DOSSIER

PLENAIR DEBAT

REORGANISATIE BELASTINGDIENST
21 JANUARI 2020
17.00

INHOUDSOPGAVE DOSSIER

DEEL I – ALGEMEEN

A. Politieke oplegger
B. Algemene spreektekst

DEEL II – INFORMATIE EN Q&A'S PER THEMA

C. VERSTERKEN BESTURING BD
   1. Verzelfstandiging Douane en Toeslagen
   2. Ambtelijke en politieke sturing
   3. Managementinformatie

D. OVERIGE MAATREGELEN
   1. ICT (incl. EY, KPMG, rapport McKinsey 2009)
   2. Dienstverlening (incl. BelTel)
   3. Cultuur
   4. Personeel

E. WETGEVING / STELSELWIJZIGING
   1. Algemeen
   2. IBO Toeslagen/ toekomst toeslagenstelsel
   3. Overige wijzigingen wet- en regelgeving (Awir, proportioneel terugvorderen)

F. CAF
   1. Contacten met ouders
   2. Behandeling overige groepen ouders (ADR/Donner)
   3. Ouderdossiers

G. OVERIGE ONDERWERPEN
   1. Onderzoek McKinsey
   ~~1.~~2. Vertrek DG Belastingdienst
   3. E-herkenning
   4. Huurtoeslag
   ~~2.~~5. Personeelsbeleid topmanagers Rijk (ABD)
   6. MC Fraude
   ~~3.1. E-herkenning~~
   ~~4.1. Huurtoeslag~~

DEEL III –OVERIGE STUKKEN

Met opmaak: Standaard, Inspringing: Links: 1,27 cm, Regelafstand: enkel

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 12 pt, Niet Vet

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Links, Inspringing: Links: 1,26 cm, Verkeerd-om: 0,63 cm, Genummerd + Niveau: 2 + Nummeringstijl: 1, 2, 3, … + Beginnen bij: 1 + Uitlijning: Links + Uitgelijnd op: 1,9 cm + Inspringen op: 2,54 cm

1. Tussenrapportage ABD TopConsult structuur Belastingdienst
2. Rapport ABD TopConsult Alternatieve Uitvoerders
3. Kamerbrief dd 11 januari 2020 over het versterken van de besturing van de Belastingdienst
4. Factsheet met budgetten BD Rutte III

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

DEEL I – ALGEMEEN

A. POLITIEKE OPLEGGER

Algemene schets
Op 18 december 2019 is staatssecretaris Menno Snel afgetreden als gevolg van het kinderopvangdossier (CAF 11), waar al lange tijd verontwaardiging over bestaat in de Tweede Kamer. Ook het functioneren van de Belastingdienst in zijn algemeenheid is al lange tijd onderdeel van debat (staat van de ICT, managementinformatie, kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijven). Op 11 januari informeerde u de Kamer over uw besluit de onderdelen Douane en Toeslagen te ontvlechten vanuit de Belastingdienst om deze als bestuurlijk zelfstandige onderdelen te positioneren binnen het ministerie van Financiën. Op 14 december werd bekend dat de staatssecretaris wordt opgevolgd door twee staatssecretarissen, een verantwoordelijk voor fiscaliteit en belastingen en een verantwoordelijk voor Toeslagen en Douane.

Relatie met regeerakkoord
In het regeerakkoord is 500mln toegezegd aan de BD. '*Om de uitvoering van het fiscale stelsel te verbeteren wordt de komende jaren 0,5 miljard euro gereserveerd om de investeringsagenda van de Belastingdienst uit te voeren* '

Overzicht relevante moties
Bij het debat over CAF van 4 december 2019 zijn de volgende moties aangenomen:

1. **Motie Omtzigt c.s. (31066, nr. 551)**
   "verzoekt de regering, ervoor zorg te dragen dat ouders die meer schade geleden hebben binnen CAF 11 en andere (CAF-)zaken op de meest eenvoudige wijze en zonder tegenwerking hun recht kunnen halen, en daarover aan de Kamer te berichten"

Stand van zaken:

Stand van zaken: De toenmalige staatssecretaris heeft toegezegd deze ouders hulp te bieden bij een eventuele bestuursrechtelijke of civiele rechtsgang. Aan deze toezegging zal uiteraard gevolg worden gegeven. Het gaat dan om voorlichting aan de ouders over de juridische mogelijkheden en de rechtsgang. En om ondersteuning, waar nodig en mogelijk, van de betrokken ouders bij de onderbouwing van hun claims in bezwaar of beroep. Maar ook om het zo objectief, onafhankelijk en transparant mogelijk nemen van de beslissingen op verzoeken om een hogere compensatie of schadevergoeding. Om gerechtelijke procedures zo veel mogelijk te voorkomen. Op dit moment wordt onderzocht hoe de uitvoering van deze toezegging zo goed mogelijk kan worden vormgegeven. Hierbij zijn er verschillende opties. Er wordt ook gedacht aan een variant waarbij onafhankelijke deskundigen een belangrijke rol zullen vervullen bij de afhandeling van deze zaken. Bij de

Kabinetsreactie op het eindrapport van de Commissie Donner wordt hier op ingegaan.

2. **Motie Omtzigt c.s. (31066, nr. 552)**
   "verzoekt de regering een voorstel te doen waarbij deze misstanden uit het verleden en heden wel effectief gemeld worden bij een onafhankelijke instantie, bereikbaar voor mensen binnen en buiten de Belastingdienst, zodat de misstanden opgelost worden en er passende maatregelen genomen worden bij die ernstige misstanden; verzoekt de regering tevens, over de vorm en de uitkomsten, de gevonden misstanden en de genomen maatregelen in de voortgangsrapportages die we elk halfjaar krijgen aan de Kamer te rapporteren"

   Stand van zaken: In uw brief van 11 januari jl. verwijst u naar deze motie en kondigt u aan later deze maand twee onafhankelijke personeelsraadspersonen te benoemen.

3. **Motie Snels c.s. (31066, nr. 556)**
   "verzoekt de regering, om de Kamer nog voor het kerstreces een brief te sturen over hoe de uitvoering bij de Belastingdienst zal worden aangepast, waarbij deze aangepaste uitvoering uiterlijk per 1 januari 2020 ingaat; verzoekt de regering tevens, zo spoedig mogelijk met een wetsvoorstel te komen, zodat de wet per 1 juni 2020 kan worden gewijzigd"

   Stand van zaken:
   - In deze motie verzoekt de Kamer de regering een reactie te geven op de twee uitspraken van de RvS van 23 oktober 2019. De RvS heeft Toeslagen opgedragen de uitspraken binnen 26 weken (half april) uit te voeren.
   - De eerste uitspraak betekent dat Toeslagen de mogelijkheid krijgt om de hoogte van het recht op kinderopvangtoeslag proportioneel vast te stellen. Deze nieuwe praktijk is vastgelegd in het Verzamelbesluit Toeslagen met terugwerkende kracht vanaf 23 oktober 2019.
   - De tweede uitspraak betekent dat Toeslagen bij het terugvorderingsbesluit de betrokken belangen moet afwegen. De vorige staatssecretaris heeft de Belastingdienst opdracht gegeven de ruimere interpretatie van de wet in de praktijk toe te passen. Hij heeft daarbij toegezegd de Kamer begin 2020 nader informeren over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan deze uitspraak.
   - De Kamer is op 17 december 2019 hierover geïnformeerd.

4. **Motie Bruins/Van Weyenberg (31066, nr. 558)**
   "verzoekt de regering, in het kader van het bouwstenentraject voor een beter belastingstelsel en de brede maatschappelijke heroverwegingen diverse varianten uit te werken, waarbij het toeslagenstelsel geheel verdwijnt en wordt vervangen door bijvoorbeeld alternatieve inkomensafhankelijke arrangementen,

(uitkeerbare) heffingskortingen, decentralisatie van toeslagen en/of verhoging van het wettelijk minimumloon en uitkeringen"

Stand van zaken: Bij deel II van het IBO Toeslagen worden verschillende alternatieve varianten voor het huidige toeslagenstelsel uitgewerkt, zowel in de fiscale als niet-fiscale sfeer. De inzet is om eind maart het IBO Toeslagen (deel I en II) inclusief een reactie op deelrapport 2 aan de Kamer te versturen.

5. **Motie Lodders/Van Weyenberg (31066, 560)**
"verzoekt de regering, in het eerste kwartaal voorstellen te doen waarbij externen meekijken met de Belastingdienst om zo de gesloten bestuurscultuur te doorbreken"

Stand van zaken: In uw brief van 11 januari 2020 heeft u naar deze motie verwezen. Hierbij heeft u aangeven dat bij het cultuurprogramma van de Belastingdienst ook de blik van buiten wordt betrokken, onder andere door de instelling van de externe klankbordgroep zoals verzocht in de motie Lodders/Van Weyenberg.

6. **Motie Van Raan (31066, 563)**
"*verzoekt de Minister-President, in gesprek te gaan met de getroffen ouders"*

Stand van zaken: U gaat maandag 20 januari samen met de minister-president met de getroffen ouders in gesprek.

7. **Motie Van Raan (31066, 564)**

~~PM: VOLGT~~

"verzoekt de regering, de status «fraudeur» zo snel mogelijk te herwaarderen bij iedereen die sinds 2009 deze status heeft gekregen als gevolg van vermeende fraude met kinderopvangtoeslagen, met het oogmerk de status «fraudeur» zo snel mogelijk te verwijderen"

Stand van zaken:
De status "fraudeur" waar deze motie naar verwijst is een maatschappelijk begrip. Intern de Belastingdienst kan dit tweeledig worden uitgelegd.

Bedoeld kan zijn fraude waardoor ten onrechte kinderopvangtoeslag is toegekend; in de praktijk is dergelijke fraude vermoed bij enkele gastouderbureaus, maar zijn er niet of nauwelijks vraagouders waarbij fraude daadwerkelijk is vastgesteld. Bij deze groep gebeurd niets als gevolg van deze motie.

Bedoeld kan ook zijn een verwijzing naar de kwalificatie opzet/grove schuld. Als het ontstaan van een toeslagschuld is te wijten aan opzet of grove schuld van de ouder, dan komt deze niet in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling en daarmee ook niet voor het afzien van inning van een eventuele restschuld. Hoewel de gevolgen voor een ouder verstrekkend kunnen zijn is deze kwalificatie minder zwaar dan fraude. De ADR zal in zijn onderzoek aandacht schenken aan de opzet/grove schuld (OGS) kwalificaties die in het verleden zijn verleend. **Daarna** zal worden bezien of de uitkomsten van dat onderzoek gevolgen hebben voor de opzet/grove schuld kwalificaties in het verleden. Wel heeft de voormalig staatssecretaris in afwachting van het onderzoek toegezegd de pauzeknop te hanteren. Dat houdt in dat in opzet/grove schuld gevallen uit het verleden de Belastingdienst voorlopig geen dwanginvorderingsmaatregelen zal nemen.

Bij het CAF debat van 21 maart 2019 is de volgende motie aangenomen:

8. **Motie Omtzigt (31066, 468)**
   "verzoekt de regering, binnen twee maanden een voorstel aan de Kamer te doen toekomen voor een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken"

   Stand van zaken: In uw brief van 11 januari jl. verwijst u naar deze motie en geeft u in het kader van het onderwerp cultuur aan dat u hecht aan een gedegen uitvoering van de motie Omtzigt, die oproept de praktische rechtsbescherming van burgers te verbeteren. Vanwege de focus op de toeslagenaffaire is eerst invulling gegeven aan het deel van de motie dat ziet op de toeslagzaken door deze onderzoeksvraag te beleggen bij de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen. Op dit moment wordt gewerkt aan het tweede deel van de motie, namelijk de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken. De planning is om uiterlijk binnen 1 maand de Kamer hierover te informeren.

Bij het VAO Stopzetten kinderopvangtoeslag van 4 juli 2019 is de volgende motie aangenomen:

9. **Motie Omtzigt/Lodders**
   "verzoekt de regering, deze richtlijnen volledig te implementeren bij de Belastingdienst en jaarlijks onafhankelijk en extern te laten rapporteren over de naleving van deze richtlijnen door de Belastingdienst; verzoekt de regering tevens, in de CAF-11-zaak alle aandacht te focussen op een oplossing voor de desbetreffende ouders en in deze uitzonderlijke zaak geen enkele actie te ondernemen tegen medewerkers van de dienst die ervoor gezorgd hebben dat documenten publiek werden, waardoor bijvoorbeeld ouders wél complete dossiers bij de rechtbank hadden; verzoekt de regering, tot slot in oktober over de uitvoering van deze motie te rapporteren"

Stand van zaken: Naar aanleiding van deze motie is met een Kamerbrief op 31 oktober 2019 aan de Kamer toegezegd de richtlijnen van de Raad van Europa voor de bescherming van klokkenluiders volledig te implementeren bij de Belastingdienst. U refereert hieraan in uw brief van 11 januari jl.

Aangehouden moties:

10. Motie Van Rooijen (EK, 35302 J)

Bij de behandeling van het Belastingplan 2020 in de Eerste Kamer op 10 december 2019, heeft het lid Van Rooijen een motie ingediend die oproept om een tweede staatssecretaris van Financiën voor alleen de Belastingdienst te benoemen. Deze motie is aangehouden. Een vergelijkbare motie diende hij eerder in in de Tweede Kamer.

B.POLITIEKE LIJN

[Inleiding]

- Vandaag spreek ik met uw Kamer over de Belastingdienst en in het bijzonder over de versterking van de besturing van de Belastingdienst.
- Niet het eerste debat voor uw Kamer over de Belastingdienst, wel het eerste debat waarin u met mij over dit onderwerp spreekt.
- Als minister van Financiën ben ik al langer bij dit dossier betrokken. Samen met de vorige staatssecretaris heb ik hard gewerkt om de problemen bij de Belastingdienst en met CAF op te lossen en het vertrouwen in de overheid te herstellen. De laatste weken zeer intensief.
- Dat harde werk heb ik uiteraard niet solo gedaan, maar nadrukkelijk samen met vele goede, hardwerkende en integere medewerkers van de Belastingdienst.
- En ik kon daarnaast voortbouwen op de stappen die door de vorige staatssecretaris al zijn gezet.
- Maar dit alles is – zo is helaas de constatering - nog niet genoeg. We moeten het vertrouwen ~~bij~~van burgers en bedrijven herstellen.
- Ik wil eerst iets zeggen over de ouders. Daarna wil ik iets zeggen over de aansturing van de Belastingdienst. Ten slotte zal ik kort ingaan op het toeslagenstelsel.

[Deel 1: ouders]

- Ik heb de afgelopen weken veel **met ouders gesproken.** PM gesprek maandag. De verhalen van ouders raken mij diep, en maken opnieuw duidelijk: er is echt iets rigoureus misgegaan.

- Er zijn ouders die jarenlang ten onrechte door de Belastingdienst als fraudeur zijn behandeld. Dat vind ik verschrikkelijk.
- Voor mij is prioriteit nummer 1 dat dit **onrecht zoveel mogelijk wordt gecompenseerd**.
- Dat voor Kerst bijna alle CAF-11 ouders hun **eerste uitbetaling** hebben ontvangen, is gelukkig een eerste stap. Er wordt gewerkt aan vervolgstappen, waaronder de inzage van ouders in hun eigen dossiers.
- **Maar ook daarmee zijn we er nog niet**. Er hebben namelijk nog aanzienlijk meer CAF-zaken gespeeld die mogelijk vergelijkbaar zijn. En ook buiten deze zaken zijn er ouders die zich melden.
- Laat ik vooropstellen: **alle mensen die slachtoffer zijn** geworden van de vooringenomen behandeling van de Belastingdienst, **verdienen** ook **herstel en compensatie**.
- Maar ik wil wel een **realistische boodschap** geven.
- Het tweede advies van de ~~Commissie Donner~~Adviescommissie Uitvoering Toeslagen en het onderzoek van de ADR bieden mij handvatten voor hoe we ook de andere ouders het beste kunnen compenseren.
- Daarmee wil ik dit **voortvarend** en tegelijkertijd ook **zorgvuldig** oppakken. De Voorzitter van de Adviescommissie, dhr. Donner heeft mij laten weten dat hij verwacht zijn rapport **begin februari** aan mij aan te bieden.
- Door de mogelijk **grote groep** getroffen ouders met ieder een **unieke, persoonlijke situatie** is dit alleen wel een complexe en omvangrijke zaak.
- Daarom is nog zeker **dit jaar** nodig voor herstel.
- Ook is het mogelijk dat het onderzoek van de ADR voor sommige CAF-zaken duidelijk maakt dat daar **geen institutionele vooringenomenheid** heeft gespeeld. ~~Ook~~

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

~~blijven er situaties waar **wel degelijk** sprake is geweest van **fraude**~~

- Maar, wat voor mij in ieder geval vaststaat, is dat we datgene dat is misgegaan, echt zullen proberen te herstellen.
- Want het is onbestaanbaar dat ouders slachtoffer zijn geworden van het handelen van de overheid en dat zij niet geholpen worden.
- Dus dat gaan we gewoon doen.

[Deel 2: Versterking besturing Belastingdienst]

- ~~De~~Onder andere de CAF-zaken hebben het vertrouwen bij burgers en bedrijven geschaad. Niet alleen bij de getroffen ouders, maar ook in het algemeen. En dit raakt niet alleen de Belastingdienst maar ook de overheid in zijn geheel. Dat **vertrouwen moet herwonnen** worden.
- De Belastingdienst is immers niet alleen een van de grootste uitvoerders van Nederland. De **dienst is cruciaal** voor ons land:
  - Met de **belastingen** betalen wij zaken die we allemaal belangrijk vinden, zoals de zorg, de leraren en de politie.
  - De **toeslagen** zijn voor veel mensen onmisbaar om elke maand rond te komen.
  - En daarnaast natuurlijk het belangrijke werk van de Douane en FIOD
- Die onmisbare en veelomvattende taken brengen een **grote maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich mee**.
- Er is de komende jaren nog ontzettend veel werk te verzetten: de menselijke maat moet uitgangspunt zijn in ons contact met de burger, er is een cultuurverandering nodig en de ICT-problemen van de BD verdienen bijzondere aandacht.
- Specifiek over de ICT:
  - Voor het weekend heeft u de rapporten van EY en KPMG ontvangen over de ICT van de Belastingdienst. De rapporten laten zien dat Belastingdienst nog een aanzienlijke weg heeft te gaan om tot verbetering te komen.
- Daarvoor zijn **structurele oplossingen** nodig. In de afgelopen jaren zijn door de vorige staatssecretaris al **belangrijke stappen gezet**.

- Maar we moeten constateren dat aanpassing van de huidige politieke en ambtelijke aansturing nodig is om de noodzakelijke veranderingen te bereiken. De "**span of control" is simpelweg te groot**.
- De processen en taken binnen de huidige belastingdienst verschillen te sterk. Hoewel de Belastingdienst door zijn omvang vaak dezelfde burgers en bedrijven tegenkomt, is uiteindelijk het **doel** van douane, toeslagen en belastingen wezenlijk anders.
  - De missie van de Belastingdienst is rechtvaardige belastingheffing.
  - Toeslagen moet financiële steun verlenen voor belangrijke voorzieningen als kinderopvang, wonen en zorg.
  - Douane heeft een breed palet van taken aan de grens, veel meer dan de inning van invoerrechten en accijnzen.
- Niet alleen verschilt dus het doel en de missie van elk van deze onderdelen. Voor elk onderdeel zijn de **opgaven** de komende jaren groot:
  - Voor **toeslagen** is dat allereerst in het domein van de kinderopvang, maar ook voor de andere toeslagen moet de dienstverlening menselijker.
  - Voor de **Belastingdienst** is de ICT een vitale ruggengraat. Helaas is die ICT niet op orde. Ook hier moet de dienstverlening omhoog, om te beginnen bij de Belastingtelefoon. Er is de afgelopen jaren heel hard gewerkt aan de **bereikbaarheid en kwaliteit van de Belastingtelefoon**. Maar dat is nog niet op orde. Daarom vragen we daarover extern advies om tot verbeteringen te komen
  - Voor **Douane** worden steeds hogere eisen gesteld aan in het beschermen van onze buitengrens en is de eerste opgave de Brexit.

