FVVD5

VERSLAG INZAKE EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG INZAKE ENKELE BRIEVEN OVER DE BELASTINGDIENST

II Reactie van de staatssecretaris van financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst en de staatssecretaris van financiën – Toeslagen en Douane

Met interesse hebben wij kennis genomen van de vragen die door de verschillende fracties zijn gesteld naar aanleiding van de brief van 24 november 2020 'Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane'[1], de brief van 25 november 2020 'Tweede Voortgangsrapportage Belastingdienst 2020'[2], de brief van 26 november 2020 'Rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst'[3], de brief van 27 november 2020 'Aanvullende duiding problemen Belastingdienst'[4], de brief van 30 november 2020 'Stand van zaken invordering en inningskosten en opbrengsten belastingsoorten'[5], de brief van 1 december 2020 'ADR-rapport schenk- en erfbelasting en stand van zaken belastingrente voor de erfbelasting'[6]. Onderstaand wordt bij de beantwoording de volgorde van het verslag aangehouden.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted]
"Hoor graag nog even of ... is afgestemd met corona dgfz".
Verzoek aan alle dossierhouders om die check nog even te doen in het geval er corona-relevantie is en dat nog niet is afgestemd.

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de verschillende brieven en rapporten. De leden hebben nog verschillende vragen en opmerkingen.

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de verschillende stukken over de Belastingdienst van het kabinet waarop dit schriftelijk overleg betrekking heeft. Deze leden constateren dat er veel analyses plaatsvinden van de situatie bij de Belastingdienst en dat is natuurlijk goed, maar vervolgens is het wel de vraag wat er met al die analyses gedaan wordt. Deze leden vragen of het kan kabinet aangeven hoe al deze nieuwe analyses geïntegreerd kunnen worden in de bestaande verbeterplannen van de Belastingdienst.

CDA1 Parallel aan de lopende initiatieven om de Belastingdienst te verbeteren, zijn en worden onderzoeken uitgevoerd. De uitkomsten daarvan kunnen aanleiding geven tot het initiëren van acties of het bijstellen van doorlopende acties, die zijn belegd bij dienstonderdelen of binnen een verbeterprogramma. Deze bijgestelde of nieuwe ambities zullen worden geïntegreerd in de inhoud van deze programma's of het Jaarplan 2022.

De leden van de fractie van D66 hebben kennisgenomen van de geagendeerde brieven over de Belastingdienst. Deze leden hebben een aantal vragen.

De leden van de GroenLinks-fractie hebben kennisgenomen van de door het kabinet aan de Kamer gestuurde brieven en bijlagen. Zij danken het kabinet voor de aanvullende duiding van de problemen bij de Belastingdienst. Deze leden zullen de verbeteragenda bij de Belastingdienst waakzaam en kritisch blijven volgen. Zij hebben enkele specifieke vragen.

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de door het kabinet aan de Kamer gestuurde brieven en bijlagen en hebben daarover enkele vragen.

De leden van de PvdA-fractie maken zich zorgen over het functioneren van de Belastingdienst. Dit is al jaren een groot probleem, maar er is nog geen licht aan de horizon. De leden van de PvdA-fractie vragen om een overzicht van alle onderzoek die afgerond zijn en die nog lopen naar het functioneren en verbeteren van de Belastingdienst, alsmede de opdrachtgevers en uitvoerders van deze onderzoeken. De leden van de PvdA-fractie zien vele tijdslijnen voorbijkomen. Deze leden vragen of er reeds een agenda is voor structurele verbeteringen bij de Belastingdienst.

PvdA1 In de bijlage bij deze brief is een overzicht van afgeronde en lopende onderzoeken ten

[1] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 737.
[2] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 747.
[3] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 745.
[4] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 741.
[5] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 746.
[6] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 743.

behoeve van het verbeteren van de Belastingdienst bijgevoegd. Daarbij zijn de uitvoerders van deze onderzoeken vermeld. Naast dit overzicht van onderzoeken die door de Belastingdienst zijn uitbesteed, hebben er onderzoeken naar het functioneren en verbeteren van de Belastingdienst plaatsgevonden door onder meer de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, de Autoriteit Persoonsgegevens, de Algemene Rekenkamer, de Auditdienst Rijk, alsmede door ABD TOPConsult met het traject 'Werk aan Uitvoering' in opdracht van het kabinet.

De Kamerbrief 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland' van 14 september 2020[7] beschrijft de lange termijn agenda voor structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. In het Jaarplan 2021 is de uitwerking van de ambities uit deze brief voor 2021 opgenomen.

De leden van de PvdA-fractie vragen of het de bedoeling is dat er één alomvattend plan komt, of wordt dit opgedeeld in deelaspecten, zoals personeel, vaktechniek en ICT.
PvdA2 In de brief 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland' van 14 september 2020[8] worden de plannen voor de Belastingdienst beschreven. In het 'Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane' zijn voor 2021 de activiteiten opgenomen die gerealiseerd zullen worden. Daaronder liggen op bepaalde deelaspecten specifieke plannen, zoals het plan van aanpak 'Herstellen, verbeteren en borgen', de inhoud van het ICT-verbeterprogramma en de inhoud van het leiderschaps- en cultuurprogramma.

De leden van de SGP-fractie hebben kennisgenomen van de brieven van het kabinet. Zij hebben daarover enkele vragen.

I 31066-737 - Brief d.d. 24-11-2020, staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane

De Belastingdienst staat voor een grote opgave. De Belastingdienst wil in 2021 belangrijke stappen zetten in de uitvoering richting 'de beste Belastingdienst voor Nederland'. De leden van de VVD-fractie vragen wat het kabinet verstaat onder 'de beste Belastingdienst voor Nederland'.
VVD1 In de brief 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland' van 14 september 2020[9] wordt de ambitie van de Belastingdienst uitgesproken om de komende jaren weer de beste Belastingdienst vóór Nederland te worden. De beste Belastingdienst vóór Nederland is een Belastingdienst waar burgers en bedrijven vertrouwen in hebben en waar medewerkers trots op zijn om voor te werken. Een organisatie met oog en oor voor burgers en bedrijven. Wij willen dat alle belastingplichtigen kunnen rekenen op een eerlijke behandeling en een vlotte afhandeling, met deskundige en persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is. Wij willen dat al onze communicatie begrijpelijk is en we proactief inspelen op veranderingen in de situatie van burgers en bedrijven. Dat zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en procedurele rechtmatigheid vanzelfsprekend is. Dat ons toezicht zoveel mogelijk is gericht op het voorkomen van fouten en het tijdig signaleren van risico's op fraude.

De leden van de VVD-fractie vragen wanneer deze ambitieuze opgave volgens het kabinet geslaagd is en binnen welke termijn moet dit plaatsvinden.
VVD2 Verandertrajecten vragen om een lange adem en doorzettingsvermogen, waarbij we voortdurend verbeterstappen zetten. Voor het realiseren van onze ambitie sluiten we allereerst aan bij datgene wat al goed gaat binnen de organisatie en geven we verder vorm aan de bestaande uitvoerings- en handhavingsstrategie en lopende verbeterprogramma's, zoals bijvoorbeeld de fundamentele transformatie dienstverlening en het programma 'Herstellen, verbeteren en borgen'. Tegelijkertijd realiseren we aantoonbare verbeteringen door de komende vier jaar stappen te zetten op voor onze ambitie belangrijke thema's.

[7] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[8] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[9] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.

Zo willen we dat iedereen kan rekenen op een eerlijke behandeling en een vlotte afhandeling van belastingzaken. Waar mogelijk geven we zo snel mogelijk duidelijkheid en zetten we in op het bieden van inzicht in actuele gegevens en het zoveel mogelijk digitaal regelen van belastingzaken. We willen het contact met burgers en bedrijven verbeteren door in de dienstverlening meer mogelijkheden tot persoonlijk contact te bieden zoals bezoeken, bellen, digitaal contact of contact via een intermediair intensiveren. We investeren verder in Stellateams voor complexe problematiek en de leesbaarheid en begrijpelijkheid van brieven, formulieren en online informatie.

Ons streven is ervoor te zorgen dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van de Belastingdienst. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgen ervoor dat procedurele rechtmatigheid vanzelfsprekend is. Daar willen we voor zorgen door hen proactief, tijdig en duidelijk te informeren over hun rechten en plichten. Met ons toezicht en onze opsporing willen we gepast corrigerend optreden wanneer dat nodig is. Dat doen we door ons optreden in alle onderdelen van ons werk af te stemmen op de houding en het gedrag van de burger of bedrijf. Hiervoor vergroten we het vakmanschap van onze medewerkers en hun professionele verantwoordelijkheid.

Voor het herstel en behoud van het vertrouwen in de Belastingdienst is het essentieel dat de Belastingdienst in contact staat met de maatschappij. We willen een organisatie zijn met voelsprieten in de samenleving, die weet wat speelt bij burgers en bedrijven, proactief handelt en weet wat het effect van belastingregels en uitvoeringsbeleid is. We zorgen ervoor dat signalen uit de praktijk beter worden herkend en erkend zodat ze vertaald kunnen worden in beleid. We vergroten onze slagvaardigheid en werken meer samen met andere uitvoerders, private partners en maatschappelijke organisaties.

Met al deze inspanningen werken we aan de beste Belastingdienst voor Nederland. Zodat het vertrouwen van de samenleving in de Belastingdienst weer sterker wordt.

De leden van de VVD-fractie vragen of de staatssecretaris een top tien kan benoemen van maatregelen die de dienstverlening aan mensen (particulieren) en een top tien van maatregelen die de dienstverlening aan de zakelijke markt moeten verbeteren inclusief een tijdpad.
VVD3 Het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane bevat in het hoofdstuk 'Oog en oor voor burgers en bedrijven' de activiteiten die de Belastingdienst in 2021 gaat uitvoeren op het gebied van dienstverlening aan burgers en bedrijven. Die activiteiten dragen eraan bij dat burgers en bedrijven passend en tijdig over informatie kunnen beschikken of worden geïnformeerd, of dragen bij aan het gemak waarmee zij aan hun verplichtingen kunnen voldoen of aanspraak kunnen maken op hun rechten. Voor een overzicht attenderen wij de leden op de tabel op pagina 14 van het jaarplan waar deze verbeteractiviteiten zijn samengevat. Voor burgers zijn dat er 12, voor bedrijven 13. Het betreft activiteiten die in 2021 worden uitgevoerd. Ze worden nieuw gestart of het zijn acties die al eerder in gang zijn gezet of acties die continu worden uitgevoerd.

Met opmerkingen Het tijdpad wordt benoemd en er wordt hier verwezen naar 2021. Is het mogelijk dit nog meer te concretiseren?

De leden van de VVD-fractie vragen of de staatssecretaris bij de top tien aan maatregelen ook de gewenste richting van de leden van de VVD kan meenemen om een track and trace te introduceren, te beginnen bij een pilot. Zo nee, willende de leden weten waarom niet.
VVD4 Track en trace is één van de onderwerpen in de verbetering van de dienstverlening waarvan ik het belang onderken en onderzoek. De vraag naar track en trace is tevens gesteld in de Kamervragen van 11 januari 2020[10] van het lid Lodders over het bericht 'Voorstel: 'Track & Trace voor de Belastingdienst.' De beantwoording van deze vragen volgt nog.

2021 zal in het teken staan van het herstel na de coronacrisis. De leden van de VVD-fractie vinden het opvallend dat het kabinet hier in de inleidende brief verder geen aandacht aan besteed. De leden van de VVD-fractie weten dat er op fiscaal gebied al verschillende stappen zijn gezet en gezien de ontwikkelingen rondom het coronavirus zal ook in 2021 de nodige aandacht voor dit

[10] Kamerstukken II 2020/21, kenmerk 2021Z00311.

onderwerp zijn. Deze leden vragen een uitgebreide reflectie op dit onderwerp.
VVD5 PM

Daarnaast vragen de leden van de VVD-fractie het tijdpad voor de herziening van de reiskostenvergoeding zoals deze in de brief met specifieke aanpassingen in economisch steun- en herstelpakket (Kamerstuk 2020D53478, ontvangen 18 december 2020) is aangekondigd.
VVD6 PM

Ook vragen de leden van de VVD-fractie naar de gevolgen van de coronacrisis voor de medewerkers van de Belastingdienst. Veel mensen zullen vanwege de afgekondigde maatregelen verplicht thuiswerken. Deze leden vragen of het kabinet kan aangeven wat de stand van zaken is.
VVD7 Bij de Belastingdienst wordt de lijn van het kabinet 'thuiswerken tenzij' vanaf maart 2020 als volgt ingevuld. Medewerkers die werken in bedrijfskritische en vitale processen mogen op kantoor werken, indien en voor zover die werkzaamheden niet thuis kunnen worden verricht. Alle andere medewerkers werken in principe thuis. Bij hoge uitzondering wordt op individuele basis toestemming gegeven aan een medewerker om naar kantoor te komen, indien dit om psychosociale redenen noodzakelijk is. Dit betreft individueel maatwerk.

Tevens vragen de leden van de VVD-fractie specifiek naar de gevolgen van het thuiswerken voor de 'veldtoetsers'. Zij vragen of de veldtoetsers hun activiteiten (onderzoek op locatie buiten de deur) kunnen uitvoeren? Zo nee, vragen deze leden wat de gevolgen hiervan zijn. Verder vragen de leden of het klopt dat het omdat deze activiteiten nog niet goed op gang zijn ook deurwaarders niet of nauwelijks hun werk kunnen voortzetten.
VVD8/9 De Belastingdienst heeft activiteiten met direct klantcontact op locatie vanaf maart grotendeels opgeschort. Hieronder viel zowel het bezoeken van bedrijven voor het uitvoeren van controles en bedrijfsbezoeken als het werk van de deurwaarders. In deze periode heeft de Belastingdienst vanuit een dienstverlenende houding in de uitoefening van zijn taken zoveel mogelijk rekening gehouden met de omstandigheden van bedrijven. Waar mogelijk is toezicht zoveel mogelijk online en digitaal uitgevoerd. Veldtoetsers en deurwaarders hebben daarnaast bijvoorbeeld bijgedragen aan de belacties en hebben hun expertise ingezet bij diverse andere werkzaamheden die vanuit huis kunnen worden uitgeoefend. Waar dat veilig kon, heeft in de zomer op verzoek van belastingplichtigen buitentoezicht plaatsgevonden. Veel van de inzet en aandacht in de periode van corona is uitgegaan naar kantoortoetsingen.

De uitvoerende en toezichtwerkzaamheden met direct klantcontact, zoals toezicht buiten en het voeren van hoorgesprekken bij bezwaarschriften, werden rond half september weer opgestart. Vanaf oktober zijn als gevolg van de nadere maatregelen deze activiteiten weer opgeschort, behoudens uitzonderingssituaties zoals de dreigende overschrijding van verjaringstermijnen, ondermijning of verduistering, rechtbank- en hofzittingen en overige zwaarwegende redenen. Als gevolg van de maatregelen kon de Belastingdienst in 2020 minder boekenonderzoeken opstarten en afronden en steekproefonderzoeken uitvoeren en is daardoor de doelstelling uit de rijksbegroting rond boekenonderzoeken MKB niet behaald.

De leden van de VVD-fractie vragen op welke manier dit 2021 wordt gepland om in te halen.
VVD10 Zodra de maatregelen hier ruimte voor bieden, zal de stapsgewijze hervatting van het werk met direct klantcontact weer opgepakt worden. Dit zal gebeuren conform de uitvoerings- en toezichtstrategie voor de verschillende doelgroepen, het jaarplan van de Belastingdienst 2021 en met inachtneming van de protocollen en werkplannen voor de veiligheid en gezondheid van alle betrokkenen. De Belastingdienst communiceert hierover via www.belastingdienst.nl.

De leden van de VVD-fractie vragen of er op een andere manier wordt gewerkt om fraude en of foutieve aangiften op een andere manier te onderscheppen.
VVD11 Buitentoezicht is niet de enige manier waarop de Belastingdienst vermoedens en signalen van fraude of foutieve aangiften op het spoor komt. Signalen komen ook uit de risico- en selectiemodellen van de Belastingdienst; door het uitvoeren van kantoortoetsen; via andere

Met opmerkingen verzoek om deze vraag te beantwoorden.

Met opmerkingen verzoek om deze vraag te beantwoorden.

Met opmerkingen Graag voorbeelden noemen hiervan.

Met opmerkingen Leest HHB ook mee op de set?

Met opmerkingen Hoeveel van de veldonderzoeken zijn hierdoor vervangen? Graag kwantificeren.

Met opmerkingen Waarover?

Met opmerkingen Zoals?

Met opmerkingen Waarom niet in opdracht van de BD, graag toelichten.

Met opmerkingen Als vervanging van buitentoezicht? Zien we dit in de KPI's terug?

Met opmerkingen Gevolgen benoemen voor het niet behalen van KPI's 2021 en eventuele inhaalwerkzaamheden in 2021 waar het gaat knellen vanwege tekort aan capaciteit.

Met opmerkingen Er is mi al eerder aangegeven dat we niet alles inhalen (en mss wel niks inhalen?). Dat dan melden zou ik zeggen

Met opmerkingen : Heeft HHB meegelezen?

overheidsorganisaties; of via de media en meldingen van burgers. Dat verandert niet in tijden van corona. Ter vervanging van fysieke controles worden waar mogelijk ook controles digitaal en op afstand uitgevoerd. Eventuele fouten in aangiften kunnen ook op die manier worden hersteld of gecorrigeerd. Het is wel belangrijk om te onderkennen dat controles digitaal en op afstand beperkingen met zich meebrengen. De intensiteit van de controle verandert als die op afstand en digitaal moet plaatsvinden. In sommige gevallen zal hier al bij het opstellen van de controleopdracht en het bepalen van de reikwijdte (welke onderdelen van de aangifte moeten worden beoordeeld) rekening mee worden gehouden. Het is ook mogelijk dat de [redacted] gedurende de controle constateert dat bepaalde onderdelen van de aangifte in deze situatie niet vaktechnisch verantwoord kunnen worden gecontroleerd. Dit kan effect hebben op de mogelijkheid om fraudesignalen te detecteren. Voor serieuze vermoedens van onder andere fraude, ondermijning of om andere zwaarwegende redenen geldt een uitzondering op de opschorting van het buitentoezicht. In die gevallen kan dus wel buitentoezicht plaatsvinden. Het zou goed kunnen dat als gevolg van de tijdelijke opschorting van het buitentoezicht in zijn algemeenheid minder signalen van fraude of foutieve aangiften binnen kunnen komen. Dit wordt dan vooral veroorzaakt door het niet ter plaatse zijn. Overigens blijven de vaktechnische waarborgen voor het behandelen van fraudesignalen of foutieve aangiften onverkort van kracht.

Met opmerkingen [redacted] Die ?

Met opmerkingen [redacted] DGFZ/[redacted] Dit lijkt wat vrijblijvend geformuleerd. 'het zou goed kunnen'. Kunnen we na een jaar nog niet zeggen of we inderdaad minder signalen hebben ontvangen?

De leden van de VVD-fractie vragen of er aanvullende maatregelen nodig zijn om het thuiswerken verder vorm te geven en zo ja, welke.
VVD12 De Belastingdienst volgt de 'Rijksbrede richtlijnen werkgevers sector Rijk'. Deze richtlijnen vormen het rijksbrede kader voor de werkgeversaanpak in relatie tot het coronavirus (COVID-19). Hierbij gaat het onder andere om de kaders voor cruciale functies, thuiswerken, gebruik van ICT-middelen, eisen aan kantoorgebouwen, personele regelingen en vele andere onderwerpen met betrekking tot het werken binnen de Rijksoverheid. Geactualiseerde versies van de richtlijnen worden ook bij de Belastingdienst steeds toegepast.

Twee soorten maatregelen, die van groter belang zijn voor thuiswerken, zijn reeds door de Belastingdienst genomen, naast het implementeren van de rijksbrede kaders. In de eerste plaats schenkt de Belastingdienst als werkgever veel aandacht aan het welzijn van medewerkers. Er wordt zoveel als mogelijk psychosociale hulp en ondersteuning geboden aan medewerkers die aangeven hulp nodig te hebben. In de tweede plaats heeft de Belastingdienst aan medewerkers die nog niet beschikten over afdoende digitale middelen voor thuiswerken, deze middelen alsnog aangeboden. Op dit moment is de inschatting dat er geen aanvullende maatregelen nodig zijn om het thuiswerken verder vorm te geven.

Inmiddels hebben de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk afspraken gemaakt rond de Brexit. De leden van de VVD-fractie vragen het kabinet welke activiteiten de Douane moet opzetten of gaan ontwikkelen om aan de gemaakte afspraken te kunnen gaan voldoen.
VVD0 Vanaf 1 januari 2021 zijn douaneformaliteiten van toepassing op het goederenvervoer met het Verenigd Koninkrijk. Inmiddels zijn alle interne doelstellingen van de Douane gerealiseerd; zo is er een 40-tal huisvestingsprojecten gerealiseerd, zijn er circa 930 nieuwe medewerkers aangetrokken en opgeleid en zijn er extra middelen aangeschaft. Alle acht ferrylocaties in Nederland zijn operationeel en het Douaneproces loopt naar behoren. Kern van de handelsovereenkomst is een 0%-tarief en geen quota, onder voorwaarden (oorsprongregels voor goederen). Door Douane wordt hierover aanvullend gecommuniceerd met de koepels en het bedrijfsleven. Alle douanesystemen zijn beschikbaar en de (EU) databases zijn bijgewerkt.

Met opmerkingen [redacted] Vraag is of douane nog extra dingen moet doen nu de deal bekend is. Deze vraag wordt niet concreet beantwoord nu.

Het verbaast de leden van de VVD-fractie dat in de brief over het jaarplan 2021 een noot over de integriteit bij de Douane ontbreekt. Deze leden vragen of het kabinet kan toelichten waarom hier geen aandacht voor lijkt te zijn.
VVD13 In de aanbiedingsbrief van het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane is aangegeven dat het verder werken aan een integere Douane een van de belangrijkste stappen voor 2021 is. Daarbij is toegelicht dat dit jaar integriteit bijzondere aandacht krijgt, aangezien douanemedewerkers potentieel interessant kunnen zijn voor mensen uit het criminele circuit en de

financiële belangen van de criminelen groot zijn.

In de brief lezen de leden van de VVD-fractie terecht aandacht voor de compensatie van de gedupeerde ouders rond de kinderopvangtoeslagaffaire. De leden vragen het kabinet uitgebreid in te gaan op de samenwerking tussen de aparte organisatie die belast is met de compensatie van de ouders en de Belastingdienst in algemene zin.
VVD14 De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) werkt nauw samen met de Belastingdienst Toeslagen om de gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Er zijn afspraken gemaakt tussen beide organisaties om medewerkers met specifieke expertise in te zetten bij de werkzaamheden binnen UHT. Ook op managementniveau vindt samenwerking plaats, zodat op de juiste wijze sturing gegeven kan worden aan het herstelproces. Hetzelfde geldt voor de totstandkoming van de Voortgangsrapportages, die uw Kamer elke twee maanden ontvangt, en bij multidisciplinaire werkgroepen binnen het kerndepartement wordt samengewerkt tussen medewerkers van beide organisaties. De Belastingdienst levert de betaalgegevens die nodig zijn voor de berekening van de compensatie over de in de compensatieregeling betrokken toeslagjaren. Tevens wordt er gezorgd voor de verwerking van de gedane betalingen. Daarnaast worden de gegevens geleverd of sprake is geweest van een (on)terechte weigering van een betalingsregeling voor terugvorderingen (opzet/grove schuld kwalificatie). Er wordt ook informatie versterkt ten aanzien van eventuele schulden en daarbij kan dan ook hulp worden geboden

De leden van de VVD-fractie hebben eerder aandacht gevraagd voor een situatie waarbij de compensatie voor ouders is afgewikkeld en tegelijkertijd signalen uit de reguliere dienst of de samenwerking met de reguliere dienst tekortschiet. Deze leden vragen of het kabinet kan aangeven hoe de samenwerking geoptimaliseerd zal worden en voorkomen wordt dat op basis van 'vinkjes' ouders onterecht brieven ontvangen.
VVD15 Het klopt dat de overdracht van gegevens vanuit UHT naar de reguliere Toeslagenorganisatie nog niet optimaal was ingericht. Er zijn inmiddels onderlinge afspraken gemaakt over registratie en overdracht, om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. De herstelorganisatie levert wekelijks de relevante gegevens van de gedupeerde ouders van wie de compensatie is afgewikkeld aan de reguliere organisatie. Er kan op verschillende manieren en momenten sprake zijn van samenloop.

1). Samenloop van processen op (semi-)massale basis:
Bij elke verwerking van de reguliere organisatie wordt eerst beoordeeld of deze ook ingezet wordt bij de verschillende groepen UHT-betrokkenen, en zo ja, onderling afgestemd op welke wijze dit vorm wordt geven en hoe daarin eenduidig te communiceren naar belanghebbenden.
· Als sprake is van een voortbrengingsproces wordt vroeg in het voortbrengingsproces de check op samenloop Regulier/UHT gedaan en een proces- en vaktechnische check hierop.
· Overige zaken worden besproken in het op te richten 'overleg samenloop (semi-)massaal' (OSS). Het OSS bespreekt om de week de overige acties en verwerkingen vanuit o.a. de geautomatiseerde planning.

2). Samenloop op individuele basis:
De behandelaar checkt of belanghebbende ook in behandeling is bij het andere organisatieonderdeel. Als dat zo is, neemt de behandelaar contact op met de betrokken medewerkers bij het andere organisatieonderdeel. Er vindt dus direct afstemming plaats hoe met de betreffende burger om te gaan. Daarna kan de behandelaar de burger in de meeste gevallen helpen. Als bij het andere organisatieonderdeel nog geen behandelaar is aangewezen, neemt de behandelaar contact op met het betreffende regieteam van UHT of regulier.

De leden van de SP-fractie vragen het kabinet waarom in het jaarplan van de Belastingdienst wordt gesproken van het in kaart brengen van de risico's bij het gebruik van de Fraude Signalering Voorziening (FSV), de georganiseerde fraudejacht naar mensen die niets hebben misdaan bij de Toeslagen maar ook binnen Blauw: de inkomstenbelasting. Zij constateren dat de fraudejacht op basis van verkeerde risicomodellen en risicoselectie gewoon doorgaat en maken op uit het jaarplan

dat wat het kabinet betreft burgers gewoon zullen blijven worden achtervolgd door de geautomatiseerde fraudeopsporing door de Belastingdienst. De leden van de SP-fractie vinden het heel zorgelijk dat het zolang duurt voor er meer duidelijk wordt gemaakt over de fraude-opsporing en de toepassing van kwalificaties als "Opzet/Grove Schuld" buiten de kinderopvangtoeslag en buiten toeslagen. Kan het kabinet de Kamer actief informeren over deze zaken, ook als die niet prettig zijn voor het imago van de Belastingdienst/Toeslagen en/of voor betrokken ambtenaren een risico kunnen zijn? Zij vragen het kabinet naar de garantie dat er geen nieuw drama ontstaat of onder de pet wordt gehouden en, als hij die niet wil afgeven, waarom dit nog steeds uitgangspunt is en niet het rechtsstatelijk uitvoeren van wetgeving, ook al wordt de het massaal negeren van de principes van de rechtsstaat bestendigd door de Raad van State.

SP1/2/3 Wij hebben uw Kamer met de brief van d.d.[11] geïnformeerd over de uitgangspunten bij de fraudebestrijding door de Belastingdienst en Toeslagen. Daarbij bent u ook geïnformeerd over de gevolgen van de toepassing van de kwalificatie "Opzet/Grove Schuld" buiten de toeslagen. Bij de uitgangspunten van de fraudeaanpak is aangegeven dat het voor de Belastingdienst en Toeslagen niet mogelijk is alle aangiften en aanvragen handmatig te controleren. Daarom zet de Belastingdienst het toezicht in op aangiften en aanvragen waar de risico's ten aanzien van fraude het grootst zijn. De Belastingdienst maakt hierbij gebruik van risico- en selectiemodellen. Dit selectieproces en de behandeling van risicosignalen dient met de noodzakelijk waarborgen omkleed te zijn om de rechtsstatelijkheid en de menselijke maat te verzekeren. Zo geldt bij signalen van mogelijke fraude het vierogen-principe en is de wijze van behandeling vastgelegd in duidelijke werkinstructies. Ook gaan wij het huidige normen- en waardenkader voor repressieve handhaving en voor de aanpak van risicosignalen en risicoselectie herijken. Dit is opgenomen in het plan van aanpak 'Herstellen, verbeteren, en borgen' dat wij op 13 oktober 2020[12] naar uw Kamer hebben gestuurd. Daarnaast zullen de Belastingdienst en Toeslagen, in overleg met de eigenaar en de belangrijkste opdrachtgevers, bezien waar de focus van de fraudeaanpak komt te liggen.

Met opmerkingen Datum en kamerstuknummer wanneer het uit is.

Met opmerkingen Let op afhankelijk van wanneer brief gestuurd en uitkomst notaoverleg

De leden van de SP-fractie willen graag weten welke lessen er zijn getrokken als het gaat om bezwaar- en beroepsprocedures voor mensen die zich melden na een besluit, met mensen met klachten.

SP4 Door analyse van bezwaren, beroep en klachten wordt zowel bij Belastingen als Toeslagen gekeken of er aanpassingen in het proces of regelgeving gewenst is. Voor bezwaren en beroep bij Toeslagen is hier recent mee aangevangen met de bedoeling om voor burgers en bedrijven ongewenste en overbodige handelingen te voorkomen.

Met opmerkingen Staat vooral procedure en niet de getrokken lessen. Graag aanvullen

Met opmerkingen Vraag DGFZ, : Dus voor Belastingen deden we dit al? Ik weet niet zeker of ik het antwoord juist interpreteer. Als we dit voor Belastingen nog niet doen, dan graag herformuleren.

De leden van de SP-fractie vragen of het kabinet kan ingaan op de volgende punten:

- *Hoe worden achterstanden vermeden?*

SP5 Achterstanden worden vermeden door:
- snel in contact te treden met de indiener van bezwaar, beroep of klacht;
- kwaliteitsborgende maatregelen, waardoor behandeling in één keer goed gaat;
- het maken van keuzes in de inzet van capaciteit, en
- het gebruik van dashboards waarmee de voortgang gemonitord wordt.

Voor Toeslagen geldt dat er binnen het programma Verbetering Productieplanning en -sturing diverse acties in gang zijn gezet die in 2021 hun vervolg krijgen.

- *Wordt gewaarborgd dat bezwaar en beroep wordt behandeld door een ánder dan degene die besluit nam?*

SP6 Ja, dat is gewaarborgd en onder andere in interne instructies of handboeken vastgelegd. De werkzaamheden voor bezwaar en beroep worden binnen Toeslagen door een ander team uitgevoerd.

Met opmerkingen Geldt dit ook de Belastingdienst? Graag verhelderen.

