

Opzet focusgroepen burgers en ondernemers

Vorbereiding Belastingdienst

1. Achtergrond project
 - Aanleiding
 - Bestaand gevoel, kennis
 - Wat is transparantie
 - Inzichten uit interne gesprekken met medewerkers van de Belastingdienst
2. Casuïstiek: voorbeelden van onderwerpen om het gesprek over te voeren
3. Gesprekspuntenlijst in concept

1. Achtergrond project

Aanleiding

- Algemene maatschappelijke ontwikkeling naar toegenomen transparantie en publieke verantwoording
- Belastingdienst ervaart politieke druk op het verstrekken van inzicht in de onderbouwing van de keuzes in het handhavingsbeleid
- Veranderopgave van de Belastingdienst
- Gebruik van de term transparantie in (interne) stukken zonder dat dit uitgewerkt is

"In zijn optreden naar burgers en bedrijven handelt de Belastingdienst volgens de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en is hij zorgvuldig, geloofwaardig en transparant. Dit betekent dat hij kritisch is op zijn eigen functioneren en open over gemaakte fouten. En ook dat hij zich verantwoordt over zijn strategie, doelen, resultaten en effecten. Een dergelijk optreden draagt bij aan vertrouwen in en het gezag (legitimiteit) van de Belastingdienst."

Bron: Handhavingsstrategie Belastingdienst 2017

- Vanuit onderzoeksafdeling onderwerp op agenda/longlist gezet. Opgepikt door directie Particulieren. Zij zijn opdrachtgever voor het project.

Bestaand gevoel/kennis

De aanleiding(en) om transparant te zijn voor de Belastingdienst, de specifieke informatie waarop de transparantie zou moeten zien, de veronderstelde werking ervan (positief, negatief) en mogelijke risico's of neveneffecten zijn in de beleidsstukken niet uitgewerkt en/of impliciet aanwezig.

Wat is transparantie

Transparantie is een breed en gelaagd begrip.

In de wetenschappelijke literatuur wordt transparantie omschreven als de beschikbaarheid van informatie over een organisatie die externe partijen in staat stelt om het interne functioneren of de prestaties van de organisatie te kunnen volgen. Daarbij kan transparantie op verschillende typen informatie zien en uiteenlopende doelen dienen.

Typen informatie:

- Wijze van besluitvorming
- Inhoud beleid
- Uitkomsten beleid
- Kwaliteit eigen handelen (gemaakte fouten)
- Staat van onder toezicht staande burgers (hoe staat het met de naleving)

Doelen:

- organisatiedoelen bereiken
 - naleving van wet- en regelgeving (compliance)
 - vertrouwen in de organisatie
 - legitimiteit van de organisatie
 - interne functioneren van de organisatie verbeteren (vanuit gedeeld verhaal werken)
 - door inzicht in actuele gegevenspositie/statusinformatie te bieden en meer in de actualiteit te werken is het doel om fouten (en daarmee correcties en bezwaar) te voorkomen (doeltreffende en doelmatige interactie met belastingplichtigen). Dit doel van transparantie ligt in het verlengde van bieden goede dienstverlening)
- verantwoording afleggen over prestaties van de organisatie

Inzichten uit interviews

Aanleiding: Waarom werkt de BD aan transparantie?

- BD maakt grote inbreuk op privacy mensen. Dat verplicht je tot afleggen van verantwoording
- En verplicht je tot **wederkerigheid**: BD moet iets teruggeven voor wat hij vraagt van belastingplichtigen (zorgvuldig met elkaar omgaan)
- Wantrouwen vanuit de politiek
- Verantwoording afleggen
- **Laten zien wat je wilt bereiken, hoe je dat wilt bereiken, en hoe goed het gelukt is.**
- Lijn in brengen (intern): hele BD laten werken volgens dezelfde strategie (meer doel)
- Ook zoeken naar oplossingen voor problemen vanuit totaliteit (niet nav incidenten), hierbij helpt document als handhavingbrief/jaarplan en dat is dan weer een uiting van transparantie
- **Om vertrouwen te wekken bij medewerkers en externe stakeholders (meer doel)**
- **Om reputatie terug te winnen (doel)**
- Concrete aanleiding: roep om transparantie agv tegengaan belastingontwijking en –ontduiking (internationaal perspectief)
- Maar ook: willen we het wel echt? Moeilijk om zwakten/beperkingen/dingen die niet goed gaan te laten zien (=knelpunt?)
- Niet binnen alle organisatieonderdelen een thema waar expliciet aandacht voor is? Zit ook een stukje in overlap dienstverlening en transparantie als het gaat om inzichtelijk maken statusinformatie, gedeelde informatiepositie.
- **De maatschappij is veel transparanter geworden.**
- **Een onjuist beeld kan verwarring oproepen, transparantie kan bijdragen aan een juist beeld.**
- **BD is van nature vrij gesloten, transparantie over wat er allemaal achter de schermen gebeurt kan bijdragen aan maatschappelijk draagvlak en bereidheid tot het nakomen van verplichtingen**

Definitie, wat wordt er met transparantie bedoeld?

- **Containerbegrip, verschillende niveaus.**
- **Er is geen intersubjectief overeengekomen definitie van transparantie binnen de BD**
- Transparantie is hoger gelegen woord in begripsvorming (niveau doelstellingen of principes van een organisatie)
- Open en eerlijk

