



Belastingdienst

HANDHAVINGSPLAN 2017 PARTICULIEREN

RADICAAL NAAR DE VOORKANT

FEBRUARI 2017

INHOUD

INLEIDING	HANDHAVING	DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED	TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT	BIJLAGE
DOELSTELLINGEN 2017	INLEIDING	INLEIDING	INLEIDING	OVERZICHT PROACTIEF – RESPONSIEF EN REPRESSIEF
HANDHAVING IS ADAPTIEF	HANDHAVINGSREGIE	INTERACTIE	ACTIVITEITEN IN 2017	DE KR8 VAN HANDHAVING VOLGENS DE ALGEMENE REKENKAMER
LEESWIJZER	INFORMATIEGESTUURDE HANDHAVING		DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING	
	DATA EN ANALYTICS		REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT	
	GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN		LEERCIRKELS	
	SUBJECTGERICHTE AANPAK		HANDHAVINGSAGENDA	
	EFFECTMETING		BEZWAAR	
			SCHENK – EN ERFBELASTING	
			KANTOOR BUITENLAND	
			FRAUDE	
			VERMOGEN IN HET BUITENLAND	
			TERUGVORDEREN	

Colofon

Versienummer

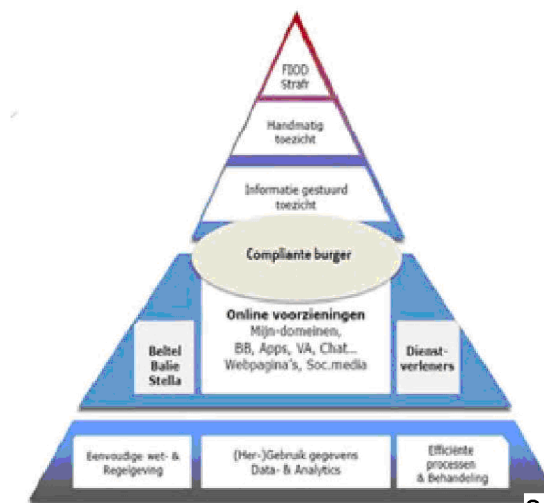
1.0

Contactpersonen

Particulieren

Belastingdienst/ Toezicht P/ Locatie Den Haag

Auteurs
1901753



INHOUD

INLEIDING

DOELSTELLINGEN 2017

HANDHAVING IS ADAPTIEF

LEESWIJZER

HANDHAVING

DIENTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

INLEIDING

Voor u ligt het handhavingsplan 2017 van het segment Particulieren. Het is een plan dat het segment¹ overkoepelt en dat daarom enkel hoofdlijnen bevat. Elk segmentonderdeel heeft een eigen operationeel werkplan waarin gedetailleerder wordt omschreven welke activiteiten zullen worden ontplooid, welke capaciteit daarop wordt ingezet en wat de verwachte resultaten zijn. De kaders voor dit handhavingsplan worden gevormd door de handhavingsstrategie Belastingdienst².

De afgelopen jaren is er geïnvesteerd in de ontwikkeling van handhaving en in de professionalisering van de medewerkers. Het is de ambitie om dit in 2017 voort te zetten en uit te bouwen zodat de doelstelling – zoveel mogelijk ‘No touch’ – stapsgewijs concreet wordt.

De vooringevulde aangifte (VIA) is een van de instrumenten die we voor het toezicht op Particulieren verder zullen verbeteren. Door de investeringen van de afgelopen jaren is voor een grote groep burgers geautomatiseerd toezicht mogelijk, inclusief automatisch corrigeren. Individueel toezicht zetten we in op basis van geanalyseerde data-informatie en weging van risico's. In 2017 zullen we ook van daaruit kennis en inzicht opdoen over de oorzaken van het niet-naleven. We zullen achterhalen wat de burger nodig heeft om het goed te doen. Die wetenschap zal bijdragen aan de verbetering van de handhavingsinstrumenten, waardoor we nog beter in staat zullen zijn om handhaving subjectgericht uit te voeren op een effectieve en efficiënte manier. Het werken aan de hand van de samen met Toeslagen uitgewerkte “Visie op interactie met burgers”³ draagt wezenlijk bij aan het onderhouden van bestaande compliance en het bestrijden van non compliance. De aanpak van fraude en van het toezicht op niet aangegeven Vermogen in het Buitenland (ViB) wordt vorm gegeven door uitvoering van de daarvoor in 2016 geschreven Handhavingsplannen.

Om het nalevingstekort te meten en om te meten of de ingezette instrumenten de verwachte resultaten opleveren worden er ook in 2017 steekproeven gedaan.

Daar wat dat mogelijk is handhaven we samen met anderen onderdelen en overheidspartijen.

De Algemene Rekenkamer heeft naar aanleiding van onderzoek naar het handhavingsbeleid bij de Belastingdienst in 2016 aangegeven dat de ingeslagen weg heel krachtig is en beveelt dan ook aan om die weg voort te zetten. Daarnaast zijn er aanbevelingen gedaan⁴. Deze aanbevelingen worden door het segment overgenomen en zijn in dit plan verwerkt.

Bij elkaar moeten de activiteiten leiden tot het behalen van de doelstellingen van P voor 2017. Door steeds meer aan te sluiten bij de (gedrags) kenmerken van de burger zijn we met behulp van handhavingsregie steeds vaker in staat om een juiste mix van handhavingsinstrumenten in te zetten en elke burger een passende behandeling te geven.

We doen niet alleen aan symptoombestrijding, maar streven naar een structurele verhoging van de belastingopbrengst, waarbij we – waar dat mogelijk is – kijken vanuit het burgerperspectief.

Evenals 2016 is 2017 een jaar van de kwaliteit en zet Particulieren met behulp van handhavingsregie de stappen op de weg naar een toekomst waarin de welwillende burger, goed geïnformeerd en op een eenvoudige manier zijn verplichtingen nakomt.

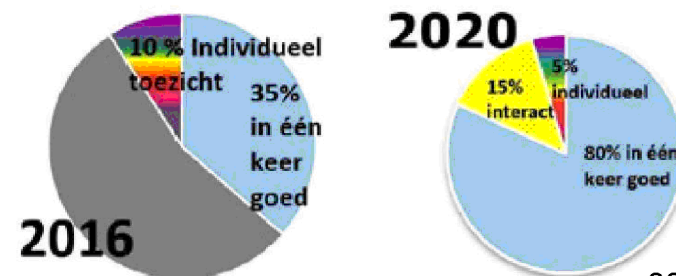
¹ Het segment houdt toezicht op ruim 11 miljoen burgers, buitenlands belastingplichtigen, grensarbeiders, werknemers van internationale organisaties en diplomaten. De belangrijkste belastingmiddelen hierbij zijn de LH-niet winst en Schenk- en erfbelasting. Toezicht is de totale fiscale behandeling, , bezwaar, beroep, inning en klachten

² Handhavingsstrategie Belastingdienst september 2016

³ Visie op interactie – intranet

⁴ rapport is te vinden op

http://www.rekenkamer.nl/Publicaties/Onderzoeksrapporten/Introducties/2016/11/Handhavingsbeleid_Belastingdienst. Voor een samenvatting van de conclusies en aanbevelingen : zie Bijlage.



