

6. BEDRIJFSVOERINGSPARAGRAAF

Versie 0.5 (stand 31-12-20)

Wijzigingen tov versie 0.4

- *Opmerkingen [] verwerkt*
- *a.2 Naleving verscherpt toezicht: geschrapt*
- *c.4 oud Opzet/grove schuld: verplaatst naar inleiding*
- *c.4 Verjaring vorderingen: tekst aangepast (stand en planning)*
- *c.5 Dwangsom arrest: tekst aangepast (stand)*
- *c.6 Arbeidsparticipanten: tekst toegevoegd*
- *c.7 BIR: hier geschrapt (bijdrage MvF breed)*
- *c.7 nieuw Integriteit: tekst toegevoegd*
- *c.8 nieuw AVG: bijdrage IV&D ingevoegd (onderzoek AP naar inleiding)*
- *c.10 Externe inhuur: geschrapt*

In deze bedrijfsvoeringsparagraaf wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoeringsvraagstukken die zich in 2020 bij het ministerie van Financiën hebben voorgedaan. De informatie in deze paragraaf geeft de Staten-Generaal de mogelijkheid om tot een afgewogen oordeel te komen over de stand van de bedrijfsvoering.

De bedrijfsvoeringsparagraaf is een uitzonderingsrapportage. Dit houdt in dat alleen majeure bedrijfsvoeringsvraagstukken hierin zijn opgenomen. Voor de overige onderdelen van de bedrijfsvoering is sprake geweest van ordelijk en beheerst verlopen bedrijfsprocessen.

Inleiding

De Belastingdienst heeft een roerig jaar achter de rug. De Belastingdienst kampt al geruime tijd met een aantal issues die voornamelijk verband houden met het op orde krijgen van de sturing en beheersing van de organisatie. Er is sprake van tekortschietende informatievoorziening, op het personele vlak kampt de dienst nog steeds met onderbezetting, de ICT wordt overvraagd en het risicomanagement is nog onvoldoende ontwikkeld. Daar komt bij dat de combinatie van harde regelgeving en onrechtvaardige uitvoering van de kinderopvangtoeslag waardoor ouders enorm in de knel zijn gekomen, samen met de kwestie van de Fraude Signalering Voorziening (FSV), het vertrouwen in de dienst geen goed heeft gedaan. De cultuur binnen de Belastingdienst en het leiderschap staan ter discussie.

Vanwege de uiteenlopende takenpakketten en de span of control van het management is besloten Douane en Toeslagen te ontvlechten van de Belastingdienst. Douane en Toeslagen worden per 1 januari 2021 zelfstandige onderdelen binnen het ministerie van Financiën. In aanloop daartoe zijn in 2020 drie nieuwe directeuren-generaal aangesteld voor de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Er is gekozen voor een behoedzaam traject, waarbij de route naar de gewenste eindsituatie van drie op zichzelf staande dienstonderdelen nog de nodige bestuurlijke aandacht en tijd vergt.

Vanaf maart 2020 werd duidelijk dat het coronavirus grote impact zou hebben op het functioneren van de Belastingdienst. De ontwrichtende maatschappelijke effecten van het virus hebben ook de Belastingdienst zelf en zijn medewerkers geraakt en raken hen nog steeds. Hierbij zijn enerzijds door de Belastingdienst grote prestaties geleverd om bijvoorbeeld voor bedrijven uitstel van belastingbetaling mogelijk te maken; tegelijk heeft het coronavirus veel invloed op de wijze waarop de Belastingdienst zijn taken uitvoert, bijvoorbeeld op het gebied van uitoefenen van toezicht en hulp bij aangifte.

Met de brief van 14 september 2020 is de Tweede Kamer uitgebreid geïnformeerd over de problematiek bij de Belastingdienst, de verbeteringen en de plannen voor de toekomst. In het vervolg op deze brief hebben de beide staatssecretarissen van Financiën op verzoek van de Kamer op 27 november 2020 een nadere duiding gegeven van de problemen en een analyse van de situatie waarin de dienst verkeert. Als belangrijkste onderliggende problemen worden gezien dat

burgers en ondernemers onvoldoende centraal zijn gezet in beleid en uitvoering, dat de Belastingdienst op onderdelen niet of onvoldoende rechtstatelijk handelt, dat fiscale wet- en regelgeving steeds complexer is geworden, er grote uitstroom is geweest van ervaren en deskundige medewerkers, het ICT-landschap complex en veelal verouderd is en de Belastingdienst nog over onvoldoende sturingsmiddelen beschikt om als organisatie in control zijn.