Met opmerkingen DGFZ/ Als je dit voor TSL specificeert, dan zou ik dat ook voor Belastingen (en Douane?) doen. Je kunt de tweede zin ook weglaten (de eerste zin geeft al antwoord op de vraag).

- *Is er geregeld dat bij beroep álle op de zaak betrekking hebbende stukken standaard aan de rechter worden overhandigd?*

SP7 Het gaat om allen op de zaak betrekking hebbende stukken. Dat betekent altijd een keuze want dat kan per geval anders zijn. Op basis van het Besluit Beroep in Belastingzaken is er

Met opmerkingen @ mocht je nog aanvullingen hebben op dit nieuwe antwoord horen we dat graag.

[11] Kamerstukken II
[12] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 709.

een instructie ontwikkeld. De inspecteur bepaalt wat van belang is voor de zaak, welke stukken dat zijn is bij elke zaak anders. Daarom is er geen uitputtende lijst te maken die voor alle gevallen geldt. Er kijkt en leest [redacted] mee in dit proces.
Toeslagen verstrekt conform de toezegging van de staatssecretaris in zijn brief van 11 oktober 2018, ruimhartig stukken.

- *Op welke manier wil de Belastingdienst verder gaan met doorprocederen?*

SP8 Na de door de burger ingestelde procedure bij de Rechtbank kan hoger beroep volgen, als de uitspraak van de rechter niet naar tevredenheid is van één van de partijen. De Belastingdienst gaat in hoger beroep nadat [redacted] van de Belastingdienst hierover een voorstel aan [redacted] heeft voorgelegd. Dan wordt besloten of hoger beroep ingediend gaat worden.
Na de uitspraak van het Gerechtshof kan in cassatie gegaan worden bij de Hoge Raad. Dat gaat dan niet meer over de feiten maar over rechtsvragen of een onbegrijpelijke uitspraak van het Hof. De afdeling cassatie van het ministerie van Financiën oordeelt of het voorstel voor cassatie van de dienst gevolgd gaat worden. De afdeling cassatie voert de procedure bij de Hoge Raad.
Voor Toeslagen geldt dat een voorstel om in hoger beroep te gaan altijd inhoudelijk wordt afgestemd met medewerkers van het Cluster monitoring Hoger Beroep binnen het DG Toeslagen.

- *Is geregeld dat de zwijgclausule in een schikking tussen de Belastingdienst en een burger vervalt en oude zwijgclausules niet worden gehandhaafd?*

SP9 Tijdens het Algemeen Overleg Belastingdienst van 2 december 2020 heeft de staatssecretaris van Fiscaliteit en Belastingdienst de toezegging gedaan dat er geen zwijgclausules meer worden opgenomen in vaststellingsovereenkomsten. De toezegging geldt vanaf het moment dat deze is afgegeven, te weten 2 december 2020. Zwijgclausules die na die datum zijn opgenomen zijn niet geldig. Op eerder gemaakte afspraken inhoudende een zwijgclausule zal door de Belastingdienst en Toeslagen geen beroep worden gedaan. Het verbod is door middel van een aanvulling verwerkt in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht en in het Besluit Bestuursrecht Toeslagen. Beide besluiten zijn aangepast met terugwerkende kracht tot 2 december jl., ook is in de toelichting expliciet opgenomen dat op eventuele zwijgclausules van voor 2 december jl. geen beroep zal worden gedaan door de Belastingdienst. Per saldo zijn daarmee vanaf 2 december jl. zwijgclausules niet meer aan de orde, ook niet voor het verleden.

- *Hoe wordt de vaktechnische lijn bij Toeslagen geregeld?*

SP10 De 'vaktechniek' omvat het deel van het werk van de Belastingdienst (blauw) en Toeslagen dat is gericht op het waarborgen van de kwaliteit van rechtstoepassing, toezicht en handhaving en op het waarborgen van de eenheid van beleid en uitvoering. Dit wordt bereikt via de 'vaktechnische infrastructuur', dat een gelaagde structuur van landelijk vaktechnische coördinatoren (lavaco's), vaktechnisch coördinatoren (vaco's) en vaktechnische adviseurs (vta's) omvat. Zij zijn georganiseerd per belastingmiddel, inclusief controle, formeel recht en invordering en per Uitvoeringsdirectie (P, MKB, GO, Toeslagen, UHT) voor zover het vaco's en vta's betreft. De lavaco's behoren tot de formatie van de Corporate Dienst Vaktechniek (CD VT). Daarnaast zijn er kennisgroepen actief, waarvan de voorzitters ook tot de formatie van de CD VT behoren. Zij beantwoorden rechtsvragen en helpdeskvragen die opkomen uit de Uitvoeringsdirecties. Door de positionering van deze functies bij CD VT wordt de onafhankelijkheid gewaarborgd.
In het kader van de ontvlechting van de Belastingdienst (blauw) en Toeslagen worden de functies van [redacted] en [redacted] Toeslagen ondergebracht onder het DG Toeslagen, waar zij eenzelfde onafhankelijke positie behouden.
De gelaagde structuur geldt voor zowel vaktechniek en management en is bedoeld om zowel te informeren als te escaleren. In dossiers en/of vraagstukken met veel politieke, budgettaire en publicitaire aandacht of die anderszins gevoelig zijn, worden ook CD VT, de concerndirectie Fiscaal Juridische Zaken (FJZ) en in voorkomende gevallen de concerndirectie Control en Financiën geconsulteerd en geïnformeerd. Zoals eerder met uw Kamer gedeeld, is de vaktechnische infrastructuur voor Toeslagen pas twee jaar geleden

Met opmerkingen [redacted] "...Eenzelfde vraag is in de POK-set gesteld. Daarop hebben we het volgende antwoord. Je kunt dus in jouw antwoord verwijzen naar vraag 183. Maandag gaat de antwoordenset naar verwachting uit. 183 Hoe is vaktechniek nu georganiseerd binnen de verschillende onderdelen van de Belastingdienst ('Blauw' Toeslagen en indien van toepassing Uitvoeringsorganisatie)?...". In eindredactie kijken of we enkel kunnen verwijzen naar die beantwoording.

opgezet en nog niet voltooid. De vaktechnische infrastructuur voor Belastingdienst (blauw) kent een veel langere historie. Ongeveer twee jaar geleden is [ ] Toeslagen aangesteld. Voor die tijd was de vaktechniek zelfstandig binnen Toeslagen georganiseerd. Vanaf 2020 heeft Toeslagen ook vaco's en vta's aangesteld. Daarnaast is in 2020 ook een kennisgroep Toeslagen opgericht. Deze kennisgroep beantwoordt rechtsvragen en helpdeskvragen die vanuit de uitvoeringsdirectie Toeslagen opkomen. Bij UHT zijn op dit moment vaco's werkzaam die bijstand verlenen vanuit de uitvoeringsdirecties Toeslagen, P, MKB en GO. Zie hiervoor ook de vierde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag. Verder is van belang dat binnen CD VT onder de noemer 'Brieven en Beleidsbesluiten' de beleidsbesluiten van het Ministerie worden voorbereid en brieven over de toepassing van de hardheidsclausule, verzoekschriften van de Tweede Kamer en burgerbrieven worden beantwoord. Binnen de concerndirectie FJZ is de afdeling 'Cassatie' gepositioneerd waarbinnen de gerechtelijke belastingprocedures voor de Hoge Raad worden behandeld. Ten aanzien van toeslagen is de hoogste rechter de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Deze procedures worden binnen team Beroep van Toeslagen behandeld. In 2020 is CD VT gestart met een monitoringfunctie voor deze hoger beroepschriften. In het kader van de ontvlechting worden zowel de werkzaamheden voor Brieven en Beleidsbesluiten als Monitoring hoger beroep overgedragen aan het DG Toeslagen en daar verder doorontwikkeld. Ook dan blijft de onafhankelijke positie gewaarborgd.

- *Hoeveel CAF-onderzoeken zijn er geweest en op welke terreinen in de Belastingdienst? Kan het kabinet nu voor eens en altijd helderheid verschaffen hierover?*

SP11 Op 17 november 2020 is een overzicht van de CAF zaken binnen de Belastingdienst als bijlage 4[13] verstrekt bij het verslag van een schriftelijk overleg inzake vragen over de op 17 juli 2020 toegezonden kabinetsreactie op het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag[14].

- *Klopt het dat er nog steeds nihilstellingen voor kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag worden opgelegd? Zo ja, hoeveel waren dit er de afgelopen jaren en om welke redenen? Hoeveel mensen zijn daartegen in bezwaar gegaan en hoe lang heeft de kortste en de langste bezwaarafhandeling geduurd?*

SP12 Gezien de voorwaarden in de Awir is het niet te voorkomen dat er nul-toekenningen voor kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag ontstaan. Redenen zijn onder meer: wijziging huishoudsituatie, overschrijding maximale draagkracht, overschrijding vermogensgrenzen, verhuizing naar het buitenland, niet-zorgverzekerd (meer) zijn, niet beschikken over een geldige verblijfstitel, overschrijding van de maximale huurgrens, het huurobject voldoet niet aan de voorwaarden, niet langer gebruik maken van kinderopvang, niet (meer) voldoen aan de werkeis.
Nul-toekenningen kunnen op verschillende toeslagmomenten ontstaan: bij de start van een nieuw toeslagjaar door normeffecten of draagkracht-inschatting (dan is het voorschot € 0), door burgermutaties gedurende het toeslagjaar, door ambtshalve mutaties gedurende het toeslagjaar, of bij verwerking van (fiscale) gegevens na afloop van het toeslagjaar. In deze laatste gevallen volgt er een terugvordering van het reeds ontvangen voorschot.

De aantallen zijn als volgt:

[13] De beantwoording heeft (nog) geen kamerstuknummer en is te vinden onder nummer 2020D46554 op de website van de Tweede Kamer: https://www.tweedekamer.nl/.
[14] Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 683.

Gewijzigde veldcode

Kinderopvangtoeslag				
toeslagjaar	*aantal (> €0)*	*nul-toek*	*totaal aantal*	
2021	545.000	48.000	593.000	8%
2020	661.000	53.000	713.000	7%
2019	657.000	39.000	696.000	6%
2018	630.000	30.000	661.000	5%
2017	580.000	21.000	601.000	3%
Huurtoeslag				
toeslagjaar	*aantal (> €0)*	*nul-toek*	*totaal aantal*	
2021	1.378.000	137.000	1.514.000	9%
2020	1.505.000	195.000	1.699.000	11%
2019	1.369.000	295.000	1.664.000	18%
2018	1.383.000	250.000	1.633.000	15%
2017	1.383.000	174.000	1.557.000	11%
Zorgtoeslag				
toeslagjaar	*aantal (> €0)*	*nul-toek*	*totaal aantal*	
2021	4.364.000	542.000	4.906.000	11%
2020	4.617.000	793.000	5.409.000	15%
2019	4.656.000	829.000	5.485.000	15%
2018	4.646.000	816.000	5.462.000	15%
2017	4.605.000	623.000	5.229.000	12%
Kindgebondenbudget				
toeslagjaar	*aantal (> €0)*	*nul-toek*	*totaal aantal*	
2021	949.000	206.000	1.156.000	18%
2020	1.026.000	290.000	1.315.000	22%
2019	810.000	336.000	1.146.000	29%
2018	859.000	256.000	1.115.000	23%
2017	871.000	162.000	1.033.000	16%
actualiteit:	31-12-2020			

Jaarlijks worden circa 24.000 bezwaren tegen definitieve toekenningen ontvangen. Het jaarlijks aantal bezwaren tegen voorlopige toekenningen bedraagt circa 12.500. Er is geen informatie beschikbaar hoe vaak er specifiek bezwaar wordt gemaakt tegen een nul-toekenning.

De kortste doorlooptijd bij behandeling van bezwaren is nul dagen. Van ontvangen bezwaren wordt direct getoetst of onmiddellijke afhandeling mogelijk is.
De langste doorlooptijd van bezwaren die recent zijn afgehandeld bedroeg 980 dagen. Dit betrof een bezwaarschrift waarbij in overleg met de burger is verdaagd. In 2020 was de doorlooptijd bij minder dan 1 procent van de bezwaren langer dan een jaar.

Bijlage: Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane

De leden van de VVD-fractie lezen dat het proces tot ontvlechting enkele jaren zal duren. Nu de stap tot drie zelfstandige directoraten-generaal is gezet vragen de leden of het kabinet al een stappenplan kan delen wanneer welke volgende stap in de ontvlechting zal plaatsvinden. Deze leden vragen of de ontvlechting ook daadwerkelijk toekomstbestendig is, gezien ook de grote fundamentele herijking die binnen de Belastingdienst gaat plaatsvinden naar aanleiding van de gesignaleerde problematiek zoals toegelicht in onder andere de brief 'Aanvullende duiding problemen Belastingdienst' (Kamerstuk 31066, nr. 741).
VVD13.1 Het strategische besluit van de minister van Financiën om de Douane en Toeslagen te ontvlechten uit de Belastingdienst is genomen om de complexiteit, de dynamiek en de span of control binnen de Belastingdienst te vereenvoudigen. Douane en Toeslagen worden stapsgewijs ontvlochten uit de Belastingdienst en gevormd tot drie in basis volwaardige directoraten-generaal. Elk DG kan door deze ontvlechting slagvaardiger, met meer focus en doelgerichter werken aan de eigen uitvoeringsopgave. De toekomst van het toeslagenstelsel is nog niet duidelijk. Wel is duidelijk dat het huidige stelsel nodig is totdat er een vervangende oplossing is. Daarom is er focus

nodig op de eigenstandige maatschappelijk doelen en op eigen inhoudelijke en maatschappelijke uitdagingen van Toeslagen. Met nadruk op de bestuurlijke aandacht en kracht om de dienst aan te sturen, zodat eventuele problemen eerder worden gesignaleerd en opgelost. Het zelfstandig positioneren van de drie uitvoeringsorganisaties Belastingdienst, Toeslagen en Douane binnen het Ministerie van Financiën is een essentiële stap in een bredere verandering. Deze naar verwachting toekomstbestendige verandering wordt niet alleen gerealiseerd door de Belastingdienst, maar vormgegeven en ondersteund door het gehele Ministerie van Financiën.

De leden van de VVD-fractie vragen wat de meerwaarde is van de ontvlechting en wat de meerwaarde is van het nu inzetten van de ontvlechting.
VVD14.1 Een belangrijke meerwaarde van de ontvlechting is de versterking van de aansturing binnen het gehele Ministerie van Financiën. Allereerst door de komst van twee staatsecretarissen naast de minister. Daarnaast zijn er drie nieuwe DG's voor Belastingdienst, Douane en Toeslagen gestart. Naast de versterking van de aansturing worden de Douane en Toeslagen juist nu ontvlochten uit de Belastingdienst tot drie in basis volwaardige directoraten-generaal. Deze ontvlechting is meer dan alleen een versterking van de aansturing en een aanpassing van de organisatiestructuur. De doelen zijn dan ook:
- Meer focus en tijd voor eigen maatschappelijk doelen en specifieke uitvoeringsopgaven;
- Meer aandacht, eigen uitvoeringbeleid en aansturingskracht;
- Verkleinen van de span of control van de Belastingdienst;
- Het realiseren van korte lijnen tussen de werkvloer en het topmanagement om te zorgen voor betere communicatie van medewerker naar manager, en
- Verbetering dienstverlening aan burgers en bedrijven, met meer aandacht voor menselijke maat.

De keuze om de ontvlechting te starten in 2020 heeft ook een verandering gestimuleerd in de werkwijze, cultuur en de samenwerking binnen het gehele ministerie.

De leden van de VVD-fractie vragen wat de consequenties zijn van de ontvlechting, zowel de positieve als de negatieve.
VVD15.1 Een organisatieverandering kost tijd, geld en aandacht zo ook de ontvlechting. Daarnaast zijn er veranderingen in het werk en de werkwijze wat een aanpassing van de medewerkers vraagt. Binnen het programma Continuïteit en Ontvlechting wordt getoetst op consequenties, uitvoeringsrisico's en meerwaarde. Mede naar aanleiding van de motie van het lid Bruins is een aantal uitgangspunten opgesteld die als leidraad voor de ontvlechting gelden. Onder andere dat de besteding van de bij de voorjaarsnota gereserveerde middelen voor de ontvlechting zoals gebruikelijk wordt getoetst door FEZ en de IRF. Voor de volgende fase van dit programma wordt de toetsing en de monitoring nader uitgewerkt.

De leden van de VVD-fractie betreuren dan de brief die tijdens het algemeen overleg op 2 december 2020 is toegezegd; over de ontvlechting en met name een duidelijk financieel overzicht, de ondersteuning ICT, de gevolgen van de ontvlechting, de haalbaarheidstoets in relatie tot de motie Bruins c.s. en het cultuuraspect binnen de dienst nog niet ontvangen is. Daarmee ontbreekt de informatie die belangrijk is om het Jaarplan op dit belangrijke onderdeel te toetsen. Deze leden vragen of het kabinet kan aangeven wanneer deze informatie naar de Kamer komt. Ook vragen deze leden wanneer de Kamer de toegezegde nadere duiding van de haalbaarheidstoets van de ontvlechting kan verwachten. Daarnaast blijven de leden het opvallend vinden dat de volledige haalbaarheidstoets niet met de Kamer is gedeeld. Deze leden vragen of het kabinet dit alsnog kan doen en of het kabinet kan toelichten welke financiële consequenties de ontvlechting heeft.
VVD16/17/18 In het eerste kwartaal van 2021 wordt uw Kamer, conform de toezegging tijdens het Algemeen Overleg van 2 december 2020, nader geïnformeerd over de voortgang van de ontvlechting. Ook wordt in deze brief stilgestaan bij de haalbaarheid en zal een eerste beeld van de financiële consequenties worden gedeeld. Aangezien de ontvlechting stapsgewijs wordt vormgegeven, wordt de haalbaarheid en de (financiële) consequenties ook stapsgewijs uitgewerkt.

De leden van de VVD-fractie vragen welk bedrag voor welk van de drie Dienstonderdelen wordt

uitgetrokken en hoe de kosten worden gedekt voor afdelingen waar alle drie de Dienstonderdelen gebruik van maken als bijvoorbeeld de Belastingtelefoon. De leden van de VVD-fractie vragen kortom of het kabinet een uitputtend kostenplaatje kan delen van de ontvlechting.

VVD19/20 Het ontvlechten en opbouwen van drie uitvoeringsdiensten en het versterken van de dienstverlening kost geld. Deels omdat er snijverlies ontstaat bij schaalverkleining en deels vanwege de keuze voor andere en meer kader stellende en ondersteunende medewerkers met bijbehorend management. In de Voorjaarsnota 2020-2025[15] is 140,6 miljoen gereserveerd voor de ontvlechting. Hiervan is 20 miljoen structureel. Eind 2020 is er 75,8 miljoen is overgeheveld aan de [redacted]en het [redacted]cluster. De daadwerkelijke besteding voor 2020 is op 8 miljoen euro begroot. Vanwege het tempo van het personele traject zal dit bedrag niet volledig worden uitgegeven. Een uitputtend kostenplaatje van de gehele ontvlechting, waarin ook de kosten van de diensten zoals de Belastingtelefoon zijn opgenomen, is in deze fase van de verandering nog niet uitgewerkt. De Belastingtelefoon bestaat eigenlijk niet meer. We spreken nu over klantinteractie- & services waarin zowel telefoon, websites, sociale media en portalen bij elkaar vorm zijn gegeven. Er wordt nu dienstverlening geboden aan de belastingdienst, douane en toeslagen. Omdat deze dienstverlening sterk vervlochten is met informatievoorziening en ICT wordt er stapsgewijs gekeken op welke wijze een ontvlechting voor [redacted]Douane en [redacted]Toeslagen nodig en passend is. De daarbij horende kosten en gevolgen voor implementatie worden nader uitgewerkt in 2021.

De leden van de VVD-fractie onderschrijven de reactie van de Groepsondernemingsraad van de Belastingdienst dat het Jaarplan 2021 vol staat met ambities en dat deze ambities snel moeten worden omgezet naar concrete acties en kwalitatief goed zullen moeten worden uitgevoerd. Deze leden vragen hoe de Groepsondernemingsraad en andere vertegenwoordigers van de medewerkers van de Dienst worden betrokken bij de verdere concretisering van de ambities en de uitvoering.

VVD21 Wij onderschrijven deze reactie van de Groepsondernemingsraad. Het jaarplan is gebaseerd op plannen die binnen en met de verschillende directies worden gemaakt. Daarmee is ook de mate waarin de activiteiten gerealiseerd worden naar verwachting zo hoog mogelijk. Een deel van de activiteiten zoals opgenomen in het Jaarplan 2021 is eerder in 2020 al vastgesteld en met uw Kamer gedeeld door middel van verschillende brieven[16]. Met de medezeggenschap vindt zowel binnen directies als op concernniveau periodiek overleg plaats, onder andere over de realisatie van het jaarplan.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet bereid is om binnen enkele weken, in overleg met de Groepsondernemingsraad een concreet overzicht te leveren met de concrete acties en datum van oplevering zodat de Kamer kan monitoren of en hoe ambities worden omgezet in doelstellingen.

VVD22 Deels is dit overzicht al met uw Kamer gedeeld is de vorm van de bijlage bij de brief van 14 september 2020[17]. In het Jaarplan zijn de geplande activiteiten zo concreet mogelijk beschreven of opgenomen in activiteitentabellen. Over de realisatie van het Jaarplan wordt door middel van de voortgangsrapportages gerapporteerd. In het eerste kwartaal 2021 herijken we de opzet van de voortgangsrapportages zodat deze beter aansluit bij de behoefte. Bij een aantal onderwerpen, zoals de fundamentele transformatie dienstverlening, worden ambities nog uitgewerkt in concrete activiteiten en tijdpaden. Hierover wordt uw Kamer separaat geïnformeerd.

Met opmerkingen [redacted]: Wiens behoefte?

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan ingaan op het buitentoezicht, dat in 2020 vanwege corona deels of zeer beperkt kon worden uitgevoerd, een gevolg krijgt in 2021. Deze leden vragen of het kabinet kan aangeven welke tekorten aan werkzaamheden zijn ontstaan die in 2021 of verder moeten worden ingehaald. Zo nee, vragen de leden waarom niet en wanneer dit overzicht er wel is.

VVD23 Omdat minder boekenonderzoeken konden worden uitgevoerd is de doelstelling voor bruto-correctieopbrengsten van boekenonderzoeken MKB (€ 735 miljoen) niet behaald; de bruto-

[15] Kamerstukken II 2019/20, 35 450, nr. 1.
[16] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[17] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.

correctie opbrengst over 2020 bedraagt € 678 miljoen. Ook het toezicht op locatie op DBA is opgeschort en startopleidingen voor nieuw ingestroomde medewerkers zijn vertraagd. Hoe de hervatting van de opgeschorte werkzaamheden zal plaatsvinden, is op dit moment nog niet te zeggen, omdat dat vooral afhangt van de ontwikkelingen rond het virus en de van toepassing zijnde overheidsmaatregelen. We weten niet in welke mate en wanneer we in 2021 buitentoezicht kunnen uitoefenen. In uitzonderingssituaties - zoals de dreigende overschrijding van verjaringstermijnen, ondermijning of verduistering, rechtbank- en hofzittingen en overige zwaarwegende redenen - loopt buitentoezicht door als dat veilig kan. De inzet zal dan vooral gericht zijn op de realisatie van de doelstellingen van de uitvoerings- en toezichtstrategie conform het Jaarplan van de Belastingdienst 2021.

Met opmerkingen : Al het buitentoezicht is opgeschort, waarom alleen DBA noemen, dat suggereert dat de rest wel is doorgegaan.

Met opmerkingen Antwoord afstemmen op VVD 8, 9, 10, 11. Mi strookt het daar niet helemaal mee.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan bevestigen dat met het in kaart brengen van de risico's in de processen in het eerste kwartaal van 2021 de Belastingdienst Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)-proof werkt of inzichtelijk heeft welke aanpassingen nog gedaan moeten worden. Zo nee, waarom niet en wanneer wel.
VVD24 Het door de leden genoemde traject heeft geen betrekking op het AVG conform werken. Daarvoor is het traject 'Bedrijfsprocessen op orde' gestart. Dit traject is opgenomen in het concept plan van aanpak Herstellen Verbeteren en Borgen dat op 13 oktober 2020 aan uw Kamer is gestuurd[18]. Daarnaast hebben wij in dit concept plan aangekondigd hernieuwde kaders te gaan ontwikkelen voor risicoselectie en signalen van mogelijke fraude.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet een toelichting kan geven op het aantal uren dat de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) in 2021 zal besteden aan signalen ingebracht door de Belastingdienst. De leden vragen hoe dat in verhouding staat met de geplande en de daadwerkelijke inzet in de afgelopen vijf jaar per jaar. Zij vragen eveneens of er een precisiering is aan te brengen qua inzet uren (2021 en de afgelopen vijf jaar) op de verschillende onderdelen: Belastingdienst, Toeslagen en Douane.
VVD25/26 Voor 2021 is 500.000 uur gereserveerd voor Belastingdienst, Toeslagen en Douane, waarvan 15.000 uur voor Toeslagen. De FIOD heeft in de bedoelde periode elk jaar circa 500.000 uur gepland voor signalen ingebracht door de Belastingdienst. Zoals uit hieronder weergegeven tabellen ook blijkt, is dit contingent sinds jaren nagenoeg ongewijzigd en wordt het ook steeds opgenomen in het Handhavingsarrangement[19] van de Belastingdienst met het Openbaar Ministerie. Tot aan 2019 is steeds een verdeling gemaakt naar de samenstellende dienstonderdelen: Douane, Toeslagen en Belastingen. Daarbij is het uitgangspunt altijd geweest dat binnen het totale contingent van 500.000 uur geschoven kan worden met capaciteit tussen de drie onderdelen indien de actualiteit daartoe aanleiding geeft. Vanaf 2019 is ervoor gekozen om in de planning van de totale capaciteit alleen nog die voor Toeslagen te verbijzonderen. Dat heeft te maken met het feit dat de capaciteit gereserveerd voor Toeslagen uitsluitend toeslagzaken betreft, terwijl de Belastingdienst niet alleen signalen met betrekking tot fiscale fraude aanmeldt, maar bijvoorbeeld ook signalen op het gebied van faillissementsfraude, witwassen en corruptie. Ook de Douane meldt andere thema's dan alleen douanedelicten. Binnen de 500.000 uur, die ieder jaar voor de Belastingdienst als geheel worden gereserveerd, is vanaf 2019 alleen nog voor Toeslagen separaat gepland (2019: 30.000 uur en 2020: 15.000 uur). Het resterende deel (2019: 470.000 uur en 2020: 485.000 uur) wordt niet onderverdeeld tussen Douane en Belastingen.

Belastingdienst Totaal			
	Gepland	Realisatie	Verschil

[18] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 709.
[19] Ten behoeve van de opsporing op het gebied van de fiscale en financieel-economische fraude is een handhavingsarrangement afgesloten, dat leidend is voor de activiteiten van de FIOD en van het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie. Het handhavingsarrangement strekt zich uit over de periode 2020 – 2023; er staan afspraken in over de opsporing en de vervolging op alle gebieden waarvoor de FIOD verantwoordelijk is. Het arrangement komt tot stand in samenspraak met alle partners, zodat de handhavingsactiviteiten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten.

2016	525.000	463.164	-61.836
2017	500.000	513.233	13.233
2018	500.000	499.182	-818
2019	500.000	455.062	-44.938
2020	500.000	389.406	-110.594

Belastingen			
	Gepland	Realisatie	Verschil
2016	342.000	287.939	-54.061
2017	315.000	348.325	33.325
2018	315.000	303.464	-11.536
2019		264.059	-50.941
2020		229.281	-85.719

Met opmerkingen DGFZ
Hier (en hierboven) staat een verschil, terwijl er niets bij 'gepland' staat.

Douane			
	Gepland	Realisatie	Verschil
2016	148.000	157.892	9.892
2017	155.000	145.045	-9.955
2018	155.000	178.141	23.141
2019		176.138	21.138
2020		153.402	-16.598

Met opmerkingen DGFZ
Zie hierboven (verschil realisatie en gepland, maar staat niets bij 'gepland')

Met opmerkingen Opmerking FEZ
Verschil met wat? Geldt voor alle regels waar geen gepland aantal uren staat.

Toeslagen			
	Gepland	Realisatie	Verschil
2016	35.000	17.332	-17.668
2017	30.000	19.862	-10.138
2018	30.000	17.577	-12.423
2019	30.000	14.865	-15.135
2020	15.000	6.723	-8.277

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet een update kan geven over de uitvoering van de Kamerbreed aangenomen motie-Lodders/Van Weyenberg (Kamerstuk 35572, nr. 49). In de motie is verzocht tot onderzoeken van verdere quick fixes om schrijnende situaties en terugvorderingen te voorkomen, zoals bij bijvoorbeeld studenten die na hun studie aan hun eerste baan beginnen. De leden lezen over de uitvoering van de motie niets terug in voorliggend Jaarplan 2021. Deze leden vragen welke acties er door het kabinet worden ingezet om te komen tot

verdere quick fixes.
VVD27 Zoals u ook gemeld in de kabinetsreactie op het rapport 'Ongekend Onrecht' van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK)[20] wordt voor de formatie geïnventariseerd welke verdere verbeteringen op kortere termijn mogelijk zijn binnen het huidige stelsel. De lessen uit de POK over het betrekken van de uitvoering nemen we daarin mee.

De leden van de VVD-fractie lezen in de voortgangsrapportage 2020 dat er 1036 attentiebrieven zijn verstuurd aan studenten waarvan uit gegevens blijkt dat zij niet langer studeren. Deze leden vragen in hoeveel gevallen deze attentiebrief daadwerkelijk heeft geleidt tot een aanpassing in de gegevens door de (oud-)student zelf.
VVD28 In eerste aanleg werd in 72% van de gevallen de gegevens aangepast door de student zelf. Na een herinneringsbericht is dat percentage gestegen naar 87,8%.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet tevreden is over het resultaat dat de gestuurde attentiebrieven hebben opgeleverd. Zo ja, vragen zij of het kabinet dan ook deelt dat bijvoorbeeld het sturen van een attentiebrief naar alle studenten die zijn afgestudeerd al een eerst quick fix is, eentje waarvoor geen wettelijke grondslag voor hoeft te zijn. Zo nee, vragen de leden waarom niet.
VVD29&30 We zijn tevreden over het resultaat. Tegelijk is de wens om burgers niet onnodig lastig te willen vallen. Dat leidt er toe de wij alleen gericht en op basis van concrete signalen attentiebrieven versturen.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven waarom er bij het onderdeel Toeslagen (herstellen en compenseren) geen relatie met de Belastingdienst wordt gelegd zodat ouders die hun compensatie afgerond hebben geen nadelige gevolgen van uit de dienst zullen of kunnen ondervinden.
VVD31 Het klopt dat de overdracht van gegevens vanuit UHT naar de reguliere Toeslagenorganisatie nog niet optimaal was ingericht. Er zijn inmiddels onderlinge afspraken gemaakt over registratie en overdracht, om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. De herstelorganisatie levert wekelijks de relevante gegevens van de gedupeerde ouders van wie de compensatie is afgewikkeld aan de reguliere organisatie. Er kan op verschillende manieren en momenten sprake zijn van samenloop.