- De voormalig staatssecretaris heeft in november onderzoek laten doen naar de ontvlechting van Belastingdienst, Douane, Toeslagen en FIOD. Ik heb daarop om een tussentijds advies gevraagd dat ik inmiddels met uw Kamer heb gedeeld.

- Ingrijpende maatregelen zijn nodig om goede politieke en ambtelijke sturing te geven aan elk van deze opgaven. Dat vergt professioneel en zorgvuldig management.
- Ik heb u ruim een week geleden daarom geïnformeerd over de nieuwe structuur zoals het kabinet die voor zich ziet. Daarnaast is in overleg met de coalitie zoals u weet besloten de politieke sturing in handen te leggen van twee staatssecretarissen.
  - 1 stas voor de Fiscaliteit en Belastingdienst
  - 1 stas voor Toeslagen en Douane
- Hiermee krijgen de portefeuilles een **passende omvang.** Ook blijven **beleid en uitvoering zoveel als mogelijk in één hand**. Samen met een nauwe samenwerking met de bewindspersonen van de toeslagdepartementen wordt hierdoor geborgd dat bij het maken van nieuw beleid en het evalueren van bestaand beleid, voldoende rekening wordt gehouden met de (on)mogelijkheden in de uitvoering. Dat heeft de CAF-11-zaak helaas schrijnend aan het licht gebracht.

- Daarnaast worden op korte termijn **drie directeuren-generaal aangesteld** voor respectievelijk de uitvoering van taken door de Belastingdienst, ~~door Toeslagen~~door Toeslagen en door de Douane. Zij krijgen de opdracht om samen de ontvlechting vorm te geven. Daarnaast blijft de DG Fiscale Zaken beleidsverantwoordelijk voor het fiscale beleid.

- Zo krijgen deze drie uitvoerders op korte termijn de **bestuurlijke aandacht en focus** die past bij de omvang en het belang van hun taak zodat burgers en bedrijven kunnen rekenen op zorgvuldigheid en goede dienstverlening.

[Deel 3: Toeslagen]

- Bij Toeslagen wil ik nog apart stilstaan.
- We hebben gezien dat het huidige stelsel kwetsbare burgers in grote problemen kan brengen.
- De vraag kan nu zijn: hoe is dat zo gekomen?
  Wanneer we een **blik werpen op het verleden**, zet dit deze bewering kracht bij. Toen het toeslagensysteem in **2005** werd ingevoerd, was dit met de **oprechte intentie** dat het een flinke verbetering zou zijn ten opzichte van de oude situatie. Een van de nadrukkelijke politieke wensen was toentertijd om **toeslagen uit te keren, mits**… Met als gevolg dat dit uitgangspunt is ingebakken in het systeem: **miljoenen mensen** hebben de afgelopen 10 tot 15 jaar te maken gekregen met **terugvorderingen**.
- Daarnaast hebben we allemaal de Bulgarenfraude meegemaakt. Die illustreerde de fraudegevoeligheid. Dat leidde tot veel aanpassingen die ongewild soms tot desastreuse gevolgen leidde zoals we die ook kennen bij ~~CAF 11~~CAF11.
- De systematiek met vergaande gevolgen voor burgers en deze affaires van echte fraude aan de ene kant en de CAF-zaken aan de andere kant maken duidelijk dat het stelsel meer fundamenteel **op de schop moet**.
- Uw Kamer heeft hierover ook unaniem een motie aangenomen die ons oproept om te komen tot varianten waarbij toeslagen geheel verdwijnt.
- Ook dit vergt echter zorgvuldigheid. Veel burgers zijn immers afhankelijk van Toeslagen. Het stelsel zoals we het nu kennen, is ooit geïntroduceerd om problemen die er toen waren aan te pakken. Een oplossing is dus niet eenvoudig, maar is wel noodzakelijk.

- De nieuwe staatssecretaris die verantwoordelijk wordt voor Toeslagen en voor Douane, krijgt de **opdracht om hier voorstellen voor uit te werken.** Het IBO Toeslagen, dat binnenkort wordt afgerond en aan uw Kamer zal worden aangeboden, biedt hiervoor een basis.
- Hier ligt ook een **grote opgave voor ons als politici.** Wij moeten gezamenlijk onze verantwoordelijkheid nemen om een beter stelsel in te richten.

Tot slot: cultuur

- Een **open cultuur** binnen de Belastingdienst met oog voor de menselijke maat is daarnaast van groot belang. Ook een cultuur waar verantwoordelijkheid wordt genomen om problemen die zijn ontstaan op te lossen.
- Mensen moeten zich vrij voelen om binnen en buiten de Belastingdienst duidelijk te maken wat er beter kan.
- Medewerkers kunnen dat straks doen bij de **twee nieuwe vertrouwenspersonen – de personeelsraadspersonen -** die voor hen worden aangesteld. Voor vertrouwen is ook hoor- ~~-~~en wederhoor ~~hierbij~~ van belang.
- Daarnaast is er een cultuurprogramma opgezet om medewerkers ook het vertrouwen te geven dat zij hier volop ruimte voor krijgen. In mijn brief van 11 januari heb ik aangegeven het cultuurprogramma te gaan **intensiveren op het gebied van leiderschap, een veilige werkomgeving en het melden van misstanden.**

- Dat brengt mij een laatste punt dat ik in mijn inleiding wil maken.

- Zoals gezegd: de Belastingdienst is essentieel voor het goed laten functioneren van de Rijksoverheid. Ik heb u geschetst welke stappen hiervoor noodzakelijk zijn. Dit kan ik niet alleen. Hiervoor hebben we de inzet en betrokkenheid van medewerkers van de Belastingdienst hard nodig en die heb ik de afgelopen periode gelukkig ook volop gezien. Ik heb er vertrouwen in dat we samen kunnen bouwen aan een betrouwbare, moderne en slagvaardige uitvoering door de Belastingdienst.

- Ik kom nu tot de beantwoording van uw vragen.

DEEL II – INFORMATIE EN Q&A'S PER THEMA

C. VERSTERKING BESTURING BELASTINGDIENST

C1. Verzelfstandiging Douane en Toeslagen

Bevat Q&A's over:

- Onderbouwing van uw besluit tot verzelfstandiging Douane en Toeslagen
- Het briefadvies van ABDTOPConsult 'Tussenbalans onderzoek structuur Belastingdienst' en het rapport van ABDTOPConsult 'Back to Basics. Alternatieve uitvoerders voor de Belastingdienst'
- Kosten en tijdpad van het verzelfstandigingstraject.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:

Vraag: Waarom heeft u besloten om Douane en Toeslagen te verzelfstandigen? Hoe is dit besluit tot stand gekomen?

Kern antwoord:

- De afgelopen jaren waren er **steeds meer signalen van problemen** bij de Belastingdienst.
- **Voorbeelden** zijn de incidenten op het gebied van ICT, de schenk- en erfbelasting, de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon en de CAF-11-zaak.
- Ingrijpen in de structuur is geen panacee voor alle kwalen, maar wel een **noodzakelijke stap** om te komen tot goede sturing en aanpak van de problemen.
- Het realiseren van de nodige vernieuwing en het voorkomen van nieuwe problemen komen **onvoldoende tot resultaten** in de huidige structuur. Dit ondanks de stappen die onder Beheerst Vernieuwen zijn gezet.
- De Belastingdienst heeft met circa 30.000 medewerkers een enorme omvang en **enorme span of control**. Tegelijk heeft de Dienst grote **verschillen in doelen en processen** die elk vragen om een andere sturing en benadering. Dit blijkt niet goed te passen binnen één organisatie.
- Om deze reden gaf de **Commissie Onderzoek Belastingdienst** (COB) in 2017 al in overweging om de Douane te verzelfstandigen als apart onderdeel van het ministerie van Financiën .
- Ook ABD TopConsult zegt in haar adviesbrief dat het handhaven van **de bestaande structuur risico's geeft** op nieuwe incidenten en te late escalatie van risico's.

- Mede op basis hiervan heb ik **besloten Douane en Toeslagen te ontvlechten** vanuit de Belastingdienst en als bestuurlijk zelfstandige onderdelen te positioneren binnen het ministerie van Financiën.
- Op deze manier kunnen we doelgerichter aan de slag met de uitvoeringsopgaven van Belastingen, Toeslagen en Douane.

Thema: Verzelfstandigen Toeslagen en Douane

Steller/Partij: -
Vraag: Hoeveel verschil is er tussen de doelgroepen van toeslagen en belastingen?

Kern antwoord:

- Bij 'belastingen' bestaat de doelgroep zowel uit burgers als uit bedrijven. Bij 'toeslagen' gaat het uitsluitend om huishoudens.
- Bij 'belastingen' voor burgers gaat het in beginsel om individuen; Bij 'toeslagen' gaat het altijd om huishoudens, waarbij in een meerpersoonshuishouden één van de leden van het huishouden de toeslag aanvraagt.
- Hoewel er uiteraard huishoudens zijn waarin tegelijkertijd belasting wordt betaald als toeslag wordt ontvangen, zijn de processen in de kern gescheiden.

Verdieping

- Het zijn twee verschillende typen processen:
  - 'Belastingen' haalt geld op bij individuele burgers om de collectieve uitgaven te financieren.
  - 'Toeslagen' doet inkomensafhankelijke uitkeringen aan huishoudens.
- Het leidt ook tot andere doelgroepsbegrippen:
  - Bij een alleenstaande die op zichzelf woont, is er overlap tussen de belastingbetaler en de toeslagontvanger.
  - Bij grotere huishoudens is dat ingewikkelder:
    In een gezin kan het bijvoorbeeld zo zijn dat de ouders belasting betalen en geen toeslagen

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Hoe gaat de ontvlechting eruitzien? Kan de BD zo'n grote reorganisatie wel aan?

Antwoord:

- Laat ik voorop stellen: het ontvlechten van de onderdelen Toeslagen en Douane dient met **grote zorgvuldigheid** te gebeuren.
- Om deze reden heb ik in mijn brief 'versterken besturing Belastingdienst' aangegeven dat op korte termijn de organisatieonderdelen ambtelijk worden versterkt met **drie directeuren-generaal** (DG's).
- Door de ontvlechting ontstaat er een kleinere *span of control* waardoor risico's in kwaliteit en continuïteit tijdig kunnen worden gesignaleerd en geëscaleerd.
- Het fiscale deel en het toeslagen deel van de Belastingdienst zijn sterk verweven. Daarom **krijgen de DG's de opdracht om de ontvlechting op verantwoorde wijze vorm te geven** en organisatorische consequenties uit te werken. Hierbij zal nadrukkelijk oog zijn voor het borgen van de stabiliteit en continuïteit van de cruciale processen en zorgvuldige dienstverlening aan burgers. Borging van stabiliteit en continuïteit van de Belastingdienst, Toeslagen, en Douane is dus een cruciale voorwaarde in het proces van ontvlechting.
- Ik ben mij ervan bewust dat dit voor de komende periode veel werk betekent. Dit werk moet ertoe leiden tot de juiste focus en aandacht voor de taakuitvoering van de separate onderdelen om de besturing te versterken.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Hoe lang gaat de reorganisatie duren?

Antwoord:

- Het ontvlechten van de onderdelen Toeslagen en Douane dient met grote zorgvuldigheid te gebeuren. Dat betekent ook dat hier de tijd voor moet worden genomen die nodig is.
- Hierbij moet ook rekening gehouden worden met de herziening van het toeslagenstelsel.
- De drie DG's krijgen de opdracht om de ontvlechting op verantwoorde wijze vorm te geven. De timing en planning van de reorganisatie maakt hier onderdeel van uit.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Welke voor- en nadelen heeft de verzelfstandiging van Toeslagen en Douane? Bent u niet bang dat het allemaal eilanden worden?

Antwoord:

- PM HDFEZ

Thema: Versterken aansturing

Spreker/partij:

Vraag: Wie wordt er verantwoordelijk voor de onderdelen van de Belastingdienst waar Belastingen, Toeslagen en Douane allemaal gebruik van maken? Dat wordt toch een zooitje?

Kern antwoord

- In mijn brief heb ik aangegeven dat de drie DG's de opdracht krijgen om uit te werken wat de organisatorische consequenties zijn van de ontvlechting. Daarin zal aandacht zijn voor welke plek de onderdelen krijgen in de nieuwe organisatie, en op welke termijn dit zal gebeuren.

Verdieping bij doorvragen: werkt dit wel?

- Ik heb deze vraag ook neergelegd bij de onderzoekers van ABDTopconsult. In hun tussentijdse rapportage besteden zij expliciet aandacht aan de verwevenheid tussen de onderdelen van de Belastingdienst.
- De onderzoekers adviseren daarom om de ontvlechting geleidelijk aan te pakken en te beginnen bij het aanpassen van de sturing. Deze aanbeveling heb ik overgenomen: ik zal drie DG's aanwijzen voor Toeslagen, Belastingdienst en Douane. Vervolgens zullen deze DG's gezamenlijk de ontvlechting vorm gaan geven. Daarbij hoort ook een uitwerking van welke onderdelen gezamenlijk gebruikt zullen blijven worden en hoe die dan goed aangestuurd kunnen worden.

Thema: Versterken besturing BD

Steller/Partij:
Vraag: Wat zijn de conclusies van ABDTOPConsult in het briefadvies 'Tussenbalans onderzoek structuur Belastingdienst'?

Kern antwoord:

- ABDTOPConsult heeft onderzocht of het ontvlechten van de Belastingdienst kan bijdragen aan een betere aansturing van de BD, Toeslagen, FIOD en Douane.
- ADBTOPConsult constateert dat de besluitvorming van de Belastingdienst **sterk gecentraliseerd** is:
  - Er is een een lange lijn van werkvloer naar de top en de smalle top, die uiteindelijk de besluiten neemt.
  - Dit functioneert als een "flessenhals".
- Vooral bij Toeslagen is dit een **urgent probleem.** Handhaven van de huidige besturing is een risico op verdere incidenten.
- ABDTOPConsult concludeert dat ontvlechting van Toeslagen een belangrijke bijdrage kan leveren aan de verbetering van de sturing.
- Tegelijk wijst ABDTC erop dat te snel en te volledig ontvlechten **risico's voor de continuïteit en dienstverlening** inhoudt.
  - Toeslagen en de Belastingdienst zijn immers nu sterk verweven.
  - Ook kan pas volledig ontvlochten worden nadat duidelijk is wat er met het toeslagenstelsel gaat gebeuren.
- Daarom adviseert ABDTC om op korte termijn te beginnen met het **ontvlechten van de top** van de Belastingdienst.
- ABDTC adviseert
  - Om een eigen DG Toeslagen aan te stellen met de opdracht om de ontvlechting vorm te geven, en
  - Om de directeur Douane de opdracht te geven om de verzelfstandiging door te zetten en verder uit te werken.

- Om de huidige besturing van de FIOD te handhaven.

- Ik heb besloten om drie eigen DG's aan te stellen voor Toeslagen, Douane en de Belastingdienst.
- De verdere ontvlechting wordt door de drie DG's uitgewerkt, waarbij rekening gehouden wordt met het tijdpad van een eventuele herziening van het toeslagenstelsel en fiscale stelsel.

Thema: Versterken aansturing

Spreker/partij:
Vraag: Wat gaat u doen met de uitkomsten van het onderzoek alternatieve uitvoerders?

Kern antwoord

- Vanwege de grote opgave waar de Belastingdienst voor staat is ABDTOPConsult gevraagd om te onderzoeken welke taken of werkzaamheden van de Belastingdienst door andere uitvoerders verricht zouden kunnen worden.
- Het onderzoek van ABDTOPConsult heeft waardevolle inzichten opgeleverd.
- Ik deel de opvatting van de onderzoekers dat het bij de analyse van het takenpakket van de Belastingdienst niet alleen gaat om de omvang van de verschillende taken in dat takenpakket, maar dat dit ook bekeken moet worden vanuit het geheel en bestuurbaarheid van de organisatie. Dit is ook een van mijn redenen voor de aangekondigde wijzigingen in de besturing van de Belastingdienst.
- Alle aanbevelingen uit het onderzoek zal ik grondig bestuderen. Deze zullen door de nieuwe bewindslieden worden betrokken bij de verdere invulling van de wijzigingen in de aansturing van de Belastingdienst.

Thema: Versterken aansturing

Spreker/partij:

Vraag: Waarom heeft u er niet voor gekozen om meer met alternatieve uitvoerders te gaan werken ipv het opsplitsen van de BD?

Kern antwoord

- Het is niet het een of het ander. Naast de structuuraanpassing zal in lijn met het advies van ABD Topconsult bezien worden hoe er in de toekomst meer met alternatieve uitvoerders gewerkt kan worden.
- Het onderzoek van ABDTopconsult heeft waardevolle inzichten opgeleverd over de manier waarop andere uitvoerders ingezet kunnen worden bij de uitvoering.
- De onderzoekers benadrukken tevens dat bij het al dan niet onderbrengen van taken bij een alternatieve uitvoerder niet primair gaat om de specifieke taak, maar om de positie die de taak inneemt binnen de organisatie.
- Ik deel deze opvatting dat er moet worden gekeken vanuit het geheel en bestuurbaarheid van de organisatie. Dit is een van de redenen de genomen wijzigingen in de besturing van de Belastingdienst.

Factsheet Alternatieve Uitvoerders

Belangrijkste informatie

- Vanwege de grote opgave waar de Belastingdienst voor staat is ABDTopconsult gevraagd om te onderzoeken welke taken of werkzaamheden van de Belastingdienst door andere uitvoerders verricht zouden kunnen worden.
- De veronderstelling hierbij is dat er verschillende manieren zijn om de uitvoering van fiscale wet- en regelgeving vorm te geven en dat dit niet altijd door de Belastingdienst zou hoeven te gebeuren. De benodigde kennis, informatie en competenties zouden leidend moeten zijn bij het bepalen van de juiste uitvoeringsorganisatie
- De onderzoekers constateren dat uitvoeringsopgave voor de belastingdienst de afgelopen decennia uitgebreid is met een groot aantal fiscale en niet-fiscale taken, waaronder uitvoeringsactiviteiten voor derden.
- Alhoewel op zichzelf bezien de benodigde uitvoeringscapaciteit voor elk van de taken in veel gevallen beperkt is, zorgen alle taken bij elkaar genomen voor additionele organisatorische en uitvoeringstechnische complexiteit en vragen zij veel politiek-bestuurlijke aandacht.
- Tegen deze achtergrond adviseren de onderzoekers om de vraag welke taken door andere uitvoerders verricht zouden moeten worden, te bezien vanuit het perspectief van de bestuurbaarheid van de Belastingdienst als organisatie.

Thema: Besturing BD: Kosten

Vraag: De intensiveringen die u voorstelt, gaan ongetwijfeld veel geld kosten. Hoe zorgt u ervoor dat dit niet weer weggegooid geld is?