- Je bent doorzichtig (glazen huis), actief, regie, timing, (openheid: kom binnen en doe mee)
- Zichtbaar voor anderen, naleesbaar, vindbaar
- Dat je als gesprekspartners inzicht hebt in de beweegredenen of de achtergrond van de argumentatie of besluiten
- Actief rekenschap geven van wat er in je omgeving wordt gevraagd (en hierin niet te restrictief zijn; vertalen naar doel en strekking van de wens)
- Praktisch niveau: inzicht geven in hoe bedragen, transacties tot stand komen
- Corporate niveau: waar sta je als organisatie voor
- Synoniem: openheid
- Tegenovergestelde: achterkamertjespolitiek
- Houding/attitude vs. "plat" informatie delen?
- Verschil met dienstverlening: Transparantie is meer een keuze of je wel/geen informatie geeft, dienstverlening heeft betrekking op informatie waar iemand recht op heeft
- Open vs. transparant: open is meer "in de geest van", vertellen wat je doet en waarom je dat doet. Transparantie is meer het praktisch zichtbaar maken van informatie. Transparantie gaat een stap verder, maar openheid en transparantie liggen ook in elkaars verlengde.
- Transparantie is middel, geen doel
- Transparantie is voor mij, is misschien een synoniem voor openheid
- Transparantie is op een samenhangende manier inzicht geven in wat jij als Belastingdienst doet, wat je verlangt van de mensen buiten, en ook aan de politiek kan uitleggen: dit waren onze doelen en zo zijn we daarmee omgegaan en deze resultaten hebben we geboekt.
- Dat je navolgbaar, voorspelbaar bent (Begrijpen en een oordeel vormen)
- Transparantie heeft te maken met de intentie om in verbinding te komen met je omgeving en daarin toegankelijk te raken, zodat je het gesprek kunt voeren en je kunt verklaren.

Doelen/beoogde uitkomsten van transparantie

- De discussie op een betere manier voeren (totale plaatje), intern en extern, sentimenten in de media voor een deel wegnemen
- Interne werking: dat medewerkers weten wat hun bijdrage is aan de doelen van de Belastingdienst, grotere plaatje voor ogen hebben
- Compliance, bereidwillige naleving van verplichtingen
- Vertrouwen
- Procedurele rechtvaardigheid
- Positief effect op belastingplichtigen als je laat zien wie je bent en wat je doet
- Op een adequate manier verantwoorden over doeltreffende en doelmatige inzet middelen
- Beoogde uitkomst: bereidwilligheid (commitment van politiek, burgers en bedrijven)
- Interne sturing obv jaarplan
- In de wisselwerking (relatie) met stakeholders als burgers, bedrijven, politiek en medewerkers enz. een evenwichtige relatie opbouwen.
- Samenhang in de presentatie levert op dat mensen bijvoorbeeld weten waar ze aan toe zijn en hun toeslagen en belastingzaken goed en juist en op tijd met ons regelen. En naar tevredenheid. En naar de politiek vooraf duidelijk kunnen maken wat we allemaal gedaan hebben. He, dat we niet weer 8.600 vragen krijgen naar aanleiding van een halfjaarsrapportage. Ook intern meer consistentie.
- Transparantie draagt bij aan een realistisch beeld van de BD en realistische verwachtingen.

Met opmerkingen : doel: relatie/manier van omgaan opbouwen met stakeholders waar je mee te maken hebt. Op een goede manier in gesprek zijn (niet aanvallend-verdedigend, maar vanuit wederzijds respect.

Onderliggende mechanisme; hoe draagt transparantie bij aan beoogde doelen?

- Aanname: zichtbaarheid bevordert dat mensen positief denken over degene die zich zichtbaar maakt. Dit helpt bij de naleving
- Vertrouwen
- Procedurele rechtvaardigheid
- Hieraan gerelateerd: Proces informatie geven (uitleggen waarom iets langer duurt), waardoor er meer begrip ontstaat
- Kwetsbaarheid tonen, begrip vragen door reële beeldvorming
- Samenspel van gedragingen
 - Doen wat je belooft (operational excellence)
 - Relatie: tonen kwetsbaarheden en gemaakte fouten
- Wederkerigheid: als je van belastingplichtigen transparantie verwacht, maar je bent zelf gesloten bolwerk, dan zal compliance niet veel verbeteren.
 - BD is niet voorspelbaar in toezicht en niet voorspelbaar in wetgeving. Leidt tot niet compliant gedrag
 - Door beslissingen niet alleen te nemen, overwegingen vast te leggen en te delen zal er minder bezwaar worden gemaakt
- Beeldvorming is lastig te beïnvloeden. Enige wat je kan doen is helder uit te leggen wat je verantwoordelijkheden zijn en hoe je die probeert na te streven
- Zelfzuivering, interne werking
- Actief naar buiten treden, niet verdedigend en reactief
- Transparantie -> relatie -> wederkerigheid -> geloofwaardigheid (intenties, integriteit) -> vertrouwen -> compliance
- Het gebrek aan vertrouwen zit meer de geneigdheid om je goed te helpen, mensgericht zijn (niet zozeer in kennisaspecten, transparantie zou daar verbetering kunnen brengen)
- En het onderliggende mechanisme is dat je het gevoel van beheersen bij mensen vergroot
- Transparantie -> vertrouwen -> compliance
- Van belang is de intentie om open te zijn en tonen dat je luistert naar anderen.

Objecten van transparantie, waarover wel/niet, naar wie

Waarover wel:

- Strategie BD (wat, waarom, keuzes, onderbouwing; jaarplan)
- Inzet capaciteit naar verschillende taken
- Wat je veranderopgave is
- Aangeven wat je nog niet zo goed kan
- Hoe je worstelt om aan maatschappelijke verwachting te voldoen
- Besluiten + onderbouwing
- Verstoringhoekje
- Fouten (excuses aanbieden)
- Kennisgroep standpunten
- Handhavingscommunicatie (preventieve werking en laten zien wat we doen en wat mensen kunnen verwachten)
- Waar fouten in aangiften worden gemaakt (rubrieken)
- VIA
- Inzicht bieden in gegevens en statusinformatie (individueel niveau)

- Rulings
- HT
- Uitvoering van toezicht (inspecteur)
- je moet kunnen uitleggen wat indicatoren zijn op basis waarvan je mensen selecteert voor controle.
- transparant zijn, juist ook over de moeilijkere onderwerpen en dilemma's is belangrijk

Naar wie:

- Driehoek intern, politiek, buitenwereld, individuele burger
- Intern: komen uit cultuur waar niet alles gedeeld werd (fouten, knelpunten in processen, problemen die men voorzag)
- Rekening houden met bijvoorbeeld laaggeletterden, hoe bied je informatie aan?