Met opmerkingen DGFZ/
Is 'was niet optimaal' niet wat eufemistisch verwoord? Daarbij moet ik wel opmerken dat ik de situatie niet ken; als het gaat om een relatieve kleinigheid dan is 'niet optimaal' goed omschreven. Anders is het wat verbloemend.

1). Samenloop van processen op (semi-)massale basis: bij elke verwerking van de reguliere organisatie wordt eerst beoordeeld of deze ook ingezet wordt bij de verschillende groepen UHT-betrokkenen, en zo ja, onderling afgestemd op welke wijze dit vorm wordt geven en hoe daarin eenduidig te communiceren naar belanghebbenden. Als sprake is van een voortbrengingsproces wordt vroeg in het voortbrengingsproces de check op samenloop Regulier/UHT gedaan en een proces- en vaktechnische check hierop. Overige zaken worden besproken in het op te richten 'overleg samenloop (semi-)massaal' (OSS). Het OSS bespreekt om de week de overige acties en verwerkingen vanuit o.a. de geautomatiseerde planning.

Met opmerkingen Is het OSS nog in oprichting of bespreekt het al om de week de acties, dat is niet duidelijk.

2). Samenloop op individuele basis: de behandelaar checkt of belanghebbende ook in behandeling is bij het andere organisatieonderdeel. Als dat zo is, neemt de behandelaar contact op met de betrokken medewerkers bij het andere organisatieonderdeel. Er vindt dus direct afstemming plaats hoe met de betreffende burger om te gaan. Daarna kan de behandelaar de burger in de meeste gevallen helpen. Als bij het andere organisatieonderdeel nog geen behandelaar is aangewezen, neemt de behandelaar contact op met het betreffende regieteam van UHT of regulier.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven wanneer het onderzoek naar verdere digitalisering van papier in internationale handelsstromen is afgerond en er concrete acties zijn te verwachten.
VVD32 In de oorspronkelijke planning zou het onderzoek naar de digitalisering van

[20] Kamerstukken II 2020-2021, 35 510, nr. 4.

gezondheidscertificaten voor internationale fytosanitaire en veterinaire handelsstromen nog twee jaar beslaan. Deze planning zal waarschijnlijk uitlopen vanwege de maatregelen in het kader van corona. Voor dit onderzoek is het noodzakelijk om ter plekke bij bedrijven en logistieke knooppunten te meten of en in hoeverre er sprake is van vermindering van administratieve lasten en versnelling van logistieke processen als gevolg van de digitalisering.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven wanneer het onderzoek dat zich richt op de vraag of de aanpak, gericht op het voorkomen van het corrumperen van douanemedewerkers afdoende aansluit bij de ontwikkelingen op dit terrein binnen de criminele organisaties gereed is en er concrete acties te verwachten zijn.
VVD33 Het eindrapport van het wetenschappelijk onderzoek wordt uiterlijk in de zomer van 2021 opgeleverd. Aan het eind van het eerste kwartaal van 2021 worden tussenresultaten verwacht. Op basis daarvan kan de Douane zo nodig eerste aanvullende maatregelen treffen. De verwachting is dat ik uw Kamer in de zomer nader kan informeren over het vervolg.

Kan het kabinet bevestigen dat de continue screening voor alle medewerkers van de Douane in 2021 gerealiseerd is, zo vragen de leden van de VVD-fractie? Zo nee, waarom niet?
VVD34 PM

Als een van de risico's wordt het versterken screening genoemd (diverse onderdelen). De leden van de VVD-fractie vragen of de staatssecretaris kan toelichten welk risico hij bedoelt, bij welke onderdelen en welke maatregelen hij neemt om de risico's te reduceren. Deze leden vragen welke maatregelen de staatssecretaris voornemens is te nemen op de meest risicovolle functies en welke functies zijn dat.
VVD35&36 In het Jaarplan staan risico's benoemd en bijbehorende mitigerende maatregelen. De invoering van de versterkingsmaatregelen ten aanzien van screening is bedoeld als mitigerende maatregel voor integriteitsincidenten. De meest risicovolle functies zijn die functies waarbinnen een medewerker uit de aard van het werk de mogelijkheid heeft om geheel zelfstandig handelingen te verrichten waardoor controles niet of op een onjuiste wijze kunnen worden uitgevoerd. Het gaat daarbij specifiek om handelingen die tot gevolg kunnen hebben dat verdovende- en liquide middelen ten onrechte Nederland binnenkomen en uitgaan. Deze functies kennen extra maatregelen zoals niet thuis werken en collegiale toetsing.

Een betere dienstverlening van de Belastingdienst kan volgens de leden van de SGP-fractie bereikt worden door onder andere het creëren van meer en beter toegankelijke belastingkantoren. Tijdens de plenaire behandeling van het pakket Belastingplan 2021 heeft het kabinet aangegeven terug te komen op het idee om meer en toegankelijke belastingkantoren op te zetten. De leden van de SGP-fractie vragen om een update van de stand van zaken omtrent toegankelijke belastingkantoren. Tevens vragen deze leden om een overzicht van "witte vlekken" waar de Belastingdienst op dit moment niet fysiek aanwezig is.
SGP1/3 Voor de hulp bij aangifte heeft de Belastingdienst sinds de aangiftecampagne in maart/april 2020 de volgende locaties aan zijn hulpaanbod toegevoegd: Nijmegen, Apeldoorn, Terneuzen en Leiden. Daarnaast heeft de Belastingdienst sinds 2016 geïnvesteerd in het ondersteunen van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners dat in Nederland burgers helpt bij het zaken doen met de Belastingdienst – bij zowel toeslagen als belastingen. Deze ontwikkeling heeft ertoe geleid dat we anno 2021 een fijnmazig netwerk van hulp door heel Nederland ondersteunen. Veel burgers kiezen ervoor om bij één van deze - voor hen laagdrempelige - organisaties hulp te ontvangen bij het zaken doen met de Belastingdienst. Op dit moment bevat ons netwerk de landelijke hulpstructuur van maatschappelijk dienstverleners en gemeenten met daaraan gelieerde wijkteams en brigades.

Daarnaast heeft de Belastingdienst convenanten gesloten met de Koninklijke Bibliotheek. Op basis van deze convenanten vinden in het merendeel van bibliotheken spreekuren plaats, waarin maatschappelijk dienstverleners burgers hulp bieden bij het zaken doen met de Belastingdienst. De bibliotheken vormen ook, als Informatiepunt digitale overheid, een plek waar burgers terecht

Met opmerkingen Wordt hier dan ook al over gerapporteerd aan de kamer?

Met opmerkingen StadT&D? en zomer 2021?

Met opmerkingen @ wil je het antwoord op deze vraag (laten) formuleren?

kunnen met vragen over de digitale overheid, waar er met burgers mee wordt gedacht en informatie wordt geboden, zodat de burger verder komt bij knelpunten. Er kan ook indirect hulp worden geboden doordat de medewerker van het informatiepunt digitale overheid een afspraak voor de burger maakt met de organisatie die de burger verder helpt. Als het over belastingzaken gaat, is dat de Belastingdienst.

De Belastingdienst werkt met 280 bibliotheekorganisaties; dat zijn ruim 700 vestigingen door heel Nederland. Dit netwerk wordt dus aangevuld met de waaier aan maatschappelijk dienstverleners (waaronder 352 gemeenten, 174 bewindvoerders, 671 maatschappelijk dienstverleners en 10 kredietbanken) door heel Nederland die worden ondersteund met relatiebeheer, informatiebijeenkomsten, een mailadres en een digitaal platform. In dit digitale platform kunnen medewerkers en vrijwilligers zich informeren over en bekwamen in het helpen van een burger met het zaken doen met de Belastingdienst (belastingdienst.nl/kennisnetwerk, binnenkort uitgebreid met een Forum functionaliteit).

De witte vlekken in het balienetwerk van de Belastingdienst zijn op de kaart van Nederland inzichtelijk gemaakt, dit zijn de regio's Zuidwest Nederland en Zeeland, de kop van Limburg/regio Nijmegen, kop van Noord-Holland en regio Midden-Nederland rond Apeldoorn en Amersfoort.

Naar aanleiding van de kabinetsreactie op het rapport 'Ongekend Onrecht' van de POK[21] wordt het aantal fysieke locaties waar burgers langs kunnen komen voor hulp vanaf 2021 uitgebreid. Naast het blijven ondersteunen en uitbreiden van het netwerk, is de Belastingdienst voornemens om ook in het licht van de uitbreiding onderzoek te doen naar de witte vlekken in het balienetwerk. Het onderzoek richt zich op de vraag wat de behoefte van de burger is met betrekking tot de Belastingdiensthulp - op welke tijden, in welke periode, op welke locaties. Hierbij wordt ook het netwerk van hulp in bibliotheken en bij maatschappelijk dienstverleners bezien, zodat de hulp door de Belastingdienst hierop aanvult. Dit onderzoek onder burgers naar de hulpbehoeften zal eind zomer van 2021 tot concrete voorstellen leiden.

De leden van de SGP-fractie vragen welke mogelijkheden het kabinet ziet om de Belastingdienst letterlijk dichter bij de burger te brengen.
SGP2 Burgers kunnen bij de balie terecht door een balie-afspraak te maken bij de Belastingtelefoon. Dit kan voor sommige burgers een te grote drempel vormen. Daarom onderzoeken we of er daardoor groepen burgers zijn die geen gebruik maken van de balie. Dit doen we door in een pilot een of meerdere balies in beperkte tijdblokken open te stellen voor inloop zonder afspraak. Wij zorgen daarbij voor duidelijke communicatie en bezien in deze pilot of wij hierbij burgers ontvangen die geen afspraak via de Belastingtelefoon kunnen of willen maken. Op basis daarvan kunnen wij verbeterstappen voor het toegankelijker maken van de balie verkennen.

Door de coronacrisis hebben wij de stap moeten zetten burgers telefonisch hulp bij aangifte aan te bieden in plaats van een fysieke afspraak. Dit bleek goed te werken bij fiscaal eenvoudige situaties. Uiteraard is de burger niet verplicht de telefonische hulp te accepteren, het is een aanbod waar hij/zij al dan niet voor kiest. Gezien het succes in de afgelopen periode blijven we telefonische hulp bieden bij eenvoudige aangiftes en andere vraagstukken die zich lenen voor telefonische hulp. Daarnaast starten we met het aanbieden van videobellen. Burgers die dit willen, krijgen een link toegezonden, waarmee ze met één druk op de knop een videoverbinding hebben met een baliemedewerker van de Belastingdienst. Dit brengt de balie letterlijk dichtbij voor veel burgers. De mogelijkheid van het videobellen met de balie van de Belastingdienst zal goed gecommuniceerd worden naar burgers. De opzet van het videobellen werken we uit, waarbij we ons richten op toepasbaarheid voor mensen met een lagere digivaardigheid. We onderzoeken de komende maanden hoe dit optimaal te ondersteunen.

Met opmerkingen DGFZ
Ik zou hier dan ook even benoemen welke optie resteert voor burgers die hier geen gebruik van willen maken (ik verwacht: verlengde aangiftetermijn tot het moment dat wel weer fysieke hulp geboden kan worden?)

[21] Kamerstukken II 2020-2021, 35 510, nr. 4.

Bijlage: Toezeggingen en moties over het Jaarplan 2021

-

II 31066-747 - Brief d.d. 25-11-2020, staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Tweede Voortgangsrapportage Belastingdienst 2020

De leden van de VVD-fractie vragen het kabinet, ook nu er een (permanente) Commissie Integriteit Financiën is, de Kamer met enige regelmaat op te hoogte te brengen van de uitvoering/opvolging van het advies van de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst en nieuwe of andere signalen rond integriteit. De leden vragen of het kabinet dit kan toezeggen.
VVD37 Het kabinet zegt toe dat aan integriteitsaangelegenheden periodiek aandacht wordt besteed, bijvoorbeeld in de halfjaarrapportage en het jaarverslag integriteit[22].

De leden van de VVD-fractie lezen dat de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst inmiddels is opgevolgd door de Commissie Integriteit Financiën. Zij vragen hoe het kabinet tot de invulling is gekomen van deze Commissie Integriteit Financiën?
VVD38 De onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst heeft op 22 juni 2020 een advies uitgebracht over de optimale structurele borging van integriteitsmeldingen bij de Belastingdienst. In dit advies heeft de onafhankelijke Tijdelijke commissie Integriteit de aanbeveling gedaan de taken van een permanente commissie te verbreden. Bij het instellen van de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën is deze aanbeveling overgenomen.

De leden van de VVD-fractie vragen of leden uit de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst ook zitting hebben in de Commissie Integriteit Financiën. Deze leden vragen met andere woorden, of leden van de (permanente) Commissie Integriteit Financiën die ook in de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst hebben gezeten daardoor dus invulling en uitvoering moeten geven aan het eigen advies?
VVD39 De onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst bestond uit de leden [ ] [ ] [ ] en [ ] De onafhankelijke permanente Commissie integriteit Financiën bestaat uit de leden [ ] [ ] en [ ]
Eén van de leden die zitting had in de onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst heeft dus ook zitting in de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën. De leden zijn ingesteld met draagvlak van de medezeggenschap en de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel. Zowel de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst als haar opvolger, de commissie integriteit Financiën, adviseert aan [ ] Het is vervolgens aan [ ] om invulling en uitvoering aan dat advies te (laten) geven.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet dit wenselijk acht met zo een prudent onderwerp als integriteit. En zo nee vragen de leden waarom niet en zo waarom wel?
VVD40 Zoals bij het vorige antwoord is vermeld, werd en wordt advies uitgebracht aan [ ] Daarnaast wordt elk half jaar een rapportage uitgebracht aan [ ] met een afschrift aan [ ] de [ ] de departementale Ondernemingsraad Financiën en het Departementaal Georganiseerd Overleg Financiën. Voor de continuïteit van de werkzaamheden en de werkwijze van de commissie was het wenselijk dat één van de leden van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst zitting nam in de onafhankelijke Commissie integriteit Financiën. De leden van de onafhankelijke commissie hebben draagvlak van de medezeggenschap en de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel. Zij hebben beide ingestemd met de benoeming van de commissie(leden).

[22] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarverslagen/2020/07/03/jaarverslag-integriteit-2019-ministerie-van-financien

Gewijzigde veldcode

De leden van de VVD-fractie vragen een toelichting op de zin 'Het bureau onderzoek integriteit Financiën is in positie gebracht en er komt binnenkort een onafhankelijke toetsing bij fiscale integriteitsvraagstukken'. Zij vragen wat het bureau onderzoek integriteit Financiën is.
VVD41 Het Onderzoekbureau Integriteit Financiën is een departementaal meld-, registratie- en onderzoekspunt binnen het Ministerie van Financiën waar vermoedens van integriteitsschendingen worden gemeld, beoordeeld en onderzocht. Tot de taken van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën behoren het in ontvangst nemen van meldingen van vermoedelijke integriteitschendingen, de registratie en beoordeling ervan, het geven van advies aan de ambtelijke leiding over de onderzoekbaarheid van die melding alsmede het in opdracht van de ambtelijke leiding onderzoek doen naar vermoedelijke integriteitschendingen. Het onderzoeksbureau integriteit Financiën opereert onpartijdig en is gepositioneerd in Bureau Beveiligingsambtenaar (BVA) in het cluster

De leden van de VVD-fractie vragen wat de relatie is tussen het bureau onderzoek Integriteit Financiën en de nieuwe (permanente) Commissie Integriteit Financiën.
VVD42 De onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën kan naar aanleiding van een melding, de melder verwijzen naar het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën. De commissie kan voor het uitvoeren van onderzoek gebruik maken van Onderzoeksbureau Integriteit Financiën, maar kan het onderzoek ook laten uitvoeren door een externe partij. Ook kan de Commissie de ambtelijke leiding adviseren om een vermoedelijke integriteitsschending door het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën te laten onderzoeken.

De leden van de VVD-fractie vragen of het bureau onderzoek Integriteit Financiën het onderzoek gaat doen naar de onafhankelijke toetsing bij fiscale integriteitsvraagstukken. Zo nee, vragen deze leden wie dan wel? Zo ja, vragen de leden waarom en hoe de onafhankelijkheid wordt geborgd? Daarnaast vragen de leden hoe de onafhankelijke toetsing fiscale integriteitsvraagstukken past binnen het gehele advies om het integriteitsbeleid verder te versterken.
VVD43 Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën doet geen onderzoek naar de onafhankelijke toetsing bij fiscale integriteitsvraagstukken. Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën doet in opdracht van de ambtelijke leiding onderzoek naar (vermoedelijke) integriteitsschendingen.

De onafhankelijke toetsing van fiscale integriteitsvraagstukken zal besloten liggen in de advisering van de nog op te richten Adviescommissie advisering ontheffing geheimhoudingsplicht. Deze onafhankelijke adviescommissie zal op basis van een door de belastinginspecteur anoniem voorgelegde casus adviseren of ontheffing van de fiscale geheimhoudingplicht moet worden verleend.

Door instelling van deze adviescommissie wordt tegemoetgekomen aan de aanbeveling van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst om meer onafhankelijke waarborgen in te bouwen bij fiscale integriteitsonderzoeken. De adviescommissie wordt paritair samengesteld en bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger van werkgever- en een vertegenwoordiger van werknemerszijde.

De leden van de VVD-fractie vragen wat toetsing van fiscale integriteitsvraagstukken precies in houdt.
VVD44 Op alle medewerkers van Financiën is - net als op alle andere burgers - de fiscale wet- en regelgeving van toepassing. Werken bij het ministerie van Financiën betekent dat medewerkers zo zorgvuldig en nauwgezet mogelijk dienen te zijn in de nakoming van hun fiscale verplichtingen. Er kan sprake kan zijn van een vermoeden van een ernstige integriteitsschending als een medewerker niet voldaan heeft aan het zo zorgvuldig en nauwgezet mogelijk nakomen van zijn fiscale verplichtingen. De vraag of iets kan worden aangemerkt als een 'ernstige integriteitsschending' vereist steeds een weging van alle relevante omstandigheden van het individuele geval.

De leden van de VVD-fractie vragen waarom de uitvoeringstoets rond de invoering keuzeregeling

berichtenverkeer vertraging heeft opgelopen.
VVD45 De invoering van de keuzeregeling is afhankelijk van de ontwikkeling van verschillende onderliggende IV-systemen van de Belastingdienst. Dat maakt de uitvoeringstoets complex en daarmee kost deze meer tijd dan voorzien. Zoals in de aanbiedingsbrief bij de tweede voortgangsrapportage is aangekondigd verwachten we u in het voorjaar 2021 nader te kunnen informeren.

In de tweede voortgangsrapportage lezen de leden van de CDA-fractie dat er minder tijd besteed is aan het individueel behandelen van aangiften door het uitlenen van mensen van Particulieren aan Toeslagen. De leden van de CDA-fractie vragen wat het praktisch betekent dat er minder tijd besteed is aan het individueel behandelen van aangiften door het uitlenen van mensen van Particulieren aan Toeslagen. Ook vragen deze leden of deze aangiften later nog individueel beoordeeld worden of alleen door de computer beoordeeld worden.
CDA2/3 In verband met de problematiek die speelt vanuit de kinderopvangtoeslag worden medewerkers vanuit het toezichtsproces van Particulieren ingezet bij Toeslagen om daar te werken aan de compensatie voor gedupeerden bij de kinderopvangtoeslag. Aangezien zij daar ondersteunen, kunnen zij hun tijd niet besteden aan het behandelen van aangiften inkomensheffing. Afhankelijk van de aard en de omvang van het gesignaleerde risico wordt de keuze gemaakt of de aangifte op een later moment alsnog individueel beoordeeld wordt.

Met opmerkingen [redacted] kunnen jullie dit risico nog iets verduidelijken.

Met opmerkingen [redacted] Opmerking [redacted] FEZ): Als er gekozen wordt voor geen individuele beoordeling wat gebeurt er dan?

In de voortgangsrapportage worden twee pilots genoemd op het gebied van het mkb, namelijk 'Onverklaarbare uitgaven' en 'Turboliquidaties'. De leden van de CDA-fractie vragen het kabinet om aan te geven wat er uit deze pilots is gekomen.
CDA4 Het pilotproject 'Onverklaarbare uitgaven' staat onder regie van directie Particulieren. Er wordt in het kader van deze pilot met name gekeken naar uitgaven aan vastgoed en auto's. Er zijn inmiddels aan circa 100 belastingplichtigen vragenbrieven gestuurd. Directie MKB staat voor dit project opgesteld ten behoeve van het buitentoezicht en externe overheidssamenwerking. In 2020 is dit project nog niet tot die bedoelde uitvoering gekomen. Daarom zijn er in het project onverklaarbare uitgaven tot nu tot geen operationele activiteiten door de directie MKB uitgevoerd.

Met opmerkingen [redacted] I.v.m. corona of...?

In 2020 is het pilotproject 'Turboliquidaties' opgestart en verder vormgegeven. Dat loopt uiteen van een actuele data-analyse[23] tot de eerste operationele activiteiten. Dat laatste ziet voornamelijk op een onderzoeksactiviteit binnen de invordering hoe aansprakelijkstelling een plaats kan of moet hebben in het toezicht, op deze vorm van bedrijfsbeëindiging. Dat loopt ook in 2021 door. Tevens zijn er contacten gelegd met externe partners, zoals de Kamer van Koophandel. Voor de toepassing van buitentoezicht worden we gehinderd door de COVID-19 pandemie en de daaruit voortkomende beperkende maatregelen. In 2021 zullen de nodige interventies verder worden uitgevoerd en zal de evaluatie plaatsvinden.

In de voortgangsrapportage wordt beschreven dat de instroom van medewerkers veertig fte lager is dan geraamd. De leden van de CDA-fractie vinden dat een knap resultaat in tijden van corona. De leden van de CDA-fractie vragen wat het effect is van corona op de werving, en met name op het inwerken van de nieuwe medewerkers.
CDA5 De Belastingdienst heeft de wervingsopgave van 2500 fte voor 2020 behaald. De instroom over 2021 is ruim 2700 fte. Door de coronamaatregelen konden de fysieke selectiegesprekken vanaf de tweede helft van maart niet doorgaan. Dit leverde aanvankelijk vertraging op in de instroom. Vanaf begin april is gestart met het treffen van maatregelen om de werving en selectie digitaal uit te gaan voeren. Inmiddels worden reguliere doorlooptijden gerealiseerd. De Belastingdienst blijft ook in de huidige omstandigheden prioriteit geven aan het aantrekken van voldoende personeel.

Met opmerkingen [redacted] Sinds wanneer?

Nieuwe medewerkers worden op afstand ingewerkt. Dit kost wel meer tijd dan gebruikelijk, waardoor het langer duurt voordat zij volledig inzetbaar zijn.

Met opmerkingen [redacted] Kan dit gekwantificeerd worden in aantal maanden vertraging?

[23] Kamerstukken II 2019/20, 29 911, nr. 253.

Ook vragen de leden van de CDA-fractie wat het effect is op de organisatie nu een groot aantal nieuwe medewerkers bij aanvang van de dienstbetrekking alleen vanuit huis kan werken.
CDA6 Thuiswerken ten tijde van corona wordt door meerdere groepen medewerkers als uitdagend ervaren. Voor nieuwe medewerkers kan dit in het bijzonder uitdagend zijn. Zo is het voor nieuwe medewerkers lastiger om zich de processen in de organisatie eigen te maken. De wijze waarop wordt omgegaan met thuiswerken is zowel Rijksbreed als binnen de Belastingdienst een aandachtspunt. Zo zijn er op de situatie afgestemde inwerkprogramma's en de vakinhoudelijke startopleidingen gedigitaliseerd, evenals de onboarding programma's. Het inwerken van nieuwe medewerkers vraagt dan ook meer gerichte aandacht en actie.

Met opmerkingen Hier moet het effect worden genoemd op buitentoezicht wat niet meer kan plaatsvinden en alternatieve werkzaamheden.

Met opmerkingen Leidt dit niet tot vertraging in werk en mindere resultaten?

De leden van de fractie van D66 vragen of de Tijdelijke Commissie Integriteit inmiddels definitief is ingesteld.
D661 Met ingang van 1 augustus 2020 is de onafhankelijke externe Commissie Integriteit Financiën ingesteld. Op 16 oktober 2020 is het instellingsbesluit gepubliceerd in de Staatscourant.[24]

Bijlage: 2e Voortgangsrapportage Belastingdienst 2020

De leden van de VVD-fractie lezen in de voortgangsrapportage verschillende keren over achterstanden en het uitwisselen van medewerkers tussen afdelingen. Terecht dat hier in voorliggende jaarrapportage aandacht aan wordt besteed. Tegelijkertijd willen de leden niet voorbijgaan aan de enorme inspanningen die de medewerkers van de Belastingdienst hebben geleverd bij het implementeren van de fiscale coronamaatregelen. Omdat de huidige coronacrisis nog niet achter de rug is kunnen de leden van de VVD-fractie zich voorstellen dat er ook in 2021 nog enige flexibiliteit wordt gevraagd van de medewerkers van de Belastingdienst. De leden van de VVD-fractie vragen hoe het uitwisselen van medewerkers tussen diensten werkbaar blijft en niet ten koste gaat van cruciale processen. Deze leden vragen welke afwegingen hierin worden gemaakt. Ook vragen de leden van de VVD-fractie of er een streefwaarde is van bijvoorbeeld een aantal achterstanden of anders voordat hulp van andere afdelingen worden ingeroepen. De leden van de VVD-fractie vragen of hier een cijfermatig overzicht van beschikbaar is.
VVD46/47 Vanaf maart 2020 worden binnen de Belastingdienst de reeds bestaande Business Continuity Management (BCM)-plannen toegepast. Dat betekent dat de continuïteit van bedrijfskritische en vitale processen voorop staat. Daarbij hoort ook het uitwisselen van capaciteit tussen afdelingen indien dat nodig was of zal zijn om de continuïteit van deze processen te garanderen. Nadat het kabinet besloot tot het nemen van fiscale coronamaatregelen heeft de Belastingdienst besloten de daarbij horende processen aan te wijzen als bedrijfskritische processen. Er zal dan ook, indien nodig, ook in 2021 capaciteit worden uitgewisseld om continuïteit van de fiscale coronamaatregelen en de bedrijfskritische processen te borgen.

Met opmerkingen Betreft dit ook het voorkomen van achterstanden bij bezwaarafhandeling of tijdige afhandeling van telefoontjes? Dat wordt niet helder.

De leden van de VVD-fractie lezen dat er in 2020 bij de Belastingdienst 29.450 mensen werken, waarvan 850 bij de afdeling Toeslagen. De leden van de VVD-fractie vragen onder welk dienstonderdeel de nieuwe afdeling Uitvoering Herstel Toeslagen met ongeveer 500 medewerkers valt.
VVD48 De herstelorganisatie is in de uitvoering en aansturing separaat georganiseerd van de directie Toeslagen en valt onder directe aansturing van Toeslagen. Gezien de tijdelijke aard van de herstelorganisatie zijn de medewerkers van UHT grotendeels afkomstig en uitgeleend vanuit organisatieonderdelen van de Belastingdienst, de directie Toeslagen en van externe partijen.

De leden van de VVD-fractie lezen dat de vragen bij de Belastingtelefoon met name gingen over toeslagen, eHerkenning en het btw-nummer van ondernemers dat niet in overeenstemming was met de AVG. De leden van de VVD-fractie vragen op welke manier de Belastingdienst problemen op onderwerpen waar veel vragen op komen zelf ondervangt.

[24] Besluit van 17 oktober 2020, Stct. 2020, 52334

VVD49 De Belastingdienst zet in op structurele verbetering van onze dienstverlening, zoals u bekend uit het rapport 'Extern onderzoek dienstverlening fase 2. Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst', d.d. 24 november 2020, uitgevoerd door EY in opdracht van de Belastingdienst.

Conform hetgeen in dit rapport is beschreven in paragraaf 2.6 zet de Belastingdienst in op het verbeteren en intensiveren van het proces dat doorlopend bestaande communicatie evalueert en aanpast op basis van klantsignalen uit de contactkanalen en klachtenafdeling. Naast nieuwe communicatie, dient ook bestaande communicatie tegen het licht van 'begrijpelijkheid' (ook voor mensen met een beperkte taalbeheersing) te worden gecontroleerd en aangepast. De Belastingdienst besteedt hier ook aandacht aan, maar de huidige inspanningen op dit terrein dienen te worden gestructureerd en geïntensiveerd waarbij de nadruk dient te liggen op de toetsing van brieven en andere vormen van communicatie (de afgelopen jaren is al ingezet op het herzien van onduidelijke informatie op de websites).

De leden vragen tevens wat bijvoorbeeld de relatief grote hoeveelheid vragen zegt over het eHerkenningssysteem over de problemen die door burgers of ondernemers bij het werken met eHerkenning worden ervaren en de kansen en mogelijkheden die er voor de Belastingdienst liggen om tot een verbetering van het eHerkenningssysteem te komen.
VVD50 De Belastingdienst volgt het rijksbrede beleid aangaande authenticatiemiddelen voor niet-natuurlijke personen, zoals ook opgenomen in de concept Wet digitale overheid die 5 februari 2020 in uw Kamer is behandeld.
De Belastingdienst heeft voorafgaand aan de invoering van eHerkenning op MBDzakelijk ondernemers per brief geïnformeerd over de wijze van aanvragen van een eHerkenningsmiddel bij een van de door Het Ministerie van Binnenlandse Zaken erkende leveranciers en de kosten die daaraan zijn verbonden voor de ondernemer.

De Belastingdienst heeft na invoering met name vragen gekregen van ondernemers en uw Kamer over de te maken kosten voor een eHerkenningsmiddel voor het doen van belastingaangifte. Ook zijn vragen gesteld over het feit dat de aanvraag moet worden gedaan bij een private aanbieder. Enkele organisaties, waaronder kerken en ambassades, hebben aangegeven geen eHerkenningsmiddel te kunnen aanvragen.
De Staatssecretaris van Financiën heeft met de Staatssecretaris van BZK, uw Kamer per brief[25] geïnformeerd over de aanpak van de problematiek met eHerkenning. Mede op verzoek van uw Kamer is voorzien in een tijdelijke compensatieregeling die in opdracht van BZK wordt uitgevoerd door RVO. Organisaties die geen eHerkenning kunnen aanschaffen krijgen een vergoeding tot 450 euro van de Belastingdienst voor gebruik van een fiscaal dienstverlener.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken heeft recent onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar aanleiding van de motie Van der Molen, ingediend tijdens de behandeling van de Wet digitale Overheid. Deze motie verzoekt de regering onder meer te onderzoeken op welke wijze een publiek middel kan worden verschaft als bedrijfs- en organisatiemiddel. De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verwacht uw Kamer hier begin 2021 over te informeren.