INHOUD

INLEIDING

DOELSTELLINGEN 2017

HANDHAVING IS ADAPTIEF

LEESWIJZER

HANDHAVING

DIENTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

INLEIDING | DOELSTELLINGEN 2017

“De algemene doelstelling is om met handhaving het gedrag van 11 miljoen particulieren zodanig beïnvloeden dat zij structureel (fiscale) regels naleven (compliance). Dit moet zorgen voor de borging van de continuïteit van belastingopbrengsten. Elke burger krijgt de aandacht die hij verdient. Hij wordt integraal benaderd op een wijze die aansluit bij zijn compliance en krijgt vorm door informatiegestuurde interactie, toezicht en inning. Handhaving op basis van informatie resulteert in het maximaliseren van opbrengsten en vereenvoudiging van de inning. Informatiegestuurd toezicht helpt onderbouwde toezichtkeuzes te maken en de effecten hiervan te meten. De focus verschuift voor een groot deel naar moderne interactie.”

Uit deze missie en visie van het segment Particulieren en uit de aanbevelingen door de Algemene Rekenkamer volgen de volgende doelstellingen voor 2017:



De eerder ingeslagen weg om méér preventieve handhaving en subjectgericht toezicht mogelijk te maken wordt voortgezet en uitgebouwd. De handhavingscapaciteit wordt geoptimaliseerd in relatie tot het effect op het nalevingsniveau, zodat zoveel mogelijk burgers de aandacht krijgen die zij verdienen. Dienstverlening en interactie vooraf langs digitale kanalen heeft de voorkeur. De interactie is persoonlijk en gericht op het vergroten van het vertrouwen in de Belastingdienst, mede om compliance te bevorderen.



Er wordt uitvoering gegeven aan de verantwoordelijkheid voor het juist vaststellen van het inkomen ten behoeve van de basis registratie inkomen (BRI).



Er worden verschillende handhavingsinstrumenten ingezet en verbeterd: handhavingscommunicatie in verschillende vormen, de voor ingevulde Aangifte (VIA), massaal geautomatiseerd toezicht, vooroverleg, massaal automatisch corrigeren, kantoortoets, of strafrechtelijk onderzoek.



Om de compliance te verbeteren wordt in de uitvoering gekeken naar de oorzaken van de gemaakte fouten. De bevindingen worden gebruikt om de handhavingsinstrumenten en (contra) informatiepositie uit te breiden en te verbeteren.



Er wordt uitvoering gegeven aan de door het MT Particulieren vastgestelde handhavingsplannen op deelonderwerpen die volgens de stappen van handhavingsregie zijn gemaakt en er wordt meegewerkt aan de aanpak van Windhappers en Belastingnomaden



Het nalevingstekort Particulieren en effecten van toezichtacties wordt vastgesteld aan de hand van steekproeven.

INHOUD

INLEIDING

DOELSTELLINGEN 2017

HANDHAVING IS ADAPTIEF

LEESWIJZER

HANDHAVING

DIENTSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

INLEIDING | HANDHAVING IS ADAPTIEF

De realisatie van de in dit plan opgenomen voornemens is afhankelijk van omstandigheden en risico's die in uiteenlopende mate door Particulieren te beheersen zijn. Zo kunnen ontwikkelingen in de omgeving van invloed zijn op de uitvoering van het voorliggende Handhavingsplan. Er kunnen zich nieuwe kansen en inzichten voordoen, of verwachte mogelijkheden kunnen uitgesloten blijken te zijn.

De mate waarin de voornemens te realiseren zijn, wordt onder meer beïnvloed door:

- de aanwezige kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit
- de beschikbaarheid van (IV-)resources
- de beschikbaarheid en de kwaliteit van gegevens uit externe bronnen
- de uitkomst van afstemming met partijen buiten de segmenten Particulieren
- de afhankelijkheden als gevolg van de 'end-to-end' verantwoordelijkheid van P
- de resultaten van proeftrajecten
- de autonome ontwikkeling van het overige werkaanbod voor de handmatige verwerking, wat tot meer/minder capaciteit voor uitvoering van toezicht kan leiden
- de tussentijdse beoordeling van de uitkomsten van uitgevoerde handhavingswerkzaamheden
- de prioriteringen bij de andere segmenten
- de managementinformatievoorziening. Deze moet zo worden ingericht (volgens de ARK) dat inzicht gegeven wordt in de effectiviteit en efficiency van de inzet van de handhavingsinstrumenten
- de (on) mogelijkheden bij data & analytics

Het management is zich van deze afhankelijkheden bewust en zal deze managen en de handhaving aanpassen als dat nodig is.

INLEIDING | LEESWIJZER

Dit handhavingsplan Particulieren beschrijft de doelstelling voor 2017 en de activiteiten die we in 2017 ondernemen om die doelstellingen te bereiken. In hoofdstuk 2 wordt de context van handhaving voor Particulieren toegelicht en hoofdstuk 3 beschrijft de dienstverlening en de rol van interactie. In hoofdstuk 4 worden de proactieve, responsieve en repressieve toezichtsactiviteiten beschreven, die vooral informatiegestuurd en subjectgericht zijn en zeker ook een bijdrage leveren aan het structureel verbeteren van compliance.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

