

Hoofdstuk 1 Inleiding

In het Jaarplan 2020 Belastingdienst hebben we de plannen van de Belastingdienst voor het jaar 2020 in beeld gebracht. We beschrijven daarin onze activiteiten voor de doelgroepen burgers en bedrijven en de activiteiten die we uitvoeren op het gebied van personeel, ICT, sturing en beheersing, cultuur en leiderschap. In deze voortgangsrapportage blikken we terug op de periode mei tot en met augustus 2020.

Het doel van de voortgangsrapportages is over de hele breedte van het terrein (belastingen, toeslagen, douane) om niet ad hoc, maar meer in brede zin inzicht te geven in het werk van de Belastingdienst. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor de volgbaarheid van de voortgang van de uitvoering van het Jaarplan. Dat betekent dat als we plannen maken voor een bepaald jaar, we in de voortgangsrapportages daarvan de status weergeven, totdat de plannen zijn afgerond. Daarnaast kunnen er in de loop van het jaar nieuwe thema's opkomen. Voor zover deze de activiteiten van het Jaarplan raken, wordt hierover ook gerapporteerd.

Het Jaarplan en de bijbehorende voortgangsrapportages kennen een

groeitraject: gaandeweg worden er steeds meer doelgroepen en onderdelen in het Jaarplan opgenomen. We zijn in 2019 begonnen met de doelgroepen particulieren, mkb-ondernemingen en toeslaggerechtigden. Voor 2020 zijn daar de doelgroepen schenk- en erfbelasting en de grote ondernemingen bijgekomen. In 2020 rapporteren we nog niet specifiek over de activiteiten van Douane. Wel is Brexit als specifiek thema opgenomen. Douane zal vanaf 2021, gelet op de komende ontvlechting per 1 januari 2021, herkenbaar zijn als eigen dienstonderdeel met zijn eigen Jaarplan, net als Toeslagen.

Na de verslagperiode van deze voortgangsrapportage hebben de beide staatssecretarissen van Financiën een brief op 14 september 2020 gestuurd naar de Tweede Kamer met daarin de stand van zaken van de verbeteringen bij de Belastingdienst en de plannen voor de komende periode¹. Deze brief is te beschouwen als een actualisatie van het Jaarplan. Veel van de onderwerpen in deze brief vormden al onderdeel van het Jaarplan 2020, maar worden qua concrete activiteiten aangevuld en geïntensiveerd. In de volgende, afsluitende voortgangsrapportage over 2020 zullen we over deze nieuwe activiteiten rapporteren.

Verder speelde in de afgelopen periode onverminderd het herstellen van de fouten die zijn gemaakt bij de kinderopvangtoeslag. Hiervoor wordt een aparte herstelorganisatie ingericht. De Tweede Kamer wordt over de hersteloperatie periodiek geïnformeerd door middel van aparte voortgangsrapportages, reden waarom in deze rapportage hier niet verder op wordt ingegaan. Dit geldt ook voor de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Uit onderzoek door KPMG kwam naar voren dat de opzet, inrichting en werking van risicoselectie en vervolgens het onderzoek naar de geselecteerde signalen binnen de Belastingdienst onvoldoende zijn. De Kamer is op verschillende momenten hierover geïnformeerd, meest recent met de brief van 13 oktober 2020 waarbij het concept plan van aanpak met de Kamer is gedeeld. Over de verdere voortgang zullen wij de Kamer bij de komende voortgangsrapportages informeren.

¹ Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 700

De coronamaatregelen van het kabinet hebben ook hun weerslag op het werk van de Belastingdienst. Zo hebben we burgers niet op locatie kunnen helpen bij hun aangifte. Het buitentoezicht op ondernemingen (bedrijfsbezoeken en boekenonderzoeken op locatie) is voorlopig opgeschort. In deze rapportage gaan we bij de verschillende doelgroepen hier nader op in. De coronacrisis heeft geleid tot enerzijds geleid tot nieuwe activiteiten, anderzijds tot het bijstellen van plannen. Vanwege de coronacrisis konden we ook minder hulp verlenen bij de aangifte dan gepland. Om onze dienstverlening tijdens deze periode op peil te houden, zijn we in april een pilot gestart om burgers telefonisch te helpen met het doen van aangifte. We hebben de afgelopen periode veel mensen ondersteuning kunnen bieden bij het doen van hun aangifte. Het is ons in de afgelopen periode nog niet gelukt om bezwaren conform de Awb op tijd te behandelen. Het is wel gelukt om de achterstanden grotendeels weg te werken, waardoor de komende tijd steeds meer burgers en bedrijven tijdig een reactie ontvangen. Dit gaat in een aantal gevallen wegens personele krapte ten koste van de toezichtactiviteiten. We hebben stappen gezet in de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon, waardoor we in de afgelopen periode op het gewenste niveau presteerden.

Het lukte ons de reguliere uitvoerings- en transactieprocessen rond aanslagen voor het belangrijkste deel door te laten lopen. Extra werk zien we vooral in verband met de versoepeling van het uitstelbeleid waardoor er veel meer uitstelverzoeken dan gebruikelijk in behandeling zijn genomen. Ook is besloten tot een pauzering van de (dwang)invordering. Door de uitbraak van corona hebben we sommige toezichtactiviteiten op een lager pitje gezet dan wel opgeschort. Zo vinden er geen bezoeken op locatie plaats. De daardoor vrijgevalen capaciteit is ingezet op andere activiteiten. Bij de verschillende doelgroepen gaan wij hierop nader op in.

Leeswijzer activiteitentabel

In hoofdstuk 2 richten wij ons op burgers en bedrijven, waarbij we de voortgang van onze werkzaamheden zowel kwalitatief als kwantitatief beschrijven. In de activiteitentabel geven we de status aan van de verschillende activiteiten uit het jaarplan. We gebruiken hiervoor verschillende indicaties, namelijk:

- In proces: de activiteit zoals beschreven in het jaarplan is gestart.
- Afgerond: de activiteit zoals beschreven in het jaarplan is afgerond.
- Continu, verloopt goed: geen bijzonderheden ten opzichte van onze plannen uit het jaarplan
- Continu, verloopt minder goed: deze activiteit verloopt minder of anders dan we hadden gepland in het jaarplan, bijvoorbeeld door vertraging, herprioritering of als gevolg van de coronacrisis.
- Uitgelicht/aandachtspunt: als de voortgang van een activiteit ons aanleiding geeft om meer toe te lichten, geven we dat aan met een sterretje (*) in het statusoverzicht. Onder "uitgelicht" lichten we toe wat goed gaat, bijvoorbeeld een activiteit waar burgers of bedrijven goed mee geholpen zijn. Onder "aandachtspunt" beschrijven we activiteiten die onze aandacht behoeven omdat ze niet verlopen volgens planning en er extra aandacht of bijsturing nodig is in de volgende rapportageperiode(n).

Hoofdstuk 3 bevat de voortgang van de activiteiten voor de veranderopgave *Beheerst vernieuwen*, te weten personeel, ICT, sturing en beheersing en cultuur. In dit hoofdstuk geven we ook de stand van zaken van de vernieuwingsprojecten weer.

Risicoparagraaf

Met opmerkingen ; Antwoord P:
Het getal van 12.000 mensen telefonisch geholpen kunnen we niet met broninformatie staven. Dit is enkel een handmatig bijgehouden Excel. Dit kan de ADR niet accepteren als bewijs. Dit staat zowel bij de inleiding als bij doelgroep particulariseren. Dus geen getal noemen, maar veel mensen hebben we telefonisch kunnen helpen.

Hoofdstuk 4 van deze rapportage vormt de risicoparagraaf. Hierin lichten wij de stand van zaken toe van de belangrijkste risico's zoals opgenomen in het jaarplan en schetsen we kort de gevolgen van de gebeurtenissen, zoals de coronacrisis, op onze organisatie.

Hoofdstuk 2 Doelgroepen

Doelgroep Particulieren

Doelgroep Particulieren incl. buitenlands belastingplichtigen	Status VGR 2
Regulier proces	
<i>Opleggen aanslagen*</i>	Continu, verloopt goed
<i>Innen aanslagen</i>	Continu, verloopt goed
<i>Inwinnen en verstrekken van gegevens</i>	Continu, verloopt goed
<i>Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *</i>	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
<i>Verbeteren online aangifte</i>	In proces
<i>Inzetten gerichte communicatie *</i>	Continu, verloopt goed
<i>Verbeteren online informatie</i>	Continu, verloopt goed
<i>Preventieve acties, o.a. verdeling van aftrekposten fiscale partners</i>	In proces
Dienstverlening	
<i>Voeren vooroverleg</i>	Continu, verloopt goed
<i>Antwoord geven (telefonische) vragen *</i>	Continu, verloopt goed
<i>Samenwerken maatschappelijke dienstverleners o.a. Kennisnetwerk *</i>	Continu, verloopt minder goed
<i>Hulp verlenen bij aangifte *</i>	Continu, verloopt minder goed
Toezicht en fraude	
<i>Massaal en individueel behandelen van aangiften *</i>	Continu, verloopt minder goed
<i>Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. verhuuld vermogen, premieheffing, 30% regeling</i>	In proces
<i>Behandelen aangiften van internationale organisaties en ambassades</i>	Continu, verloopt goed
<i>Uitvoeren steekproeven</i>	Continu, verloopt goed
<i>Bestrijden fraude *</i>	Continu, verloopt minder goed
Vernieuwing	
<i>Ontwikkelen uitnodiging tot het doen van aangifte</i>	In proces

Werken in de actualiteit, aanslagen sneller opleggen

In proces

Uitgelicht

De aangiftecampagne 2019 is afgerond. Op 99,7% van alle voor 1 april ontvangen aangiften hebben we vóór 1 juli gereageerd door middel van een voorlopige of definitieve aanslag of een bericht. De Hulp Bij Aangifte (HUBA), waarbij we burgers assisteren met het doen van hun aangifte voor de inkomstenbelasting, kon vanwege de coronamaatregelen niet op locatie plaatsvinden. We hebben deze dienst de afgelopen periode – deels en waar mogelijk – wel telefonisch kunnen verzorgen. We waren hierdoor in crisistijd in staat om 12.000 mensen telefonisch ondersteuning te bieden bij het doen van hun aangifte.

Inzetten gerichte communicatie

Naast de verdere voorinvulling van de aangifte zetten we vooraf en achteraf in op gerichte communicatie richting de burger. Dit doen we om de kans op fouten in de aangifte te verkleinen. Zo versturen we voorafgaand aan de aangifteperiode brieven waarin we burgers attenderen op een bij ons bekende situatie, zoals de afkoop van lijfrente. Wij attenderen de burger dan dat daarover inkomstenbelasting en in de meeste gevallen ook reviserende betaald moet worden. Na de aangifteperiode sturen we brieven waarin we de burgers attenderen op mogelijke fouten (tot en met augustus waren dit er ruim 5.900), bijvoorbeeld als de burger een te lage WOZ-waarde aangeeft.

Antwoord geven (telefonische) vragen

De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon (niet alleen voor de doelgroep particulieren), was in de periode mei – augustus goed (93% t.o.v. streven 90%). We waren dus – behoudens een paar piekmomenten – in de afgelopen periode goed bereikbaar. Burgers zijn daarbij over het algemeen tevreden over zowel de BelastingTelefoon en de website (respectievelijk 80,2% en 84,8% van de burgers en bedrijven scoort op een 5-puntsschaal minimaal 3 of meer). Het lukt ons niet altijd om burgers die online (steeds vaker via Instagram) vragen aan ons stellen, tijdig (binnen twee uur) te beantwoorden. Dit doen we in 59,5% van de gevallen (dit was in de vorige verslagperiode 50%), terwijl we 80% nastreven. De oorzaak hiervan is mede dat door thuiswerken van de medewerkers het lastiger is om onderling te overleggen. Om de beantwoordingssnelheid te verbeteren, zetten we meer medewerkers in. We zien ook al een verbetering ten opzichte van de eerste vier maanden van dit jaar, waarin het ons in 50% van de gevallen lukte tijdig te reageren. De vragen van burgers gingen met name over toeslagen, eHerkenning en Burgers die ons online een vraag stelden vroegen met name naar het nieuws rondom toeslagen, eHerkenning en het Btw-nummer van ondernemers dat niet in overeenstemming was met de AVG.

Samenwerken maatschappelijke dienstverleners (o.a. kennisnetwerk)

In sommige gevallen is de burger het meest geholpen wanneer we ons richten op hulpverleners en andere instanties. Dit maakt het mogelijk die groepen burgers te bedienen die niet zelf contact met ons opnemen. Door het onderhouden van relaties met en ondersteunen van maatschappelijk dienstverleners ondersteunen we burgers die meer hulp nodig hebben bij het doen van hun aangifte. Zo hebben we een convenant met de Koninklijke Bibliotheek om zodoende burgers te ondersteunen bij het doen van de aangifte. Door de getroffen maatregelen in verband met corona zijn met ingang van 16 maart echter alle activiteiten voor onbepaalde tijd opgeschort. Het

Met opmerkingen FEZ: Wat was de doelstelling of het aantal in dezelfde periode in 2019?

Reactie: dat kan je niet vergelijken met 2019. Vorig jaar konden we juist mensen persoonlijk op locatie helpen.

Met opmerkingen PA: Hulp bij aangifte. Niet per se voor in de VGR, maar er lopen hier nog twee dingen die we denk ik moeten uitzoeken voor we de VGR uit doen zodat we eventueel hierover nog wat extra info kunnen opnemen. Eén is dat we heel veel mensen (hoeveel?) uitstel hebben gegeven van aangifte omdat we vanwege Corona geen hulp kunnen aanbieden en maatschappelijke instellingen het ook lastig vinden. Twee is dat er ook sprake is van verschuldigdheid van belastingrente. Over het tweede is een notitie in voorbereiding. Mijn punt is: is er een overzicht met 1) hoeveel mensen nu nog geen aangifte hebben gedaan? Klopt mijn inschatting dat een deel van de mensen alsnog aangifte heeft gedaan zonder onze hulp? En 2) ik begrijp dat hier ook veel mensen tussen zitten die geld terug krijgen van ons. Wat doen we er aan om te zorgen dat deze mensen toch (al dan niet met hulp) aangifte kunnen doen?

Reactie: We bereiden ons voor op deze vragen.

Met opmerkingen FEZ: Hoe vaak is dat gebeurd, wat is de doelstelling, wat is de trend?

Reactie: Het getal van 12.000 mensen telefonisch geholpen kunnen we niet met broninformatie staven. Dit is enkel een handmatig bijgehouden Excel. Dit kan de ADR niet accepteren als bewijs. Dit staat zowel bij de inleiding als bij doelgroep particulieren. Dus geen getal noemen, maar veel mensen hebben we telefonisch kunnen helpen.

Met opmerkingen HDEFZ: Zijn de medewerkers er al of worden die nog geworven? Is dit structureel? Gezien de ontwikkeling dat het meer wordt gebruikt door burgers.

Reactie: goede opmerking, maar voert te ver voor deze VGR

Met opmerkingen PA: Antwoord geven (telefonische) vragen. We geven aan dat we digitaal niet altijd binnen twee uur antwoord kunnen geven. Ik denk dat we onszelf hier ook wel een erg ambitieuze doelstelling hebben opgelegd. Weten we ook hoe snel de antwoorden gemiddeld gegeven worden? Is het dan zo dat de 40,5% die we niet binnen twee uur antwoorden dan nog dagen moeten wachten of gewoon drie uurtjes ipv twee?