De leden van de VVD-fractie vragen op welke manier de Belastingdienst probeert de grote hoeveelheid vragen over een specifiek onderwerp als bijvoorbeeld eHerkenning actief in te verbeteren in de werking en uitvoering van het eHerkenningssysteem?

VVD51 Gezien de aard van de vragen die bij de Belastingdienst zijn binnen gekomen over eHerkenning, heeft de Belastingdienst samen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties tijdelijke maatregelen genomen in de vorm van een compensatieregeling. De Tweede Kamer is daarover per brief geïnformeerdDe Belastingdienst is in overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de erkende leveranciers om, zo

[25] Zie Tweede Kamer, vergaderjaar 2019/20, 34 972, nr. 37, Tweede Kamer, vergaderjaar 2019/20, 34 972, nr. 44. Tweede Kamer, vergaderjaar 2019/20, 34 972, nr. 47

mogelijk binnen de kaders van het beleid ten aanzien van elektronische identificatiediensten, te komen tot structurele oplossingen.

De leden van de VVD-fractie schrikken van het percentage van 2,9% waarbij het de Belastingdienst lukt om binnen zes maanden een definitieve aanslag schenkbelasting op te leggen. De leden snappen dat de achterstanden moeten worden weggewerkt en dat dit enige tijd kan duren, maar vinden het genoemde percentage van 2,9% wel schrikbarend laag. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet een toelichting kan geven op het genoemde percentage. Tevens vragen de leden binnen welke periode de Belastingdienst gemiddeld een definitieve aanslag schenkbelasting oplegt.

VVD52/53 Het genoemde percentage geeft weer voor welk deel van de opgelegde definitieve aanslagen schenkbelasting de aangifte minder dan zes maanden voordien ontvangen is. Dit percentage is over heel 2020 uitgekomen op 4,1%. De voornaamste oorzaak voor het lage percentage is dat de automatisering voor het opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting in de loop van 2019 en 2020 beschikbaar is gekomen: vanaf september 2019 konden definitieve aanslagen over belastingjaar 2017 worden opgelegd, vanaf april 2020 over belastingjaar 2018 en vanaf augustus 2020 over belastingjaar 2019. Daardoor zijn er in 2020 veel definitieve aanslagen schenkbelasting opgelegd waarvan de aangifte meer dan zes maanden daarvoor is ontvangen.

Inmiddels is duidelijk dat dit percentage als prestatie-indicator, en de bijbehorende streefwaarde van minimaal 90%, niet meer passen bij de huidige werkwijze: om een juiste definitieve aanslag schenkbelasting te kunnen opleggen, moet deze na afloop van het jaar opgelegd worden. Voor schenkingen waarbij gebruik gemaakt wordt van de vrijstelling in verband met de eigen woning, kan de definitieve aangifte eerst na vijf jaar opgelegd worden. Het is daardoor per definitie niet haalbaar om 90% van de definitieve aanslagen op te leggen binnen zes maanden na ontvangst van de aangifte.

Met opmerkingen [redacted] Vraag DGFZ [redacted] Kon? Of: 'voor het' eerst?

Vanaf 2021 wordt daarom gestuurd op de voortgang van de uitvoering en op het tijdig opleggen van een voorlopige en/of definitieve aanslag, mede met het oog op het voorkomen van verjaring en het borgen van de kasstroom. In het jaarcontract van de directie Particulieren is daarom voor de schenkbelasting het aantal in 2021 op te leggen definitieve aanslagen schenkbelasting als prestatie-indicator opgenomen. Voor bijna 91% van de in 2020 ontvangen aangiften is aan het einde van het jaar een voorlopige of definitieve aanslag opgelegd.

Met opmerkingen [redacted] C&F [redacted] verwarrend omdat hier weer alleen van 'definitieve' aanslagen wordt gesproken en niet van 'voorlopige en/of definitieve'.

De leden van de VVD-fractie verwijzen naar het Auditdienst Rijk (ADR)-rapport 'schenk- en erfbelasting en stand van zaken belastingrente voor de erfbelasting' (1 december 2020). In dit rapport worden verschillende doelstellingen geformuleerd en onderzoeken aangekondigd. Binnen het domein schenkbelasting worden de komende periode gelijktijdig achterstanden in de aangifte en bezwaren in schenk- en erfbelasting weggewerkt, onderzoek uitgevoerd naar het verbeteren van de structuur van de inning van onder andere de schenk- en erfbelasting en wordt er een getracht opgestelde doelstellingen te behalen. De leden van de VVD-fractie vragen om een reflectie op de verschillende doelstellingen en aangekondigde onderzoeken en vragen het kabinet hoe zij de vinger aan de pols wil houden.

VVD54 Na het ontstaan van de problemen in de uitvoering van de schenk- en erfbelasting in 2017 is veel aandacht gegeven aan het oplossen van de problemen, het creëren van toereikende voorwaarden voor tijdige uitvoering en het intensief en doorlopend monitoren van onder meer de voorraadontwikkeling. Onder meer door de voortgang en realisatie van de IV-voortbrenging zijn de condities voor de tijdige en beheerste uitvoering van de schenk- en erfbelasting zodanig dat er ruimte ontstaat voor de kwaliteitsslagen waar ook behoefte aan is. De Belastingdienst blijft de tijdigheid van de uitvoering van de erf- en schenkbelasting nauwlettend volgen, en het ministerie van Financiën monitort de ontvangsten uit de erf- en schenkbelasting in het licht van de monitoring op alle belastingontvangsten op maandelijkse basis.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted] Ik vind het mooier om te zeggen dat zowel de tijdigheid van de uitvoering van de erf- en schenkbelasting als de ontvangsten die hieruit voortvloeien nauwlettend worden gevolgd (ofzoiets). Nu is er een scherpe scheiding tussen wie wat volgt, terwijl financien ihkv opdrachtgeverschap en eigenaarschap niet alleen op de geldstroom zou moeten letten.

De leden van de VVD-fractie vragen voorts of er een voorzichtige verwachting kan worden uitgesproken over het wegwerken van de voorraden aangiften schenkbelasting.

VVD55 De voorraad aangiften schenkbelasting is in de loop van 2020 reeds sterk gedaald van circa 117.000 aan het begin van het jaar tot ca. 73.000 aan het einde van het jaar. Er zijn in 2020 circa 187.000 aangiften schenkbelasting behandeld. De verwachting is dat de daling van de voorraad zich in 2021 doorzet.

De leden van de VVD-fractie lezen dat personeelstekorten als een rode draad door de verschillende aanwezige achterstanden lopen. De leden van de VVD-fractie vragen of de Belastingdienst de verwachte instroom van 2500 fte heeft gerealiseerd.
VVD56 Er is in 2020 een instroom van meer dan 2700 fte gerealiseerd.

Ondanks de wervingsoperatie blijft de Belastingdienst een personeelstekort hebben van 1600 fte. De leden van de VVD-fractie vragen of de huidige wervingsoperatie kwalitatief voldoende is om de persoonsbezetting op orde te krijgen.
VVD57 Het instroomproces is afgelopen jaren geprofessionaliseerd. De kwaliteit van het proces is dusdanig verbeterd dat er tijdig gemonitord en gesignaleerd kan worden op aantallen en doorlooptijden in het proces. Hiermee is de kwaliteit van het instroomproces gewaarborgd. Dit heeft er mede voor gezorgd dat de instroomdoelstelling voor 2020 ruimschoots is gehaald en geeft vertrouwen dat de persoonsbezetting in 2021 verder op orde gebracht kan worden.

Met opmerkingen Ik mis hierbij dat het wervingsapparaat goed staat, maar dat het wel zaak is dat vacatures tijdig beschikbaar komen vanuit de organisatie.

Tot slot op dit punt vragen de leden van de VVD-fractie waarom er voor de top-75 van de Belastingdienst een ander assessmenttraject wordt geregeld dan voor andere leidinggevenden van de Belastingdienst. De leden vragen waarom de ABD dit assessmenttraject uitvoert.
VVD58/59 De managers ingeschaald in de salarisschalen 16 en 17 van de Belastingdienst hebben in de herfst van 2020 een ontwikkelassessments (inclusief 360 graden feedback scan) via de ABD bij bureau LTP gemaakt. Dit is nagenoeg een identiek assessment als het assessment dat gemaakt gaat worden door de managers ingeschaald in de salarisschalen 15 en lager in het voorjaar van 2021. De schalen 16 en hoger van de Belastingdienst vallen onder de dienstverlening van de ABD. Daarom is voor deze doelgroep gekozen voor het maken van een assessment bij het bureau LTP via de dienstverlening van de ABD.

Met opmerkingen DGFZ Kan dit iets verduidelijkt worden?

De leden van de VVD-fractie vragen om een update van de uitvoering van de motie Lodders c.s. (Kamerstuk 31066, nr. 570).
VVD60 Het onderzoek 'Kwaliteit van mobiliteit' is in opdracht van de Minister van Binnenlandse Zaken uitgevoerd door de Universiteit Utrecht (USBO) en de kabinetsreactie inclusief het rapport is aangeboden aan de Tweede Kamer op 15 januari jongstleden.[26]

Met opmerkingen Graag check of dit het juiste is.

De leden van de VVD-fractie vragen tevens of er een keuze voor de aanbesteding is gemaakt.
VVD61
Er zijn twee bureaus geselecteerd, Berenschot en Leeuwendaal. Vanaf februari 2021 starten de assessments.

De leden van de VVD-fractie vragen vanaf wanneer wordt gestart met het afnemen van de assessments, hoeveel leidinggevenden van de Belastingdienst dit assessment moeten maken en wanneer al deze leidinggevende het assessment moeten hebben afgerond.
VVD62 Vanaf februari 2021 starten de assessments. Circa 1425 leidinggevenden worden uitgenodigd voor dit assessment. De planning is dat in februari 2022 de assessments voor alle leidinggevenden zijn afgerond.

De leden van de VVD-fractie vragen voorts om een uitgebreid overzicht van de uitkomsten van de assessments, alsook de opvallende punten die hieruit naar voren komen. Ook vragen de leden op welke manier er opvolging wordt gegeven aan de uitkomsten van deze assessments.
VVD63/64 De uitkomst van het assessment is eigendom van de deelnemer, zoals vastgelegd in de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen. Aan deelnemers is gevraagd de resultaten te delen met de leidinggevenden in de personeelsgesprekken. Deze vormen daarmee de

[26] Kamerstukken II 2020/21, 31 490, nr. 295.

basis voor het verder ontwikkelen van het leiderschap.

Voor het individueel doorontwikkelen van de leiderschapskwaliteiten krijgen de 1500 leidinggevenden de mogelijkheid een opleiding te volgen uit het opleidingsaanbod dat op de verschillende competenties is ontwikkeld.

De leden van de VVD-fractie vragen wat de ontwikkelassessments bijdragen aan het verbeteren van de cultuur binnen de Belastingdienst.
VVD65 Leidinggevenden hebben een sleutelrol bij cultuurveranderingen. Met voorbeeldgedrag zetten leidinggevenden de toon en dragen zij de gewenste cultuur uit. De focus is gelegd op een zestal competenties die voortvloeien uit de cultuur- en aandachtsgebieden; sturen op resultaat en betekenis, samenwerken, integriteit, initiatief en assertief, leren en experimenteren en reflectie. Via het ontwikkelassessment krijgen leidinggevenden inzicht in hun talenten en ontwikkelmogelijkheden en worden zich bewuster van het effect van het eigen handelen op de omgeving.

Op 11 januari 2020[27] is de Kamer geïnformeerd over het voornemen van het kabinet om de Belastingdienst te ontvlechten. In de Tweede Voortgangsrapportage wordt slechts beperkt ingegaan op deze majeure wijziging. De leden van de SGP-fractie vragen om een reactie op doelen die bereikt zijn middels deze ontvlechting. In de brief van 11 januari 2020 worden diverse doelen genoemd die bereikt moeten worden door de Belastingdienst te ontvlechten. De leden van de SGP-fractie vragen of deze doelen zijn bereikt, of dat het de verwachting is dat deze doelen bereikt worden.
SGP4 Over de voortgang van de ontvlechting is uw kamer na 11 januari 2020 per brief geïnformeerd op:
- 27 februari 2020[28];
- 15 juli 2020[29];
- 14 september 2020[30], en
- 3 december 2020[31].

Met name in de brief van 15 juli 2020 over de Aanpak versterking besturing Belastingdienst, Toeslagen en Douane wordt ingegaan op de wijze waarop vorm gegeven wordt aan de beoogde doelen van de ontvlechting en wanneer verwacht wordt dat de eerste doelen behaald worden. Aan de kamer, is tijdens het AO belastingdienst op 2 december, de toezegging gedaan om een volgende brief te sturen waarin wordt stil gestaan bij de verdere voortgang van de aanpak versterking besturing Belastingdienst, Toeslagen en Douane (de ontvlechting) en de bereikte doelen.

De leden van de SGP-fractie constateren dat er diverse acties zijn en/of worden ingezet wordt op het gebied van cultuurverbetering. Dat juichen deze leden toe. Een goede cultuur binnen en in de Belastingdienst, draagt bij aan een goede Belastingdienst. De leden van de SGP-fractie vragen naar de resultaten van de diverse acties op het gebied van cultuurverbetering.
SGP5 Resultaten van cultuurinterventies zijn beperkt zichtbaar te maken. Wel constateren we dat er positief gereageerd wordt op de open communicatie vanuit de top via webinars tijdens belangrijke momenten voor de organisatie en dat er steeds meer ruimte wordt gevoeld om in gesprek te gaan.

Met opmerkingen Op basis waarvan?

De acties hebben geleid tot een verhoogd bewustzijn en draagvlak voor de gewenste cultuur. Op reguliere basis wordt het gesprek gevoerd op alle niveaus in de organisatie, en worden voorbeelden over gewenst gedrag en cultuur zichtbaar gemaakt. Dit versterkt de samenwerking.

Met opmerkingen Hoe is dit dan zichtbaar geworden (zie eerste zin)?

Met opmerkingen DGFZ
Resultaten zijn beperkt zichtbaar te maken, maar hier noemen we dan toch twee resultaten. Graag iets over toevoegen.

[27] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 588.
[28] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 607.
[29] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 690.
[30] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[31] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 741.

Ook de verbinding binnen het Ministerie van Financiën is versterkt, en verankerd in een gezamenlijke koers Financiën.

Bijlage: Onderzoeksrapport Onderbouwing tweede voortgangsrapportage jaarplan 2020 Belastingdienst

-

Bijlage: Advies over de optimale structurele borging van integriteitsmeldingen bij de Belastingdienst - Tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst

De leden van de VVD-fractie begrijpen de overweging van de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst om kernachtig en in beperkte omvang het advies weer te willen geven, maar vragen zich tegelijkertijd af waarom de tijdelijke commissie ervoor heeft gekozen niet evengoed als bijlage de volledig bestaande en verder ontwikkelde integriteitsinfrastructuur te delen. Voor de transparantie en volledigheid van het advies lijkt een compleet inzicht in de integriteitsinfrastructuur de leden van de VVD-fractie van belang. Om op specifieke onderdelen verbeteringen door te kunnen en willen voeren moet kennis kunnen worden genomen van het totaalbeeld. De leden vragen waarom het kabinet niet heeft gevraagd om een complete en volledige beschrijving van de bestaande en de verder ontwikkelde integriteitsinfrastructuur.
VVD66 Het ministerie van Financiën beschikt over een overzicht van de integriteitsinfrastructuur. De complete beschrijving van de bestaande integriteitsinfrastructuur is in beeld gebracht; de infrastructuur en communicatie daarover wordt de komende maanden verder opgepakt.

De leden van de VVD-fractie vragen welke stappen er worden gezet om de naamsbekendheid van de Commissie Integriteit Financiën te vergroten zodat medewerkers van de Belastingdienst of het ministerie van Financiën sneller en gemakkelijker de stap kunnen zetten bij problemen rond integriteit.
VVD67 Op 1 oktober 2020 hebben de commissieleden van de externe onafhankelijke Commissie integriteit Financiën hun taken aangevangen. Kort daarna is uitgebreid gecommuniceerd over de commissie. In oktober 2020 is bijvoorbeeld een artikel gepubliceerd op de intranetten van de dienstonderdelen waarin de commissieleden zijn bekendgemaakt en is uitgelegd welke zaken gemeld kunnen worden bij de commissie. Voorts hebben er in november 2020 interviews plaatsgevonden met de leden van de commissie en zijn deze interviews op intranet geplaatst. Ook is de commissie vindbaar in het overzicht van meldpunten binnen Financiën, zodat medewerkers inzicht hebben waar zij terecht kunnen. Verdere communicatie over de commissie Integriteit Financiën vindt in afstemming met de commissie plaats.

Daarnaast heeft de onafhankelijke Commissie integriteit Financiën in 2020 allerlei kennismakingsgesprekken gevoerd met professionals werkzaam op integriteit, met de medezeggenschap zoals de Departementale Ondernemingsraad en de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel, en met bestuurders van het ministerie. In 2021 gaat de commissie in overleg met medewerkers. Het contact met de werkvloer is erg belangrijk voor de commissie om op laagdrempelige wijze te beluisteren wat er speelt op de werkvloer, signalen op te kunnen vangen en patronen te herkennen. Verder wordt de commissie geïntroduceerd bij medezeggenschapsorganen en diverse managementlagen.

De leden van de VVD-fractie lezen een groot aantal aanbevelingen. De leden lezen verder in de inleidende brief dat het ministerie en de Belastingdienst gebruik maken van signalen en aanbevelingen. Het ontbreekt de leden echter aan een zichtbaar plan van aanpak op welke manier de aanbevelingen daadwerkelijk worden uitgevoerd en geïmplementeerd in de integriteitsinfrastructuur van het ministerie en de Belastingdienst. Deze leden vragen hoe invulling en uitvoering gegeven gaat worden aan de aanbevelingen?
VVD68 De aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst worden verwerkt en geïmplementeerd. In dit verband kunnen onder andere de volgende acties worden benoemd:

- Er wordt op het gebied van het melden van misstanden handleidingen opgesteld voor leidinggevenden, met duidelijke uitleg voor leidinggevenden en met meer nadruk op de menselijke maat;
- Het landschap van integriteitsmeldpunten wordt overzichtelijker gemaakt;
- Om de samenwerking op integriteit binnen Financiën te verbinden zal het werkoverleg hierover in de bestaande gremia worden versterkt. Om het normgevoel verder te ontwikkelen wordt casuïstiek op het gebied van integriteit regelmatig besproken;
- Voor de ruim 60 vertrouwenspersonen binnen het gehele ministerie is gezamenlijk een leidraad opgesteld met onder andere voorwaarden voor verdere professionalisering, die met ingang van 2021 kan worden geïmplementeerd;
- De positie van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën is geformaliseerd in het Organisatiebesluit Financiën en het handelt overeenkomstig de rijksbrede Baseline Intern Persoonsgericht Onderzoek;
- Er wordt een onafhankelijke adviescommissie ingesteld die zich zal buigen over de ontheffing van de geheimhoudingsplicht bij een vermoedelijke integriteitsschending door medewerkers van Financiën;
- Er is een programma Leiderschap en Cultuur gestart dat zich speciaal focust op cultuur, waarbij het element leiderschap bijdraagt aan de gewenste cultuur.

De leden van de VVD-fractie vragen wat bij de uitvoering de rol is van de onafhankelijke Commissie Integriteit Financiën, van het bureau onderzoek integriteit Financiën en de ambtelijke en politieke leiding?
VVD69 De uitvoering van de aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst ligt (primair) bij de ambtelijke leiding. Uit de, bij de beantwoording van de vorige vraag, weergegeven acties volgt dat de ambtelijke leiding reeds concrete stappen heeft gezet.

Met het instellen van de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën wordt de integriteitsstructuur binnen Financiën versterkt en wordt recht gegaan aan de aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst. Adviezen van de commissie kunnen voor de ambtelijke leiding aanleiding zijn een integriteitsschending te laten onderzoeken door het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën. De commissie kan ook besluiten om onderzoek te laten uitvoeren door een externe partij.

Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën is de centrale plek binnen Financiën waar (vermoedens van) integriteitschendingen worden beoordeeld worden onderzocht. Medewerkers kunnen zich ook rechtstreeks melden bij het Onderzoeksbureau Financiën.

De leden van de VVD-fractie vragen wat bijvoorbeeld de politieke leiding van het ministerie zelf gaat doen om de integriteitsinfrastructuur te verbeteren. De leden denken aan onder andere de aanbeveling om [redacted] *cultuur en integriteit/compliance-officer aan te stellen en de samenwerking verbeteren tussen het kerndepartement en de Belastingdienst.*
VVD70 Uit de eerder weergegeven acties volgt dat de ambtelijke leiding reeds concrete stappen heeft gezet in het kader van de aanbevelingen van Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst. Integriteit blijft nu en in de toekomst primair de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement en het is een belangrijk en terugkerend thema binnen alle lagen van Financiën. Mede tegen deze achtergrond (en gelet op de aanbevelingen) wordt de samenwerking tussen de afdelingen van de Belastingdienst, Douane, Toeslagen en het departement die belast zijn met het opstellen/uitdragen van integriteitsbeleid, komend jaar verder geïntensiveerd. Een voorbeeld van deze samenwerking is de verdere vormgeving van het beleid omtrent fiscale integriteit, dat binnen geheel Financiën geldt. Overigens is er binnen Financiën (al geruime tijd) een compliance officer werkzaam die zich bezighoudt met integriteitsgerelateerde zaken (zoals de insiderregeling).

Bijlage: Vijfde halfjaarlijkse rapportage van de Tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst. Periode: 31 juli 2019 t/m 31 januari 2020

-

Bijlage: Zesde halfjaarlijkse rapportage van de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst. Periode: 1 februari 2020 t/m 1 juli 2020

-

III 31066-745 - Brief d.d. 26-11-2020, staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst

De leden van de VVD-fractie merken op dat de Belastingdienst in de dienstverlening richting de Nederlander de afgelopen jaren tekort heeft geschoten. Het is cruciaal om adequate en zorgvuldige stappen te zetten om van de Belastingdienst weer een organisatie te maken die oog heeft voor de menselijke maat, de Nederlander centraal stelt, behulpzaam is in de omgang en eenvoudig communiceert. Een Belastingdienst die er, kortom, daadwerkelijk wil zijn voor de Nederlander. In voorliggende brief wordt ingegaan op de handelingsperspectieven die de dienstverlening zichtbaar moet verbeteren. De leden begrijpen dat dit niet van vandaag op morgen geregeld is, maar hechten aan een preciezere en concrete routekaart vanuit de Belastingdienst zelf om het proces tot het verbeteren van de dienstverlening te kunnen monitoren. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan toezeggen deze routekaart op te nemen in de toegezegde brief in het eerste kwartaal 2021 met de aanpak van de transformatie van de dienstverlening voor de Belastingdienst en Toeslagen.

VVD71 Uw Kamer zal tegen het einde van het eerste kwartaal door middel van een brief nader geïnformeerd worden.

Met opmerkingen [ ] DGFZ/[ ]
We zeggen overall in dit stuk 'tegen' het einde van het eerste kwartaal. Ik zou dat graag veranderen in 'rond'. M.i. leest dat hetzelfde, maar het biedt toch iets meer ruimte. Mocht dat niet mogelijk zijn/op weerstand stuiten, kan het zo blijven (ik heb geen inhoudelijke aanleiding extra tijd te willen), maar het lijkt me een makkelijke manier om onszelf iets meer ruimte te geven. Eind q1 is al over twee maanden.

De leden van de VVD-fractie vragen naar de stand van zaken van de concrete visie/ambitie voor de dienstverlening voor de komende vijf jaar. Tevens vragen de leden wat het EY-rapport bijdraagt aan de formulering.

VVD72/73 De aanbeveling uit het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst' om te komen tot een concretisering van de visie en ambitie op dienstverlening, de vertaling naar een aantal outcome-indicatoren en op basis daarvan de uitwerking in een routekaart en realisatieplan wordt op dit moment uitgewerkt. Het bovengenoemde rapport is input voor de visie en ambitie. In de toegezegde brief tegen het einde van het eerste kwartaal zullen visie en ambitie worden toegelicht.

EY schetst drie clusters van handelingsperspectieven terwijl zij tegelijkertijd aangeven dat de visie/ambitie van de Belastingdienst voor de dienstverlening over de komende vijf jaar bepalend zal zijn voor de prioriteit en urgentie voor de transformatie van de dienstverlening. De leden van de VVD-fractie vragen welke prioriteit en urgentie het kabinet geeft aan het verbeteren van de dienstverlening van de Belastingdienst.

VVD74 Er wordt een hoge prioriteit gegeven aan de transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst. De visie en ambitie lichten we toe in de hierboven toegezegde brief.

De leden van de VVD-fractie vragen tevens welke prioriteit en urgentie het kabinet geeft aan de door EY geschetste clusters.

VVD75 Zoals in het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst' aangegeven is een integrale aanpak van belang voor de fundamentele transformatie. Alle drie de clusters zijn daarbij van groot belang.

De leden van de VVD-fractie merken op dat de Belastingdienst al langer aanhikt tegen problemen in het IV-landschap. Verouderde systemen kunnen niet adequaat genoeg worden geïmplementeerd waardoor er; met een tijdelijke systematiek moet worden gewerkt (btw-ID), wetgeving niet tijdig kan worden geïmplementeerd in de systemen (Wet implementatie richtlijnen elektronische handel,

Kamerstuk 35527), en dienstverlening onvoldoende adequaat worden ondersteunt door het bestaande IV-landschap. Deze problemen blijven de leden van de VVD-fractie zorgen baren. De leden van de VVD-fractie vragen hoe de hervorming van de Belastingdienst te realiseren is met het oog op het huidige IV-landschap. Ook de leden van de PvdA-fractie merken op dat de Belastingdienst nog altijd kampt met enorme IT-problemen, deze lijken ondergesneeuwd te raken in de storm waarin de dienst zich momenteel bevindt. De leden van de PvdA-fractie vragen hoe het kabinet zorgt voor voldoende aandacht, tijd en verbeteringen in de ICT om toekomstige rampen te voorkomen.
VVD76/PvdA8 Het oplossen van de ICT-problematiek van de Belastingdienst vraagt om een meerjarige en integrale aanpak. De Belastingdienst stuurt op basis van meerjarige architectuurplannen en een portfolioproces waarin de afweging wordt gemaakt tussen beheer en onderhoud, jaarlijkse aanpassingen van de fiscale systemen, nieuwe wetgeving, vernieuwing en de modernisering van de ICT. Hierbij wordt ook actief gestuurd op de afbouw van de zogenaamde technische schuld, zoals dit ook jaarlijks aan de Kamer wordt gerapporteerd.

Daarnaast vragen de veranderingen in het ICT-landschap ook om verbeteringen in de ICT-voortbrengingsprocessen om de voorspelbaarheid en beheersbaarheid te vergroten. Deze verbeteringen zijn ondergebracht in het ICT-verbeterprogramma en zijn een randvoorwaarde om het ICT-landschap en het portfoliomanagement te kunnen vernieuwen. Het doel van het ICT-verbeterprogramma is de IV-uitvoeringsorganisatie én de sturing op de uitvoering van de projecten binnen de Belastingdienst zodanig te verbeteren dat deze doelmatiger en effectiever kunnen opereren. Hiertoe worden de adviezen en aanbevelingen uit rapporten door EY, KPMG, BIT, Auditdienst Rijk en Algemene Rekenkamer over de ICT van de Belastingdienst in samenhang geïmplementeerd. Met het specifiek daarvoor ingerichte ICT-verbeterprogramma beoogt de Belastingdienst voor de komende jaren de rust en de ruimte te organiseren, die nodig is om het ICT-landschap op het gewenste niveau te brengen en te houden.

De leden van VVD-fractie vragen hoe voorkomen wordt dat implementatie van noodzakelijke wetgeving niet mogelijk is omdat eerst een verouderd systeem moet worden vernieuwd om de ontvlechting van de Belastingdienst mogelijk te maken. De leden vragen hoe wordt geborgd dat het kwalitatief verbeteren van het IV-landschap naast elkaar en gelijktijdig plaats kan vinden zonder dat tegenslagen voor extra oponthoud en achterstallig onderhoud zorgen.
VVD77 De Belastingdienst stuurt met architectuur. Architecturen geven inzicht in de huidige ICT-situatie, in de gewenste situatie (over ongeveer vijf jaar) en in de transitie om van de huidige naar de gewenste situatie te komen. Die transitie omvat zowel de implementatie van nieuwe wetgeving, als activiteiten om de kwaliteit van verouderde ICT te verbeteren, en andere vernieuwingen. Deze worden in de tijd op elkaar afgestemd. Er wordt gestreefd naar een optimale transitie. Dat voorkomt niet dat implementatie van wetgeving en modernisering van verouderde systemen elkaar soms in de weg zitten: niet alles kan tegelijk. Het komt dus voor dat implementatie van wetgeving veroorzaakt dat achterstallig onderhoud langer blijft bestaan. Dit zien we bijvoorbeeld bij de BTW E-commerce-regeling, die leidt tot vertraging van de modernisering van verouderde ICT-systemen voor de omzetbelasting. Het juiste evenwicht in de verdeling tussen beheer en onderhoud, jaaraanpassingen, modernisering, vernieuwing en wetgeving wordt bewaakt via het portfolioproces.

Ook vragen de leden van de VVD-fractie hoe de capaciteit en de daadkracht van de IV-afdeling wordt verstevigd en gewaarborgd.
VVD78 Om opvolging te geven aan de aanbevelingen van het rapport Doorlichting IV uit 2019[32] heeft de IV-afdeling een scheiding aangebracht tussen de veranderopgave en 'going concern' waardoor aan beide voldoende aandacht kan worden besteed. Hierdoor kunnen de reguliere werkzaamheden binnen de IV-afdeling ongestoord doorgaan terwijl tegelijkertijd de benodigde verbeteracties versneld worden gerealiseerd en geborgd. Hiertoe is vorig jaar het concern-brede veranderprogramma IV-verbetertraject opgezet. Binnen de verandering van de IV-afdeling zijn

[32] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 589.

strategisch capaciteitsmanagement, integrale bedrijfsvoering, alsmede de initiatieven om een resultaatgerichte cultuur te realiseren en de daadkracht te verstevigen belangrijke strategische focusgebieden waaraan wordt gewerkt. De Tweede Kamer is over dit programma geïnformeerd in de bijlage 'ICT-Verbeterprogramma' bij de brief van 14 september 2020[33].

De leden van de VVD-fractie missen hierbij een up-to-date financieel overzicht. De leden vragen of het kabinet hier inzicht in kan geven.
VVD79 Bij Voorjaarsnota 2020 is het budget van de ICT-organisatie van de Belastingdienst van 70 miljoen euro in 2020 tot ruim 110 miljoen in 2023 opgehoogd. Hiermee worden het beheer en onderhoud van de ICT-systemen en de vraag naar ICT-projecten die volgen uit Belastingwetgeving (bijv. op terrein vennootschapsbelasting) of Europese wetgeving geborgd.

