarmee op de compliance. Deze beweging is nodig om dit draagvlak op langere termijn in stand te houden.

Interactie is uiteraard geen doel op zich, maar staat conform de uitvoerings- en toezichtstrategie ten dienste van het zo eenvoudig mogelijk naleven van de fiscale verplichtingen en het uitoefenen van toeslagrechten tegen minimale inspanningen van burgers, bedrijven en hun intermediairs.

Doorontwikkeling vanuit de interactiestrategie
Uitganspunten voor doorontwikkeling van de interactie van Belastingdienst met burgers en bedrijven en hun intermediairs zijn neergelegd in de interactiestrategie. Uitgangspunt blijft dat we streven naar het voorkomen van interactie die geen waarde toevoegt voor de klant. Daar waar interactie nodig is, hanteert de Belastingdienst een aantal kenmerken waar de interactie aan moet voldoen. Daarnaast is een 3-tal typologieën onderkend van burgers.

In de volgende visual is dit weergegeven.



Voorstel plateau 2
Met de interactiestrategie als basis worden de volgende ontwikkelingen voorzien om de doorontwikkeling van de Belastingtelefoon tot visitekaartje van de Belastingdienst mogelijk te maken. Deze ontwikkelingen zijn beschreven vanuit het perspectief van burgers en bedrijven en hun intermediairs:

- **Begrijpelijkere brieven, formulieren en berichten incl. digitaliseren**
  Uit onderzoek blijkt dat de berichten van de Belastingdienst vaak als niet duidelijk, niet relevant en niet te begrijpen worden gezien. Dat levert veel onzekerheid en komt de naleving niet ten goede. Daarom worden de uitingen van de Belastingdienst in de zin van brieven, formulieren en berichten doorgelicht op het voldoen aan de in de interactiestrategie geformuleerde kenmerken van interactie. Nadruk ligt op begrijpelijke formulering, relevantie van informatie, waar mogelijk dejuridiseren, benoemen van handelingsperspectief -inclusief het wijzen op rechten en plichten- en de geschikte interactie via hiervoor beschikbare kanalen.
  Stapsgewijs worden alle hierboven bedoelde uitingen ook digitaal toegankelijk gemaakt. Dit laatste vloeit ook voort uit de verplichting tot digitale interactie van ondernemers met de Belastingdienst (vanaf 2009), de voorziene verplichting digitale berichten te ontvangen voor ondernemers en de keuze die burgers hebben(vanaf 2021) voor het ontvangen van digitale of papieren berichten van de Belastingdienst.
  Daarnaast blijkt uit onderzoek dat de processen van de Belastingdienst niet altijd goed op elkaar zijn afgestemd of soms onduidelijk zijn. Op basis van klantsignaalmanagement worden processen waar nodig beter ingericht.
- **Bereikbaarheid Belastingtelefoon en digitaal contact**
  Essentieel voor Belastingdienst is een goede bereikbaarheid van het klantcontactcenter. Bij voorkeur digitaal (24/7 beschikbaar), maar voor hen die dat willen, ook via persoonlijk contact met de Belastingtelefoon, aan de balie of via webcare. De bereikbaarheid voor dit contact wordt geborgd door:
  -Voortzetting van structureel voldoende capaciteit bij de Belastingtelefoon, passend bij het verwachte callaanbod en gebaseerd op een gevalideerd planningsproces. Zoals aangegeven zal in het bestedingsplan separaat ook de uitwerking voor de benodigde omvang van de telefoniepool voor 2021 e.v. worden opgenomen. De berekeningen daartoe worden momenteel opgesteld en gevalideerd.
  -Het dynamisch inzetbaar maken van de mogelijkheid om bij kortstondige pieken een telefoonnummer of een bericht achter te laten zodat de Belastingtelefoon op een rustiger moment kan terugbellen of een bericht versturen. De mogelijkheid om op specifieke plekken (tijdelijk) via de persoonlijke digitale omgeving van burger of bedrijven (bijv. portalen) een verzoek tot telefonisch of digitaal contact (bijv. chat) in te dienen zodat burgers en bedrijven als ze digitaal contact hebben met de belastingdienst hulp kunnen inschakelen als zij dat willen op het specifieke onderwerp.
- **Generiek portaal en single sign-on**
  Het digitale interactiepalet van de Belastingdienst is nu versnipperd en niet

overzichtelijk. Daarom wordt toegewerkt naar één digitale ingang voor alle interactie met de Belastingdienst. Afzonderlijke portalen worden samengevoegd tot één generiek portaal waar burgers, bedrijven en hun intermediairs overzichtelijk hun zaken met de Belastingdienst kunnen vinden en kunnen afhandelen. De informatie op de website wordt hiermee geïntegreerd zodat een burger of ondernemer alleen informatie krijgt aangereikt die relevant is voor zijn persoonlijke situatie. Vanzelfsprekend hoort hierbij dat met één keer inloggen alle informatie toegankelijk is. In eerste instantie zullen de reeds bestaande portalen op deze manier toegankelijk worden gemaakt. Stap voor stap zullen de functionaliteiten van de bestaande portalen worden geconverteerd naar het generieke portaal. Ook nieuwe functionaliteiten komen beschikbaar op het generieke portaal.

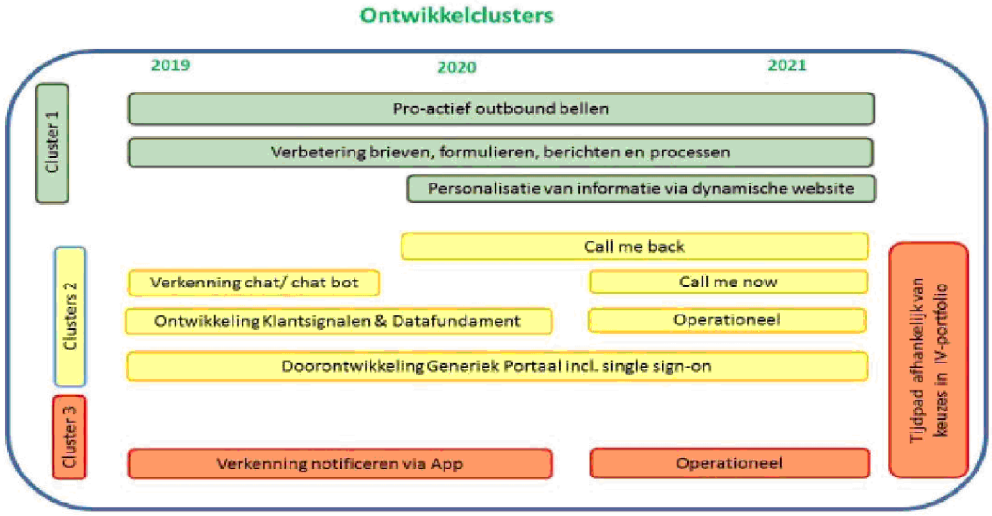
- **Dienstverlening proactief en mobiel (o.a. attendering en notificaties)**
  Burgers en bedrijven zijn veel onderweg. Nieuwe voorzieningen worden daarom responsive ontwikkeld, wat betekent dat ze goed leesbaar zijn op mobiele apparaten als smartphones en tablets. Uit onderzoek blijkt ook dat de burgers en bedrijven behoefte hebben aan de mogelijkheid om proactief benaderd te worden door de Belastingdienst, bijvoorbeeld als attendering voor het bijna het verstrijken van deadlines. Dit komt ook de naleving ten goede. De Belastingdienst gaat de mogelijkheden voor proactief persoonlijk contact uitbreiden, zowel digitaal (service- of attenderingsberichten of notificaties via een nog te ontwikkelen app) als telefonisch (via outbound bellen). Dit steeds bezien vanuit de meest optimale combinatie van interactiemogelijkheden. Belangrijke basis voor het proactief kunnen handelen is dat op basis van data-analyse selecties kunnen worden gemaakt. Uiteraard blijft het een keuze van burgers of bedrijven om proactief te worden benaderd door de Belastingdienst.

Clustering en fasering van de ontwikkelingen

In plateau 2 zijn de ontwikkelingen in drie clusters uitgewerkt. Deze clustering is gemaakt omdat de ontwikkelingen verschillende afhankelijkheden kennen. Per cluster is ook een fasering in tijd opgenomen. Deze fasering is deels afhankelijk van de prioritering in het IV-portfolio, maar ook afhankelijk van de tijdige realisatie van een aantal fundamenten waar op dit moment al aan wordt gewerkt. Deze fundamenten zijn randvoorwaardelijk voor bv. de introductie van nieuwe functionaliteiten op het telefonieplatform of op de website. Dit betreffen zaken die niet direct zichtbaar effect hebben op verbetering van de interactie. De volgende drie clusters worden onderscheiden:

- Cluster 1: ontwikkelingen die vanuit de Belastingdienst directie KI&S direct kunnen worden opgepakt en waar geen of geringe afhankelijkheden zijn van onder onderdelen van de Belastingdienst.
- Cluster 2: ontwikkeling van functionaliteiten die opgenomen zijn in het IV-portfolio maar wel concurreren met andere ontwikkelingen in het IV-portfolio.
- Cluster 3: een functionaliteit die nog geen onderdeel uitmaakt van het IV-portfolio en daar nog een plek in moet krijgen

In bijlage I zijn deze ontwikkelingen nader beschreven en in de volgende visual is dit weergegeven:



Bijlage I Toelichting effecten, investeringen en baten van de ontwikkelingen

Cluster 1

1. **Telefonisch proactief benaderen van burgers en bedrijven:**
   Doel: De mogelijkheden tot actief outbound bellen door de Belastingdienst uitbreiden van 200.000 uitgaande gesprekken per jaar nu naar 400.000 per jaar in 2020 en 500.000 in 2021. Op aangeven van de dienstonderdelen cq ketens wordt bepaald waar de grootste effecten verwacht worden. De effecten kunnen op diverse terreinen en momenten worden behaald; voorbeelden zijn o.a. het tijdig doen van aangiften of betalingen. Binnen de kaders van de AVG wordt een telefoonnummerbestand opgebouwd waarbij conform de interactiestrategie dit als een keuze wordt voorgelegd aan burgers en bedrijven.
   Ontwikkeling: *-2019*
   Operationeel: *-Vanaf 2019*
   Budget: *-De voorziene investeringen zijn afgestemd met IV-GBS.*

	Investering IV	Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019	€	€20K (implementatie)	€ 60K (hardware en licenties)	In huidige begroting	
2020	€	€50K (implementatie)	€ 12K (licenties)	In bestedings-plan	
2021	€	€	€ 12K (licenties)	In bestedings-plan	

2. **Begrijpelijkere brieven, formulieren en berichten:**
   Doel: Brieven, formulieren en digitale berichten zullen stap voor stap begrijpelijker worden gemaakt en gehouden, waarbij het handelingsperspectief van burgers en bedrijven voorop staat. Dit kan goeddeels binnen de eigen organisatie worden opgepakt (uitgezonderd zijn de brieven die hard geprogrammeerd zijn) en vergt geen nadere investeringen. Hierbij zal vanuit KI&S de begrijpelijkheid voor burgers en bedrijven worden opgepakt. De verantwoordelijkheid voor de fiscale en juridische juistheid ligt bij andere dienstonderdelen. Voor 2019 zullen jaarlijks planningen worden gemaakt voor de aanpak van een set brieven.
   Ontwikkeling: *-Niet van toepassing*
   Operationeel: *-Vanaf 2019*
   Budget: *-Voorzien is een structurele uitbreiding van de redactiecapaciteit met 1 fte (S10/11)*

	Investering IV	Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019				€13K	
2020				€78K	
2021				€78K	

3. **Personalisatie van informatie via dynamische website:**
   Doel: Het inrichten van de website (en portalen) op een zodanige wijze dat bij het inloggen in het generiek portaal alleen informatie wordt aangeboden die voor de betreffende burger of bedrijf van toepassing is. Onderdeel van dit traject is het borgen dat de aangeboden informatie vanuit alle functionaliteiten eenduidig en uniform is, het zogenaamde 1-content. Voorwaarde voor deze ontwikkeling is het metadateren van alle informatie die wordt aangeboden via website (en portalen). Voor dit traject zal in 2020 eerst een verkenning starten naar de omvang van het traject. Vanuit de verkenning kan inzicht worden gekregen in de omvang van het project. De evt. investeringen zullen in een volgend plateau worden opgenomen.
   Ontwikkeling: *-Verkenning in 2020*
   Operationeel: *-Afhankelijk van verkenning*
   Budget: *-Voor de verkenning is een investering begroot voor externe inhuur*

	Investering IV	Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019					
2020		€175K			
2021					

Cluster 2

4. **Terugbellen (call me back):**
   Doel: Er wordt een voorziening gecreëerd waarmee mensen hun telefoonnummer of berichten achter kunnen laten zodat ze later teruggebeld kunnen worden (call me back) of bericht worden. Deze voorziening is heel effectief bij kortstondige piekbelastingen op dagdeel niveau en is daarmee een voorziening die goed kan bijdragen aan het visitekaartje. Bij langdurige piekbelasting is deze voorziening minder effectief omdat er dan ook geen capaciteit is voor het terugbellen. Voor de ontwikkeling van deze functionaliteit call me back is de vervanging van Genesys Webtoolbar (GWT) een randvoorwaarde.
   Ontwikkeling: *-2020*
   Operationeel: *-2021*
   Budget: *-Voor de ontwikkelingen call me back, call me now en chat wordt voor de inrichting van het datafundament 0,5 fte data enginering op S11/12 niveau begroot en structureel 0,5 fte medewerker BI op schaal S10.*

	Investering IV	Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019					
2020	In portfolio	€50K (implementatie)	€ 50K (hardware en licenties)		
2021			€ 10K (licenties)	€79K	

5. **Belverzoek initiëren vanuit het generiek portaal (call me now):**
   Doel: De mogelijkheid ontwikkelen om vanuit het generieke portaal of website op specifieke onderwerpen en dynamisch inzetbaar telefonisch contact met een callcenter medewerker te initiëren. Deze ontwikkeling is vanuit gebruikersperspectief verschillend van call me back maar technisch welk vergelijkbaar en zal onderzocht worden na realisatie van call me back. Indien er voldoende capaciteit beschikbaar is biedt deze voorziening voordelen voor burgers of bedrijven, het contact is dan gericht en direct met een callcenter medewerker met de juiste skills. Toch volgt call me now na realisatie van call me back omdat deze juist bij kortstondige piekbelastingen invulling geeft aan de vraag vanuit burgers en bedrijven.
   Verkenning: *-2021*
   Operationeel: *-Afhankelijk van verkenning*
   Budget: *-Begroot bij call me back*