Hersteloperatie Toeslagen

Er is een tijdelijke crisisorganisatie ingericht om de hersteloperatie vorm te geven, de Uitvoerings- en Herstelorganisatie Toeslagen (UHT). Aanvankelijk was het doel op 1 juni 2020 de gehele herstelorganisatie operationeel te hebben, zodat voor het eind van 2020 al een groot aantal dossiers afgerond zouden kunnen zijn. Bij brief van 18 augustus 2020 heeft de staatssecretaris de Kamer echter moeten melden dat de herstelorganisatie nog onvoldoende robuust was ingericht om de gewenste mate van snelheid, zorgvuldigheid en dienstverlening te kunnen bieden, met als gevolg dat het aantal ouders dat in 2020 kon worden uitbetaald lager was dan de eerdere inschatting. Hierbij is wel getracht om de ouders in de meest schrijnende en acute situaties als eerste te helpen. Aan ouders die lang moeten wachten is eind 2020 een compensatiebedrag van 750 euro toegekend. Tevens heeft het kabinet op 22 december 2020 besloten alle getroffen ouders een aanbod te doen om vooruitlopend op de afhandeling van hun dossier een bedrag van € 30.000 uit te keren.

De inrichting en werking van UHT is doorgelicht door een externe partij. De doorlichting bevestigt het beeld dat de goede opstart van de hersteloperatie meer tijd vraagt dan verwacht en dat de cruciale organisatorische randvoorwaarden nog onvoldoende zijn gerealiseerd, met name op de gebieden van personeel, processen, IT/IV en besturing. De aanbevelingen uit de doorlichting zijn opgevolgd. De hersteloperatie neemt naar verwachting een periode van twee jaar in beslag. Het herstel op het gebied van toeslagen heeft ook impact op de bedrijfsvoering van de hele Belastingdienst, omdat voor de uitbetaling van compensatiebedragen gebruik gemaakt wordt van voorzieningen van de Belastingdienst.

Opzet/grove schuld

In november 2020 is door de Belastingdienst geconstateerd dat er in veel gevallen van terugvordering van kinderopvangtoeslag ten onrechte een persoonlijke terugbetalingsregeling is onthouden. In geval van opzet/grove schuld (O/GS) bij de toeslagaanvrager was er als regel geen terugbetalingsregeling mogelijk. Naar voren is gekomen dat de kwalificatie OG/S in veel gevallen onterecht is toegekend. Ouders die hierdoor geraakt worden, zullen hiervoor in het kader van herstel van toeslagen worden gecompenseerd. Extra complicatie is dat bij het stellen van O/GS-kwalificaties een doelmatigheidsgrens werd gehanteerd, waarbij onder een bepaald bedrag altijd een persoonlijke betalingsregeling werd aangeboden. Deze grens was tot 2017 €1.500. Uit een steekproef is naar voren gekomen dat deze werkwijze in de praktijk niet altijd gevolgd lijkt te zijn, en dat ook onder de €1.500 sprake kon zijn van een O/GS-kwalificatie. De Tweede Kamer is over deze problematiek door de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane geïnformeerd bij brief van 27 november 2020. Er vindt een onderzoek door de ADR plaats naar deze werkwijze.

Fraude Signalering Voorziening, nationaliteit en projectcode 1043

Bij brief van 10 juli 2020 hebben de staatssecretarissen van Financiën de Tweede Kamer geïnformeerd over het externe onderzoek naar de Fraude Signalering Voorziening (FSV). De bevindingen uit het externe onderzoek waren ernstig. Er is niet voldaan aan wettelijke vereisten, waaronder de AVG, en noodzakelijke waarborgen rond risicoselectieprocessen en behandeling van fraudesignalen zijn onvoldoende. Dit heeft potentieel gevolgen gehad voor burgers en bedrijven, met name voor toeslagen leidde een vermelding in FSV tot intensiever toezicht en financiële consequenties. Een aantal risicomodellen is uitgezet, en deze worden pas weer gehanteerd nadat is aangetoond dat zij aan alle vereisten op het gebied van zorgvuldige gegevensverwerking voldoen. De Belastingdienst onderzoekt of de vereisten uit de AVG, Baseline Informatiebeveiliging Overheid en de Archiefwet bij de betrokken applicaties op een juiste wijze zijn ontworpen en geïmplementeerd. Daartoe is in het najaar een omvangrijk project genaamd *Herstellen, Verbeteren en Borgen (HVB)* van start gegaan om alle processen rond risicoselectie en signalen van mogelijke fraude aan te pakken. Hierbij wordt specifiek aandacht besteed aan het gebruik van nationaliteit om systeemfraude bij Inkomensheffingen tegen te gaan (projectcode 1043). Vervolgens zal