In onderstaand overzicht is de meest actuele stand van de financiele middelen voor de IV-organisatie opgenomen

(Bedragen * €1.000)

	2021	2022	2023	2024	2025
Personeel	438.347	395.684	376.851	359.990	353.653
Materieel	352.114	317.441	291.552	293.701	293.701
Totaal	790.461	713.125	668.403	**656.085**	**647.354**

Het zal zo zijn dat de vraag van de Belastingdienst naar ICT-voorzieningen hoger is dan het beschikbare aanbod. Daarom moet er in het portfolio geprioriteerd worden. Uit de onderzoeken van EY en KPMG naar de ICT-organisatie van de Belastingdienst blijkt dat er om beter te kunnen sturen een scherper inzicht moet komen in de precieze vraag en aanbod in de toekomst. Mede hiertoe is de Belastingdienst in 2020 begonnen met een verbeterprogramma ICT. De Tweede Kamer is over dit programma geïnformeerd in de bijlage 'ICT-Verbeterprogramma' bij de brief van 14 september 2020[34].

De leden van de VVD-fractie lezen over de eerste probleemanalyse en de oplossingen die voorzien zijn voor de knelpunten bij de Douane. De leden ontvangen van het kabinet graag een overzicht van de knelpunten en de oplossingen. De leden zijn natuurlijk van mening dat oplossingen de geanalyseerde knelpunten moeten verhelpen, maar lezen in de bewoording op deze manier weinig concreets. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet dit concreter kan maken. Tevens merken de leden van de VVD-fractie op dat zij in het rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst lezen dat voor bijna alle geïdentificeerde knelpunten oplossingen zijn voorzien en vragen voor welke knelpunten dit niet het geval is.

VVD80/81/82 In het rapport 'Knelpuntenanalyse als basis voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening komt 'de mate van digitalisering van de dienstverlening' als enige knelpunt naar voren bij de Douane.[35] Zoals aangegeven in de Kamerbrief 'Toezeggingen digitalisering dienstverlening ondernemers en Brexit'[36] voldoet de mate van digitalisering van dienstverlening door de Douane nog niet geheel aan de behoeften en verwachtingen van het bedrijfsleven. Voor de verdere digitalisering heeft de Douane een geactualiseerd actieplan opgesteld met concrete acties,

[33] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[34] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[35] Bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[36] Kamerstukken II, 2020/21, 35 393, nr. 10

dit is ter informatie aan de Kamer aangeboden als bijlage bij de Kamerbrief. Op basis van dit actieplan gaat de Douane de komende jaren dienstverleningsprocessen, samen met en in overleg met bedrijven, verder digitaliseren.

Waar de Douane nationaal ruimte heeft, wordt bij het tempo van invoering nadrukkelijk rekening gehouden met de behoeften van het bedrijfsleven. De digitalisering op grond van Europese regels wordt echter deels vormgegeven door de Europese Commissie. Dit betekent dat Nederland het tempo van deze implementaties niet kan bepalen in overleg met het bedrijfsleven. Wel wordt het bedrijfsleven zo goed mogelijk geïnformeerd over op handen zijnde wijzigingen, bijvoorbeeld door het organiseren van webinars.

Naast het bovengenoemde knelpunt is een aantal minder zwaarwegende aandachtspunten in de dienstverlening door de Douane aan bedrijven geconstateerd waaronder de doorlooptijd van het bezwarenproces.[37] In 2020 was het percentage bezwaren afgehandeld Awb-conform bij de Douane ruim 94% (bij een doelstelling van 90%). Een deel van niet tijdige afhandeling voort uit latere aanvullingen op bezwaren op verzoek van de belanghebbende. Dan worden de termijnen verlengd. In de probleemanalyse kwamen verder geen knelpunten met grote impact voor burgers naar voren. In het rapport wordt genoemd dat er incidenteel klachten zijn over houding en gedrag van controlerende ambtenaren of schades aan bagage. De inzichten uit deze klachten worden gebruikt om het handelen van de Douane te verbeteren. Daarnaast wordt het versnellen en digitaliseren van het BTW-teruggave proces (op Schiphol) als aandachtspunt genoemd. De Douane ontwikkelt een applicatie die ervoor zorgt dat de passagier deze BTW teruggaaf digitaal (via een app) kan regelen. In 2021 zal dit fasegewijs worden geïmplementeerd zowel bij lucht als bij de ferry's.

De leden van de SP-fractie vragen waarom het kabinet niet nadrukkelijk de opdracht aan de [redacted] heeft gegeven, conform de motie-Leijten (Kamerstuk 31066, nr. 690), met uitvoerende medewerkers te spreken. De leden van de SP-fractie constateren dat geen van de geïnterviewden beneden de functie van [redacted] is geweest en dat dit bij de 'werkbijeenkomsten' dit er slechts enkelen zijn geweest. Zij vragen het kabinet, gezien het feit dat de strekking van deze motie kennelijk niet kenbaar is gemaakt aan het consultancybureau, op welke manier hier wel uitvoering aan gaat worden gegeven. Indien geen uitvoering gaat worden gegeven aan de motie vragen deze leden waarom het toch niet mogelijk blijkt voor het kabinet om de werknemers én een verzoek van de Kamer serieus te nemen.

SP14/15/16 In de onderzoeksopdracht aan de onderzoekers is opgenomen dat in het onderzoek expliciet de invalshoek en kennis van de medewerkers wordt meegenomen. Aan deze opdracht hebben de onderzoekers op meerdere manieren uitvoering gegeven. Zo hebben er zowel tijdens het eerste, als het tweede deelonderzoek twee medewerkerssessies plaatsgevonden, waarin het medewerkersperspectief op de knelpunten in de dienstverlening, hun (grond)oorzaken en eerste ideeën voor het handelingsperspectief zijn geïnventariseerd en verdiept. Bij de twee sessies tijdens het eerste deelonderzoek waren 25 medewerkers van de directies P, MKB, GO, KI&S, CAP en IV betrokken die direct contact hebben met de klant (eerstelijns of tweedelijns), aangevuld met medewerkers met kennis van de massale (klant)processen en de systemen.[38] Bij de twee sessies in het tweede deelonderzoek waren er 21 medewerkers betrokken. Ook is voor het inventariseren en valideren van inzichten voor de handelingsperspectieven een werksessie met 19 experts van de Belastingdienst en Toeslagen georganiseerd. Naast bovengenoemde initiatieven bestond er voor de begeleiding van het onderzoek onder andere een klankbordgroep met daarin medewerkers op het niveau van [redacted] en [redacted] en [redacted] Tot slot is de Groepsondernemingsraad (GOR) Belastingdienst nauw betrokken geweest bij beide deelonderzoeken.

De leden van de PvdA-fractie vragen wat de status is van het EY-onderzoek. Uit de brief van het kabinet blijkt niet duidelijk of zij dit als de route voorwaarts ziet. Het EY-onderzoek doet een aantal vergaande voorstellen, zonder deze nader uit te werken. Daar worden dan wel weer

[37] Bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700, pagina 132 en 133.
[38] Zie de bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700, pagina 163 t/m 168, voor de reflecties van de Belastingdienstmedewerkers op knelpunten in de dienstverlening en hun oorzaken.

tijdslijnen voor gegeven. De leden van de PvdA-fractie vragen of de voorgestelde werkmethode en het gaandeweg veranderingen toepassen mogelijk is in een organisatie als de Belastingdienst, mede in ogenschouw nemend de omgeving waarin de Belastingdienst zich bevindt.
PvdA3 De Belastingdienst onderschrijft de aanbevelingen en opzet voor de routekaart in het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst'. De visie en ambitie die op dit moment worden uitgewerkt, zullen de basis vormen voor een brief met aanpak van deze fundamentele transformatie. Hierbij wordt de omgeving waarin de Belastingdienst zich bevindt meegewogen. De door de onderzoekers voorgestelde iteratieve werkwijze maakt het mogelijk om de verandering naar een organisatie waarin burgers en bedrijven centraal staan stapsgewijs en beheerst vorm te geven.

De leden van de PvdA-fractie vragen of de staatssecretaris bereid is het woord klant niet meer te gebruiken voor mensen die met de Belastingdienst van doen hebben.
Pvda4 De Belastingdienst is zich ervan bewust dat burgers en bedrijven geen klanten zijn in de zin dat zij een keuze hebben. Het meest gebruikt de Belastingdienst daarom de termen burgers en bedrijven of ondernemers. Een reden om af en toe toch de term klant te gebruiken vindt zijn oorsprong juist in het centraal willen stellen van burgers en bedrijven en daarbij ook gebruik te maken van kennis uit het bedrijfsleven.

De leden van de PvdA-fractie vragen wat er precies wordt gedaan om meer ruimte te geven voor het helpen van belastingplichtigen.
Pvda5 Op dit moment loopt er een breed palet aan initiatieven om meer ruimte te geven voor hulp aan belastingplichtigen. Bij onze verbeterinitiatieven betrekken we burgers om te peilen wat hun behoeftes zijn. Ook onderzoeken we bij burgers of de doorgevoerde verbeteringen passend zijn en voldoen aan de behoefte. We verkennen de mogelijkheden problemen van burgers vroegtijdig te onderkennen. We passen de mogelijkheden om hulp aan hen aan hun behoeften aan. We borgen de focus en samenhang tussen de verschillende initiatieven om onze hulp te verbeteren door hierop vanuit een programma 'Menselijke maat' sturing te geven.

Voorbeelden van de manieren waarop we meer ruimte geven aan het helpen van belastingplichtigen zijn: de capaciteit van onze balies breiden we uit, zodat we in staat zijn om vragen rondom belastingen en toeslagen te beantwoorden. We breiden onze hulpmogelijkheden aan de balie uit met de mogelijkheid voor een belafspraak. Ook starten we een pilot met videobellen. De tijdslots voor fysieke balieafspraken zullen worden verlengd, zodat er tijdens een afspraak voor de baliemedewerker meer tijd is voor de belastingplichtige en zij waar nodig de gehele belastingsituatie van de belastingplichtige kunnen doorlopen. We gaan een vervolg geven aan een digitale, telefonische of fysieke balieafspraak door belastingplichtigen na te bellen, om te zien of er nog nazorg nodig is. We bezien welke oplossingen voor hulp mogelijk zijn in de geografische witte vlekken van ons balienetwerk.

We verstevigen onze Stella aanpak voor mensen met complexe problematiek en in schrijnende situaties door deze werkprocessen te stroomlijnen, binnen en buiten de Belastingdienst meer bekendheid te geven aan het bestaan en de ingang van Stella, en naar het mandaat van de Stella medewerkers te kijken. Medewerkers zullen beter worden ondersteund in het onderkennen wanneer en hoe ze burgers kunnen doorverwijzen naar de balies en Stella. Ook blijven we onze hulp verbeteren aan het netwerk van maatschappelijk dienstverleners die burgers helpen met het zaken doen met de Belastingdienst. We breiden dit netwerk verder uit.

We onderzoeken verder hoe de Belastingdienst deskundige en persoonlijke ondersteuning kan bieden aan de startende ondernemer en aan zijn financieel dienstverlener. Er is gekozen voor een forum waarin aan de groep startende ondernemers actief voorlichting wordt gegeven en waarbij online vragen worden behandeld. Deze pilot is in voorbereiding. De daadwerkelijke (kleinschalige regionale) start is voorzien in de periode mei-oktober 2021. Regionaal wordt gestart om hiermee ervaring op te doen. De landelijke uitrol is voorzien zodra de werkwijze en procedures robuust zijn.

Betere bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is natuurlijk goed, maar mensen hebben ook vaak

Met opmerkingen [ ] DGFZ [ ]
Voor alles van wat in dit antwoord staat dat we gaan doen, staat er geen datum bij vanaf wanneer we dat gaan doen. Als dat nog niet zeker/bekend is, dan gewoon zo laten, maar als we dat wel weten dan zou ik het toevoegen.

het gevoel dat de Belastingtelefoon niet werkt, ook al is zij bereikbaar. De leden van de PvdA-fractie vragen hoe er ook een kwaliteitsverbetering kan plaatsvinden. De leden van de VVD-fractie herkennen zich in de opmerking over de verbeterde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon, waarbij tegelijkertijd in de kwaliteit van de beantwoording verbeterstappen kunnen worden gezet. De leden van de VVD-fractie vragen hoe in het traject van het verbeteren van de dienstverlening ook de kwaliteit en zorgvuldigheid van de beantwoording bij de Belastingtelefoon wordt verbeterd.
PvdA6/VVD 89 Naast de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon gaat er gaat veel aandacht uit naar kwaliteit. Wij investeren in training van medewerkers van de Belastingtelefoon om met meer empathie gesprekken te voeren. Deze training is inmiddels door alle zittende medewerkers gevolgd en een vast onderdeel geworden in de basisopleiding. Daarnaast investeert de Belastingtelefoon in het verder professionaliseren van de opleiders en wordt er een nieuwe training voor de direct leidinggevenden ontwikkeld, waarin het accent ligt op het sturen op kwaliteit en empathie. We helpen bellers bij voorkeur in één contact. De afgelopen jaren heeft de Belastingtelefoon geïnvesteerd in de kwaliteit van het beantwoorden van vragen. Speciale aandacht is daarbij besteed aan de kwaliteit van de antwoorden op complexe en weinig gestelde vragen. Voor bepaalde thema's zijn specialistische teams ingericht. Voorbeelden hiervan zijn 'Eigen woning en box 3' en 'Aftrekposten' en 'Inkomsten en Heffingskortingen'.

Hoewel deze inrichting leidt tot het vaker doorverbinden van burgers en bedrijven, blijkt uit onderzoek dat zij dat geen probleem vinden als ze daarmee uiteindelijk in één contact goed geholpen zijn. De externe en interne kwaliteitsmetingen laten een positieve tendens zien. De resultaten van de aandacht voor bereikbaarheid en kwaliteit komen terug in de metingen van de klanttevredenheid. Bij de klanttevredenheid is het aantal geënquêteerden dat de Belastingtelefoon (op een schaal van 1 tot 5) met een 1,5 of lager waardeert met 6,1% ruim binnen de norm van maximaal 10%. Dat is ten opzichte van 2019 een verbetering, toen scoorde de Belastingtelefoon nog 8,2% op deze indicator. Deze verbetering komt ook terug in het aantal geënquêteerden dat de Belastingtelefoon met een 3 of hoger waardeert. Dit is in 2020 verbeterd van 75,6% naar 80,5%. Hier is de norm minimaal 70%.

Voorts zal betere dienstverlening ongetwijfeld gepaard gaan met meer mensenwerk. De leden van de PvdA-fractie vragen of er geld wordt vrij gemaakt voor meer mensen bij de Belastingdienst. Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?
PvdA7 Op dit moment worden de aanbevelingen uit het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst' inzichtelijk gemaakt en nader uitgewerkt. Indien hieruit volgt dat uitbreiding (fte's) en/of extra middelen (euro's) benodigd zijn, dan zal dit via de reguliere besluitvormingstrajecten conform de Rijksbegrotings- en verantwoordingscyclus worden ingediend.

In de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Ondervraging Kinderopvangtoeslag[39] zijn extra middelen uitgetrokken voor verbetering dienstverlening en informatievoorziening bij onder andere de Belastingdienst. Deze middelen hebben tevens betrekking op een deel van de aanbevelingen uit het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst'.

Bijlage: Rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst

De minister van Financiën heeft op 11 januari 2020 aangegeven dat de dienstverlening van de Belastingdienst aan burgers en bedrijven onder druk staat. De leden van de VVD-fractie waarderen de toezegging van het kabinet om de dienstverlening te willen verbeteren. Hiertoe heeft de Belastingdienst een onderzoek geïnitieerd. De leden vragen waarom er gekozen is voor een onderzoek door een extern bureau en er niet is gekozen voor een analyse van signalen door vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, klanten en intermediairs. Er zijn door verschillende organisaties enquêtes uitgezet onder leden, klanten en intermediairs welke interessante input

[39] Kamerstukken II 2020/21, 35510, nr. 4.

levert. Het is jammer dat de Belastingdienst deze signalen negeert of minder relevant acht. De leden van de VVD-fractie vragen hoe de staatssecretaris ervoor gaat zorgen dat de signalen van organisaties, vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, klanten en intermediairs in de toekomst wel serieus opgepakt, besproken en omgezet worden in concrete verbeteracties.
VVD83. Om een objectieve en integrale analyse te krijgen van de knelpunten die burgers en bedrijven ervaren en de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen, is ervoor gekozen om het onderzoek extern te laten uitvoeren. Voor deze opdracht zijn de rijksbrede regels omtrent inkoop en aanbestedingen gevolgd. De onderzoekers hebben in hun onderzoek ruim 300 door de Belastingdienst, Toeslagen en Douane ter beschikking gestelde onderzoeksrapporten, beleidsnotities, rapportages en andere documentatie geanalyseerd. Deze documenten bevatten ook diverse onderzoeken naar de dienstverlening van de Belastingdienst die zijn verricht onder burgers en bedrijven. Er is daarnaast gebruik gemaakt van rapportages van (lopende) trajecten binnen en buiten de Belastingdienst zoals de Beleidsdoorlichting Dienstverlening[40], Brede Maatschappelijke Heroverwegingen[41] en Werk aan Uitvoering[42]. Het perspectief van burgers, bedrijven en intermediairs is niet alleen via de ter beschikking gestelde documentatie in het onderzoek betrokken, maar ook door een aantal interviews tijdens het eerste deelonderzoek. Eind november zijn de handelingsperspectieven gepresenteerd aan en besproken met vertegenwoordigers van burgers, bedrijven en intermediairs tijdens een drietal stakeholderssessies die de Belastingdienst heeft georganiseerd. Overigens worden knelpunten vanuit burgers, bedrijven en maatschappelijk dienstverleners jaarlijks gemonitord door de Fiscale Monitor en vinden er diverse overleggen plaats met (vertegenwoordigers van) bedrijven en intermediairs waarin knelpunten onder de aandacht van de Belastingdienst worden gebracht, zoals bijvoorbeeld het overleg tussen organisaties van belastingadviseurs en de Belastingdienst, het Becon-overleg.

De leden van de VVD-fractie lezen dat de Douane 'minder zwaarwegende knelpunten kent dan de Belastingdienst en Toeslagen'. De leden zijn van mening dat ook voor de knelpunten die mogelijk minder zwaarwegend zijn een oplossing moet worden gevonden. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan aangeven waarom deze knelpunten door EY niet in het onderzoek zijn meegenomen. Tevens vroegen de leden van de VVD-fractie vragen of de staatssecretaris kan ingaan op de zorgen die leven rondom corruptie en ondermijning in bijvoorbeeld de Rotterdamse Haven in relatie tot de genoemde minder zwaarwegende knelpunten.
VVD84/85 Het eerste deelonderzoek, de probleemanalyse, gaf in het geval van Douane geen aanleiding om in te zetten op een fundamentele transformatie van de dienstverlening. In relatie tot de dienstverlening aan burgers kwamen vanuit de documentanalyse en de interviews geen knelpunten met grote impact naar voren.

In relatie tot de dienstverlening aan bedrijven (en hun intermediairs), kwam één knelpunt naar voren, namelijk dat de mate waarin Douane-processen zijn gedigitaliseerd nog niet geheel aansluit bij de behoeften en verwachtingen van bedrijven. Voor dit knelpunt wordt al aan oplossingen gewerkt. Het was dan ook niet noodzakelijk om Douane te betrekken in de scope van het onderzoek naar handelingsperspectieven. Dit doet echter niets af aan de inzet van Douane rondom corruptie en ondermijning in bijvoorbeeld de Rotterdamse Haven.

De leden van de VVD-fractie maken al langer een punt van een ontoereikend palet aan interactiemiddelen. De Nederlander moet ook via e-mail of via sociale media gemakkelijk en eenvoudiger contact kunnen krijgen met de Belastingdienst. De leden onderschrijven de vier verschillende knelpunten, en willen dit specifieke knelpunt kort uitlichten. De VVD-fractie is benieuwd of het kabinet het gesignaleerde knelpunt deelt. Zo ja, waarom is hier, ondanks aandringen van de sowieso de VVD-fractie, in het verleden niet al meer mee gedaan? Zo nee, waarom niet? Ook vragen leden van de VVD-fractie welke extra interactiemiddelen met de Belastingdienst wil het kabinet inzetten, de reden voor het gebruik van deze middelen en op welke termijn het kabinet verwacht dat deze extra interactiemiddelen geïmplementeerd zijn.

[40] Kamerstukken II 2019/20, 31 935, nr. 66.
[41] Kamerstukken II 2019/20, 32 359, nr. 4.
[42] Kamerstukken II 2019/20, 31 490, nr. 271 en Kamerstukken II 2019/20, 31 490, nr. 284.

VVD86/87/ 88 De Belastingdienst interacteert op veel verschillende manieren digitaal met burgers en ondernemers. Het interactiepalet bestaat uit website, portals, verschillende fora, social media en apps. Toch delen we het gesignaleerde knelpunt. De uitbreiding van de mogelijkheden van digitaal persoonlijk contact is onderdeel van de fundamentele transformatie. We bezien in dat kader de mogelijkheden van sociale media. We komen hier in de toegezegde brief tegen het einde van het eerste kwartaal 2021 op terug.

Zowel het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane als het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst' bevatten maatregelen c.q. voorstellen ten aanzien van de interactiekanalen van de Belastingdienst. Doel hiervan is de bereikbaarheid en de kwaliteit van de interactiekanalen te verbeteren.

De mogelijkheid van live-chat wordt in 2021 geïntroduceerd; gestart wordt met een pilot. Op basis van de ervaringen in de pilot wordt de chatmogelijkheid in een volgende fase samen met burgers eerst nog kleinschalig verder uitgewerkt. In die uitwerking worden ook de mogelijkheden van een chatbot verkend. Doel van het bieden van een chatmogelijkheid is doelgroepen bereiken die nu onvoldoende geholpen kunnen worden: of omdat bellen een te hoge drempel opwerpt (bijvoorbeeld voor doven en slechthorenden) of omdat andere vormen van contact meer van deze tijd zijn (jongeren). Voor die laatste doelgroep is na een pilot in 2020 Instagram een onderdeel van het interactiepalet geworden; dit kanaal sluit aan op hun belevingswereld, zodat jongeren beter bereikt kunnen worden met informatie over belastingzaken die voor hen van belang is. Tot slot wordt onderzocht of gebruik van email kan worden uitgebreid.

Met opmerkingen DGFZ: Ik zou zeggen 'afhankelijk van'. Of weten we zeker dat we – ongeacht de resultaten van de pilot – verder gaan uitwerken?

De leden van de fractie van de VVD vragen in welke processen personeel-gerelateerde problemen spelen.
VVD90 Eind 2020 was met name bij de Belastingtelefoon door COVID-19 sprake van personeel-gerelateerde problemen op het terrein van werving en opleiding.

Verder is er binnen de onderdelen van de Belastingdienst een aantal functies/type specialisten moeilijk te werven. Denk hierbij aan data-specialisten (m.n. analytical programmers, business analisten en data scientisten), It'ers (m.n. Java developers, medior en senior testers, system engineers en net-developers), hogere vaktechnische functies, controlemedewerkers op E-niveau (mbo), en accountants. Dit zijn veelal niet direct op dienstverlening gerichte functies, maar in de dienstverlening wel van belang als randvoorwaarde.

De Belastingdienst lost stapsgewijs in de komende jaren de onderbezetting op door uitbreiding en intensivering van de werving. Door de personele krapte/COVID-19 moeten nu bij deze onderdelen soms keuzes worden gemaakt in de inzet van medewerkers op welk werk.

Ook vragen de leden van de VVD-fractie hoe de personeel-gerelateerde problemen worden aangepakt.
VVD91 Bij de Belastingtelefoon zijn eind 2020 een aanzienlijk aantal hier werkzame uitzendkrachten op vacatures van dit onderdeel geplaatst. De massale werving groepsfunctie C ligt zo op koers.

Het inwerken van nieuwe medewerkers bij KI&S is moeilijk door de maatregelen die zijn genomen i.v.m. corona. Het risico betreft met name het bieden van de juiste ondersteuning bij instroom en het kunnen faciliteren van eventuele (start) opleidingen voor de nieuwe medewerkers. Digitalisering van opleidingen en instroomprocessen is de gekozen oplossing voor deze problemen.

Via de inzet van uitzendkrachten zijn problemen in de werkdruk opgevangen. Inhuur vindt bij KI&S vooral plaats op projectmatige activiteiten.

Bij vacature-openstelling voor schaarse doelgroepen houdt de Belastingdienst al rekening met het probleem dat deze groepen moeilijk te werven zijn. Bijvoorbeeld door minder werkervaring te vragen. Een andere optie is door geen vacature open te stellen. Dan kan de keuze vallen op het intern zoeken van een oplossing of op externe inhuur.

Met opmerkingen DGFZ: Hier wordt denk ik 'extern' open stellen bedoeld

De personele krapte heeft ertoe geleid dat op toezichtactiviteiten minder medewerkers zijn ingezet. Prioriteit lag daarbij op inzet van medewerkers op uitvoerende processen en andere werkzaamheden zoals dienstverlening en burger- en bedrijf-geïnitieerd werk.

De leden van de VVD-fractie vragen naar de interne afspraken die zijn gemaakt over het uitwisselen van medewerkers.
VVD92 Bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen zijn goeddeels op tijdelijke projectbasis medewerkers uit de andere Belastingdienst onderdelen werkzaam op basis van een detacheringsovereenkomst met de medewerker. Zij blijven formeel geplaatst bij hun organisatieonderdeel en keren daar na de afgesproken detacheringsperiode terug.

Daarnaast zijn er vakinhoudelijke projecten en samenwerkingsverbanden binnen de Belastingdienst. Onderdelen van de Belastingdienst leveren hier medewerkers met relevante kennis en kunde voor. De medewerkers zijn deels of geheel werkzaam voor een dergelijk project of samenwerkingsverband. Formatief en in de formele aansturing blijven ze wel bij hun oorspronkelijke onderdeel geplaatst.

De Belastingdienst heeft een specifiek onderdeel (Switch) dat zorg draagt voor het aannemen, opleiden en doorgeleiden naar de directies van mensen met een arbeidsbeperking. Vanuit Switch vindt uitwisseling van deze medewerkers met een arbeidsbeperking plaats naar werk bij andere Belastingdienstonderdelen. Gedurende de proefperiode voor arbeidsparticipanten van een jaar zijn de medewerkers met een arbeidsbeperking formeel geplaatst bij Switch. Vanuit Switch wordt deze groep ingezet op werk binnen de diverse directies. Bij goed functioneren volgt na dit jaar doorstroom naar de diverse directies en formatieve plaatsing daar.

De leden van VVD-fractie vragen welke mogelijkheden de specifieke interne afdelingen binnen de Belastingdienst hebben om persoonsgegevens van een willekeurige Nederlander die bezwaar maakt uit te wisselen met een andere interne afdeling.
VVD93 Het primaire proces van bezwaar wordt ondersteund door informatiesystemen. Deze systemen bevatten de persoonsgegevens die de uitvoerende directies van de Belastingdienst nodig hebben voor het uitvoeren van haar taak bij de afhandeling van bezwaarprocedures. Deze systemen worden zowel technisch als organisatorisch beveiligd tegen toegang door onbevoegden.

Ook vragen deze leden in hoeverre de AVG bijdraagt aan een langere doorlooptijd van de uitwisseling van gegevens.
VVD94 De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geeft algemene kaders voor het aantoonbaar zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en is beperkt van invloed op een langere doorlooptijd bij de uitwisseling van gegevens. De rechtmatigheid van de uitwisseling van gegevens is belegd in een breed scala van wet- en regelgeving en wordt in specifieke gevallen getoetst aan deze geldende wettelijke voorschriften.

Dit betekent dat in voorkomende gevallen de uitwisseling van gegevens pas tot stand komt als deze toetsing is afgerond en de verdere randvoorwaarden (zoals bijvoorbeeld de vastlegging van de gegevensuitwisseling in een convenant) zijn ingevuld.

De leden van de VVD-fractie vragen in hoeverre de genoemde knelpunten bij de Belastingdienst ook van toepassing zijn op andere uitvoeringsorganisaties van de overheid, hoe bij bijvoorbeeld andere uitvoeringsorganisaties het interactiepalet eruit ziet en of knelpunten en handelingsperspectieven ook andere uitvoeringsorganisaties helpen bij het verbeteren van de dienstverlening. Verder vragen de leden van de VVD-fractie of de staatssecretaris dit en of hij voornemens is op voorliggend rapport ook te reflecteren op andere overheidsorganisaties. Zo nee, waarom niet?
VVD95/96/97 Om met de laatste vraag van de leden te beginnen; ik ben niet voornemens om te reflecteren op andere overheidsorganisaties nu er op dit moment al veel acties op dit terrein lopen. Recent is er in het kader van het traject Werk aan Uitvoering door ABDTOPConsult uitgebreid onderzoek gedaan naar de problemen bij vier grote uitvoeringsorganisaties, de Belastingdienst,

DUO, SVB en UWV.[43] Naar aanleiding van de probleemanalyse zijn er handelingsperspectieven op een aantal thema's geformuleerd.[44]

Eén van de thema's betreft 'Toekomstbestendige dienstverlening'. Op het thema dienstverlening bestaat overlap tussen de bevindingen uit de rapporten Werk aan Uitvoering en de rapporten over de fundamentele transformatie van de dienstverlening. De bevindingen in 'Werk aan Uitvoering' zijn logischerwijs minder specifiek dan de bevindingen in de rapporten over de fundamentele transformatie dienstverlening, deze laatste focust alleen op de Belastingdienst. We kunnen wel stellen dat een aantal van de bij de Belastingdienst geïdentificeerde knelpunten ook van toepassing is op andere uitvoeringsorganisaties, maar niet te zeggen is of dit geldt voor alle knelpunten.

Op dit moment wordt er overheidsbreed gewerkt aan de uitwerking van de rapporten 'Werk aan Uitvoering', dit in de vorm van de 'Werkagenda voor de Uitvoering'. Vanzelfsprekend is ook de Belastingdienst bij dit traject betrokken. In de kabinetsreactie op het traject 'Werk aan Uitvoering' licht het kabinet in hoofdlijnen toe hoe zij met de opgaven in de uitvoering in brede zin aan de slag wil gaan. Deze kabinetsreactie zal naar verwachting vóór de verkiezingen voor de Tweede Kamer naar uw Kamer worden gestuurd.

Met opmerkingen DGFZ: Voor de verkiezingen of voor het verkiezingsreces (let op, al bijna)?

De inrichting van het interactiepalet verschilt per uitvoeringsorganisatie, voor een toelichting op de verschillende interactiepaletten verwijs ik u naar de verantwoordelijk bewindspersoon.