6. **Chat en chatbot:**
   Doel: In 2019 wordt de mogelijkheid van een chat-functie onderzocht. Hierbij worden ook ervaringen vanuit andere klantcontactcenters meegenomen. Afhankelijk van het onderzoek wordt gestart om binnen een kleine doelgroep een pilot uit te voeren. Deze ontwikkeling zal afhankelijk van de resultaten uit de pilot verder worden uitgewerkt. Randvoorwaardelijk, ook voor de pilot, is de migratie van de Genesys Webtoolbar (GWT) en de doorontwikkeling van het generieke portaal. Dit betreffen basisvoorzieningen voor de informant om te kunnen bellen of chatten.
   Verkenning: *-2019*
   Operationeel: *-Afhankelijk van resultaten pilot*
   Budget: *-Begroot bij call me back*

7. **Klantsignalen en datafundament:**
   Doel: Het na analyse teruggeven van klantsignalen aan de backoffice zodat verbeteringen in processen en/of brieven en formulieren kunnen worden doorgevoerd. Basis voor het optimaal inrichten van het klantsignaal management is een volledige informatiepositie. Hiervoor zal in 2019 een start worden gemaakt om aan het datafundament in de terradata-omgeving, naast de huidige gegevens vanuit telefonie, balie en klanttevredenheid ook de beschikbare gegevens vanuit webcare en website toe te voegen. Verwacht wordt dat dit in 2020 operationeel is. Voorwaarde hiervoor is het geschikt maken van de tooling om deze gegevens te kunnen ontsluiten.
   Ontwikkeling: *-2019-2020*
   Operationeel: *-2021*

Budget: *-Deze ontwikkeling vraagt een structurele versterking in capaciteit om het analyse proces te versterken. Er wordt een uitbreiding voorzien van 3 fte, 1x data engineer, 1 x data analist en 1 x business analist op S11/12 niveau. De investeringen KI&S betreft implementatie capaciteit.*

	Investering IV	Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019	In portfolio	€75K (implem.)		€0,2mln	
2020	In portfolio	€15K (implem.)		€0,3mln	
20121		€15K (implem.)		€0,3mln	

8. **Doorontwikkeling van het generieke portaal incl. het integreren van huidige portalen en single sign on:**
Doel: KI&S en IV-GBS werken samen met vele directies en dienstonderdelen aan de totstandkoming van een Generiek Portaal waarmee burgers, bedrijven en hun vertegenwoordigers een uniforme toegang krijgen tot informatie en diensten bij de Belastingdienst. Door gebruik te maken van generieke interactiepatronen en voorzieningen wordt de voortbrenging in de toekomst sneller/wendbaarder en de interactie herkenbaarder voor burgers, bedrijven en hun vertegenwoordigers.. Het nieuwe generieke portaal en de voorzieningen die daarin worden opgenomen geven invulling aan een moderne interactie die aansluit bij de Investeringsagenda en de Interactiestrategie. Door de samenwerking met "launching customers" (directies die de eerste gebruikers zijn van het generieke portaal en vanuit de (H)IA trajecten ontwikkelen we voorzieningen die gelijk in de praktijk worden beproefd en merkbaar resultaat opleveren voor Burgers en Bedrijven.

De financiering van KI&S vindt plaats via de launching customers. De ontwikkeling van generieke basisvoorzieningen, mede door de deadlines vanuit de HIA, wordt daarmee sterk afhankelijk van de beschikbaarheid van middelen bij de launching customers. In overleg met de betrokken dienstonderdelen en de IV-organisatie, en in afstemming met C&F, wordt onderzocht welke andere financieringswijze mogelijk is waardoor de sterke afhankelijkheid van de launching customer wordt gereduceerd.
Daarbij wordt er naar gestreefd om een deel van de bijdrage van KI&S in te vullen met vaste formatie. Redenen daarvoor zijn:
-Dat vanwege fiscale beheersbaarheid m.i.v. 2020 ZZP-ers niet meer ingehuurd worden
-Het vergroten en vasthouden van ervaren medewerkers.
-De ontwikkeling van het generieke portaal een meerjaren traject is.
-Het minder inspanningen vraagt van de "staande" organisatie om steeds nieuwe tijdelijke krachten in te werken en te begeleiden.

Onderdeel en randvoorwaarde voor deze ontwikkeling van het generieke portaal is de mogelijkheid van Single sign on. Hierdoor kunnen burgers en bedrijven, zonder opnieuw in te loggen, al hun zaken met de Belastingdienst afhandelen nadat eenmaal is ingelogd in het generieke portaal. De ontwikkeling van Single sign on is voorzien in 2019 in verband met de geplande ingang voor gebruikers vanaf (medio) 2020 in het generieke portaal. Vanuit het generiek portaal kan vervolgens bij en op de "oude" portalen worden gekomen zonder opnieuw in te loggen.
Ontwikkeling: *-2019*
Operationeel: *-2020 e.v.*
Budget: *-Uitganspunt voor de begroting is dat er de komende jaren 24 fte worden ingezet op de doorontwikkeling van het generiek portaal. Voor 12 fte wordt voorzien in een structurele verhoging van de vast formatie op S11/12/13 niveau. Daarnaast is voorzien in 12 fte externe inhuur.*
NB. Dit betreft een verplaatsing van budgetten binnen de Belastingdienst en zal <u>geen</u> onderdeel uit maken van het bestedingsplan.

		Investering IV		Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019		€					
2020		€		€1,3mln		€1,1 mln	
2021		€		€1,3 mln		€1,1 mln	

Cluster 3

9. **Notificeren via BD app:**
   Doel: Burgers via een te ontwikkelen Belastingdienst app kunnen benaderen voor notificatie en voor service berichten. Een Belastingdienst app heeft daarnaast als doel dat er een logische en eenvoudige toegang wordt geboden (springplank) tot het (digitale) interactieaanbod van de Belastingdienst op en via mobiele apparaten. Vanuit een verkenning in 2019 zal eerst de app-strategie voor de gehele Belastingdienst worden herijkt. Deze zal dan als basis dienen voor de te ontwikkelen app.

Verkenning: *-2019*
Ontwikkeling *-2020*
Operationeel: *-2020*
Budget: *-Begroting is gebaseerd op een prognose vanuit het MCC om in het 1e jaar van ca. 500-600 ontwikkeldagen en in 2e jaar 900-1.000 ontwikkeldagen. Daarnaast capaciteit binnen KI&S begroot voor externe inhuur.*

	Investering IV	Investering KI&S	Investering overig	Structureel KI&S	Structureel overig
2019		€20K			
2020	€480K	€120K			
2021	€960K	€120K			

Bijlage II Tijdspad vervolgtraject

In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste vervolgacties opgenomen:

Tijdpad	Actie
Eind juni:	Externe doorlichting op toekomstbestendigheid gereed
Begin juli:	Validatie afgerond, inclusief eindrapport met bevindingen/aanbevelingen voor forecast- en capaciteitsmodel
Half augustus	Ontwikkelingen en maatregelen nader uitgewerkt en onderbouwing bestedingsplan gereed
Eind augustus	Eerste afstemming met FEZ en IRF over concept bestedingsplan
Begin september	Start formele afstemming bestedingsplan. Indien nodig notitie t.b.v. staatssecretaris over grotere wijzigingen
26 september	Laatste deadline loket indiening bestedingsplan

Besluiten- en actiepuntenlijst d.d. 27 juni 2019

Aanwezig: [redacted] (verslag)
Afwezig: [redacted]

1. **Opening en mededelingen**
   - Nav de recente phishing actie vanuit het Ministerie van Financiën (een mail vanuit een HR-portal met de oproep om een set gouden regels te bevestigen) zal IV&D een voorstel maken voor zowel de korte (alertering tav deze recente actie) als de lange termijn (structurele, repeterende bewustwording);
   - Bij [redacted] is de uitsplitsing per directie beschikbaar tav hoe op de recente actie is gereageerd.

2. **Besluiten- en actiepuntenlijst**
   De besluiten- en actiepuntenlijst d.d. 16/5 wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. **Thematisch: Onderzoek ongeschreven regels bij het Ministerie van Financiën (allen)**
   - De CS voert een open dialoog over het onlangs verschenen, door de ADR opgeleverde onderzoek over de ongeschreven regels bij het Ministerie van Financiën. Dit rapport is afgelopen week besproken in zowel de BR (24/6) als in het Audit Committee (26/6). De in het Audit Committee door de [redacted] gehouden presentatie zal onder de CS-leden worden verspreid;
   - De CS reflecteert specifiek op de conclusies uit het rapport in relatie tot hun rol, namelijk:
     - De Concerndirecties moeten meer ordenend zijn in hun kaderstellende rol, o.a. door te focussen / kiezen en door te differentiëren in de diverse kaders. Concreet betekent dit een set van basis kaders en daarbinnen specifieke accenten per jaar en ook per directie, met meer dan nu de achterliggende bedoeling voor ogen;
     - De CS observeert dat het kerndepartement meent dat DG BD de nieuwe rollen van het kerndepartement ter discussie stelt, maar dat dit niet zo is. De CS vindt dat in de uitvoering van die nieuwe rollen de neiging is om zowel in de breedte (inhoud) als in de diepte (abstractieniveau) door te slaan. Afgesproken wordt dat CS-leden concrete en beknopte voorbeelden hiervan aanleveren bij het [redacted] als input voor de geplande BR-sessie over control geoganiseerd door [redacted];
   - De [redacted] als de [redacted] zullen het ADR-rapport naast het plan van aanpak Leiderschap & Cultuur leggen en evt. aandachtspunten detecteren en terugleggen in de CS;
   - De [redacted] zal met de directie Communicatie van het kerndepartement overleggen over de woordvoeringslijn inzake dit rapport nu het met de Voortgangsrapportage naar de Tweede Kamer zal worden gezonden.

4. **Taakopdracht "Werk aan uitvoering" (ingebracht door [redacted])**
   - Politieke en maatschappelijke wensen ten aanzien van beleid, het doorvoeren van noodzakelijke vernieuwing en het borgen van de continuïteit leiden tot stevige

uitdagingen voor uitvoeringsorganisaties. In de Voorjaarsnota is toegezegd dat de ministeries van SZW, Financiën en BZK een taakopdracht formuleren om bovenstaande vraagstuk te analyseren en te kijken welke gemeenschappelijke problemen er zijn. Op 28/6 ligt de taakopdracht ter besluitvorming voor in de Ministerraad. De CS bespreekt de taakopdracht en de impact daarvan op de Belastingdienst;
- Afgesproken wordt dat bij bespreking van dit onderwerp t.z.t. in het DT het belang voor de Belastingdienst wordt uitgelegd, zijnde een diepte-investering (i.p.v. weer een initiatief erbij);
- Geëxpliciteerd wordt dat in het bijgevoegde overzicht "strategische trajecten toekomst Belastingdienst" het traject "Beheerst Vernieuwen / Zichtbaar Beter" bewust buiten haken is geplaatst, uit oogpunt van scope.

5. **Ontwikkelen beleidsopties voor het verantwoorden van tijdsbesteding (tussenrapportage) (ingebracht door)**
   - Het Programma "managementinformatie en risicomanagement" signaleert dat er binnen de Belastingdienst op dit moment zeer verschillend wordt omgegaan met tijdschrijven. Om zich van een solide basis te verzekeren is het sinds CS van 18-4 bezig om:
     - De huidige praktijk, en nut van tijd-verantwoorden en eventuele ontwikkelingen in beeld te brengen;
     - Beleidsopties uit te werken ten aanzien van (alternatieven voor) tijd verantwoorden en aan te bieden aan DTBD begin juli;
   - De CS bespreekt de tussenrapportage - waarvoor complimenten - en geeft richting mee voor de verdere uitwerking;
   - De CS concludeert dat actie nodig is en dit onderwerp verdere uitwerking behoeft, middels:
     - Het aanwijzen van een eigenaar;
     - Een open mind wat betreft de oplossing, waaronder een check bij andere uitvoeringsorganisaties die tijdschrijven hebben afgeschaft;
     - De onderstreping dat in de optie centraal beleggen (geschetste optie 3) ook ruimte zal zijn voor differentiatie.

6. **Opzet en planning HIA avondsessies (ingebracht door de)**
   - Nav een notitie van IV&D bespreekt de CS over wat een effectieve invulling is van de HIA-avondsessies, in termen van doelgroep, inhoudelijke scope (zowel breedte als diepte) en frequentie. De CS concludeert:
   - Om de HIA-avondsessies te herijken en door te ontwikkelen;
   - Daarbij mede uit oogpunt van werklast over te gaan op een lagere frequentie. De deelname van CS-directeuren te bezien op basis van toegevoegde waarde per onderwerp;
   - Het vervolg in het DT te bespreken.

7. **Beheerst vernieuwen / zichtbaar beter**
   - De geeft een toelichting op de bijgevoegde stukken en waar deze tov de vorige versie zijn geactualiseerd;

- De [redacted] licht toe wat in deze te behandelen in de geplande M-staf van 10 juli a.s.

8. Moties, toezeggingen en kamervragen
Geen bijzonderheden.

9. WOB-verzoeken
Geen bijzonderheden.

10. Voorraadagenda werkoverleg Staatssecretaris
- De CS geeft BDG / het secretariaat werkoverleg Stas 2 aandachtspunten mee:
- Uit oogpunt van consistentie voortaan spreken van "*maandelijkse* wervingsrapportage";
- Actief sturen op een datum voor bespreken van het onderwerp werkpakketreductie, via [redacted]

11. Rondvraag
- De CS herbevestigt dat contacten met de PA van de Stas (onderdeel van [redacted]) lopen via BDG (en dus niet rechtstreeks);
- Op donderdag 11/7 zal een zomerborrel CS plaatsvinden; BDG/BDO organiseert;
- In de CS van 11/7 a.s. zal de huisvesting KV7 worden besproken, mede nav bespreking in de BR van 1/7.