worden beoordeeld of hiervoor passende herstelmaatregelen moeten worden getroffen. Het plan van aanpak is bij brief van 13 oktober 2020 naar de Kamer gestuurd. In het eerste kwartaal van 2021 moeten de risico's in deze processen in kaart zijn gebracht, hernieuwde kaders bekend zijn en de implementatie gestart. In het plan van aanpak is tevens opgenomen dat er specifiek onderzoek wordt gedaan naar de effecten van FSV op de doelgroep toeslaggerechtigden. Dit onderzoek vereist Europese aanbesteding. De start van het onderzoek wordt voorzien medio 2021.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in juli 2020 onderzoek gedaan naar het gebruik van nationaliteit bij Toeslagen. De AP heeft van drie typen verwerkingen aangegeven dat deze onrechtmatig zijn. Twee typen verwerkingen zijn eveneens discriminerend en daarmee onbehoorlijk. Daarnaast is de AP in maart 2020 gestart met een onderzoek naar het gebruik van FSV. Dat onderzoek loopt nog.

6.1 Uitzonderingsrapportage

a. Rechtmatigheid

a.1 Aangaan van verplichtingen

Op beleidsartikel 1 Belastingen is ten aanzien van het aangaan van verplichtingen voor circa € .. mln. aan fouten en onzekerheden geconstateerd. **PM**

a.2 Naleving van de wet- en regelgeving voor de huurtoeslag

De uitgaven en ontvangsten voor de huurtoeslag worden verantwoord op beleidsartikel 03 Woningmarkt van het begrotingshoofdstuk VII Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De Rijksbegrotingsvoorschriften schrijven voor dat - indien bij statistische steekproeven het bedrag van de meest waarschijnlijke fout en de meest waarschijnlijke onzekerheid vermeerderd met het bedrag van de basisonnauwkeurigheid en het nauwkeurigheidsverval, samen de maximale fout en onzekerheid, de tolerantiegrens overschrijdt - de som van de meest waarschijnlijke fouten en/of onzekerheden wordt gerapporteerd in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het ministerie dat verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Voor de uitgaven en ontvangsten van de toeslagregelingen geldt de tolerantiegrens van 5% van de som van uitgaven en ontvangsten op het desbetreffende begrotingsartikel. Doordat de huurtoeslag een groot deel uitmaakt van de uitgaven en ontvangsten van BZK, wordt de rapporteringgrens voor de uitgaven en ontvangsten van de huurtoeslag bepaald door de tolerantie van 2% van de som van uitgaven en ontvangsten van het begrotingshoofdstuk. Voor de huurtoeslag geldt daardoor voor 2020 een tolerantiegrens van € ... mln., wat overeenkomt met ..% van de het totaal van uitgaven en ontvangsten voor de huurtoeslag. **PM** conclusie 2020

b. Totstandkoming niet-financiële verantwoordingsinformatie

Op basis van de beschikbare informatie zijn er geen belangrijke tekortkomingen geconstateerd die vermelding behoeven in de bedrijfsvoeringsparagraaf met betrekking tot de totstandkoming van de niet-financiële verantwoordingsinformatie.

c. Financieel en materieel beheer

c.1 Afgehandelde bezwaren binnen de Awb-termijn

Het is de Belastingdienst in 2020 niet gelukt de begrotingsdoelstelling te halen om minimaal 90% van de bezwaren binnen de Awb-termijn af te behandelen. De Tweede Kamer is over dit onderwerp tussentijds geïnformeerd in de voortgangsrapportages op het Jaarplan 2020 Belastingdienst. Het totaalpercentage tijdig behandelde bezwaren is over 2020 uitgekomen op .. *PM* % (2019: 68%). De achterstanden betreffen vooral de bezwaarbehandeling bij Inkomensheffing voor Particulieren. Dit hangt samen met de hoge voorraden bezwaren eind 2019 waarvan de Awb-termijn inmiddels was verstreken. In de loop van 2020 konden de achterstanden grotendeels worden weggewerkt, waardoor steeds meer burgers tijdig een reactie ontvingen. De bij de directie Particulieren in 2020 binnengekomen bezwaren zijn nagenoeg Awb-conform