Reactie: Uitgezet bij KI&S

vernieuwde Kennisnetwerk, een digitale online informatievoorziening voor maatschappelijke dienstverleners, is tevens een voorbeeld van een samenwerking met maatschappelijk dienstverleners. We zijn sinds december 2019 (gedeeltelijk) live gegaan met deze online informatievoorziening, maar door technische problemen en personele krapte is de volledige ingebruikname is door technische problemen en door krapte in onze ICT capaciteit vertraagd. In plaats van april, voorzien we dat we pas in de eerste maanden van 2021 volledig operationeel zijn. We zullen begin 2021 pas volledig operationeel zijn.

Hulp verlenen bij aangifte

De Belastingdienst ondersteunt burgers middels de Hulp Bij Aangifte (HUBA) bij het doen van de belastingaangifte voor de inkomstenbelasting. In coronatijd is deze dienstverlening lastiger. We hebben de pilot om mensen telefonisch te helpen, die we in april waren gestart, doorgezet. Hierdoor konden we in crisistijd veel mensen telefonisch ondersteuning bieden bij het doen van hun aangifte. Zo gauw als de coronasituatie het toelaat, starten we de uitgestelde fysieke hulp bij aangifte. Binnenkort starten we op enkele locaties, rekening houdend met de dan geldende coronamaatregelen, de uitgestelde fysieke hulp bij aangifte. We geven deze burgers, en de maatschappelijke dienstverleners die de belastingplichtige hierbij helpt, meer tijd voor het doen van hun aangifte. We hebben deze burgers dan ook uitstel verleend voor het doen van aangifte tot 1 januari 2021. We brengen bij de groep belastingplichtigen die van ons ('automatisch') uitstel hebben gekregen voor het doen van aangifte 2019, als zij binnen die automatisch verleende uitsteltermijn aangifte doen, geen belastingrente in rekening. Dit geldt ook voor de periode na 1 oktober 2020. We hebben de uiterste inleverdata dan ook verlengd.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voor burgers blijft het onverminderd belangrijk dat wij tijdig en juist reageren op klachten en bezwaren. We halen hiermee de afgelopen periode onze doelstellingen voor het behandelen van klachten. Bij 85,4% (ons streven is minimaal 85%) van de klachten lukt het ons deze binnen 6 weken af te doen, en in 94,7% van de gevallen hebben we op z'n minst binnen 7 dagen contact met de klager (ons streven is minimaal 80%). We halen hiermee onze doelstellingen voor het behandelen van klachten. De in dit jaar binnengekomen bezwaren – exclusief box 3-bezwaren – behandelen we met 89,7% nagenoeg volgens doelstelling (90%). Het lukt ons helaas nog niet om conform Awb doelstelling bezwaren van burgers tijdig af te handelen (67,1% terwijl de doelstelling 90% is). Dit komt deels omdat Omdat we eind 2019 hoge voorraden bezwaren hadden, waarvan de Awb-termijn reeds verstreken was en omdat veel mensen bezwaar maken tegen het fictieve rendement in box 3 halen we met 67,1% niet onze doelstelling (90%) voor het Awb-conform behandelen van bezwaren. We lopen op schema met het wegwerken van de achterstanden door middel van de inzet van extra uitzendkrachten. Daarnaast maken veel mensen bezwaar tegen het fictieve rendement in box 3. Om Om de box 3-bezwaren massaal te kunnen afhandelen, wachten we op een uitspraak van de Hoge Raad. Het Awb-conform behandelen van de bezwaarschriften exclusief box 3 die na 1 januari zijn binnengekomen, verloopt vrijwel conform doelstelling. Op basis van de rechterlijke uitspraken bepalen we de extra inzet van medewerkers rondom de afhandeling van bezwaren van box 3. Indien de Hoge Raad namelijk beslist dat deze bezwaarschriften niet massaal kunnen worden afgedaan, zal dit veel extra capaciteit gaan kosten. Deze capaciteit is niet beschikbaar. We zullen in dat geval beheersmaatregelen moeten treffen.

Met opmerkingen [] HDPEZ: Goed initiatief. Wat betekent dit voor burgers en bedrijven? Waar kunnen zijn nu tijdelijk terecht tot realisatie?

Reactie: Voert te ver voor deze VGR

Met opmerkingen [] [] Moet hier niet iets vermeld worden over de mogelijke belastingrente? Of is dit issue inmiddels opgelost?

Reactie: zoeken we nog precies uit.

Met opmerkingen [] FEZ: Wat was de doelstelling of het aantal in dezelfde periode in 2019?

Reactie: dat kan je niet vergelijken met 2019. Vorig jaar konden we juist mensen persoonlijk op locatie helpen.

Met opmerkingen [] PA: Hulp bij aangifte. Niet per se voor in de VGR, maar er lopen hier nog twee dingen die we denk ik moeten uitzoeken voor we de VGR uit doen zodat we eventueel hierover nog wat extra info kunnen opnemen. Eén is dat we heel veel mensen (hoeveel?) uitstel hebben gegeven van aangifte omdat we vanwege Corona geen hulp kunnen aanbieden en maatschappelijke instellingen het ook lastig vinden. Twee is dat er ook sprake is van verschuldigdheid van belastingrente. Over het tweede is een notitie in voorbereiding. Mijn punt is: is er een overzicht met 1) hoeveel mensen nu nog geen aangifte hebben gedaan? Klopt mijn inschatting dat een deel van de mensen alsnog aangifte heeft gedaan zonder onze hulp? En 2) ik begrijp dat hier ook veel mensen tussen zitten die geld terug krijgen van ons. Wat doen we er aan om te zorgen dat deze mensen toch (al dan niet met hulp) aangifte kunnen doen?

... [1]

Met opmerkingen [] [] laatste belastingrente / HUBA discussie nog even checken.

heeft opmaak toegepast: Tekstkleur: Auto

Met opmerkingen [] FEZ: Met hoeveel maanden? En levert dit problemen op?

Reactie: 1 januari 2021, maar checken we voor de zekerheid nog geven

Met opmerkingen [] HDPEZ: Betreft het hier een incident?

Reactie: nee

Met opmerkingen [] [] Ik zou dit in de tekst omdraaien: De reguliere bezwaarstroom haalt nagenoeg de doelstelling, echter de box 3 gooit roet in het eten.

... [2]

Er is door de coronamaatregelen vertraging ontstaan bij de gerechtelijke behandeling van beroepszaken. Inmiddels komt dit weer op gang, maar in mindere mate dan voor de ingang van de coronamaatregelen. In de periode mei tot en met augustus zijn daarom minder beroepszaken gevoerd. Het gevolg voor de burger kan zijn dat de uitspraak op het geschil langer op zich laat wachten. De financiële gevolgen voor de burger zijn vanwege de lagere te betalen rente op de aanslagen zeer gering.

Massaal en individueel behandelen van aangiften

We hebben de afgelopen tijd prioriteit moeten geven aan het werken aan achterstanden bij bezwaren en mensen vanuit de directie Particulieren uitgeleend aan Toeslagen, en aan werk rondom toeslagen. Dit leidde ertoe dat we minder tijd konden besteden aan het individueel behandelen van aangiften van de doelgroep particulieren. In plaats van de geplande 167.000 hebben we in de afgelopen periode handmatig 104.000 aangiften behandeld. (61% t.o.v. 67% van de geplande jaarcapaciteit in de eerste 8 maanden). Hierdoor controleerden we minder aangiften handmatig dan geplande geplande. Deze beperking van de inzet van toezichtcapaciteit heeft een negatieve invloed op de realisatie van onze doelstellingen voor toezicht. We controleren en corrigeren daarnaast aangiften ook automatisch (107.000 tot eind augustus). Hierbij lopen we op schema voor dit jaar (150.000 automatisch gecontroleerde aangiften).

Bestrijden fraude

Bij personele krapte moeten we keuzes maken over de inzet van onze capaciteit. We zoeken bijvoorbeeld ruimte in het beperken of temporiseren van toezicht (zie 'massaal en individueel behandelen van aangiften'). We hebben daarnaast zoals hiervoor aangehaald de afgelopen periode mensen vanuit Vanuit het toezicht en de fraudebestrijding hebben we ook de afgelopen periode extra mensen ingezet ingezet voor toeslagen bij toeslagen en om achterstanden bij bezwaren weg te werken. Ondanks dat we ons realiseren dat het langdurig inzetten van deze medewerkers op andere processen – op termijn – negatieve gevolgen kan gaan hebben voor de naleving, is hun inzet daar de rest van het jaar noodzakelijk. In de brief van 10 juli jl. aan de Kamer is gemeld dat de werkzaamheden van het CAF-team per 3 juli jl. zijn opgeschort. Het onderhanden werk dat voortvloeide uit CAF-onderzoeken wordt in beeld gebracht. Dit zal worden beoordeeld op de noodzaak om dit op te schorten. Zoals gemeld in de brief van 10 juli 2020 met informatie over de Fraude Signalering Voorziening (FSV) en het gebruik van FSV binnen de Belastingdienst zijn alle zogenoemde CAF-projecten stilgelegd. Bij deze projecten kunnen we niet met zekerheid stellen of we ons bij het opsporen van fraude aan de AVG-regels houden. Het deel van de tijd dat de medewerkers aan het CAF-team besteedde, zetten zij (naast de andere toezichttaken die deze medewerkers normaliter verrichten) in op onder meer de ondersteuning in activiteiten gerelateerd aan het feitenonderzoek Project 1043, beantwoording van Kamervragen met betrekking tot FSV, project 1043 en Nationaliteit in selectiemodellen.

Met opmerkingen ☐ ☐ Wat is hier de achterstand en gaaf dit straks ten koste van de reguliere bezwaarafhandeling?

Met opmerkingen ☐ ☐ Relatief veel herhaling in dit stukje. Kan dit beknopter worden opgeschreven? En de oorzaak→gevolg relatie duidelijk worden beschreven? Corona → vertragingen bij box 3 beroepen → bezwaren box 3 stapelen zich op → voorraad box 3 loopt op → wat betekent dit voor de KPI's/doelstellingen en wanneer verwachten we verbetering?

Met opmerkingen ☐ ☐ FEZ: Hoeveel dan versus wat was planning/doel? Wat betekent dit voor de BD/de inning/de business?

Reactie: verwerkt. Gevolgen voor de BD: heeft inderdaad impact op onze doelstellingen rondom toezicht en handhaving.

Met opmerkingen ☐ ☐ BOA: Goed om hier aan te sluiten met de FSV set die maandag 11 okt naar de Kamer zal gaan

Reactie: verwerkt

Met opmerkingen ☐ ☐ Dit is wel een dubbele boodschap: hier valt capaciteit vrij en in de tekst hierboven is er sprake van het wegtrekken van capaciteit. Kan je dat tegenover elkaar wegstrepen? Anders gezegd: om hoeveel capaciteit gaat het bij de caf projecten en wat doen deze mensen nu?

Reactie: Het deel van de tijd dat de medewerkers aan het CAF-team besteedde, zetten zij (naast de andere toezichttaken die deze medewerkers normaliter verrichten) in op onder meer de ondersteuning in activiteiten gerelateerd aan het feitenonderzoek Project 1043, beantwoording van Kamervragen met betrekking tot FSV, project 1043 en Nationaliteit in selectiemodellen. **Voorstel:** niet opnemen in de tekst. Voert te ver voor deze VGR.

Met opmerkingen ☐ ☐ Dit is wel heel minimaal. Moet hier niet iets meer over worden gezegd? Zowel qua (problemen) als qua het proces dat wordt doorlopen. Tekstvoorstel: zin schrappen. En verwijzing naar brief FSV.

Reactie: verwerkt.

Doelgroep Schenk- en erfbelasting

	Status VGR 2
Regulier proces	
Opleggen aanslagen *	Continu, verloopt minder goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Verbeteren online informatie*	In proces
Inzetten gerichte communicatie	In proces
Aanpassen aangifteformulier	In proces
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt goed
Samenwerken publieke en private partijen	Continu, verloopt goed
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
Inzetten specialistenteam Nabestaanden bij BelastingTelefoon	In proces
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aangiften *	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. op vrijstelling eigen woning en bedrijfsopvolgingsregeling	In proces
Bestrijden fraude	Continu, verloopt goed

Uitgelicht

Verbeteren online informatie

Burgers kunnen vanaf eind juli via Mijn Belastingdienst/erfbelasting digitaal uitstel aanvragen voor het indienen van de aangifte erfbelasting. Hoe dit werkt is te vinden op onze site, waarbij ook een link naar het aanvraagformulier [voor het aanvragen van uitstel voor het indienen van aangifte erfbelasting](#) is opgenomen.

Aandachtspunten

Opleggen aanslagen

Schenkbelasting

De ontwikkeling van de nieuwe automatisering is [zoals in een brief aan de Tweede Kamer vermeld op 14 mei 2020](#)³ minder snel gegaan dan gepland. Inmiddels is het systeem operationeel en kunnen we sinds april een definitieve aanslag 2018 en sinds augustus een definitieve aanslag 2019

³ [Tweede Kamer, vergaderjaar 2019–2020, 31 066, nr. 663](#)

opleggen. Tot en met augustus hebben we 112.596 aangiften behandeld. Doordat we veel achterstanden wegwerken – en dit de realisatiecijfers van de afgelopen periode automatisch drukt – lukt het ons in de afgelopen maanden slechts in 2,98% van de gevallen tijdig (binnen 6 maanden) een definitieve aanslag op te leggen. Bij nieuw binnengekomen aangiften schenkbelasting – als we dus het wegwerken van de achterstanden niet meenemen in deze cijfers – lukt het ons wel in de meeste gevallen (81,1%) tijdig een (voorlopige of definitieve) aanslag op te leggen. ~~We hebben in ieder geval nog het volledige jaar 2021 nodig om achterstanden weg te werken.~~ Als we ~~deze de~~ voorraden weggewerkt hebben, verwachten we dat we ons streefcijfer (in 90% van de gevallen een definitieve aanslag binnen zes maanden opleggen) kunnen halen. De voorraad op te leggen definitieve aanslagen schenkbelasting is eind augustus 129.977 (eind april waren dit er 160.126).