Belastingdienst

Aanbiedingsformulier		Directieteam (DT) BD ☐	Concernstaf X	pDG-staf ☐
1	**Korte titel agendapunt**	**Conceptkaders Jaarcontracten 2020**		
2	**Datum behandeling**	11 juli 2019		
3	**Ingebracht door**			
4	**Aard van de behandeling**	X Besluitvorming ☐ Hamerstuk	> vraag 5	
		☐ Kennisneming ☐ Bespreking	> vraag 6	
5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**			
5a	Gevraagd besluit met toelichting:	Aan [ ] wordt gevraagd, gehoord hebbende het DT, X kennis te nemen van en in te stemmen met: de conceptkaders voor de jaarcontracten 2020. ☐ en te besluiten:		
	Toelichting op het besluit:	Kern van het besluit in max 100 woorden: De conceptkaders maken onderdeel uit van de aanschrijving van de jaarcontracten. De conceptkaders zijn opgesteld door de concerndirecties UHB, FJZ, IV&D, O&P en C&F. I&S heeft besloten geen kaders te stellen voor de jaarcontracten 2020. De grote wijzigingen ten opzichte van 2019 zijn verder: • CD O&P vraagt het nieuwe kader 'Leiderschap en Cultuur' uit. • CD UHB, FJZ en IV&D hebben de kaders herzien, maar geen grote veranderingen doorgevoerd. • CD C&F vervangt het kader interne beheersing door de compliance verklaring.		
5b	Bestaat er over het gevraagde besluit overeenstemming met DG-control?	X ja ☐ nee, omdat: Afgestemd met: [ ] *Nb: proces en voorliggend stuk is gecoördineerd door DG-control en vervolgens afgestemd met* [ ]. NB Er móet een keuze zijn aangevinkt en ingevuld Zonder afstemming kan een besluit niet worden geagendeerd voor een overleg van het DT BD		
5c	Bestaat er over het gevraagde besluit overeenstemming met Dienstonderdeel (DO)-control?	X ja ☐ nee besproken met [ ]		
5d	Heeft DO-control aangegeven dat het besluit	☐ ja, dan is besluitvorming onder voor behoud van akkoord FEZ		

Aanbiedingsformulier		Directieteam (DT) BD ☐	Concernstaf X	pDG-staf ☐
	moet worden voorgelegd aan FEZ? (Zie ook rubriek 9) *Ga hierna verder met vraag 7*	X nee		
5e	Hamerstuk?	☐ ja X nee Het antwoord kan alleen "ja" zijn indien de inhoud van het agendapunt voorafgaand aan dit overleg volledig is afgestemd met de leden van het overleg en daarom discussie en inbreng tijdens het overleg niet nodig is. DG-control moet akkoord zijn en geen opmerking meer hebben.		
6	**Indien geagendeerd ter kennisneming of bespreking:** Kern van de inhoud *Ga hierna verder met vraag 7*	Kern van de inhoud in max 100 woorden:		
7	**Voorgaande behandeling** *Kruis aan en vermeld datum*	☐ DT BD < datum >	☐ Concernstaf < datum >	☐ pDG-staf < datum >
		☐ Anders, < vermeld soort en datum van het overleg > X Niet eerder behandeld in DT BD, Concernstaf of pDG-staf		

8	**Afgestemd met de uitvoering?** *Kruis aan*	GO ☐	MKB ☐	PART ☐	TSL ☐	KI&S ☐	CAP ☐	FIOD ☐	Douane ☐	IV ☐
		Besproken met: Vertegenwoordigers van de BDO's van dienstonderdelen in twee bijeenkomsten in mei. ☐ niet afgestemd								

9	**Afstemming met de concerndirecties?** *Kruis aan*	FJZ X	IV&D X	UHB X	O&P X	I&S X
		Besproken met: opgesteld in samenwerking met de concerndirecties				
		☐ niet afgestemd				

10	**Afstemming met de ondersteuning?** *Kruis aan*	BIA ☐	VT ☐	DF&A ☐	CDC ☐	SSO F&MI ☐	SSO CFD ☐	SSO O&P ☐	Switch ☐
		Besproken met: Vertegenwoordigers van de BDO's van dienstonderdelen in twee bijeenkomsten in mei.							

Aanbiedingsformulier		Directieteam (DT) BD ☐	Concernstaf X	pDG-staf ☐
		☐ niet afgestemd		
11	**Medezeggenschap**	Aanbieden aan de medezeggenschap? X Nee ☐ Ja => Indien ja: Wordt voorgelegd voor: ☐ Informatie ☐ Advies ☐ Instemming		
12	**Bijgevoegde stukken**	De volgende stukken zijn bijgevoegd: • Conceptkaders jaarcontracten CS • Notitie conceptkaders CS		
13	**Contactpersoon**	@minfin.nl		

Toelichting bij het aanbiedingsformulier

Algemeen
Alle rubrieken moeten ingevuld zijn. Stukken zonder volledig ingevuld aanbiedingsformulier worden niet geagendeerd.
Uitzonderingen:
- bij stukken ter besluitvorming wordt rubriek 6 overgeslagen;
- bij stukken ter kennisneming of ter bespreking wordt rubriek 5 overgeslagen.

Het aanbiedingsformulier moet worden aangeboden in Word-formaat en opgeslagen als: abf *Naam agendapunt*.doc

Rubrieken 1 tot en met 3
Kruis allereerst boven rubriek 1 aan voor welk overleg het agendapunt wordt aangeboden. In geval van twijfel raadpleeg één van de secretarissen. Als een agendapunt op meerdere overleggen moet worden geagendeerd, dan wordt voor elk overleg een eigen aanbiedingsformulier ingevuld en aangeboden aan de secretaris van dat overleg. De secretarissen van de verschillende overleggen zijn:

Overleg	Secretaris	e-mail
Directieteam Belastingdienst		@minfin.nl
Concernstaf		@minfin.nl
pDG-staf		@minfin.nl

Kies bij rubriek 1 voor een korte kernachtige (roep-)naam voor het agendapunt.
De bij rubriek 2 gewenste datum voor agendering kan worden besproken met de desbetreffende secretaris van het overleg.
De indiener van een agendapunt is altijd een lid van één van de overleggen.
Mocht de indiener -met mandaat van het overleg waarvan hij lid is- geen zitting

hebben in het overleg waar hij het stuk inbrengt dan is er de mogelijkheid voor dit agendapunt bij dat overleg aan te sluiten.

Rubriek 4 : Aard van de behandeling

Er kan slechts één van de vier categorieën aangekruist worden. Onderstaande matrix helpt de indiener met het aankruisen van de juiste "Aard van de behandeling":

		bevat het stuk besluitvorming?	
		ja	***nee***
dient het stuk in het overleg besproken te worden?	***ja***	**"ter besluitvorming"**	**"ter bespreking"**
	nee	**"hamerstuk"**	**"ter kennisneming"**

Er kan alleen sprake zijn van een hamerstuk wanneer de inhoud van het agendapunt voorafgaand aan het overleg volledig is afgestemd met de leden van het overleg en daarom discussie en inbreng tijdens het overleg niet nodig is.

Rubriek 5 : de rol van DG-control
Onderstaande beschrijft de rol van de DG-control bij de vier behandelcategorieën van rubriek 4:

Besluitvorming
DG-control moet het stuk gezien hebben en zich daarover een mening / oordeel hebben kunnen vormen. Dit kan "akkoord/geen opmerking" zijn, of (nadat suggesties tot aanpassing onderbouwd weerlegd zijn) een "agree to disagree". Bespreking in het overleg is dan vanzelfsprekend en alleen na bespreking kan besloten worden.

Hamerstuk
DG-control moet het stuk gezien hebben en een opmerking hebben gemaakt. Dit kan alleen "akkoord / geen opmerking" zijn. Als DG-control een opmerking heeft, dan kan het geen hamerstuk zijn en moet het besproken worden.

Kennisneming
Zolang rubriek 5 niet is ingevuld, is een akkoord van DG-control nog niet vereist. Het is evenwel aan te bevelen DG control tijdig te betrekken zodat de aspecten die Control en Financiën raken op tijd in beeld zijn en geadresseerd kunnen worden in het stuk (c.q. de stukken).

Bespreking
Zolang rubriek 5 niet is ingevuld is een akkoord van DG-control nog niet vereist. Het is evenwel aan te bevelen DG control tijdig te betrekken zodat de aspecten die Control en Financiën raken op tijd in beeld zijn en geadresseerd kunnen worden in het stuk (c.q. de stukken). Dit kan tevens latere besluitvorming te bespoedigen. Stukken ter "Bespreking" zonder opmerking van DG-control kunnen nooit op een later moment als "Hamerstuk" worden ingebracht zonder dat DG-control het gezien heeft.

Bij rubriek 5b:
- Ieder stuk dat ter besluitvorming of als hamerstuk wordt aangeboden ter agendering, moet eerst langs zijn geweest bij DG-control. Dit is een volgtijdelijk traject, geen parallel traject (tegelijkertijd agenderen en aan DG-control voorleggen).
- Er is een aparte mailbox waar stukken naar toe kunnen worden gezonden. DGBel.control.stukkenstroom@minfin.nl.

- Bij stukken die ter beoordeling aan DG-control worden voorgelegd wordt tevens het – zoveel als mogelijk – ingevulde aanbiedingsformulier meegezonden. Dat voorkomt misverstanden achteraf over wat wel en niet op het aanbiedingsformulier vermeld wordt (dient te worden).
- In het invulvak bij 5b moet worden aangegeven worden of DG-control akkoord is. Ook de eventuele opmerkingen worden vermeld en met wie is afgestemd.
- Volledigheidshalve: er is geen mogelijkheid om "n.v.t." in te vullen.
- Stukken die aan een overleg worden voorgelegd met de vraag te besluiten tot een positief advies aan het overleg waar finale besluitvorming plaatsvindt (dat laatste zal vaak het Directieteam Belastingdienst zijn), vallen onder ter besluitvorming voor te leggen stukken. Zij worden dus vooraf voorgelegd aan DG-Control.

Bij rubriek 5c
Iedere indiener zorgt voor overeenstemming over het aangeboden agendapunt met Dienstonderdeel (DO)-control. Stukken moeten zijn voorzien van een oordeel van DO-control.

Bij rubriek 5d
Hier moet worden aangegeven of DO-control heeft aangegeven of een stuk langs FEZ moet. DG-control checkt dit. Mocht DG-control een afwijkende mening hebben, dan is oordeel DG-control leidend.

Bij rubriek 5e
Het antwoord kan alleen "ja" zijn indien de inhoud van het agendapunt voorafgaand aan dit overleg volledig is afgestemd met de leden van het overleg en daarom discussie en inbreng tijdens het overleg niet nodig is. DG-control moet akkoord zijn en geen opmerking meer hebben.

Rubriek 6 : Stukken ter kennisneming of bespreking
Voorafgaande overeenstemming met DG-control is niet verplicht voor stukken die ter kennisneming of ter bespreking worden aangeboden. Het is natuurlijk wel zinvol DG-control vroegtijdig te betrekken zodat eventuele input in de stukken meegenomen kan worden. Dit geldt zeker als in een later stadium het onderwerp alsnog ter besluitvorming wordt voorgelegd.

Rubriek 7 : Voorgaande behandeling
Geef in rubriek 7 in welke overleggen het agendapunt eventueel al is behandeld. Vermeld de datum zodat de vergaderstukken van dat betreffende overleg kunnen worden geraadpleegd.

Rubriek 8 : Afstemming met de uitvoering
De gevolgen van het besluit of de inhoud van de stukken worden vooraf afgestemd of voorbesproken met de uitvoering indien relevant. Kruis de directie of het onderdeel aan. Geef vervolgens aan met wie is gesproken of afgestemd.

Rubriek 9 Afstemming met de concerndirecties:
De gevolgen van het besluit of de inhoud van de stukken worden vooraf afgestemd of voorbesproken met de concerndirecties indien relevant. Kruis de directie aan. Geef vervolgens aan met wie is gesproken of afgestemd.

Rubriek 10 Afstemming met de ondersteuning:
De gevolgen van het besluit of de inhoud van de stukken worden vooraf afgestemd of voorbesproken met de corporate diensten en SSO's indien relevant. Kruis de corporate dienst of het SSO aan. Geef vervolgens aan met wie is gesproken of afgestemd.

Ministerie van Financiën

TER BESLUITVORMING
Aan
Concernstaf

Hoofddirectie Control en Financiën

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
18 juni 2019

Notitienummer

Auteur

Van
HDC&F

Kopie aan

notitie

Jaarcontracten 2020

Aanleiding

Begin september wordt de aanschrijving voor de jaarcontracten 2020 aan de dienstonderdelen verzonden. Hiervoor worden de conceptkaders voor de jaarcontracten 2020 besproken. Om tot de conceptkaders voor 2020 te komen zijn een viertal bijeenkomsten georganiseerd (twee in februari, twee in mei) om ervaringen en input van dienstonderdelen te verzamelen. Dit heeft, in samenwerking met de concerndirecties, tot bijgevoegd pakket aan conceptkaders voor 2020 geleid. De volledige aanschrijving wordt in een later stadium besproken.

Beslispunten

- Gaat de concernstaf akkoord met de conceptkaders voor de jaarcontracten van 2020?

Toelichting

Ten opzichte van de kaders voor 2019 zijn een aantal zaken veranderd:

- CD I&S stelt geen kaders voor de jaarcontracten 2020
- CD O&P vraagt het nieuwe kader 'Leiderschap en Cultuur' uit.
- CD UHB, FJZ en IV&D hebben de kaders herzien, maar geen grote veranderingen doorgevoerd.
- CD C&F vervangt het kader interne beheersing door de compliance verklaring.
- De A3 wordt niet verplicht uitgevraagd, een aantal directies heeft aangegeven hier mee aan de slag te willen.
- De rol van kaderstellende directies en DO-controllers van C&F in toetsing wordt in de komende periode nog verder verduidelijkt.

I&S

Intern I&S, in de driehoek UHB/FJZ/I&S en eerder met de Concernstaf is besproken hoe invulling te geven aan de kaderstellende rol van I&S. Op dit moment richt I&S haar kaderstellende rol richtinggevend in buiten de jaarcontractcyclus om. Bijvoorbeeld via de innovatievisie voor de Belastingdienst -op 6 juni vastgesteld in het DT BD-, de Strategische Kennis-en innovatieagenda en de uitkomsten van de Strategische Heroriëntatie Belastingdienst.

A3

Uit de evaluatie van het jaarcontract blijkt de A3-methodiek voor een aantal directies niet prettig te werken. Daarentegen benoemden diverse directies tijdens de bijeenkomsten in mei dat voor hen de A3 prettig werkt en gaven zij aan dit een centraler deel te willen laten innemen in de jaarcontracten. Dit wordt

ondersteund, maar tegelijk stelt C&F voor op dit moment de A3 niet dwingend voor te schrijven. Wel zal geborgd worden dat de elementen uit de A3 terugkomen in het jaarcontract zelf. Verder stelt C&F voor – om ook gebruik van de A3-methodiek in de toekomst te stimuleren – twee 'best practices' van de A3-methodiek in het DT aan bod te laten komen.

Toetsing C&F en kaderstellende directies
Tijdens de bijeenkomsten bleek de precieze rolverdeling tussen kaderstellende directies en de DO-controllers van C&F bij de toetsing van de jaarcontracten niet altijd helder te zijn. In de komende periode zal dit verder verduidelijkt worden. Hierbij is wat betreft C&F het uitgangspunt dat de kaderstellende directies de inhoudelijke toets doen op de door hen gestelde kaders.