Kern antwoord:

- De afgelopen jaren is geld geïnvesteerd in het traject Beheerst Vernieuwen. Hiermee zijn relevante stappen gezet.
- Deze stappen waren echter niet robuust genoeg om al de problemen voldoende snel op te lossen. Daarom stel ik nu een aantal interventies voor.
- Ik heb er alle vertrouwen in dat deze interventies tot de nodige verbetering gaan leiden.
- In deze keuzes voel ik mij gesteund door de tussentijdse bevindingen van ABDTOPConsult en daarom ga ik ervan uit dat met de nieuwe structuur en aansturing dit geld goed besteed wordt.

Thema: Besturing BD: Kosten

Vraag: U heeft ambitieuze plannen ontvouwd om van de Belastingdienst weer een betrouwbare en vertrouwde organisatie te maken. Wat gaat dit allemaal kosten? En waar gaat u het geld vandaan halen?

Kern antwoord:

- Op hoofdlijnen heb ik in de brief Versterken besturing Belastingdienst geschetst welke interventies nodig zijn om de problematiek bij de Belastingdienst het hoofd te kunnen bieden.
- In de komende periode zullen de staatssecretarissen en ik de plannen, samen met de drie directeuren-generaal (DG's), nader ter hand nemen en de consequenties verder uitwerken. Hierdoor ontstaat meer zicht op de kosten.
- Mijn streven is om hier voortvarend mee aan de slag te gaan. Voor zover mogelijk neem ik de benodigde investering en dekking mee in de voorjaarsbesluitvorming 2020.

C2. Ambtelijke en politieke sturing

Bevat Q&A's over

- Keuze om drie DG's aan te stellen
- Keuze om twee staatssecretarissen aan te stellen

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Waarom stelt u drie DG's aan?

Kern antwoord:

- Laat ik voorop stellen: het ontvlechten van de onderdelen Toeslagen en Douane dient met **grote zorgvuldigheid** te gebeuren.
- Om deze reden heb ik in mijn brief 'versterken besturing Belastingdienst' aangegeven dat op korte termijn de organisatieonderdelen worden versterkt met **drie directeuren-generaal** (DG's).
- Door de ontvlechting ontstaat er een kleinere *span of control* waardoor risico's in kwaliteit en continuïteit tijdig kunnen worden gesignaleerd en geëscaleerd.
- Vanwege de verwevenheid tussen het fiscale deel en het toeslagen deel van de Belastingdienst **krijgen de DG's de opdracht om de ontvlechting op verantwoorde wijze vorm te geven** en organisatorische consequenties uit te werken. Hierbij zal nadrukkelijk oog zijn voor het borgen van de stabiliteit en continuïteit van de cruciale processen zodat de dienstverlening aan burgers en bedrijven niet geschaad wordt.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Hoe gaat de aansturing van het ministerie richting de drie DG's?

Antwoord:

- Ambtelijke aansturing verloopt via reguliere overleggen tussen de opdrachtgever en ondernemer, de ~~zogenoemde~~zogenaamde opdrachtgevers- en opdrachtnemersoverleggen.
- De belangrijkste opdrachtgever voor het fiscale beleid is de DG Fiscale Zaken. Bij Toeslagen zijn ook SZW, BZK en VWS belangrijke opdrachtgevers. Douane heeft veel verschillende opdrachtgevers binnen de rijksoverheid, waaronder VWS, J&V en Buitenlandse Zaken. Douane, Toeslagen en Belastingdienst kennen op dit moment alle reeds een dergelijk overleg. Dit zal zo blijven, alsmede de ambtelijke verantwoordelijkheden die daarbij horen.
- De DG's zullen plaatsnemen in de ambtelijke Bestuursraad van het ministerie van Financiën.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Wie worden de drie DG's?

Kern antwoord

- Ik heb [redacted] benoemd als interim-DG Toeslagen.
- De andere twee DG's zal ik op korte termijn benoemen. Waar nodig voor de snelheid, wordt eerst een interim-DG aangesteld.
- Ik zal uw Kamer hierover informeren.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Waarom komen er twee staatssecretarissen?

Antwoord:

- De portefeuilleverdeling van bewindspersonen is een verantwoordelijkheid van de **coalitiefracties.**
- De portefeuille van een staatssecretaris van Financiën is **omvangrijk**. Dat heb ik de afgelopen weken zelf ook mogen ervaren.
    - De vorige staatssecretaris was verantwoordelijk voor de fiscale wet- en regelgeving, en voor de Belastingdienst, Toeslagen, Douane en FIOD. Daarbij gaat het samen om ruim 30.000 medewerkers.
- De Belastingdienst staat de komende jaren voor **grote opgaven**. Denk aan de ICT, de dienstverlening (Belastingtelefoon) en de cultuuromslag. Ook bij Toeslagen liggen grote opgaven. Allereerst de behandeling van gedupeerde ouders bij de kinderopvangtoeslag. Bovendien moet de staatssecretaris aan de slag met de motie Bruins en Van Weyenberg. Deze motie verzoekt de regering diverse varianten uit te werken waarbij het toeslagenstelsel geheel verdwijnt en wordt vervangen. Al deze opgaven zullen veel politieke aandacht vergen.
- Daarom hebben de coalitiefracties besloten om een staatssecretaris voor de Belastingdienst en een staatssecretaris voor Toeslagen en Douane te benoemen. Zo krijgen deze grote opgaven de **bestuurlijke en politieke aandacht die ze verdienen**.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Met wie moet de Kamer straks debatteren over het nieuwe Toeslagenstelsel?

Antwoord:

- De staatssecretaris die verantwoordelijk wordt voor Toeslagen en Douane krijgt de belangrijke opdracht om een nieuw toeslagenstelsel vorm te geven. Dit is niet eenvoudig en kost tijd, maar is wel nodig.
- Uiteraard doet de staatssecretaris dit gezamenlijk met de collega's in het kabinet die mede verantwoordelijk zijn voor verschillende toeslagen.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Heeft u ook andere portefeuilleverdelingen overwogen?

Antwoord:

- De portefeuilleverdeling van bewindspersonen is bepaald in overleg met de voorzitters van de coalitiefracties.
- Er is gekozen voor een portefeuilleverdeling waarbij beleid en uitvoering zo veel als mogelijk bij elkaar blijven. Het is immers belangrijk dat uitvoering en beleid nauw met elkaar samenwerken. Uitvoerders moeten beleidsmakers laten weten als beleid niet werkt, of als de wet hen te weinig ruimte geeft voor maatwerk. De CAF-11-zaak heeft dit op schrijnende wijze duidelijk gemaakt.
- Nauwe interactie tussen beleid en uitvoering is dus cruciaal. Dit is beter geborgd als intern het ministerie van Financiën beleid en uitvoering beide onder de verantwoordelijk van dezelfde staatssecretaris vallen. Daarnaast blijft een nauwe samenwerking met de bewindspersonen van de toeslagdepartementen cruciaal.

Thema: Besturing Belastingdienst

Steller/partij:
Vraag: Waarom gaat u zelf de reorganisatie niet doen, het is toch uw besluit?

Antwoord:

- De portefeuille van staatssecretaris van Financiën is een grote opgave. Dat heb ik zelf ook mogen ervaren in de afgelopen weken.
- Daarom is besloten om twee staatssecretarissen aan te stellen.
  - Een stas voor fiscale zaken, Belastingdienst en FIOD
  - Een stas voor Toeslagen en Douane
- Zo krijgen deze onderdelen de bestuurlijke aandacht die past bij de omvang van hun opgave.

Bij doorvragen: waarom neemt u zo'n drastisch besluit als u het zelf niet wilt uitvoeren?

- Mijn besluit om toeslagen en Douane te ontvlechten komt niet uit de lucht vallen. Dit bouwt voort op eerdere stappen die de vorige staatssecretaris heeft gezet:
  - De Commissie Onderzoek Belastingdienst adviseerde al om verzelfstandiging van Douane te overwegen;
  - De staatssecretaris vroeg in november advies aan ABDTC over het ontvlechten van de Belastingdienst
  - Dat advies heb ik aan uw Kamer verstrekt. Op basis van dat advies heb ik besloten te beginnen met het ontvlechten van Toeslagen en Douane, door voor beide een eigen DG aan te stellen.

C3. Managementinformatie

Thema: Managementinformatie

Steller/partij:
Vraag: Wat gaat u doen om de managementinformatie te verbeteren?

Kern antwoord:

- Goede managementinformatie is van **cruciaal belang** om de juiste besluiten te kunnen nemen en risico's tijdig te zien.
- Deze managementinformatie is **al jaren niet op orde** zo constateren diverse onderzoeken o.a. van de Algemene Rekenkamer.
- Daarom is in 2019 het **programma Managementinformatie** en Risicomanagement (MI/RM) gestart.
- Gezien de hardnekkige problematiek heb ik in mijn brief aangegeven ~~het **programma**~~**de aanpak op managementinformatie te intensiveren** om de sturing op het juiste niveau te brengen.
- Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.
- Naast informatie moet de **aansluiting tussen de uitvoering en de beleidsmakers** nauwer worden.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Standaard, Inspringing: Links: 6,24 cm, Eerste regel: 1,25 cm

Thema: Managementinformatie

Steller/Partij:

Vraag: Waaruit blijkt dat de MI nog niet op orde is?

Met opmaak: Rechts: 0 cm

Kern antwoord:

- De Commissie Onderzoek Belastingdienst concludeerde in 2017 dat sturing op *going concern* en vernieuwing alleen mogelijk is als er adequate en samenhangende informatie beschikbaar is. Ook de Algemene Rekenkamer houdt op het gebied van Management Informatie al enige jaren een onvolkomenheid aan.
- Het geconstateerde probleem is dat de Belastingdienst onvoldoende in staat is om goed te kunnen sturen.
- Strategische doelen zijn in beperkte mate vertaald naar de uitvoering. Er bestaat een beperkt inzicht en overzicht om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden.
- De Belastingdienst wordt daardoor nog te veel overvallen door managementinformatie die niet altijd consistent of niet op orde blijkt te zijn (bijvoorbeeld erf- en schenkbelasting)
- Belastingmiddelen, zoals de schenk- en erfbelasting, worden via fiscale processen geheven. De fiscale processen raken in de uitvoering altijd meerdere onderdelen van de Belastingdienst en zijn georganiseerd in ketens. Er is onvoldoende inzicht in- en overzicht op de prestaties van de ketens als geheel. Er zijn goede initiatieven ontwikkeld maar op het totaal ontbreekt het nog aan een gecoördineerde en samenhangende aanpak.
- In het programma Managementinformatie/ risicomanagement wordt hard gewerkt aan het op orde brengen van de managementinformatie. Zowel op het strategische (begrotings) niveau als op het niveau van de (fiscale) ketens.

Dit is een omvangrijke operatie, die een aantal jaar in beslag neemt.

- In de begroting 2021 zullen meer outcome gerichte kpi's worden opgenomen. De managementinformatie voor de fiscale ketens wordt in de loop van 2020 en 2021 op orde gebracht. De overige ketens volgen in 2022.

Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0 cm + Inspringen op: 0,63 cm, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

Verdieping

- Er is in probleemanalyses geconstateerd dat er sprake is van (te) veel versnipperde informatie die is verspreid over (te) veel verschillende systemen.
- Het ontbreken van een samenhangende set aan managementinformatie voor de uitvoerende dienstonderdelen inclusief de verbinding naar strategisch (concern)niveau en sturing op de totstandkoming daarvan is meermalen geduid. Op onderdelen (Douane, Toeslagen, Keten inning en betalingsverkeer) zijn goede initiatieven ontwikkeld, maar op het totaal van de uitvoerende processen ontbreekt het aan een gecoördineerde en samenhangende aanpak.
- Naar aanleiding van de geconstateerde onvolkomenheid op managementinformatie heeft de Belastingdienst reeds stappen ter verbetering gezet, zoals op het gebied van de DG-rapportage en aansluiting P&C-cyclus Belastingdienst op het kerndepartement.
- In aanvulling hierop constateert de Belastingdienst dat verbinding nodig is met de belastingmiddelen die uitgevoerd worden via ketens van de primaire processen en dat tot meer outcome gerichte KPI's moet worden gekomen.

Thema: Managementinformatie

Steller/Partij:

Vraag: Hoe komt het dat het nog steeds niet gelukt is om goede MI te krijgen?

Kern antwoord:

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 16 pt, Vet

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

- Er is in probleemanalyses geconstateerd dat er sprake is van (te) veel versnipperde informatie die is verspreid over (te) veel verschillende systemen.
- Randvoorwaarden voor managementinformatie rond ontsluiting van data en beschikbaarheid van data zijn daardoor beperkt ingevuld.
- Op onderdelen (Douane, Toeslagen, Keten inning en betalingsverkeer) zijn goede initiatieven ontwikkeld, maar op het totaal van de uitvoerende processen ontbreekt het aan een gecoördineerde en samenhangende aanpak.
- Met het programma Managementinformatie/ risicomanagement is voorzien in zo'n aanpak.
- De afronding van de aanpak managementinformatie zal voor de fiscale proces ketens in 2021 plaatsvinden. Resterende ketens worden afgerond in 2022.

Thema: Managementinformatie

Spreker/partij:

Vraag: Draagt de nieuwe aansturing bij aan betere MI?

Kern antwoord

- Het ontvlechten van Douane en Toeslagen uit de Belastingdienst en het verbeteren van de managementinformatie zijn twee verschillende maatregelen voor betere sturing.
- Deze maatregelen hangen wel samen.
- De huidige structuur van de Belastingdienst is heel gecentraliseerd, met een lange lijn van de werkvloer naar de – in verhouding - smalle top.
- Met het loskoppelen van de onderdelen Toeslagen en Douane worden de organisaties kleiner, waardoor de top dichter bij de werkvloer komt te staan. Dit heeft als doel nieuwe incidenten zoveel mogelijk te voorkomen en sneller en tijdig te signaleren en te escaleren.
- Goede managementinformatie blijft cruciaal om de juiste besluiten te kunnen nemen en risico's tijdig in beeld te krijgen.

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt

Met opmaak: Standaard, Regelafstand: 1,5 regel, Geen opsommingstekens of nummering

Thema: ~~Daarom heb ik in mijn brief 'Versterking besturing Belastingdienst' aangekondigd het programma 'Managementinformatie~~

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Spreker/partij:

Vraag: Wat is de aanleiding van het programma MI/RM en welke problemen (onvolkomenheden) worden hiermee opgelost?

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Kern antwoord~~Risicomanagement'~~

In mijn brief heb ik al aangegeven dat meerdere malen geconstateerd is dat de Belastingdienst niet beschikt over gestructureerde managementinformatie. Dit is geconstateerd door:

- De Algemene Rekenkamer met de onvolkomenheid managementinformatie;
- de adviezen van onder andere de Commissie Onderzoek Belastingdienst op het gebied van managementinformatie; en
- de problematiek in 2018 rond de informatievoorziening voor erfbelasting.

Hiervoor is begin 2019 het programma Managementinformatie en risicomanagement van start gegaan. Tot dit programma is besloten om het oplossen van de problemen te versnellen. Dit jaar vindt daarom een intensievere aanpak plaats waarbij de managementinformatie van meerdere ketens wordt verbeterd.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 14 pt

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt, Niet Vet, Niet onderstrepen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt, Niet Vet

Thema: ~~intensiveren.~~ **Managementinformatie**

Spreker/partij:
Vraag: Hoe ziet de intensivering van het Programma Managementinformatie en Risicomanagement er uit?

Kern antwoord

- In de 2e Voortgangsrapportage bij het jaarplan 2019 is aangekondigd dat de aanpak van het programma wordt aangepast om de managementinformatie effectiever te verbeteren.
- Deze aanpak wordt in 2020 geïntensiveerd, waarbij het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.
- In 2020 verwacht het programma de drie ketens die in 2019 zijn gestart (Auto, Bezwaar, beroep & klachten en Inning & Betalingsverkeer) af te ronden.
- Daarnaast wordt in 2020 gestart met de ketens Schenk & Erfbelasting, Overige middelen, Toeslagen, Omzetbelasting, Vennootschapsbelasting en Inkomensheffing.
- De resterende vijf ketens worden in 2021 gestart.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 14 pt
Met opmaak: Standaard, Regelafstand: 1,5 regel, Geen opsommingstekens of nummering

Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement

Belangrijkste info

- Managementinformatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Goede managementinformatie is cruciaal om de juiste besluiten te kunnen nemen, inzicht te hebben in de realisatie van de doelstellingen en de middelen die hiervoor zijn ingezet. Tot slot is het cruciaal om tijdig risico's te kunnen signaleren en zodanig te kunnen bijsturen.
- In 2019 is het programma Managementinformatie en Risicomanagement (MI/RM) gestart. Het programma eindigt in 2022.
- Dit programma komt voort uit:
  - de door de Algemene Rekenkamer geconstateerde onvolkomenheden;
  - de adviezen van onder andere de Commissie Onderzoek Belastingdienst
  - de problematiek in 2018 rond de informatievoorziening voor erfbelasting.
- Hierin is onderkend dat:
  1) strategische doelen in beperkte mate zijn vertaald naar de uitvoering, ook zijn de doelstellingen zijn niet altijd even duidelijk en is niet inzichtelijk hoe middelen bijdragen aan prestaties;
  2) beperkt inzicht en overzicht bestaat om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden;
  3) daardoor is er ook een beperkt beeld van de risico's die worden gelopen of mogen worden gelopen.

- Het programma is onder 'beheerst vernieuwen' opgenomen als onderdeel van de pijler sturing & beheersing. De andere drie pijlers binnen 'beheerst vernieuwen' richten zich op cultuur, ICT en personeel.
- Doel is de Belastingdienst op keten- en concernniveau effectiever te laten sturen en verantwoorden. De producten, werkwijzen, kaders en de aanpak die het programma ontwikkelt, ~~moeten zowel~~faciliteren het management van de Belastingdienst ~~als de eigenaar~~op strategisch (concern) en ~~opdrachtgever betere informatie gaan opleveren~~ tactisch (keten, dienstonderdeel) niveau
- Het programma levert beter inzicht in de relatie tussen strategische doelen, uitvoering en duidelijkheid over de doelstellingen. Daarnaast wordt inzicht en overzicht gecreëerd om beheerst te kunnen sturen en te verantwoorden en ontstaat daarbij ook zicht op en beheersing van de daarbij horende risico's.

Stand van zaken

- In 2019 is voor de ketens Auto, Inning & Betalingsverkeer en Bezwaar, Beroep & Klachten is de veranderopgave op het gebied van MI en RM in kaart gebracht en is vastgesteld welke concrete verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.
- Voor alle overige ketens is in 2019 het huidige ontwikkelniveau in kaart gebracht. Daarnaast zijn er op concernniveau diverse (deel)producten ontwikkeld op het gebied van strategisch risicomanagement, is een concerndashboard ontwikkeld voor de prestatie-indicatoren uit de begroting en

Met opmaak: Regelafstand: enkel

Met opmaak: Regelafstand: enkel

is gewerkt aan een nieuwe set effectgerichte prestatie-indicatoren voor de Begroting IX 2021.

- Ten opzichte van de oorspronkelijke planning is het programma in 2019 minder ver gekomen met de ketenaanpak dan beoogd.
- Daarom is, zoals is aangekondigd in de tweede voortgangsrapportage bij het Jaarplan, de aanpak in 2020 gewijzigd naar aanleiding van de in 2019 opgedane ervaringen. Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.

D. OVERIGE MAATREGELEN (O.A. UIT BRIEF 21/1)

D1 – ICT

D2 – Dienstverlening / BelTel

D3 – Cultuur

D4 – Personeel

D1. ICT

Thema: ICT

Steller/Partij:
Vraag: Met welke ICT-problemen kampt de Belastingdienst? Hoe gaat u die oplossen?