Diepgang:

- Afhankelijk van doelgroep/stakeholder
- Niveau vinden waarmee je laat zien dat je volgens de doelstellingen die je hebt afgesproken werkt
- Niet teveel detail om manoeuvreerruimte te houden
- "gedoseerd transparant"
- Zover mogelijk afdalen in handavingsstrategie, zonder prijs te geven wat toepassing in individueel geval is (waarom wordt X gecontroleerd en Y niet)
- als je meer transparant wilt zijn moet je niet alleen over de inhoud denken maar ook over het proces van meer transparant zijn.

Rijtje

- Wijze van besluitvorming
- Inhoud beleid
- Uitkomsten beleid (wel worsteling om effectiviteit van beleid goed te kunnen meten)
- Kwaliteit eigen handelen (gemaakte fouten) (pro-actief)
- Staat van onder toezicht staande burgers (bijv. steekproef)

Op geaggregeerd niveau: ja op alles, staat ook in jaarplan

Uitzonderingen:

- Individuele zaken (geheimhouding), zie ook grenzen

Knelpunten, neveneffecten, risico's, grenzen aan transparantie

Knelpunten

- Eindigheid van informatie delen. Teveel delen waardoor informatie niet meer de duidelijkheid biedt die je beoogt en het doel niet meer gediend wordt.
- Rupsje nooit genoeg effect. Als het vertrouwen weg is gevallen, dan is het nooit genoeg.
- Kost veel tijd/energie om informatie boven tafel te krijgen (feitenrelaas)
- Te grote nadruk op min of meer toevallig uitgelichte problemen die aan de oppervlakte komen en dat andere belangrijke(re) zaken onderbelicht blijven (schijntransparantie)
- Averechts effect op naleving als informatie een "negatief" beeld schetst van de naleving door anderen of wanneer documenten informatie bevatten die je niet wilt delen (controle strategie)

- Scheidslijn belang/gewicht tussen artikel 68 grondwet (parlement juist en volledig inlichten) en artikel 67 AWR (geheimhoudingsplicht) verschuift (richting artikel 68)
- Schuiven telkens een stapje op (reactief), belangrijk om na te denken over waar de grens ligt
- Doordat er veel wob-verzoeken zijn, gaan mensen hun gedrag daarop aanpassen (minder op schrift, meer mondeling)
- Transparantie kan vrije discussie en vrije meningsuiting belemmeren als mensen bang zijn dat wat zij uiten openbaar gemaakt wordt.
- Als je niet alles wilt/kunt delen verwijt van "loze woorden"
- Risico dat er teveel vertrouwelijke informatie publiek wordt
- Samenleving oordeelt makkelijk zonder over de juiste informatie te beschikken. Gaat het lukken om de volle breedte te laten zien op grond waarvan je beslissingen neemt?
- Transparantie is balanceren. Verantwoording afleggen over inzet mensen en middelen is ingewikkeld, omdat het ongewenst (strategisch) gedrag tot gevolg kan hebben
- Gelijkwaardig opstellen tov belastingplichtigen is niet mogelijk
- Als je negatief in het nieuws komt, kan dit gedrag van belastingplichtigen negatief beïnvloeden (als jullie het niet goed doen, hoef ik het ook niet goed te doen)
- Spanningsveld: dingen die je niet goed uit kunt leggen omdat het te ingewikkeld is
- Regisseren is nog niet zo eenvoudig (rol media), lastig om genuanceerd verhaal te vertellen
- De duiding is betekenisproductie, dat geeft lastige vragen: hoe neutraal te informeren

Harde grens

- Geheimhoudingsplicht, privacy (AVG, alles op BSN-niveau)
- Strategische informatie, toegepaste handhavingsstrategie (risicoregels), exacte afweging waarom een bepaalde aangifte wel wordt gecontroleerd en een andere niet
- Getalsmatige factoren

Zachte grens

- Cultuur bepaalt ook hoe er tegen transparantie wordt aangekeken. Beeld dat Nederlanders er niet op zitten te wachten om hoeveel ze verdienen openbaar te maken
- Moet passen in strategische doelstelling Belastingdienst. Als het niet bijdraagt aan je doelen en je hebt de keus: heel goed over nadenken.
- Spanningsveld: Als je alles openbaar maakt (bijv. rulings), wordt het moeilijker/minder aantrekkelijk om informatie te delen met de Belastingdienst (sociale contract)
- Gelaagdheid: tot op zekere hoogte transparant, maar niet alles
- Draagt het bieden van (specifieke) informatie wel bij aan het vertrouwen?
- Fraudeaanpak, risicoselectie
- Transparantie zit niet in het DNA van de organisatie.
- Transparantie plaatsen in context van beleid, het moet aansluiten bij wat de politiek vindt, Ombudsman, Rekenkamer, brancheorganisaties, enz.

Wel transparant zijn over waarom je niet alles kunt prijsgeven, dat uitleggen.

En hoe doen we het? Goed/niet goed, moet het meer of minder? Waar zitten we ten opzichte van wat beoogd is?