De leden van de CDA-fractie vragen het kabinet hoe het EY-rapport zich verhoudt tot het eigen werk van de Belastingdienst aan het formuleren van een concrete visie/ambitie voor de komende vijf jaar de uitwerking van het 'Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen' en de ontvlechting Belastingdienst, Toeslagen en Douane.
CDA7 Belastingdienst en Toeslagen werken beiden aan een concrete dienstverleningsvisie en -ambitie voor de komende vijf jaar. Voor beide onderdelen dient het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst' als input voor deze visie en ambitie. Voor Toeslagen wordt deze visie en ambitie uitgewerkt als onderdeel van het programma Vernieuwing dienstverlening. De door de onderzoekers geschetste handelingsperspectieven sluiten nauw aan bij de ingezette koers van het programma en helpen daarmee om de uitwerking hiervan verder inhoud te geven.

De leden van de CDA-fractie vragen hoe zo efficiënt mogelijk gebruik wordt gemaakt van het rapport met de handelingsperspectieven bij de inrichting van de processen bij de Belastingdienst, en hoe tegelijkertijd het onderzoek zo goed mogelijk in ondersteuning aan deze ontwikkelingen wordt uitgevoerd.
CDA8 Het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst' is opgeleverd op 24 november 2020; de onderzoekers hebben hun werk afgerond. Medewerkers uit de Belastingdienst zijn nauw betrokken geweest bij het onderzoek en hebben de beelden en bevindingen van de onderzoekers al tijdens het onderzoek kunnen gebruiken als input voor visietrajecten. Lopende het onderzoek kon dus al gebruik worden gemaakt van de (voorlopige) resultaten ervan. Handelingsperspectieven voor de korte termijn zijn al opgenomen in het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane. De handelingsperspectieven voor de langere termijn, die naar hun aard fundamenteler zijn en de processen van de Belastingdienst dieper raken, worden nu uitgewerkt. Tegen het einde van het eerste kwartaal wordt uw Kamer daarover geïnformeerd.

De leden van de SP-fractie vragen in hoeverre de onderzoekers kennis hebben genomen van de debatten over de reorganisatie. De leden van de SP-fractie vragen tevens naar de opdracht die de onderzoekers hebben gekregen. De leden van de CDA-fractie vragen waarom deze recente ontwikkelingen niet zijn meegenomen in het onderzoek.
CDA9/SP13 Parallel aan de uitvoering van het onderzoek werd de (bestuurlijke) ontvlechting

[43] Kamerstukken II 2019/20, 31 490, nr. 271.
[44] Kamerstukken II 2019/20, 31 490, nr. 284.

Belastingdienst, Toeslagen en Douane uitgewerkt, waarvan de impact op de dienstverlening nog niet exact kon worden vastgesteld. Wel is door de minister van Financiën al benadrukt dat voor de terreinen waar het voor de kwaliteit van dienstverlening beter is om samen te werken, dit het uitgangspunt zal blijven.[45] De relevante Kamerstukken over onder andere de (bestuurlijke) ontvlechting zijn aan de onderzoekers ter beschikking gesteld. Ook tussentijds zijn de onderzoekers geïnformeerd en zij hebben dit zo veel als mogelijk in het rapport verwerkt. De onderzoeksvragen voor het eerste deelonderzoek worden beschreven in het rapport 'Knelpuntenanalyse als basis voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening'[46]. De onderzoeksvragen voor het tweede deelonderzoek staan opgenomen in het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst'.[47]

De leden van de CDA-fractie vragen of het onderzoek naar een fundamentele transformatie van de dienstverlening voldoende is toegespitst op wat de Belastingdienst nodig heeft en past bij de strategische lijnen die worden uitgezet.
CDA10 In de brief 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland' van 14 september 2020[48] staat beschreven dat de focus van de Belastingdienst in het verleden lag op massale processen, met minder focus op de dienstverlening, te weinig ruimte voor vakmanschap en te weinig ruimte voor de menselijke maat. De ambitie is om dit nu anders te doen, door te behouden wat goed gaat en concrete acties ter verbetering in te zetten. Met het rapport 'Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst' hebben wij de handvatten om aan de slag te gaan met concrete acties ter verbetering, zodat de Belastingdienst zich ontwikkelt tot een organisatie met meer oog en oor voor burgers en bedrijven.

De geïdentificeerde grondoorzaken van de knelpunten zijn in het rapport vrij algemeen beschreven. De leden van de CDA-fractie vragen om concrete voorbeelden bij de genoemde grondoorzaken. Deze leden zijn benieuwd waar nu precies de problemen zitten. Bijvoorbeeld inzake personeelsgerelateerde problemen. Verder vragen de leden van de CDA-fractie aan welke kennis er tekort bestaat, of dat dat de kennis bij de Belastingtelefoon is, zodat vragen aan de voorkant beter kunnen worden afgehandeld en of er meer behoefte aan kennis bij de behandelteams is. Tot slot wil de CDA-fractie weten op welke kennisgebieden/belastingsoorten meer behoefte aan kennis nodig is.
*CDA11*Voor een uitgebreide beschrijving van de geïdentificeerde knelpunten worden de leden graag op het eerste deelrapport, 'Knelpuntenanalyse als basis voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening' gewezen.[49] In dit rapport staan, naast een overzicht met alle geïdentificeerde knelpunten, de belangrijkste knelpunten uitgebreider beschreven. Ook zijn ze voorzien van illustratieve voorbeelden en worden de oorzaken genoemd.

De leden van de fractie van het CDA vragen ten slotte wat de huidige status is van de concrete resultaten voor de zes maanden na publicatie zoals die in het rapport beschreven zijn.
CDA12 De resultaten voor burgers en bedrijven voor de korte termijn zijn onderdeel van het Jaarplan 2021. Bij de viermaandelijkse voortgangsrapportages wordt uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van realisatie van deze acties. In de toegezegde brief tegen het einde van het eerste kwartaal wordt de aanpak van de transformatie nader toegelicht.

IV 31066-741 - Brief d.d. 27-11-2020, staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Aanvullende duiding problemen Belastingdienst

De leden van de VVD-fractie lezen dat de Belastingdienst nog niet als robuust genoeg wordt

[45] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 607.
[46] Bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700, pagina 23 en 24.
[47] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 745, pagina 34.
[48] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[49] Bijlage bij Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.

geacht om snel essentiële verbeteringen door te voeren. Tegelijkertijd staat de Belastingdienst voor een grote en ambitieuze uitdaging. De Belastingdienst wordt fundamenteel getransformeerd en er vindt een ontvlechting plaats waardoor de Belastingdienst wordt opgedeeld in drie aparte onderdelen. De leden van de VVD-fractie vragen of de Belastingdienst dan wel als voldoende robuust wordt geacht om de noodzakelijke wijzingen en de genoemde problemen door te voeren.
VVD98 De Belastingdienst is voldoende robuust om de noodzakelijke wijzigingen door te voeren. Om het tempo waarin dit kan plaatsvinden te versnellen, is het van belang om de sturing te verbeteren en de omvang en de complexiteit terug te brengen. Het realiseren van de nodige vernieuwing op het gebied van ICT, de sturing op de kerntaken van de Belastingdienst en het verhelpen en voorkomen van nieuwe uitvoeringsproblemen kwamen onvoldoende tot resultaten in de oude besturing en de hoofdstructuur van de Belastingdienst. Door de stappen die momenteel worden gezet met de ontvlechting van Douane en Toeslagen en door de verbetering van managementinformatie wordt de Belastingdienst sneller in staat gesteld om verbeteringen zoals vernieuwing op het gebied van ICT door te voeren. Ook zal het realiseren van de gewenste cultuur het verandervermogen van de organisatie verder versterken en zo het werken aan de andere problemen bevorderen.

Met opmerkingen DGFZ: Ik zou zeggen 'mede' door

Met opmerkingen C&F: Is dat zo? Nog niet bekend of IV wordt ontvlochten en gaat in eerste instantie nog tot veel issues leiden.

Met opmerkingen Eerder werd wel gesteld dat de effecten van cultuurprogramma niet goed zichtbaar te maken zijn. Is dat nog iets om toe te voegen?

De leden van de VVD-fractie vragen het kabinet nogmaals toe te lichten waarom er geen gedegen impactanalyse is uitgevoerd zodat dit voor de ontvlechting duidelijk was geweest.
VVD99 Er is voorafgaand aan de start van de ontvlechting geen gedegen impactanalyse uitgevoerd, want het was reeds duidelijk, onder meer door het onderzoek van ADB-topconsult[50], dat de Belastingdienst niet voldoende robuust werd geacht om snel de verbeteringen door te voeren. Dit houdt ook verband met de complexiteit en de omvang, die momenteel wordt gereduceerd door de ontvlechting van de Belastingdienst in drie volwaardige directoraten-generaal binnen het ministerie van Financiën: Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Deze ontvlechting moet bijdragen aan een Belastingdienst die wendbaarder wordt en sneller essentiële verbeteringen kan doorvoeren. In die zin zijn 2020 en 2021 te beschouwen als overgangsjaren.

Met opmerkingen heb je kamerstuknummer (of de titel van het rapport)

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet naar aanleiding van deze brief kan duiden waarom signalen van mensen en ondernemers onvoldoende zijn gehoord en wat het kabinet hiervan vindt.
VVD100 Bij de problemen met de kinderopvangtoeslag heeft de overheid de werking van de regeling in de praktijk onvoldoende in kaart gebracht. We zijn onvoldoende in staat gebleken om te luisteren naar signalen van ouders en uit de praktijk van hulpverleners en de rechtspraak. En we hebben die signalen niet snel en doortastend opgepakt. Signalen over problemen hebben lange tijd niet tot verandering geleid.

Zoals de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) in haar rapport opmerkt, hielp het daarbij niet dat de signalen vaak werden gekoppeld aan een concreet geval, zonder dat de gehele omvang van de problematiek in beeld kwam. Voor veel betrokken ambtenaren en politici werd de volle omvang van de problematiek pas duidelijk toen zij vele jaren later met gedupeerde ouders en kinderen spraken.

De lessen van de POK zijn allereerst van toepassing op de situatie rond de kinderopvangtoeslag. Maar ook voor belastingen zal, als onderdeel van de handelingsperspectieven voor een fundamentele transformatie van de dienstverlening, worden gewerkt aan het beter ophalen en oppakken van signalen van burgers en bedrijven. Het kabinet wil leren van deze lessen zodat we op andere plekken binnen de overheid vergelijkbare problemen kunnen voorkomen. Dergelijke problemen mogen nooit meer gebeuren.

Met opmerkingen /DGFZ: Waarom deze scherpe afbakening? Is het niet handig hieraan een ambitie voor 'burgers en bedrijven' (de 'mensen en ondernemers' waarover in de vraag gesproken wordt) in algemene zin toe te voegen?

De leden van de VVD-fractie vragen wanneer de aanpak geslaagd is.
VVD101 Als Belastingdienst willen we eerlijk en zorgvuldig belastingen en premies heffen en innen. De aanpak is geslaagd wanneer de Belastingdienst een organisatie is waarin niet alleen oog is voor

[50] PM

het goed uitvoeren van die taak, maar ook voor de manier waarop we dat doen. Een organisatie die aandacht heeft voor de menselijke kant van dienstverlening met effectief toezicht en effectieve opsporing. Een organisatie met focus op fiscale taken, vakmanschap, de juiste cultuur en uitstekende ICT-voorzieningen. De Belastingdienst moet voorspelbaar zijn, rechtsstatelijk handelen en zowel de politiek als de samenleving niet op een negatieve manier verrassen.

Met opmerkingen [redacted]/DGFZ: Ergens eerder in dit stuk wordt dl took vanuit perspectief van de burger / ondernemer ingestoken. We willen een belastingdienst zijn waarin de burger vertrouwen kan hebben (oid). Zie vraag over wat wij verstaan onder 'de beste Belastingdienst voor Nederland'. Dit perspectief toevoegen aan antwoord?

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet bereid is om een structureel 'praktijkoverleg' te gaan voeren met verschillende organisaties zoals de Nederlandse Orde van belastingadviseurs, het Register Belastingadviseurs en MKB-Nederland en Ondernemend Nederland (ONL) met dit thema als enig onderwerp te agenderen waarbij het doel is om te komen tot werkbare afspraken zodat ondernemers en mensen meer centraal gezet worden in beleid en uitvoering, het vooraf bespreken van fiscale wet- en regelgeving met als doel deze minder complex in de uitvoering te maken en best practices te wisselen om het ICT-landschap te moderniseren en aan te laten sluiten op de doelstelling om mensen en ondernemers meer centraal te stellen in de uitvoering en de wet- en regelgeving eenvoudiger te implementeren en na te leven. Zo nee, wil de VVD-fractie weten waarom niet?
VVD102 De Belastingdienst is voornemens om vertegenwoordigers van burgers, bedrijven en intermediairs te betrekken bij de verdere opvolging van de handelingsperspectieven voor de transformatie van dienstverlening onder andere door middel van panels voor burgers, bedrijven en intermediairs.

Daarnaast heeft de Belastingdienst periodiek overleg met koepelorganisaties van fiscaal dienstverleners (beroeps- en kantorenorganisaties): het Beconoverleg. Deelnemers aan dit gestructureerde overleg zijn Koninklijk Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB), Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB), Register Belastingadviseurs (RB), Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-Administratieconsulenten (SRA) en Belastingdienst, vertegenwoordigd door [redacted] MKB. Begin 2019 is dit overleg geïntensiveerd en gestructureerd.

De structuur van het overleg kent: Strategisch Beconoverleg (planning: twee maal per jaar), regulier Beconoverleg (planning: vier maal per jaar), werkgroep Digicom (planning: vier maal per jaar) en één-op-één-gesprekken op bestuurlijk niveau (planning: twee maal per jaar). De deelnemende partijen stellen gezamenlijk de agenda vast. Naast het beschreven gestructureerde overleg is er met één, enkele of alle genoemde organisaties voor verdere verdieping of uitwerking overleg over specifieke onderwerpen. De implementatie van BTW-eCommerce is een voorbeeld van een onderwerp dat buiten het gestructureerde overleg nader door genoemde vertegenwoordigende organisaties en Belastingdienst is behandeld. Met MKB-NL en ONL wordt op dit moment niet gestructureerd overlegd door de Belastingdienst. In het wetgevingsproces bestaat reeds een consultatiepraktijk. Door internetconsultatie krijgen meer mensen, bedrijven, koepelorganisaties en instellingen informatie over wetgeving die in voorbereiding is en kunnen zij suggesties doen om de kwaliteit en uitvoerbaarheid van deze voorstellen te verbeteren.

Tevens willen we bij voorgenomen regelgeving vooraf toetsen of de regeling 'doenlijk' is voor burgers en (kleine) bedrijven. Deze toets wordt onderdeel van het proces van de totstandkoming van fiscale wet- en regelgeving startend met het Pakket Belastingplan 2021[51].Ook wil het kabinet nieuwe wet- en regelgeving voortaan een jaar na start van de uitvoering toetsen. We doen dat nu al voorafgaand aan invoering als beleid wordt opgesteld (de "Uitvoeringstoets") en voegen daar nu een expliciete toets een jaar na start van de uitvoering aan toe (de "invoeringstoets").

Hoofdvragen van die toets worden: werkt dit inderdaad zoals we bedoeld hadden? Kloppen de aannames uit de uitvoeringstoets nog steeds? Wat is de kwaliteit van de uitvoering? En zijn er misschien knelpunten of nieuwe inzichten waar we aan de voorkant niet aan gedacht hadden? Hoe pakt het uit voor de mensen waarvoor de wet bedoeld is?

[51] Kamerstukken II 2019/20, 35 572 t/m 35 579.

De leden van de CDA-fractie zien de brief over de duiding van de problemen van de Belastingdienst als een goede analyse. Het valt deze leden op dat de problemen in drie categorieën te verdelen zijn. Een deel van de zes geconstateerde problemen, zoals de ICT- en personeelsproblemen is al veel langer in beeld, en de oplossingen zijn al in gang gezet, maar het zal nog een lange tijd duren voordat de problemen ook zijn opgelost. Als het gaat om het niet centraal zetten van de burger en het onrechtstatelijk handelen zijn deze problemen pas de laatste tijd in beeld, maar ook daar is begonnen om een inhoudelijke cultuurverandering te bewerkstelligen. Als het echter gaat om de problemen van complexe wetgeving en de regelmatig veranderende strategische richting van de dienst, zien de leden van de CDA-fractie wel een goede analyse, maar geen afdoende oplossingen. De leden van de CDA-fractie vragen dan ook of het kabinet kan aangeven of en wanneer er plannen gemaakt worden om de complexiteit van wetgeving te verminderen.

CDA13 In de Kamerbrief 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland'[52] is aangegeven dat eenvoudige en begrijpelijke wetgeving cruciaal is om ervoor te zorgen dat iedereen met vertrouwen Belasting kan betalen. In de Kamerbrief 'Aanvullende duiding problemen Belastingdienst'[53] is beschreven dat de complexiteit van wetgeving groter wordt door: (1) een sterke prikkel om fiscale regelingen in te zetten in plaats van subsidies; (2) het zelden afschaffen van fiscale regelingen, ook als ze niet effectief zijn; (3) de uitvoering van fiscale subsidies, niet-fiscale taken, duale belastingen; en (4) doordat de onderliggende fiscale wet- en regelgeving steeds complexer wordt.

Het kabinet blijft investeren in eenvoudige, effectieve en doelmatige wetgeving: niet-fiscale taken worden expliciet afgewogen aan de hand van een kader en neemt de dienst alleen op zich op basis van het principe "nee-tenzij"; en er zal een extra intensivering plaatsvinden op het afstoten van niet-fiscale werkzaamheden door de Belastingdienst. Ook het rapport Bouwstenen voor een beter belastingstelsel biedt een handelingsperspectief om te komen tot een eenvoudiger belastingstelsel. Het bouwstenentraject heeft 169 uitgewerkte beleidsopties opgeleverd die kunnen bijdragen aan het aanpakken van knelpunten in het belastingstelsel. Dit zijn handvatten tijdens de formatie van een nieuw kabinet; afhankelijk van politieke keuzes kan er navolging op de beleidsopties worden gegeven.

De leden van de CDA-fractie merken op dat in de brief wordt aangegeven dat kritischer gekeken gaat worden naar niet-fiscale taken. De leden van de CDA-fractie vragen of dat alleen geldt voor nieuwe taken en of er ook gekeken gaat worden of de bestaande niet-fiscale taken kunnen worden beperkt of overgedragen.

CDA14 In het voorjaar van 2020 zijn de aanbevelingen uit het rapport Back to Basics overgenomen. Dit houdt in dat voor nieuwe niet-fiscale taken het 'nee, tenzij' principe geldt. De Belastingdienst voert geen nieuwe niet-fiscale taken uit, tenzij sprake is van een van de afwijkingsgronden uit het limitatieve afwijkingskader.

Voor bestaande niet-fiscale taken geldt dat in 2021 wordt gestart met een inventarisatie van deze taken. Op basis van de inventarisatie wordt een voorstel gedaan voor het afbouwen c.q. elders onderbrengen van deze taken.

De leden van de CDA-fractie merken op dat voor de regelmatig veranderde strategische richting van de dienst het verbeteren van de managementinformatie als oplossing wordt beschreven en vragen zich af of dat wel voldoende is.

CDA15 Het verbeteren van managementinformatie is en blijft nodig voor de sturing van de Belastingdienst, maar is niet de oplossing voor de regelmatig veranderende strategische richting van de Belastingdienst. De Belastingdienst is gebaat bij koersvastheid in keuzes van (het management van) de dienst, het departement en de politiek. Dit jaar zal de focus liggen op het op orde brengen van de basis die nodig is om stappen vooruit te zetten, bijvoorbeeld in de ICT, en

[52] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.
[53] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 741.

Met opmerkingen /DGFZ: Is die inderdaad regelmatig? Nemen we hier niet te makkelijk het frame uit de vraag over?

Met opmerkingen Is dit dan het geval? Bij mijn weten is onze uitvoerings- en toezichtstrategie de laatste jaren niet veranderd?

Met opmerkingen C&F: Ik vind dit antwoord niet consistent en alle kanten op gaan: verbeteren MI blijft nodig maar we moeten ook de koers vasthouden. Daarom zal de focus liggen op de basis op orde maken? En zijn verbetertrajecten voor de basis op orde?

het implementeren van lopende verbeterprojecten.

De leden van de CDA-fractie vragen hoe ervoor gezorgd kan worden dat de strategische richting in één keer zo goed wordt gekozen dat deze voor de lange termijn niet meer gewijzigd hoeft te worden.
CDA16 In de brief aan uw Kamer 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland' van 14 september 2020[54] wordt de ambitie van de Belastingdienst om de komende jaren weer de beste Belastingdienst vóór Nederland te worden beschreven.

In deze brief ben ik ook ingegaan op de belangrijkste prioriteiten waarop de Belastingdienst gaat inzetten om haar ambitie te realiseren en die houvast bieden voor de koers in de komende jaren. Deze prioriteiten, alsmede de randvoorwaarden die nodig zijn om onze prioriteiten te realiseren (bijvoorbeeld ICT, sturingsinformatie en personeelsbeleid), liggen in het verlengde van de koers en de veranderingen die de afgelopen jaren al door de Belastingdienst zijn ingezet, bijvoorbeeld in verbeterprogramma's als 'Beheerst Vernieuwen', 'Zichtbaar Beter' of het recente 'Herstellen, verbeteren, borgen', en vormen een belangrijke stap in het koersvast houden van de organisatie.

In het 'Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane' worden de prioriteiten nader toegelicht en zijn voor 2021 de concrete activiteiten opgenomen die dit jaar gerealiseerd zullen worden.

De leden van de D66-fractie vragen op welke stappen de Belastingdienst zet om de focus te verschuiven naar een meer rechtstatelijke focus en welke verandering in inzet van capaciteit en middelen is voorzien.
D662 Het rechtsstatelijk handelen krijgt in deze tijd extra aandacht binnen de Belastingdienst door de ontwikkelassessments die alle leidinggevenden via het cultuurprogramma krijgen aangeboden krijgen. In het cultuurprogramma staan integriteit, reflectie en sturen op resultaat met betekenis centraal. Integriteit betekent naast 'naar eer en geweten het werk uitvoeren' ook werken binnen wet- en regelgeving. Bij reflectie is het kunnen reflecteren op het eigen handelen in relatie tot wet- en regelgeving en moreel kompas een van de uitwerkingen. En sturen op resultaat met betekenis betreft het oog hebben voor het effect van het handelen. Voor het programma zijn de komende jaren extra middelen en medewerkers vrijgespeeld.

In het cultuurprogramma wordt in nauwe samenwerking met de directie Vaktechniek gewerkt aan het onderwerp menselijke maat waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Via diverse interventies, zoals dialoogsessies maar ook trainingen, wordt de menselijke maat vertaald naar het eigen werk. De top van de Belastingdienst reflecteert gezamenlijk op haar eigen handelen in het verleden maar ook op in het heden. Dit open gesprek blijft gevoerd worden.

De leden van de D66-fractie verwelkomen dat de Stellateams versterkt worden. Deze leden vragen op welke wijze dit gebeurt. Deze leden vragen op welke wijze Stellateams nu signalen van schrijnende situaties ontvangen en hoe zij dit oppakken.
D663 De Stella-aanpak zetten wij in als er sprake is van multi-problematiek, bijvoorbeeld als er sprake is van schrijnende omstandigheden waarbij acute hulp nodig is, wanneer een probleem qua onderzoek te omvangrijk of tijdrovend is voor reguliere (klant-)behandeling en behandeling aan de balie en wanneer een van-de-kast-naar-de-muur ervaring dreigt. Wij hebben met deze aanpak goede ervaringen opgedaan. In 2019 hebben we via deze aanpak ruim 1.500 burgers kunnen helpen.

Stella-casuïstiek kan worden aangedragen zowel door interne medewerkers (zoals informanten van de Belastingtelefoon en behandelfunctionarissen) als door externe partijen (zoals helpers uit het maatschappelijke veld). Stella-casuïstiek kan gemaild worden naar een centraal punt.

Met opmerkingen [ ] Is dit openbaar en te noemen of de plek waar dit te vinden?

[54] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700.

De werkwijze van de Stella-aanpak laat zich kort omschrijven als een aanpak waarbij belastingplichtige als het ware een casemanager krijgt. Deze ambtenaar houdt intensief en direct contact met de burger, bespreekt samen de aanpak, houdt de burger op de hoogte van de voortgang tot en met het moment waarop het dossier weer in goede banen is geleid. De Stella medewerker maakt daarbij gebruik van zijn/haar multidisciplinaire netwerk binnen de Belastingdienst, legt indien dat akkoord is voor de burger contact met andere (overheids)instanties indien relevant en past maatwerk toe wanneer nodig.

Wij zetten in op het verder versterken van de Stella-aanpak. Onderdeel van deze versterking is dat wij onze medewerkers die in hun werk contact met burgers hebben, meer bewust maken van het opvangen van signalen van burgers die we beter kunnen helpen met passende dienstverlening op maat zoals een balieafspraak of Stella. Wij ondersteunen deze medewerkers met informatie en opleidingen, zodat ze zich verder bekwamen in het onderkennen van burgers die passende dienstverlening op maat nodig hebben. En weten wanneer ze deze burgers welk hulp-aanbod binnen de Belastingdienst kunnen aanbieden. We verbeteren ook onze communicatie aan burgers en relevante (overheids)organisaties over welke hulp wij bieden naast informatie op onze website en bij de Belastingtelefoon. We geven hierbij duidelijk aan hoe burgers onze balies en Stella-teams kunnen bereiken. Ook zetten we in op het nog beter stroomlijnen van het Stella-proces binnen de betrokken directies, waarbij we ook naar de toereikendheid van het mandaat van de Stella medewerkers kijken.

De leden van de D66-fractie vragen of het kabinet verwacht dat de coronacrisis bijvoorbeeld door meer wisselende inkomsten leidt tot meer vragen en problemen bij de belastingaangifte. Zo ja, is de capaciteit van de Belastingtelefoon daarop berekend?
D664 De Belastingtelefoon heeft bij Voorjaarsnota 2020 middelen ontvangen als aanvulling op de meerjarige budgetten om de normale werklast te kunnen verwerken. Deze middelen zijn een basis om de streefwaarden op het gebied van bereikbaarheid (>90%) vanuit een normale werkdruk (occupancy van 85%) overall te realiseren.

Met de beschikbare middelen zal de Belastingtelefoon naar verwachting de bereikbaarheid incl. keuzemenu en de occupancy conform de planning op orde brengen t.b.v. de aangiftecampagne IH in 2021. De Belastingtelefoon is echter sterk aanbodafhankelijk. De huidige ontwikkelingen m.b.t. COVID-19 zijn dermate onzeker dat de huidige productieplanningen voor 2021 sterk kunnen wijzigen. Niet alleen productieplanningen kunnen wijzigen, ook de onzekerheden bij burgers en bedrijven kunnen een ander telefonie aanbod als gevolg hebben. De Belastingtelefoon is om die reden goed aangehaakt bij het Programma Corona van de Belastingdienst.

Met opmerkingen Eerste keer benoemd, graag kort toelichten

De leden van de D66-fractie vragen op welke wijze er bij de contacten tussen medewerkers van onder andere de Belastingtelefoon, burgers en bedrijven meer op kwaliteit in plaats van op kwantiteit van werk gestuurd kan worden.
D665De Belastingtelefoon stuurt al langere tijd op bereikbaarheid én op kwaliteit. In 2020 is er voor het thema Dienstverlening veel aandacht geweest binnen de Belastingdienst. Naast het rapport 'Werk aan Uitvoering' dat in 2020 werd opgeleverd, wordt het rapport Handelingsperspectieven voor een fundamentele transformatie meegenomen in de verbeterplannen. Ook de aanbevelingen van een in 2020 gehouden beleidsdoorlichting dienstverlening worden in de verbeterplannen meegenomen, net als de Rijksbrede visie op dienstverlening in het kader van de Werkagenda voor de uitvoering.

Met opmerkingen Graag zien wat aangepast wordt. Er wordt gevraagd naar telefoontje door wisselende inkomsten, programma corona kijkt daar denk ik niet naar. Moet de laatste zin worden opgenomen? Kun je ook zeggen: de beltel monitort bereikbaarheid.....aanbod.....zo iets?

Er gaat bij de implementatie hiervan ook veel aandacht uit naar kwaliteit. In het Jaarplan Belastingdienst, Toeslagen en Douane van 2021 is, net als voorgaande jaren, een norm opgenomen voor de kwaliteit van de beantwoording van vragen door de Belastingtelefoon: de norm die hiervoor is opgenomen voor 2021 is > 90%.

Bij de Belastingtelefoon zijn voor de complexere vragen op het gebied van wet- en regelgeving voor diverse thema's specialistenteams ingericht. Voorbeelden van thema's zijn 'Eigen woning en

box 3', 'Aftrekposten' en 'Inkomsten en Heffingskortingen'. Hoewel deze aanpak leidt tot het vaker doorverbinden van de vraagsteller, blijkt uit onderzoek dat burgers dat geen probleem vinden als ze daarmee uiteindelijk in één contact goed geholpen zijn. We blijven investeren in training van onze Belastingtelefoonmedewerkers om gesprekken met empathie te voeren. Deze training is een vast onderdeel geworden in de basisopleiding. Eén van de strategische prioriteiten van 2021 van de Belastingtelefoon betreft het toepassen van de menselijk maat; bij het toepassen van de regels, verliezen we dit niet uit het oog.

De leden van de D66-fractie vragen of het nee-tenzij-principe ook gebruikt worden om bestaande wet- en regelgeving en uitvoeringstaken tegen het licht te houden.
D666 In het voorjaar van 2020 zijn de aanbevelingen uit het rapport Back to Basics overgenomen. Dit houdt in dat voor nieuwe niet-fiscale taken het 'nee, tenzij' principe geldt. De Belastingdienst voert geen nieuwe niet-fiscale taken uit, tenzij sprake is van een van de afwijkingsgronden uit het limitatieve afwijkingskader.

Voor bestaande niet-fiscale taken geldt dat in 2021 wordt gestart met een inventarisatie van deze taken. Op basis van de inventarisatie wordt een voorstel gedaan voor het afbouwen c.q. elders onderbrengen van deze taken.

De leden van de D66-fractie vragen hoe lang medewerkers gemiddeld gezien werkzaam zijn bij de Belastingdienst en of deze tijd af of toeneemt.
D667 Het gemiddeld aantal jaren in dienst op 1 januari 2021 is 19,1 jaar. In de afgelopen vijf jaar is het gemiddeld aantal jaren in dienst bij de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen, licht afgenomen. Onder andere de vertrekregeling is hier een oorzaak van gezien de ingezette daling in 2019.

De leden van de D66-fractie vragen hoe de verhouding tussen de capaciteit eigen personeel en de capaciteit externe inhuur zich de afgelopen tien jaar heeft ontwikkeld en welke verhouding het kabinet voor ogen heeft.
D668 Het percentage van de totale loonkosten dat wordt ingezet voor externe inhuur schommelt voor de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) in de periode 2011 tot 2019 tussen de 8 en 11%. Gestreefd wordt naar een percentage inhuur ten opzichte van de totale personele uitgaven van maximaal 10%.