behandeld. *Check* Ook bij de dienstonderdelen MKB en Grote ondernemingen is het in 2020 niet gelukt bezwaarschriften overeenkomstig begrotingsdoelstelling te behandelen. De percentages waren hier .. PM % voor MKB en .. PM % voor Grote ondernemingen. Ook bij MKB speelde het probleem van voorraden uit eerdere jaren. Daarnaast was het door corona niet mogelijk fysiek hoorgesprekken met belastingplichtigen te voeren. Door extra medewerkers in te zetten op de bezwaarbehandeling, door extra inzet op de aansturing en door procesverbeteringen willen we de behandeltijd verder terugdringen. In de artikelsgewijze toelichting op artikel 1, paragraaf F2, wordt hier nader op ingegaan.

c.2 Erf- en schenkbelasting

De processen van de erf- en schenkbelasting hebben in 2020 de nodige aandacht gevergd. Op het gebied van de erfbelasting is het gelukt het normale verwerkingsritme van de erfbelasting te bereiken; echter bij schenkbelasting is de doelstelling dat binnen 6 maanden na ontvangst van de aangifte een definitieve aanslag is opgelegd nog niet gerealiseerd. Wel werd vrijwel direct na ontvangst van de aangifte een voorlopige aanslag opgelegd. De ontwikkeling van de nieuwe automatisering is, zoals vermeld in een brief aan de Tweede Kamer op 14 mei 2020, minder snel gegaan dan gepland. Inmiddels is voor de schenkbelasting het systeem operationeel en kan er vanaf april een definitieve aanslag 2018 en sinds augustus een definitieve aanslag 2019 worden opgelegd. Een punt waaraan tot slot is gewerkt betrof de kwaliteit van de aanslagoplegging. Er zijn in 2020 vaktechnische specialisten benoemd en vaktechnische overleggen ingeregeld. De vaktechnische specialisten worden ook ingezet bij het begeleiden en inwerken van nieuwe medewerkers. In 2020 zijn extra middelen beschikbaar gekomen voor erf- en schenkbelasting. Bij de eerdere personele krapte moesten keuzes worden gemaakt, waarbij in 2020 ruimte gezocht is in het beperken of temporiseren van toezicht, ten faveure van het tijdig opleggen van aanslagen.

c.3 Vervolgingskosten (kosten dwangbevel)

Als het bedrag van een opgelegde aanslag door de Belastingdienst wordt verminderd, moeten ook de eventueel in rekening gebrachte vervolgingskosten (aanmanings- en dwangbevelkosten) navenant worden verlaagd. In 2018 is naar aanleiding van vragen van de Nationale Ombudsman onderzocht of dit in de praktijk ook gebeurt. Hierbij is geconstateerd dat er een omvangrijke groep is van burgers en bedrijven waarbij de dwangbevel- en aanmaningskosten ten onrechte niet zijn verminderd. De Tweede Kamer is hierover bij brief van 29 november 2019¹ geïnformeerd. Bij brief van 2 maart 2020 hebben de beide staatssecretarissen de Tweede Kamer nader geïnformeerd over de aard en omvang van de problematiek en de aanpak om de problemen op te lossen. De complexiteit van het inningslandschap brengt met zich mee dat het uitermate moeilijk is om een betrouwbare inschatting te maken van de totale omvang van de posten die hersteld moeten worden. De invorderingswet raakt alle belastingen en iedere belastingwet kent zijn eigen stelsel van belastingheffing.

Het onderzoek naar de omvang van het aantal belanghebbenden nam veel tijd in beslag. Er trad bovendien vertraging op bij de uitvoering door corona, omdat mensen aan het proces werden onttrokken ten behoeve van de uitvoering van de regeling voor uitstel van betaling. Om de foutmarges in de uitvoering te minimaliseren en de kwaliteit in de generieke herstelactie te borgen heeft de Belastingdienst een pilot uitgevoerd om te testen of de (werk)processen juist zijn ingebed en vastgesteld. De Tweede Kamer is over deze pilot geïnformeerd in de brief Fiscale moties en toezeggingen van 15 september 2020. De pilot is afgerond zonder dat sprake is geweest van noemenswaardige incidenten. Belanghebbenden hebben een teruggave, verrekening en/of vermindering van de belastingschuld gehad. In december is gestart met de eerste herstelactie. Het uitvoeren van de herstelactie kan deels geautomatiseerd en deels handmatig. Een eerste globale en voorlopige inschatting laat zien dat ruim 950.000 *check* herstelacties moeten plaatsvinden over de periode 2011 tot en met 2019. De Belastingdienst zal de Tweede Kamer en de Nationale Ombudsman één keer in de drie maanden informeren over de voortgang van de generieke hersteloperatie. De eerste rapportage volgt in het eerste kwartaal van 2021.