- Tegemoet komen aan alle wensen is niet mogelijk. Wel nog verbeterpotentieel in de manier waarop we ons verantwoorden
- Kpi's sluiten niet goed aan op de doelstellingen van de organisatie

- Op dit moment nog onvoldoende zicht op consequenties van de keuzes die de Belastingdienst maakt.
- Verantwoording naar politiek sluit niet goed aan op beeld dat heerst op de werkvloer. Hetzelfde verhaal vertellen in de hele organisatie. Transparantie kan hierbij helpen.
- Belastingdienst vindt het moeilijk om omgeving (politiek, maatschappij) mee te nemen in de opgave waar we voor staan
- Belastingdienst vs. (kern)departement. Ambitie BD is groter.
- Beeld: Minfin meer transparant dan andere ministeries
- Minder reactief zijn (in de verdediging), meer pro-actief
- Regie voeren op transparant zijn is nodig. Begrip handen en voeten geven. Gericht mee aan de slag (gedeelde uitgangspunten nodig) en vooraf goed nadenken over mogelijke beperkingen van transparantie.
- Belastingdienst is vrij gesloten. Veel wordt als eng ervaren. Maar je moet niet alles willen vertellen, kijk naar het nut ervan.
- Belastingdienst is in de tijd meer transparant geworden.
- Stap verder gaan: co-creatie. Samen met mensen die fiscale producten gaan gebruiken deze producten maken
- Golfbeweging in de tijd met een positieve trend
- In internationaal perspectief is Nederlandse BD behoorlijk transparant
- Transparantie vereist goed inrichting van dienstverlening, interactie en informatiehuishouding
- Transparantie vereist goede organisatie van de communicatie (horizontale consistentie)
- Transparantie vereist goed doordenken van de geheimhoudingsplicht.
- BD moet actief informatie verstrekken en daar regie over voeren, je moet dat niet onbeperkt doen; toon en timing zijn wel relevant. We zijn gewoon een organisatie die dilemma's heeft en daar moeten we ook wel gewoon over communiceren. En dat doen we steeds meer en we zijn wat dat betreft nog niet op het eind gekomen.

Voorbeelden

- Belasting ontduiking en belasting ontwijking (internationaal perspectief, uitwisseling tussen belastingdiensten uit verschillende landen)
- Rulings
- HT

Voorlopige conclusie

Over het algemeen hebben medewerkers van de Belastingdienst die we hebben gesproken een positief beeld over (het effect van) transparantie. Belang om duidelijk te maken wat je doet, waarom je het doet en hoe je het doet (Belastingdienst breed). Proberen meer pro-actief te zijn en regie te voeren. Belang wederkerigheid; Belastingdienst moet iets tegenover stellen dat ze zoveel vragen van belastingplichtigen.

Hoe communiceer je over dingen die niet goed gaan en plaats je die in een context van gemaakte keuzes (beleid, inzet capaciteit). De Belastingdienst is dit van oudsher niet zo gewend en wordt gezien als een (relatief) gesloten organisatie.

Hoe communiceer je over keuzes en dilemma's waar het gaat over de inzet van mensen en middelen op activiteiten?

Onderschatten tendens dat er steeds meer gevraagd wordt? Dat informatie weer nieuwe vragen oproept. Waar stopt het? Is het ooit genoeg?

Onderschatten mogelijke negatieve bijeffecten op vertrouwen (openheid vs. competentie)? Fouten melden kan leiden tot daling van vertrouwen door daling gepercipieerde competentie overheid.

Onderschatten mogelijkheid tot regie voeren? Invloed media, influencers (goed nieuws is geen nieuws, context bieden, nuance aanbrengen)

2. Casuïstiek

Vragen die hierbij aan de orde kunnen komen zijn: Vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst hierover transparant is, waarom wel/niet, hoe moet de Belastingdienst daar vorm aan geven, moet de Belastingdienst burgers/belastingplichtigen/de maatschappij actief betrekken/consulteren, hoe raakt dit aan uw gevoel van eerlijkheid, rechtvaardigheid, vertrouwen i.r.t. de Belastingdienst? [onderliggende mechanisme!]

Let op: zorgen dat het gesprek gaat over transparantie i.r.t. deze onderwerpen en voorkomen dat het gaat over de onderwerpen zelf; dus wel moet de BD transparant zijn over de keuzes die hij maakt, maar niet wat vindt u van de keuzes die de BD maakt.

“criteria” krantenkoppen:

- De afzender van het bericht moet de BD (kunnen) zijn (bijv. instellen scherpere regels over afgifte rulings wordt niet door de Belastingdienst geïnitieerd, maar door minfin. Daarmee is dit geen voorbeeld van een onderwerp waar de BD transparant over kan zijn)
- Positieve vs. negatieve informatie: kan uitmaken voor
- Hoe kunnen we zorgen dat mensen hun behoefte aan informatie niet overschatten?

	Neutraal	Positief	Negatief
Gegevens			
Toezicht en opsporing	Belastingdienst: Er worden veel fouten gemaakt bij de aftrek van giften	FIOD* houdt rekeninghouders met Luxemburgse bankrekening aan *FIOD is onderdeel BD (Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst)	Belastingdienst: Het bedrag aan oninbare vorderingen in het buitenland groeit
Fouten/dingen die er mis gaan			
Intern functioneren van de Belastingdienst/prestaties			
Openbaarmaking van gedrag belastingplichtige burgers en bedrijven			
Rulings			

Dilemma's/keuzes die de Belastingdienst moet maken			
--	--	--	--

a) Gegevens

Bericht: museumkaart

16-11-2018

De Museumvereniging moet de gegevens van een museumkaarthouder aan de Belastingdienst geven voor onderzoek. Het belang van de privacy van de kaarthouder weegt niet op tegen het algemeen belang van 'een correcte belastingheffing', zo heeft de kortgedingrechter in Amsterdam donderdag bepaald.

De Museumvereniging, die de exploitatie van de museumkaart heeft ondergebracht bij de Stichting Museumkaart Nederland, weigerde om principiële redenen al anderhalf jaar de Belastingdienst inzage te geven in het museumbezoek door één kaarthouder. Daarop besloot de Belastingdienst de vereniging voor de rechter te brengen en die stelde de dienst donderdag dus in het gelijk. Volgens de Museumvereniging zou het inzage geven in het gebruik van de museumkaart de privacy van een kaarthouder aantasten. De rechter verwerpt dat verweer vanwege het algemeen belang van 'correcte belastingheffing'.