- Laat ik vooropstellen dat er ook op het gebied van **ICT** bij de Belastingdienst **ook een heleboel goed gaat**. De **vooringevulde aangifte** bijvoorbeeld is een **mooi voorbeeld van dienstverlening**.
- Echter, diverse rapporten van de afgelopen jaren laten zien dat er ook veel achterstanden zijn op het ICT-gebied. De rapporten van EY en KPMG laten dit ook zien. Dit vraagt om extra inzet.
- De **schaarse ICT-capaciteit** moet nu voor een **te groot deel** worden besteed aan **onderhoud**, terwijl we vernieuwing ook bitter nodig is.
- **Daar komt bij dat er om allerlei redenen nog steeds nieuwe wetgeving wordt ontwikkeld. Ook dat doet een beroep op de ICT**.
- En daarbij is het **moeilijk om de juiste mensen** te krijgen met de juiste kennis.
- **Als je dit bij elkaar optelt, loop** je op een gegeven moment als organisatie **tegen je grenzen** aan. Dat moment is bereikt.
- Ik geef mijn nieuwe team DG's dan ook de opdracht mee om nu rust en ruimte te creëren en vol in te zetten op een **meerjarig ICT-plan**. U wordt hierover in het voorjaar nader geïnformeerd.
- **Tegelijkertijd doe ik een oproep aan u.** In de afgelopen jaren zijn er op verzoek van de politiek een groot aantal **stelselwijzigingen ingevoerd**, met vaak zeer **korte invoeringstermijnen**. Dat zal ook in de toekomst soms

nodig blijven, zoals bijvoorbeeld met een nieuw stelsel voor Toeslagen.

- Maar, hoewel de Belastingdienst, Douane en Toeslagen hun uiterste best doen om deze te implementeren, moeten er – gelet op de huidige situatie - **keuzes gemaakt worden** wat betreft prioritering. En dat kan betekenen dat iets niet direct kan.
- **Ik vraag** daarvoor uw **begrip en geduld**. Uw **politieke steun** voor deze enorme operatie is **hard nodig**. Uiteindelijk hebben wij alle **hetzelfde doel** voor ogen: **goede, adequate dienstverlening** aan burgers en bedrijven.

Thema: mogelijkheden voor nieuw beleid

Steller/Partij:
Vraag: kan de Belastingdienst de komende jaren nieuw beleid implementeren?

Kern antwoord:

- De Belastingdienst staat voor grote uitdagingen en zal de komende jaren minder beleidswijzigingen kunnen verwerken.
- Tegelijk blijft het noodzakelijk om ook de komende periode nieuw fiscaal beleid te realiseren om maatschappelijke doelen te realiseren, te voldoen aan onze (inter)nationale verplichtingen en gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.
- Het moet echter onze gezamenlijke inzet zijn nieuw beleid zoveel als mogelijk te beperken
- Dit betekent dat we kritischer dan ooit moeten toetsen of nieuwe wet- en regelgeving noodzakelijk is, of de Belastingdienst de uitvoerder ervan moet zijn en op welke wijze en termijn deze uitvoerbaar is
- Ik doe een appel op u om hierin onze gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen
- Alle maatregelen laten wij door de Belastingdienst toetsen op uitvoerbaarheid door een uitvoeringstoets
- We moeten er rekening mee houden dat beleidswensen later worden gerealiseerd dan gewenst
- Ook wordt onderzocht of een maatregel door een alternatieve partij uitgevoerd kan worden

Vraag: komt er een beleidsstop?

- De Belastingdienst staat voor een grote opgave om de ICT te moderniseren.

- U hebt recent rapporten over de ICT organisatie en het ICT portfolioproces ontvangen
- Deze rapporten laten zien dat de Belastingdienst nog een aanzienlijke weg heeft te gaan om tot de benodigde verbeteringen te komen
- De mogelijkheden om nieuw beleid een plek te geven verschillen per keten en belastingmiddel
- Als de situatie erom vraagt kan als uiterste mogelijkheid een beleidsluwe periode worden overwogen voor specifieke ketens of belastingmiddelen

Vraag: wat betekent dit voor de uitkomsten van het IBO Toeslagen en het bouwstenen traject voor een beter belastingstelsel?

- Zowel het IBO Toeslagen als de bouwstenen zijn gericht op een volgende kabinetsperiode.
- Ook het volgende kabinet wordt geconfronteerd met een beperkte verandercapaciteit van de Belastingdienst.
- Dit betekent dat we kritischer dan ooit moeten toetsen of de Belastingdienst de stapeling van maatregelen kan verwerken

~~Thema: ICT –~~

~~Onderzoek McKinsey~~

~~**Steller/Partij:**~~

~~**Vraag: Waarom heeft de Belastingdienst nu nog steeds te maken met IV-problemen?**~~

Met opmaak: Rechts: 0 cm

~~**Kern antwoord:**~~

- ~~Sinds het onderzoek van McKinsey in 2009 zijn er stappen vooruit gezet ten aanzien van de verbetering van de IV-keten. Dit heeft McKinsey in 2011 ook vastgesteld in een evaluatie.~~
- ~~De verbetermaatregelen hebben er onder andere toe geleid dat de Algemene Rekenkamer op enig moment de onvolkomenheid op het gebied van IT-legacy heeft afgeschaald van ernstig naar 'gewoon'.~~
- ~~De (IV-)problematiek bij de Belastingdienst is echter complex, hardnekkig, kent vele onderlinge afhankelijkheden en het zal langere tijd in beslag nemen om deze op te lossen.~~

Thema: ICT – Onderzoek McKinsey

Steller/Partij:
Vraag: EY doet aanbevelingen die vergelijkbaar zijn met de aanbevelingen van McKinsey van 10 jaar geleden. Klopt het beeld dat er weinig met de aanbevelingen van McKinsey is gebeurd?

~~**Kern antwoord:**~~

- ~~Er zijn na de adviezen van McKinsey diverse verbeteringen bij de Belastingdienst doorgevoerd, bijvoorbeeld:~~
  - Sinds het onderzoek van McKinsey in 2009 zijn er stappen vooruit gezet ten aanzien van de verbetering van de IV-keten. Dit heeft McKinsey in 2011 ook vastgesteld in een evaluatie.
- Daarna zijn ook nog stappen gezet waaronder
  - de structuur van de toenmalige IV-organisatie is aangepast. Er is een scheiding aangebracht tussen beleid, vraag en aanbod. Het collegiaal managementmodel is vervangen door lijnsturing.
  - het IV-applicatielandschap is in kaart gebracht en architectuursturing is ingericht
  - investeringen in trajecten voor complexiteitsreductie, die weinig rendement opleverden, zijn stopgezet. In de portfolio is prioriteit gegeven aan het borgen van de continuïteit en het implementeren van nieuwe wetgeving.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 16 pt, Vet

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

Met opmaak: Rechts: 2,05 cm, Afstand Na: 0 pt, Met opsommingstekens + Niveau: 2 + Uitgelijnd op: 1,27 cm + Inspringen op: 1,9 cm, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial, Vet

- De verbetermaatregelen hebben er onder andere toe geleid dat de Algemene Rekenkamer op enig moment de onvolkomenheid op het gebied van IT-legacy heeft afgeschaald van ernstig naar 'gewoon'.
- De (IV-)problematiek bij de Belastingdienst is echter complex, hardnekkig, kent vele onderlinge afhankelijkheden en het zal langere tijd in beslag nemen om deze op te lossen.
- Natuurlijk is verdere verbetering nodig. Het onderzoek van EY geeft aanbevelingen voor het vervolg. Voor een deel onderkent EY aandachtspunten die in het McKinsey-onderzoek ook aandacht kregen: het kostenniveau van de IV-organisatie van de Belastingdienst is bijvoorbeeld nog steeds hoog.
- Er is echter ook sprake van nieuwe aandachtspunten, zoals de noodzaak om het aantal externen af te bouwen en de eigen-medewerker populatie te versterken.

Met opmaak: Rechts: 2,05 cm, Afstand Na: 0 pt, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0 cm + Inspringen op: 0,63 cm, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial, Vet

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial, Vet

~~**Thema: ICT**~~

Steller/Partij:

Vraag: Wat heeft KPMG onderzocht?

Kern antwoord:

- KPMG heeft onderzoek gedaan naar het IV-portfolio van de Belastingdienst.
- Het onderzoek richtte zich op:
  - Het **IV-portfolioproces**
    - Dit is het proces waarin keuzes gemaakt worden hoeveel IV-capaciteit wordt besteed aan onderhoud, vernieuwing en implementatie van nieuwe wetgeving.
  - De **hardheid van de cijfers** die in dat proces worden gebruikt.
- Op beide vlakken signaleert KPMG **stevige tekortkomingen**. De gedachte achter de aanpak noemt KPMG goed, maar in de uitvoering en implementatie kan en moet de Belastingdienst verbeteren.
- In het rapport heeft KPMG diverse aanbevelingen opgenomen die zullen moeten worden opgevolgd via een samenhangende aanpak. Deze wordt de komende maanden uitgewerkt. U wordt hierover in de komende maanden nader geïnformeerd.

Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0 cm + Inspringen op: 0,63 cm, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

Verdieping antwoord:

- ~~Er zijn al stappen gezet, maar er moet geïntensiveerd en versneld worden.~~
- ~~Het is aan de nieuwe Stassen en DG's om hier, langs de lijnen van de nieuwe structuur, voortvarend mee aan de slag te gaan en te komen tot een samenhangend aanpak van de conclusies en aanbevelingen van KPMG.~~

Met opmaak: Standaard, Regelafstand: 1,5 regel, Geen opsommingstekens of nummering

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt

~~Thema: ICT~~

~~Steller/Partij:~~

~~Vraag: Wat zijn de bevindingen van KPMG?~~

~~Kern antwoord:~~

- **~~Het rapport is kritisch.~~**
- ~~Het volwassenheidsniveau van het portfolio is te laag.~~
- ~~De correctheid en volledigheid van de cijfers die in het proces worden gebruikt moet beter.~~
- ~~Het ontbreekt aan meerjarige, integrale planningen.~~

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

~~Verdieping antwoord:~~

- ~~KPMG beschrijft in een stappenplan van 3 jaar hoe de Belastingdienst kan groeien naar een hoger volwassenheidsniveau.~~
- ~~Het effect van de aangekondigde structuurwijzigingen vergt nog wel verdere uitwerking.~~

Thema: ICT

Steller/Partij:
Vraag: Wat gaat u doen met de uitkomsten van ~~het onderzoek van~~ den onderzoeken EY en KPMG?

Kern antwoord:

~~**Kern antwoord:**~~

- ~~Samen met de uitkomsten van het onderzoek door EY naar de IV-organisatie is het KPMG-onderzoek één van de bouwstenen voor een samenhangende en integrale aanpak ICT Belastingdienst.~~
- ~~Hierop moet worden versneld en geïntensiveerd.~~
- ~~Ik geef deze opdracht mee aan de nieuwe staatssecretarissen en interim-DG's die binnenkort worden aangesteld.~~
- ~~Zij zullen langs de lijnen van de nieuwe structuur dit voortvarend oppakken.~~
- ~~Uw Kamer wordt in de komende maanden nader geïnformeerd.~~

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Cursief

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt, Niet Vet, Niet onderstrepen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt, Niet Vet

Thema: ICT

Steller/partij:
Vraag: Wat heeft EY precies onderzocht?

Kern antwoord:

- EY heeft een doorlichting uitgevoerd van de IV-organisatie van de Belastingdienst.
- Gekeken is naar alle stappen in de IV-voortbrenging van begin tot eind.
- Daarbij is ook de continuïteitsborging in termen van bijvoorbeeld personeelsbezettingen kennis onderzocht, evenals de mate van efficiency.

Achtergrond:

Onderzoeksopdracht: Doel van het onderzoek door EY is om inzichten te verkrijgen die de kwaliteit van de ICT en het bijbehorende proces van voortbrenging structureel verbeteren. Het gaat daarbij niet om de ICT in enge zin, maar om alle stappen in ICT-projecten van begin tot eind. Ook de continuïteit van het IV-landschap vormt onderwerp van onderzoek. Aan EY is gevraagd om te komen tot een onderbouwde beantwoording van de volgende 3 hoofdvragen op het gebied van organisatie, kosten en besturing:

1. In welke mate is de Directie IV in staat om aan de doelstellingen van de Belastingdienst bij te dragen?

2. In welke mate is de Directie IV kostenefficiënt?

3. Welke bevindingen verduidelijken en verbeteren de besturing en beheersing door de Directie IV?

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Thema: ICT

Steller/partij:

Vraag: Wat zijn de bevindingen van EY?

Kern antwoord:

- EY stelt vast dat de IV-organisatie nog niet voldoende in control is en dus verder moeten worden verbeterd.
- Ook blijft de kostenefficiëntie achter bij die van vergelijkbare organisaties.
- Het is moeilijk om personeel met de juiste kennis te vinden, zonder daarbij afhankelijk te worden van externe inhuur
- IV Belastingdienst laat een stijgende lijn zien, maar is nog onvoldoende in staat om aan de realisatie van de doelstellingen van de Belastingdienst bij te dragen.

Verdieping antwoord:

- De hoofdconclusies van EY zijn:
- Directie IV levert een marktconforme prestatie in termen van dienstverlening van de continuïteit (levering) en de voortbrenging, maar zij hanteert hiervoor een hoger kostenniveau dan de markt.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt, Niet Vet

Met opmaak: Afstand Na: 10 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Lettertype-uitlijning: Basislijn

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

~~**Thema: ICT**~~

Met opmaak: Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Met opmaak: Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen, Rand: Onder: (Geen rand)

~~**Steller/partij:**~~

~~**Vraag: Wat zijn de aanbevelingen van EY?**~~

~~**Kern antwoord:**~~

~~De aanbevelingen van EY richten zich op~~

- ~~het verbeteren van de besturing en de managementinformatie,~~
- ~~de resultaatgerichtheid~~
- ~~het verbeteren van de procesbeheersing~~

~~Thema: ICT~~

~~Steller/partij:~~

~~Vraag: Wat vindt u van de aanbevelingen van EY en wat gaat u daar mee doen?~~

~~Kern antwoord:~~

- De doorlichting van de IV-organisatie door EY en het onderzoek naar het IV-portfolioproces door KPMG maken duidelijk dat er de afgelopen jaren stappen in de goede richting zijn gezet.
- Tegelijkertijd zijn de conclusies stevig en kritisch en vraagt dit om een forse en gedegen vervolgaanpak.
- ~~In mijn brief~~De onderzoeken van ~~11 januari kondigde ik daarom versnelling~~EY en ~~intensivering aan van verbeteringen bij de~~KPMG zijn beiden bouwstenen voor een samenhangende en integrale aanpak ICT Belastingdienst ~~op het vlak van ICT.~~.
- Hierop moet worden versneld en geïntensiveerd. Duidelijk is, dat een planmatige, meerjarige aanpak nodig is om tot verdere verbetering te komen.
- De conclusies en aanbevelingen zullen voortvarend worden opgepakt en langs de lijnen van de aangekondigde versterking besturing Belastingdienst vorm krijgen.
- Uw Kamer wordt in de komende maanden nader geïnformeerd.

NB: In deze set zijn hieronder ook meer uitgebreide Q&A's op zowel rapport EY als rapport KPMG opgenomen.

Met opmaak: Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0 cm + Inspringen op: 0,63 cm

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Cursief

Thema: D1, Overige maatregelen, ICT

Steller/Partij: ~~Uw Kamer wordt~~
Vraag: Wat zijn de belangrijkste conclusies van KPMG-rapport over het IV-portfolioproces?

Kern antwoord:

- **KPMG** heeft het **IV-portfolioproces** van de Belastingdienst en de **hardheid van de onderliggende** cijfers **onderzocht**.
- Voor de volledige conclusies verwijs ik naar het KPMG-rapport wat op 17 januari aan uw Kamer is gestuurd.
- **Het rapport is kritisch. KMPG concludeert** over het portfoliomanagement op hoofdlijnen dat:
  - er voortgang is binnen de Belastingdienst, maar **dat** het **huidige volwassenheidsniveau** nog **laag** is;
  - **meerjarige integrale planningen ontbreken**, een **beperkte prioritering** op basis van financiële kwalitatieve en kwantitatieve criteria bestaat.
  - de **BD** veel **focust op planning** en (te) **weinig op realisatie en evaluatie**.
- **KPMG beveelt** onder meer **aan**:
  - een **planmatige verbetering van het IV-portfolioproces** waarin zowel de **kaderstelling**, de **uitvoering van het IV-portfolioproces** als de **control** daarop moeten worden **worden versterkt**.
  - een **gezonde balans in de IV-portfolio** tussen portfoliocategorieën als 'beheer en onderhoud', 'nieuwe wetgeving' en 'vernieuwing'.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

- een nadere **fasering en prioritering van capaciteit in de categorie 'beheer en onderhoud'** te verkennen. Het beheer en onderhoud van systemen vraagt veruit het grootste deel van de beschikbare IV-capaciteit.

- Zowel **KPMG als EY stellen** vast **dat brongegevens** die worden gebruikt in het IV-portfolioproces **beter moeten**. De geschiktheid van de brongegevens voor besluitvorming is daarmee beperkt. Dat betekent dat de **correctheid en volledigheid** van die gegevens moet **worden gewaarborgd**.
- Op dit moment werkt de Belastingdienst aan een **samenhangende aanpak** waarin de conclusies en **aanbevelingen van EY en KPMG** worden meegenomen om een de **ICT-organisatie en het portfolioproces te versterken**. Uw Kamer wordt hierover nader geïnformeerd.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Verdieping

- KPMG stelt vast dat de volwassenheid van het portfoliomanagementproces van de Belastingdienst vrij laag is. De score op volwassenheid van het portfoliomanagementproces is geen uitzonderlijke score vergeleken met andere organisaties, maar geeft wel nadrukkelijk aan dat de Belastingdienst nog aan het begin van de ontwikkeling van zijn portfoliomanagementproces staat.
- De inzet van de afgelopen jaren door de Belastingdienst op het stroomlijnen van het IV-portfolioproces, zal - met een gedegen planmatige meerjarige aanpak - opgevolgd worden. KPMG beschrijft dit in een stappenplan van 3 jaar.

D1, Overige maatregelen, ICT

Steller/Partij:

Vraag: Wat zijn de belangrijkste conclusies van het EY-rapport over de IV-organisatie?

Kern antwoord:

- **Het rapport van EY is kritisch.** EY stelt vast dat:
  - de IV-organisatie qua **levering en voortbrenging** nog **niet voldoende in control** is en dus verder **moeten worden verbeterd**.
  - de **kostenefficiëntie** van de voortbrenging **achter** blijft bij die van vergelijkbare organisaties.
- De **aanbevelingen van EY** richten zich op het **verbeteren van de besturing** en de **managementinformatie**, de **resultaatgerichtheid** en de **procesbeheersing**.
- Zowel **KPMG als EY stellen** vast **dat brongegevens** die worden gebruikt in het IV-portfolioproces **beter moeten**. De **geschiktheid** van de **brongegevens** voor besluitvorming is daarmee **beperkt**. Dat betekent dat de **correctheid en volledigheid** van die gegevens moet **worden gewaarborgd**.
- Op dit moment werkt de Belastingdienst aan een aanpak waarin de conclusies van zowel EY als KPMG integraal worden meegenomen om een impuls te geven aan de ICT-organisatie.
- Uw Kamer wordt over die aanpak in de **komende maanden** nader geïnformeerd.