Met opmerkingen C&F: Ik zou hier gewoon verwijzen naar de Roemer norm. Ik zou info over 2020 die nog niet zeker is eruit laten

De leden van de D66-fractie vragen of het aantal van negenhonderd applicaties met onderlinge afhankelijkheid vergelijkbaar is met het aantal applicaties van de belastingdiensten in andere landen.
D669 De Belastingdienst heeft geen analyse van de exacte omvang van het applicatielandschap van belastingdiensten in andere landen. Uit contacten met andere Belastingdiensten komt naar voren dat zij vergelijkbare problemen ervaren als gevolg van de complexiteit en ouderdom van hun ICT-landschap.

De leden de D66-fractie vragen op welke wijze de Belastingdienst probeert te voldoen aan de wervingsopgave op ICT-gebied.
D6610 Er is een nieuwe arbeidsmarktcampagne van start gegaan waarin alle doelgroepen, ook ICT'ers, worden aangesproken. Daarnaast zet de Belastingdienst zich in om de werkomgeving van ICT'ers te verbeteren; het programma om de werkplek te ontwikkelen gaat van start aan het begin van 2021. Dit is met name in deze doelgroep belangrijk om de huidige medewerkers behouden en jonge, goed opgeleide ICT'ers aan te kunnen trekken en minder afhankelijk te worden van duurdere externe inhuur.

Met opmerkingen C&F: Wat is dit dan? Concreet maken

Ook vragen de leden van de D66-fractie Hoe zorgt de Belastingdienst dat hij een aantrekkelijke werkgever is?
D6611 De Belastingdienst heeft voor elke nieuwe medewerker een centraal onboardingsprogramma dat goed gewaardeerd wordt. Hierbij is aandacht voor de missie, de visie, de cultuur en integriteit.

Eenmaal aan het werk ondersteunt de Belastingdienst zijn medewerkers in hun ontwikkeling en vakmanschap met een gepast opleidingsaanbod, interessante functies en doorgroeimogelijkheden en oog voor de vitaliteit (bijvoorbeeld de werk-privé balans). Centrale monitoring vindt plaats door het medewerkerstevredenheidonderzoek. De uitkomsten daarvan worden meegenomen in beleidsvorming.

De leden van de SP-fractie hebben de 'aanvullende duiding' over de problemen bij de Belastingdienst gelezen en constateren dat er weinig verschillen zijn met de brief die het kabinet "Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland" heeft genoemd en die weinig blijk gaf van lerend vermogen. Deze leden constateren dat in deze brief wel wordt erkend dat op zeer grote schaal niet-rechtsstatelijk wordt gehandeld door de Belastingdienst, maar in het Jaarplan stelt het kabinet dat er gewoon door wordt gegaan met de massale processen die aan de basis liggen van de fraudejacht die zoveel ellende heeft veroorzaakt. De leden van de SP vragen het kabinet of de ernst van het niet-rechtsstatelijk handelen bij de staatssecretaris, binnen zijn departement en binnen de Belastingdienst duidelijk is.
SP17 Ik kan u verzekeren: de ernst van het niet-rechtsstatelijk handelen zijn bij mij, het departement en binnen de Belastingdienst meer dan duidelijk. Daarom neem ik een aantal maatregelen; ik wijs bijvoorbeeld op het plan van aanpak 'Herstellen, verbeteren en borgen' dat op 13 oktober[55] aan uw Kamer is gestuurd.

Elk jaar verwerken circa 25.000 medewerkers meer dan dertig miljoen aangiften met circa elf miljoen telefoontjes en talloze andere interacties. Om tijdig aan alle verplichtingen te kunnen voldoen, moet de Belastingdienst zo efficiënt mogelijk werken. Daartoe wordt gebruikgemaakt van geautomatiseerde en gestroomlijnde processen. Dat werkt in de meeste gevallen goed, maar bij de implementatie van deze processen is onvoldoende rekening gehouden met de behandeling van niet-reguliere gevallen. Bij al deze processen zal meer oog moeten zijn voor de menselijke maat, alsmede of sprake is van goedwillende burgers die per ongeluk fouten maken in de belastingaangifte of bij het aanvragen van toeslagen.

De leden van de SP-fractie vragen hoe de leidinggevenden, zowel op het niveau van de Algemene Bestuursdienst als daaronder het rechtsstatelijk handelen terug gaat brengen in hun denkwijze en welke garanties de staatssecretaris af gaat geven dat niet-rechtsstatelijk handelen niet langer voor gaat komen.
SP18 Voor iedereen die ambtenaar wordt, is het rechtsstatelijk handelen het uitgangspunt. Dit staat centraal in de eed of gelofte die nieuwe ambtenaren af te leggen. Dit staat ook centraal tijdens de onboarding.

Met opmerkingen C&F: Toevoegen dat dit standaard gebeurt bij de onboarding en wordt tijdens onboarding dit onderwerp niet ook behandeld?

Het rechtsstatelijk handelen krijgt in deze tijd extra aandacht binnen de Belastingdienst door de ontwikkelassessments die alle leidinggevenden via het cultuurprogramma krijgen aangeboden krijgen. Daarin staan integriteit, reflectie en sturen op resultaat met betekenis centraal. Integriteit betekent naast 'naar eer en geweten het werk uitvoeren' ook werken binnen wet- en regelgeving. Bij reflectie is het kunnen reflecteren op het eigen handelen in relatie tot wet- en regelgeving en moreel kompas een van de uitwerkingen. En sturen op resultaat met betekenis betreft het oog hebben voor het effect van het handelen

In het cultuurprogramma wordt in nauwe samenwerking met de directie Vaktechniek gewerkt aan het onderwerp menselijke maat waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Via diverse interventies, zoals dialoogsessies maar ook trainingen, wordt de menselijke maat vertaald naar het eigen werk. De top van de Belastingdienst reflecteert gezamenlijk op haar eigen handelen in het verleden maar ook op in het heden. Dit open gesprek blijft gevoerd worden.

In 2021 zal een Rijksinspectie worden opgericht voor het toezicht op de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. De Rijksinspectie kan problemen in (de rechtsstatelijkheid van) dienstverlening signaleren, onderzoeken en agenderen.

[55] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 709.

De bovenstaande aanpak moet de kans op niet-rechtsstatelijk handelen zo klein mogelijk maken en de signalering en aanpak van eventuele fouten verbeteren. Nieuwe signalen over onvoldoende waarborgen en niet-rechtsstatelijk handelen in het verleden door de Belastingdienst zijn echter niet uit te sluiten.

De leden van de SP-fractie vragen aan het kabinet welke procedures in gang gezet zijn om degenen die niet-rechtsstatelijk hebben gehandeld en degenen die dit sanctioneerden aan te pakken en als hier voldoende aanleiding voor is strafontslag te verlenen. Indien het kabinet dit niet heeft gedaan, vraagt de SP aan te geven welke rechtsgronden wat het kabinet betreft ernstiger zijn om ontslag te verlenen.
SP19 Eventuele onderzoeken naar het handelen of nalaten van een ambtenaar zijn persoonsgerichte onderzoeken. Het is vast gebruik dat uw Kamer niet wordt geïnformeerd over individuele personele aangelegenheden. Overigens bestaat er sinds de invoering van de initiatiefwet Wet normalisatie rechtspositie ambtenaren geen strafontslag meer.

Met opmerkingen Strafontslag is neem ik aan vervangen door ontslag op staande voet. Graag verhelderen.

V 31066-746 - Brief d.d. 30-11-2020, staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Stand van zaken invordering en inningskosten en opbrengsten belastingsoorten

De leden van de VVD-fractie zien het als niet meer dan terecht dat het kabinet ondernemers en burgers de gelegenheid heeft gegeven tot uitstel van betaling en zelf de invordering van belastingen en toeslagen in maart 2020 tijdelijk heeft stopgezet. De coronacrisis heeft grote gevolgen voor bijvoorbeeld de ondernemer die zijn of haar winkel heeft moeten sluiten of voor de barman die zijn baan verloor. Uiteindelijk moet van uitstel echter geen afstel komen. De leden van de VVD-fractie vragen hoe het kabinet zo goed mogelijk en rekening houdend met de menselijke maat, ervoor zorgt dat uitstel van betaling van belastingschulden niet leidt tot afstel.
VVD103/104 Het nieuwe steunpakket voor ondernemers moet eraan bijdragen dat ondernemers het hoofd boven water kunnen houden totdat de situatie rond het coronavirus zodanig is dat bedrijven weer hun deuren voor consumenten kunnen openen. Onder meer de ruime afbetalingsregeling van 36 maanden moet ondernemers zo veel mogelijk in staat stellen hun schulden alsnog te voldoen.

Ook wordt onderzocht of een tijdelijk soepelere behandeling van saneringsverzoeken door de Belastingdienst en andere grote schuldeisers mogelijk is om levensvatbare ondernemingen te ondersteunen. Daarbij zal een evenwicht worden gezocht tussen het beperken van afstel enerzijds en de menselijke maat anderzijds. Tegelijkertijd is het onvermijdelijk dat, zeker als de crisis nog aanhoudt, bepaalde ondernemers niet in staat zullen zijn hun schulden geheel of gedeeltelijk af te betalen. Waar mogelijk helpt de Belastingdienst ondernemers om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen.

Zoals gevraagd in de motie-Van Weyenberg/Lodders (Kamerstuk 35420, nr. 123) wordt ondernemers met een belastingschuld de gelegenheid geboden om uiterlijk per 1 juli 2021 te starten met terugbetalen. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet overwogen heeft of zal overwegen, nu de coronacrisis nog in de volle omvang woedt, het uitstel tot 1 juli 2021 verder uit te stellen. Zo nee, waarom niet. Verder wil de VVD-fractie weten wat de overwegingen zijn om vast te houden aan de datum van 1 juli 2021. Tot slot verwijzen de leden van de VVD-fractie naar het andere dictum in voornoemde motie; dat de maximaal terugbetalingsregeling wordt verlengd tot 36 maanden, en waar mogelijk maatwerk wordt geboden. De VVD-fractie vraagt of het kabinet kan toelichten hoe uitvoering wordt gegeven aan dit dictum.
VVD105/106 Gezien de onzekerheden met betrekking tot de ontwikkeling van het virus, is niet te voorspellen hoe de economische situatie op 1 juli zal zijn. Niettemin is besloten om, juist daarom, het uitstel van betaling te verlengen met één kwartaal: tot 30 juni 2021 in plaats van 31 maart 2021. Daarnaast wordt ook de start van de aflossingsregeling met een kwartaal uitgesteld: van 1 juli 2021 naar 1 oktober 2021.

Met opmerkingen Tot 1 juli toch? Of tot en met

Met opmerkingen 1 april toch?

Met opmerkingen Zie tekstvoorstel hieronder

Er zijn echter ook nadelen aan uitstel van aflossing. Later starten met het aflossen van schulden heeft tot gevolg dat het ook langer duurt voordat ondernemers weer schuldenvrij hun

Met opmerkingen In dit antwoord staat de uitvoering boven maatwerk (= risico)

onderneming kunnen drijven. Voor zover andere schuldeisers wel aflossing van schulden eisen, raakt de Belastingdienst bovendien feitelijk achtergesteld ten opzichte van die schuldeisers. Daarnaast heeft het uitstellen van de betalingsregeling ook gevolgen voor de schatkist. Voor de aflossingsregeling geldt dat deze generiek van aard is en dat maatwerk beperkt mogelijk is. Dit om de regeling uitvoerbaar te houden voor de Belastingdienst. Het is in specifieke situaties, op verzoek, eventueel wel mogelijk om later te starten met aflossen mits de totale schuld binnen 36 maanden na 1 oktober 2021 wordt afgelost; in de resterende maanden moet dan een hoger bedrag worden betaald. Ook is het in specifieke situaties mogelijk om niet iedere maand gelijke bedragen te betalen.

De leden van de VVD-fractie vragen zich af hoe ondernemers straks op de hoogte worden gebracht van de wijze waarop de aflossingsregeling werkt en wat de gevolgen zijn als een ondernemer niet binnen 36 maanden de belastingschuld kan terugbetalen.
VVD107 Ondernemers aan wie uitstel van betaling in verband met de coronacrisis is verleend ontvangen vóór 1 oktober 2021 een brief met daarin de hoogte van hun belastingschuld en de termijnbedragen die zij maandelijks verschuldigd zijn. Als een ondernemer niet voldoet aan de voorwaarden van de betalingsregeling, waaronder ~~het stipt~~ nakomen van nieuw opkomende betalingsverplichtingen, dan wordt contact opgenomen met de ondernemer om de reden daarvan te achterhalen.

In het uiterste geval vervalt de aflossingsregeling en wordt opnieuw contact opgenomen met de ondernemer om andere oplossingen te verkennen, zoals sanering. Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt te zijn, kan echter ook een faillissement niet worden uitgesloten.

De leden van de VVD-fractie vragen ook voor de toeslagen een vergelijking van de openstaande invorderingen tussen 2019 en 2020 en vragen of het kabinet hier op kan reflecteren. Eveneens lezen de leden dat voor 197 miljoen euro aan vorderingen in verband met uitstel op bezwaar is gepauzeerd en dat de invorderingsmaatregelen voor 455 miljoen euro beperkt zijn gestart. De leden van de VVD-fractie vragen wanneer het kabinet verwacht weer op het niveau te zitten van voor invorderingsstop in maart 2020. Daarbij stellen ze de vragen wat is dit 'niveau' is, aan welke openstaande bedragen rond invordering gedacht moet worden en hoe ook bij de inning van terug te vorderen toeslagen rekening wordt gehouden met de menselijke maat
VVD108 De leden van de VVD-fractie vragen naar een vergelijking van de huidige status van de invordering bij toeslagen met die van 2019. Omdat in de betreffende Kamerbrief de situatie per 1 oktober 2020 wordt geschetst, zijn in de onderstaande tabel de ter vergelijking de openstaande toeslagvorderingen per 1 oktober 2019 opgenomen. ~~Deze volgt uit onderstaande tabel.~~

Openstaande vorderingen Toeslagen (bedragen x miljoen €)		
	Per 1 oktober 2019	Per 1 oktober 2020
Uitstel (betalingsregelingen)	524	496
Bezwaar	42	197
Binnen betalingstermijn	205	198
Invordering (massale incasso)	397	455
Invordering (dwanginvordering)	261	-
Openstaande vorderingen totaal	~~1.428~~1.429	**1.346**

Verder vragen de leden wanneer de invordering weer op het niveau is van vóór de coronacrisis. In lijn met de motie van de heer Azarkan (Tweede Kamer, 2020-2021, 25 295, nr. 820) zijn er voor toeslagvorderingen in de periode van de lockdown sinds 18 december 2020 geen betalingsherinneringen en aanmaningen verstuurd. Bij het verlengen van de maatregelen is ook de periode verlengd waarin geen betalingsherinneringen en aanmaningen worden verzonden; vooralsnog tot 9 februari 2021.

Met opmerkingen We hebben toch steeds gezegd, binnen bestaande regelgeving, dat toevoegen?

Met opmerkingen Ik zou onderstaande opnemen bij dit antwoord: GRAAG CHECKEN BIJ

Zoals in de brief aan de Kamer inzake uitbreiding economisch steun- en herstelpakket van 21 januari aangekondigd, verlengt het kabinet het uitstel van betaling tot 1 juli 2021. Daarnaast verschuift het kabinet de datum waarop ondernemers moeten starten met terugbetalen van hun opgebouwde schuld van 1 juli 2021 naar 1 oktober 2021. De schuld moet vanaf 1 oktober binnen 36 maanden worden terugbetaald.

Met opmerkingen Is dit eerder al gecommuniceerd? Heb ik niet eerder gezien. Is dit nodig?

Met opmerkingen Zijn deze woorden nodig?

Met opmerkingen Hieronder staat 1 oktober, is niet huidig

Met opmerkingen anders niet vergelijkbaar. In de brief staan tabellen met 1 oktober. Tekst aangepast.

Met opmerkingen Moet dit op te tellen zijn, telling wijkt af

Met opmerkingen Afrondingsverschill etjes leiden tot deze uitkomst. Heb het aangepast.

Met opmerkingen Is dit nog actueel? Wanneer weten we of dit def is, daar iets over zeggen?

Met opmerkingen Nee, dat weten we niet. Als de lockdown wordt opgeheven, gaan we weer

Er wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om, met inachtneming van de menselijke maat, ~~ook de dwanginvorderingde~~ algehele van toeslagschulden op termijn weer op te starten. Het is op dit moment niet mogelijk om aan te geven hoe een en ander zich verhoudt tot het niveau van invordering van vóór de coronacrisis. Dit ~~Een en ander~~ is mede afhankelijk van de ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus.

De leden van de VVD-fractie spreken de verwachting uit dat burgers met een openstaande terug te vorderen toeslagbedrag de mogelijkheid hebben om ook na de periode van pauze uitstel van betaling aan te vragen. Deze leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet kan reageren op deze verwachting en of zij deze verwachting deelt. Zo ja, welke periode van uitstel kan worden gevraagd? In het geval van nee, waarom niet?
VVD109 Bij betalingsproblemen kan een betalingsregeling van 24 maanden, zo nodig met inachtneming van de inkomens- en vermogenspositie, worden aangevraagd, onder de gebruikelijke voorwaarden.

De leden van de VVD-fractie lezen dat voor toeslagen alleen het verzenden van betalingsherinneringen en aanmaningen in juli 2020 is hervat. De leden van de VVD-fractie vragen of toeslagschuldigen een bijsluiter hebben ontvangen met mogelijkheden tot uitstel, ondersteuning of een betalingsregeling. Zo nee, waarom niet?
VVD110 ~~Deze t~~ Bij betalingsherinneringen en aanmaningen voor toeslagen ~~oeslagschuldigen hebben een bijsluiter~~ ~~ontvangen~~ is een bijsluiter meegestuurd, waarin informatie is opgenomen over de mogelijkheden voor uitstel van betaling en betalingsregelingen. ~~Ook bij betalingsherinneringen en aanmaningen voor toeslagen,~~ Betalingsherinneringen en aanmaningen ~~die~~ zijn overigens sinds 18 november niet meer verzonden. ~~2020 niet meer zijn verzonden, is een bijsluiter meegestuurd.~~

VI 31066-743 - Brief d.d. 01-12-2020, minister van Financiën, W.B. Hoekstra – ADR-rapport schenk- en erfbelasting en stand van zaken belastingrente voor de erfbelasting

De leden van de VVD-fractie lezen dat vooral het ontbreken van uitvoeringsinformatie tot het verschil in ramingen en de realisatie schenk- en erfbelasting hebben geleid en vragen waarom deze uitvoeringsinformatie ontbrak.
VVD111 In de maandrapportages van de Belastingdienst over de kasrealisaties ontbrak het op een aantal punten aan duiding, waardoor informatie en wijzigingen in de uitvoering, handhaving of toezicht niet (of niet tijdig) in de rapportages naar voren kwamen. Hiernaast vond er ook geen gestructureerd overleg plaats tussen het kerndepartement en de Belastingdienst over de gang van zaken bij de schenk- en erfbelasting.

De leden van de VVD-fractie vragen hoe het beeld was in de periode voor 2016 betrekkend hebbend op de schenk –en erfbelasting en of de ontbrekende uitvoeringsinformatie toen wel voorhanden was.
VVD112 In de periode voor 2016 was voor de schenk- en erfbelasting weinig uitvoeringsinformatie voorhanden, maar was er wel sprake van een relatief stabiel en voorspelbaar proces.

De leden van de VVD-fractie vragen welke stappen worden gezet zodat de uitvoeringsinformatie in de toekomst wel op orde is.
VVD113 Voor de toekomst worden stappen genomen om de informatie-uitwisseling beter te borgen.

De Belastingdienst werkt vanuit het programma Managementinformatie/Risicomanagement (MI/RM) aan het structureel verbeteren van de managementinformatie, onder andere voor de keten schenk- en erfbelasting. Niet alleen om de dagelijkse beheersing en aansturing van de werkprocessen te verbeteren, maar ook om beter zicht te krijgen op hoe uitvoerings- en vernieuwingsprocessen verlopen, zodat verstoringen in de uitvoering eerder in beeld komen.

Met opmerkingen : Hoe verhoudt zich dat tot alinea hiervoor met 9 feb? Het sturen van herinneringen en aanmaningen is toch ook onderdeel van starten invordering.

Met opmerkingen Aangepast.

Met opmerkingen twee keer 'één en ander'

Met opmerkingen bijdehandje

Met opmerkingen /DGFZ: met mogelijkheden tot uitstel, ondersteuning of een betalingsregeling?

klopt de tekst nog steeds?

Met opmerkingen ja

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

Met opmerkingen DGFZ "...De antwoorden over S&E zijn erg juridisch inhoudelijk. Hoor je niets, dan zijn ook die akkoord...". Dit is de algemene opmerking die zij maakt naast de overige opmerkingen, maar even wachten of er nog iets komt.

Met opmerkingen DGFZ Is dit antwoord op de vraag waarom? Bedoelt de belastingdienst hier 'omdat er niet naar gevraagd werd'? en klopt de stelling? Ik kan me voorstellen dat er wel overleg over begrotingsindicatoren was (ook al was die misschien met lage interval)? Is het niet beter te antwoorden in de geest van 'omdat systeem x dat deze informatie oplevert, pas in jaar y – naar aanleiding van de vraag om deze gegevens-gebouwd is'?

Daarnaast kijkt een specifiek hiervoor ingesteld directeurenoverleg breder naar de uitvoering van de verschillende belastingsoorten om informatie uit te wisselen en risico's in kaart te brengen.

De leden van de VVD-fractie geven aan het opvallend te vinden dat bij de inning van de schenk – en erfbelasting het zo vroeg mogelijk signaleren van informatie die de ramingen kan raken onvoldoende prioriteit heeft gehad. De VVD-fractie wil een reflectie van het kabinet op de vragen waarom dit zo was en hoe de noodzakelijke prioritering bij andere belastingsoorten wel in het systeem is verankerd.
VVD114 Vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw is veel werk gemaakt van het beschikbaar krijgen van cijfermatige informatie over de uitvoering (heffing en inning) van de vier "grote belastingmiddelen" (loonbelasting, omzetbelasting, inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting). De schenk- en erfbelasting werd toen als een "klein belastingmiddel" gezien en – ten onrechte – als weinig risicovol. Daardoor bleef de beschikbare uitvoeringsinformatie op een onvoldoende niveau.

Op het tweede gedeelte van uw vraag, hoe de noodzakelijke prioritering in het systeem is verankerd, is mede door de problemen bij de schenk- en erfbelasting duidelijk geworden dat uitvoeringsinformatie over de volle breedte van de belastingmiddelen beschikbaar moet zijn.

De leden van de VVD-fractie vragen waarom het kabinet om een assurancerapport heeft gevraagd, terwijl het kabinet al wist dat een reëel en accuraat normenkader vanwege de grote onzekerheid in ontvangsten niet gevormd kon worden.
VVD115 Naar aanleiding van de Kamerbrief van 20 september 2019 bij de aanbieding van het ADR-rapport en de vragen van het lid Omtzigt (CDA) tijdens het algemeen overleg Belastingdienst van 25 september 2019, is er een onderzoek ingesteld naar de raming en realisatie van de schenk- en erfbelasting.[56]

Het lid Omtzigt heeft in het eerdergenoemde algemeen overleg verzocht om een assurancerapport. In tegenstelling tot een onderzoeksopdracht, waarbij bevindingen worden gerapporteerd, is voor een assurance-opdracht een vooraf door de opdrachtgever opgesteld normenkader noodzakelijk. De Belastingdienst en het ministerie van Financiën hebben aangegeven dat dit vanwege de aannames en schattingen, die per definitie ten grondslag liggen aan de raming en eventueel gederfde belastingontvangsten, niet goed mogelijk is. Een assurance-opdracht was op basis van deze vaktechnische gronden derhalve niet haalbaar geacht door de ADR..

De leden van de VVD-fractie vragen of de problemen bij de inning van de schenk- en erfbelasting nu echt verleden tijd zijn.
VVD116 De problemen bij de schenk- en erfbelasting die vanaf 2017 aan het licht zijn gekomen, waren het gevolg van ernstige vertraging in de ontwikkeling van de nieuwe geautomatiseerde schenk- en erfbelastingsystemen.

Het IV-voortbrengingsproces, noodzakelijk voor de realisatie van de doelstellingen voor de schenk- en erfbelasting, is nu op orde. De benodigde functionaliteiten voor het digitaliseren van aangiften, opleggen van voorlopige en definitieve aanslagen en het behandelen van bezwaren zijn opgeleverd.

Tot slot vragen de leden van de VVD-fractie een kabinetsreactie op het artikel 'Heeft het Radar(+)-testament de toekomst?' (Fiscaal tijdschrift vermogen, nummer 3, mei 2020)?
VVD117 Naar aanleiding van de uitzending van het programma Radar op 1 maart 2010 over de erfbelasting zijn er "Radar-testamenten" tot stand gekomen. In het artikel waar de leden van de fractie van de VVD naar verwijzen, analyseert [redacted] tien jaar later de voor- en nadelen van deze testamenten in vergelijking tot de wettelijke verdeling en vruchtgebruiktestamenten.

Het doel van het Radar-testament, waarin de langstlevende tot enig erfgenaam onder ontbindende voorwaarde wordt benoemd (en de kinderen tot erfgenamen onder opschortende voorwaarde), is

[56] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 527.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted]
Dit vind i keen beter antwoord op de 'waarom-vraag' dan hierboven is gegeven (waarbij mijn vorige opmerking staat). Voorstel: de vragen samenvoegen, en dit antwoord als basis gebruiken.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted]
Ik zou hier ergens willen aangeven dat het onderstaande een reactie van de stas betreft (gezien er wordt gevraagd om een kabinetsreactie – mits mijn aanname klopt dat deze tekst niet interdepartementaal is afgestemd).

dat de kinderen geen erfbelasting zijn verschuldigd als de eerste van beide ouders overlijdt. Bij dit type testament erft de langstlevende ouder namelijk alles. Bij de langstlevende wordt erfbelasting geheven over de hele erfenis, maar de hele erfenis is in veel gevallen lager dan de partnervrijstelling. Bij het overlijden van de eerste ouder is er nog geen sprake van een verkrijging van de kinderen. De kinderen erven pas van die ouder op het moment dat de opschortende voorwaarde in vervulling gaat. Dit is in beginsel bij het overlijden van de langstlevende ouder, waardoor heffing van erfbelasting bij de kinderen dan pas aan de orde is.

In het systeem van de Successiewet 1956 wordt erfbelasting geheven over de waarde van de verkrijging krachtens erfrecht. Als de wettelijke verdeling van toepassing is bij het overlijden van hun (eerste) ouder, zijn de kinderen erfgenaam en krijgen zij als zodanig een geldvordering op de langstlevende ouder. Deze vordering is in beginsel pas opeisbaar bij het overlijden van de langstlevende ouder. Over de waarde van deze vordering kan – afhankelijk van de hoogte - erfbelasting verschuldigd zijn. De langstlevende ouder, die de beschikking over het vermogen heeft, is op grond van het Burgerlijk Wetboek verplicht de door de kinderen verschuldigde erfbelasting te voldoen. Bij een vruchtgebruiktestament is de verkrijging van de kinderen geheel of gedeeltelijk bezwaard met vruchtgebruik ten behoeve van de langstlevende ouder. Over de waarde van de blote eigendom zal – als de waarde uitkomt boven de kindvrijstelling – erfbelasting verschuldigd zijn. Ook dan is de langstlevende ouder doorgaans verplicht die erfbelasting te betalen.

[redacted] bepleit om het systeem van de Successiewet 1956 zodanig te wijzigen, dat de verkrijging van de kinderen bij een wettelijke verdeling pas belast wordt als de tweede ouder ook is overleden en het kind daadwerkelijk de beschikking krijgt over zijn erfdeel uit de eerste nalatenschap. Naar zijn mening zou de gemiddelde Nederlander dan niet een testament met een verkrijging onder opschortende voorwaarde hoeven op te stellen om te bewerkstelligen dat bij het eerste overlijden geen erfbelasting wordt geheven over de verkrijging van de kinderen.

In de voorbereiding van de herziening van de Successiewet 1956 per 2010 is door mijn voorganger serieus gekeken naar het moment van heffing van erfbelasting over de vorderingen van de kinderen. Bij de publieke discussie werd in enkele gevallen uitstel van heffing over de vorderingen en rente daarop tot het moment van overlijden van de langstlevende positief gewaardeerd. De betere aansluiting bij de belevingswereld van belastingplichtigen kan inderdaad een plus zijn. Maar er zijn ook breed bezwaren hiertegen naar voren gebracht en dikwijls is gewezen op de nadelen, zoals het uiteenlopen van het burgerlijk recht en het fiscale recht. Daarnaast werd gewezen op een ongewenste verschuiving van de belastingdruk tussen groepen en – inderdaad – op de (substantiële) budgettaire effecten. Tot slot zou adequaat overgangsrecht getroffen moeten worden voor erfdelen van kinderen die hun onderbedelingsvordering hebben gekregen en waarover reeds erfbelasting is betaald. Deze bezwaren bestaan ruim tien jaar later nog steeds.

De leden van de VVD-fractie vragen een uitgebreide toelichting op het 'Beleidsbesluit Erfbelasting. Tijdelijke maatregel belastingrente' (23 december 2020) en de eerbiedige werking voor overlijdens in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020. Verder wil de fractie weten wat de reden is dat de belastingrente in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 niet is ingevorderd, of het kabinet kan bevestigen dat met dit beleidsbesluit 'Erfbelasting. Tijdelijke maatregel belastingrente', de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 definitief wordt 'afgesloten' en dat erfgenamen waarvan een dierbare in deze periode is komen te overlijden in de toekomst geen enkel bericht meer zullen ontvangen over mogelijk verschuldigde belastingrente over erfbelasting. Zo ja/nee, waarom wel/niet? Ook wil de fractie weten hoe de gevolgen van dit beleidsbesluit naar de betrokkenen worden gecommuniceerd en welke bedrag gemoeid is met de eerbiedige werking voor overlijdens in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020.
VVD118 De Belastingdienst is vanaf 1 januari 2017 overgegaan naar een nieuw systeem van kantoorautomatisering voor de erfbelastingprocessen. Door vertraagde oplevering van dit automatiseringssysteem heeft de Belastingdienst meer tijd nodig gehad voor de verwerking van de aangiften erfbelasting. Om te voorkomen dat erfgenamen hierdoor meer belastingrente zouden

moeten betalen dan wanneer alle processystemen op orde zouden zijn geweest, heb ik eerder goedgekeurd dat de Belastingdienst voor overlijdens vanaf 1 januari 2017 tijdelijk geen belastingrente in rekening brengt[57]. Deze goedkeuring is vastgelegd in het beleidsbesluit 'Algemene wet inzake rijksbelastingen. Erfbelasting. Tijdelijke maatregel belastingrente'[58]. De Belastingdienst heeft het automatiseringssysteem van de erfbelasting en het uitvoeringsproces inmiddels op orde en is daarom in staat om de aangiften erfbelasting die nu binnenkomen tijdig te verwerken. Het beleidsbesluit van 19 maart 2018 is dan ook per 1 januari 2021 ingetrokken, zodat vanaf deze datum weer, overeenkomstig de wettelijke systematiek, belastingrente kan worden berekend.