Erfbelasting

Bij de erfbelasting ontvangen burgers doorgaans tijdig een aanslag van ons. Bij 93,2% van de aangiften leggen we binnen zes maanden een definitieve aanslag op. Dit is beter dan onze streefwaarde van 90%. We hebben tot en met augustus 24% meer aangiften behandeld dan gepland. Door een hogere instroom van aangiften dan voorzien (35%), steeg de voorraad van aangiften erfbelasting desondanks. De voorraad nog op te leggen aanslagen erfbelasting betreft per eind augustus 12.765, terwijl in de oorspronkelijke planning met 6.500 rekening werd gehouden.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Het is ons evenals in de vorige verslagperiode ~~niet altijd~~ gelukt om binnen de Awb-termijn van 6 weken te reageren op klachten en bezwaren. ~~Tot en met augustus is het Awb-percentages tijdig afgehandelde bezwaren erfbelasting 63,3% en voor de schenkbelasting 60,1% terwijl we minimaal 90% nastreven. Door de problemen met de systemen SEA en OSA vanaf 2017 konden we bezwaren niet afdoen. Vanaf september is deze functionaliteit beschikbaar en kunnen we deze bezwaren behandelen. Nadat de benodigde functionaliteiten beschikbaar kwamen, waren veel bezwaren al over de termijn.~~ De voorraden bezwaarschriften waren in het begin van 2020 verder opgelopen, maar zijn sinds april weer aan het dalen. Het aantal bezwaarschriften erfbelasting van burgers dat wij eind augustus nog moeten afhandelen was 1.184-147, terwijl we rekening hielden met 1.306. Voor de schenkbelasting is dit aantal juist iets hoger dan gepland. Daar geldt dat we eind augustus nog 1.721-688 bezwaarschriften moeten afhandelen, terwijl we met 1.287 rekening hielden. ~~De oorzaak hiervan is deels een hogere instroom dan voorzien, en deels doordat een bezwaar schenkbelasting tegen de voorlopige aanslag over het jaar 2019 nog niet kan worden afgedaan. Vanaf september is deze functionaliteit wel beschikbaar en kunnen we deze bezwaren behandelen.~~ We zetten uitzendkrachten in om ~~de~~ extra bezwaarschriften te kunnen behandelen. Daarnaast zijn we gestart met het structureel verbeteren van de manier waarop we bezwaren van burgers afhandelen. Deze interne verbeteringen hebben als doel de burger tijdig, beter en sneller van dienst te zijn.

Antwoord geven (telefonische) vragen

Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Behandelen individuele aangiften

We hebben vanwege personele krapte ook de afgelopen maanden keuzes moeten maken. Zo hebben we ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht, en gaven we prioriteit aan het tijdig opleggen van aanslagen. ~~Hierdoor steeg de voorraad aangiften die wij als risicovol inschatten en nog handmatig willen toetsen. De voorraad risicovolle aangiften die wij nog~~

Met opmerkingen FEZ: Wat was dat in 2019?

Reactie: Voert te ver voor deze VGR

Met opmerkingen Werkt de monitor op verjaring conform verwachting? Ik denk dat het goed is hier ook over te rapporteren. Deze vraag speelt ook bij de erfbelasting.

Reactie: verwerkt, zie risicoparaagraaf.

Met opmerkingen FEZ: Wat is het streven hier met betrekking tot het wegwerken van de voorraad? Graag opnemen in de tekst, net als bij schenkbelasting.

Reactie: Zie risicoparaagraaf

Met opmerkingen FEZ: verzoek om te kwantificeren en te duiden (veel/weinig)

Reactie: Voor de klachten S&E hebben we deze bestuurlijke informatie niet.

Met opmerkingen FEZ: wat is de reden? Is hier een (mogelijke) verklaring voor? (afgenomen kwaliteit)

Reactie: verwerkt

Met opmerkingen FEZ: Waarom niet en wanneer wel?

Reactie: verwerkt

Met opmerkingen FEZ: Graag iets concreter, welke verbeteringen worden doorgevoerd?

Reactie: we hebben dit in de risicoparaagraaf opgenomen.

Met opmerkingen FEZ: Wat is deze voorraad en wat is het streven m.b.t. de afhandeling hiervan?

Reactie: verwerkt.

handmatig willen toetsen en waarvoor de inzet van specialisten nodig is, steeg in de afgelopen vier maanden van 8.836 naar 10.260. We zijn gestart met de werving van 30 specialisten. De instroom van deze medewerkers wordt in 2021 verwacht. Na de opleiding en inwerkperiode kunnen we deze capaciteit inzetten om de voorraden aangiften die wij als risicovol inschatten af te bouwen.

Doelgroep mkb-ondernemers

	Status VGR 2
Regulier proces	
Registreren van belastingplichtigen	Continu, verloopt goed
Opleggen aanslagen	Continu, verloopt goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Afsluiten convenanten	In proces
Inzetten gerichte communicatie voor starters *	Continu, verloopt goed
Samenwerking publieke en private partijen, o.a. KvK, FD's, softwareontwikkelaars*	In proces
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt goed
Samenwerken dienstverleners, o.a. met Forum Fiscaal Dienstverleners *	Continu, verloopt goed
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
Behandelen verzoeken Advance Tax Rulings en Advance Pricing Agreements	Continu, verloopt goed
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aangiften	Continu, verloopt goed
Toezicht houden, o.a. landbouw, horeca, uitzendbureaus en autobelastingen	In proces
Thematisch toezicht houden, o.a. ~~DBA~~ Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie, e-commerce en excessief lenen van de BV	In proces
Uitvoeren steekproeven *	Continu, verloopt minder goed
Bestrijden fraude, o.a. samen met andere overheidsorganisaties *	Continu, verloopt goed
Vernieuwing	
Ontwikkelen automatisch ingevulde BTW- en winstaangifte voor ZZP-ers*	In proces
Ontwikkelen online bezwaarvoorziening	In proces
Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht	In proces

Wij hebben door de coronamaatregelen onze accenten verlegd binnen de uitvoerings- en toezichtstrategie. Door de uitbraak van corona hebben we nieuwe toezichtactiviteiten vanaf eind maart 2020 opgeschort. De daardoor vrijgevallen capaciteit is onder meer ingezet bij de afhandeling aangiften Omzetbelasting-negatief en vervangende werkzaamheden zoals het verlenen van bijstand aan andere dienstonderdelen en belacties richting ondernemers.

Met opmerkingen : ergens toelichten hoeveel mensen naar TSL. Wat zijn nieuwe?

Met opmerkingen : De vrijgevallen capaciteit wordt nu ingezet op...
Reactie: tekst aangevuld

Uitgelicht

Inzetten gerichte communicatie voor starters

Bij het implementeren van nieuwe wetgeving ondersteunen we ondernemers met informatie via verschillende kanalen (website, fora, de BelastingTelefoon en sociale media). In de afgelopen periode hebben we op 25 augustus 2020 een digitale startbijeenkomst gehouden, waar ruim 850 startende ondernemers aan hebben deelgenomen. In totaal zijn 1.300 vragen beantwoord door ons chatteam van voorlichters. We willen de rest van dit jaar nog vier webinars organiseren.

Met opmerkingen van commentaar Toevoeging op basis

Samenwerken dienstverleners, o.a. met Forum Fiscaal Dienstverleners

We communiceren op verschillende manieren met bedrijven en hun fiscaal dienstverleners, zoals via de gebruikelijke kanalen, onze website, fora, de BelastingTelefoon en sociale media. Door de coronamaatregelen kunnen we geen fysieke bijeenkomsten organiseren. Gebruikmakend van onze fora zoals Forum Fiscaal Dienstverleners (FFD), Forum Salarijs (FSA) en Forum Horizontaal Toezicht (FHT), worden fiscaal dienstverleners ondersteund met fiscale informatie en antwoorden op vragen. Op 29 mei 2020 is de nieuwe website Forum Fiscaal Dienstverleners live gegaan voor gebruikers. Ingevoerd door de gevolgen van corona is er in de afgelopen periode vroegtijdig contact gezocht met fiscaal dienstverleners over de behandeling van hun dossiers. Tevens heeft goede informatie-uitwisseling met fiscaal dienstverleners geleid tot snelle toepasbaarheid van de (tijdelijke) fiscale coronamaatregelen. Zo zijn ondernemers ondersteund om adequaat gebruik te maken van deze regelingen. Vanwege de positieve ervaringen continueren we deze invulling van de samenwerking tussen Belastingdienst en fiscaal dienstverleners.

Met opmerkingen Hoeveel capaciteit zit MKB in op samenwerking met fiscaal dienstverleners

Met opmerkingen Wijziging op basis van commentaar

Om het voor ondernemers gemakkelijker te maken een goede aangifte te doen, zijn we in 2019 een meerjarig programma gestart om de hele administratieve keten bij ondernemers te versterken. In dat programma werken we samen met softwareontwikkelaars, fiscaal dienstverleners, andere commerciële partijen, keurmerkinstanties en andere overheden. In de afgelopen maanden hebben we overleggen gevoerd met softwareleveranciers om inzicht te krijgen of boekhoudhulpen/content-kaarten kunnen helpen om de administratie en de aangifte te verbeteren. Door softwareleveranciers is positief gereageerd op deze vorm van dienstverlening. Ook is de pilot met de automatische winstaangifte, de AWA, op 1 juni 2020 gestart. De iDEAL betaalfunctionaliteit voor de aangifte Omzetbelasting is breed aan de markt beschikbaar gesteld, en inmiddels door vijf software ontwikkelaars ingebouwd en uitgeleverd aan ondernemers. Voor de iDEAL-functie voor aangifte Loonheffingen wordt nu in een pilot uitgevoerd en als deze positief wordt geëvalueerd eind 2020 naar verwachting begin 2021 aan alle softwareleveranciers beschikbaar gesteld.

Met opmerkingen In samenspraak met ADR en MKB weggehaald.

Met opmerkingen Op basis van commentaar

Bestrijden fraude

We onderzoeken fiscaal risicovolle fenomenen die in aanmerking (kunnen) komen voor intensief toezicht. Dit betreft bijvoorbeeld de pilotprojecten Onverklaarbare uitgaven en Turboliquidaties. In de afgelopen periode is de pilot Turboliquidaties opgezet en is een verdiepingsslag gemaakt op het onderwerp door onder meer nadere analyse en expertsessies. In de komende periode zal dit verder tot uitvoering worden gebracht.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Met opmerkingen FEZ: Waarom hier in percentages en bij P in aantallen? Reactie: bij P zijn ook percentages naast aantallen.

Met opmerkingen Is het mogelijk om scheiding te maken tussen bestaande voorraad en nieuwe aanvragen?

Het lukt ons nog niet de bezwaren op tijd af te handelen. Van de bezwaren in de eerste acht maanden van 2020 hebben we 77% op tijd behandeld. In de eerste vier maanden van 2020 was dit 75%. Daarmee zet de stijgende lijn ten opzichte van de laatste vier maanden van 2019 zich voort, toen ~~het ons slechts lukte om~~ we nog 63% van de bezwaren tijdig behandelden. Desondanks ligt het percentage van 77% nog onder de streefwaarde van minimaal 90%. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de achterstand die we opliepen in eerdere jaren. Daarnaast is het door corona op dit moment niet mogelijk om fysiek hoorgesprekken te voeren. Door extra medewerkers in te zetten op de bezwaarbehandeling, door extra inzet op de aansturing en door procesverbeteringen willen we de behandeltijd verder terugdringen.

Antwoord geven (telefonische) vragen
Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Uitvoeren steekproeven

Wij doen periodiek een steekproef om inzicht te geven in de nalevingstekorten; de steekproef helpt ons ook om nieuwe risico's op te sporen. De impact van de coronamaatregelen is ook hier zichtbaar. Vanaf maart van dit jaar voeren wij geen buitentoezicht meer uit, dus ook geen boekenonderzoeken in het kader van de hier bedoelde steekproef ondernemingen.

Met opmerkingen FEZ: Hoe kan dit, er is toch extra geld beschikbaar gesteld bij VJN? Wanneer wordt dan verwacht dit in te lopen. De achterstand was daarbij al reeds bekend, dus dat kan niet de oorzaak zijn dat 90% niet wordt gehaald.
Reactie: Het is nog te vroeg om in deze verslagperiode al veel resultaat te zien.

Met opmerkingen Weggehaald naar aanleiding van opmerking

Met opmerkingen FZ: De vrijgevalen capaciteit wordt ingezet op...
Reactie: zie inleiding van deze paragraaf

Doelgroep Grote Ondernemingen

	Status VGR 2
Regulier proces	
Opleggen aanslagen	Continu, verloopt goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Inwinnen en verstrekken van gegevens	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Voorlichting geven via klantcoördinatoren	Continu, verloopt goed
Dienstverlening	
Voeren bedrijfs gesprekken *	Continu, verloopt minder goed
Klantcoördinatie door vast aanspreekpunt	Continu, verloopt goed
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
Behandelen verzoeken Advance Tax Rulings en Advance Pricing Agreements	Continu, verloopt goed
Toezicht en fraude *	
Behandelen individuele aangiften	Continu, verloopt goed
Beoordelen landenrapporten *	Continu, verloopt goed
Multilateraal toezicht houden op verrekenprijzen	In proces
Thematisch toezicht houden, o.a. Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie, DBA	In proces
Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren *	In proces
Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek *	In proces
Bestrijden fraude	Continu, verloopt goed
Vernieuwing	
Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht *	In proces

Uitgelicht

Bij grote ondernemingen ligt het accent van toezicht meer op het proces voorafgaand aan de aangifte en minder op het achteraf beoordelen van de aangifte. Contact tussen de grote onderneming en de Belastingdienst is daarbij van wezenlijk belang. Door de uitbraak van corona hebben we een aantal nieuwe toezichtactiviteiten, met name het afleggen van bedrijfsbezoeken en het opstarten en afronden van boekenonderzoeken op locatie, vanaf eind maart 2020 voorlopig opgeschort. Wij hebben daarom acties ondernomen om ~~de dienstverlening richting ondernemingen~~ en lopende toezichtsactiviteiten zoveel mogelijk af te ronden. De afgelopen maanden hebben we gewerkt aan een uitvoerings- en toezichtstrategie in de 1,5 meter samenleving, waardoor we

ondernemingen maatwerk konden bieden. Uitgangspunt daarbij is: dienstverlenend waar mogelijk en correctief waar noodzakelijk. Aanvullend hebben we een instrument (Corona Impact Tool) voor grote ondernemingen ontwikkeld om het klantbeeld te verrijken met informatie over de gevolgen van de coronacrisis op de bedrijfsvoering van grote ondernemingen. Daardoor zijn we beter in staat de inzet van onze medewerkers en onze toezichtinstrumenten te differentiëren en maatwerk te leveren dat passend is voor een individuele onderneming in deze coronatijd.

Aanpak belastingontwijking

We implementeren Europese richtlijnen die worden omgezet in nieuwe wetgeving, die onder meer gericht zijn op het voorkomen van belastingontwijking- en ontduiking. Een voorbeeld hiervan is de invoering van de Anti Tax Avoidance Directives ATAD1 en ATAD2. We liggen nog steeds op schema met de implementatie in het toezicht.

Beoordelen landenrapporten

Een deel van de ondernemingen werkt ook buiten Nederland. Zo heeft een multinational met veel buitenlandse vestigingen specifieke fiscale problematiek. Voor deze multinationals geldt dat zij landenrapporten moeten opstellen en indienen bij de desbetreffende belastingdienst, die deze beoordeelt en bekijkt of verdere actie nodig is. Ook worden de landenrapporten tussen betrokken belastingdiensten uitgewisseld. Over het verslagjaar 2018 hebben we circa 3.000 landenrapporten uit het buitenland ontvangen en zijn er in Nederland circa 250 landenrapporten ingediend. We hebben de landenrapporten van de 100 grootste multinationals die in Nederland actief zijn, handmatig geanalyseerd en gedeeld met de lokale inspecteurs. De overige landenrapporten hebben we beoordeeld met behulp van een risicoanalyse tool. Door de analyse van de landenrapporten is er zowel bij ons als bij de belastingplichtigen meer aandacht voor verrekenprijrisico's. Dit heeft een preventieve werking.

Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren

Met ingang van ~~1 juli 2020~~ 1 januari 2021 moeten belastingadviseurs potentieel agressieve fiscale constructies aan de Belastingdienst melden die vanaf 25 juni 2018 zijn opgezet, in het kader van de regelgeving over Mandatory Disclosure (MDR)/DAC6. Ook in de afgelopen periode hebben we aandacht besteed aan de externe communicatie over deze regelgeving door middel van een website, een kennisdatabank, een LinkedIn pagina, presentaties en een nieuwsbrief. Verder zijn een portal en diverse handleidingen beschikbaar voor het doen van de meldingen en het doorzetten van de meldingen in de Europese database per 1 januari 2021. Ook is een toezichtsplan opgesteld.

Met opmerkingen Aanpassing op verzoek van GO/

Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht

In de eerste maanden van dit jaar is het klantenpakket van de directie Grote Ondernemingen toebedeeld naar de nieuw onderscheiden toezichtcategorieën (Top, Groot en Middelgroot) en zijn voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de doorontwikkelde uitvoerings- en toezichtstrategie waar het doorontwikkelde Horizontaal Toezicht onderdeel van uit maakt. Organisaties in de categorie Middelgroot kunnen via convenanten met fiscaal dienstverleners deelnemen aan horizontaal toezicht. Wij blijven – op maat – organisaties informeren over de ontwikkelingen in onze uitvoering en ons toezicht. We hebben brieven aan organisaties met een individueel convenant gestuurd over de voorgenomen wijzigingen. Onze bedoeling is deze brieven op te volgen door persoonlijke gesprekken. Ondanks de coronasituatie is hier wel vooruitgang geboekt, maar minder dan gehoopt/gepland. In de afgelopen maanden is op dit gebied dus zeker voortgang geboekt, maar de coronacrisis heeft ook hier zijn impact gehad.

Met opmerkingen Deze zin vergt nog wat redactie. Er ontbreekt een tussenzin waarom de persoonlijke gesprekken niet zijn doorgegaan. Kan toch ook digitaal zou je zeggen.

Reactie: tekst aangepast

Met opmerkingen Deze zin vergt nog wat redactie. Er ontbreekt een tussenzin waarom de persoonlijke gesprekken niet zijn doorgegaan. Kan toch ook digitaal zou je zeggen.

Reactie: tekst aangepast

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

In de verslagperiode is het voor 87% van de gevallen gelukt bezwaren tijdig af te doen. ~~De eerste~~ tijdige bezwaarbehandeling ligt eind augustus op 89%. Daarmee voldoen wij nog niet aan onze streefwaarde (>90%).

Met opmerkingen ☐ stukje is wat mager, graag aanvullen. Waarom 90% niet gehaald?

Voeren bedrijfsgesprekken en thematisch toezichthouden, o.a. DBA

In Vanaf eind maart 2020 hebben we een aantal toezichtactiviteiten op locatie voorlopig opgeschort. Er worden geen bedrijfsbezoeken afgelegd. Het opstarten en met name het afronden van boekenonderzoeken verlopen moeizaam. De hierdoor ontstane vertraging in de boekenonderzoeken wordt in 2020 niet meer ingelopen. Als gevolg hiervan is ook het toezicht op DBA voorlopig opgeschort. De nieuwe medewerkers voor het toezicht op DBA zijn inmiddels ingestroomd. Door de coronamaatregelen is de hun startopleiding vertraagd. Dit betekent dat de nieuwe medewerkers pas in de loop van 2021 inzetbaar zijn voor toezichtwerkzaamheden. Zoals aangekondigd in de Kamerbrief van 15 juni 2020 ontvangt de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk een voortgangsrapportage Toezicht arbeidsrelaties.

Met opmerkingen ☐ Ook hier geldt: waar worden mensen op ingezet. Deze vraag is relevant omdat op meerdere plekken staat dat er te weinig capaciteit is en daarom prio wordt gegeven aan bijvoorbeeld bezwaar.

Reactie: De werkzaamheden lhkv lopende boekenonderzoeken vinden wel plaats voor zover dit via thuiswerken of via de webex of anderszins kan. Maar bespreking met de klant op locatie kan niet plaatsvinden en dus kunnen boeken onderzoeken niet worden afgerond. Dit betekent dus dat medewerkers wel hieraan werken. De opgelopen vertraging lopen we in 2020 niet meer in. En voor zover ze tijd "over" hebben, besteden ze hun tijd aan andere werkzaamheden binnen hun werkpakket. Overigens zijn mensen niet zo maar en willekeurig uitwisselbaar op specifieke werkzaamheden, zeker niet al het voor korte duur als zoals dat in de 2e 4maandsperiode leek.

Daardoor worden de doelstellingen niet gehaald. Voor de sectorspecifieke benadering DBA geldt dat we de eerste verkennende gesprekken met een aantal koepelorganisaties van de zorg (ziekenhuizen, private klinieken) en bouw hebben gevoerd. De vervolgesprekken die gepland stonden, hebben in verband met coronamaatregelen geen doorgang gevonden. In afstemming met de koepelorganisaties zijn deze activiteiten in september opgepakt.

Met opmerkingen ☐ Hier aangeven of welke maatregelen worden genomen om hierop te verbeteren. Deze manier van werken zal zich nog een periode voordoen.

In de eerdergenoemde brief van 15 juni 2020 is aangekondigd dat er een pilot met de webmodule komt, als hulpmiddel bij het beoordelen van de werkrelatie. Na een halfjaar pilot zal bezien worden in hoeverre (gefaseerd) met handhaving gestart kan worden. Het huidige handhavingsmoratorium loopt af op 1 januari 2021. Het kabinet neemt in het najaar een beslissing over verdere verlenging van dit moratorium.

Met opmerkingen ☐ GO : Ik heb de eerste zin niet aangeleverd. Is ook niet correct. Dus geschrapt. Dit is een voortgangsrapportage over de 2e viermaandsperiode en blikt terug. Het is niet de bedoeling om hier vooruit te kijken wat we gaan doen. Overigens wordt hierover wel nagedacht bijv. andere werkwijze. Maarnog te vroeg om hierover concreet te worden.

Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek

Onder invloed van de coronabeperkingen loopt de uitvoering van de boekenonderzoeken en afronding van de steekproef 2020 vertraging op. De impact hiervan wordt onderzocht.

Met opmerkingen ☐ waar zijn medewerkers ingezet? Eerdere reactie: De werkzaamheden lhkv lopende boekenonderzoeken vinden wel plaats voor zover dit via thuiswerken of via de webex of anderszins kan. Maar bespreking met de klant op locatie kan niet plaatsvinden en dus kunnen boeken onderzoeken niet worden afgerond. Dit betekent dus dat medewerkers wel hieraan werken. De opgelopen vertraging lopen we in 2020 niet meer in. En voor zover ze tijd "over" hebben, besteden ze hun tijd aan andere werkzaamheden binnen hun werkpakket. Overigens zijn mensen niet zo maar en willekeurig uitwisselbaar op specifieke werkzaamheden, zeker niet al het voor korte duur als zoals dat in de 2e 4maandsperiode leek.

Doelgroep Toeslagen

	Status VGR 2
Regulier proces	
Beschikken aanvragen en mutaties *	Continu, verloopt goed
Uitkeren toeslagen *	Continu, verloopt goed
Inwinnen en verstrekken van gegevens	Continu, verloopt goed
Innen terugvorderingen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar-en beroepschriften *	Continu, verloopt goed
Voorkomen van fouten	
Massaal automatisch continueren	Continu, verloopt goed
Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties *	Continu, verloopt goed
Uitvoeren inkomensacties*	Continu, verloopt <u>minder</u> goed
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt goed
Samenwerken maatschappelijk dienstverleners	Continu, verloopt goed
Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag *	In proces
Uitvoeren herstelactie kindgebonden budget *	In proces
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aanvragen en mutaties	Continu, verloopt goed
Uitvoeren (thematische) toezichtacties *	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren steekproeven *	Continu, verloopt minder goed
Bestrijden fraude *	Continu, verloopt minder goed
Vernieuwing	
Verbeteren burgerportaal	In proces
Ontwikkelen app voor doorgeven mutaties kinderopvangtoeslag	Afgerond

We zijn in 2020 (nog) niet toegekomen aan een aantal voorgenomen activiteiten ten aanzien van toezicht (o.a. het uitvoeren van steekproeven en thematisch toezicht) omdat onder meer doordat de hersteloperatie drukt op onze capaciteit waardoor keuzes noodzakelijk bleken. De beschikbare capaciteit wordt ingezet op verzoeken tot aanpassing, klachten en bezwaren. Dit door burgers geïnitieerd werk is gebonden aan wettelijke termijnen.

Uitgelicht

Beschikken aanvragen en mutaties

We zijn in juni begonnen met het definitief toekennen van toeslagen over 2019. Eind augustus lag het percentage definitief toegekende toeslagen over het voorgaande jaar iets boven de 65%. Voor het einde van het jaar willen we zoveel mogelijk toeslagen definitief vaststellen. We liggen op

Met opmerkingen : Onder Toeslagen zie ik (maar ik heb dus heel snel gelezen) niks terug over de hersteloperatie. Dat komt omdat we dat apart rapporteren via aparte voortgangsrapportages. Correct?
Reactie: klopt, melden we in de inleiding.

Met opmerkingen FEZ: Er wordt hier niks opgenomen over de nieuwe maatregelen die zijn aangekondigd met Prinsjesdag, is dat bewust?
Reactie: betreft wetgeving. Is niet voor de VGR, speelde overigens niet in de verslagperiode.

FEZ: Klopt het ook dat hierin niet wordt geschreven over de herstelactie/UHT? Wellicht is het een bewust besluit om dit via de VGR KOT te doen?
Reactie: klopt, melden we in de inleiding.

schema om onze doelstelling, minstens 85% van de toeslagen definitief toe te kennen aan het eind van dit jaar, te halen.

Uitkeren toeslagen

We hebben van mei tot en met augustus van dit jaar, ondanks de coronamaatregelen, 99,9% van de toeslagen tijdig uitbetaald. Hiermee voldoen we aan onze doelstelling. Dit is gelijk aan onze doelstelling.

Met opmerkingen [] FEZ: En wat is de doelstelling? Graag toevoegen.
Reactie: aangevuld

Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag

We werken samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan verbetermaatregelen voor de kinderopvangtoeslag. Wanneer we erin slagen de uitvoering van de kinderopvangtoeslag te verbeteren door nog vaker de juiste toeslagbedragen uit te betalen, voorkomen we dat mensen hoge bedragen moeten terugbetalen. Zo worden alle Kinderopvangorganisaties op de maandelijkse gegevensleveringen aangesloten (op dit moment is dat ongeveer 70%). Dit maakt het mogelijk om ouders te attenderen als er signalen zijn die mogelijk invloed hebben op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Door ouders te stimuleren wijzigingen door te geven, wordt de kans op hoge terugvorderingen verkleind. Ook is de Kinderopvangtoeslagapp voor alle ouders beschikbaar gesteld. De app maakt het makkelijker voor ouders om wijzigingen door te geven. Dit doen we bijvoorbeeld sinds april middels maandelijkse gegevensuitwisseling met kinderopvangorganisaties, DUO en het UWV. Over deze verbetermaatregelen rapporteren we in de in separate voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag die in september naar de Tweede Kamer is gestuurd (Kamerstuk PM).

Met opmerkingen [] HD FEZ: Snap dat het hier niet thuis hoort, maar waarom wordt er niet over de voortgang van de hersteloperatie KOT gesproken in deze VGR?
Reactie: melden we in de inleiding

Uitvoeren herstelactie kindgebonden budget

Wanneer iemand in aanmerking komt voor het kindgebonden budget, hoeft hij of zij niet zelf een aanvraag te doen. Dit maakt het de burger gemakkelijk en draagt eraan bij dat burgers krijgen waar zij recht op hebben. Het uitvoeren van deze maatregel hebben we een aantal jaren niet goed gedaan. Dat wordt nu hersteld voor de jaren 2013 tot en met 2018. Het herstel van de geautomatiseerde toekenningen kindgebonden budget loopt op schema. Tot en met augustus is circa € 321 miljoen uitbetaald. heeft 76% van de ouders een beschikking ontvangen.

Met opmerkingen [] BOA: Checken met TSL. Is dit niet te positief omschreven?
Reactie: Gecheckt. Niet te positief.

Met opmerkingen [] HD FEZ: Graag maatregel toelichten
Reactie: Voert te ver voor deze VGR

Behandelen klachten, bezwaar-en beroepschriften

In de afgelopen periode 2020 hebben we de oplopende werkvoorraden en doorlooptijden voor de behandeling van vragen, bezwaren en klachten teruggebracht. We willen de burgers namelijk zo snel mogelijk een reactie geven. Tussen mei en augustus 2020 hebben we 90% van de bezwaren op tijd behandeld. Dit is gelijk aan onze streefwaarde. Omdat we 2020 met een grote voorraad bezwaren zijn gestart, ligt het percentage tijdig behandelde bezwaren over de periode januari tot en met augustus onder onze streefwaarde. De verwachting is dat het percentage voor bezwaren over het hele jaar gezien onder de streefwaarde zal uitkomen. In de afgelopen maanden handelden we 96% van de ontvangen klachten tijdig af. We voldoen daarmee in de afgelopen periode aan onze streefwaarde (>90%). We vergroten onze capaciteit door nieuwe medewerkers te werven. Nieuwe medewerkers worden onder meer ingezet op de afhandeling van klachten, bezwaar en beroepschriften, waardoor toeslaggerechtigden niet lang op een antwoord hoeven te wachten.

Met opmerkingen [] HD FEZ: Kan er worden toegelicht hoe? Kan me herinneren dat de achterstand in januari fors was, goed om te laten zien hoe we nu weer bij 90% zijn gekomen (wat overigens heel fijn is)
Reactie: voert te ver voor deze VGR

Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties

We vinden het belangrijk dat aanvragers niet door een verandering in woon- of leefsituatie onverwachts achteraf toeslagen moeten terugbetalen. Tijdens het berekeningsjaar versturen we daarom verschillende attentiebrieven aan aanvragers. Zo zijn de afgelopen periode 6.867

attentiebrieven verstuurd aan ouders van 12-jarigen, 1.036 brieven aan studenten waarvan uit gegevens van DUO blijkt dat zij niet (langer) studeren en 14.926 brieven aan AOW'ers. Deze attentiebrieven versturen we omdat de genoemde omstandigheden kunnen leiden tot wijzigingen in het recht op toeslagen. Het is van belang dat de aanvragers (indien nodig) hun aanvraag hierop aanpassen.