Vragen:

- Rechter beslist dat in individueel geval privacy niet opweegt tegen algemeen belang correcte belastingheffing. Wat vindt u daarvan?
- Wat zou u ervan vinden als de gegevens van alle museumjaarkaart houders gedeeld zouden worden met de Belastingdienst? (proportionaliteit)

b) Toezicht en opsporing

Algemeen: risicogericht toezicht

Het gebruik van selectiemodules en risicomodellen in het toezicht naast steekproefsgewijze controles. Een risicomodel selecteert risicovolle aangiften. De meest risicovolle aangiften worden behandeld. Waarop is selectie gebaseerd (welke indicatoren/gegevens)? Hoe specifiek moet de BD uitleggen in welke situaties er wel en niet gecontroleerd wordt? Hoog belang/hoog risico, specifieke branches, ...

In het nieuws:

Gebruik maken van algoritmes bij bijstandsfraude

Publicatiedatum 20-11-2018, 13:13

Den Haag moet gebruik gaan maken van algoritmes bij het voorspellen van bijstandsfraude. Dat wil de VVD in de hofstad, meldt De Telegraaf.

De partij is onder de indruk van het succes van deze aanpak in andere gemeenten. Eerder bleek dat op een viertal plaatsen in Nederland geëxperimenteerd wordt met software om vermoedelijke fraudeurs op te sporen. Het algoritme kijkt over een periode van 25 jaar naar allerlei feitelijke gegevens, zoals geboortedata, gezinssamenstelling, uitkeringsverleden en bijvoorbeeld gegevens van Belastingdienst, kadaster en RDW. Van de honderd personen die zo omhoog kwamen in deze signaaldatabase bleek bij de helft fraude echt aantoonbaar. Bij de andere helft zou dit ook het geval kunnen zijn, maar de sociaal rechercheurs slaagden er niet in om het bewijs rond te krijgen.

Toelichting

Met opmerkingen : Geen goed voorbeeld bij nader inzien. Gaat niet echt over transparantie BD naar buiten, hooguit in hoeverre BD pro-actief transparant moet/kan zijn over hoe er met gegevens van burgers wordt omgegaan.

Moet de Belastingdienst hierover transparant zijn? Willen mensen weten welke gegevens in het model gebruikt worden?

Oninbare vorderingen:

Groei oninbare vorderingen buitenland

Publicatiedatum 07-12-2018, 11:11 | Laatste update 10-12-2018, 12:12 | [IN DE MEDIA](#)

Staatssecretaris Snel gaat een 'nadere analyse' maken van het probleem van oninbare vorderingen van de Belastingdienst in het buitenland.

Ongeveer 60% van ten onrechte verstrekte toeslagen blijkt definitief oninbaar: sinds 2015 een bedrag van 56,3 miljoen euro. Een jaar geleden was dat nog 56%. Snel zegde toen aan de Kamer toe dat hij zou proberen dat cijfer omlaag te brengen door betere samenwerking met de landen waar de schuldenaars wonen. Dat blijkt niet gelukt te zijn.

De Belastingdienst boekte vorig jaar in totaal 500 miljoen euro als oninbaar op 180.000 vorderingen. Het totaal aan uitstaande vorderingen bedroeg toen 14 miljard euro, zo bleek in maart.

Sinds 2015 groeiden nieuwe vorderingen met 75 miljoen euro tot inmiddels 122 miljoen euro.

Bronvermelding: [Het Financieele Dagblad](#)

c) Fouten / dingen die er misgaan

Heb je het idee dat de BD probeert gemaakte fouten te verhullen? Zou BD open moeten zijn over fouten die gemaakt worden en over hoe fouten hersteld worden (of: reactief in media)

In het nieuws (Telegraaf):

Belastingdienst ontsloeg frauderende medewerkers

Publicatiedatum 16-11-2018, 13:13 | Laatste update 16-11-2018, 13:13 | [IN DE MEDIA](#)

Zo'n 35 werknemers bij de Belastingdienst worden verdacht van fraude door onder meer hun vermogen in het buitenland te stallen of aftrekposten te verzinnen. Dat meldt de Telegraaf nadat de krant gegevens opvroeg bij de dienst.

15 medewerkers zijn sinds begin dit jaar om deze redenen ontslagen en naar nog eens twintig ambtenaren is een onderzoek ingesteld. De frauderende ambtenaren trachten de Belastingdienst op vrijwel dezelfde manier op te lichten als 'normale burgers', stelt *Telet*. De krant schrijft: "Zo lopen er ook bij de fiscus zelf zwartsparenders rond die hun vermogen in het buitenland verborgen willen houden en voeren ze er aftrekposten op die compleet uit de duim zijn gezogen."

Bronvermelding: [De Telegraaf](#), [De Telegraaf](#)

Toelichting:

Telegraaf heeft gegevens opgevraagd, dus WOB-verzoek. Vraag: De Belastingdienst is hier reactief transparant, omdat het moet. Wat roept dit op? De Belastingdienst zou ook pro-actief transparant kunnen zijn door zelf dit soort informatie naar buiten te brengen (waarbij die informatie ook nog in een context geplaatst kan worden, bijvoorbeeld beeld in de tijd of aantal gevallen waar het mis gaat ten opzichte van waar het goed gaat of vermelding dat aangiften van alle werknemers bijzondere behandeling krijgen).

Ander voorbeeld:

Zwartsparenders mijden de fiscus

Publicatiedatum 08-11-2018, 12:12 | Laatste update 08-11-2018, 12:12 | [IN DE MEDIA](#)

Dit jaar meldden zich veel minder mensen met zwart geld bij de fiscus: 508 tegen de meer dan 1000 in vorige jaren. Dat leverde de schatkist 57 miljoen euro op, voorheen was dat nog meer dan 200 miljoen euro.

Dit blijkt uit cijfers die BNR opvroeg bij de Belastingdienst. Programmamanager Verhulld Vermogen Frans van Krieken van de Belastingdienst meldt dat de pakkans wordt wel steeds groter wordt.

d) Intern functioneren van de Belastingdienst/prestaties.