INLEIDING

HANDHAVINGSREGIE

INFORMATIEGESTUURDE HANDHAVING

DATA EN ANALYTICS

GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN

SUBJECTGERICHTE AANPAK

EFFECTMETING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

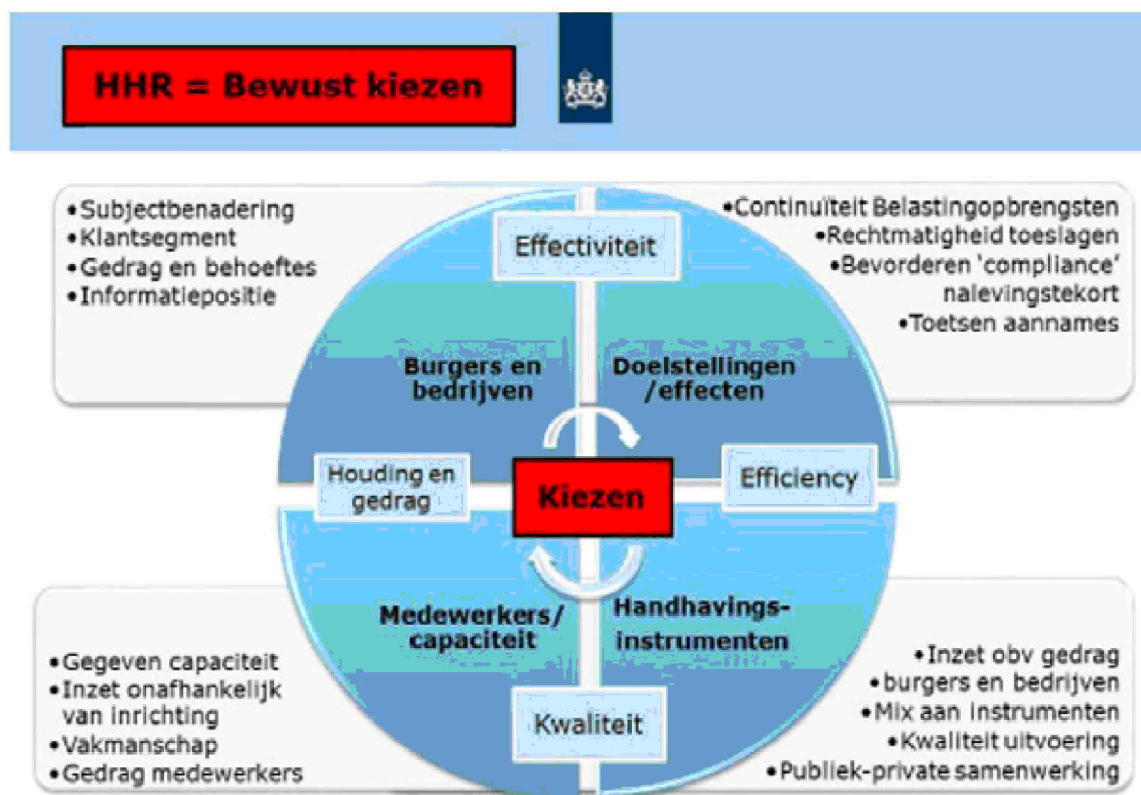
HANDHAVING INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven we de context van de handhaving Particulieren. Toezicht vindt plaats in alle fasen van het proces en bestaat uit handhavingscommunicatie, vooroverleg, dienstverlening, geautomatiseerd toezicht, massaal geautomatiseerde correctie, individuele behandeling van aangiften, bezwaren en beroep en strafrechtelijke vervolging. Keuzes worden gemaakt op basis van handhavingsregie en de centrale regiefunctie zorgt voor optimale afstemming tussen werk en capaciteit.

De medewerker is uiteindelijk degene die waarde toevoegt in de uitvoering van het werk. Het werk neemt in complexiteit toe, waardoor de medewerker wordt uitgedaagd om zijn kennis en behandelcompetenties volop in te zetten en verder te ontwikkelen. Hiervoor is er een regieplan opleidingen 2017.

HANDHAVING HANDHAVINGSREGIE

Met handhavingsregie beogen we het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf fiscale regels naleven (compliance), omdat ze dat kunnen en willen. Dit moet er voor zorgen dat de continuïteit van belastingopbrengsten wordt geborgd en dat het nalevingstekort - en daarmee het bedrag aan verschuldigde belasting dat niet binnenkomt (tax gap) - zo klein mogelijk is. We handelen bij het handhaven binnen de juridische kaders van de wet en conform de beginselen van behoorlijk bestuur.



INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

INLEIDING

HANDHAVINGSREGIE

INFORMATIEGESTUURDE HANDHAVING

DATA EN ANALYTICS

GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN

SUBJECTGERICHTE AANPAK

EFFECTMETING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

HANDHAVING HANDHAVINGSREGIE

We voeren 'regie op de handhaving' (handhavingsregie) door in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen en keuzes te maken over de inzet van een (adequate mix van) handhavingsinstrumenten om te zorgen dat burgers die de (fiscale) regels naleven, dat ze dat makkelijk kunnen doen en dat ze het ook blijven doen. We doen het ook om niet-naleving tegen te gaan.

Aan een nalevingstekort kunnen verschillende oorzaken ten grondslag liggen: complexe regelgeving, onduidelijk beleid, problematiek in de uitvoering van wetgeving, onkunde of onwil om (fiscale) regels na te leven. Kennis van de oorzaken is noodzakelijk om te achterhalen hoe het de burger zo makkelijk mogelijk gemaakt kan worden om het goed te doen en om niet-naleving te kunnen oplossen. Die vaststelling is ook nodig om te kunnen duiden wie initiatieven zou moeten ontplooiën: wetgever, beleidsmakers, Belastingdienst of burgers.

EH&I, D&A en LR&I⁵ werken nauw samen in deze cyclus van 'weten – kiezen – doen – en meten' om alle handhavingsinstrumenten optimaal in te kunnen zetten. Voorraadbeheersing is geen dominante factor meer. Er vindt rangschikking plaats op basis van risico's en niet op ouderdom.

De feedback vanuit de uitvoering wordt ook gebruikt om meer inzicht te verkrijgen, welk inzicht dan weer kan worden gebruikt om de handhavingsinstrumenten te verbeteren en gericht in te kunnen zetten. Van nadruk op het object (aanvraag of aangifte) zijn de handhavingsactiviteiten verschoven naar aandacht voor het gedrag van het subject. Inzicht in nalevingstekorten, gedrag van burgers en de beschikbaarheid van contra-informatie maken het mogelijk om preventief en proactief te handelen; met andere woorden: we zetten de burger en zijn gedrag centraal.

HANDHAVING INFORMATIEGESTUURDE HANDHAVING

Eén van de 5 verandergebieden van de Investeringsagenda is informatiegestuurd toezicht en inning. Toezicht is onderdeel van handhaving, naast dienstverlening, sancties en strafrecht. Om iedereen een passende behandeling te kunnen geven, of dit nu proactief, responsief of repressief is, heeft Particulieren inzicht nodig in (groepen van) burgers en hun gedrag. Omdat dit handhavingsplan al deze facetten bevat, wordt gesproken over informatiegestuurde handhaving.



⁵ Het team Landelijke Regie& Innovatie ondersteunt het toezichtproces bij het werken vanuit één toezichtproces op vier locaties. Het verbindt toezichtteams onderling, over locaties heen en met andere onderdelen binnen de Belastingdienst. Het regisseert verbeteringen en vernieuwingen en vertaalt die ook naar concrete producten. Daarnaast ondersteunt dit team de directie bij het uitvoeren van de taak van accountable

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

INLEIDING

HANDHAVINGSREGIE

INFORMATIEGESTUURDE HAND- HAVING

DATA EN ANALYTICS

GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN

SUBJECTGERICHTE AANPAK

EFFECTMETING

DIENTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

HANDHAVING | DATA EN ANALYTICS

De rol van gegevens is groot. Door het ontsluiten van gegevens uit de vele verschillende systemen en deze onder te brengen in een data-laag, is het mogelijk geworden om de behandeling te differentiëren. Bij de activiteiten die Particulieren zal (door-)ontwikkelen, wordt waar mogelijk de burger als vertrekpunt genomen. Dat houdt in dat gegevens nodig zijn om inzicht te krijgen in gedrag en behoeften van burgers. Welke fouten worden gemaakt en met welke dienstverleningsinstrumenten kan dit voorkomen worden? Welke nalevingsrisico's of -tekorten zijn er en welke interventies zijn nodig om deze te verkleinen en voorkomen? Hoe wil de burger benaderd worden en hoe zorgen we er voor dat de burger ook begrijpt wat we van hem verwachten, wat zijn plichten zijn en wat de gevolgen kunnen zijn bij het niet nakomen hiervan?