Compliance verklaring
In de bijeenkomsten in mei is besproken dat C&F beziet in hoeverre het mogelijk is voor 2020 al dienstonderdelen te vragen om een 'in control verklaring'. Dit blijkt voor de jaarcontracten van 2020 echter niet haalbaar, omdat eerst de basis op orde gebracht moet worden met o.a. de uitrol van een integraal risicomanagementsysteem. In plaats hiervan wordt, net als vorig jaar, gevraagd in hoeverre dienstonderdelen compliant zijn op thema's die genoemd worden bij onvolkomenheden AR (waaronder M&O beleid, VBIC's, verplichtingenbeheer) en fiscale beheersing. Feitelijk zijn dit eerste bouwstenen om op termijn te komen tot een volledige in control verklaring.

1.1.a. kaders gesteld door concerndirecties Fiscaal & Juridische Zaken en Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd te rapporteren op de volgende kaders:

1. validatie werkinstructies fiscaal
Werkinstructies dienen kwalitatief gevalideerd te worden. Zo zal met betrekking tot de werkinstructies een regeling worden opgesteld die erin voorziet dat werkinstructies van de uitvoerende directies met een advies van Vaktechniek ter goedkeuring worden voorgelegd aan FJZ na medeparaaf van UHB. In 2019 stellen UHB en FJZ, samen met de uitvoerende directies, de inrichting van het toetsingsproces vast voor bestaande werkinstructies. De directie Vaktechniek ondersteunt hierbij. Aan de uitvoerende directies wordt gevraagd de bestaande werkinstructies te inventariseren en deze inventarisatie als bijlage bij het jaarcontract 2019 te voegen.
2. uitvoering wet- en regelgeving
Bij de uitvoering van wet- en regelgeving legt de inspecteur/ontvanger/directeur juridische en/of fiscaaltechnische vraagstukken die publicitair, budgettair en/of politiek gevoelig zijn, voor aan FJZ. Rechtsvragen worden beantwoord door de kennisgroepen Rechtstoepassing en worden met FJZ afgestemd. De uitvoerende directies signaleren via de directie Vaktechniek bij FJZ oneigenlijk gebruik, constructies en knelpunten in wetgeving, beleid en instructies. Medewerkers van de Belastingdienst respecteren de rechten van belastingplichtigen, belastingschuldigen en andere belanghebbenden en handelen daarnaar. Bij de bejegening van belanghebbenden handelen medewerkers van de Belastingdienst zorgvuldig en proportioneel. De kwaliteit van de uitvoering van wet- en regelgeving door de uitvoerende directies wordt periodiek getoetst via FIX/KMO. Aan deze directies wordt gevraagd aan te geven wat de aandachtspunten zijn die voor die directie uit de meest recente FIX naar voren zijn gekomen zijn, op welke wijze die directie in 2019 met die aandachtspunten aan de slag gaat en wanneer de directie verwacht dat een aandachtspunt geen aandachtspunt meer zal zijn (en hoe dat vastgesteld zal gaan worden). Verder wordt aan deze directies gevraagd om per middel aan te geven hoeveel interne controles men voornemens is in 2019 uit te voeren, op welke wijze geregistreerd wordt welke interne controles hebben plaatsgevonden en wat de resultaten zijn.
3. Uitvoeringstoetsen
Enkel voor **Directies Grote Ondernemingen, MKB, Particulieren, CAP, KI&S, Toeslagen, IV, Vaktechniek, SSO FM&I en SSO O&P**: Dienstonderdelen wordt gevraagd aan te geven hoe zij het aanspreekpunt voor de uitvoeringstoets hebben ingericht (MKB, P, GO, Vaktechniek, IV, SSO FM&I, SSO O&P). De ketenvoorzitters dienen te rapporteren hoe de aansluiting van de ketens op de Uitvoeringstoets is georganiseerd (in de vorm van ketendossierhouder). Daarnaast wordt waar mogelijk een toelichting gegeven op de werking van dit proces in de eerste 4 maanden van 2019. ***Nieuw voor 2020 nav prioriteitenbrief*** Kader Uitvoeringstoets uitbreiden met: uitvragen beleidsinformatie bij aanvraag uitvoeringstoets
4. internationaal
Internationaal (Gelijk aan 2019) Enkel voor **Directies Grote Ondernemingen, MKB, Particulieren, CAP, KI&S, Toeslagen, Douane en Vaktechniek** Dienstonderdelen rapporteren over de implementatie van de besluiten zoals genomen in het DTBD van 14 februari 2019 t.a.v. "internationaal" (agendapunten B3.1 t/m B3.5), geven aan of de

procedures die zijn geaccordeerd worden gevolgd, en welke capaciteitsinzet benodigd is voor de uitvoering hiervan:

- activiteiten uit het Jaarplan Internationaal 2019;
- Notitie procedure internationale dienstreizen;
- Notitie langdurige uitzendingen
- Notitie technische assistentie

5. melden en registreren voorgenomen specifieke rechtshandelingen

Uitvoerende directies leggen, voorafgaand aan het besluit tot het opleggen van een medepleegboete dan wel het besluit geen medepleegboete op te leggen, dit besluit via de directie Vaktechniek voor aan FJZ en rapporteren daaropvolgend aan FJZ over het verdere procesverloop en de finale uitkomst.

Uitvoerende directies leggen opgelegde vergrijp- en medepleegboetes vast en rapporteren over het aantal opgelegde vergrijp- en medepleegboetes bij de viermaandsrapportage.

Uitvoerende directies leggen aan FJZ ook dwanginvorderingsmaatregelen met grote maatschappelijke of publicitaire repercussies ter beslissing voor.

6. uitvoerings- en toezichtsstrategie

Uitvoerings- en toezichtsstrategie (Gelijk aan 2019)
Enkel voor **Directies Grote Ondernemingen, MKB, Particulieren, CAP, Toeslagen, Douane, FIOD, cdUHB**:

Dienstonderdelen wordt gevraagd de voortgang te rapporteren over de voortgang van de toegezegde activiteiten uit Uitvoerings- en toezichtsstrategie, zoals verwoord in de paragrafen 2.4.3/4 (Particulieren), 2.5.3/4 (MKB), en 2.6.3/4 (Toeslagen). De informatie zal bestaan uit een kwalitatief en kwantitatief deel. Daarnaast wordt informatie verwacht over een aantal specifieke thema's (paragraaf. 2.7).

Dit is de outline van de te verwachten rapportage:

Particulieren

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

MKB

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

Toeslagen

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

Specifieke thema's

- Tijdige betaling: procesvernieuwing	**Ketenvoorzitter keten Inning**
- Brexit	**Douane/Grote O/MKB/FIOD**
- Herijking rulingpraktijk	**Grote O**
- Doorontwikkeling horizontaal toezicht	**Grote O**

- Internationale activiteiten **UHB/A&I**
- Fraude thema's (waaronder 3 thema's) **MKB en FIOD**

Nieuw voor 2020
De verdere ontwikkeling van het Jaarplan betekent dat dit kader voor 2020 zal zien op meer thema's en dienstonderdelen. Mogelijk leidt de evaluatie van de voortgangsrapportage ook tot een uitbreiding van dit kader voor 2020.

7. Brexit

Brexit (Gelijk aan 2019)
Enkel voor **Directies Grote Ondernemingen, MKB, Particulieren, CAP, KI&S, Toeslagen, Douane en FIOD**
Dienstonderdelen wordt gevraagd te rapporteren over de voortgang van de voorbereidingen op een cliff edge scenario voor de Brexit.

Overig:

Nieuw voor 2020
Mogelijk wordt er naar aanleiding van de prioriteitenbrief 2020 een kader op de volgende onderwerpen toegevoegd:

- Beleid rondom verjaring
- DBA
- stapelingsproblematiek

1.1.b. kaders gesteld door concerndirectie Informatievoorziening & Databeheersing

1. Applicatielandschap
De eisen aan het huidige en toekomstige applicatielandschap worden door de businessplanning vormgegeven. In het kader daarvan wordt de uitvoerende directies gevraagd om samen met de IV-organisatie inzicht te verschaffen in het eigen IV-landschap. • Jaarlijks prognoseverloop t/m 2023 van percentage technische schuld
2. Portfolio
De projectenportfolio komt voort uit de businessplanning en de planning van het applicatielandschap. Voor de besturing is een proces afgesproken dat uitgaat van een integrale besturing via keten- of directietafels. Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd inzicht te geven in de 6Q-portfolio en het 5-jarige Meerjarenplan (MJP). De 6Q-portfolio moet gesynchroniseerd zijn met de visie, roadmap en de domeinarchitectuur, beschikbaarheid IV (aanbod) en implementatievermogen van de eigen business. Het MJP geeft een vooral kwalitatief inzicht in de ambities op langere termijn. De portfolio-initiatieven moeten afgestemd zijn met de raakvlakdomeinen en met IV-uitvoering en passen binnen het door het DTBD vastgestelde (keten)kader (capaciteit). De dienstonderdelen wordt bovendien gevraagd de voortgang van projecten binnen het portfolio adequaat vast te leggen (op kosten/dagen, tijdslijnen, resultaat in relatie tot business case), zodat een actueel inzicht in de portfolio geboden wordt. • Elk kwartaal bijgewerkte 6Q-portfolio plannen eigen ketens (of domein) • Actuele projectvoortgang van tenminste alle grote (> 5 mln.) en alle IA-projecten in portfolio vastgelegd. Ingeval van rode score (op kosten/dagen, tijdslijnen, resultaat in relatie tot business case) dan nadere toelichting en "plan to green"
3. Architectuur
De verdere versterking van het werken onder architectuur en de implementatie van architectuurcontrol vragen van de ketens en domeinen een meer gestructureerde bijdrage aan de betreffende producten. • Bijgewerkte domeinarchitectuur conform vastgestelde eisen opgeleverd vóór 1 oktober 2020.
4. Databeheersing en beveiliging
Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor de inrichting en werking van de integrale beveiliging van de eigen organisatie, evenals de zorg voor - en de beveiliging van - de Te Beschermen Belangen van het organisatieonderdeel. Denk hierbij aan gevoelige of geheime informatie/data, i-systemen, materieel, goederen, personen en objecten die beveiligd moeten worden, alles ten behoeve van een ongestoorde werking van de Rijksoverheid. In het jaarplan en de verantwoording daarover maken de dienstonderdelen inzichtelijk op welke wijze invulling gegeven wordt aan die verantwoordelijkheid, met aandacht voor in ieder geval de onderstaande onderwerpen. Gezien de aard van de hieraan gestelde eisen is op deze onderwerpen het principe van "comply or explain" van toepassing., **<u>Integrale beveiliging</u>** De dienstonderdelen moeten voldoen aan het VIR, VIR BI, iBB (inclusief BIO), AVG. • Voldoet het bedrijfsonderdeel voor onder haar verantwoordelijk vallende processen aan de eisen van het VIR, VIR BI, iBB (inclusief BIO) en AVG? Zo niet toelichten.

Business Continuity Management

- Zijn voor het bedrijfsonderdeel de kritische processen bepaald? Zo niet toelichten.
  - Is voor ieder kritisch proces een BIA uitge
  - voerd?
  - Is voor ieder kritisch proces een uitwijk/herstelplan opgesteld?
  - Wordt ieder kritisch proces periodiek geëvalueerd (level 3)
  - Is voor ieder kritisch proces een teststrategie opgesteld?

Privacy

De Belastingdienst moet voldoen aan gegevensbescherming (privacy) door het continu toepassen van de vereisten uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Wet politiegegevens (Wpg).

- Voldoet het bedrijfsonderdeel voor de onder haar verantwoordelijkheid vallende processen aan de eisen uit de AVG (PIA, autorisaties, registraties, wissen/archiveren)? Zo niet toelichten.

1.1.c. kaders gesteld door concerndirectie Organisatie & Personeel

O&P kaders jaarcontract 2020

Toelichting

Voor het O&P domein, zijn een aantal structurele veranderingen doorgevoerd in de jaarcontract aanschrijving 2020, in vergelijking met die van 2019. Concerndirectie O&P heeft ervoor gekozen om de meerjarige focuspunten centraal te laten staan. Daarnaast wordt gevraagd om een kwalitatieve beschrijving van de doelen en rapporteren de directies niet meer uitsluitend over kwantitatieve indicatoren. Deze worden door O&P control zelf getoetst en bewaakt.

De focus in de jaarcontracten komt hierdoor te liggen op een to-the-point korte kwalitatieve rapportage (VMR), waarbij de kwantitatieve indicatoren ter onderbouwing (directie) en ter toetsing (O&P control) dienen. De directies nemen de kwalitatieve indicatoren (oranje velden) op in hun jaarcontracten en rapporteren in de VMR hierover. Uitgangspunt bij het rapporteren is 'comply' or 'explain'. In de aanschrijving van de VMR's worden hiervoor nog concrete handvatten meegegeven. Het is dan ook van belang dat de kwantitatieve indicatoren in het centrale Dashboard (van de SSO FM&I) beschikbaar worden zijn. De ondersteuning van de SSO O&P, bij de realisatie van de doelstelling, wordt in de loop van 2019 nader ingevuld.

1. Meerjarig inzicht in kwaliteit en kwantiteit van personeel

Strategische doelstelling (meerjarig)

Er is een goede match tussen opgedragen werk en benodigd personeel. Hiervoor moet de juiste medewerker op het juiste moment op de juiste plaats zitten. In de komende jaren ligt de focus dan ook op de doorstroom en instroom van nieuwe medewerkers, om o.a. de uitstroom op te vangen.