Antwoord geven (telefonische) vragen

Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Aandachtspunten

Uitvoeren (thematische) toezichtacties

Jaarlijks winnen we van zoveel mogelijk kinderopvangorganisaties gegevens in over de genoten opvanguren en over de door hun klanten betaalde tarieven. In de afgelopen periode zijn hiervoor de vraagbrieven verstuurd naar aanvragers waarvan de gegevens die we van de opvangorganisatie kregen niet compleet waren of omdat we twijfels hadden over deze gegevens. In juni waren dit 96.000 brieven en in juli 30.000. Ook de afgelopen periode maakten we door de eerdergenoemde personele krapte keuzes over de inzet van de beschikbare capaciteit. Het door burgers geïnitieerd werk, zoals bezwaren en klachten, is gebonden aan wettelijke termijnen. Daarom is ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht. We hebben ten slotte in de maanden mei tot en met augustus van 2020 geen ruimte gehad om intensievere of nieuwe thematische toezichtacties uit te voeren.

Uitvoeren steekproeven

Om inzicht te krijgen in het niveau van naleving en in eventuele onbekende risico's voeren wij voor de toekenning van toeslagen steekproeven uit. Dit is ons in de afgelopen periode wegens personele krapte, als gevolg van onderbezetting en de kinderopvangtoeslagaffaire, periode wegens eerdergenoemde personele krapte niet gelukt. Er was oorspronkelijk één aselecte steekproef gepland. Ook voor de laatste vier maanden van 2020 verwachten we dat we geen steekproeven kunnen uitvoeren.

Bestrijden fraude

In de vorige VGR is al toegelicht dat de CAF 11 zaak de nodige impact heeft gehad op de uitvoering van onze fraudebestrijding. We hebben ons ook de afgelopen periode vanuit de geleerde lessen van CAF 11 geconcentreerd op het opnieuw inrichten van onze processen binnen het intensief toezicht. We hebben nieuwe mensen aangenomen en werkten verder aan het herschrijven van de werkinstructies/werkinstructies herschreven. Er werden geen nieuwe fraudesignalen afgehandeld. De behandeling van fraudesignalen hebben we tijdelijk stopgezet. We legden net als in de eerste vier maanden geen vergrijp- of medepleegboetes op.

Uitvoeren inkomensacties

Net als in de vorige verslagperiode hebben we door de onzekerheid rondom inkomens door de coronasituatie ervoor gekozen de afgelopen periode geen inkomens aan te passen. Onze inkomensacties vergen namelijk dat aanvragers hun verzamelinkomen over 2020 goed kunnen inschatten. Door de afgelopen periode geen inkomens aan te passen is voorkomen dat voor aanvragers onduidelijkheid zou ontstaan.

Met opmerkingen [] HDFEZ: Waar is die capaciteit naar toe gegaan? En graag aanvullen over welke gevolgen die keuze om minder toezichtbrieven te versturen heeft gehad.

Reactie: Er zijn voor 2020 geen specifieke doelstellingen opgenomen voor toezicht, fraude en steekproeven omdat op voorhand duidelijk was dat bij Toeslagen sprake was van onderbezetting. Zoals beschreven is de beschikbare capaciteit ingezet op burger geïnitieerd werk. Hier zit namelijk wel een begrotings-KPI op.

Met opmerkingen [] HDFEZ: Waren hier ook doelstellingen aan verbonden die nu niet gehaald zijn? Zo ja, deze graag noemen.

Reactie: Er zijn voor 2020 geen specifieke doelstellingen opgenomen voor toezicht, fraude en steekproeven omdat op voorhand duidelijk was dat bij Toeslagen sprake was van onderbezetting. Zoals beschreven is de beschikbare capaciteit ingezet op burger geïnitieerd werk. Hier zit namelijk wel een begrotings-KPI op. In de bijlage heb ik nog een kleine aanpassing gedaan in de tekst over fraude.

Met opmerkingen [] FEZ: Wat waren de doelstellingen 1), waar is deze capaciteit geland 2) en wat zijn de gevolgen van het feit dat hier minder inzet is gepleegd. 3)

Reactie: Zie opmerking hiervoor. Capaciteit ging naar: burger geïnitieerd werk, KOT affaire.

Met opmerkingen [] [] Achterhoofd vind ik wat zwak uitgedrukt. Vanuit de geleerde lessen van CAF 11..

Reactie: verwerkt

Met opmerkingen [] FEZ: Wat waren de doelstellingen 1), waar is deze capaciteit geland 2) en wat zijn de gevolgen van het feit dat hier minder inzet is gepleegd. 3)

Reactie: Er zijn voor 2020 geen specifieke doelstellingen opgenomen voor toezicht, fraude en steekproeven omdat op voorhand duidelijk was dat bij Toeslagen sprake was van onderbezetting. Zoals beschreven is de beschikbare capaciteit ingezet op burgergeïnitieerd werk. Hier zit namelijk wel een begrotings-KPI op. In de bijlage heb ik nog een kleine aanpassing gedaan in de tekst over fraude.

Specifieke thema's

Schulden

Eén van onze speerpunten is het verminderen van de kans op het ontstaan van schulden. Zo blijven we binnen het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag burgers periodiek attenderen van burgers om hun toeslagen bij te stellen bij wijzigingen in inkomen of gebruik. Ook is voor de zomer een app gelanceerd die het voor burgers gemakkelijker maakt om wijzigingen door te geven. Verder zorgen we voor persoonlijk begeleiding van burgers met hoge terugvorderingen.

Als er schulden zijn ontstaan, hecht de Belastingdienst aan goede dienstverlening bij het betalen van de belastingschulden en het terugbetalen van teveel ontvangen toeslagen. Daarom werken we mee aan minnelijke en wettelijke schuldhelpverleningstrajecten (MSNP en WSNP) en wijzen we burgers altijd op de mogelijkheden tot het treffen van betalingsregelingen, het aanvragen van uitstel van betaling en van de beslagvrije voet. Per 1 januari 2021 treedt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking. Vooruitlopend hierop houden we bij enkele processen, zoals de overheidsvordering, al rekening met deze wet.

We werken ook mee aan de campagne *Kom uit je schuld* van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Door corona heeft deze campagne tijdelijk stilgelegen. De campagne is in september hervat en bevat nu ook informatie om burgers die door corona in de financiële problemen zijn gekomen, te attenderen op het tijdig vragen om hulp.

Naar aanleiding van een geslaagde pilot collectief schuldregelen begin dit jaar is in de vorige voortgangsrapportage gemeld dat onderzocht zou worden hoe we deze werkwijze kunnen implementeren. De pilot *collectief schuldregelen* is inmiddels onderdeel geworden van de implementatie van het *Eén Overheidsconvenant* dat op 7 april 2020 met de NVVK en de andere vijf grote uitvoeringsorganisaties is ondertekend en op 1 juli in werking is getreden.

In de vorige voortgangsrapportage is gemeld dat we een pilot voorbereiden die tot doel heeft burgers inzicht te geven in hun vorderingspositie. Deze pilot Klantportaal Geldzaken zal naar verwachting in oktober van start gaan. Ongeveer 1.000 burgers kunnen dan inzicht krijgen in de vorderingen die de Belastingdienst nog op hen heeft.

Brexit

Sinds 1 februari 2020 maakt het Verenigd Koninkrijk formeel geen deel meer uit van de Europese Unie. De in het terugtrekkingsakkoord overeengekomen overgangperiode duurt tot en met 31 december 2020. Het Verenigd Koninkrijk wordt tijdens deze overgangperiode voor het gemeenschapsrecht en voor de nationale regelgeving die dient ter implementatie daarvan, aangemerkt als EU-lidstaat. Daarom verandert er voor burgers en bedrijven vrijwel niets tot en met 31 december 2020. Het Verenigd Koninkrijk heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van een verlenging van de overgangperiode. Onze website is hierop aangepast. De Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk onderhandelen over de toekomstige relatie. Ongeacht of er een akkoord over de toekomstige relatie komt, zal het bedrijfsleven per 1 januari 2021 rekening moeten houden met buitengrenzen en de bijbehorende procedures, aangiftes en controles. Totdat

Met opmerkingen ☐ FEZ: Er zijn de laatste weken/maanden ook ontwikkelingen geweest specifiek voor de schulden die ouders in de KOT affaire hebben. Graag opnemen.
Reactie: Daarover zijn reeds andere rapportages die dieper ingaan op de detail.

Met opmerkingen ☐ ☐ kunnen we iets zeggen over Stella teams?

Met opmerkingen ☐ FEZ: Maak helder wat goede dienstverlening betekent in deze passage
Reactie: voert in dit verband te ver, iedereen heeft wel een beeld van goede dienstverlening: op tijd, probleemoplossend etc. Zin aangevuld.

Met opmerkingen ☐ ☐ In de voortgangsrapportage projecten staat dat dit waarschijnlijk niet gaat lukken omdat andere partijen niet klaar zijn. Als dat zo is moet je het mi hier opnemen.
Reactie: Daar zijn andere rapportages voor bv die van V&J. Wij zorgen dat we zijn voorbereid en werken zo mogelijk reeds vooruit. Dat is wat telt.

er zekerheid is over de uitkomst van de onderhandelingen over de toekomstige relatie bereiden we ons ook voor op een no-deal scenario.

Onze communicatielijnen volgen inhoudelijk de rijksbrede communicatie-uitingen. Communicatie naar belanghebbenden loopt via Brexitloket.nl, Rijksoverheid.nl, en de website van de Belastingdienst. Ondernemers die handel drijven met het VK hebben een brief ontvangen over de voorbereidende maatregelen die zij nu al kunnen treffen. Daarnaast is de Belastingtelefoon bereikbaar voor vragen van burgers en bedrijven.

De Douane heeft in 2018 en 2019 circa 930 medewerkers geworven ter voorbereiding op een no-deal Brexit. De extra geworven medewerkers zijn voldoende opgeleid zodat de Douane als geheel de ingeschatte werkzaamheden kan uitvoeren, zoals voorzien is na de overgangperiode van de Brexit. Ook de medewerkers zijn inmiddels opgeleid en ook is een 40-tal huisvestingsprojecten gerealiseerd. Het laatste huisvestingsproject wordt in december afgerond. De Brexit is echter uniek en vraagt veel aan voorbereiding van het bedrijfsleven. Onder andere als gevolg hiervan blijven de exacte gevolgen (deels) onzeker en risicovol; er is immers geen ervaring met de situatie dat een lidstaat de EU verlaat. De Douane is dan ook zo goed als mogelijk voorbereid op verschillende scenario's per 1 januari 2021.

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

Fraudethema's

Verhuld vermogen

Met het programma Verhuld Vermogen willen we voorkomen dat belastingplichtigen in de verleiding komen om inkomen en vermogen buiten het zicht van de Belastingdienst te houden. Daarom communiceren we gericht over de consequenties van het verhullen van vermogen. Als gevolg van de coronacrisis hebben we ook in deze verslagperiode vertraging opgelopen. Deze vertraging kunnen we waarschijnlijk niet goedmaken in de resterende periode van 2020. Niettemin hebben we onder de gegeven omstandigheden nog een aantal dossiers kunnen beoordelen. De aanpak met behulp van het gebruik van de geautomatiseerde ontvangen gegevens (Common Reporting Standaard-gegevens) vanuit andere landen gaat steeds beter. Er is sprake van een vollediger verwerking, analyse en selectie van de gegevens.

Met opmerkingen [] Fraude -> we verwijzen hier naar FSV. hopelijk kunnen we hier in de definitieve versie 2^e vgr aansluiten bij de nieuwste brief over FSV die naar verwachting binnen de komende twee weken uit gaat.
Reactie: nemen we mee in inleiding of aanbiedingsbrief

Aanpak ondermijning en arbeidsgelateerde fraude

In het kader van de Landelijke Stuurgroep Interventieteam (LSI) werken we samen op vaste thema's zoals gebiedsgebonden projecten en de sectoraanpak schoonmaak. De verkenningen voor onze meerjarige thema's (Horeca, Malafide facilitators, Wijkgerichte aanpak, Schijnzelfstandigheid) hebben als gevolg van corona vertraging opgelopen. In 2020 zijn de thema's horeca, malafide facilitators, wijkgerichte aanpak en schijnzelfstandigheid gekozen. Als Belastingdienst zijn we verantwoordelijk voor het thema horeca. Onze activiteiten hebben als gevolg van corona (opschorten buitentoezicht) en andere prioriteiten (waaronder FSV) vertraging opgelopen.

Aanpak ondermijning

De aanpak van georganiseerde, ondermijnende criminaliteit zal de komende jaren worden geïntensiveerd. Het kabinet heeft financiële middelen ter beschikking gesteld voor het multidisciplinair interventieteam ondermijning (MIT). We zullen met de onderdelen MKB, FIOD en Douane een actieve rol in het MIT krijgen. In de afgelopen kwartiermakersfase hebben we samen met collega's van het Openbaar Ministerie, de Politie, de Koninklijke Marechaussee en het

Ministerie van Justitie en Veiligheid met name gekeken hoe de toekomstige samenwerking er uit moet komen te zien. We gaan nu bouwen aan het MIT. De (tijdelijke) huisvesting is geregeld.

Witwassen

De witwasbestrijding blijft in de maatschappelijke en politieke belangstelling staan. Dat betekent voor de FIOD en het Anti Money Laundering Centre (AMLC) voortdurende inzet op onderwerpen als publiek-private samenwerking (PPS), internationale ontwikkelingen en aanpak van ondermijnende criminaliteit. Onder het Financieel Expertise Centrum (FEC) is het Expert-platform PPS opgericht, waar naast vertegenwoordigers van de FEC-partners ook vertegenwoordigers van de vier grootste banken zijn aangesloten. Door het voorwerk van het platform kan de PPS-capaciteit gericht worden ingezet op thema's/projecten met breed draagvlak.

Analyseactiviteiten worden versterkt met de Fintell Alliance – een samenwerkingsverband van de FIU (Financial Intelligence Unit) en de banken – en de Financial Crime Analysis (FCA) van de politie en de FIOD en zo mogelijk overige opsporingsdiensten. De FCA is gericht op analyse van verdachte transacties van de FIU en wordt gebruikt bij beoordeling van eventuele operationele vervolgactiviteiten.

Tevens hebben we aandacht voor witwaspraktijken in tijden van de coronacrisis. Er vonden beoordelingen plaats van misbruik van regelingen; enkele tientallen signalen werden beoordeeld als kansrijk in relatie tot de aanpak van witwassen. Daarnaast is inzichtelijk gemaakt waaraan onze medewerkers witwassen en corona-gerelateerde ongebruikelijke transacties kunnen herkennen en melden.

Tenslotte hebben we ook op internationaal gebied een actieve rol in de aanpak van witwassen. Het AMLC neemt deel in het *European multidisciplinary platform against criminal threats* (EMPACT). Het AMLC heeft een trekkersrol bij een aantal acties vanuit het platform, onder andere op het onderwerp crypto.

Digitale economie

Deel- en Kluseconomie

We hebben een toezichtsplan ~~ten aanzien van~~ voor de Deel- en Kluseconomie opgesteld. Momenteel zijn we bezig met het uitwerken van een aantal concrete handhavingstrajecten die ~~2021 ultimo 2020~~ operationeel zijn. Hierbij is een belangrijke plek ingeruimd voor interactie met een aantal vooraf geselecteerde digitale platformen.