Het ontsluiten van de gegevens is niet voldoende. De beschikbare gegevens moeten ook geanalyseerd en geïnterpreteerd worden zodat gegevens informatie worden. Op basis van deze informatie kunnen dan keuzes gemaakt worden hoe op te treden, welke interventies te plegen of welke voorzieningen te treffen. In het cyclische proces van handhavingsregie worden de resultaten en effecten gemeten om interventies te verbeteren of nieuwe interventies te ontwikkelen.

De benodigde informatie wordt zo dicht mogelijk bij de burger vandaan gehaald. Waar mogelijk bij hem zelf, of anders bij een vertegenwoordiger of bij medewerkers die veel contact hebben met de burger. Ook permanent onderzoek, zoals wordt uitgevoerd door CKC, levert inzicht op in behoeften en gedrag.

HANDHAVING | GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN

Om compliant gedrag te bevorderen wordt gebruik gemaakt van gedragswetenschappelijke inzichten. Zo kan geëxperimenteerd worden met verschillende manieren om burgers aan te zetten tot het gewenste of vereiste gedrag. Makkelijk maken het goed te doen helpt hierbij, en in andere gevallen kunnen andere gedrag beïnvloedende technieken als “nudging⁶” gebruikt worden. Ook het deformaliseren van communicatie en interactie moet leiden tot meer begrip bij burgers over hun rechten en plichten en minder vragen naar aanleiding van bijvoorbeeld brieven.

⁶ Nudging: het beïnvloeden van (keuze)gedrag door een zetje in de goede richting te geven

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

INLEIDING

HANDHAVINGSREGIE

INFORMATIEGESTUURDE HAND- HAVING

DATA EN ANALYTICS

GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE INZICHTEN

SUBJECTGERICHTE AANPAK

EFFECTMETING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

HANDHAVING SUBJECTGERICHTE AANPAK

Naast de middelgerichte aanpak van risico's bepalen de subjectrisico's steeds meer de behandelkeuzes.

Om inzicht te krijgen in nalevingsrisico's en -tekorten worden verschillende instrumenten gebruikt. Zoals in voorgaande paragraaf al is aangegeven, spelen gegevens een belangrijke rol. De "weegmodule" en het risicomodel IH-Niet Winst die voor Particulieren zijn ontwikkeld worden in 2017 doorontwikkeld tot één risicomatrix om de trefkans te verhogen. Deze risicomatrix zorgt er onder andere voor dat inzicht ontstaat in de mate van risico van een aangifte en aanvraag. Op basis daarvan kan gekozen worden voor in intensiteit verschillende mate van toezicht. Er wordt onderzocht of de risicomatrix en Inzicht tot meer – en in welke mate – effectiviteit en efficiëntie leidt.

Data zijn ondersteunend om steeds sneller te kunnen voorspellen of en wat er fout zal gaan. Hoe beter en sneller je dat weet hoe beter je kunt voorkomen dat de fout zich voor zal doen, maar data alléén zijn niet voldoende om informatiegestuurde handhaving te verbeteren.

Bij Particulieren wordt ook gebruik gemaakt van een a-selecte steekproef om inzicht te verkrijgen in nalevingstekorten. Een andere mogelijkheid om informatiegestuurde handhaving te verbeteren is het geven van feedback vanuit de bevindingen in toezicht.

HANDHAVING EFFECTMETING

In het cyclische proces van handhavingsregie mag het meten van effecten niet ontbreken. Hierdoor ontstaat inzicht in de effectiviteit van de gekozen interventie(s). Ook hier is weer een belangrijke rol voor data en analytics weggelegd. De benodigde data moet goed worden vastgelegd en aangeleverd, zodat deze geanalyseerd kunnen worden. Om naast korte termijn effecten ook lange termijn effecten te meten, is het noodzakelijk om gedragingen van groepen burgers te kunnen volgen over een bepaalde periode. Hiervoor moeten dan wel de benodigde gegevens worden vastgelegd.

De handhavingsplannen die worden geschreven voor de diverse toezichtactiviteiten en die de negen stappen van handhavingsregie beschrijven voor dat specifieke onderwerp, bevatten ook een hoofdstuk over de effectmeting.

Door D&A zullen ook effecten inzichtelijk worden gemaakt.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

INLEIDING

INTERACTIE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe een eigentijdse manier van behandeling wordt vormgegeven. Het burgers makkelijk maken om het goed te doen staat daarin centraal. We streven naar contactloos en in één keer goed. Als dat niet kan, vindt interactie plaats op een manier die past bij de burger, duidelijk is en op het juiste moment komt zodat vermijdbare vragen, klachten of bezwaren niet meer voorkomen.

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED INTERACTIE

Moderne interactie is één van de verandergebieden uit de Investeringsagenda. Medio 2016 is door Particulieren en Toeslagen de gezamenlijke Visie op Interactie met burgers opgesteld. 'De interactie met burgers is persoonlijk en gericht op het vergroten van het vertrouwen in de Belastingdienst, zodat we compliance bevorderen'. De interactie met burgers staat niet op zich zelf en is geen doel op zich; ze draagt bij aan compliance bevordering.

We geven de wijze van interactie samen met de burger vorm en passen interactie toe op die momenten waarop het relevant en passend is. Hierbij maken we gebruik van data en moderne voorzieningen. Dit betekent dat we onze content en inzet van middelen vanuit de behoefte van de burger bepalen en zoveel mogelijk aanbieden op een voor de burger begrijpelijke – minder formele – wijze. Door goed aan te sluiten bij de behoeftes, logica en ervaringen van burgers, bevorderen we de compliance op een efficiënte en effectieve wijze.

Interactie met burgers heeft een zestal kenmerken: deze is wederkerig, in één keer goed, persoonlijk, tijdig en informatie gestuurd. Indien de burger hulp vraagt, helpen we ook zijn hulpbieder.

De uitwerking van de visie op interactie met burgers laat drie interactiepatronen zien:

1. In het streven interactie met burgers te hebben die er toe doet, is ons voorkeurspatroon (semi-) geautomatiseerde interactie;
2. Interactie gaat vanzelf. We werken dan ook mee aan het voorbereiden van de pilot aanslag zonder aangifte.
3. Waar dat (voor groepen burgers) niet past, zetten we proactieve interactie in. Hierbij maken we de beweging naar de voorkant en hebben op ons initiatief interactie met de burger om te borgen dat we over de juiste gegevens van burgers beschikken, voordat we de transactie ingaan en beschikkingen of aanslagen aanbieden.