Verdieping

- Belangrijke conclusies zijn dat de **directie IV**:

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt, Niet Vet

Met opmaak: Afstand Na: 10 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Lettertype-uitlijning: Basislijn

- **onvoldoende in staat** is om op **voorspelbare wijze** aan de **realisatie van de doelstellingen** van de BD bij te dragen.
- qua **besturing en beheersing nog onvoldoende** aantoonbaar **in control** is;
- **onvoldoende in staat** is om de juiste **personele middelen** te realiseren;
- een **marktconforme prestatie levert** in termen van dienstverlening van de continuïteit
- maar, wel **op een hoger kostenniveau dan de markt**.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Standaard, Geen opsommingstekens of nummering

D2. Dienstverlening/BelTel

Thema: Dienstverlening

Steller/partij:
Vraag: Wat gaat u doen om de dienstverlening van de Belastingdienst te verbeteren?

Kern antwoord:

- De dienstverlening aan burgers en bedrijven moet verbeterd worden. Ondanks de trajecten die zijn ingezet, ben ik nog niet tevreden.
- Ik heb daarom aangekondigd te willen versnellen op dit vlak en geef dit als belangrijke opdracht mee aan de nieuwe stassen en DG's.
- In de tussentijd is er, bijvoorbeeld, een speciaal telefoonnummer opengesteld voor burgers met vragen over het kindgebonden budget, zodat zij goed geholpen kunnen worden. Ook wordt er gekeken naar alternatieve, moderne communicatiemiddelen die goed aansluiten bij de hedendaagse wereld van burgers en bedrijven.
- Het in mijn Kamerbrief aangekondigde externe onderzoek zal in kaart brengen welke fundamentele veranderingen er nodig zijn in de dienstverlening van de Belastingdienst, zodat burgers en bedrijven beter en effectiever geholpen worden.

FACTSHEET: Dienstverlening door de Belastingdienst

Belangrijkste informatie

- In juli 2018 heeft de toenmalige staatssecretaris de interactiestrategie met burgers, bedrijven en hun intermediairs aan de Tweede Kamer aangeboden waarin de uitgangspunten en ontwikkelopgaven voor de doorontwikkeling van interactie worden benoemd. Kenmerken: persoonlijk contact is altijd mogelijk, makkelijk en eenvoudig, altijd handelingsperspectief en waar mogelijk en gewenst is de Belastingdienst proactief.
- Via MijnBelastingdienst, Mijntoeslagen en MijnBelastingdienst Zakelijk kunnen zaken digitaal worden geregeld. Op de website van de Belastingdienst (incl. Toeslagen) vinden burgers en ondernemers relevante informatie. Hier is ook informatie te vinden over de fiscale en toeslagengerelateerde aspecten rondom *life events*, zoals trouwen en scheiden. Door webcare wordt (louter niet-persoonsgebonden) informatie gedeeld via de social media.
- Ondernemers zijn verplicht digitaal aangifte te doen. Berichten aan ondernemers worden nu nog op papier verzonden. De intentie is dit door te ontwikkelen naar digitale dienstverlening.
- Voor burgers is en blijft het mogelijk om ook op niet-digitale wijze zaken te regelen met de Belastingdienst. De keuzeregeling berichtenverkeer is aangenomen door het parlement. Er is nog geen datum van ingang van deze wetgeving bepaald. In de uitvoeringstoets is aangegeven dat deze afhankelijk is van wat de Belastingdienst aankan. Voorzien is dat een keuze voor papieren of digitale post geldt voor zowel Belastingen als Toeslagen.
- Persoonlijk contact met de Belastingdienst is mogelijk via de Belastingtelefoon en op afspraak mogelijk bij een van de 21 balies. Dit geldt voor burgers, ondernemers en hun intermediairs. Grote ondernemingen hebben een klantcoördinator en daarmee een vast aanspreekpunt.
- De dienstverlening van de Belastingdienst richt zich naast burgers en ondernemers ook op hun helpers, waaronder ook maatschappelijke en commerciële dienstverleners. Deze groep wordt generiek ondersteund met een digitaal kennisnetwerk met informatie en een leeromgeving. De Belastingdienst organiseert ook voorlichtingsbijeenkomsten voor fiscaal en maatschappelijk dienstverleners die burgers helpen met hun belastingen en toeslagen. Daarnaast hebben accountmanagers en relatiebeheerders van de Belastingdienst persoonlijk contact met deze dienstverleners.
- Voor fiscaal dienstverleners is ook het Forum Fiscaal Dienstverleners en bestaan de intermediairdagen.
- Toeslagen werkt ook samen met kinderopvangorganisaties in het breder uitvragen van gegevens om hoge terugvorderingen te voorkomen. Zij kunnen met hun vragen terecht bij de regionale accountmanagers Toeslagen. Verder

biedt de belastingdienst ook maatwerk aan burgers met meervoudige problematiek met de Belastingdienst via het Stella-team. Het Stella-team komt in actie wanneer er sprake is van multi-problematiek, kastje-naar-de-muur ervaringen en wanneer het probleem te groot is om aan de balie opgelost te worden.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

- Bereikbaarheid van de Belastingtelefoon (zie factsheet 'Dienstverlening Belastingtelefoon en visitekaartje')
- Keuzeregeling berichtenverkeer: aan de TK is toegezegd dat de nog te maken uitvoeringsregelgeving deels wordt voorgehangen in de TK. Vraag is ook hoe de keuzegeling vorm te geven bij splitsing Belastingen en Toeslagen.
- Inlog- en machtigingsmogelijkheden voor organisaties (o.a. eherkenning)
- Maatwerk in dienstverlening o.a. bij Toeslagen

Thema: BelastingTelefoon

Steller/Partij:
Vraag: Wat zijn de gevolgen van de ontvlechting voor de BelastingTelefoon? Wordt die ook gesplitst?

Kern antwoord:

- Zoals ik in mijn kamerbrief van 11 januari jl. heb beschreven, zal ik een externe partij laten onderzoeken met welke fundamentele veranderingen ~~in~~ de ~~dienstverlenende processen, waaronder die~~dienstverlening van de BelastingTelefoon op orde ~~kunnen~~kan worden gebracht~~.~~. Ook zal naar de bredere dienstverlening worden gekeken. Dit hangt nauw samen met de ontvlechting van de Belastingdienst.
- De precieze uitwerking van de ontvlechting moet zorgvuldig in kaart worden gebracht. Dit staat ook in de Tussenbalans van het Onderzoek Structuur en Besturing Belastingdienst, dat ik gisteren naar uw Kamer heb gestuurd.
- Het externe onderzoek naar de ~~dienstverlenende processen, waaronder die van~~ BelastingTelefoon zal zich ook hierop richten.
- Zaak is in ieder geval dat de ontvlechting de dienstverlening naar burgers en bedrijven, bijvoorbeeld middels de BelastingTelefoon, niet belemmert.

Thema: BelastingTelefoon

Steller/Partij:
Vraag: Wat wordt de scope van het externe onderzoek naar de BelastingTelefoon?

Kern antwoord:

- De Belastingtelefoon is vaak het eerste contact van burgers en bedrijven met de Belastingdienst. De dienstverlening van de Belastingtelefoon en ~~de~~ook aanverwante dienstverlenende processen moet daarom veel beter.
- In de Kamerbrief van 11 januari 2020 is aangekondigd dat een externe partij gaat onderzoeken met welke fundamentele veranderingen de ~~dienstverlenende processen, waaronder die~~dienstverlening van de Belastingtelefoon, we ervoor kunnen zorgen dat burgers en bedrijven beter en effectiever geholpen worden.

Thema: BelastingTelefoon

Steller/Partij:
Vraag: Waarom zijn eerdere extra investeringen in de BelastingTelefoon toch onvoldoende geweest? Wat is er met dit geld gebeurd?

Kern antwoord:

- Door eerdere investeringen is de bereikbaarheid en kwaliteit verbeterd, maar we zijn nog steeds niet op het niveau waar we willen zijn.
- Redenen hiervoor zijn onder andere een langere gesprekstijd en meer behandelde telefoontjes.
- De Belastingtelefoon is het gezicht van de Belastingdienst. De dienstverlenings- en interactieprocessen, waar de belastingtelefoon deel van uit maakt, moeten daarom beter.
- Dat blijkt ook uit de gesprekken die ik voerde met ouders in verband met de CAF-problemen. Zij gaven vaak aan dat zij niet of slecht geholpen werden door de Belastingtelefoon of continue wisselende contacten bij de Belastingdienst zelf.

Bij doorvragen

- In 2018 en 2019 zijn, los van de reguliere interne budgetschuiven binnen de Belastingdienst, extra investeringen gedaan in de Belastingtelefoon.
- Voor 2019 is daarmee € 17,5 mln. toegevoegd en voor 2020 € 20,2 mln. In de jaren erna loopt deze toevoeging stapsgewijs terug.
- Met deze middelen was het mogelijk om extra capaciteit in te zetten voor de Belastingtelefoon bovenop het dalende financiële kader.

- Deze investeringen zagen op het verbeteren van de bereikbaarheid, het omlaag brengen van de werkdruk en het verbeteren van de kwaliteit van de beantwoording van vragen op het gebied van wet- en regelgeving.
- Zowel de bereikbaarheid als de kwaliteit van de beantwoording van vragen is daarmee verbeterd, maar onze ambities worden nog niet volledig gehaald.
- Redenen hiervoor zijn onder andere een langere gesprekstijd en meer behandelde telefoontjes.

Thema: BelastingTelefoon

Steller/Partij:

Vraag: Hoe gaat u de dienstverlening van de BelastingTelefoon verbeteren, zodat de BelastingTelefoon ook bij individuele, ingewikkelde gevallen (zoals de CAF-ouders), daadwerkelijk kan helpen?

Kern antwoord:

- Deze vraag zal onderdeel uitmaken van het door mij aangekondigde externe onderzoek.

- Ik wil hierbij opmerken dat we de, veelal complexere zaken, niet oplossen met alleen de verbetering van de dienstverlening van de belastingtelefoon. Bij deze zaken zijn ook andere onderdelen van de Belastingdienst betrokken. ~~Ik wil daarom in het onderzoek naar de fundamentele transformatie van de dienstverlening en interactie van de dienst, niet alleen focussen op de belastingtelefoon maar hierin ook de ander massale en maatwerk interactie processen betrekken, met het doel om burgers en ondernemers daadwerkelijk beter te kunnen helpen~~

Met opmaak: Regelafstand: Minimaal 12 pt

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Rechts: 0 cm, Regelafstand: Minimaal 12 pt, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Rechts: 0 cm, Regelafstand: Minimaal 12 pt, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L

FACTSHEET BELASTINGTELEFOON

Stand van zaken verbeteringen 1e en 2e plateau

Eerste plateau visitekaartje

- Bereikbaarheid: De bereikbaarheid inclusief keuzemenu is verbeterd van 81% over geheel 2018 naar 85% over geheel 2019. De norm van 90% is nog niet gerealiseerd. Redenen hiervoor:
  -Een langere gesprekstijd dan gepland. Dit als gevolg van meer nieuwe medewerkers dan gepland. Dit niet alleen door de uitbreiding van de capaciteit, maar ook door hogere uit- en doorstroom van medewerkers.
  -Een hogere opleidingsinspanning dan gepland.
  -Meer behandelde telefoontjes o.a. als gevolg van nieuw inningssysteem bij auto.
- Kwaliteit van beantwoording van complexe en niet veel voorkomende vragen: de Belastingtelefoon is opnieuw ingericht zodat bellers met complexe of niet veel voorkomende vragen bij diverse onderwerpen worden geholpen door gespecialiseerde teams van medewerkers. In 2019 zijn vier metingen gedaan. Een meting lag lager dan de norm. De andere drie laten uitkomsten zien die in lijn liggen met de beoogde streefwaarden van kwaliteit.

Tweede plateau

- Maatregelen die worden uitgewerkt zijn o.a. de mogelijkheid teruggebeld te worden door de Belastingdienst, uitbreiding telefonisch proactief benaderen van burgers en ondernemers, begrijpelijker maken van brieven, formulieren en berichten en de introductie van chat.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer (zie Q&As voor antwoorden)

- De verbetering van de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon en de verbetering van de kwaliteit van beantwoording: wat hebben eerdere investeringen in 2018 en 2019 opgeleverd, waarom is het nog niet op streefniveau?
- Kwaliteit van beantwoording: recent bleek dat burgers met zeer specifieke vragen (CAF-ouders) onvoldoende geholpen (konden) worden door de BelTel. Hoe wordt dit aangepakt?
- De mogelijkheid van andere vormen van persoonlijk contact als terugbellen, chatten en mailen.
  Terugbellen en chatten worden in tweede stap van het visitekaartje voorzien. Het gebruik van email blijft vanwege veiligheidsrisico's vooralsnog beperkt, conform het Besluit fiscaal bestuursrecht.

D3. Cultuur

Bevat Q&A's over:

- Cultuurprogramma
- Praktische rechtsbescherming

Thema: Cultuur

Steller/partij:

Vraag: Welke rol krijgt de laatst toegevoegde pijler 'cultuur' in de reorganisatie?

Kern antwoord:

- Cultuur is een van de belangrijkste prioriteiten voor de Belastingdienst en zal daarom ook een centrale plek krijgen in de ontvlechting. De praktische invulling is aan de drie DG's om uit te werken.

Verdieping antwoord:

- Er worden drie DGs aangesteld en die DG's hebben de opdracht te komen tot een robuuste en toekomstbestendige organisatie.
- Dit is gericht op het zo veel mogelijk waarborgen van de continuïteit en het realiseren van vernieuwing. ~~Cultuur is hierbij één van de gebieden waar interventies op nodig zijn in lijn met de aanpak 'Beheerst Vernieuwen'.~~
- Hierbij streef ik naar een cultuur met oog voor de menselijke maat en een veilige werkomgeving.
- Toeslagen zijn fundamenteel anders dan belastingen. Bij Toeslagen staat niet innen maar uitbetalen centraal, vaak aan mensen die de toeslagen hard nodig hebben. Het werk bij Toeslagen vergt daardoor een andere houding en mentaliteit. Het ontvlechten van Toeslagen biedt de mogelijkheid om juist op het gebied van cultuur rekening te houden met deze verschillen.

Thema: Cultuur

Steller/partij:
Vraag: Gaat het cultuurprogramma gelden voor de straks drie verschillende Diensten?

Kern antwoord:

- Cultuur is een van de belangrijkste prioriteiten voor de Belastingdienst en zal daarom ook een centrale plek krijgen in de ontvlechting.
- De praktische invulling is aan de drie DG's om uit te werken.

Verdieping antwoord:

- Er worden drie DGs aangesteld en die DG's dienen tot een organisatie te komen die robuust en toekomstvast is.
- Het bestaande cultuurprogramma is in 2019 geïntensiveerd en uitgebreid tot een stevig en niet vrijblijvend programma.
- Onderdeel van de intensivering is een extern onderzoek naar Cultuur, conform toezegging aan de Tweede Kamer.
- Het programma zal naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek herijkt worden. Ook andere toezeggingen aan de Tweede Kamer en interne onderzoeken zullen leiden tot veranderingen van het huidige Cultuurprogramma.
- In deze herijking moet het realiseren van een cultuur met oog voor de menselijke maat, rechtsstatelijkheid en een veilige werkomgeving centraal staan.
- De scope van het herijkte cultuurprogramma is onderdeel van de opdracht aan de drie DG's.
- Ongeacht de vorm van het cultuurprogramma staat in ieder geval vast dat zowel bij de Belastingdienst, Toeslagen als Douane aan cultuur gewerkt blijft worden.

Thema: Cultuur

Steller/partij:

Vraag: Is het nodig iemand specifiek aan te stellen om de cultuurverandering tot stand te brengen?

Kern antwoord:

- Cultuur is in 2019 als vierde pijler aan "beheerst vernieuwen" toegevoegd. Als onderdeel hiervan is het cultuurprogramma van de Belastingdienst geïntensiveerd en is een extern cultuuronderzoek gestart.
- Deloitte voert het externe cultuuronderzoek uit.
- Deloitte is gestart, een enquête naar alle medewerkers van de Belastingdienst is verstuurd en in februari vinden focusgroepen plaats met medewerkers.
- De uitkomsten van het onderzoek worden betrokken bij de herijking van het cultuurprogramma.

Thema: Cultuur

Steller/partij:

Vraag: Hoe gaat u tegenspraak organiseren?

Kern antwoord:

- Dat doe ik aan de ene kant met het inrichten van een degelijke vaktechnische structuur. Daarmee wordt een vier-ogen-principe ingericht, zodat medewerkers niet solistisch werken noch in isolement standpunten innemen.
- Ik vind het belangrijk dat medewerkers en managers onderling hun dilemma's bespreken. Door dit te integreren in het dagelijkse werk wordt tegenspraak vanzelfsprekender .
- Veel teams maken gebruik van wekelijkse overleggen waarin zij hun werk en de dilemma's die zij tegenkomen met elkaar bespreken.
- Het betekent ook dat we met een frisse blik van buiten naar de zaken kijken: dat doen we met de externe klankbordgroep en het cultuuronderzoek.
- Tegenkracht is bijvoorbeeld ook georganiseerd in de structuur van de dienst met medezeggenschap, vertrouwenspersonen en integriteitscommissies.

Thema:

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Standaard, Geen opsommingstekens of nummering, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Cultuur/ontwikkelassesments

Steller/partij:

Vraag: Leidinggevenden krijgen een assessment aangeboden. Moet dit niet verplicht zijn? Wat gebeurt er als iemand weigert?

Kern antwoord:
De ontwikkelassessments zijn geen vrijblijvend aanbod.

Verdieping ~~antwoord~~:

- Het is belangrijk om een ontwikkelassessment onder alle leidinggevenden te doen.
- Dit maakt onderdeel uit van de pijler Cultuur. Dit is geen vrijblijvend programma en is onderdeel van de aanpak 'Beheerst Vernieuwen'.
- Het is van groot belang om de wezenlijke verandering binnen de Belastingdienst te kunnen realiseren.
- Onderdeel van de ontwikkelassessment is inzoomen op de benodigde competenties om de gewenste cultuurverandering tot stand te brengen. Daarbij oog hebbend voor leiderschap, rechtsstatelijk handelen, menselijke maat en eigenaarschap.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet
Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Rechts: 0 cm, Regelafstand: Meerdere 1,15 rg
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet
Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm
Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet
Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet
Met opmaak: Standaard, Inspringing: Links: 0 cm, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Thema: Praktische rechtsbescherming

Steller/partij:
Vraag: wanneer wordt het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming gestart (motie Omtzigt)?

Kern antwoord:

- Ik hecht waarde aan een gedegen uitvoering van de motie van dhr. Omtzigt naar de verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken. Dat heb ik ook aangegeven in mijn brief van 11 januari jl.
- Vanwege de focus op de toeslagenaffaire is eerst invulling gegeven aan het deel van de motie dat ziet op de toeslagzaken door deze onderzoeksvraag te beleggen bij de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen.
- Op dit moment wordt gewerkt aan het tweede deel van de motie, namelijk de praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken.
- Ik wil uw Kamer daar zo snel mogelijk over informeren.

Bij doorvragen over bemensing:

- Ik deel het beeld dat de onafhankelijke onderzoekscommissie bemand zal moeten worden door een aantal eminente personen.

Thema: Praktische rechtsbescherming

Steller/partij:
Vraag: hoe wilt u het onderzoek naar de praktische rechtsbescherming vormgeven?