E-commerce

Ten aanzien van de e-commerce-zendingen, die van buiten de EU naar Nederland komen, ~~hebben~~ is voor een aantal actoren in de e-commerce een gezamenlijke handhavingsaanpak gemaakt. Er zijn drie categorieën actoren bij e-commercebedrijven (starters, compliant en niet-compliant). Iedere categorie krijgt zijn eigen handhavingsaanpak. De niet-compliance actoren krijgen van ons repressief toezicht, met name door middel van boekenonderzoeken. Deze aanpak werkt bij starters en compliant actoren minder goed. Op dit moment wordt in de samenwerking tussen de Belastingdienst en Douane gewerkt met "maatwerk" bedrijfsgesprekken voor deze twee actoren. Het project heeft vertraging opgelopen doordat extern bezoek aan bedrijven (via boekenonderzoeken/bedrijfsgesprekken) door Covid-19 niet mogelijk was.

Hoofdstuk 3 Beheerst Vernieuwen

Personeel

Activiteit	Status
Instroom	
Instroom 1.850 – 2.500 fte *	In proces
Nieuw instroomproces wordt structureel ingebed	In proces
Continue werving	
Fiscalisten	Continu, verloopt goed
Accountants	Continu, verloopt goed
Data-analisten	Continu, verloopt goed
IT'ers	Continu, verloopt goed
Positionering arbeidsmarkt	
Actieve benadering en blijvend zichtbaar op arbeidsmarkt	In proces
Inzet recruitmentbureaus en aansluiting wervingscampagnes Rijk	In proces
Opleiden en ontwikkelen medewerkers	
Warm welkom en 'onboarding' medewerkers	In proces
Opleidings- en ontwikkelplannen voor alle onderdelen *	In proces
Meerjarige Personeelsplanning (MPP)	In proces

Aandachtspunt

Instroom 1.850 – 2.500

Als gevolg van het bij Voorjaarsnota 2020 toegekende aanvullende budget is de huidige formatie uitgebreid naar 31.155 ~~63~~ fte in 2020. Daarmee is ook de instroomopgave voor 2020 verhoogd. Wij verwachten in 2020 een instroom te realiseren van ruim 2.300 tot 2.500 fte. Daarmee houdt de Belastingdienst een onderbezetting van ca. 1.600 fte. We verwachten dat de bezetting ultimo 2021 weer richting de formatie gebracht kan worden. In de periode januari t/m april waren in totaal 837 fte ingestroomd. In de maanden mei t/m augustus zijn er 571 fte ingestroomd (inclusief uitbreiding aantal uren zittend personeel). De instroom in deze periode was circa 40 fte lager dan geraamd. Dit is te verklaren door de corona-maatregelen die een vertragend effect hebben gehad op de snelheid van de selectiegesprekken. Een groot deel van de werving en selectie loopt inmiddels met inzet van digitale middelen. Om te kunnen voldoen aan de gestegen instroomopgave hebben we de wervingscapaciteit vergroot. Wij gaan er vanuit dat de instroomdoelstelling van ~~2.300 tot~~ 2.500 fte dit jaar alsnog kan worden gehaald.

Opleidings- en ontwikkelplannen

Zoals in de vorige rapportage is gemeld kost het inwerken van nieuwe medewerkers meer tijd en begeleidingscapaciteit dan gebruikelijk. Daardoor duurt het langer voordat onze nieuwe medewerkers volledig inzetbaar zijn. De focus van de opleidingen ligt op dit moment op het

Met opmerkingen ☐ **BOA:** Werving en selectie. Laatste rapportage die ik hierover kan herinneren vond ik nogal alarmerend. In deze vgr lijkt het mee te vallen. Kunnen jullie hier een extra check op doen? Als we achter lopen vanwege Corona kan dat denk ik op enig begrip rekenen.
Reactie: Bij het jaarplan 2020 was nog geen rekening gehouden met de middelen die bij VJN zijn toegekend. Hierdoor is de formatie flink gestegen. Ten opzichte van de cijfers in het jaarplan is de werving dus wel conform verwachting, maar uiteindelijk hebben we eind van het jaar een onderbezetting van ca. 1.600 fte op eigen personeel. Zie ook hierna.

Met opmerkingen ☐ **FEZ:** Geef aan dat hierbij onderbezetting aan de orde is van 2.000 fte en dat dit eind 2021 weer op formatie is.
Reactie: Op dit moment is het nog te riskant om dit zo te stellen. Een realistisch instroomdoel waarbij rekening gehouden wordt met het absorptievermogen van de organisatie zal rond november 2020 volgen.
FEZ: In wervingsrapportage juni/juli/aug staat dat we de opgave van 2500 ruim halen. Graag hier daarbij aansluiten, ook in de laatste zin van deze alinea.
Reactie: verwerkt.

Met opmerkingen ☐ **FEZ:** Graag concreter aangeven, welk deel gelukt, welk deel volgt en wat lukt niet?
Reactie: Dit voert te ver ihkv deze beknopte rapportage. In de laatste zin is duidelijk aangegeven dat de bedrijfskritische opleidingen (wat hebben medewerkers nodig voor hun werk) voorrang krijgen.

startbekwaam maken van medewerkers. We bieden hiervoor inmiddels zes langdurende opleidingen digitaal aan (voor MKB, Grote ondernemingen, Douane, Invordering en Toeslagen). Ongeveer 50 van de ruim 500 fiscale opleidingsmodules zijn online beschikbaar. Dienstonderdelen hebben beoordeeld welke opleidingen als 'bedrijfskritisch' worden beschouwd, met het oog op mogelijke klassikale uitvoering ervan. Onder de huidige aangescherpte coronamaatregelen gaan alleen bedrijfskritische opleidingen van Douane, BelastingTelefoon, FIOD en IV door. We bieden inmiddels een aantal opleidingen digitaal aan, dit betreft startopleidingen. En gaan verder met het digitaliseren van opleidingen, als eerste de opleidingen die als bedrijfskritisch zijn aangemerkt.

Met opmerkingen **FEZ:** Graag concreter aangeven, welk deel gelukt, welk deel volgt en wat lukt niet?
Reactie: Dit voert te ver ihkv deze beknopte rapportage. In de laatste zin is duidelijk aangegeven dat de bedrijfskritische opleidingen (wat hebben medewerkers nodig voor hun werk) voorrang krijgen.

ICT

Activiteit	Status VGR 2
Verbeteren portfolioproces *	
Afgewogen vraagstelling en prioritering	In proces
Sturing op financiële aspecten portfolio	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	In proces
Efficiëntere inzet ICT-capaciteit *	
Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020 *	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	In proces
Verkleinen vraag ICT	
Externe toetsing domeinarchitecturen *	In proces
Beheersing en verkleining vraag via uitvoeringstoetsen	In proces

Uitgelicht

Verbeteren portfolioproces | Efficiëntere inzet ICT-capaciteit

De coronatijd heeft zeer beperkt gehad op de inzet van ICT-personeel bij IV-organisatie. In de periode mei-augustus hebben de voorbereidingen plaatsgevonden voor de vaststelling van het portfolio voor 2021 en met name de inpasbaarheid van het Belastingplanpakket 2021. In de verslagperiode is tevens het ICT-Verbeterprogramma gestart met als doel de ICT-uitvoeringsorganisatie én de sturing op de uitvoering van de ICT-projecten binnen de Belastingdienst zodanig te verbeteren dat deze doelmatiger en effectiever kunnen opereren. Hiertoe worden de op de ICT betrekking hebbende aanbevelingen uit rapporten van EY, KPMG, BTT, Auditdienst Rijk en Algemene Rekenkamer geïmplementeerd. Het Verbeterprogramma dient eind 2022 te worden afgerond. Een nadere toelichting op het ICT-verbeterprogramma is opgenomen bij onze brief van 14 september 2020 aan de Tweede Kamer 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland'.

Een van de deelprogramma's van het ICT-verbeterprogramma betreft de doorontwikkeling van het portfolioproces. Een goed en systematisch uitgevoerd portfolioproces zorgt voor inzicht in ons ICT-portefolio en maakt het mogelijk prioriteiten te stellen en op het portfolio te sturen. We sturen op (meerjarige) financiering en versterking van de financiële aspecten van de portfolio. Dat doen we aan de hand van een gedetailleerde planning voor zes kwartalen. Voor de langere termijn stellen we een meerjarenplan op met een horizon van vijf jaar; dat plan laat zien in welke richting de automatisering van onze processen zich ontwikkelt. Nieuwe initiatieven moeten passen binnen ons meerjarenbeleidsplan: []

Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020

Van de 429 reguliere applicaties zijn er volgens onze meting in augustus 168 applicaties met een technische schuld. De Belastingdienst hanteert een methodiek om zijn applicaties periodiek te beoordelen op zowel technische kwaliteit als bedrijfswaarde, uitgedrukt op een schaal van 0-100%. Die score vormt een belangrijke indicator bij het beantwoorden van de vraag of er aanleiding is te investeren in de vernieuwing van de applicatie. Applicaties die een score voor

Met opmerkingen []; **FEZ:** Deze tekst komt uit de zomerbrief. Het gaat in de 4MR erom wat er in de maanden mei-augustus is gebeurd. Dat wordt niet duidelijk.

[] Dit is meer een jaarplantekst dan een rapportage tekst. Wat valt er te rapporteren over de afgelopen periode?

Reactie: tekst aangepast.

Met opmerkingen []; **FEZ:** Wat gebeurt er met de honderden lokale applicaties?

Reactie: We zijn van plan in Q4 en Q1 2021 met alle domeinen door hun LOA's heen te lopen om zo een goed beeld te verkrijgen van de status van de LOA's. Op dit moment geen reden dit op te nemen in de VGR.

Met opmerkingen []; **BOA:** Misschien is het goed om in een paar zinnen te omschrijven waar deze term voor staat.

Reactie: tekst aangevuld.

technische kwaliteit hebben lager dan 50% krijgen het predicaat technische schuld. De huidige stand van de technische schuld van ons IT-landschap is 39%. Daarmee zijn we ruim op koers om het uiteindelijke doel van (maximaal) 30% eind 2022 te realiseren. Risico blijft dat door andere prioriteiten (nieuwe regelgeving, gerechtelijke uitspraken e.d.) minder ICT-capaciteit beschikbaar is voor het verkleinen van de technische schuld. Op advies van Bureau ICT-toetsing (BIT) werken we aan een verbeterde prioritering van de IT-werkpakketten voor 2021 en 2022, zodat we voorrang kunnen geven aan de werkpakketten die het beste rendement opleveren bij het verlagen van de technische schuld. In het tweede kwartaal is voor de tweede keer een uitvraag gedaan bij de verschillende belastingketens en domeinen om aan te geven welke werkpakketten aangepakt moeten worden en wat dat werkpakket bijdraagt aan het terugdringen van de technische schuld, het verhogen van de wendbaarheid van de IT-organisatie, de afname van de beheerlast en het verbeteren van de continuïteit op middellange termijn.

Aandachtspunt

Externe toetsing domeinarchitecturen

De hoofdprocessen van de Belastingdienst zijn onderverdeeld in domeinen. Om te kunnen sturen naar de gewenste situatie van ons IV-landschap, werken wij onder architectuur. De domeinarchitecturen schetsen van het desbetreffende domein het eindbeeld, de huidige situatie en de weg om van de huidige naar de gewenste situatie te komen. Door domeinarchitecturen op te stellen is het (huidige en toekomstige) applicatielandschap (ICT-systemen) in beeld gebracht. Voor de Belastingdienst zijn er 17 domeinarchitecturen vastgesteld. Voorbeelden zijn: Generiek Kantoor & Toezicht, Interactie, Gegevens en Bedrijfsvoering. Van deze 17 zijn er vijf extern getoetst door Gartner. Rode draad in de toetsbevindingen was het ontbreken van een transitiearchitectuur, dat wil zeggen dat we in de voorliggende architecturen wel het beginstadium en het gewenste eindstadium beschrijven, maar onvoldoende de weg om van het een naar het ander te komen. Het advies was dan ook de tussenstadia te beschrijven. Deze is inmiddels opgenomen voor de andere domeinarchitecturen die nog niet waren getoetst. Toetsing leverde een aantal inzichten op die zijn verwerkt in de toetsingsopdracht voor de andere domeinarchitecturen. Door deze herziening van de toetsingsopdracht is het proces van toetsing vertraagd. De verwachting is dat het proces van de toetsing niettemin dit jaar kan worden afgerond.

Vernieuwing

De Belastingdienst voert projecten uit om het toezicht, de dienstverlening en de interne werkprocessen te verbeteren. In 2020 ligt, net als in 2018 en 2019, de focus op de zes fiscale processen met het meeste verbeterpotentieel: boekenonderzoek, omzetbelasting, inning, automiddelen, inkomensheffingen en bezwaar. Het Jaarplan 2020 noemt specifiek vier vernieuwingsprojecten: doorontwikkeling dynamisch monitoren, loonvordering, logistieke werkstroombesturing en risicomodel omzetbelasting. In de verslagperiode is op deze projecten de volgende voortgang geboekt:

Proces Inning

Doorontwikkelen dynamisch monitoren

Sinds enkele jaren volgen we belastingplichtigen met een belastingschuld langer om de mogelijkheden om schulden te innen te verbeteren (dynamisch monitoren). In de afgelopen periode is volgende extra actie in gang gezet. We gaan signaleren als ondernemingen hun

Met opmerkingen ☐ **FEZ:** Dat is vreemd, aangezien MIV geoormerkt budget kent. Dat is in principe niet uitwisselbaar. Het MIV budget in 2020 wordt uitgegeven, dus ik vind niet dat dit risico hier vermeld dient te worden.
Reactie: Ja het is weliswaar geoormerkt budget, echter het risico is dat andere prioriteiten voorrang krijgen. Een voorbeeld is de EU BTW e-Commerce keuze bij de OB waardoor de modernisering van de OB naar achteren wordt geschoven. IT-capaciteit gaat dan door prioritering naar ander werk.

Met opmerkingen ☐ **BOA:** Domeinarchitecturen. Misschien een uitleg-zin?
Reactie: tekst verduidelijkt.

Met opmerkingen ☐ **BOA:** Wat betekent dit precies?
Reactie: tekst verduidelijkt.

bijzonder uitstel van betaling vanwege de coronacrisis niet kunnen nakomen, zodat we hierop gepaste actie kunnen ondernemen. Aan het begin van de coronacrisis is ondernemers uitstel van betaling aangeboden; circa 250.000 ondernemers hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Met hen is een betalingsregeling afgesproken. Momenteel wordt een dashboard ontwikkeld om vroegtijdig mogelijke betalingsproblemen te signaleren, opdat gericht contact met de betrokken ondernemers kan worden opgenomen. Ook bij burgers gaan we signaleren als er door de coronacrisis oploep van schulden plaatsvindt. In die gevallen zullen we hen actief benaderen met een persoonlijk advies om betalingsproblemen te voorkomen. Verder is in de afgelopen periode het aanvraagproces voor verklaringen Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA) verbeterd. De afhandeling is grotendeels geautomatiseerd, waardoor de WKA-verklaringen sneller verstrekt worden. Op verzoek kunnen deze periodiek toegestuurd worden, wat een administratieve verlichting is voor de aanvrager.