In het streven interactie met burgers te hebben die er toe doet, is ons voorkeurspatroon (semi-) geautomatiseerde interactie; interactie gaat vanzelf. We werken dan ook mee aan het voorbereiden van de pilot aanslag zonder aangifte.

Waar dat (voor groepen burgers) niet past, zetten we proactieve interactie in. Hierbij maken we de beweging naar de voorkant en hebben op ons initiatief interactie met de burger om te borgen dat we over de juiste gegevens van burgers beschikken, voordat we de transactie ingaan en beschikkingen of aanslagen aanbieden.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

INLEIDING

INTERACTIE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED INTERACTIE

Met name het tweede interactie-patroon wordt binnen het segment vormgegeven door te gaan werken met innovatieteams. Binnen die teams wordt gewerkt op basis van een kort cyclische innovatiemethodiek, waarbij inzicht in behoeften van burgers worden verzameld, data en analytics wordt ingezet om inzicht te krijgen in processen waar de interactie met burgers nog verbeterd of doorontwikkeld kan worden en het meten van effecten. Het gaat om integrale behandeling van de burger. Binnen en over deze teams wordt zorggedragen voor een transparante prioritering aan de hand van een meetlat, die expliciet maakt in hoeverre initiatieven bijdragen aan het realiseren van de visie op interactie. Deze geselecteerde initiatieven worden in regie vertaald naar opdrachten aan de verticals, ook vindt overall regie op de leercirkels plaats. Vanuit die prioritering werkt het segment samen met anderen (als dat kan) en afzonderlijk (afhankelijk van het onderwerp) aan implementatie van interactieproducten. Het team Landelijke Regie & innovatie heeft hier een ondersteunende rol.

De door burgers geïnitieerde interactie altijd blijft bestaan – dit is het onderste niveau. Dit interactieniveau richt de Belastingdienst dan ook zo efficiënt en effectief mogelijk in.

Onderstaande afbeelding laat deze drie interactiepatronen zien.



De leercirkel zetten we bij en tussen alle niveaus in: we analyseren de interactie en kijken naar verbetermogelijkheden. De interactiepatronen vormen ook een groeimodel: analyse en evaluatie is er ook op gericht te bezien welke interactieprocessen met wie een niveau naar boven kunnen worden getild. Het streven is de interactie die vanzelf gaat, uiteindelijk te maximaliseren.

De doorontwikkeling van moderne interactie richt zich dan ook op de drie niveaus in samenhang, waarbij het streven is de niveaus 'interactie gaat vanzelf' en 'proactieve interactie' volwaardig in te richten.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

INLEIDING

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

LEERCIRKELS

HANDHAVINGSAGENDA

BEZWAAR

SCHENK – EN ERFBELASTING

KANTOOR BUITENLAND

FRAUDE

VERMOGEN IN HET BUITENLAND

TERUGVORDEREN

BIJLAGE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT INLEIDING

De handhaving is gericht op het behouden en vergroten van de compliance én op doelstelling: het zo eenvoudig mogelijk maken waardoor een vrijwel volledig geautomatiseerd toezichtproces mogelijk wordt. Het toezicht verschuift daarmee dominant naar de voorkant en vindt voornamelijk plaats ‘without touching the walls’ (een gestroomlijnd proces zonder menselijke interventies). De behandeling van de resterende handhavingsrisico’s worden centraal bepaald en gepland. Toezichtmedewerkers richten zich op het ‘hier en nu’ en gebruiken daarbij moderne interactieve middelen. Ook het bezwaarproces wordt in deze behandeling betrokken.

Er wordt samengewerkt met interne en externe partijen.

Vanuit de bevindingen in de uitvoering van het toezicht zal door teams feedback gegeven worden om de informatiegestuurde handhaving te verbeteren, zodat in een later jaar “Massaal automatische correctie (MAC) plaats kan vinden, dan wel de aangifte “No Touch” behandeld kan worden. De activiteiten rondom de resterende handhavingsrisico’s worden in dit hoofdstuk beschreven.

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017

De activiteiten in 2017 bestaan onder andere uit proactief toezicht, zoals bijvoorbeeld het doelgroepgerichte toezicht. Uiteraard houden we ook in 2017 responsief en repressief toezicht door gemaakte fouten te herstellen, door ten onrechte niet aangegeven inkomsten te belasten en niet betaalde belasting in te vorderen. Dat vindt plaats via informatiegestuurd toezicht, waarbij de burger integraal en ketenbreed wordt beoordeeld en behandeld (IH-niet winst, Toeslagen, invordering, schenkbelasting etc.) We doen dit met behulp van D&A. Het zoeken naar onbekend inkomen en –vooral – onbekend vermogen blijft van belang.

De paragrafen hierna zijn allemaal voorbeelden van activiteiten die we in 2017 voor een deel van de ‘handmatige toezicht populatie’ uitvoeren.



INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

INLEIDING

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

LEERCIRKELS

HANDHAVINGSAGENDA

BEZWAAR

SCHENK – EN ERFBELASTING

KANTOOR BUITENLAND

FRAUDE

VERMOGEN IN HET BUITENLAND

TERUGVORDEREN

BIJLAGE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

Proactief toezicht is het ‘terugdringen’ van niet-compliant gedrag. Het gaat om burgers die de wet- en regelgeving na willen leven, maar dat om diverse redenen niet kunnen. Het is zinvol en wenselijk om die redenen proactief te achterhalen. Dat kan door een aanpak van een doelgroep. We segmenteren burgers naar doelgroepen en passen op hen een integrale behandeling toe voor wat betreft toezicht, bezwaar en beroep. We kiezen voor een systematische en gestructureerde handavingsaanpak. Er wordt per doelgroep een behandelstrategie vastgesteld - inclusief een passende mix van handavingsinstrumenten - en uitgevoerd. Daarbij wordt een goede effectmeting ingericht. De burger wordt nadrukkelijk betrokken bij de oorzaak en bij de effectmeting. We ontwikkelen – zoveel als dat mogelijk is - samen met Toeslagen kennis en aanpak. We gaan verder met de volgende doelgroepen:

1. Aangifte verzuimende Particulieren: zij doen geen aangifte, zijn wel beschreven en maken vaak bezwaar;
2. Gescheiden en alleenstaande ouders: zij doen vaak onjuist aangifte vanwege de problematiek rondom alimentatie en de verdeling hypotheekrente; er zijn veel correcties en bezwaren.
3. Jongeren: zij doen geen of onjuist aangifte dan wel betalen slecht; ze geven wijzigingen niet door en ze krijgen vaak geld terug tot omslagpunt;
4. Burgers met ROW en Kleine zelfstandigen zonder personeel - we doet dit samen met MKB - : deze groep doet vaak onjuiste aangifte;
5. Nabestaanden (dit doen we ook samen met MKB en GO). Het expertcentrum Schenk- en Erfbelasting zal een “nabestaandenketen” inrichten. Deze nabestaanden keten bevordert het integraal behandelen van het overleden subject. De burger wordt ontzorgd en waar nodig wordt maatwerk geleverd.