Voorbeeld (idee): Toegekend bezwaar na correctie

Als het gaat om prestaties van de Belastingdienst. Transparantie over bijvoorbeeld het % toegekend bezwaar na correctie, dwz het % bezwaren n.a.v. correctie door de BD dat gegrond wordt verklaard.



e) Openbaarmaking van gedrag belastingplichtige burgers en bedrijven

De Belastingdienst kan niet "volledig" transparant zijn. Dit heeft te maken met geheimhoudingsplicht (de Belastingdienst mag geen informatie prijsgeven over individuele belastingplichtige burgers of bedrijven) en met handhavingstrategieën die de Belastingdienst niet kan prijsgeven. Heeft u daar begrip voor?

In andere landen, zoals in Zweden, zijn alle beslissingen, officiële communicatie en wetgevingsprocessen van de overheid openbaar, dus ook belastingaanslagen. Onder de huidige wetgeving is dit in Nederland niet mogelijk. Stel dat de wet wordt aangepast en dat de Belastingdienst transparant is over aangifte gegevens van burgers en bedrijven. Het is makkelijk te achterhalen wat je buurman verdient. Hoe kijkt u daar tegenaan?

f) Rulings (reactief vs pro-actief, deze moet nog wat scherper, vooral tweede artikel relevant in kader transparantie? Eerste biedt achtergrond)

Een ruling is een afspraak tussen de Belastingdienst en een individuele belastingplichtige waarin de Belastingdienst zekerheid vooraf geeft over de toepassing van wet- en regelgeving op het gebied van belastingen. Dit wordt ook wel vooroverleg genoemd.

Advance Pricing Agreements (APA) en Advance Tax Rulings (ATR) zijn specifieke vormen van rulings in een internationale context. Het belang van een ruling zit voor een bedrijf in de zekerheid vooraf. Door vooraf zekerheid te geven wordt voorkomen dat achteraf bij het regelen van de aanslag langdurige discussies worden gevoerd. Of het oordeel van de inspecteur nu vooraf of bij het opleggen van de aanslag wordt gegeven, de Belastingdienst volgt altijd de wet. De hoogte van de aanslag is dus niet anders met of zonder ruling. Buitenwettelijke afspraken over bijvoorbeeld tarieven of vrijstellingen worden niet gemaakt.

Recente ontwikkeling: 26 november brief van de staatssecretaris aan de Tweede Kamer mbt vernieuwde rulingpraktijk. Er komen strengere eisen rondom de afgifte van rulings met een internationaal karakter. De Belastingdienst gaat voortaan per ruling een geanonimiseerde samenvatting publiceren. Ook maakt de Belastingdienst de regels over hoe hij rulings afgeeft strenger en transparant. De ambitie is om de maatregelen op 1 juli 2019 in te laten gaan.

Als het motief alleen is om Nederlandse óf buitenlandse belasting te besparen, wordt geen ruling meer afgegeven. Dat geldt ook voor rulings over transacties met bedrijven die gevestigd zijn in laagbelastende landen of op de zwarte lijst staan van de Europese Unie. Laagbelastende landen zijn landen die een belastingtarief hebben van lager dan 9%.

Bij de aanvraag van een ruling worden ook strengere eisen gesteld aan de fysieke aanwezigheid in Nederland van een bedrijf. Ook moeten de kosten die worden gemaakt in verhouding staan tot wat het bedrijf in Nederland doet. Het soort werk moet bovendien passen bij de geldstromen die er in een bedrijf omgaan.

De rulingpraktijk wordt daarnaast transparanter. De Belastingdienst gaat van elke internationale ruling die wordt afgegeven een geanonimiseerde samenvatting publiceren direct na afgifte van de ruling en brengt daarnaast ook ieder jaar een jaarverslag uit. En onafhankelijke experts blijven jaarlijks onderzoeken of de rulings wel zijn afgegeven binnen de wet én volgens de regels.

Jaarlijks 22 miljard euro via Nederland naar belastingparadijzen

Publicatiedatum 07-11-2018, 14:14 | Laatste update 07-11-2018, 14:14 | [IN DE MEDIA](#)

Brievenbusfirma's sturen per jaar 199 miljard euro Nederland uit in de vorm van dividend, rente en royalty's. Zo'n 22 miljard euro daarvan komt terecht in belastingparadijzen, bleek dinsdag uit onderzoek van [SEO Economisch Onderzoek](#) in opdracht van het ministerie van Financiën, bericht onder andere [Nu.nl](#).

Vanaf 2021 gaat Nederland extra belasting heffen over deze geldstromen om de brievenbusfirma's aan te pakken. De invoering van deze zogeheten bronbelasting, staat in het regeerakkoord. "Bedrijven die echt iets toevoegen aan onze economie zijn welkom in Nederland", aldus verantwoordelijk staatssecretaris Snel. "Maar ons land moet niet alleen maar gebruikt worden voor doorstroom naar belastingparadijzen. Met de bronbelasting op rente en royalty's pakken we deze praktijk heel gericht aan."

Het is voor het eerst dat zo concreet is becijferd hoe groot deze geldstroom is, aldus [NRC.NEAT](#). "De Zuidas zal niet staan te juichen", zei staatssecretaris Snel. "Maar ze zullen vanavond ook niet huilend bij hun accountant staan. Ik pak een deel van de business aan."

Belastingdienst trekt teugels aan bij belastingafspraken met multinationals

Publicatiedatum 23-11-2018, 10:10 | Laatste update 23-11-2018, 10:10 | [IN DE MEDIA](#)

De mogelijkheden voor multinationals om via Nederland belasting te ontwijken worden fors ingeperkt, melden diverse media. Als het aan het kabinet ligt, kunnen bedrijven die zich alleen in Nederland vestigen om belasting te besparen voortaan geen ruling meer krijgen. Dat heeft staatssecretaris Snel gisteren aan de Tweede Kamer laten weten.