Loonvordering

We hebben het proces van loonvordering doelmatiger gemaakt door onze medewerkers in het werksysteem bij de start van een loonvordering een advies te tonen. Daarnaast wordt sinds juli proefgedraaid met de signalen voor het automatisch opstarten van de loonvordering. De loonvordering wordt nog niet automatisch geactiveerd, maar de medewerker krijgt het signaal ter controle aangeboden ter controle voordat de loonvordering daadwerkelijk wordt opgestart. Het proces opstarten loonvordering wordt op dit moment handmatig uitgevoerd, jaarlijks worden ongeveer 100.000 loonvorderingen opgestart die handmatig worden gecheckt. Op basis van de beschikbare gegevens is de Belastingdienst steeds beter in staat dergelijke controles te automatiseren. Deze automatisering betreft alleen de eerste stap van het loonvorderingsproces: het sturen van de vooraankondigingsbrief aan de belastingplichtige. De debiteur heeft dan 35 dagen om te reageren op de vooraankondiging voordat de brief naar de werkgever wordt verstuurd. De verwachting van de proef is dat het mogelijk is voor 60% van de loonvorderingen geautomatiseerd een vooraankondigingsbrief te sturen, 40% zal nog eerst handmatig worden bekeken.

Proces Bezwaar

Logistieke werkstroombesturing

Het systeem Logistieke werkstroombesturing (LWB) is erop gericht om de verwerking van bezwaarschriften sneller en efficiënter geautomatiseerd te laten verlopen. In de afgelopen periode zijn er twee verbeteringen doorgevoerd. Ten eerste wordt nu automatisch onderkend als eenzelfde bezwaar door de belastingplichtige twee keer is ingediend, zowel op papier als digitaal. Ten tweede worden papieren bezwaarschriften tegen de vermogensrendementsheffing geautomatiseerd geclassificeerd, een proces dat voorheen handmatig gebeurde. Daarnaast zijn er voorbereidingen getroffen om een deel van de aanvullingen op een reeds ingediende aangifte volledig geautomatiseerd te kunnen verwerken.

Proces Omzetbelasting

Risicomodel Omzetbelasting

Met het nieuwe risicomodel voor de nul-aangiften en positieve aangiften omzetbelasting willen we het toezicht intensiveren op deze categorie. Door de geautomatiseerde selectie van het risicomodel krijgen onze toezichtmedewerkers die aangiften te zien die voor de verrekening van de btw op de inkoop daadwerkelijk aandacht nodig hebben. Om zeker te zijn dat dat er geen sprake zal zijn van

Met opmerkingen ☐ **BOA:** Wat bedoelen we hier te zeggen? Ik neem aan dat we hier juist erg gaan meedenken met de ondernemer, dat we in gesprek gaan, dat we aanbieden om in gesprek te gaan over maatwerk, etc.?
Reactie: Klopt. Tekst aangepast.

Met opmerkingen ☐ **BOA:** Hoezo, nog niet automatisch geactiveerd? We gaan toch geen systeem voorbereiden waarin loonvordering automatisch (!) wordt geactiveerd? Dat moet toch altijd een menselijke beslissing zijn? Dit lijkt me voor de burger zeer ingrijpend. Graag dit navragen, tekst passiever maken, en als hier wel voornemens zijn om dit vergaand te automatiseren dit in een notitie aan de staatssecretaris te melden.
Reactie: tekst verduidelijkt.

mogelijke onrechtmatige verwerking van gegevens, zal er eerst een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) worden uitgevoerd. Tot die tijd nemen we het model nog niet in gebruik. Doordat andere werkzaamheden als gevolg van de coronacrisis een hogere prioriteit hebben gekregen, heeft dit project vertraging opgelopen. Hierdoor zal de voorbereiding van de invoering van het project eind dit jaar starten en de invoering zelf zal naar verwachting begin 2021 plaatsvinden.

Met opmerkingen ☐ ☐ Hoe verhoudt dit zich tot alle stopzettingen als gevolg van het onderzoek naar FSV? De Kamer zit bovenop het gebruik van risicomodellen. Wellicht goed om hier in een zinnig rekenschap van te geven?

Reactie: Goed punt. Het risicomodel OB positief is nog niet in gebruik genomen, zoals ook in de beantwoording Kamervragen mbt FSV vermeld is. Het risicomodel zal pas geïmplementeerd worden als er een positieve uitkomst van de GEB, want dan weten we dat het risicomodel in gebruik genomen kan worden zonder dat er sprake zal zijn van onrechtmatige verwerking van gegevens. Zie nieuwe tekst.

Sturing en beheersing

Activiteit	Status
Managementinformatie	
Managementinformatie voor zes operationele processen *	In proces
Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's *	In proces
Inzicht in uitgaven	In proces
Inzicht in benodigdheden	In proces
Risicomanagement *	
Risicomanagement voor zes operationele processen *	In proces
Risico-assessments met top Belastingdienst en passende beheersingsmaatregelen	In proces

Uitgelicht

Managementinformatie voor zes operationele processen | Risicomanagement voor zes operationele processen

We ondersteunen de ketens op het gebied van de managementinformatie en risicomanagement op dit moment. In 2020 gebeurt dit bij zes ketens: Innen en betalen, Bezwaar, beroep en klachten, Auto, Toeslagen, Overige middelen⁴ en Schenk- en erfbelasting. Aan de hand van een impactanalyse is bepaald waar deze ketens behoefte aan hebben op het gebied van managementinformatie. De ketens zullen de komende maanden in de loop van het tweede helft van het jaar de eerste dashboards ter beschikking krijgen om op ketenniveau te kunnen sturen. De dashboards bevatten sturingsinformatie over onder andere de doorlooptijden van bezwaren of aangiften. Gelijktijdig worden de ketens ondersteund bij de inrichting van een risicomanagementproces.

Met opmerkingen ☐ **FEZ:** Dit concreter weergeven: waarin wordt ondersteund: het opleveren van dashboards, het formuleren van MI, het in kaart brengen van MI?
Reactie: Wat deze ondersteuning inhoudt, wordt duidelijk in het verloop van deze alinea. Tekst iets aangepast.

Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's

In de Begroting 2021 zijn herijkte prestatie-indicatoren (KPI's) van de Belastingdienst opgenomen⁵, en een nadere uitwerking van het strategische doel van de Belastingdienst in compliance factoren en tussendoelen. De herijkte indicatoren bieden beter inzicht in de mate waarin de Belastingdienst de naleving bevordert door burgers en bedrijven een adequate behandeling te geven, effectief te informeren, gemak te bieden en op gepaste wijze corrigerend op te treden.

Risicomanagement

Er is een eerste strategische risicoanalyse (SRA) met de top van de Belastingdienst gehouden om de concernrisico's voor 2021 te bepalen. Deze SRA wordt als input gebruikt voor de risicoparagraaf in het Jaarplan 2021. Inmiddels heeft nagenoeg de hele top van de Belastingdienst de opleiding gevolgd waarin de grondbeginselen van het risicomanagement worden uitgelegd. De training is vanaf 2020 wordt nu uitgebreid naar het middenmanagement van de Belastingdienst.

⁴ De keten Overige middelen omvat tien belastingsoorten. Het programma ondersteunt de keten bij de kansspelbelasting en de overdrachtsbelasting.

⁵ Zie ook de Kamerbrief "Verbeterd inzicht in de begroting van Financiën", Kamerstukken II 2019/20, 35300-IX, nr. 21.

Pilot vindbaarheid CW 3.1 Financiën

Dit jaar loopt er een pilot om de vindbaarheid van de toelichting die bij voorstellen vereist is op basis van artikel 3 van de Comptabiliteitswet (CW), te vergroten. Het bestedingsplan Programma Managementinformatie/Risicomanagement loopt mee met de pilot ter bevordering van de vindbaarheid van deze toelichting. In de bijlage wordt voor dit programma een toelichting gegeven op de nagestreefde doelstellingen, doeltreffendheid, doelmatigheid, ingezette beleidsinstrumenten en financiële gevolgen voor het Rijk.

Cultuur

Activiteit	Status
Meerjarig programma cultuur en leiderschap	
Programma gericht op alle leidinggevenden en medewerkers *	In proces
Zowel concernbreed als op maat	In proces
Externe klankbordgroep *	In proces
Uitvoering aanbevelingen ADR	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek *	In proces
Inspiratie (dialoogsessies)	
Dialoogsessies over cultuur met medewerkers *	In proces
Communicatiecampagne	In proces
Leiderschap	
Dialoogsessies over leiderschap *	In proces
Bijeenkomsten top 25, top 200 en top 1500	In proces
Kader met vereiste leiderschapskwaliteiten, gericht op voorbeeldfunctie	Afgerond
Structuur	
De visie wordt in alle personeelsprocessen doorgevoerd	In proces

Uitgelicht

Programma gericht op alle leidinggevenden en medewerkers | Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek

Het onderzoek dat we Deloitte hebben laten uitvoeren naar de cultuur van de Belastingdienst, hebben we op 25 mei 2020 naar de Tweede Kamer gestuurd.⁶ Samen met de resultaten van het medewerkersonderzoek, de FNV-enquête en de eerste bevindingen van de externe klankbordgroep en de personeelsraadsleden hebben we met dit onderzoek goede handvatten gekregen om het bestaande programma leiderschap en cultuur te herijken. We richten ons in het herijkte programma zowel op een gemeenschappelijke, belastingdienstbrede aanpak, als op het zo goed mogelijk faciliteren van de directie-specifieke aanpak. Het eigenaarschap ligt hiervoor bij de directies, waarbij nadrukkelijk aandacht is voor inbreng van de werkvloer.

De twee personeelsraadsleden die voor een jaar zijn aangesteld om actief in de organisatie signalen op te halen over mogelijke onrechtmatigheden, zijn in mei met hun gesprekken gestart. De verwachting is dat zij in de komende maanden een eerste halfjaarlijkse rapportage zullen uitbrengen met daarin ook advies over de bijbehorende opvolging op de opgehaalde signalen.

Externe klankbordgroep

⁶ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 648607.

Met opmerkingen ; De vertrouwenspersoon komt niet terug in deze tekst.
Reactie: passage aangevuld.

In april is de externe klankbordgroep gestart en sindsdien heeft de klankbordgroep meerdere gesprekken gevoerd met de programmamanager en programma coördinator Leiderschap en Cultuur. De klankbordgroep geeft (on)gevraagd advies en houdt de organisatie een spiegel voor op het gebied van leiderschap en cultuur. De reflecties die zij levert op het programma vormen een belangrijke input voor de herijking ervan.

Dialogosessies over cultuur met medewerkers | Dialogosessies over leiderschap

Begin juli is de top van de Belastingdienst samengekomen om gezamenlijk te spreken over Leiderschap en Cultuur. De medewerkers binnen de Belastingdienst worden meegenomen in de Belastingdienstbrede initiatieven van het programma leiderschap en cultuur, zodat een breed gedragen gevoel van gezamenlijkheid wordt gerealiseerd. De Europese aanbesteding ontwikkelassessments voor alle leidinggevenden van de Belastingdienst is in volle gang. Naar verwachting wordt eind 2020 een keuze gemaakt voor één of twee aanbieders en zal begin volgend jaar worden gestart met de eerste ontwikkelassessments. Voor de top 75 van de Belastingdienst is een apart traject geregeld. Voor hen geldt dat de Algemene Bestuursdienst (ABD) in september 2020 gestart met het afnemen van het ontwikkelassessment bij deze leidinggevenden.

Hoofdstuk 4 Risico's en beheersmaatregelen

In deze paragraaf behandelen wij de belangrijkste risico's die zijn opgenomen in het Jaarplan (zie tabel). Sinds het opstellen van ons Jaarplan 2020 eind 2019 heeft zich een aantal gebeurtenissen voorgedaan met een significante impact op onze organisatie, die we toen nog niet hadden geïdentificeerd.

Nieuwe ontwikkelingen

In de eerste plaats gaat het om de uitbraak van het coronavirus. Het kabinet heeft als gevolg van de coronacrisis ingrijpende maatregelen genomen die impact hebben op het werk van Belastingdienst. Naast het uitvoeren van besluiten van het kabinet, zoals uitstel van betaling, hebben de maatregelen gevolgen voor op de wijze waarop de Belastingdienst het werk kan doen zoals bij het toezicht en invordering. Dit is terug te zien bij een aantal prestatie-indicatoren uit de begroting die rood scoren als gevolg van de coronacrisis (zie de bijlage Realisatie KPI's). Dankzij de grote inzet en flexibiliteit van de medewerkers van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen lopen de bedrijfsprocessen goed door. Verbetertrajecten ondervinden op onderdelen wel vertraging omdat het thuiswerken het houden van brainstorm- en verbetersessies bemoeilijkt. Zorgpunten, naast werkdruk, zijn het effect van langdurig thuiswerken op sociale cohesie binnen en tussen teams, minder scheiding werk-privé en het moeilijk kunnen inwerken van nieuwe medewerkers alsmede het opbouwen en onderhouden van netwerken. De Belastingdienst monitort nauwgezet wat de coronacrisis betekent voor de ontwikkeling van de belastingontvangsten, en in welke mate gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden tot belastinguitstel.

De tweede ontwikkeling is het besluit tot ontvlechting van de organisatie. Op 11 januari 2020 heeft de minister van Financiën de Tweede Kamer geïnformeerd over het voornemen de Belastingdienst te ontvlechten en Toeslagen en Douane te verzelfstandigen tot directoraten-generaal. Op 15 juli hebben de staatssecretarissen van Financiën de Tweede Kamer geïnformeerd over het afronden van de eerste twee fasen van de ontvlechting en de voornemens voor fase 3a die duurt tot 1 januari 2021. In juli is fase 3a gestart. Deze fase is gericht op het inrichten van de twee nieuwe directoraten-generaal. Zo worden de medewerkers van de directie Douane administratief gekoppeld aan de [] Douane en de medewerkers van de directie Toeslagen aan de [] Toeslagen. De verzelfstandiging van [] betekent ook dat de onderlinge samenwerking in de tweede helft van 2020 tegen het licht wordt gehouden. Hoewel de ontvlechting helpt op termijn meer focus aan te brengen voor de drie directoraten-generaal, is gedurende de ontvlechting sprake van extra werk om een en ander in te richten en van extra coördinatiekosten.

Risico's

Hierna lichten wij de stand van zaken toe van de belangrijkste risico's zoals opgenomen in het Jaarplan 2020. Sommige risico's komen al eerder in deze rapportage aan bod, bijvoorbeeld bij de verschillende doelgroepen. In die gevallen verwijzen we terug naar de desbetreffende passage.

Schenk- en erfbelasting

Het risico betreft de vertraagde aanslagoplegging van schenk- en erfbelasting. We lichten de stand van zaken van de (definitieve) aanslagoplegging voor de schenk- en erfbelasting toe bij de doelgroep schenk- en erfbelasting. Om het proces voor de schenk- en erfbelasting verder op orde te brengen hebben we een aantal beheersmaatregelen getroffen.

- Continue monitoring: om de kasstroom te borgen vindt er een continue monitoring van instroom, productie en voorraden plaats, waarmee we kunnen bijsturen als de voorraad boven de prognoselijn uitkomt. In 2020 worden de voorraden afgebouwd op basis van de

Met opmerkingen [] [] Ik vind dat er nu al meer focus is. Mi belangrijk om te checken bij het programma of deze zin zo naar de kamer kan. Lijkt mij het beste dit via UHB aan [] wordt gevraagd.