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

ACTIVITEITEN IN 2017

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

Het gaat hier om het corrigeren van gemaakte fouten. Het gaat hier dan vooral om incidentele belastingopbrengsten, maar door het inrichten van leercirkels zal dit toezicht ook leiden tot structurele belastingopbrengst.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

INLEIDING

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

LEERCIRKELS

HANDHAVINGSAGENDA

BEZWAAR

SCHENK – EN ERFBELASTING

KANTOOR BUITENLAND

FRAUDE

VERMOGEN IN HET BUITENLAND

TERUGVORDEREN

BIJLAGE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 LEERCIRKELS

Een van kansen om zowel intern processen en kwaliteit te verbeteren en gelijktijdig het voor de burger eenvoudiger maken en het in één keer goed te doen is het inrichten van leercirkels. Hierna worden de verschillende leercirkels toegelicht waar we in 2017 mee aan de slag gaan. Het team Landelijke regie heeft hier een ondersteunende rol.

A

Leercirkel
IH-Keten

Focus op aangifte: hoe had dit nalevingstekort voorkomen kunnen worden? En als er geen nalevingstekort blijkt te zijn: hoe had de gegeven aandacht voorkomen kunnen worden?

Vanuit de bevindingen in de uitvoering van het toezicht zal door teams feedback gegeven worden om de informatiegestuurde handhaving te verbeteren, zodat in een later jaar “Massaal automatische correctie (MAC) plaats kan vinden, dan wel de aangifte “No Touch” behandeld kan worden.

B

Leercirkel
IH-keten

Focus bezwaar: hoe hadden we dit bezwaarschrift kunnen voorkomen? En als het niet voorkomen had kunnen worden wat is dan de oorzaak van het bezwaar? Kan er feedback gegeven worden ten behoeve van de verbetering van handhavingsinstrumenten, of ten behoeve van de basisvoorzieningen (zie figuur voorblad). Als beroep verwacht wordt kan hier in de landelijke planning en regie rekening mee gehouden worden.

Een van de eerste projecten is de samenwerking tussen het heffingsteam Internationaal Belastingrecht (IBR) en een team behandeling bezwaarschriften van de locatie Eindhoven.

C

Leercirkel
IH-Keten

Focus invordering: hoe hadden we een oninbare aanslag kunnen voorkomen: betaalgedrag burger verbinden aan handhaving, zonder buiten juridische kaders te treden. Er is aandacht voor interactie met klanten bij uitstel van betaling. Recent is er een pilot opgestart tussen het fraudeteam en inning om hier uitvoering te geven.

De bevindingen zullen als feedback ten behoeve van de handhavingsregie gebruikt worden.

D

Leercirkel
klachten

Burgers en bedrijven kunnen bij de Belastingdienst een klacht indienen als zij het niet eens zijn met of ontevreden zijn over onze werkwijze of onze handelswijze. Behandeling van klachten van heel Belastingen is geconcentreerd binnen het segment Particulieren. Onder klachtbehandeling wordt ook de behandeling van ingebrekestellingen, verzoeken om kostenvergoeding en schadeloosstelling begrepen. De bedoeling is de verworvenheden van de geconcentreerde klachtbehandeling (korte doorlooptijden, realiseren Awb-termijnen, efficiënte inzet medewerkers, hoog kennis- en ervaringsniveau) te behouden. De klachtenteams hebben niet alleen de taak klachten op te lossen, maar ze dragen ook verbetervoorstellen aan om processen te verbeteren en klanttevredenheid te verhogen. In 2017 wordt geïnvesteerd in het onderzoeken van klachten en hun oorzaken. Daarbij wordt de samenwerking gezocht met klachtenteams van andere Belastingonderdelen (BelTel, CA en Toeslagen). Bovendien wordt de expertise vanuit de betrokken dienstonderdelen betrokken.

E

Leercirkel
vooroverleg

Burgers kunnen een verzoek om vooroverleg indienen⁷ als zij – voorafgaand aan de aangifte – een standpunt van de Inspecteur willen hebben. In 2017 zal worden onderzocht waarom en waardoor het de burger zo moeilijk gemaakt is dat er vooroverleg nodig en wenselijk is. De resultaten van het onderzoek zullen gebruikt worden om méér proactief te worden.

⁷ Handboek Vooroverleg: <http://intranet.belastingdienst.nl/inkomensheffing/files/2013/04/Handboek-vooroverleg-2016.pdf>

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

INLEIDING

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

LEERCIRKELS

HANDHAVINGSAGENDA

BEZWAAR

SCHENK – EN ERFBELASTING

KANTOOR BUITENLAND

FRAUDE

VERMOGEN IN HET BUITENLAND

TERUGVORDEREN

BIJLAGE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 HANDHAVINGSAGENDA

In de handhavingsagenda⁸ 16-2 zijn de vijf grootste nalevingstekorten beschreven. Deze zullen op een innovatieve manier worden opgepakt. Het gaat om:

1. Loon
2. Eigen woning
3. Giften
4. Zorgkosten
5. Box 3

Van deze groepen gaan we de compliance bevorderen door middel van het achterhalen van de oorzaak van de gemaakte fouten. De uitkomsten van steekproefsgewijze controles en een nadere analyse van die aangiften vormen de basis voor het bepalen welke groepen of welke individuele burgers aandacht verdienen. Interactie met de burger is hierbij een goed instrument, omdat daardoor ook de kennis over deze groepen verzameld en gebruikt kan worden. Deze kennis kan dan weer gebruikt worden om soortgelijke fouten in de toekomst te voorkomen, bijvoorbeeld door andere handhavinginstrumenten in te zetten, zoals handhavingscommunicatie, het aanpassen van de wijze van uitvragen, aanpassen van de website van de Belastingdienst of het verbeteren van de van derden verkregen informatie.

Om deze manier van werken mogelijk te kunnen maken zullen deze activiteiten in de innovatieteams worden uitgevoerd. Hierbij krijgt niet alleen de heffing IH-NW aandacht, maar de hele keten, dus ook bezwaar en invordering.

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 BEZWAAR

Er worden instrumenten ontwikkeld die gericht zijn op het voorkomen van bezwaar, zoals de bezwarencheck en de mogelijkheid om digitaal bezwaar te maken. De focus ligt daarbij op de doelgroep Particulieren.

Ook wordt er in 2017 ingezet op een integrale aanpak vanuit heffing en bezwaar, met als doel bezwaar – daar waar dat mogelijk is – bezwaar te voorkomen.