In het beleidsbesluit van 10 december 2020 is voor overlijdens in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 een overgangsregeling getroffen. Deze houdt in dat erfgenamen waarvan een dierbare in deze periode is komen te overlijden niet met belastingrente zullen worden geconfronteerd. Het kabinet kan derhalve bevestigen dat de hiervoor bedoelde erfgenamen in de toekomst geen bericht zullen ontvangen over mogelijk verschuldigde belastingrente over erfbelasting.

Voor overlijdens die vanaf 1 januari 2021 plaatsvinden is het gevolg van het beleidsbesluit van 10 december 2020 dat belastingrente weer volgens de wet in rekening kan worden gebracht. Via de website van de Belastingdienst en de Belastingtelefoon worden erfgenamen geïnformeerd over alle regels rondom de aangifte erfbelasting, ook over belastingrente en hoe die eventueel voorkomen kan worden. De website is per januari 2021 aangepast aan de nieuwe situatie. Voor overlijdens die hebben plaatsgevonden in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 bevat het beleidsbesluit een goedkeuring die de bestaande situatie bestendigt. Voor erfgenamen waarvan een dierbare in deze periode is komen te overlijden, wijzigt er in wezen dus niets. Deze personen zullen niet (alsnog) worden geconfronteerd met belastingrente.

Op de website van de Belastingdienst is aangegeven dat er ter zake van overlijdens in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 geen belastingrente wordt berekend. Ook voor intermediairs en notarissen is een adequate informatievoorziening over de belastingrenteregels van belang. De Belastingdienst heeft hen actief geïnformeerd over de gevolgen van het beleidsbesluit via de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie, het forum Fiscaal Dienstverleners en een nieuwsbericht op belastingrente.nl. Hierbij is er overigens nadrukkelijk op gewezen dat erfgenamen belastingrente kunnen voorkomen door op tijd aangifte te doen.

Met de eerbiedigende werking voor overlijdens in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 is een bedrag gemoeid van € 11 miljoen (geraamde rentederving vanaf 1 januari 2021).

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van het rapport van de Auditdienst Rijk over de schenk- en erfbelasting en van de mededeling van het kabinet dat de belastingrente voor de erfbelasting per 1 januari 2021 zal worden aangezet. De leden vragen of de Auditdienst Rijk ook het tweede deel van haar geschetste onderzoek over de naleving zal uitvoeren en of het kabinet de opdracht hiervan met de Kamer kan delen.
CDA17 In de brief aan de Kamer van 27 februari 2020[59] is de Kamer geïnformeerd over twee onderzoeken die de ADR volgtijdelijk zou uitvoeren. Hierbij is aangegeven dat de resultaten uit onderzoek A richting zullen geven aan het uit te voeren onderzoek B. Het onderzoek naar de ontwikkeling raming en realisatie van de schenk- en erfbelasting (onderzoek A) is op 1 december 2020 naar de Kamer toegezonden[60].

Op dit moment wordt bezien, in samenhang met de resultaten uit onderzoek A, of en op welke wijze uitvoering kan worden gegeven aan het onderzoek naar de naleving van de voorgeschreven procedures voor de aanslagregeling en de afhandeling van bezwaren in de periode 2017 en 2018

[57] Kamerstukken II 2017/18, 31 066, nr. 389.
[58] Besluit van 19 maart 2018, nr. 2018-25029, Stcrt. 2018, 17312
[59] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 602.
[60] Bijlage bij Kamerstukken II 2020/21, 31066, nr. 743.

Met opmerkingen [redacted] N.a.v. input DGFZ: deze zin loopt nog niet goed.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted] Hmm.. muggenzifterij, maar ik zou zeggen 'erfgenamen van iemand (of: een erflater) die in deze periode is komen te overlijden'. Is niet per se een dierbare.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted] Het gevoel van rechtszekerheid wijzigt misschien wel (dat is er nu)? Daarom voorstel zin te verwijderen.

Met opmerkingen [redacted] DGFZ [redacted] stelt de volgende tekst voor: Voor erfgenamen van erflaters die in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 zijn overleden bevat het beleidsbesluit een goedkeuring die de bestaande situatie bestendigt. Deze personen zullen niet (alsnog) worden geconfronteerd met belastingrente.

(onderzoek B). Deze analyse dient zorgvuldig tot stand te komen. De Kamer zal zo spoedig mogelijk hierover geïnformeerd worden.

Met opmerkingen DGFZ
Dit onderzoek is blijkbaar nog niet gestart. Kunnen we daar iets over zeggen?

De leden van de CDA-fractie vragen of het kabinet kan aangeven wat het gemiddelde bedrag aan opgelegde aanslag erfbelasting per erflater was gedurende de afgelopen vijf jaar (per transjaar), hoeveel tijd er gemiddeld verstrijkt tussen het overlijden en het innen van de erfbelasting waarbij wordt opgemerkt dat de aangiftetermijn al acht maanden beslaat en, tot slot, welk gedeelte van de aanslagen erfbelasting uiterlijk het volgende kalenderjaar volgend op het overlijden is betaald.
CDA18 Op dit moment is er nog geen periodieke, gevalideerde informatie beschikbaar over de gemiddelde omvang van de opgelegde aanslagen erfbelasting per jaar en over de verstreken tijd tussen overlijden, heffing en ontvangst van de erfbelasting. Voorzien is dat deze periodieke informatievoorziening in de loop van 2021 beschikbaar zal komen. Uit eerdere eenmalige uitvragen is bekend dat het bedrag van de opgelegde aanslagen erfbelasting de afgelopen jaren ca. € 25.000 per erflater was.

Met opmerkingen DGFZ
gemiddeld

De leden van de CDA-fractie vragen het kabinet of zij met de beslissing om de belastingrente voor de erfbelasting aan te zetten ook gekeken heeft of de vormgeving van die belastingrente na de jaren dat de rente uitstond nog wel logisch is. De leden van de CDA-fractie vragen of het kabinet uiteen kan zetten in hoeverre de regeling voor belastingrente bij de erfbelasting logisch is voor de belastingplichtige. De leden van de CDA-fractie constateren namelijk dat het tijdvak waarover belastingrente kan zijn verschuldigd, veel langer kan zijn dan de "vertraging" aan de kant van de belastingplichtige. Zij vragen of het klopt dat een belastingplichtige die de aangifte een dag of een week te laat indient, over 4,5 maand belastingrente is verschuldigd. Verder vragen de leden van de CDA-fractie hoe lang de Belastingdienst dan mag doen over de beoordeling van de aangifte wanneer wordt afgeweken van de 19-wekengrens en of het klopt dat de termijn daarvoor uiterlijk drie jaar is. Eveneens vraagt de fractie zich af of de belastingplichtige dan over die drie jaar belastingrente verschuldigd is, ook wanneer sprake is van een zeer geringe afwijking. Tot slot is de CDA-fractie benieuwd of de belastingrente dan berekend wordt over de gehele aanslag of alleen over het bedrag van de afwijking.
CDA19 De systematiek van de belastingrente voor de erfbelasting sluit aan bij de algemene belastingrentesystematiek. Volgens deze systematiek kan belastingrente in rekening worden gebracht als de inspecteur door toedoen van de belastingplichtige niet tijdig kan overgaan tot het opleggen van een (voorlopige) aanslag met een te betalen bedrag aan belasting, bijvoorbeeld omdat die belastingplichtige te lang wacht met het doen van aangifte. In de erfbelasting geldt hierbij een rentevrije periode van acht maanden na het overlijden. Er is geen belastingrente verschuldigd als een belastingaanslag ter zake van een overlijden is vastgesteld overeenkomstig een verzoek of een ingediende aangifte die is ontvangen binnen deze periode. Belastingplichtigen kunnen derhalve voorkomen dat zij met (hoge) belastingrentebedragen worden geconfronteerd, waarover hieronder meer. Het kabinet heeft enkel besloten de belastingrente voor de erfbelasting weer "aan" te zetten (omdat het automatiseringssysteem van de erfbelasting en het uitvoeringsproces inmiddels op orde is en de Belastingdienst weer in staat is om de aangiften erfbelasting die nu binnenkomen tijdig te verwerken); aan de systematiek van de belastingrente wordt niets gewijzigd.

Met opmerkingen DGFZ
is?

Als een aangifte 'te laat' is ingediend dan wordt in overeenstemming met de wet belastingrente in rekening gebracht over het tijdvak dat aanvangt 8 maanden na het overlijden en eindigt op de laatste dag van de betalingstermijn van de aanslag (zes weken na dagtekening). Als de aanslag in overeenstemming met de aangifte wordt vastgesteld, eindigt het tijdvak waarover belastingrente wordt berekend uiterlijk 19 weken na de datum van ontvangst van de aangifte. Deze zogenoemde "rentestop" is in het leven geroepen om ervoor te zorgen dat een belastingplichtige geen nadeel ondervindt van een te lange rentetermijn doordat de aanslag lang op zich laat wachten. De termijn van 19 weken sluit aan bij de reguliere behandeltermijn van de aangifte van 13 weken en de betalingstermijn van zes weken. Als de inspecteur langer dan de reguliere behandeltermijn de tijd neemt om een belastingaanslag – overeenkomstig de aangifte – op te leggen, komt dat dus niet voor rekening van de belastingplichtige.

Met opmerkingen Wijziging van DGFZ

Als een belastingplichtige te laat aangifte doet (de leden van de fractie van het CDA noemen als

voorbeeld een aangifte die een week na het verstrijken van de termijn van acht maanden wordt ingediend) en de aanslag wordt overeenkomstig de aangifte opgelegd, is die belastingplichtige belastingrente verschuldigd over de periode van de vertraging plus de hiervoor bedoelde periode van maximaal 19 weken (in het voorbeeld dus over maximaal 20 weken). Dat belastingrente in rekening wordt gebracht als de belastingplichtige niet binnen de termijn van acht maanden aangifte doet of verzoekt om een voorlopige aanslag, volgt uit de wet. De belastingplichtige kan hier evenwel op anticiperen door binnen die termijn aangifte te doen of om een voorlopige aanslag te verzoeken.

Met opmerkingen : DGFZ: voorstel te verwijderen

De rentestop die 19 weken na het indienen van de aangifte ingaat, geldt niet als de aangifte onjuist of onvolledig is. De inspecteur is gehouden binnen de aanslagtermijn van drie jaar de aanslag op te leggen. Het oplopen van belastingrente (gedurende een mogelijk lange periode) kan echter alsnog worden voorkomen via een voorlopige aanslag. Een voorlopige aanslag kan worden vastgesteld aan de hand van een schatting. De belastingplichtige kan de waarschijnlijk verschuldigde belasting dan alvast voldoen en voorkomt daarmee dat de belastingrente blijft oplopen. Een voorlopige aanslag wordt vastgesteld door de inspecteur. Vaak gebeurt dit na een verzoek daartoe van de belastingplichtige. Een verzoek kan worden gedaan (ver) voordat de aangifte is ingediend. Dit loont in gevallen waarin het om een complexe nalatenschap gaat, bijvoorbeeld met ondernemingsvermogen. Veelal zal de aangifte dan niet binnen 8 maanden gereed zijn. Door binnen deze termijn te verzoeken om een voorlopige aanslag kan belastingrente dus alsnog worden voorkomen of beperkt.
Als de belastingplichtige binnen de termijn van 8 maanden verzoekt om een voorlopige aanslag dan wordt deze in beginsel zonder belastingrente opgelegd. Als de belastingplichtige pas later om een voorlopige aanslag verzoekt, wordt tot uiterlijk 14 weken na de ontvangst van dat verzoek belastingrente in rekening gebracht. Als de schatting verandert, kan een belastingplichtige verzoeken om een herziening van de voorlopige aanslag. Als bij de definitieve aanslag van de aangifte wordt afgeweken, is alleen belastingrente verschuldigd over het verschil tussen de (herziene) voorlopige aanslag(en) en de definitieve aanslag. Op deze manier wordt voorkomen dat een belastingplichtige over een lange periode (van wellicht zelfs drie jaar) belastingrente is verschuldigd. Zoals gesteld, wordt aan deze systematiek van de belastingrente niet getornd; het kabinet heeft alleen besloten de renteteller weer "aan" te zetten.

Met opmerkingen DGFZ: Dit antwoord spreekt van belastingplichtigen, het vorige van erfgenamen van dierbaren.

Bijlage: Onderzoeksrapport Ontwikkeling raming en realisatie Schenk- en Erfbelasting

De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet een separaat onderzoek naar de naleving van de voorgeschreven procedures voor de aanslagregeling en het afhandelen van bezwaar in de periode 2017 en 2018, zoals genoemd in het ADR-rapport, nodig acht. Zo ja/nee, waarom wel/waarom niet?
VVD119 In de brief aan uw Kamer van 27 februari 2020[61] is de Kamer geïnformeerd over twee onderzoeken die de ADR volgtijdelijk zou uitvoeren. Hierbij is aangegeven dat de resultaten uit onderzoek A richting zullen geven aan het uit te voeren onderzoek B. Het onderzoek naar de ontwikkeling van de raming en realisatie van de schenk- en erfbelasting (onderzoek A) is op 1 december 2020 naar de Kamer toegezonden.

Op dit moment wordt bezien, in samenhang met de resultaten uit onderzoek A, of en op welke wijze uitvoering kan worden gegeven aan het onderzoek naar de naleving van de voorgeschreven procedures voor de aanslagregeling en de afhandeling van bezwaren in de periode 2017 en 2018 (onderzoek B). Deze analyse dient zorgvuldig tot stand te komen. De Kamer zal zo spoedig mogelijk hierover geïnformeerd worden.

De leden van de VVD-fractie lezen in de managementreactie dat er verschillende onderzoeken lopen en doelstellingen zijn geformuleerd:
- *Vanuit het programma Managementinformatie/Risicomanagement (MI/RM) werkt de Belastingdienst aan het structureel verbeteren van de managementinformatie.*

[61] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 602.

- *De directie AFEP doet onderzoek naar de mogelijkheden om een robuustere omgeving te creëren met meer aandacht en mogelijkheden voor beveiliging, afscherming en veiligstellen van gegevens rond het model voor de raming voor de belasting- en premieontvangsten.*
- *Het ontbrekende dashboard met bestuurlijke informatie van producten en resultaten van SEA en OSA wordt in het vierde kwartaal 2020 opgeleverd.*
- *De Belastingdienst onderzoekt de mogelijkheden tot procesverbeteringen als vervolg op de resultaten van de vangnetcontroles.*
- *In 2021 wordt mogelijk een deel van het proces uitnodigingen erfbelasting geautomatiseerd. En er loopt een pilot in samenwerking met Datafundamenten & Analyse (DF&A) die voor eind 2020 wordt geëvalueerd.*
- *Er komt een diepgaande analyse naar de uitkomsten van de steekproefsgewijze herbeoordeling van vermoedelijke nalatenschappen tot 500.000 euro (vangnetcontrole) met daarbij aangegeven het financiële belang voor de gehele massa.*

De leden van de VVD-fractie wil graag dat het kabinet de Kamer informeert over elk van deze verschillende onderzoeken en doelstellingen per punt en reeds een update kan geven over de stand van zaken per punt.
VVD120 Hieronder geven wij u per punt een reactie:

1. Vanuit het programma MI/RM wordt gewerkt aan verbetering van de besturing voor de diverse ketens en domeinen van de Belastingdienst. In dit kader wordt voor de keten Schenk- en Erfbelasting de ontwikkeling van twee ketendashboards ondersteund: één voor erfbelasting en één voor schenkbelasting. Van het ketendashboard Erfbelasting is in het vierde kwartaal van 2020 een eerste versie opgeleverd en deze wordt doorontwikkeld. Het ketendashboard Schenkbelasting wordt in het eerste kwartaal van 2021 opgeleverd.
2. De directie AFEP is begonnen met een onderzoek naar mogelijkheden om de beveiliging, afscherming en veiligstelling van gegevens te verbeteren. Zo bekijkt de directie AFEP of alternatieven voor gekoppelde Excelbestanden kunnen bijdragen aan de oplossing. Deze verkenning loopt.
3. Het bedoelde dashboard betreft de dashboards voor de uitvoering van de erfbelasting en van de schenkbelasting door de directie Particulieren. Deze dashboards zijn technisch opgeleverd, maar voordat zij in gebruik kunnen worden genomen moeten zij gevalideerd, aangepast en van documentatie voorzien worden. Deze laatste stappen worden in het eerste kwartaal van 2021 gezet.
4. De Belastingdienst heeft met gebruikmaking van de resultaten van de vangnetquery's kwaliteitscontroles in gang gezet. Per kwartaal worden steekproefsgewijs metingen verricht. De uitkomsten worden in de leercirkel gebruikt om de kwaliteit te verbeteren.
5. De geautomatiseerde ondersteuning voor het uitnodigen tot het doen van aangifte voor de erfbelasting wordt op dit moment in samenwerking met DF&A ontwikkeld en bevindt zich in pre-productiefase. Afhankelijk van de bevindingen in deze fase zal oplevering in 2021 of 2022 plaatsvinden. Een deel van het proces blijft handwerk, bijvoorbeeld omdat testamenten gelezen moeten worden om vast te kunnen stellen of een uitnodiging tot het doen van aangifte verstuurd moet worden.
6. De pilot waarop gedoeld wordt in deze vraag betreft de ontwikkeling van de geautomatiseerde ondersteuning voor het uitnodigen tot het doen van aangifte voor de erfbelasting. Zie ter achtergrond ook de voorgaande bullit over de geautomatiseerde ondersteuning.
7. De genoemde analyse naar de uitkomsten van de steekproefsgewijze herbeoordeling van vermoedelijke nalatenschappen tot € 500.000 is gestart in december 2020.

De leden van de VVD-fractie vragen of het ontbrekende dashboard met bestuurlijke informatie al gereed is gezien de deadline van het vierde kwartaal van 2020
VVD121 De dashboards met bestuurlijke informatie over de processen van de schenk- en erfbelasting zijn technisch opgeleverd, maar voordat zij in gebruik kunnen worden genomen

Met opmerkingen DGFZ
Het bedoelde dashboard betreft de dashboards - loopt niet lekker.

moeten zij gevalideerd, aangepast en van documentatie voorzien worden. Deze laatste stappen worden in het eerste kwartaal van 2021 gezet. Naar verwachting zal de basisversie van de dashboards in de loop van het eerste halfjaar van 2021 operationeel zijn.

De leden van de VVD vragen of de pilot in samenwerking met DF&A al is geëvalueerd, of het kabinet de evaluatie van de pilot kan delen en tot slot kan toelichten waar de pilot precies over is gegaan
VVD122 De pilot "Bepalen Aangifteplicht Erfbelasting" had als doel het ontwikkelen en beproeven van een geautomatiseerd signaalmodel dat op basis van beschikbare gegevens een advies geeft over de aangifteplicht voor de erfbelasting bij overlijdensmeldingen: geen aangifteplicht, wel aangifteplicht of nadere beoordeling nodig. Zonder dit model werd voor jaarlijks ca. 165.000 overlijdensmeldingen volledig handmatig beoordeeld of er sprake was van aangifteplicht voor de erfbelasting. Deze volledige handmatige beoordeling is foutgevoelig, niet efficiënt en leunt sterk op de individuele beoordeling door de behandelend ambtenaar. Het signaalmodel levert ook geautomatiseerde ondersteuning bij het vinden van erfgenamen.

De pilot is in november 2020 geëvalueerd. De bevindingen en de conclusies van de evaluatie zullen nog behandeld worden in de keten. Op hoofdlijnen zijn de bevindingen:

Tijdens de pilot is met het model schaduw gedraaid op ca. 31.000 overlijdensmeldingen. Hieruit bleek dat het model 71% van de gevallen kon voorzien van een signaal 'geen aangifteplicht' of 'wel aangifteplicht'. Op het moment van uitnodigen zijn er dus voldoende data beschikbaar voor het model om een score te kunnen geven. Verwacht wordt dat dit percentage omhoog kan door het invoeren van verbeteringen aan het model.

Uit de validatie door experts van 2.000 gevallen en uit het schaduwdraaien blijkt dat het model op de juiste wijze signalen genereert. Verschillen tussen de keuze van behandelaren en het advies volgens het model waren over het algemeen goed te verklaren uit bijvoorbeeld verschillen in informatiepositie tussen het model en de deskundigen en hebben geleid tot concrete voorstellen om het model te verbeteren.

Daarnaast is gestart met een steekproef waarbij in beginsel in alle voor de steekproef geselecteerde overlijdensmeldingen een uitnodiging tot het doen van aangifte wordt verstuurd. De vergelijking van de signalen uit het model met de eerste aangiften die ontvangen zijn uit de steekproef, laten een positief beeld zien van de kwaliteit van het signaal uit het model. Na afronding van de steekproef kan een onderbouwd oordeel gevormd worden over de kwaliteit van het functioneren van het model in de praktijk.

OVERIG

De leden van de D66-fractie vragen om een beknopt overzicht van het type vragen dat het Team grensoverschrijdend werken en ondernemen in 2020 heeft ontvangen. Ook vraagt de fractie waar de meeste vragen over worden en of de beantwoording naar tevredenheid is gesteld.
D6612 De hoofdtaak van Team "Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen" (GWO) is voorlichting geven bij grensoverschrijdend werken of ondernemen door inwoners van Nederland, België en Duitsland. In het jaar 2020 zijn ruim 7.000 vragen beantwoord. Het Team GWO beantwoordt de vragen vanuit Nederlands, Duits en/of Belgisch perspectief. De vragen betreffen o.a. het heffingsrecht over loon, pensioenuitkeringen, sociale zekerheidsuitkeringen, vakantiewoningen en spaartegoeden, toepasselijke belastingtarieven in de betreffende landen, vrijstelling BPM voor een auto van de zaak, de aangifte inkomstenbelasting, de sociale zekerheidspositie bij werken in het buitenland, de kwalificerende buitenlandse belastingplicht voor niet-inwoners, de 30%-regeling, hypotheekrente aftrek bij werken in het buitenland en de regelingen in de belastingverdragen Nederland-België en Nederland-Duitsland. Door de coronamaatregelen zijn in 2020 veel vragen gesteld over de fiscale gevolgen van thuiswerkdagen door grensarbeiders. Door de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren per 1 januari 2020 zijn hierover regelmatig vragen gesteld.

De klanten waarderen de grensoverschrijdende aanpak van het Team GWO. De vragen kunnen vanuit Nederlands, Duits en/of Belgisch perspectief worden beantwoord. Voor grensoverschrijdend werken in andere landen, kan alleen informatie worden verstrekt vanuit Nederlands perspectief. Daarnaast geeft Team GWO alleen informatie over de loonheffingen en inkomstenbelasting.

Met opmerkingen DGFZ vraagt of het gebruik va het word klanten een juiste is.

De leden van de fractie van GroenLinks wijzen op zorgelijke signalen die zij ontvangen van MKB-ondernemers over het indienen van aangiften omzetbelasting via Mijn Belastingdienst Zakelijk (MBD-Z). Deze ondernemers krijgen in MBD-Z een bevestiging te zien van de ingediende aangifte omzetbelasting en betalen het bijbehorende bedrag, maar worden vervolgens toch geconfronteerd met een naheffingsaanslag omzetbelasting met daarbij een verzuimboete wegens het niet tijdig indienen van de aangifte omzetbelasting. De leden van de fractie van GroenLinks vragen hoeveel ondernemers een verzuimboete hebben ontvangen. Zij vragen ook naar het totaalbedrag aan naheffingen dat sinds de invoering van MBD-Z zijn opgelegd die verband houden met het niet tijdig vervolmaken van de aangifte omzetbelasting in MBD-Z. Verder vragen zij naar de mogelijkheden en politieke wil om voor deze specifieke groep boetes kwijt te schelden. Ook vragen zij welke stappen de Belastingdienst heeft gezet om de digitale omgeving gebruiksvriendelijker te maken en in welke mate deze effectief zijn gebleken. En vragen zij welke mogelijkheden de Belastingdienst ziet om in de toekomst de duidelijkheid van MBD-Z te vergroten.
GL1 De vraag naar het aantal ondernemers dat een verzuimboete heeft ontvangen wegens het niet tijdig vervolmaken van de aangifte omzetbelasting terwijl deze aangifte wel in het portaal gereed stond en de vraag naar de omvang van het totaalbedrag aan naheffingen in dit kader, kan ik op dit moment helaas niet beantwoorden. Hier zal ik onderzoek naar laten doen. Het signaal dat de leden van de fractie van GroenLinks afgeven, helpt om het gebruik van MDB-Z verder te verbeteren en zal ik dan ook onderzoeken. Hierin zal ook het onderwerp boetes worden meegenomen. Op basis van het onderzoek zal ik indien nodig specifieke maatregelen treffen, het kwijtschelden van boetes sluit ik daarbij niet uit.

Een verbetering die eerder is doorgevoerd houdt verband met de onduidelijkheid die speelde rondom de in te dienen aangifte omzetbelasting via MBD-Z door de zogeheten 'herauthenticatie'. Tot 16 juni 2019 was deze 'herauthenticatie' – ondertekening als dubbele verificatie - nodig om een aangifte omzetbelasting via MBD-Z te kunnen insturen. Na deze datum is dubbele verificatie voor het indienen van een aangifte omzetbelasting via MBD-Z niet meer van toepassing. Hierdoor is het aantal zogenoemde 'onbewust verzuimers' (ondernemers die hun aangiften omzetbelasting wel klaar hadden staan, maar niet ondertekend of ingezonden) structureel verminderd en is de gebruiksvriendelijkheid toegenomen. Op het punt van gebruiksvriendelijkheid biedt MBD-Z online inzicht en overzicht op ingediende aangiften, evenals een overzicht op zowel het OB-nummer als het BTW-identificatienummer van een ondernemer.

Verder kan bijvoorbeeld ook het rekeningnummer online worden gewijzigd. De Belastingdienst is bezig om de digitale omgeving van ondernemers – zowel portaal als system-to-system-oplossingen – verder te verbeteren en nog gebruiksvriendelijker te maken. Zo wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van een tussentijdse opslag van een OB-aangifte en de mogelijkheid van het elektronisch betalen van de verschuldigde met Ideal. De effectiviteit van deze verbeteringen van MBD-Z is nog niet duidelijk, aangezien dit zich nog in de implementatiefase bevindt en nog niet breed is onderzocht.

Bijlage **Afgeronde en lopende onderzoeken ten behoeve van het verbeteren van de Belastingdienst**

Lopende onderzoeken bij de Belastingdienst
Hieronder een overzicht aan lopende onderzoeken en adviesopdrachten die door de huidige onderdelen van de Belastingdienst zijn uitbesteed aan externe onderzoekbureaus en waarbij een onderzoeks- of adviesrapport wordt opgeleverd.[62]

Nr.	Naam onderzoek	Uitvoerend bureau
1	Complexe machtigingsvoorzieningen voor GO en MKB	
2	Toepassing huisvesting en werkomgeving	
3	Geïntegreerd reputatie/merk/campagne-effect onderzoek	
4	Klanttevredenheidsonderzoek	
5	Extern onderzoek fundamentele transformatie dienstverlening – fase 2 (Handelingsperspectieven)	
6	Grote Ondernemingen	I&O Research
7	Continu kwaliteitsonderzoek	IPSOS
8	Kennis, houding en gedrag m.b.t. strategische opvattingen (strategisch alignment)	McKinsey
9	Onderzoek naar effecten Covid-19 op ondernemers	Motivaction
10	Vooronderzoek subjectieve indicatoren KPI's	Motivaction
11	Burgercommunity (div. onderzoeksvragen)	MWM2
12	Onderzoek Voorlopige Aanslag (VA)	nntb
13	Beleidsdoorlichting Dienstverlening Belastingdienst	Panteia
14	Project Vervolgingskosten	PWC
15	Grip op werk	Solid Sense
16	Inloggen met DigiD zonder smartphone	Telecompaper
17	Bias in Machine learning	Universiteit Utrecht

Afgeronde onderzoeken bij de Belastingdienst in 2020
Hieronder een overzicht aan afgeronde onderzoeken en adviesopdrachten die door de huidige onderdelen van de Belastingdienst zijn uitbesteed aan externe onderzoekbureaus en waarbij een onderzoeks- of adviesrapport is opgeleverd.

Nr.	Naam onderzoek	Uitvoerend bureau
1	Onderzoek informatiebehoefte medewerkers en persona's	Andersson Elffers Felix (AEF), Organisatie & Informatica Adviseurs B.V.
2	Arbeidsjuridische zaken	
3	Onderzoek nieuwe kleine ondernemersregeling	Blauw Research
4	Onderzoek Schenken	Blauw Research
5	Scenario ontwikkeling Strategische Heroriëntatie Belastingdienst	
6	Asset- en Configmanagement	Deloitte
7	Cultuuronderzoek Belastingdienst	Deloitte
8	Validatie-onderzoek 'Tijdigheid dichterbij' (E-commerce)	Deloitte

[62] Het ministerie van Financiën, c.q. Belastingdienst/Belastingen, houdt geen systematisch overzicht bij van externe onderzoeken en adviezen.

9	Fiscale Monitor 2020	DESAN
10	Campagne-effect onderzoek (5x)	DVJ
11	Doorlichting IV	EY
12	Extern onderzoek fundamentele transformatie dienstverlening – fase 1 (Probleemanalyse)	EY
13	Verbetering opzet administratie	EY
14	Toetsing Domein Architectuur	Gartner
15	Onderzoek nieuw btw-identificatienummer	Kantar
16	Onderzoek in kader van FSV	KPMG
17	Onderzoek portfolio	KPMG
18	Beelden over de rol(len) van de Belastingdienst	MARE
19	Concepttest nieuw BTW identificatienummer	Mare Holland
20	Employee Journey	Motivaction
21	Evaluatie aangifte IB 2018	Motivaction
22	Evaluatie Traineeprogramma's	Motivaction
23	Fiscaal bewustzijn burgers aspecten koopwoning	MWM2
24	Advies/toetsing van de Compliance map	
25	Kernboodschap schulden	Panel Belastingdienst
26	Flitspeiling: steunmaatregelen corona	PanelWizard (via
27	Toets ketenplannen LH OB Gegevens	QSM Europe BV
28	Onderzoek naar de tussendoelen herijking KPI's	RSM
29	Waardering, acceptatie en voorgenomen gedrag Keuzeregeling Elektronisch Berichten Verkeer (kwalitatief en kwantitatief onderzoek)	SAMR
30	Digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1)	Stichting Accessibility