Kern antwoord:

- Een belangrijk onderdeel van het onderzoek is om klachten en bezwaren uit de maatschappij te horen en analyseren.
- Ik zal de onderzoekscommissie vragen in gesprek te gaan met een brede maatschappelijke afvaardiging.

Bij doorvragen:

- Gedacht kan worden aan de Nationale Ombudsman en Sociaal Werk Nederland, een afvaardiging van medewerkers van de Belastingdienst, met burgers en met klokkenluiders die zich hebben gemeld. De uiteindelijke invulling van de gesprekken ligt uiteraard ter beslissing aan de commissie zelf.
- Tevens wordt de commissie gevraagd aandacht te besteden aan hoe de rechtsbescherming in andere landen in de praktijk is geregeld en op welke manier Nederland hiervan kan leren. Hierbij wil ik aandacht vragen voor landen die een onafhankelijk controleorgaan hebben dat toezicht houdt op de belastingdienst, zoals de Amerikaanse "Tax Advocate", of een vergelijkbaar orgaan.
- Ook wil ik de commissie vragen hoe kwaliteitstoezicht voor belastingzaken versterkt kan worden.
- Zoals gezegd, ik kom hier in mijn brief op korte termijn terug.

D4. Personeel

Bevat Q&A's over:

- Raadspersonen
- Onrechtmatig handelen / second opinion n.a.v. vragenuurtje 14/1

Spreeklijn raadspersonen personeel

- Zoals in het debat van 4 december 2019 aangekondigd komen er 2 onafhankelijke raadspersonen.
- Het is de bedoeling dat deze personen deze maand nog worden benoemd en aan de slag gaan. Dan kan ik uw Kamer informeren over wie deze posities vervullen.
- Hiervoor worden vertrouwenwekkende personen met statuur aangewezen, met aantoonbare kennis van bestuursrecht en fiscaal recht. Bijvoorbeeld: oud-ombudsman, oud-rechter, toezichthouder.
- De raadspersonen gaan in gesprek met medewerkers om signalen op te halen, bijv. over werkprocessen, het in praktijk uitvoeren van werk in relatie tot de burger en onbedoelde effecten van werkinstructies.
- Zij rapporteren aan de SG en de drie DG's.
- Beide raadspersonen worden voor één jaar aangesteld.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Waarom worden de raadspersonen "maar" voor een jaar aangewezen?

Kern antwoord:
- Een jaar is een redelijke termijn om signalen binnen te halen;
- Raadspersonen zijn een aanvulling op de al bestaande integriteitinfrastructuur.
- Tijdens dit jaar werken we zelf ook hard aan een cultuurverandering bij de Belastingdienst. Zo zetten we in op menselijke maat, een veilige werkomgeving en een versterking van het leiderschap.

Verdieping antwoord:
- Doorvragen: is er bereidheid om op een later moment te kijken naar een verlenging van de aanwijzing van de raadspersonen?
- Op dit moment vind ik een jaar een redelijke termijn.
- Ik vind het niet opportuun om vooruit te lopen op een verlenging van de benoeming.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Twee raadspersonen zijn te weinig voor de hoeveelheid medewerkers, locaties en signalen.

Kern antwoord:

- Naast de personeelsraadspersonen zijn er meer mogelijkheden voor medewerkers om zich te melden met integriteitsschendingen en/of vermoedens van misstanden.
- Gelet daarop vind ik twee raadspersonen nu passend.
- De wijze waarop de raadspersonen actief op zoek gaan naar signalen is aan de raadspersonen zelf. Zij zijn onafhankelijk.

Verdieping antwoord:

- Op dit moment vind ik twee raadspersonen passend.
- Ik kan en wil nu niet vooruitlopen op onbekende, eventueel toekomstige omstandigheden.
- Ook zou ik met een toezegging in die richting de nog aan te wijzen raadspersonen voor de voeten lopen.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Op welke wijze wordt de vertrouwelijkheid van de signalen geborgd?

Kern antwoord:

- Medewerkers kunnen anoniem melden bij de raadspersonen.
- Eventuele melders worden beschermd, zoals ook al eerder aan de Kamer is toegezegd;
- Het is uiteindelijk aan de raadspersonen om een afweging te maken tussen de vertrouwelijkheid van signalen en het belang om deze te rapporteren.
- De raadspersonen zijn volledig onafhankelijk en ik kan en wil niet in hun werkwijze treden.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: hoe wordt de anonimiteit geborgd?

- De anonimiteit wordt geborgd door de personeelsraadspersonen. Op welke wijze zij daaraan invulling geven, ligt bij deze personeelsraadspersonen.
- Vertrouwen werkt twee kanten op: vertrouwen dat de melder anoniem kan blijven en vertrouwen dat je als medewerker in een veilige werkomgeving werkt. Voor dit laatste is hoor en wederhoor belangrijk.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Hoe borgt u dat de personeelsraadspersonen alle medewerking krijgen van de Belastingdienst?

Kern antwoord:

- Ik verwacht volledige medewerking van de Belastingdienst.
- De personeelsraadspersonen krijgen toegang tot alle documenten, medewerkers en leidinggevenden.
- Als zij op enig moment rapporteren dat zij op problemen stuiten bij hun werk, dan onderneem ik passende acties.

Verdieping antwoord:

Doorvragen: welke acties onderneemt u?

- Dat hangt af van het geval. Het doel is dat de personeelsraadsleden de aan hen opgedragen taak goed kunnen uitvoeren. De acties die daarvoor nodig zijn ondernemen we.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Hoe ziet het vervolgonderzoek na de signalen die de personeelsraadspersonen ophalen eruit?

Kern antwoord:

- Eventueel vervolgonderzoek hangt af van de aard, ernst en omvang van het signaal.
- Ik neem elk signaal serieus.
- Daar kan ik nu niet op vooruitlopen.
- Wel kan ik melden dat indien vermoedens bestaan van ambtsmisdrijven aangifte zal worden gedaan. Het is dan aan het OM om te beslissen over het al dan niet verrichten van onderzoek.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Wat als de raadspersonen stuiten op signalen van ambtsmisdrijven?

Kern antwoord:

- Ik verwacht dat de personeelsraadspersonen deze signalen meteen rapporteren.
- Naar aanleiding van deze mogelijke signalen onderneem ik, actie Daaronder begrepen, het doen van aangifte bij de Rijksrecherche.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:
Vraag: Mogen de raadspersonen ook zelf de Rijksrecherche en/of het OM inschakelen?

Kern antwoord:

- De personeelsraadspersonen melden vermoedens van strafbare feiten meteen aan de ambtelijke top.
- Bij vermoedens van strafbare feiten wordt aangifte gedaan door de werkgever.
- De personeelsraadspersonen mogen, net als ieder ander, zelf aangifte doen bij vermoedens van strafbare feiten.

Thema: Raadspersonen

Steller/partij:

Vraag: Wat is de relatie tussen de personeelsraadspersonen en de second opinion over ambtsmisdrijven door een buitenstaander die in het vragenuur van 14 januari 2020 is toegezegd?

Kern antwoord

- De personeelsraadspersonen worden aangewezen om actief de belastingdienst in te gaan, signalen naar boven te halen en hoor en wederhoor te faciliteren.
- Ik heb op dit moment geen aanwijzingen voor ambtsmisdrijven.
- De buitenstaander doet daarop een second opinion.

Thema: Onrechtmatig handelen/ second opinion n.a.v. vragenuur

Steller/Partij:

Vraag: Wat gaat u doen aan de ambtsmisdrijven die door medewerkers van de Belastingdienst/toeslagen zijn begaan.

Kern antwoord:

- Er zijn bij toeslagen fouten gemaakt. Daarover zijn wij het met elkaar eens en dat heeft de heer Donner ook heel helder beschreven in zijn rapport.
- Ik verwacht dat ook het onderzoek van de ADR en het eindrapport van de commissie Donner dit beeld nog zullen aanvullen.
- Daarnaast is ook **onrechtmatig** gehandeld, bijvoorbeeld op het terrein van het stop zetten van de toeslag ipv schorsen en de termijnen. Dat is op zich al ernstig genoeg.
- Maar ambtsmisdrijven zijn van een wezenlijk andere orde. Niet iedere onrechtmatigheid is relevant voor het strafrecht.
- Ik heb u op dinsdag 14 januari jl. aangegeven dat ik in de afgelopen vier weken **geen indicaties** heb ontvangen dat er in strafrechtelijke zin sprake zou zijn van ambtsmisdrijven die mij zouden verplichten om bepaalde stappen te nemen.
- Om alle twijfel weg te nemen heb ik uw Kamer tijdens het vragenuur toegezegd dat ik **een gezaghebbende buitenstaander om een second opinion** wil vragen die kan aangeven of ik op basis van de mij ter beschikking staande informatie gehouden zou zijn aangifte te doen van het vermoeden van (ambts)misdrijven.
- Mocht ik op enige wijze signalen ontvangen dat er ambtsmisdrijven zijn begaan dan verplicht artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering om aangifte te doen.

- Ik heb u toegezegd dat ik in een brief de vraagstelling nader zou uitwerken. Binnen twee weken kunt u die brief tegemoet zien.

Thema: Onrechtmatig handelen/ second opinion n.a.v. vragenuur

Steller/Partij:

Vraag: U heeft tijdens het vragen uurtje van 14 jan jl. toegezegd nader te onderzoeken of er ambtsmisdrijven zijn begaan. Hoe gaat u dit onderzoek vormgeven?

Kern antwoord:

- Ik wil op dit punt graag de **verwachtingen reëel** schetsen.
- Tijdens het vragenuur heb ik u toegezegd dat ik **een gezaghebbende buitenstaander om een second opinion** wil vragen die kan aangeven of ik op basis van de mij ter beschikking staande informatie gehouden zou zijn aangifte te doen van het vermoeden van (ambts)misdrijven.
- Het is aan het Openbaar Ministerie om te bepalen of een strafrechtelijk onderzoek opportuun is. Dat ga ik dus niet zelf doen.

Thema: Onrechtmatig handelen/ second opinion n.a.v. vragenuur

Steller/Partij:

Vraag: Bent u bereid om de landsadvocaat om een eigen analyse te vragen ten aanzien van de strafbaarheid in het kinderopvangtoeslagdossier?

Kern antwoord:

- Tijdens het vragenuur op 14 januari jl. heb ik aangekondigd dat ik een **gezaghebbende buitenstaander om een second opinion** wil vragen of ik op basis van de mij ter beschikking staande informatie gehouden zou zijn aangifte te doen van het vermoeden van (ambts)misdrijven.
- Ik heb u toegezegd dat ik in een brief de vraagstelling nader zou uitwerken. Binnen twee weken kunt u die brief tegemoet zien.

Thema: Onrechtmatig handelen/ second opinion n.a.v. vragenuur

Steller/Partij:

Vraag: Bent u bereid om aangifte te doen indien toch strafbare feiten vast komen te staan in het kinderopvangtoeslagdossier?

Kern antwoord:

Als blijkt dat er strafbare feiten zijn begaan, dan zal er uiteraard aangifte worden gedaan. Overigens laat de wet geen andere keuze.

E.WIJZIGINGEN WETGEVING

- Stelselherziening
- IBO Toeslagen
- Wijzigingen binnen huidige stelsel (AWIR etc)

Thema: Toeslagenstelsel

Steller/partij:
Vraag: Wanneer komt het IBO Toeslagen?

Antwoord:

- Deelonderzoek 1 naar verbeteringen binnen het huidige toeslagenstelsel is op 11 november 2019 zonder kabinetsreactie naar de Tweede Kamer gestuurd.
- In deelonderzoek 1 wordt geconcludeerd dat de problemen van het huidige stelsel de keerzijdes zijn van de beleidsmatige keuzes voor gerichtheid en tijdigheid. Deze keuzes gaan ten koste van begrijpelijkheid en zekerheid.
- Deelonderzoek 2 naar alternatieven voor het huidige toeslagenstelsel verwacht het kabinet op zeer korte termijn te ontvangen.
- Na ontvangst zal het kabinet een reactie opstellen op beide deelonderzoeken en de kabinetsreactie met deelrapport 2 naar uw Kamer sturen. De huidige planning is dat dit eind maart zal zijn.

Thema: Toeslagenstelsel

Steller/partij:
Vraag: Wat betekent de komst van een tweede staatssecretaris voor het nieuwe toeslagenstelsel?

Antwoord:

- De staatssecretaris die verantwoordelijk wordt voor Toeslagen en voor Douane krijgt de opdracht om samen met de betrokken bewindspersonen uit het kabinet invulling te geven aan de in uw Kamer aangenomen motie Bruins en Van Weyenberg.
- Deze motie verzoekt de regering diverse varianten uit te werken waarbij het toeslagenstelsel geheel verdwijnt en wordt vervangen.
- Het benoemen van een staatssecretaris voor toeslagen en voor Douane betekent dus dat deze majeure opgave voortvarend opgepakt kan worden.

Thema: Toeslagenstelsel

Steller/partij:

Vraag: Maak je het met het opknippen van de BD en met een tweede staatssecretaris voor toeslagen niet juist lastiger om straks een stelselwijziging doorgevoerd?

Kern antwoord

- We hebben gezien dat het huidige toeslagenstelsel kwetsbare burgers in grote problemen kan brengen. De CAF -11-zaak maakt ook duidelijk dat het stelsel meer fundamenteel op de schop moet.
- Deze stelselwijziging is echter niet vandaag of morgen geregeld. Dit zal enkele jaren in beslag nemen.
- Gezien de omvang en de urgentie van de problemen bij Toeslagen, kan ik niet zo lang wachten met ingrijpen in de aansturing. Er moet op zeer korte termijn meer capaciteit in de ambtelijke en politieke top van Toeslagen om met de problemen aan de slag te kunnen.
- Daarom benoem ik binnenkort een DG Toeslagen die mede verantwoordelijk wordt voor de voorstellen voor ontvlechting van toeslagen. Om deze reden krijgt Toeslagen samen met Douane ook een eigen staatssecretaris.
- De ontvlechting en de stelselherziening moeten elkaar echter niet 'bijten'. Daarom moet de DG Toeslagen bij deze voorstellen voor ontvlechting, rekening houden met de ontwikkelingen bij en het tijdpad van de stelselherziening.

Thema: Toeslagenstelsel

Spreker/partij:

Vraag: Kun je het fiscale stelsel en het toeslagenstelsel wel los van elkaar ~~zien~~zijn?

Kern antwoord

- We hebben gezien dat het huidige toeslagenstelsel kwetsbare burgers in grote problemen kan brengen. De CAF -11-zaak maakt ook duidelijk dat het stelsel meer fundamenteel op de schop moet.
- De toekomst van het toeslagenstelsel wordt onderzocht, bijvoorbeeld in het IBO Toeslagen. Bij dit onderzoek worden verschillende alternatieven uitgewerkt, zowel fiscaal als niet-fiscaal. De nieuwe staatssecretaris voor toeslagen zal hiermee aan de slag gaan.

FACTSHEET IBO TOESLAGEN

In de Miljoenennota 2018 is een Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) aangekondigd en daarna gestart naar het stelsel van toeslagen. Dit IBO is, anders dan gebruikelijk, gesplitst in twee delen.

Deelonderzoek 1: verbeteringen binnen het huidige toeslagenstelsel
In deelonderzoek 1 van het IBO Toeslagen (dat 11 november 2019 zonder kabinetsreactie naar de Tweede Kamer is gestuurd) is gekeken naar mogelijke aanpassingen binnen het bestaande stelsel van toeslagen met als belangrijke focus: hoe kunnen we terugvorderingen van toeslagen (zowel in aantal als omvang) terugdringen en het stelsel beter laten aansluiten op het 'doenvermogen' van burgers, met mede als doel vermindering van niet-gebruik.
In deelonderzoek 1 wordt geconcludeerd dat de problemen van het huidige stelsel de keerzijdes zijn van de beleidsmatige keuzes voor gerichtheid en tijdigheid. Met gerichtheid wordt bedoeld het op de euro nauwkeurig uitkeren, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende omstandigheden en de uitvoering plaatsvindt tegen zo laag mogelijke kosten. Met tijdigheid wordt de voorschotsystematiek op basis van het actuele inkomen bedoeld zodat huishoudens kosten niet hoeven voor te schieten. Het streven om toeslagen te richten op specifieke groepen, gecombineerd met het streven de toeslagen aan te laten sluiten op de actuele situatie van huishoudens, zorgt voor onzekerheid over het uiteindelijke recht op toeslagen.
In de aanbiedingsbrief van deelrapport 1 van het IBO Toeslagen aan de Tweede Kamer staat, dat dit rapport "*(..) naar het oordeel van het kabinet heel verheiderend is in het schetsen van de onontkoombare uitruilen bij beleidskeuzes binnen het bestaande toeslagenstelsel tussen gerichtheid en tijdigheid enerzijds, en begrijpelijkheid en zekerheid anderzijds*".

Deelonderzoek 2: alternatieven voor het huidige toeslagenstelsel
In het nog niet verschenen deelonderzoek 2 van het IBO Toeslagen wordt gekeken naar (meer) fundamentele aanpassingen van het toeslagenstelsel gericht op de lange(re) termijn, dus ook naar mogelijkheden van toekomstige inkomensondersteuning zonder toeslagen.
De uitkomsten van dit deelonderzoek (en vervolgtraject) hebeen aan belang gewonnen door de recent (11 december 2019) door de Tweede Kamer unaniem aangenomen motie Bruins (CU) en Van Weyenberg (D66) die de regering verzoekt "*(..) diverse varianten uit te werken, waarbij het toeslagenstelsel geheel verdwijnt en wordt vervangen door bijvoorbeeld alternatieve inkomensafhankelijke arrangementen,(uitkeerbare) heffingskortingen, decentralisatie van toeslagen en/of verhoging van het wettelijk minimumloon en uitkeringen*".

Proces kabinetsreactie
Na vaststelling door de Ambtelijke Commissie Heroverweging (ACH) zal het IBO deelonderzoek 2 formeel aangeboden worden aan de minister van Financiën. Conform de gebruikelijke procedure zal hij dit IBO-rapport vervolgens doorsturen naar de betrokken bewindslieden met het verzoek dit IBO-rapport vergezeld van een kabinetsreactie naar de Tweede Kamer te sturen. De kabinetsreactie zal (nu) dus zowel een reactie moeten zijn op deelonderzoek 1 als 2.

Wat betreft de planning: bij de aanbieding 11 november vorig jaar van deelrapport 1 van het IBO Toeslagen aan de Tweede Kamer is toegezegd, dat de kabinetsreactie op deelrapport 1, gelijktijdig met deelrapport 2 van het IBO Toeslagen naar de Tweede Kamer wordt gestuurd en dat dit naar verwachting "begin 2020" zal zijn. De inzet is inmiddels eind maart (eerste kwartaal) inclusief een reactie op deelrapport 2.

Thema: Toeslagen - stelselwijziging

Steller/partij

Vraag: Wanneer gaat u de Awir wijzigen?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord:

- Het advies dat er nu ligt laat zien dat het toeslagenstelsel niet werkt zoals het oorspronkelijk bedoeld is.
- Het kabinet zal begin volgend jaar met een reactie komen op de het IBO. Dat zal hoogstwaarschijnlijk gaan leiden tot wijzigingen van de Awir.