Reactie: Contact opgenomen met [] Laatste zin op haar advies geschrapt. Tijd die het nu in fase 3a kost is minimaal. In zomerbrief zeggen we al dat we positieve effect merken: meer focus op eigen uitvoeringsopgave.

Met opmerkingen [] [] Graag aangeven of dit conform plan gaat.
Reactie: aangevuld

biijgestelde planning 2020. Op dit moment zitten wij hiervoor op schema. Als wij geen verstoringen in de systemen krijgen, dan gaan wij de doelen realiseren. We werken aan een plan van aanpak voor de afbouw van de voorraden in de periode 2020 – 2022.

- Verjaringskalenders: we monitoren de voorraden voor zowel de schenk- als de erfbelasting continu, waarbij we actief sturen om aangiften uiterlijk drie maanden voor de verjaringstermijn definitief vast te stellen. Voor de schenkbelasting is een verjaringsdashboard beschikbaar maar voor de erfbelasting nog niet. Dit wordt veroorzaakt door prioritering als gevolg van krapte in onze ICT-capaciteit. De start van de bouw van deze functionaliteit staat gepland voor oktober 2020.
- Kwaliteit aanslagoplegging: we hebben vaktechnische specialisten benoemd en vaktechnische overleggen ingeregeld. We betrekken de vaktechnische specialisten bij het begeleiden en inwerken van nieuwe medewerkers. Verder hebben we het toedielingsproces van de te behandelen aangiften verder verbeterd. Hierdoor kunnen we de aangiften beter en sneller toedelen aan de juiste medewerkers.
- ICT-functionaliteiten: in 2019 zijn de aanpak en doelstellingen van de IV-functionaliteiten voor de schenk- en erfbelasting herijkt. We hebben deze doelstellingen voor de eerste acht maanden van 2020 gehaald. De ICT-functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor de realisatie van de voorraad - en productiedoelstellingen voor de erf- en schenkbelasting zijn op orde.
- Onderzoek ADR: de ADR doet twee onderzoeken naar de schenk- en erfbelasting. Het conceptrapport van het eerste onderzoek, een kwantitatieve en kwalitatieve analyse naar het verschil in raming en realisatie van de ontvangsten van de schenk- en erfbelasting over de jaren 2016 tot en met 2019 is inmiddels afgerond gereed. Zodra de bestuurlijke managementreactie gereed is, zal het zullen we het definitieve rapport aan de Tweede Kamer worden aangeboden. Daarna zal de opdracht voor het tweede onderzoek worden geformuleerd. Het tweede onderzoek naar de kwaliteit van het proces van aanslagen-erfbelasting in 2017 en 2018 is gepland voor later dit jaar.

Met opmerkingen Graag
aangeven of er verjaring is.
BOA: Wat is de oorzaak hiervan?
Reactie: aangevuld

Vervanging en uitfasering ETM-systeem voor aangifte, inning en uitbetaling

Het vervangen en uitfaseren van het systeem Enterprise Tax Management (ETM) – dat wordt gebruikt voor de inning en uitbetaling van een groot aantal regelingen zoals de schenk- en erfbelasting, overdrachtsbelasting en autobelastingen – is zoals we rapporteerden in de vorige voortgangsrapportage vertraagd. Uit een eerste onderzoek blijkt dat er veel meer ICT-dagen nodig zijn dan voorzien voor de softwareontwikkeling van het systeem COA (Centrale Ontvangers Administratie). We analyseren hoe dit door middel van omvangbeperking van andere projecten binnen onze ICT-capaciteit kan worden opgevangen. Daarnaast wordt een terugvalscenario ontwikkeld om te bewerkstelligen dat de uitfasering van het ETM-systeem volgens schema verloopt, dat wil zeggen uiterlijk 31 december 2022; het moment waarop het onderhoudscontract van het huidige systeem eindigt.

Met opmerkingen Hoe groot is het
risico dat dit misgaat? Als dit misgaat is het nl
direct een politieke issue gezien de mogelijke
impact

Reactie: praktisch geen groot probleem: we
werken aan een interim-oplossing. Politiek is er
wel gezichtsverlies als we de Europese
wetgeving niet tijdig kunnen implementeren.

Verbetering afhandeling bezwaarschriften

Het lukte ons de afgelopen periode ondanks de inzet van extra medewerkers en het doorvoeren van procesverbeteringen nog niet om voldoende bezwaren op tijd te behandelen. Dat is vervelend voor de burgers en bedrijven die daardoor langer moeten wachten op een reactie op hun bezwaarschrift. De bij de directie Particulieren in 2020 binnengekomen bezwaren worden nagenoeg Awb-conform behandeld. Voor de bij de directie MKB binnengekomen bezwaren geldt dat ondanks een stijgende lijn die de laatste vier maanden van 2019 is ingezet, de realisatiecijfers nog iets verder van de Awb-streefwaarde liggen. In hoofdstuk 2 lichten we bij de verschillende doelgroepen de stand van zaken van de bezwaarbehandeling nader toe.

Met opmerkingen Zit het risico
niet ook in de eerdergenoemde enorme voorraad
box 3 waarvoor de uitspraak vertraging oploopt
en die mogelijk bij de te behandelen voorraad
komen?

Daarnaast: in de tekst over bezwaarschriften bij
de directie Particulieren worden realisatiecijfers
onder het Awb-percentage gerapporteerd. Hier
lezen we dat e.e.a. nagenoeg conform wordt
behandeld. De tekst hier links gaat over 'in 2020
ontvangen bezwaarschriften', de tekst eerder in
het stuk over 'in 2020 behandelde
bezwaarschriften'. Misschien goed om dit
onderscheid even expliciet te maken, anders
leest het alsof de tekst niet congruent is.

Reactie: zie tekst bij H2 Particulieren. Zo goed
als mogelijk verwerkt.

Volumestijgingen Douane onder invloed van e-commerce

De groei van de wereldhandel en het stijgende aandeel van e-commerce daarin, maken dat het aantal 'e-commercezendingen', dat van buiten de EU naar Nederland komt, in de laatste vier jaar verdubbelde. Dit vraagt om een andere aanpak van de handhavingsstrategie, waarvoor we verwijzen naar hetgeen daarover wordt gezegd in hoofdstuk 3 onder het thema Digitale economie waarover we rapporteren onder het kopje 'digitale economie' (PM).

Daarbij gaan de veranderingen in wet- en regelgeving gepaard met de invoering van nieuwe ICT-systemen en wijzigingen van bestaande ICT-systemen, wat ertoe leidt dat we alle ICT-systemen die worden ingezet in de operationele aangifteverwerking tot en met 2023 moeten vernieuwen of fundamenteel wijzigen. De uitvoering van zowel de aangiftebehandeling als onze handhaving staan hiermee onder druk.

De Douane zoekt naar nieuwe methoden om de handhaving te moderniseren. Weliswaar hebben we op belangrijke onderdelen al zicht op mogelijke oplossingen (bijvoorbeeld autodetectie, waarbij de aandacht uitgaat naar het gebruik van technologie die (scan)beelden en data geautomatiseerd kan analyseren op risico's), maar die vragen een grote inspanning op het terrein van ICT-ondersteuning. Gezien de overvolle kalender met bestaande ICT-verplichtingen op grond van wetgeving, blijft het een grote uitdaging deze noodzakelijke ontwikkeling tijdig te realiseren.

Systeem btw e-commerce / MOSS

De MOSS (Mini One Stop Shop)-applicaties - een Btw-regeling om te voorkomen dat een ondernemer zich in elk EU-land moet registreren waar digitale diensten geleverd worden - gaan over in de voorziening die de regeling voor EU btw e-commerce moet ondersteunen. De oorspronkelijk beoogde invoeringsdatum van 1 januari 2021 wordt niet gehaald. Dit komt enerzijds omdat we voorrang hebben gegeven aan onder meer het aan de Tweede Kamer toegezegde BTW ID-nummer en het Ketenplan voor de modernisering van de omzetbelastingssystemen. Anderzijds zijn snelle aanpassingen met de verouderde ICT-systemen voor de omzetbelasting niet mogelijk. Inmiddels heeft de Europese Commissie de invoeringsdatum van EU btw e-commerce voor Nederland bepaald op 1 juli 2021. Dit is een half jaar eerder dan de beoogde realisatie van de voorziene IT-planning van EU btw e-commerce. Op dit moment worden scenario's onderzocht en uitgewerkt om een tijdige implementatie te realiseren. Op zeer korte termijn wordt bepaald welke strategie of combinatie van strategieën wordt gekozen. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de samenloop binnen IT met Brexit.

De MOSS (Mini One Stop Shop)-applicaties - een Btw-regeling om te voorkomen dat een ondernemer zich in elk EU-land moet registreren waar digitale diensten geleverd worden - gaan over in de voorziening die de regeling voor EU btw e-commerce moet ondersteunen. De oorspronkelijk beoogde invoeringsdatum van 1 januari 2021 wordt niet gehaald. Zoals in de vorige voortgangsrapportage is gemeld, konden wij de oplevering van alle benodigde ICT-voorzieningen af per 1 januari 2022. Om voor de tussentijdse periode de noodzakelijke informatievoorziening te kunnen garanderen, wordt gewerkt aan een alternatieve, deels handmatige voorziening. Uit de Uitvoeringstoets zoals meegezonden bij het wetsvoorstel btw e-commerce (Kamerstukken 35-527) blijkt dat de Belastingdienst het btw e-commercepakket niet per 1 juli 2021 kan uitvoeren maar pas per 1 januari 2022. Dit houdt verband met de omvang van de wijzigingen en de status van de bestaande ICT-voorzieningen van de Belastingdienst, waardoor nieuwbouw van systemen nodig is. Nederland heeft dan ook met Duitsland in de Ecofin-Raad gewezen op het belang om verder uitstel tot 1 januari 2022 in beraad te houden en daartoe door de Europese Commissie begin 2021 de

Met opmerkingen FEZ: Verwijzing opnemen naar programma Digitale Snelweg Douane in lijn met AO-toezeggingen brief begin oktober.
Reactie: digitale snelweg is nog te veel toekomst. Het programma 'Digitale Snelweg Douane' verkeert op dit moment in de verkennende en voorbereidende. In het voorjaar van 2021 wordt de TK meer concreet geïnformeerd over het programma.

Met opmerkingen BOA: Graag reden voor vertraaging noemen.

Reactie: Tekst uit de vorige VGR: We hebben aan andere voorzieningen prioriteit moeten geven, zoals het aan de Tweede Kamer toegezegde BTW ID-nummer en het Ketenplan voor de modernisering van de omzetbelastingssystemen. Daarbij zijn snelle aanpassingen met de verouderde ICT-systemen voor de omzetbelasting niet mogelijk.

Verwerkt.

stand van zaken van de implementatie te laten evalueren.

Brexit

De stand van zaken van de Brexit is hiervoor nader toegelicht bij de specifieke thema's.

Werving, instroom, uitstroom en spanning op de arbeidsmarkt

In de paragraaf Personeel van hoofdstuk 3 wordt stilgestaan bij de gevolgen van de coronamaatregelen. Op dit moment zijn er geen concrete risico's voor het behalen van de jaardoelstelling. Ook komt het onderwerp werving terug bij de verschillende doelgroepen in hoofdstuk 2.

Uitkomsten ICT-portfolioproces Belastingdienst

De stand van zaken van dit onderwerp hebben we in de paragraaf ICT van hoofdstuk 3 toegelicht.

Continuïteitsrisico's

Op meerdere terreinen binnen onze organisatie doen zich risico's voor in de continuïteit van cruciale processen, zoals de inning van belastingontvangsten en het nakomen van behandeltermijnen. Om nieuwe problemen te voorkomen en de uitvoeringscapaciteit op een gelijk niveau te houden, heeft het kabinet bij de Voorjaarsnota 2020 extra middelen uitgetrokken. In de bijlage wordt voor onder het kopje 'Stabiliteit en continuïteit van de centrale administratieve processen bij de Belastingdienst' een toelichting gegeven op de daarbij nagestreefde doelstellingen, doeltreffendheid, doelmatigheid, ingezette beleidsinstrumenten en financiële gevolgen voor het Rijk. Daarmee willen we de druk op cruciale onderdelen van de Belastingdienst verlagen en de uitvoeringscapaciteit op een gelijk niveau houden. Dit geldt met name voor de belastinginning en de ICT dienstverlening. Daarnaast zetten wij, gegeven de mogelijkheden van het ICT portfolio, in op het versterken van ketens (inning, loonheffing, gegevens).

Onvolkomenheden

In het kader van de jaarverantwoording heeft de Algemene Rekenkamer in mei 2020 haar rapport Verantwoordingsonderzoek 2019 Financiën uitgebracht aan de Tweede Kamer. Voor de Belastingdienst concludeert de Algemene Rekenkamer dat er nog vijf onvolkomenheden resteren in de bedrijfsvoering: het M&O-beleid (misbruik & oneigenlijk gebruik) bij schenk- en erfbelasting, Managementinformatie, Verbijzonderde interne controles, Verplichtingenbeheer en Prestatieverklaringen. We hanteren dit jaar dezelfde aanpak als vorig jaar die heeft geleid tot het oplossen van drie hardnekkige onvolkomenheden (strategisch personeelsbeleid, bedrijfscontinuïteitsbeheer en IT-legacy): strikte monitoring via de interne planning- en controlcyclus, de speciaal hiervoor ingestelde departementale monitoringscommissie en periodieke rapportages aan de bewindsleden.

Met opmerkingen ☐ ☐ Maar lees ik in die teksten iets over risico's? er staat vooral dat het goed gaat, toch?

Reactie: Klopt. Tekst aangepast.

Met opmerkingen ☐ ☐ Heel beschrijvend. Wil je niet iets meer zeggen hierover?

Reactie: In H3 is de tekst inmiddels concreter gemaakt.

Met opmerkingen ☐ ☐ Is dit niet veel te algemeen? Wat staat hier precies?

Reactie: Tekst aangepast. Aansluiting gezocht bij toezegging aan de TK om meer toelichting te geven ovg art. 3.1 CW.

PA: Hulp bij aangifte. Niet per se voor in de VGR, maar er lopen hier nog twee dingen die we denk ik moeten uitzoeken voor we de VGR uit doen zodat we eventueel hierover nog wat extra info kunnen opnemen. Eén is dat we heel veel mensen (hoeveel?) uitstel hebben gegeven van aangifte omdat we vanwege Corona geen hulp kunnen aanbieden en maatschappelijke instellingen het ook lastig vinden. Twee is dat er ook sprake is van verschuldigdheid van belastingrente. Over het tweede is een notitie in voorbereiding. Mijn punt is: is er een overzicht met 1) hoeveel mensen nu nog geen aangifte hebben gedaan? Klopt mijn inschatting dat een deel van de mensen alsnog aangifte heeft gedaan zonder onze hulp? En 2) ik begrijp dat hier ook veel mensen tussen zitten die geld terug krijgen van ons. Wat doen we er aan om te zorgen dat deze mensen toch (al dan niet met hulp) aangifte kunnen doen?

Reactie: We bereiden ons voor op deze vragen.

Ik zou dit in de tekst omdraaien: De reguliere bezwaarstroom haalt nagenoeg de doelstelling, echter de box 3 gooit roet in het eten.

Check of dit niet als disclaimer stond bij de toezeggingen aan de TK om de achterstanden in te lopen...