c.4 Verjaring vorderingen

¹ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 549

Een burger of bedrijf die een aanslag heeft ontvangen en het verschuldigde bedrag nog niet heeft voldaan, heeft een belastingsschuld. Als zo'n schuld vijf jaar na de betalingstermijn nog niet is betaald of ingevorderd, dan verjaart de schuld; de Belastingdienst mag de schuld dan niet meer invorderen of verrekenen. Voordat deze vijf jaar zijn verlopen, kan de Belastingdienst voorkomen dat de vordering verjaart; dat heet het stuiten van de verjaring. Omdat uit de administraties niet duidelijk kan worden opgemaakt of de verjaring van deze schulden wel of niet was gestuit, weet de Belastingdienst niet of deze zijn verjaard. Hoewel het risico klein wordt geacht, bestaat de mogelijkheid dat ten onrechte invorderingsmaatregelen zijn getroffen of verrekening heeft plaatsgevonden, terwijl de schuld al was verjaard.

In de brief van 27 februari 2020 aan de Tweede Kamer 'Aanpak problemen Belastingdienst, Douane en Toeslagen' is toegezegd de Kamer te informeren over de achtergrond, omvang en eventuele gevolgen van de problematiek omtrent schulden die zijn verjaard. In de Fiscale moties en toezeggingenbrief van 15 september 2020 is de Kamer geïnformeerd over de inrichting van een projectgroep die van start gegaan is met de volgende opdrachten: (i) inrichting nieuw proces zodat verjaring in de toekomst wordt voorkomen *CHECK*; (ii) inbedding van een eenduidige en adequate informatievoorziening voor het bewerkstelligen van goede en juiste rapportage; (iii) aanpassing van de status van de verjaarde posten, hiermee wordt inzichtelijk gemaakt welke posten reeds zijn verjaard. Er is een query gemaakt van alle verjaarde vorderingen. Eind 2020 omvatte de populatie ruim 234.000 verjaarde aanslagen. Aan deze posten is een status meegegeven waardoor voortaan geen (geautomatiseerde) verrekening meer zal plaatsvinden. Begin 2021 wordt handmatig vastgesteld in welke gevallen er wel eerder sprake is geweest van onterechte verrekening. In het eerste kwartaal van 2021 wordt de Tweede Kamer geïnformeerd over de mogelijk onterechte verrekening op verjaarde posten en over voorstellen om dit te herstellen.

c.5 Dwangsomarrest

De Belastingdienst moet een te laat ingediende aangifte omzetbelasting op basis van jurisprudentie als bezwaarschrift behandelen. Op 11 oktober 2019 wees de Hoge Raad een arrest met grote gevolgen voor de geautomatiseerde afdoening van bezwaarschriften omzetbelasting door de Belastingdienst. De Hoge Raad oordeelde namelijk dat de huidige geautomatiseerde afdoening van deze bezwaarschriften met een zogenoemde 'Kennisgeving Omzetbelasting Vermindering' niet aan de wettelijke eisen voor een uitspraak op bezwaar voldoet. Als gevolg van het arrest kan de Belastingdienst dwangsommen verschuldigd worden vanwege het niet/te laat doen van een formele uitspraak op bezwaar. Het arrest heeft vergelijkbare gevolgen voor andere zogeheten gedeformaliseerde werkstromen bij inkomensheffing, schenk- en erfbelasting en mogelijk loonheffingen. Er loopt momenteel een onderzoek naar de meest geschikte oplossing. Totdat een oplossing is gevonden, handelt de Belastingdienst formeel contra legem.

c.6 Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

Als werkgever heeft het ministerie van Financiën de opgave structureel invulling te geven aan de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten. Eind 2020 heeft de Belastingdienst *check* 576 banen, waarvan *check* 236 in 2020 (136 in 2019), weten te realiseren. Dit is 58% van het jaarquotum van 2020 (999,9 banen; in 2019 was dit nog 38% van het jaarquotum). De Belastingdienst heeft de in 2019 geïntensiverde werving van arbeidsparticipanten in 2020 voortgezet. De achterstand op deze doelstelling wordt daarmee stapsgewijs ingelopen. Het doel van deze stapsgewijze inhaalslag is om per eind 2023 aan de doelstelling te voldoen.