Focuspunten voor 2020

Doel is om nu en in de toekomst, de bezetting overeen te laten komen met de formatie, in termen van (groeps-)functie/schaalniveau, passend bij de meerjarige budgettaire kaders in de Rijksbegroting 2020. Formatiebeheer moet dus plaatsvinden binnen de financiële kaders & formatieve kaders. Om inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van het huidige en toekomstige personeel te krijgen, zijn voor 2020 de volgende focuspunten vastgesteld:

- Directie levert uiterlijk 1 april 2020 een meerjarige personeelsplanning (MPP) 2020-2024 aan, met een focus op de volgende onderwerpen:
  a. De benodigde Formatie & Bezetting in FTE, uitgesplitst in *eigen personeel, interne detachering, uitzendkrachten, tijdelijke aanstellingen en externe inhuur.*
  b. De benodigde kwantitatieve Formatie & Bezetting in FTE's op (groeps-)functie en op schaalniveau.
  c. Een analyse van de ist- en soll-situatie:
     i. Is de bezetting kwantitatief in lijn met het opgedragen werk in het jaarcontract 2020?
     ii. Is de bezetting kwalitatief (in termen van (groeps-)functie/schaalniveau) in lijn met het in het jaarcontract 2020 opgedragen werk?
     iii. Welke interventies zijn ingezet, indien de beschikbare bezetting niet in lijn is met het in het jaarcontract opgedragen werk, dan wel dat de geprognosticeerde meerjarige bezetting niet in lijn is met de meerjarige formatieve kaders? (IDU en opleiding)
     iv. Wat is het tijdspad waarin de benodigde bezetting kan worden gerealiseerd?
- Leren & ontwikkelen (vakmanschap & perspectief):
  Iedere directie heeft ten behoeve van het jaar 2020 een opleidings- en ontwikkelplan, om te investeren in hun medewerkers en de doorstroom binnen het Rijk/Belastingdienst te stimuleren. In dit plan komen de volgende punten aan bod:
  a. Leeropgave ten aanzien van de huidige functie (startopleiding, bijscholing, leerlijnen, learning on the job enz.).
  b. Investeren in de volgende functie, zowel horizontaal als verticaal (beroepsvaardigheden programma, succession planning)
- Werving & Instroom:
  Indien de huidige bezetting niet overeenkomt met de toekomstig benodigde bezetting en in geval er formatief ruimte is, stelt de directie een wervingsplan op. Doel hiervan is de netto capaciteit voor de (productie)processen uit te breiden, die passen bij het formatieve kader.

Kwalitatieve beschrijving

De directie omschrijft kort & krachtig de voortgang, successen en zorgpunten op onderstaand(e) punt(en). Daar waar de kwantitatieve indicatoren bekend zijn, kan de directie ter onderbouwing de kwantitatieve indicatoren nader toelichten.

1	Doelen vanuit de MPP
2	Uitvoering van het opleidings- en ontwikkelplan
3	Opstellen wervingsplan

Kwantitatieve indicatoren

O&P control toetst en bewaakt o.a. de volgende onderliggende indicatoren.

	Indicator	*Omschrijving*
1	*Bezetting*	*Balans Instroom en Uitstroom in FTE, Formatie en Bezetting (eigen personeel, interne detachering, uitzendkrachten, tijdelijke aanstellingen en externe inhuur)*

2	Leren & ontwikkelen	Uitgaven leren en ontwikkelen als percentage van de loonsom (1-2%[1])
		Percentage uren die medewerkers besteden aan opleiding (>5% van netto directe uren), bij de directies waar TWR wordt toegepast

[1] Naar het juiste percentage wordt nog nader onderzoek gedaan

2. Organisatie en formatie

Strategische doelstelling (meerjarig)

Het kunnen beheersen en adequaat besturen van de Belastingdienst is mogelijk door het betrouwbare informatie over de toegekende formatie in relatie tot de beschikbare bezetting. Ook de inrichting van de organisatie conform de Topstructuur is hier onderdeel van. Om de continuïteit van de Belastingdienst te waarborgen, wordt de flexibele schil[2] waar mogelijk beperkt.

Focuspunten voor 2020

Om meer inzicht te krijgen in de organisatie en formatie van de Belastingdienst, zijn voor 2020 de volgende focuspunten vastgesteld.

- Formatie en bezetting is conform de budgetbrief en het O&F rapport. De Formatie en Beheer registratie in P-Direkt is conform de daartoe afgesproken regels op orde en actueel. Taken ten aanzien van onderhoud en beheer van de formatie en bezetting in P-Direkt[3] zijn binnen de directie belegd.
- Flexibele schil:
  Op welke wijze wordt werk dat niet structureel is, bemenst?
- Managementlagen/span of control conform Nota Topstructuur[4]:
  (maximaal 4 managementlagen onder de DG/pDG)
  - Algemeen directeur stuurt maximaal 5 directeuren aan,
  - Directeur stuurt maximaal 8 (afdelings)hoofden aan,
  - (Afdelings)hoofd stuurt maximaal 8 teamleiders *of* maximaal 25 medewerkers (20 fte),
  - Teamleiders hebben span of control van maximaal 25 medewerkers (20 fte)

Kwalitatieve beschrijving

De directie omschrijft kort & krachtig de voortgang, successen en zorgpunten op onderstaand(e) punt(en). Daar waar de kwantitatieve indicatoren bekend zijn, kan de directie ter onderbouwing de kwantitatieve indicatoren nader toelichten.

1	Geef aan welke maatregelen de directie heeft getroffen om de formatie en bezetting op orde te houden (in P-Direkt)
2	Uitleg hoe niet structureel werk binnen de directie wordt opgevangen (zowel financieel als in wijze van bemensen)

Kwantitatieve indicatoren

O&P control toetst en bewaakt o.a. de volgende onderliggende indicatoren.

	Indicator	*Omschrijving*
1	*Topstructuur*	*Managementlagen/span of control conform Nota Topstructuur*
2	*Formatie*	*Het Formatie-Bezettingsoverzicht is in P-Direkt conform O&F, budgetbrief, addendum en was/wordt lijst vastgelegd*

[2] *Flexibele schil: Interne Detachering, Uitzendkrachten, Tijdelijke aanstellingen en Externe inhuur*

[3] *SAP HR is leidend, indien de overgang naar P-Direkt nog niet in orde is. Volgens het programma 'HR Data op Orde' zijn deze gegevens uiterlijk vóór 1 januari 2020 overgezet.*

[4] *Uitzondering mogelijk, indien opgenomen in een door het DT geaccordeerd O&F rapport*

3. Leiderschap en cultuur

Strategische doelstelling (meerjarig)

In lijn met de Koers van Financiën en het programma 'Beheerst vernieuwen', heeft de Belastingdienst in 2018 een visie ontwikkeld voor Leiderschap en Cultuur. De uitvoering van de visie moet leiden tot betere prestaties, maar vooral tot grotere tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers. Voor Leiderschap en Cultuur is een Plan van Aanpak[5] (hierna: PvA) geschreven, dat is gestart in 2019 en de komende jaren stap voor stap wordt doorlopen.

Focuspunten voor 2020

De directies rapporteren over de voortgang van hun bijdrage aan het PvA *Leiderschap en cultuur* voor hun directie. Dit gebeurt aangaande de volgende punten:

- Het realiseren van de gedeelde waarden van de Belastingdienst:
  De Belastingdienst hanteert drie basiswaarden, die aansluiten bij de waarden van het ministerie en die ook Rijksbreed de waarden voor integer gedrag zijn: Geloofwaardig, Verantwoordelijk en Zorgvuldig. Daarnaast zijn vier aanvullende waarden gedefinieerd die gaan over de vraag hoe de Belastingdienst zich moet ontwikkelen om een toekomstbestendige organisatie te kunnen worden. Deze organisatiewaarden zijn: Resultaatgerichtheid, Samen, Proactief en Deskundig.
- Acties Leiderschap en Cultuur (in kader van PvA Leiderschap en Cultuur):
  In het DT BD is een PvA Leiderschap en Cultuur vastgesteld. Iedere directie heeft aan de hand hiervan acties gepland, die opgevolgd dienen te worden.
- Sessies cultuur/gedrag in werk (teamleiders met teams):
  Het organiseren van sessies, waar teamleiders met hun teams werken aan dagelijks gedrag op de werkvloer, op basis van de ontwikkelde visie.
- Sessies leiderschap (afdelingshoofden met teamleiders): Het organiseren van sessies, waar afdelingshoofden met hun teamleiders werken aan dagelijks gedrag op de werkvloer, op basis van de ontwikkelde visie.

Kwalitatieve beschrijving

De directie omschrijft kort & krachtig de voortgang, successen en zorgpunten op onderstaand(e) punt(en). Daar waar de kwantitatieve indicatoren bekend zijn, kan de directie ter onderbouwing de kwantitatieve indicatoren nader toelichten.

1	Directie specifieke acties, aan de hand van het PvA Leiderschap en Cultuur (op basis van o.a. de medewerkersonderzoek (MO) score)

Kwantitatieve indicatoren

O&P control toetst en bewaakt o.a. de volgende onderliggende indicatoren.

	Indicator	*Omschrijving*
1	*Score Leiderschap (MO 2019)*	*Score MO 2019 op het thema 'Leiderschap', in vergelijking met de benchmark en eigen score 2017*
2	*Sessies leiderschap*	*Aantal uitgevoerde sessies*
		Percentage leidinggevenden die hebben deelgenomen aan de sessies 'leiderschap'
3	*Sessies cultuur/gedrag*	*Aantal uitgevoerde sessies*
		Percentage werknemers die hebben deelgenomen aan de sessies 'cultuur/gedrag in werk'

[5] *Vastgesteld in het DT BD, 14 maart 2019*

Aantrekkelijke werkgever

Strategische doelstelling (meerjarig)

De Belastingdienst wilt een aantrekkelijk werkgever zijn, door medewerkers op een doeltreffende manier te boeien en binden en ze optimaal te laten presteren. We blijven investeren in de ontwikkeling en het werkplezier van onze medewerkers, omdat zij doorslaggevend zijn voor het behalen van de resultaten en verbetering in ons werk. Het is daarbij van belang dat nieuwe medewerkers goed landen in de organisatie, zodat zij een vliegende start kunnen maken. Het werven van voldoende potentiele medewerkers op een (krappe) arbeidsmarkt blijft de prioriteit.

Focuspunten voor 2020

Om inzicht te krijgen in het aantrekkelijk werkgeverschap van de Belastingdienst, zijn voor 2020 de volgende focuspunten vastgesteld:

- Verzuim:
  Doel blijft het verzuim terug te dringen. Er is echter een brede wens om bij de verzuimaanpak de nadruk niet alleen te leggen op het terugdringen van verzuim, maar te investeren in werkplezier als buffer voor verzuim. In het bijzonder 'inhoud van het werk' en 'werkdruk' spelen een bepalende rol in gezondheid en welbevinden van medewerkers.
- Personeelsgesprekken:
  Een leidinggevende dient samen met de medewerker vorm te geven aan het goede onderlinge gesprek. Om dit te bevorderen, is de "Gesprekscyclus Rijk" geïmplementeerd; bij een afgeronde gesprekscyclus, heeft de medewerker één (Planning-, Evaluatie- en Reflectie) gesprek gehad.
- Arbeidsparticipanten:
  Doordat de Belastingdienst een inclusieve organisatie is, spant het zich in om de instroom van arbeidsparticipanten te bevorderen. Om zo de wet Banenafspraak en Quotum arbeidsbeperkten (BQA) te realiseren, die is vastgesteld door het ministerie van SZW.
- Onboarding:
  Naast het centrale onboarding programma dragen de directies zorg voor het opvangen, inwerken en doorontwikkelen van nieuwe instroom.

Kwalitatieve beschrijving

De directie omschrijft kort & krachtig de voortgang, successen en zorgpunten op onderstaand(e) punt(en). Daar waar de kwantitatieve indicatoren bekend zijn, kan de directie ter onderbouwing de kwantitatieve indicatoren nader toelichten.

1	De wijze waarop wordt geïnvesteerd in 'werkplezier', 'inhoud van werk' en 'werkdruk'
2	Activiteiten die de directie uitvoert om verzuim te voorkomen en terug te dringen
3	Inspanningen die worden ondernomen om werkplekken voor arbeidsparticipanten te realiseren
4	De wijze waarop het inwerkprogramma wordt verzorgd binnen de directie

Kwantitatieve indicatoren
O&P control toetst en bewaakt o.a. de volgende onderliggende indicatoren.

	Indicator	*Omschrijving*
1	*Verzuim*[6]	*Score MO 2019 op de thema's 'werkplezier', 'inhoud van werk' en 'werkdruk', in vergelijking met de benchmark en eigen score 2017*
		Indien verzuim realisatie 2019 <6%; verzuim -0,5 procentpunt tov realisatie 2019

[6] *Het wordt nader onderzocht of het verzuim van uitzendkrachten geregistreerd kan worden*

		Indien verzuim realisatie 2019 >6%; verzuim -1,0 procentpunt tov realisatie 2019
		Aantal SMO's dat de directie heeft gehouden
2	*P-gesprekken*	*Minimaal 80% van de medewerkers heeft een keer per jaar de gesprekscyclus Rijk doorlopen en geregistreerd in P-Direkt*
3	*Arbeids-participanten*	*Arbeidsparticipanten: Realisatie van 900 arbeidsplaatsen en de instroom op die plaatsen van houders met een indicatie conform Wet BQA. Het daadwerkelijke aantal arbeidsplaatsen wordt in oktober 2019 vastgesteld, waarna deze kan worden vertaald naar directieniveau.*

4. Integriteit

Strategische doelstelling (meerjarig)

Doordat het onderwerp integriteit ten aller tijden aanwezig is in het dagelijks werk van de Belastingdienst, is het van wezenlijk belang dat medewerkers integer zijn, in lijn met de kernwaarden van het Ministerie van Financiën. Deze zijn; Integer, Deskundig, Duidelijk en Durf, die inhoudelijk ook terug te vinden zijn in de basiswaarden die de Belastingdienst hanteert: Geloofwaardig, Zorgvuldig en Verantwoordelijk. Vanwege de aard van het werk binnen de Belastingdienst en zijn specifieke rol binnen de maatschappij, is het van belang dat er preventief wordt gehandeld aangaande integriteit.

Focuspunten voor 2020

Om meer inzicht te krijgen in de Integriteit van de Belastingdienst, zijn voor 2020 de volgende focuspunten vastgesteld.

Integriteitsbeleid[7]:

- Het ministerie van Financiën kent een jaarplan integriteit, waarin de plannen van de Belastingdienst zijn opgenomen. Op basis van dit jaarplan leveren de directeuren van de Belastingdienst directie-specifieke plannen die als bijlage worden toegevoegd.
- De wijze waarop aandacht wordt besteed aan integriteit. Onderdelen zetten minimaal één keer per jaar één van de aangeboden instrumenten (opleidingen, trainingen, workshops e.d.) in om op afdelingsniveau aandacht te besteden aan integriteit.
- Aandacht besteden aan bewustwording en ethisch leiderschap. Het doel is een verbeterd bewustzijn en handelingsrepertoire inzake integriteitskwesties door regelmatig en consequent aandacht voor integriteit te vragen.
- In 2019 is een onderzoek uitgevoerd naar de inrichting van het integriteitsstelsel. Een van de aanbevelingen is om capaciteit en budget op te nemen voor de directie specifieke plannen en hierop te monitoren.

Kwalitatieve beschrijving

De directie omschrijft kort & krachtig de voortgang, successen en zorgpunten op onderstaand(e) punt(en). Daar waar de kwantitatieve indicatoren bekend zijn, kan de directie ter onderbouwing de kwantitatieve indicatoren nader toelichten.