De voorstellen van Snel vormen het voorlopige sluitstuk van een lang onderzoek naar de manier waarop internationale bedrijven Nederland gebruiken als draaischijf om wereldwijd belasting te besparen. In februari kondigde Snel al aan de rullingpraktijk op de schop te willen nemen, op 1 juli volgend jaar moeten de nieuwe regels ingaan. Aanleiding voor de wijzigingen is een onderzoek naar ruim 4.000 internationale afspraken die de Belastingdienst maakte. Snel gaf opdracht tot dat onderzoek nadat Trouw en het FD publiceerden over een rulling uit 2008 tussen de fiscus en het Amerikaanse levensmiddelenconcern Procter & Gamble, waarbij de regels niet gevolgd waren.

g) Dilemma's/keuzes die de Belastingdienst moet maken

Dilemma's / keuzes maken m.b.t. inzet mensen en middelen voor verschillende doelgroepen en activiteiten. De keuzemogelijkheden zijn beperkt, omdat de Belastingdienst veel taken moet uitvoeren, zoals uitvoeren wet, samenwerken met andere organisaties en internationale samenwerking. De BD kan niet alles doen, moet keuzes maken. Hebben mensen behoefte aan onderbouwing van de keuzes die de BD maakt?

Bij de volgende voorbeelden proberen aan te sluiten bij iets dat al eerder door een deelnemer genoemd is!

- Inzetten op dienstverlening vs. toezicht. Klein deel doelbewust misbruik/niet naleving. Grote meerderheid bereid om uit zichzelf aan verplichtingen te voldoen.



- Onderverdeling inzet toezicht:

Uit Jaarplan Belastingdienst 2019 (openbaar stuk):

“Ook voor toezichtactiviteiten geldt dat een groot deel vastligt op grond van de wettelijke taak en de prestatieafspraken in de begroting. Daarnaast vragen verouderde systemen inzet van toezichtcapaciteit om verstoringen in het proces te verhelpen. De dan nog beperkte resterende capaciteit die na de hiervoor genoemde activiteiten nog beschikbaar is, zetten we in op de behandeling van risicovolle aangiften, thematisch toezicht en de bestrijding van fraude”.

Risicovolle aangiften en bestrijding van fraude zijn een soort sluitpost van de inzet van capaciteit voor toezicht. In jaarplan staat dat wel, maar niet waarom de keuze op deze manier uitvalt. Daar zou de BD nog explicieter (transparant) over kunnen zijn.

- Thematisch toezicht gericht zijn op specifieke groepen of situaties met een verhoogd risico op fouten (“De Belastingdienst geeft dit jaar extra aandacht aan...”), zoals groepen waarvan is geconstateerd dat deze relevante wijzigingen niet (tijdig) doorgeven en groepen waarvan uit analyse is gebleken dat een aspect van de aanvraag niet juist is, zoals bijvoorbeeld bij huiseigenaren die huurtoeslag aanvragen voor de eigen woning.
 - Met of zonder handhavingscommunicatie; doelgroepen wel of niet inlichten (dus wel of niet transparant zijn over waar extra controle op plaatsvindt; focus op handhaving of voorkomen fouten)

3. Gesprekspunten (deels overlap met casuïstiek)

Uitnodiging van bureau aan panel

Uitnodiging zo opstellen dat deelnemers alvast een beetje aan het onderwerp “kunnen knabbelen”. Voorkomen dat alleen mensen die heel erg betrokken zijn bij het onderwerp geïnteresseerd raken.

Voorstel:

In maatschappelijke discussies is het begrip “transparantie” regelmatig onderwerp van gesprek. Het is een onderwerp waar ook de Belastingdienst zich mee bezig houdt. Maar wat verstaan mensen eigenlijk onder het begrip “transparantie”? En hoe zien zij de Belastingdienst als het gaat om transparantie?

De Belastingdienst wil graag weten waar <burgers> / <ondernemers> aan denken bij het begrip ‘transparantie’ en wat hun wensen, ervaringen en verwachtingen op het gebied van transparantie door de Belastingdienst zijn. Daarom heeft de Belastingdienst aan <onderzoeksbureau> gevraagd om met <burgers> / <ondernemers> over dit onderwerp in gesprek te gaan.

Lijn van het gesprek: Eerste deel redelijk vast, daarna wat meer flexibel en inhaken op voorbeelden genoemd door deelnemers.

0. Trechter: eerst algemeen gevoel afvangen. Onderwerp in de context plaatsen. Ruimte voor eigen frustraties/sterke behoeftes. Dan overgaan naar doel onderzoek. Begrippen en ‘inkleuring’ Belastingdienst uitleggen, definiëren.
1. Transparantie is een onderwerp dat de Belastingdienst bezighoudt. Daar wil de Belastingdienst wat mee.

- a. Wat verstaan mensen (deelnemers) onder het begrip transparantie?
 - b. Wat denken mensen dat de Belastingdienst eronder verstaat en wat wil de Belastingdienst ermee?
 - c. Uit de literatuur:
Transparantie is de beschikbaarheid van informatie over een organisatie die externe partijen in staat stelt om het interne functioneren of de prestaties van de organisatie te kunnen volgen.
 [gaat dus om: delen van informatie over een organisatie, waarmee mensen buiten de organisatie zicht krijgen op het functioneren van die organisatie]
 - d. De Belastingdienst wil transparant zijn, onder meer over de volgende zaken:
 [Er is geen gedeelde, omvattende definitie vanuit de BD!]
 - Transparant in interactie (juistheid en volledigheid gegevens)
 - Transparant over plannen; wat wil de Belastingdienst bereiken en hoe wil hij dat doen
 - (onderbouwing van) keuzes die er gemaakt worden (inzet van mensen en middelen naar verschillende doelgroepen en activiteiten)
 - open over gemaakte fouten
 - verantwoorden (over strategie, doelen, resultaten en effecten)
 - e. Missen mensen nog iets in die omschrijving?
 - f. Is transparantie een onderwerp dat u bezighoudt, waar zou het goed voor moeten zijn? Wat denken respondenten dat transparantie hén zelf oplevert? Snappen ze het collectief belang? (Mechanisme! Niet expliciet vragen, maar we willen wel inzicht in waar transparantie aan bijdraagt of waar het juist niet aan bijdraagt, bijvoorbeeld vertrouwen, rechtvaardigheid, legitimiteit, naleving)
 - g. Is transparantie een onderwerp waar de Belastingdienst aandacht aan moet besteden? Waarom is werken aan transparantie en transparant zijn belangrijk voor de BD?
2. Wat zijn uw behoeften of wensen als het gaat om transparantie door de Belastingdienst? Waarover wilt u transparantie, waarover niet, hoe is het goed voor u, kan het soms ook tegen u werken?
 - a. Transparantie op individueel niveau: Transparant in interactie: Belastingdienst signaleert zoveel mogelijk waar gegevens niet kloppen of incompleet zijn en attendeert belastingplichtigen en/of hun intermediair hierop. Gegevens worden niet 'achtergehouden' als contra-informatie, maar actief gedeeld.
 - b. Transparantie op algemeen niveau: Hebben burgers wel eens zelf dingen over bijvoorbeeld de werkwijze of handhavingsstrategie van de Belastingdienst opgezocht? Wat vormde de aanleiding daarvoor? Vanuit interesse, wantrouwen, berichten in de media...
 - c. Hoe zochten ze, waar zochten ze? Bijvoorbeeld "over-ons.belastingdienst.nl", hier is informatie over de werkwijze van de Belastingdienst en verschillende thema's te vinden.
 3. Bespreken van vier thema's waar transparantie door de Belastingdienst betrekking op kan hebben. Telkens de vraag: vindt u het belangrijk dat de belastingdienst hierover transparant is, waarom wel/niet, hoe moet de Belastingdienst daar vorm aan geven, moet de Belastingdienst burgers/belastingplichtigen/de maatschappij actief betrekken/consulteren,