⁸ De handhavingsagenda wordt opgesteld door EH&I en biedt perspectief, overzicht en inzicht. Aan de basis liggen de resultaten van de steekproef, fiscale –en nalevingsmonitor en de relevante externe ontwikkelingen in de nabije toekomst.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

INLEIDING

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

LEERCIRKELS

HANDHAVINGSAGENDA

BEZWAAR

SCHENK – EN ERFBELASTING

KANTOOR BUITENLAND

FRAUDE

VERMOGEN IN HET BUITENLAND

TERUGVORDEREN

BIJLAGE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 SCHENK – EN ERFBELASTING

S&E neemt de coördinerende en uitvoerende rol met betrekking tot het afronden van de belastingplicht van overleden belastingplichtigen op zich⁹. Er wordt onderzocht of convenanten met intermediairs mogelijk en wenselijk zijn.

De regeling Erfbelasting wordt vanaf overlijdensjaar 2017 ondersteund door handhavingsregie.

De kantoorautomatisering van de schenk- en erfbelasting wordt de komende periode vernieuwd, te beginnen met de Erfbelasting in 2017. Hier-voor wordt het klantbehandelproces volledig gemoderniseerd. Complexe klantbehandeling wordt uitgevoerd door het in te richten expertcen-trum; het voorstel is om massale taken over te dragen aan CAP en de CFD.

De digitale aangifte Schenkbelasting zal vanaf het 2e kwartaal 2017 ingevoerd worden.

Er vindt in 2017 een eerste verkenning plaats om in overleg met de branchekeopels om onderzoek te doen naar passende dienstverlening.

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 KANTOOR BUITENLAND

Een belangrijk nieuw thema voor het belastingheffingsjaar 2015 is de invoering van de kwalificerende buitenlandse belastingplicht. Er zal veel aandacht besteed worden aan de controle op de norm 90% binnenlands inkomen dat kwalificeren rechtvaardigt. Het aanwezig zijn van een geldige inkomensverklaring is hier een belangrijk item.

In 2017 wordt op projectmatige wijze aandacht besteed aan de handhaving op de specifieke thema's: niet aangegeven box 3 vakantiewoningen, onjuiste premieheffing en de onterecht toegepaste algemene heffingskorting.

Binnen de processen NiNbi, 30% regeling, LOBU, conserverende aanslagen en bezwaar zijn specifieke aandachtspunten geformuleerd, waarbij een thematische aanpak en pro activiteit de uitgangspunten zijn. Met name bij bezwaar zal veel aandacht worden besteed aan "trendanalyse". Deze analyse is een belangrijk aspect van de handhavingsregie en levert tevens verbetering op in de voorafgaande aanslagregeling, het belang-rijkste doel hierbij is om bezwaar zo veel mogelijk te voorkomen.

Ook de ondersteunende processen, hoewel geen directe vorm van handhaving, zijn van elementair belang voor de handhaving in de primaire processen van kantoor Buitenland. Ook voor de onderdelen RNI (registratie niet ingezetenen) en het voortbrengingsproces (B/IM) zijn in het operationele werkplan concrete doelstellingen geformuleerd. Ook worden in dat plan de op basis van handhavingsregie geselecteerde uit-worpbeweringen benoemd die in 2017 binnen het reguliere proces zullen worden opgepakt.

⁹ Zie kwartierplan P <http://intranet.belastingdienst.nl/pdb/files/2016/12/20161130-Kwartierplan-P-1.0.pdf>

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

INLEIDING

ACTIVITEITEN IN 2017

DOELGROEPGERICHTE HANDHAVING

REACTIEF/ RESPONSIEF TOEZICHT

LEERCIRKELS

HANDHAVINGSAGENDA

BEZWAAR

SCHENK – EN ERFBELASTING

KANTOOR BUITENLAND

FRAUDE

VERMOGEN IN HET BUITENLAND

TERUGVORDEREN

BIJLAGE

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 FRAUDE

Uiteraard blijven we ook niet aangegeven inkomsten of niet betaalde belasting terughalen door gemaakte fouten te herstellen door repressief toezicht. Het terughalen vindt plaats via informatiegestuurd toezicht, waarbij de burger integraal en ketenbreed wordt beoordeeld en behandeld. (IH-NW, Toeslagen, invordering, schenkbelasting etc.) We doen dit met behulp van D&A.

De aandacht voor systeemfraude dient een hoge maatschappelijke prioriteit. Deze vormen van fraude worden onder centrale regie aangepakt waarbij met name de facilitators tot aan het strafrecht worden vervolgd.

Naast de aandacht voor systeemfraude is er ook veel aandacht voor individuele fraude vanuit ‘tips en kliks’ en individuele signalen vanuit de kantoortoets.

Voor de aanpak van fraude wordt veel samengewerkt met interne en externe partijen. De aanpak van fraude voor het segment particulieren is beschreven in apart werkplan.

In 2016 is het verkennend project rondom Windhappers afgerond. De belangrijkste aanbeveling uit dit project is dat er een goede informatiepositie over windhappers moet worden opgebouwd. In 2017 wordt met D&A bekeken hoe deze informatiepositie gecreëerd kan worden, zodat op de geïdentificeerde mogelijke windhappers behandelwijzen kunnen worden toegepast die zijn vastgesteld in het project. De fraudeteams behandelen windhappers centraal en werken daarbij intensief samen met het team EOS (Externe overheidssamenwerking) van MKB.

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 VERMOGEN IN HET BUITENLAND

Vanaf begin 2014 is de landelijke stuurgroep Vermogen in het Buitenland (ViB) operationeel. Deze stuurgroep is met name in het leven geroepen, omdat het programma ViB segmentoverstijgend is, om de samenhang in de activiteiten te bewaren en de activiteiten te monitoren. De strategie voor het programma ViB is om door een feitelijk sterk verhoogde pakkans en steeds zwaardere sancties en met de inzet van handhavingscommunicatie het besef te vergroten dat het stallen van vermogen in het buitenland niet meer loont. Particulieren participeert in deze landelijke stuurgroep en voert de werkzaamheden uit. Er worden verschillende thema's opgepakt, ook door in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld recent bij de Panama Papers gebeurde.

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT ACTIVITEITEN IN 2017 TERUGVORDEREN

Voor terugvorderingen hanteert Toeslagen een standaard betalingstermijn van 24 maanden, met de mogelijkheid om, op verzoek van de burger, een persoonlijke betalingsregeling te treffen. In 2017 bereidt Toeslagen zich, samen met Belastingen, voor op het stroomlijnen van het terugvorderingsbeleid van Belastingen en Toeslagen. Deze maatregel uit het Belastingplan 2017 gaat in per 1 januari 2019.

INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

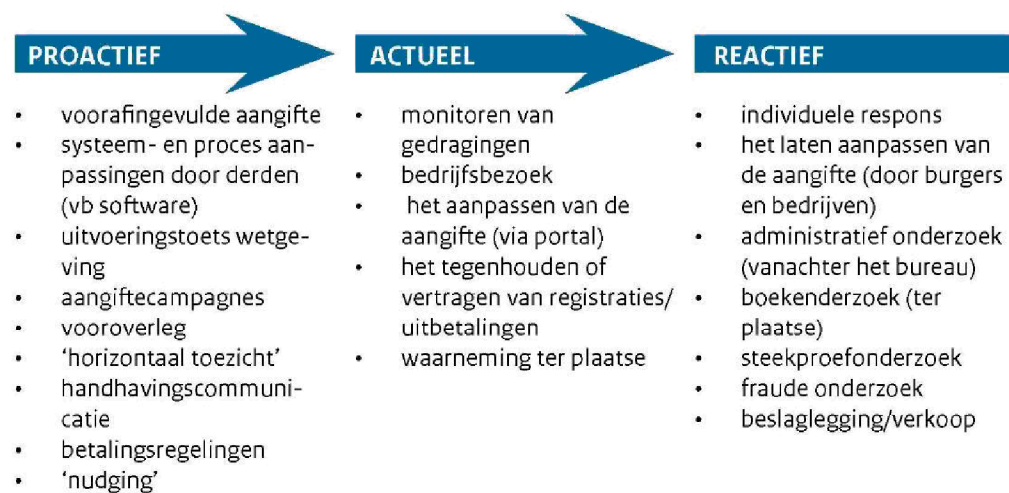
BIJLAGE

OVERZICHT PROACTIEF – RESPONSIEF EN REPRESSIEF

DE KR8 VAN HANDHAVING VOL- GENS DE ALGEMENE REKENKAMER

BIJLAGE OVERZICHT PROACTIEF – RESPONSIEF EN REPRESSIEF

Voorbeelden van Handhavingsfases en handhavingsinstrumenten



INHOUD

INLEIDING

HANDHAVING

DIENSTVERLENING, KLANTGERICHT EN IN ÉÉN KEER GOED

TOEZICHT, INFORMATIEGESTUURD EN SUBJECTGERICHT

BIJLAGE

OVERZICHT PROACTIEF – RESPONSIEF EN REPRESSIEF

DE KR8 VAN HANDHAVING VOL- GENS DE ALGEMENE REKENKAMER

BIJLAGE DE KR8 VAN HANDHAVING VOLGENS DE ALGEMENE REKENKAMER¹⁰

De Belastingdienst voert een handhavingsbeleid gericht op het (1) **stimuleren van nalevingsgedrag** door belastingplichtigen. De dienst maakt daarmee een beweging in de richting van een meer (2) **preventieve** handhavingsbenadering en probeert zoveel mogelijk (3) **proactief** en in de actualiteit te handelen en problemen te (4) **voorkomen**, in plaats van reactief te opereren. De Belastingdienst heeft voor dit beleid gekozen om de handhaving zo (5) **effectief en efficiënt** mogelijk in te richten. Wij hebben een positief beeld van de opzet van dit handhavingsbeleid, omdat het (6) **systematisch en gestructureerd** inspeelt op (de oorzaken van) het gedrag van burgers en bedrijven. (7) **De focus op (oorzaken van) gedrag** biedt de mogelijkheid om gericht de naleving van belastingwet- en regelgeving te bevorderen en eventuele risico's van gemiste belastingopbrengsten aan te pakken met een (8) **optimale mix van handhavingsinstrumenten**.

Aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer en reactie STAS

1. De ingeslagen weg (zoals hiervoor omschreven) voortzetten
2. voort gaan op de weg om meer **zicht te hebben op de effecten** van het handhavingsbeleid en de managementinformatievoorziening zo in te richten dat inzicht wordt gegeven in de effectiviteit en efficiëntie van de inzet van handhavingsinstrumenten.
3. Aandacht óók op Particulieren: Voor het segment Particulieren geldt in het bijzonder dat het hier gaat om toezicht op de omvangrijkste doelgroep van de Belastingdienst: elf miljoen burgers. De impact van het werk is groot, in termen van effecten op compliance en belastingmoraal. Een vermindering van toezicht op particulieren kan maatschappelijke en politieke gevolgen hebben die **onaanvaardbaar** zijn, omdat dan keuzes moeten worden gemaakt waarbij bewust tax gap risico's worden gelopen. De Algemene Rekenkamer geeft zelf in de volgende aanbeveling over het optimaliseringsvraagstuk voor de Belastingdienst, alsmede de aanbeveling met betrekking tot de casussen, aan breder te kijken dan alleen belastingontvangsten en ook de gevolgen voor de belastingmoraal in de beleidstheorieën te betrekken.
4. Ook aandacht te schenken aan de **optimalisering** van de omvang van deze handhavingscapaciteit in relatie tot het effect op het nalevingsniveau en de belastingontvangsten. (opm: relatie is niet 1 op 1)
5. Systematisch te analyseren waar de **(contra)informatiepositie** kan worden **verbeterd**. Daarmee kan de effectiviteit van het risicogerichte toezicht verder versterkt worden. Reactie STAS: Deze aanbeveling kan worden onderschreven, zij het met de kanttekening dat de buitenwereld zich niet helemaal laat vangen in data en daarmee in de informatiepositie van de Belastingdienst. Daarnaast geldt dat het gebruik van informatie door de Belastingdienst zijn grenzen kent zowel op grond van proportionaliteit als in de privacywetgeving.
6. Op basis van beschikbare informatiebronnen en bestandsvergelijkingen, een lijst op te stellen van potentiële **windhappers**, volgens een eenduidige definitie. Door een systematische analyse daarvan kan de **aanpak** verder worden toegespitst op de daadwerkelijke risico's binnen deze groep. Reactie: De aanbeveling wordt overgenomen. In samenwerking met andere overheden blijft de Belastingdienst werken aan een betere informatiepositie en aanpak van de 'echte' windhappers binnen de groep. De Belastingdienst is bezig met de afronding van de pilot windhappers. Deze pilot is er gericht te bezien hoe windhappers kunnen worden gedetecteerd en behandeld. De concrete inzet qua planning en capaciteit maakt deel uit van de jaarlijkse prioritering in het kader van het totale handhavingsbeleid.
7. We bevelen de staatssecretaris dan ook aan om te blijven **samenwerken met andere partijen** op het terrein van de belastingnomaden. Reactie: Deze aanbeveling wordt onderschreven, waarbij ik nogmaals wil benadrukken dat het ten aanzien van deze categorie gaat om criminelen die zich niet alleen voor de Belastingdienst schuil houden en dat de minister van Veiligheid en Justitie hiervoor primair aan zet is.
8. Jaarlijkse **steekproef** uitvoeren

¹⁰ Dit is een samenvatting. De vindplaats van het volledige rapport: http://www.rekenkamer.nl/Publicaties/Onderzoeksrapporten/Introducties/2016/11/Handhavingsbeleid_Belastingdienst.