1	Uitvoering jaarplan Integriteit 2020, inclusief directie-specifieke doelstellingen
2	Integriteitsrisico's benoemen, gekoppeld aan (werk)processen waarin zich kwetsbaarheden bevinden en beheersmaatregelen worden genomen
3	De stand van zaken aangaande de actuele lijst van vertrouwensfuncties en de Verklaringen van Geen Bezwaar (VGB) van op deze functie benoemde medewerkers
4	De wijze waarop aandacht wordt besteed aan sociale veiligheid (agressie en geweld jegens eigen medewerkers
5	De wijze waarop gebruikt wordt gemaakt van het meldpunt voor agressie en geweld, voor medewerkers met burgercontacten

Kwantitatieve indicatoren

O&P control toetst en bewaakt o.a. de volgende onderliggende indicatoren.

	Indicator	*Omschrijving*

[7] *Benodigde documenten: Gedragscode Integriteit Rijk (GIR), Strategisch integriteitsplan 2019-2025, Jaarplan integriteit 2020 (nog niet beschikbaar)*

1	*Instrument*	*Minstens één keer per jaar één aangeboden integriteit instrumenten inzetten.*
2	*Cursus*	*Een substantieel deel van de (nieuwe) leidinggevenden heeft een module uit het opleidingsaanbod over integriteit gevolgd*
3	*Meldingen*	*Aantal meldingen integriteitsschendingen (nieuw, openstaand en afgehandeld)*
4	*Vertrouwens -functies*	*Aantal functionarissen op een vertrouwensfunctie, die niet tijdig in het bezit van een VGB waren in de rapportageperiode*
		Aantal herhaalonderzoeken die in rapportageperiode niet hebben plaatsgevonden

1.1.d. kaders gesteld door concerndirectie Control & Financiën

Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd te rapporteren op de volgende kaders:

1. budgettair kader
Minstens driemaal per jaar ontvangt ieder dienstonderdeel de budgetbrief. Ten behoeve van het opstellen van de eerste budgetbrieven 2019 wordt expliciet verwezen naar pagina 17 waar aan de dienstonderdelen gevraagd wordt om een meerjarig budgettair beeld op te stellen. Per 2019 bestaat een nieuwe budgetstructuur welke C&F in het format zoveel mogelijk heeft ingevuld.
2. aanpak onvolkomenheden Algemene Rekenkamer
Het DTBD heeft op datum het "Plan van Aanpak Onvolkomenheden en Aandachtspunten van de Algemene Rekenkamer" vastgesteld. Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd inzicht te geven in de wijze hoe zij het Plan van Aanpak ter hand hebben genomen en welke maatregelen, inclusief tijdpad, genomen zijn op basis van het Plan van Aanpak om de onvolkomenheden en aandachtpunten van de Algemene Rekenkamer op te lossen.
3. management letter Auditdienst Rijk
Een aantal dienstonderdelen heeft eind 2018 een management letter van de ADR ontvangen met daarin opgenomen de bevindingen voor hun dienstonderdeel en ketens. Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd inzicht te geven in de maatregelen, inclusief tijdpad, die genomen zijn om de bevindingen van de ADR, zoals verwoord in de meest recente management letter, op te lossen. Tevens wordt aan de dienstonderdelen gevraagd op basis van hun risico analyse op de te behalen kritische concerndoelstellingen een overzicht te geven van thema's die komend jaar in aanmerking komen voor een vraaggestuurde audit van de ADR.
4. interne fiscale beheersing
Ieder dienstonderdeel heeft in 2018 een Taks Risk Analyse uitgevoerd. Aan de dienstonderdelen wordt gevraagd inzicht te geven in de (belangrijkste) geïdentificeerde risico's, en de daarop genomen beheersmaatregelen, incuslief een bijbehorend tijdspad. Bij de rapportage dient in ieder geval nader ingegaan te worden op de status en voortgang van de implementatie van de in het DT BD van 28 maart jl. vastgestelde 7 grootste fiscale risico's en de daarbij horende Procesbeschrijvingen en verbijzonderde interne controlemaatregelen (VIC's).
5. Compliance verklaring
Ieder dienstonderdeel geeft aan in hoeverre zij nu compliant zijn op de bouwstenen voor een toekomstige 'In Control Verklaring'. Wanneer dienstonderdelen niet compliant zijn op een of meerdere van deze bouwstenen rapporteert het dienstonderdeel welke maatregelen worden getroffen en op welke termijn het dienstonderdeel (weer) compliant is.

Bouwsteen voor ICV (compliance vaststelling)	Beantwoording
Is er een integrale risico-analyse uitgevoerd op doelstellingen en risico's van niet behalen van deze doelstellingen en de operationele risico's? Is daarbij een kans-/impact-analyse uitgevoerd en de risicobereidheid aangegeven?	Reeds beantwoord onder hoofdstuk 6
Is er een actuele AO/IC beschrijving? Zijn daarbij de key controls geïdentificeerd?	
Is het controleplan VIC volledig uitgevoerd?	
Is opvolging gegeven aan de bevindingen uit controleplan VIC?	

Zijn de benoemde aan u toegewezen onvolkomenheden ADR/ARK opgelost?	Reeds beantwoord onder hoofdstuk 1.1.d punt 2 en 3
Is het tax control framework ingevoerd en zijn de aldaar geïdentificeerde risico's afgedekt?	Reeds beantwoord onder hoofdstuk 1.1.d punt 4

Vrij veld	*Vrij veld*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format RB*	*Format BBO/ Format RB*	*Format BBO/ RB*	*Format BBO/RB*
Verantwoordelijk	**Dossierhouder**	**DG**	**Status**	**M/T**	**EK/TK**	**Datum indiening**	**Vergader jaar**	**Omschrijving**	**Stand van zaken (Intern BD en M-Staf bespreking)**	**Vindplaats Toezegging**
GO UHB		DGBD 60	Doorlopend	T	TK	18-mei-16	2015-2016	De staatssecretaris heeft toegezegd om in de Halfjaarsrapportages van de Belastingdienst verslag te doen over de voortgang van het proces van behandeling van informatie uit de Panama papers en de daarmee bereikte resultaten. (verhuld vermogen)	20/2/19: Opnemen in 23ste HJR 18/9 - Doorlopende toezegging, opgenomen in de 22ste HJR 13/9 - Van de in behandeling genomen dossiers is ongeveer de helft afgerond of in een ver gevorderd stadium van behandeling. De analyses en activiteiten in het toezicht hebben ondertussen geleid tot het opleggen van aanslagen tot een bedrag van per saldo € 7,2 miljoen (incl. boetes en rente). Inmiddels is er ook in één casus een strafrechtelijk traject ingezet. In een aantal andere gevallen wordt het instellen van een strafrechtelijk traject nog bezien. Daarnaast wordt overwogen tegen een aantal belastingplichtigen een civiele procedure te starten om het verstrekken van informatie af te dwingen. 20/7 - RB: Doorlopend. Rapportering aan de Kamer via de Halfjaarsrapportages Belastingdienst. 23/3 - opgenomen in de 21ste HJR	Kamerstukken II 2015-2016, 34 451, nr. 2, p. 3
FJZ GO		DGBD 46	Doorlopend	T	EK/ TK	14 april 17 12 mei 17 29 mrt 18	2016-2017	De staatssecretaris heeft toegezegd de Tweede en Eerste Kamer van informatie voorzien over 'country-by-country reporting' - hoeveel landenrapporten de Belastingdienst heeft ontvangen van belastingplichtigen, hoeveel landenrapporten zijn ontvangen van andere landen via de uitwisseling en een kwalitatieve beschrijving van de ervaringen alsmede inzicht in veel	20/7 - RB: Doorlopend. Er is gerapporteerd in de 21ste Halfjaarsrapportage Belastingdienst. In 2019 zal hier opnieuw in de 23ste HJR over gerapporteerd worden. 12/4 - aan de ordegeweest in de 67e vergadering TK op 28 maart 2018. 30/3 - Aantallen ontvangen rapporten van belastingplichtigen en andere landen zijn opgenomen in de 21e	Kamerstukken II 2016-2017, 34 651, nr. 14 & Kamerstukken, 34 651, nr. C.
GO UHB		DGBD 58	Doorlopend	T	TK	1-jun-17	2016-2017	De staatssecretaris heeft toegezegd om jaarlijks een notitie toe te voegen aan de Halfjaarsrapportage Belastingdienst met een aanvulling op de aantallen APA's en ATR's. Er wordt per type ruling een voorbeeld of model gegeven zodat de Kamer kan zien hoe het in elkaar zit.	13/9 - In uitvoering, consultatie ruling praktijk gaande. 20/7 - Doorlopend. Gerapporteerd aan de Tweede Kamer bij brief van 18 februari 2018, Kamerstukken II 2017/18, 25087 nr. 187. Verwijzing en samenvatting is ook opgenomen in 21ste Halfjaarsrapportage. 30/3 - Gerapporteerd aan de Tweede Kamer bij brief van 18 februari 2018, Kamerstukken II 2017/18, 25087	Handelingen II 2016-2017, 82, it. 8, p. 21
FJZ		DGBD 45	Doorlopend	T	TK	16-nov-16	2016-2017	De staatssecretaris heeft toegezegd na één en na twee jaar te rapporteren aan de Kamer of er problemen zijn geconstateerd met de continuiteit van ondernemingen door de heffing van erf- en schenkbelasting (BOR).	18/9 - Rapportering in 2019 20/7 - RB: Doorlopend. In de Kamerbrief Fiscale moties en toezeggingen aan de Tweede Kamer - Vergaderjaar 2017-2018, 34 775 IX, nr. 22 - is gerapporteerd over 2018. In 2019 zal er opnieuw gerapporteerd worden. 30/3 - DGBD30 is relevant voor lopende jaar 2018. Deze pas in 2019 in de opvolging	Handelingen II 2016-2017, 23, it. 9, p. 34.
UHB P		DGBD 88	In behandeling	T	TK	8-jun-18	2017-2018	In de 21e halfjaarsrapportage is het risico opgenomen dat aanvullingen van belastingplichtigen mogelijk niet verwerkt kunnen worden omdat ze al in de berekeningsfase zouden zitten. Hierdoor zouden extra bezwaarschriften moeten worden behandeld. Het onderzoek naar de manier waarop dit proces	20/7 - RB: In behandeling. Rapportering aan de kamer is voorzien eind 2019. 09/7 - Tijdsindicatie vooralsnog de 24ste HJR, bevestiging hierover volgt nog via dossierhouder.	Kamerstukken II 2017-2018, 31 066, nr. 408
UHB		DGBD 74	In behandeling	T	EK	28-mei-18	2017-2018	Gevraagd wordt of banken een controlerende rol zouden kunnen spelen ten aanzien van de aangifte van het bezit van Bitcoins bij de Belastingdienst. De staatssecretaris heeft toegezegd dit punt mee te nemen in de verdere uitwerking van de fiscale beleidsagenda.	26/9 - De Belastingdienst onderzoekt verdere mogelijke nalevingstekorten en handhavingsmogelijkheden voor een nadere invulling van de strategie rondom cryptovaluta. Onderdeel hiervan is de rol van andere private partijen, zoals banken, en afstemming met andere toezichthouders (zoals de AFM). Moment en wijze afdoening vraagt nog nadere bestuurlijke afstemming. 20/7 - RB: In behandeling. Integraal overleg over cryptovaluta zal worden gepland waarbij ook afstemming	Kamerstukken I 2017-2018, 34 775, nr. AA
IV&D		DGBD 20	In behandeling	T	TK	1-okt-18	2018-2019	De staatssecretaris heeft toegezegd terug te komen op de ICT-doorlichting waar om is verzocht.		Kamerstukken II, 2018/19, 31 066, 433
FJZ IZV		DGBD 14	In behandeling	T	TK	13-feb-19	2018-2019	Toezegging mogelijkheden uit te zoeken om aanpassen youngtimerregeling bijtelling ten behoeve van gebruikte elektrische auto's	Lead is bij DGFZ. Voor september 2019, de brief zal wel snel uitgaan zodra de kabinetsappreciatie van het klimaatakkoord uit is. Moet wel heel raar lopen als het niet is afgedaan voor september.	Kamerstukken II, 2018/19, 31 066, nr. 457 (verwachting)
UHB		DGBD 18	In behandeling	T	EK	29-jan-19	2018-2019	De Staatssecretaris heeft toegezegd het Jaarverslag van de Belastingdienst te verzenden aan de Eerste Kamer.		Kamerstukken I, 2018/19, 31 066, nr. D
UHB		DGBD 19	In behandeling	T	EK	29-jan-19	2018-2019	De uitkomst van de negen ex-post uitvoeringstoetsen zal de staatssecretaris van Financiën schriftelijke delen met de EK.		Kamerstukken I, 2018/19, 31 066, nr. D
PART UHB FJZ		DGBD 81	In behandeling	T	TK	16-apr-18	2017-2018	De staatssecretaris heeft toegezegd dat kwalificerende buitenlandse belastingplichtigen, die recht hebben op de heffingskortingen in de inkomstenbelasting, in het vierde kwartaal 2018 hierover per brief worden geinformeerd. Daarnaast wordt een communicatietraject ingezet voor de gehele doelgroep.	13/9 - Binnenkort vindt een AO plaats op dit onderwerp. 20/7 - RB: In behandeling. De brieven worden in het vierde kwartaal 2018 verzonden. En communicatietraject zal worden ingezet.	Kamerstukken II 2017-2018, 31 066, nr. 401
UHB		DGBD 10	In behandeling	T	TK	6-dec-18	2018-2019	Toezegging om medio 2019 te rapporteren over de voortgang inzake de Interactiestrategie.	10/12: De planning is dit te realiseren op 1 juni 2019. Oplevering via een periodieke rapportage.	AO Belastingdienst 6/12 Kamerstukken II, 2018/19, 31 066, nr. 451
Cd O&P		DGBD 49	In behandeling	T	TK	13-okt-17	2017-2018	De staatssecretaris heeft toegezegd een brief te sturen met de eindafrekening van de vertrekregeling en de diverse mogelijke arrangementen, inclusief de wijze waarop de overschrijding van de regeling betaald wordt.	20/7 - RB: In behandeling. Rapportering aan de Kamer is voorzien in 2021.	Kamerstukken II, TK 31 066, nr. 313
Directie CAP		DGBD 12	In behandeling	T	TK	5-nov-18	2018-2019	Toezegging om de invoering van de roettax per 1 januari 2020 te realiseren.	18/2: de implementatie van de roettax zal mogelijk weer worden vertraagd omdat de datum te ambitieus is gebleken. Een informerende notitie is onlangs naar de Stas gegaan en met een terugvaloptie, een tijdelijke IV-voorziening kan de oplossing bieden. Dit zal echter maximaal van eind december 2019 tot december 2020 kunnen worden gebruikt.	Kamerstukken II, 2018/19, 31 066 nr. 438
UHB BIA		DGBD 21	In behandeling	T	TK	1-4-2018	2018-2019	Toezegging om ook op een meer systematische wijze vast te kunnen stellen dat de sturing en de bijbehorende organisatie- en cultuurverandering zich goed ontwikkelt, zal ik de ADR vragen om onderzoek uit te voeren naar de mate waarin de sturing zich verbetert	20/2: Verwachte oplevering eind maart 2019	Kamerstukken II 2017-2018, 31 066, nr. 403