Thema: CAF – proportioneel terugvorderen

Steller/partij

Vraag: Wanneer wordt overgegaan tot een meer proportionele vaststelling en terugvordering van de kinderopvangtoeslag? Geldt dit ook voor het verleden?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord:

- Het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag is via een beleidsbesluit geregeld. Dit ziet op de situatie dat slechts een deel van de kosten van kinderopvang is betaald.
- Deze proportionele toekenning zal gelden voor alle toekomstige zaken. En voor alle zaken die op 23 oktober 2019 nog open stonden.
- Het beleid over de mogelijkheid om een terugvordering van toeslagen te matigen wordt nog uitgewerkt. Dit ziet op bijzondere gevallen waarin die terugvordering evident onredelijk zou uitpakken.
- De uitwerking hiervan volgt in een nieuw beleidsbesluit begin 2020.
- Met dit nieuwe beleid wordt het voor Toeslagen mogelijk om in meer gevallen maatwerk te bieden.
- Op de mogelijkheid en wenselijkheid om dit maatwerk ook toe te passen op niet meer openstaande zaken uit het verleden, kom ik eveneens begin 2020 terug. Na het eindrapport van de Commissie Donner en het rapport van de Auditdienst Rijk.

Thema: CAF – proportioneel terugvorderen

Steller/partij

Vraag: Waarom is proportioneel terugvorderen niet tot uitvoering gekomen? Er is ook met SZW over gesproken en in de MT-verslagen van Toeslagen komt het ook terug. Wat is het probleem?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord:

- In het MT Toeslagen is proportionaliteit besproken in het kader van het verbeterprogramma KOT.
- Voor zover ik heb kunnen nagaan is er op twee momenten binnen het ministerie van Financiën gesproken over een versoepeling van het beleid rondom terugvorderen van eigen bijdragen. De eerste was eind 2012.
- Na een voor de toeslaggerechtigde ongunstige uitspraak van de Raad van State op 19 december 2012 is besloten om in lijn met de uitspraak van de Raad van State de wet te volgen en daarmee de terugvordering van kinderopvangtoeslag niet te beperken tot de hoogte van de eigen bijdrage.
- Vervolgens is eind 2014 het signaal vanuit de uitvoering gekomen dat het geheel terugvorderen van de kinderopvangtoeslag als een deel van de eigen bijdrage niet was betaald een harde ingreep was. Dit is toen door ambtenaren van het ministerie van Financiën in samenwerking met ambtenaren van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid opgepakt.
- Er is eind 2014 door ambtenaren van het ministerie van Financiën een notitie opgesteld met oplossingsrichtingen zoals een meer proportionele benadering. Deze is binnen het ministerie van Financiën aan de staatssecretaris voorgelegd in december 2014. Daarbij is gemeld dat de

oplossingsrichtingen ook voorgelegd zouden worden aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uit navraag bij betrokkenen van beide ministeries komt echter het beeld naar voren dat de geboden oplossingen nog nader onderzocht moesten worden door zowel de uitvoering als beleid. Besluitvorming hierover was om deze reden uitgesteld.

- Het onderzoek lijkt daarna door de actualiteiten, zoals fraudezaken [redacted] te zijn overspoeld, waardoor deze op de achtergrond is geraakt. In deze periode lag de focus op fraudebestrijding, zoals ook de Adviescommissie beschrijft. De werkwijze van geheel terugvorderen bij het niet betalen van (een deel van) de eigen bijdrage is in deze periode ook meerdere malen door de rechter goed bevonden.

F. CAF EN OUDERS

F1. Contacten met ouders

Thema: CAF – Contacten met ouders

Steller/Partij:
Vraag: Heeft u met zelf met ouders gesproken?

Kern antwoord

- De MP en ik zijn gisteren in gesprek gegaan met verschillende betrokken ouders in het kinderopvangtoeslag dossier. Meer dan 285 mensen hebben de uitnodiging geaccepteerd. PM uitkomst.
- Ook heb ik op 8 januari jl. zelf met veertien gedupeerde ouders gesproken om een goed beeld te krijgen wat speelt bij deze ouders en hoe de Belastingdienst daarmee omgaat.
- Alle ouders hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om hun persoonlijke verhaal te vertellen. Ieder van hen heeft een eigen –helaas soms schrijnende- ervaring met de terugvordering van een (kinderopvang)toeslag achter de rug.
- Deze verhalen grijpen mij persoonlijk aan en de signalen moeten dan ook serieus opgepakt worden.

Thema: CAF – Contacten met ouders

Steller/Partij:
Vraag: Waarom heeft de BD de contacten met de ouders uit CAF11 niet via de gemachtigde laten lopen?

Kern antwoord

- De Belastingdienst probeert waar mogelijk persoonlijk contact te zoeken met betrokken ouders uit de CAF-11-zaak. Uit het verleden is gebleken dat de informatievoorziening en het contact vanuit de Belastingdienst naar ouders toe niet altijd even soepel is verlopen.
- Hierbij moet bedacht worden dat de gemachtigde bij de Belastingdienst **niet** altijd bekend is. Ik maak mij er nu hard voor dat dit in de toekomst beter uitgevraagd en geregistreerd wordt.
- Naar aanleiding van dit contact heeft een gemachtigde van een aantal van deze ouders aangegeven onvoldoende betrokken te zijn geweest bij deze afspraken. Ik heb de Belastingdienst verzocht meer aandacht te hebben voor het op de juiste wijze betrekken van de gemachtigde.

F2. Behandeling overige groepen ouders

Thema: CAF – overige groepen ouders

Steller/Partij:
Vraag: Waarom duurt het zo lang voordat de andere ouders duidelijkheid krijgen?

Kern antwoord

- Laat ik vooropstellen: **alle ouders die op dezelfde manier als in de CAF 11-zaak slachtoffer zijn** geworden van de institutionele vooringenomenheid, **verdienen** ook **herstel en compensatie**.
- Maar: dit is een complexe en omvangrijke zaak. Het gaat om grote groepen met zeer verschillende zaken. Ik wil dit herstel **voortvarend** oppakken, maar **vooral ook zorgvuldig doen**.
- De Auditdienst Rijk (ADR) en de Commissie-Uitvoering Toeslagen (Donner) doen daarom onderzoek om de overige CAF-zaken in beeld te krijgen en hoe we ook de overige ouders het best kunnen compenseren.
- De ADR en de Commissie Donner zullen beide hun rapporten naar verwachting begin februari publiceren.
- Daarbij is belangrijk om **realistisch** te zijn: we gaan dit herstellen, maar dit kost tijd. Dit is niet vandaag of morgen geregeld.

Met opmerkingen [1]: Nieuwe info voor Kamer, idd zo communiceren?

Factsheet: Commissie Uitvoering Toeslagen (Donner)

Kernboodschap
Volgens de opdracht van de Adviescommissie verschijnt het eindadvies eind januari/begin februari.

Belangrijkste informatie
De commissie zal zich bij het eindadvies richten op het handelen van toeslagen in andere zaken dan CAF-11 waar vermoedens waren van georganiseerde fraude, de waarborgen voor toeslaggerechtigden en de praktische rechtsbescherming voor toeslaggerechtigden in het algemeen.

In het eindadvies van de commissie wordt het volgende betrokken:
- Oordeel handelen Toeslagen in aanverwante zaken / vergelijkbare gevallen.
- Borging positie toeslaggerechtigde
- Beleidsruimte en beoordelingsruimte binnen huidige wettelijke kaders.
- Praktische rechtsbescherming en mogelijke verbeteringen: met daarbij in oog houdend dat toeslagen ook kan gaan om kwetsbare groepen.
- Bijzondere persoonsgegevens waaronder nationaliteit bij Toeslagen.

Factsheet onderzoek ADR overige CAF-zaken

Kernboodschap

- De ADR doet onderzoek in hoeverre er bij toeslag-gerelateerde CAF-zaken van januari 2013 tot heden sprake geweest van een vergelijkbare behandeling als bij CAF-11.
- Ook onderzoekt de ADR op welke punten en hoe lang heeft de Belastingdienst zich in deze CAF-zaken niet gehouden aan de geldende wet- en regelgeving.
- De ADR beziet wanneer de politieke en ambtelijke top geïnformeerd was over onrechtmatig handelen en andere problemen.
- Het rapport van de ADR is eind januari/begin februari gereed.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

De Kamer kan vragen of het ADR onderzoek inzicht gaat geven op de vraag wie verantwoordelijk is voor het onrechtmatig handelen.
Het onderzoek van de ADR is hier niet op gericht, wel kijkt de ADR op basis van de stukken wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het mogelijk onrechtmatig handelen (vraag 9).
Dit is ook eerder gecommuniceerd met de Kamer in de brief van 2 september over de aanbieding van de bijgestelde opdracht.

F3. Ouderdossiers

Thema: CAF – Dossiers

Steller/Partij:
Vraag: Waarom duurt het zo lang voordat de ouders hun dossier krijgen?

Kern antwoord:

- Ik vind het frustrerend dat het lang duurt voordat ouders hun dossier ontvangen. Ik begrijp dat dat vervelend is, maar ik wil wel benadrukken dat dat **geen onwil** is.
  - Er zijn in het verleden dingen niet goed gegaan met de persoonlijke dossiers en er wordt **hard gewerkt** om dit in goede banen te leidden. Het **perspectief van de burger –** in dit geval de ouder- staat daarbij centraal.
- Zo krijgen alle ouders een **brief met een toelichting** op de werkwijze en de inhoud van het dossier. Ook wordt een **samenvatting meegestuurd** van de persoonlijke situatie van de ouder die antwoord geeft op de vraag waarom zij hun toeslag terug moesten betalen en of de ouder werd aangemerkt als fraudeur. De dossiers worden **persoonlijk overhandigd** door een medewerker van de Belastingdienst en geven hierbij een korte toelichting.
- Tot slot wordt ook een **persoonlijk gesprek aangeboden**. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.
- Afgelopen vrijdag zijn **12 dossiers** naar ouders gebracht. 11 ouders zijn afgegeven. 1 ouder was wegens verblijf in het buitenland niet aanwezig, daarmee is een vervolgafspraak gemaakt voor het verstrekken van het dossier.

Bij doorvragen:

- Er liggen geen panklare dossiers van burgers klaar bij de Belastingdienst. Er zijn verschillende systemen voor verschillende toeslagen en belastingen en dat maakt dit geen eenvoudige opgave.
- Ik vind het zonder meer belangrijk dat ouders het gewenste inzicht krijgen.

Thema: CAF - ouderdossiers

Steller/partij

Vraag: Hoe gaat u zorgen dat ouders voortaan wel een dossier krijgen waar ze iets aan hebben?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord

- De werkwijze bij verzoeken om dossierinzage is aangepast.
- Alle ouders krijgen een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier
- Er is een afkortingenlijst bijgevoegd
- Er is een samenvatting van de persoonlijke situatie van de ouder opgenomen die antwoord geeft op de vraag waarom er toeslag moest worden terugbetaald en of de ouder is aangemerkt als fraudeur
- De ouders zijn gebeld om te vragen wanneer (overdag of 's avonds) het hen het beste uitkomt dat het dossier kan worden overhandigd en wanneer en op welke locatie. Het dossier is of wordt persoonlijk overhandigd door een medewerker van de Belastingdienst die een korte toelichting geeft op het dossier.
- Desgewenst kan een nader persoonlijk gesprek plaatsvinden. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.
- In het geval een ouder een gemachtigde of een bewindvoerder heeft, is tevens met de gemachtigde of bewindvoerder gebeld. Indien er een gemachtigde of bewindvoerder is, wordt het dossier aan betrokkene zelf

overhandigd en per koerier verzonden aan de gemachtigde of bewindvoerder.

- Tot slot: Deskundige medewerkers zijn verantwoordelijk gemaakt voor kwaliteitscontrole op het lakken en een laatste check vóór verzending van de dossiers.

Thema: CAF - ouderdossiers

~~Thema: CAF - ouderdossiers~~

Steller/partij
Vraag: Klopt het dat de Belastingdienst deze keer witte lak heeft gebruik?

Kern antwoord

- De werkwijze bij verzoeken om dossierinzage is aangepast.
- Alle ouders krijgen een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier
- Het dossier wordt persoonlijk overhandigd.
- Desgewenst kan een nader persoonlijk gesprek plaatsvinden.
- Deskundige medewerkers zijn verantwoordelijk gemaakt voor kwaliteitscontrole op het lakken en een laatste check vóór verzending van de dossiers.
- Bij het lakken is deze keer witte lak gebruikt.

Met opmaak: Standaard

Met opmaak: Standaard

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Standaard, Rechts, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen, Rand: Onder: (Enkel, Auto, 0,75 pt Lijndikte)

Thema: CAF - ouderdossiers

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt, Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst niet aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers niet aanpassen, Rand: Onder: (Enkel, Auto, 0,75 pt Lijndikte)

Steller/partij

Vraag: Hoe kan het dat dossiers op onderdelen onvolledig zijn?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord:

- Zoals al eerder aan uw Kamer gemeld, is tijdens het proces van het samenstellen van de eerste dossiers al gebleken dat de dossiers op onderdelen onvolledig zijn.
- Die signalen zijn ook tijdens het proces van de afgelopen weken weer naar boven gekomen.
- Hoewel ik geen indicatie heb dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, ben ik van mening dat de aanhoudende signalen van burgers en de media dienen te worden onderzocht.
- Ik wil dit door een onafhankelijke instantie laten onderzoeken.
- Daarom ben ik met de ADR in gesprek of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken.

- Ik zal uw Kamer zowel informeren over de onderzoeksinstantie als de reikwijdte van het onderzoek.

Thema: CAF - ouderdossiers

Steller/partij

Vraag: Is er sprake van het bewust kwijtraken van bezwaarschriften?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord:

- Hoewel ik geen indicatie heb dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, ben ik van mening dat de aanhoudende signalen van burgers en de media dienen te worden onderzocht.
- Ik wil dit door een onafhankelijke instantie laten onderzoeken.
- Daarom ben ik met de ADR in gesprek of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken.
- Ik zal uw Kamer zowel informeren over de onderzoeksinstantie als de reikwijdte van het onderzoek.

F4. Compensatie CAF11

Thema: CAF - compensatie

Steller/partij

Vraag: Komen ouders wederom in een bureaucratische en juridische molen terecht als zij de compensatie te laag vinden?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

Kern antwoord:

- Ik streef ernaar om dit zo snel mogelijk op te lossen voor de ouders.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen CAF11-ouders op een evenwichtige wijze tegemoetkomen.
- We ontnemen mensen natuurlijk ook hier niet hun rechtsmiddelen. Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit aanwenden. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.

Thema: CAF - compensatie

Steller/partij
Vraag: Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?

Kern antwoord:

- Ik denk dat de Adviescommissie tot een evenwichtige oplossing is gekomen.
- Hiermee wordt binnen een generieke en uitvoerbare regeling zo veel mogelijk recht gedaan aan de individuele omstandigheden van ouders.
- De Adviescommissie heeft op een aantal onderdelen juist bewust voor deze benadering gekozen. Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.

Thema: CAF - compensatie

Steller/partij

Vraag: Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

Kern antwoord:

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Regelafstand: Meerdere 1,05 rg

- Na 28 januari 2020 ontvangen de ouders die betrokken zijn bij de CAF11-zaak die in december een voorschot op de compensatie hebben ontvangen een definitieve beschikking.

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Regelafstand: Meerdere 1,05 rg

- Hiertegen kunnen ze in bezwaar gaan.
- Zoals bekend zal voor de beoordeling van dit bezwaarschrift een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie worden ingesteld.

- Als het gaat om extra kosten die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand, dan zijn ouders uitgenodigd om deze kosten aan te leveren, zodat ook deze waar mogelijk vergoed kunnen worden.

G. OVERIGE ONDERWERPEN

Inhoud

- Onderzoek McKinsey volgt
- Vertrek DG Belastingdienst volgt
- E-herkenning
- Huurtoeslag
- Topambtenaren/Algemene Bestuursdienst ~~en Motie~~ ~~Lodders~~
- Ministeriële Commissie Fraude
- ~~Huurtoeslag~~

~~THEMA Algemene Bestuursdienst~~

~~Steller/partij~~
~~Vraag: Wie verdeelt de baantjes in Den Haag?~~

~~Kern antwoord:~~

Thema: Overig – vertrek DGBD

Spreker/partij:

Vraag: Waarom is de DG weggestuurd? Heeft u het vertrouwen in de DG opgezegd?

Kern antwoord

- Er is de afgelopen jaren hard gewerkt door Menno Snel en door de ambtenaren van de Belastingdienst en het ministerie om de problemen bij de Belastingdienst op te lossen. Daarbij zijn belangrijke stappen gezet, o.a. de aanpak Beheerst Vernieuwen en het cultuurprogramma.
- Maar het is nog niet genoeg. We moeten het vertrouwen in de dienst herstellen.
- Daarom heb ik besloten de Belastingdienst op een andere manier aan te sturen. De vorige DG had 30.000 mensen onder zich, met uiteenlopende taken die cruciaal zijn voor Nederland. De 'span of control' van de organisatie is nu gewoon te groot.
- Daarom ontvlechten we de Douane, Toeslagen en de Belastingdienst. Deze onderdelen krijgen elk een eigen directeur-generaal.
- Dat is zo'n andere manier van werken dat de functie van de DG's ook echt een andere is. Daar moeten we gericht mensen op zoeken.

Bij doorvragen

- Ik ga niet met uw Kamer in discussie over het functioneren en de loopbaan van individuele ambtenaren. Dat past niet bij de staatsrechtelijke verhoudingen. U kunt mij aanspreken op het functioneren van de Belastingdienst. Ik ben politiek verantwoordelijk.

Thema E-herkenning

Met opmaak: Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Met opmaak: Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen, Rand: Onder: (Geen rand)

Steller/

- ~~De 1300 hoogste managementfuncties bij het rijk heten de Algemene Bestuursdienst. De 80 hoogste functies daarbinnen, zoals directeuren-generaal, secretarissen-generaal en inspecteurs-generaal, zijn lid van de zogeheten topmanagementgroep.~~
- ~~De Algemene Bestuursdienst is dus geen pool van mensen, maar een verzamelnaam voor functies. Als zo'n functie vrijkomt, wordt die gevuld met een open sollicitatieprocedure waar iedereen, binnen en buiten de Rijksoverheid, aan kan meedoen.~~
- ~~Bureau Algemene Bestuursdienst doet de werving en selectie van kandidaten voor die functies, en de ministeries waar de functies onder vallen beslissen uiteindelijk welke kandidaat de functie krijgt.~~

~~THEMA Algemene Bestuursdienst~~

~~**Steller/partij**~~

~~**Vraag: Waarom krijgen 'falende topambtenaren' altijd weer banen?**~~

Partij:

Vraag: ~~**Korn antwoord:**~~

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet, Tekstkleur: Auto

Met opmaak: Afstand Na: 10 pt, Regelafstand: 1,5 regel

- ~~De hoogste topambtenaren, zoals directeuren-generaal en secretarissen-generaal, zijn lid van de zogeheten topmanagementgroep van de Algemene Bestuursdienst (ABD) en van daaruit worden ze benoemd in een functie bij een departement voor een periode van maximaal 7 jaar.~~
- ~~Na het vervullen van die functie, ook als dat korter is dan 7 jaar, heeft een lid van de topmanagementgroep het wettelijk recht om nog maximaal 2 jaar lid te blijven van die topmanagementgroep. In die positie heet de topambtenaar dan "Buitengewoon Adviseur". Hij of zij moet dan, samen met Bureau ABD, binnen twee jaar op zoek naar een andere functie. De ambtenaar wordt in die periode doorbetaald en ingezet op tijdelijke werkzaamheden. Als er geen andere functie wordt gevonden, eindigt het dienstverband.~~
- ~~Overigens heeft een lid van de topmanagementgroep die tijdelijk werkzaam is bij een internationale organisatie ook de status van buitengewoon adviseur. Zij ontvangen dan hun bezoldiging van de inlenende internationale organisatie.~~

~~THEMA Algemene Bestuursdienst~~

~~Steller/partij~~

~~Vraag: Waarom worden 'falende topambtenren' niet ontslagen op staande voet?~~

~~Kern antwoord:~~

- ~~Ontslag op staande voet is alleen aan de orde bij ernstige misdragingen, zoals diefstal, mishandeling of bij voorbeeld fraude.~~
- ~~Als een medewerker faalt in zijn werk kan sprake zijn van onvoldoende functioneren. Dat levert onvoldoende grond voor een ontslag op staande voet. Bovendien is niet altijd aantoonbaar of het falen van een dienst of het mislukken van een opdracht ook rechtstreeks kan worden toegerekend aan een ambtenaar.~~
- ~~Indien duidelijk is dat de ambtenaar zijn functie niet kan voortzetten en er is geen sprake van ernstige verwijtbaarheid dan geldt dat hij wordt aangewezen als Buitengewoon Adviseur. Vanuit de positie van buitengewoon adviseur gaat de ambtenaar aan de slag en wordt gezocht naar een passende vervolgfunctie.~~

Steller/partij
Vraag: Word er wel gekeken of topambtenaren hun werk goed doen?