hoe raakt dit aan uw gevoel van eerlijkheid, rechtvaardigheid, vertrouwen i.r.t. de Belastingdienst? [onderliggende mechanisme!] Let op: zorgen dat het gesprek gaat over transparantie i.r.t. deze onderwerpen en voorkomen dat het gaat over de onderwerpen zelf; dus wel moet de BD transparant zijn over de keuzes die hij maakt, maar niet wat vindt u van de keuzes die de BD maakt.

- a. Transparantie over gegevens en privacy
 - Is de Belastingdienst voldoende duidelijk/open over wat hij wel en niet van belastingplichtigen weet?
 - Is de Belastingdienst voldoende duidelijk/open over hoe ze aan gegevens komen, hoe ze er mee omgaan en waar ze gegevens voor gebruiken?
 - Voorbeeld: Museumkaart (zie boven).
- b. Dilemma's / keuzes maken (inzet mensen en middelen voor verschillende doelgroepen en activiteiten). De keuzemogelijkheden zijn beperkt, omdat de Belastingdienst veel taken moet uitvoeren, zoals uitvoeren wet, samenwerken met andere organisaties en internationale samenwerking. De BD kan niet alles doen, moet keuzes maken, hebben mensen behoefte aan onderbouwing van de keuzes die de BD maakt?
Volgende voorbeelden niet allemaal aanhalen, maar proberen aan te sluiten bij iets dat al eerder door een deelnemer genoemd is!
 - Risicogericht toezicht
Het gebruik van selectiemodules en risicomodellen in het toezicht naast steekproefsgewijze controles. Een risicomodel selecteert risicovolle aangiften. De meest risicovolle aangiften worden behandeld. Waarop is selectie gebaseerd (welke indicatoren)? Hoe specifiek moet de BD uitleggen in welke situaties er wel en niet gecontroleerd wordt? Hoog belang/hoog risico, specifieke branches, ...
 - Inzetten op dienstverlening vs. toezicht (waaronder fraudeteams). Klein deel doelbewust misbruik/niet naleving. Grote meerderheid bereid om uit zichzelf aan verplichtingen te voldoen. [zie boven]
 - Thematisch toezicht gericht zijn op specifieke groepen of situaties met een verhoogd risico op fouten ("De Belastingdienst geeft dit jaar extra aandacht aan..."), zoals groepen waarvan is geconstateerd dat deze relevante wijzigingen niet (tijdig) doorgeven en groepen waarvan uit analyse is gebleken dat een aspect van de aanvraag niet juist is, zoals bijvoorbeeld bij huiseigenaren die huurtoeslag aanvragen voor de eigen woning.
- c. Fouten / dingen die er misgaan / herstellen
 - Heb je het idee dat de BD probeert gemaakte fouten te verhullen?
 - Zou BD open moeten zijn over fouten die gemaakt worden en over hoe fouten hersteld worden (of: reactief in media)
- d. Openbaar maken (voorbeeld Noorwegen/Zweden), naming & shaming
 - De Belastingdienst kan niet "volledig" transparant zijn. Dit heeft te maken met geheimhoudingsplicht (de Belastingdienst mag geen informatie prijsgeven over individuele belastingplichtige burgers of bedrijven) en met handhavingsstrategieën die de Belastingdienst niet kan prijsgeven. Heeft u daar begrip voor?

- In andere landen, zoals in Zweden, zijn alle beslissingen, officiële communicatie en wetgevingsprocessen van de overheid openbaar, dus ook belastingaanslagen. Onder de huidige wetgeving is dit in Nederland niet mogelijk. Stel dat de wet wordt aangepast en dat de Belastingdienst transparant is over aangifte gegevens van burgers en bedrijven. Het is makkelijk te achterhalen wat je buurman verdient. Hoe kijkt u daar tegenaan?
4. Wat zijn uw verwachtingen/beelden voor de toekomst ten aanzien van transparantie door de Belastingdienst? Zou de Belastingdienst mensen (zoals u) kunnen gebruiken om op een goede manier transparant te zijn? (co-creatie; niet beperken tot ter beschikking stellen van informatie maar maatschappij actief betrekken bij zoeken van oplossingen voor problemen/keuze's waar de Belastingdienst voor staat)
 5. In hoeverre wilt u als burger en belastingplichtige een oordeel kunnen vormen over het functioneren van de Belastingdienst en in hoeverre laat u dat liever over aan specialisten en/of de politiek? En is de Belastingdienst transparant genoeg om zijn functioneren te kunnen beoordelen?