Vrij veld	*Vrij veld*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format BBO*	*Format RB*	*Format BBO/ Format RB*	*Format BBO/ RB*	*Format BBO/ Format RB*
Verantwoordelijk	**Dossierhouder**	**DG**	**Status**	**M/T**	**EK/TK**	**Datum indiening**	**Vergader jaar**	**Omschrijving**	**Stand van zaken**	**Vindplaats Toezegging (Rijksbegroting)**
FIOD, UHB, O&P	BDO FIOD	DGBD 2018-10	In behandeling	M	TK	19-dec-18	2018-2019	Motie van het lid Leijten over eerbiedigen van de gedragslijn voor strafbare feiten begaan door ambtenaren	20/12 - Stemming nav VAO Belastingdienst. Dossierhouder aanwijzen. Meenemen in een periodieke rapportage?	Kamerstukken II, 2018-2019, 31 066, nr. 449
UHB		DGBD 32	In behandeling	M	TK	29-sep-16	2016-2017	Lid Mei Li Vos verzoekt de regering om, na de transitieperiode stapsgewijs met handhaving aan te vangen en daarbij voorrang te geven aan de pakketbezorgingssector en de medisch specialisten.	20/7 - RB: In behandeling. De motie is pas aan de orde na ingang van nieuwe wetgeving welke is voorzien op 1 januari 2020. 23/3 - Was in eerste instantie voorzien om af te doen in de 21ste HJR. We willen echter niet vooruitlopen op nieuwe wetgeving, deze is gepland 1-1-20.	Kamerstukken II, 2016-2017, 34 036, nr. 34, 4 oktober 2016

Vrij veld	*Format HJR/ Format RB*	*Format RB*	*Format RB*	*Format RB*
Status	**Omschrijving Toezegging**	**Vergaderjaar**	**Vindplaats M/T**	**Afdoening M/T (Voldaan in)**

Format HJR	*Format HJR*	*Vrij veld*	*Format HJR/ Format RB*	*Format RB*	*Format RB*
Toezegging	**Afdoening**	**Status**	**Omschrijving Motie/ Toezegging**	**Vergaderjaar**	**Vindplaats M/T**
21-jun-18	6-11-2018	Afgedaan	Leden Lodders, Omtzigt, Van Weyenberg en Bruins verzoeken de regering in nauw overleg met de Kamer tot een hernieuwde structuur van de informatievoorziening aan de Kamer te komen, voortbouwend op de brief van de regering; verzoekt de regering tevens de Kamer te betrekken bij de afbakening en reikwijdte van de onderwerpen, zoals personeel, sturing en ICT; verzoekt de regering vervolgens middels een jaarplan de Kamer driemaal jaarlijks te informeren over de voortgang van de hervormingen bij de Belastingdienst en de Auditdienst Rijk (ADR) te vragen een toetsende rol uit te voeren.	2018-2019	Kamerstukken II, 2017-2018, 31 066, nr. 415, 26 juni 2018
22-3-2018	1-12-2018	Afgedaan	Lid Azarkan verzoekt de regering te bezien, in het kader van de nadere uitwerking van de aanpak van belastingontwijking, of de substance-eis afhankelijk kan worden gemaakt van de omvang en inhoud van de activiteiten van de onderneming die om een tax ruling vraagt.	2017-2018	Kamerstukken II, 2017-2018, 25 087, nr. 201, 3 april 2018
21-jun-18	1-dec-18	Afgedaan	Lid Leijten verzoekt de regering uit te werken hoe zij bij de rapportages over het rulingbeleid de feiten en omstandigheden van een ruling beter inzichtelijk maakt.	2017-2018	Kamerstukken II, 2017-2018, 31 066, nr. 412, 26 juni 2018

Format RB
Afdoening M/T
Kamerstukken II, 2018/2019, 31 066 nr. 439
22/11: Definitieve versie herziening brief aan de TK - afgedane motie. (ons kenmerk 2018-0000200020)
'

Stand per 9 juli		
DEP	**Nummer**	**indiener, partij en onderwerp en ingezonden**
DGBD	2019Z08903	In zijn Kamervragen van 30 april 2019 over de uitspraak van de Raad van State van 24 april 2019 in een van de CAF11-zaken (kinderopvangtoeslag), verzoekt de heer Omtzigt om deze vragen voorafgaand aan het eerste gesprek met de ouders te beantwoorden.
DGFZ	2019Z12599	Vragen aan de staatssecretaris gesteld door het lid van Weyenberg en het lid Lodders (D66 resp. VVD), over het bericht 'Fiscaal verdrag drijft Amerikanen in Nederland tot wanhoop' (ingezonden 19 juni 2019).
Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z13089	Lid Öztürk (DENK) vragen gesteld aan de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, van Buitenlandse Zaken, van Justitie en Veiligheid en van Defensie en de staatssecretaris van Financiën over het optreden van Kmar- en douanemedewerkers op Schiphol, Eindhoven Airport en Rotterdam The Hague Airport.
Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z13242	Leden Leijten en Van Nispen (beiden SP) vragen gesteld aan de minister van Justitie en Veiligheid en de staatssecretaris van Financiën over de inspanningen van de Belastingdienst om bij te dragen aan het bestrijden van georganiseerde criminaliteit en het afpakken van misdaadgeld.
Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z13433	Vragen van het lid Dik-Faber (ChristenUnie) aan de minister van BZK en de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het recht op huurtoeslag van cliënten in een beschermde woonvorm
DGBD	2019Z13875	Het uitblijven van verzoeken en vragen van Kamerleden over achtergrond en aanleiding van het onderzoeknaar vermeende fraude met kinderopvangtoeslag en het onterecht stopzetten van kinderopvangtoeslag bij honderden ouders
DGFZ	2019Z14046	Kamervragen vragen door de leden Van der Linde en Lodders (beiden VVD) aan de minister en de staatssecretaris van Financiën gesteld over de berichten 'Criminelen wassen 1 miljard wit via export tweedehandsauto's' en 'Autobedrijven frauderen voor miljoenen bij export ex-leaseauto's' (ingezonden 2 jul. 2019).
DGFZ	2019Z14262	Kamervragen gesteld door de leden Lodders en Dijkstra (beiden VVD) aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Infrastructuur en Waterstaat over het bericht 'Verkoop personenauto's zakt flink in eerste halfjaar 2019' (ingezonden 3 jul. 2019).

Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z14852	vragen gesteld door de leden Omtzigt en Peters (beiden CDA) aan de staatssecretarissen van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over meer dan 100.000 ouders die de komende maanden meer dan 1000 euro kindgebonden budget krijgen nabetaald en mogelijk geen enkele band meer hebben met hun kind(eren)
Vragen gesteld aan de Minister		

Ingezonden	**Deadline**	**Behandelaar(s)**	**Meelezen**
30-apr	21-mei		
19-jun	10-jul		
24-jun	15-jul	BZK	BD:
25-jun	16-jul	J&V	BD:
26-jun	17-jul	BZK	BD:
1-jul	22-jul		
2-jul	23-jul	FM:	BD
3-jul	24-jul		BD

9-jul	19-jul		BD

opmerkingen
Uitstel gevraagd op: 16 mei door
Ik ga er zonder meer vanuit dat zal zorgen voor beantwoording in nauw overleg met IZV.

We hebben ook besproken dat de leden binnen 10 dagen respons vragen maar dat de laatste tas van de Stas aanstaande donderdag gaat. Jij hebt dit vraagstuk bij SZW voorgelegd en we wachten hun respons af.

Stand per 9 juli	
DEP	**Nummer**
DGBD	2019Z14887/2019D30534
DGBD	31066-499/2019D29749
DGBD	25087-243/2019D30061
DGFZ	25087-242/2019D29635
DGFZ	2019Z13606/2019D29893

indiener, partij en onderwerp en ingezonden
Verzoek van de leden Omtzigt (CDA), Lodders (VVD) en Leijten (SP) voor een nog deze week te ontvangen brief over de omvang van het illegaal handelen van de Belastingdienst bij het bestrijden van toeslagenfraude
Verzoek VCF inzake onderzoek ADR naar erf- en schenkbelasting. Bevestigen dat de bijstellingen van de ramingen van de inkomsten uit erf- en schenkbelasting worden meegenomen in de onderzoeksopdracht aan de ADR, conform het verzoek van de commissie in de brief van 23 mei jl. met kenmerk 2019D21367. Daarnaast verzoekt de commissie u de resultaten van het onderzoek van de ADR voorafgaand aan het algemeen overleg Belastingdienst, dat in het najaar zal worden ingepland, aan de Kamer te doen toekomen.
Brieven met verzoek n.a.v. de procedurevergadering van de VCF van donderdag 4 juli 2019: betreft het verzoek inzake vertrouwelijkheid technische briefing Nike.
Brieven met verzoek n.a.v. de procedurevergadering van de VCF van donderdag 4 juli 2019: betreft vertrouwelijkheid informatie over belastingverdragen.
Procedurevergadering van de VCF van donderdag 4 juli 2019: hierin wordt Minister Hoekstra verzocht een schriftelijke reactie te geven op een brief van het lid Van der Linde (VVD) met voorstellen ter verbetering van de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering (zie bijgevoegd).

Ingezonden	Deadline	Behandelaar(s)	Meelezen
9-jul	12-jul	CAF-11	
4-jul	15-aug		
4-jul	15-aug		
4-jul	15-aug		
4-jul	15-aug	FM en JenV.	BD

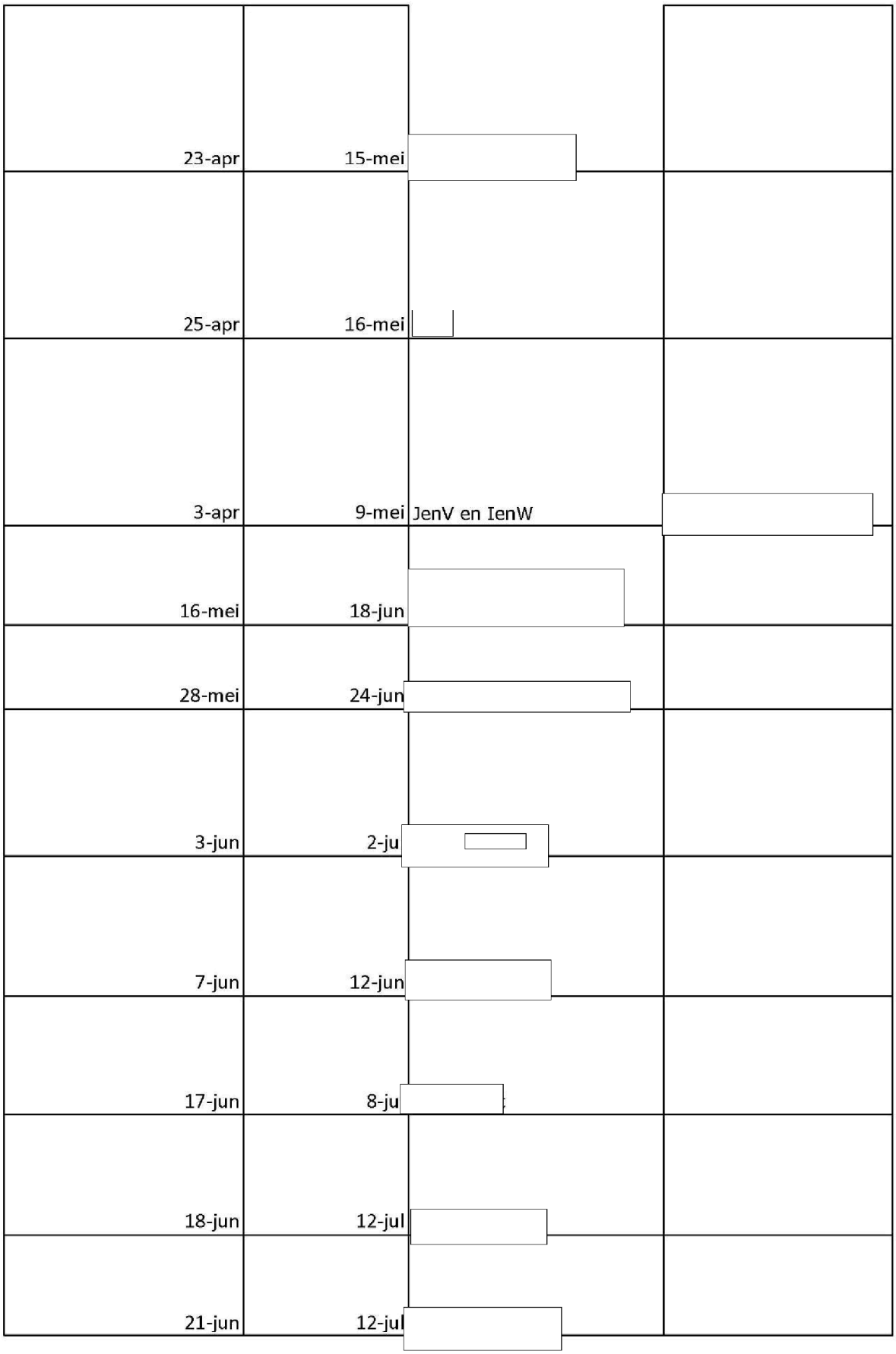
opmerkingen
C&F in gezamelijkheid met P en AFEP oppakken. Het gaat om een verzoek nav brief van [ ] van 2 juli . In eerdere correspondentie met TK is overigens expliciet gecommuniceerd dat ramingen van de inkomsten uit erf- en schenkbelasting niet tot de ADR-onderzoeksopdracht behoort (maar dat CPB wel kijkt naar de ontwikkeling van de erfbelasting); dus we moeten even goed kijken wat mogelijk (en wenselijk) is op het verzoek van de TK. Reactie op een brief van de minister.