Kern antwoord:

- Het functioneren van topambtenaren wordt net als bij alle Rijksambtenaren jaarlijks besproken in de personeelsschouwen en de feedback- en functioneringsgesprekken.
- In de functioneringsgesprekken wordt onder meer wordt gekeken naar zaken als prestaties, competenties, loopbaanontwikkeling, opleiding en integriteit. De input voor deze gesprekken komt vanuit meerdere bronnen.
- In de personeelsschouwen worden de bevindingen over het functioneren, het potentieel en de (gewenste) ontwikkeling en mobiliteit in een grotere groep besproken. Dat draagt bij aan een meer geobjectiveerd beeld over de kwaliteiten en inzetbaarheid van de ambtelijke top.
- Verder nemen topambtenaren sinds 2018 periodiek deel aan een 360-graden feedbackonderzoek. Dit is een systematische vorm van feedback, die vanuit verschillende perspectieven inzicht geeft in de effectiviteit van iemands functioneren. Voor de hoogste ambtenaren geldt dat zij een dergelijke 360-graden-feedback in elk geval op twee momenten doen: op het moment dat ze ongeveer 1,5 jaar op hun functie zitten en op het moeten dat ze ongeveer 4,5 jaar op hun functie zitten. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau.

Steller/partij

Vraag: Waarom rouleren topambtenaren zoveel?

Kern antwoord:

- Het is belangrijk dat topambtenaren weten wat er speelt binnen de samenleving. De maatschappelijke vraagstukken van tegenwoordig zijn vaak sterk met elkaar verweven. Om ze op te lossen hebben we topmanagers nodig met kennis en ervaring op verschillende terreinen. Als ze elkaar én elkaars problematiek kennen, kunnen ze beter samenwerken om de complexe opgaven te realiseren.
- Het 3-5-7-model is een belangrijke pijler voor de loopbaan van topambtenaren. De minimale periode om een functie succesvol te vervullen is drie jaar. Het uitgangspunt is dat iemand zijn functie ongeveer vijf tot zeven jaar vervult. Op die manier kun je optimaal gebruik maken van de opgedane kennis en ervaring, en blijf je fris. Tegelijkertijd creëer je hiermee ruimte voor nieuwe inzichten en innovatie. De opgegane kennis en netwerk kunnen weer meegenomen worden naar een volgende functie.
- Mobiliteit is geen doel op zich. Het gaat om het vinden van de juiste balans. Het 3-5-7-model geeft richting aan de loopbaan van topambtenaren. Het zijn echter geen harde termijnen. Er is ruimte om eerder te stoppen of om een functie juist langer te vervullen, als de omstandigheden daar om vragen. Als je op een ABD-functie zit, is dat overigens geen garantie dat je daarna opnieuw zo'n functie krijg. Functies worden vervuld met een open sollicitatieprocedure waar iedereen op kan solliciteren.

Herkenning

~~VRAAG~~

~~Wanneer worden de schriftelijke vragen inzake eHerkenning beantwoord?~~

~~ANTWOORD~~

- ~~In afstemming met BZK worden de vragen die op 23 december zijn gesteld door het lid Omtzigt zo spoedig mogelijk beantwoord.~~
- ~~Ik kan u niet toezeggen dat het lukt om deze beantwoording voorafgaand aan de Kamerbehandeling van de Wet digitale overheid aan de Kamer te doen toekomen.~~

~~VRAAG~~

~~Heeft de Belastingdienst een juridische basis voor de verplichting van eHerkenning?~~

~~ANTWOORD~~

- ~~Ja, een bestuursorgaan is bevoegd om nadere eisen te stellen aan het gebruik van de digitale weg om de vertrouwelijkheid van gegevensverkeer te waarborgen. Van deze bevoegdheid wordt gebruik gemaakt door de Belastingdienst.~~
- ~~de Belastingdienst is verplicht om de toegang tot persoonsgegevens op haar portaal adequaat te beveiligen gelet op de Algemene verordening gegevensbescherming~~
- ~~eHerkenning is het enige beschikbare inlogmiddel voor organisaties dat een passend beveiligingsniveau biedt voor de aangifte loonheffingen en de aangifte vennootschapsbelasting in 2020.~~
- ~~Aanvullende informatie volgt bij de beantwoording van de schriftelijke vragen van 23 december.~~

~~VRAAG~~

Hoe zorgt u ervoor dat alle organisaties aangifte kunnen doen?

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial, Vet
Met opmaak: Rand: Onder: (Enkel, Auto, 0,75 pt Lijndikte)
heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial

Kern antwoord (procedureel):

- Ik begrijp uw vragen en zorgen. De minister van BZK en ik delen deze zorgen.
- Op dit moment worden verschillende oplossingsrichtingen verkend.
- Daarover informeer ik u tegelijk met de beantwoording van uw Kamervragen zo spoedig mogelijk.

Thema E-herkenning

Met opmaak: Spatiëring tussen Aziatische en Latijnse tekst aanpassen, Spatiëring tussen Aziatische tekst en nummers aanpassen

Steller/Partij:

Vraag: Hoe zorgt u ervoor dat alle organisaties aangifte kunnen doen?

Kern antwoord:

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet, Tekstkleur: Auto
Met opmaak: Afstand Na: 10 pt, Regelafstand: 1,5 regel

~~ANTWOORD~~

- De Belastingdienst draagt zorg voor de communicatie richting organisaties dat in 2020 eHerkenning nodig is voor het indienen van de aangifte loonheffingen en vennootschapsbelasting.
- BZK zal uw Kamer nog voor de plenaire behandeling van de Wet digitale overheid met een separate brief nader informeren over de stand van zaken rondom de groepen die geen eHerkenning kunnen krijgen.
- Organisaties, die verwachten dat ze niet op tijd eHerkenning kunnen krijgen om aan de aangifteplicht te kunnen voldoen, zullen op aanvraag uitstel krijgen van de Belastingdienst.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial

~~VRAAG~~

~~Bent u bereid om het kosteloos aangifte weer mogelijk te maken?~~

~~ANTWOORD~~

- ~~eHerkenning is een inlogmiddel dat bij meer dan 400 overheidsorganisaties kan worden gebruikt, dus hier wordt niet specifiek betaald voor het doen van belastingaangifte.~~
- ~~De Belastingdienst sluit aan bij het rijksbeleid; het rijksbeleid is dat digitale toegang aan bedrijven generiek wordt ingericht bij de overheid via het inlogmiddel eHerkenning om versnippering in dienstverlening te voorkomen.~~
- ~~Volgens het rijksbeleid, dat is omschreven in het voorstel voor de Wet digitale overheid, betaalt de gebruiker voor de aanschaf van het eHerkenningsmiddel.~~

~~VRAAG~~

~~Klopt het dat de BD van ondernemers eist dat zij geld betalen om aangifte te kunnen doen?~~

~~ANTWOORD~~

- ~~Voor de nieuwe aangifte jaren Loonheffing en Vennootschapsbelasting is het vanaf 1 januari 2020 alleen nog mogelijk dat op het portaal wordt ingelogd met eHerkenning, DigiD of een buitenlands inlogmiddel dat bij de Europese commissie is genotificeerd.~~
- ~~Eenmanszaken kunnen wel inloggen DigiD, dat kosteloos is.~~
- ~~Voor de overige bedrijven is er geen alternatief veilig authenticatiemiddel dat 'kosteloos' door de overheid ter beschikking wordt gesteld.~~
- ~~Ondernemingen kunnen ook kiezen om gebruik te maken van een fiscaal dienstverlener of commerciële software gebruiken.~~

~~VRAAG~~

~~Waarom handhaaft de BD niet het oude inlogsysteem?~~

~~**ANTWOORD**~~

- ~~Op grond van de Algemene verordening gegevensverwerking moeten passende technische beveiligingsmaatregelen worden genomen; dat wil zeggen dat de beveiliging in overeenstemming is met de stand van de techniek en het niveau van beveiliging correspondeert met de mate van privacygevoeligheid van de persoonsgegevens.~~

~~Gelet op privacygevoeligheid van de gegevens waartoe de Belastingdienst toegang verleent en de voortschrijdende techniek, is het nodig om in 2020 over te gaan op veiligere middelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot informatie van ondernemers.~~

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

Met opmaak: Afstand Na: 10 pt, Regelafstand: Meerdere 1,15 rg, Geen opsommingstekens of nummering

~~**Thema MC Fraude**~~

~~**Steller/Partij:**~~

~~**Vraag: De MC Fraude was in 2015 levend over de aanpak van CAF? Wie zaten er in de MC Fraude, wat is daar besproken?**~~

~~**Kern antwoord:**~~

- ~~De MC Fraude was een ministeriële commissie in 2013-2016, die als taak had een bijdrage te leveren aan de Rijksbrede aanpak fraude~~
- ~~In de MC Fraude zaten de MP en de ministers van Veiligheid en Justitie, van SZW, BZK, VWS, Wonen en Rijksdienst, OCW en de staa Fin.~~
- ~~Het CAF-team wordt inderdaad genoemd in een aantal rapportages over de rijksbrede aanpak fraude, zoals de voortgangsrapportage uit 2014 en de eindrapportage uit 2016.~~
- ~~Ik heb begrepen dat in de MC Fraude nooit over die bewuste passages gesproken is.~~

Factsheet huurtoeslag

Regelgeving

- Het verworven recht is ooit geïntroduceerd om te voorkomen dat mensen als gevolg van bevriezing van de huurgrens hun recht op (toen) huursubsidie zouden verliezen.
- Een eenmaal toegekende huursubsidie bij een overschrijding van de maximale huurgrens kon doorlopenlopen, als direct in de maand juni voor de overschrijding ook huursubsidie werd ontvangen.
- Dit artikel is ongewijzigd overgenomen in de Wet op de huurtoeslag in 2006.
- Uitleg van de regelgeving was daarom dat een eenmaal onderbroken recht op huurtoeslag niet kon herleven.

Uitvoering

- In de uitvoering is het een tijd (2012-2016) niet goed gegaan. Verworven recht herleefde toen wel. Dit gebeurde automatisch.
- In een aantal gevallen is dit gesignaleerd (bijvoorbeeld bij beroep/bezwaar) en is dit hersteld. Het is dus niet zo dat bij iedereen het verworven recht is herleefd.
- In 2017 is de fout in de uitvoering hersteld en in lijn gebracht met bovenstaande uitleg van de regelgeving.
- Besloten is toen om niet met terugwerkende kracht te herstellen. Vanaf dat moment herleefde verworven recht na onderbreking bij geen enkele burger.

Uitspraak RvS 24-07

- De RvS oordeelt dat verworven recht moet herleven wanneer weer aan de overige voorwaarden wordt voldaan.
- De fout in de uitvoering tussen 2012 en 2016 is daarom in lijn met deze uitspraak.
- Volgens de UR Awir is de uitspraak niet met terugwerkende kracht toe te passen.
- Deze werkwijze is gebruikelijk en conform artikel 5a AWIR.
- Vanaf de datum uitspraak kan verworven recht huurtoeslag weer herleven. Dat geldt voor alle besluiten die op de datum van de uitspraak nog niet onherroepelijk vaststaan. Dat geldt ook voor nieuwe aanvragen Huurtoeslag 2019, dat kan nog tot 1 september 2020 worden aangevraagd.

LET OP: er wordt met BZK gesproken over een coulance voor huurtoeslag 2018. Eigenlijk had dit uiterlijk 01-09-2019 aangevraagd moeten zijn, maar met BZK wordt besproken deze termijn te verlengen. BD en BZK staan hier positief tegenover.

LET OP 2: Omtzigt en Ronnes hebben opnieuw vragen gesteld. Zij zijn in de veronderstelling dat uitvoeringsbeleid is gewijzigd (dat is niet zo, er was sprake van een fout in de uitvoering).

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial, 16 pt, Vet

Thema Huurtoeslag

Steller/Partij:
Vraag: Klopt het dat de BD jarenlang ten onrechte huurtoeslag heeft stopgezet en teruggevorderd bij mensen die tijdelijk teveel inkomen of vermogen hadden? Hoe kon dit gebeuren?

Kern antwoord:

- Iemand die voldoet aan de inkomens- en vermogenstoetsen heeft in beginsel recht op huurtoeslag, mits de huurprijs niet hoger is dan de maximale huurtoeslaggrens.
- Toegekende huurtoeslag kan bij overschrijding van de maximale huurgrens doorlopen wanneer iemand in de maand direct voorafgaand aan de huurgrensoverschrijding ook recht had op huurtoeslag. Dan ontstaat een verworven recht.
- Wanneer tijdelijk sprake is van teveel inkomen of vermogen, herleeft het recht op huurtoeslag wanneer weer aan de geldende inkomens- en vermogensgrenzen wordt voldaan.
- Tot 24 juli 2019 gold dit niet voor mensen met een verworven recht huurtoeslag die tijdelijk teveel inkomen of vermogen hadden. Voor deze mensen verviel het recht op huurtoeslag definitief. Dit was conform de geldende interpretatie van de wet- en regelgeving.

~~Dit was conform de geldende interpretatie van de wet- en regelgeving.~~

- Op 24 juli 2019 heeft de Afdeling Bestuursrecht van de Raad van State geoordeeld dat ook bij mensen met

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27

een verworven recht de huurtoeslag moet herleven wanneer weer aan de inkomens- en vermogenstoetsen wordt voldaan.

- Vanaf 24 juli 2019 is de uitvoering aangepast aan de nieuwe interpretatie van wet- en regelgeving die door de uitspraak van de Raad van State is ontstaan.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Arial

Steller/Partij:
Vraag: Worden deze mensen ook gecompenseerd? Waarom niet?

Kern antwoord:

- Nee. Er is sprake van een ommekeer in de interpretatie van de wet als gevolg van jurisprudentie. Er is geen sprake van een fout in de uitvoering.
- In deze situaties wordt niet met terugwerkende kracht gecompenseerd. Dat is conform de AWIR en gebruikelijk in deze situaties.

Met opmaak: Lijstalinea;Colorful List Accent 1;Dot pt;F5 List Paragraph;List Paragraph1;No Spacing1;List Paragraph Char Char Char;Indicator Text;Numbered Para 1;Bullet 1;Bullet Points;Párrafo de lista;MAIN CONTENT;Recommendation;List Paragraph2;Normal numbere;L, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27

Factsheet huurtoeslag

Regelgeving

- Het verworven recht is ooit geïntroduceerd om te voorkomen dat mensen als gevolg van bevriezing van de huurgrens hun recht op (toen) huursubsidie zouden verliezen.
- Een eenmaal toegekende huursubsidie bij een overschrijding van de maximale huurgrens kon doorlopenlopen, als direct in de maand juni voor de overschrijding ook huursubsidie werd ontvangen.
- Dit artikel is ongewijzigd overgenomen in de Wet op de huurtoeslag in 2006.
- Uitleg van de regelgeving was daarom dat een eenmaal onderbroken recht op huurtoeslag niet kon herleven.

Uitvoering

- In de uitvoering is het een tijd (2012-2016) niet goed gegaan. Verworven recht herleefde toen wel. Dit gebeurde automatisch.
- In een aantal gevallen is dit gesignaleerd (bijvoorbeeld bij beroep/bezwaar) en is dit hersteld. Het is dus niet zo dat bij iedereen het verworven recht is herleefd.
- In 2017 is de fout in de uitvoering hersteld en in lijn gebracht met bovenstaande uitleg van de regelgeving.
- Besloten is toen om niet met terugwerkende kracht te herstellen. Vanaf dat moment herleefde verworven recht na onderbreking bij geen enkele burger.

Uitspraak RvS 24-07

- De RvS oordeelt dat verworven recht moet herleven wanneer weer aan de overige voorwaarden wordt voldaan.
- De fout in de uitvoering tussen 2012 en 2016 is daarom in lijn met deze uitspraak.
- Volgens de UR Awir is de uitspraak niet met terugwerkende kracht toe te passen.
- Deze werkwijze is gebruikelijk en conform artikel 5a AWIR.
- Vanaf de datum uitspraak kan verworven recht huurtoeslag weer herleven. Dat geldt voor alle besluiten die op de datum van de uitspraak nog niet onherroepelijk vaststaan. Dat geldt ook voor nieuwe aanvragen Huurtoeslag 2019, dat kan nog tot 1 september 2020 worden aangevraagd.

LET OP: er wordt met BZK gesproken over een coulance voor huurtoeslag 2018. Eigenlijk had dit uiterlijk 01-09-2019 aangevraagd moeten zijn, maar met BZK wordt besproken deze termijn te verlengen. BD en BZK staan hier positief tegenover.

LET OP 2: Omtzigt en Ronnes hebben opnieuw vragen gesteld. Zij zijn in de veronderstelling dat uitvoeringsbeleid is gewijzigd (dat is niet zo, er was sprake van een fout in de uitvoering).

THEMA Algemene Bestuursdienst

Steller/partij
Vraag: Wie verdeelt de baantjes in Den Haag?

Kern antwoord:

- De **minister van BZK** is verantwoordelijk voor de Algemene Bestuursdienst.
- Het Bureau Algemene Bestuursdienst doet de werving en selectie van kandidaten voor die functies en de ministeries waar de functies onder vallen beslissen uiteindelijk welke kandidaat de functie krijgt.
- Voor verdere vragen **verwijs ik u** naar de minister van BZK.

PM Motie Lodders

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

Met opmaak: Afstand Na: 10 pt, Regelafstand: Meerdere 1,15 rg, Geen opsommingstekens of nummering

Thema MC Fraude

Steller/Partij:
Vraag: De MC Fraude was in 2015 lovend over de aanpak van CAF? Wie zaten er in de MC Fraude, wat is daar besproken?

Kern antwoord:

- De MC Fraude was een ministeriële commissie in 2013-2016, die als taak had een bijdrage te leveren aan de Rijksbrede aanpak fraude
- In de MC Fraude zaten de MP en de ministers van Veiligheid en Justitie, van SZW, BZK, VWS, Wonen en Rijksdienst, OCW en de stas Fin.
- Het CAF-team wordt inderdaad genoemd in een aantal rapportages over de rijksbrede aanpak fraude, zoals de voortgangsrapportage uit 2014 en de eindrapportage uit 2016.
- Ik heb begrepen dat in de MC Fraude nooit over die bewuste passages gesproken is.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Verdana, 9 pt