Stand per 9 juli 2019		
DEP	**Nummer**	**indiener, partij en onderwerp en ingezonden**
DGFZ	2019Z07600	Vragen van het lid Nijboer (PvdA) aan de staatssecretaris van Financiën over het Scandinavische duale stelsel voor het belasten van Directeurgroot-aandeelhouders (DGA's). (ingezonden 12 april)
DGFZ	2019Z05239	Vragen van het lid Van Raan (PvdD) aan de staatssecretarissen van Financiën en van Infrastructuur en Waterstaat en de minister van Financiën over de kosten van stimulering van fossiele brandstoffen. (ingezonden 15 maart 2019)
DGFZ	2019Z05745	Vragen van de leden Lodders en Koerhuis (beiden VVD) aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het bericht 'Verplicht sparen voor onderhoud appartement' (ingezonden 25 maart 2019)
DGFZ	2019Z06736	Vragen van de leden Rog, Omtzigt (beiden CDA), Bisschop en Stoffer (beiden SGP) aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over extra belastingdruk voor scholen die het lerarentekort proberen op te vangen middels een RTC (ingezonden 4 april 2019)
DGBD	2019Z07287	Vragen van het lid Van Raan (PvdD) aan de staatssecretaris van Financiën over de behandeling van informeel-kapitaal-structuren in het vernieuwde rulingbeleid. (ingezonden 10 april 2019)
Ander departement is behandelaar Fin leest mee		De leden van Weverling en Haga (beiden VVD) hebben Kamervragen gesteld over de verkoop en distributie van pakketjes door Alibaba in Nederland. Uit de vragen blijkt een grote mate van bezorgdheid dat Chinese e-commerce partijen een oneigenlijk voordeel zouden hebben bij de verzending van postpakketten vanwege internationale tariefafspraken en onduidelijkheid over bezorgkosten in Nederland voor poststromen uit China.

Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z08317	Beantwoording Kamervragen van de leden Aartsen en Lodders (beide VVD) over de behandeling/erkenning volkscultuur die door de Belastingdienst ongelijk wordt behandeld, als niet cultuur wordt erkend en zodoende geen gebruik kan maken van het gunstige lage btw-tarief voor culturele activiteiten.
DGBD	2019Z08643	De antwoorden op de vragen van het lid Lodders (VVD) over het aanwijzen van bezwaarschriften over box 3 in de inkomstenbelasting over 2018 als massaal bezwaar (vraagnummer 2019Z08643, ingezonden 25 april 2019).
Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z06599	Vragen van de leden Remco Dijkstra, Lodders en Laan-Geselschap (allen VVD) aan de ministers van Justitie en Veiligheid en van Infrastructuur en Waterstaat en de staatssecretaris van Financiën over het bericht 'Kwart miljoen boetes voor 1 km/u te hard: 'Dit riekt naar spekken staatskas''(ingezonden 3 april 2019)
DGBD	(Kamerstuk 35 026, nr. 64)	Beantwoording feitelijke vragen van 16 mei 2019 over Kabinetsreactie box 3
Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z 10632	Beantwoording Kamervragen middelen notariaat fraudebestrijding
Ander departement is behandelaar Fin leest mee	2019Z10950	Vragen van de leden Van Nispen (SP) en Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën en de minister voor Rechtsbescherming over teveel betaalde belasting en Zvw-premie door oud-gevangenispersoneel, dat met SBF-verlof gegaan is.
DGBD	2019Z11590	Vragen van de leden Lodders (VVD) en Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over berichtgeving dat de Belastingtelefoon vanaf 27 mei tot sowieso 3 juni (en misschien wel langer) slecht tot niet bereikbaar was, gesteld op 7 juni.
DGBD	2019Z12307	Vragen van de leden Van Weyenberg (D66) en Lodders (VVD) aan de staatssecretaris van Financiën over de heffingskorting van Nederlanders in het buitenland (ingezonden 17 juni 2019)
DGBD	2019Z12436	Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over de btw-plicht voor toezichthouders in het licht van een recente uitspraak van het Europees Hof (ingezonden 18 juni 2019)
DGBD	2019Z12979	Vragen van de leden leden Lodders (WD) en Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over de uitspraak van de Hoge Raad over de vermogensrendementsheffing.

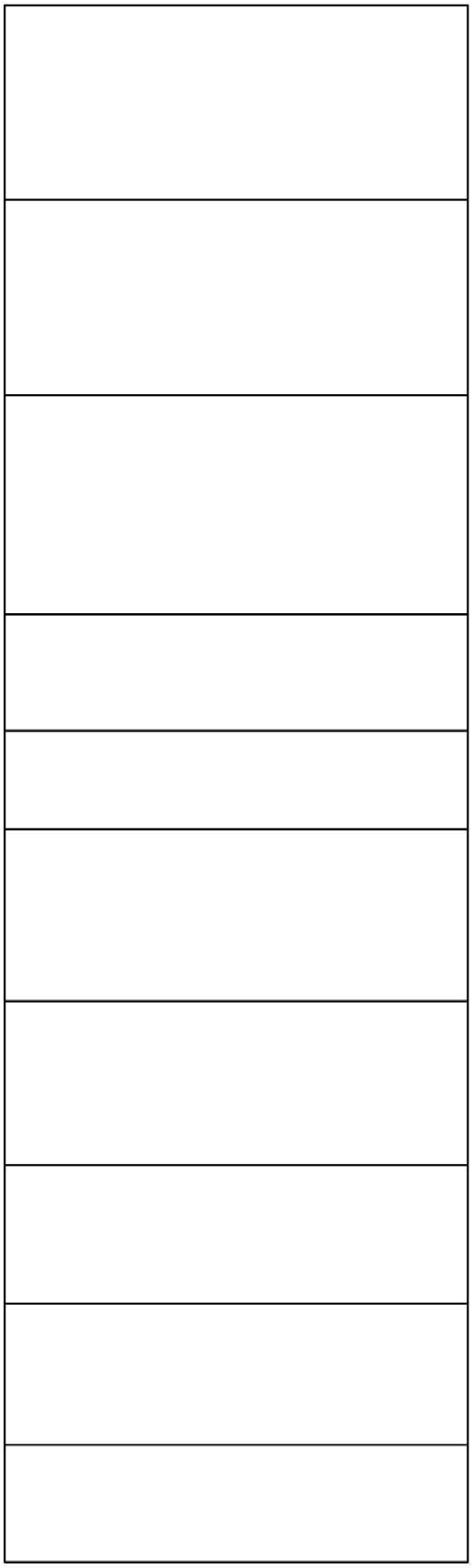
DGBD		Vragen van het lid Leijten (SP) aan de staatssecretaris van financiën over het uitblijven van verzoeken en vragen van Kamerleden over achtergrond en aanleiding van het onderzoek naar vermeende fraude met kinderopvangtoeslag en het onterecht stopzetten van kinderopvangtoeslag bij honderden ouders

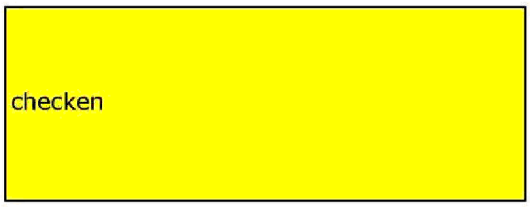
Ingezonden	Afgedaan	Behandelaar(s)	Meelezen
12-apr	30-apr		
15-mrt	9-mei		
25-mrt	7-mei		
4-apr	23-apr		
10-apr	28-apr		
11-apr	22-me		


23-apr
15-mei
25-apr
16-mei
3-apr
9-mei
JenV en IenW
16-mei
18-jun
28-mei
24-jun
3-jun
2-ju
7-jun
12-jun
17-jun
8-ju
18-jun
12-jul
21-jun
12-jul

43647	op 3 juli 2019 voor 12.00 uur		

opmerkingen




checken

Stand per 9 juli	
DEP	**Nummer**
DGBD	Kamerstukken II 2018/19, 32 762, nr. 131
DGBD	

indiener, partij en onderwerp en ingezonden	Ingezonden
10 april 2019 heeft de voorzitter van de vaste commissie voor Financiën u verzocht de Kamer nader te informeren over het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens naar de informatiebeveiliging bij de afdeling Data & Analytics van de Belastingdienst.	10-apr
De leden Omtzigt (CDA) en Leijten (SP) verzoeken om in aanloop naar de feitelijke vragenronde over de Kamerbrief van 11 juni jl. documenten inzake CAF 11 met uw Kamer te delen.	43628

Deadline	**Behandelaar(s)**	**Meelezen**
22-mei	[redacted]@belastingdienst.nl'; [redacted]	
43629		

opmerkingen

Wob verzoeken DGBEL per 4-7-2019

Datum ontvangst	Media	Onderwerp	Uiterste beslisdatum	Behandelaar	Woordvoerder media	Bijzonderheden	Procesinformatie
3-7-2019		Verzoek over faillissement	28-8-2019			Het beroep van s ongegrond verklaard en hij heeft nu ongeveer hetzelfde verzoek ingediend, alleen nu met de vraag om ontheffing van artikel 67 Awr.	-
20-6-2019	Ja	Verzoek namens RTL Nieuws en Trouw inzake EDP auditors in CAF 11 zaak	15-8-2019			Documenten zijn al deels verzameld en gelakt. Ontvangstbevestiging moet nog uit	DGBD/UHB/ Belastingdienst
17-6-2019		Verzoek van naar de beleidsdocumenten over het begrip 'export' bij de export van de	12-8-2019			Verzoek is uitgezet door bij beleidsdirecties. Documenten zijn verzameld en gelakt. Besluit is in de lijn.	
14-6-2019		Verzoek van naar het beleid eigen woning leningen bij particulieren	9-8-2019			Verzoek is uitgezet door bij beleidsdirecties. Ontvangstbevestiging + verdaging zijn verstuurd. Documenten worden verzameld.	
11-6-2019		Derde verzoek van naar de MoU's van de FIOD.	6-8-2019			FIOD was van tevoren al op de hoogte gesteld van het verzoek. Momenteel worden daar de documenten verzameld. Eerste deel documenten hebben wij	

						ontvangen. FIOD akkoord met de openbaarmaking hiervan.	
7-6-2019		Verzoek van inzake de contacten tussen MinFin en Shell en de belastinggegevens van Shell	26-7-2019			Verzoek is geprobeerd formeel af te handelen. Overleg gehad over hoe nu verder, aanpak wordt opgesteld. Wellicht aansluiten bij verzoek Shell Papers.	
8-5-2019		Verzoek van inzake de Successiewet en Cultuur- en Kunstobjecten	3-7-2019			Eerste gesprek over inventarisatie documenten is geweest op maandag 13 mei. Lijken slechts enkele documenten voorhanden waaronder een notitie. Documenten zijn beoordeeld en besluit is opgesteld. De notitie wordt nu beoordeeld door FJZ. Wachten op akkoord alvorens deze in de lijn gaat.	aangehaakt
3-5-2019	Ja	Verzoek van de Correspondent over de Bedrijfsopvolgingsregeling	28-6-2019			gaat eerste inventarisatie maken. Het lijkt er op dat een groot deel van de documenten zich bij DGFZ bevinden. Beleidsmedewerkers van BD zijn ook aangehaakt.	van DGFZ aangehaakt. 17-5 bespreking bij DenI. Gaan nog na bij AFP analyse en verzameld wetgevingsstukken

						Verzoeker is gebeld voor nadere duiding en ingelicht over langere behandelduur.	
3-5-2019	ja	Verzoek van de Correspondent inzake Wet excessief lenen bij eigen vennootschap	28-6-2019			Documenten worden geïnventariseerd. Eerste overleg geweest voor maandag 13 mei. Gesprek 23 mei geweest voor afstemming DGFZ en DGBD. Stukken zitten in Digidoc en zijn onderverdeeld. 25/6 is de journalist gebeld over langere behandelduur.	aangehaakt. Ook van DGFZ aangehaakt
10-4-2019	Ja	Correspondent over alle documenten over het opstellen en evalueren van het convenant Belastingdienst met de Uitzendbranche van 14 december 2010.	opgeschort			Documenten zijn beoordeeld en zijn voor zienswijze voorgelegd aan NBBU/ABU. Zienswijze is binnen en documenten zijn afgelakt. Besluit is opgesteld, wachten op akkoord beleidsmedewerkers, alvorens de lijn in.	aangehaakt.

Wob-bezwaren DGBEL

Bezwaar van naar aanleiding van het Wob-besluit van 3-6 gaat in bezwaar tegen de onvoldoende motivering van de weigeringsgrond artikel 10.2.a. Het gaat hierbij om een drietal passages. Bezwaar wordt behandeld door medewerker DJZ.

Beroepzaken

Wob verzoeken DGBEL per 4-7-2019

Hoger beroep van [redacted](st Afkoop belastingschulden). Zitting gehouden op 27-2. Zaak was bij minfin of Belastingdienst onbekend tot dat zittingsdatum werd toegestuurd. Wachten op uitspraak. Uitspraak is uitgesteld.

Hoger beroep [redacted]over jachttroffeeën van jachtluipaarden. Douanezaak. Verweer op 11 september jl. ingediend. Zitting was op 16 april 2019 bij de RvS. Wachten op uitspraak. Uitspraak is uitgesteld.

Hoger beroep Wob-verzoek Campus Service en Adviesbureau B.V. Zaak vanuit de Belastingdienst. Nog geen zitting gepland. Stukken van BD zijn ontvangen. Verweerschrift ingediend, reactie verzoeker binnen. Zittingsdatum is 12 augustus

Beroep RTL over vaststellingsovereenkomsten Shell inzake dividendbelasting. Verweerschrift is verzonden. Zitting is verdaagd ivm uitnodigen Shell als blh. COMM en Shell zijn ingelicht. Zittingsdatum is 12 september

Beroep [redacted]. Aangiftegegevens over Marokko en de Westelijke Sahara import. Inhoudelijk is dit een massale gegevensuitvraag. Zitting Rb Amsterdam verdaagd. Zitting is verplaatst vanwege behandeling bij de meervoudige kamer. Nieuwe zittingsdatum is 23-7-2019

Beroep [redacted]universiteit van Amsterdam over kosten een nieuwe uitvoer ihv Europese pseudowetgeving inz. APA ATR. Zitting is opnieuw gepland bij de Rb. A'dam op 7 mei 2019. Wachten op uitspraak.

Beroep [redacted] inzake het besluit van Toeslagen over alle documenten CAF 11 in verband met een bepaalde gastouderbureau. Pro-forma verweer is verstuurd. Moet nog inhoudelijk verweren. Wachten op zittingsdatum

Beroep [redacted] inzake de brief van de VHMF aan de staatssecretaris van Financiën. Pro-forma verweer is opgesteld. Moet nog inhoudelijk verweren. Wachten op zittingsdatum.

Voorraadagenda werkoverleg 2019

Losse onderwerpen

- Notitie werkpakketreductie - BIA

Maandelijks

- Wervingsrapportage O&P
- Rapportage vernieuwingsprojecten BIA

Twee maandelijks

- Lopende onderzoeken ARK

Elk Halfjaar

- Rapportage damages – CAP

September

- Strategische heroriëntatie – I&S