C.7 Integriteit

In 2020 zijn de in het jaar daarvoor in gang gezette activiteiten op basis van het plan van aanpak versterking integriteitsstelsel Belastingdienst voortgezet. Zo heeft het grootste deel van de bij iedere directie benoemde integriteitscoördinatoren de basisopleiding integriteit gevolgd en is het cultuur- en leiderschapsprogramma gestart, met als prioriteit te zorgen voor een sociaal en psychologisch veilig werkklimaat. De nieuwe Regeling voor vrouwenspersonen en de Handleiding bij de Uniforme Basiseisen Vrouwenspersonen Rijksoverheid zijn gereed om in het personeelsreglement Financiën te worden opgenomen. In het personeelsreglement is tevens naar aanleiding van de motie Omtzigt² een bepaling opgenomen ter extra bescherming van

² Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 509

klokkenluiders. Naar aanleiding van de Tussentijdse rapportage van de per maart 2020 aangestelde personeels-raadspersonen zijn bijeenkomsten met de directeurs georganiseerd waarin de conclusies besproken zijn. Naar aanleiding daarvan is een leidraad voor alle leidinggevers gemaakt hoe om te gaan met signalen van medewerkers en te borgen dat deze een adequate behandeling krijgen.

Bij Douane is in het vierde kwartaal van 2020 een nulmeting uitgevoerd naar de beleving van medewerkers ten aanzien van integriteit om op basis van de uitkomsten de aanpak op het gebied van integriteit nog gericht te maken. Resultaten hiervan worden begin 2021 verwacht. Ook heeft Douane na het in beeld brengen van de mogelijkheden om de screening van medewerkers te versterken, voorbereidingen getroffen om de daartoe benodigde stappen te zetten. *Check Douane*

C.8 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Door de FSV-problematiek, projectcode 1043 en de inzet van het Combinatieteam Aanpak Facilitators (CAF) is er verscherpte aandacht gekomen op de toepassing van de AVG, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Archiefwet. Naar aanleiding hiervan is het programma Herstellen, Verbeteren, Borgen (HVB) ingericht, waarbinnen diverse vervolgtrajecten zijn toegezegd aan de Tweede Kamer in de Kamerbrief van 13 oktober 2020³. In dit programma zijn onder meer activiteiten opgenomen om vakkennis en bewustwording te stimuleren en een traject om bedrijfsprocessen op orde te krijgen. Dit laatste traject moet een fundament bieden voor het voldoen aan wet- en regelgeving. De inschatting van de looptijd van dit traject is minimaal drie jaar, dit hangt samen met de omvang van het traject: er moeten ruim 600 bedrijfsprocessen met daarbinnen vallende verwerkingen en ruim 900 applicaties doorgelicht worden. Vooruitlopend op de uitvoering van het concept plan van aanpak heeft de Belastingdienst in 2020 noodzakelijke beheersmaatregelen getroffen, onder meer door processen en voorzieningen stil te leggen die niet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De Belastingdienst is op grond van de AVG verplicht een register bij te houden met informatie over de persoonsgegevens die de dienst verwerkt. Mede naar aanleiding van de FSV-onderzoeken is gebleken dat ten aanzien van het verwerkingsregister verbeteringen noodzakelijk zijn. Daarom is in 2020 een verbetertraject ingezet. Er is gekozen voor een striktere koppeling tussen de intern beschreven bedrijfsprocessen, de daarbinnen vallende verwerkingen van persoonsgegevens en de weergave daarvan in het register. Daarnaast wordt het beheer van het register verder ingericht. Om te voorkomen dat wordt gewerkt met verouderde gegevens, heeft de Belastingdienst in 2019 een datakluis ingericht. In deze datakluis zijn ruim 16 miljoen verouderde documenten veilig opgeborgen en daarmee niet meer toegankelijk gemaakt voor gebruik in de processen van de Belastingdienst. Het vullen van deze kluis heeft bijna een jaar gekost.

In 2020 zijn er *PM* incidenten met het vermoeden van een datalek gemeld bij de meldesk van de Belastingdienst. Er zijn na onderzoek van deze incidenten ..*PM* datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld. Van deze meldingen is in ..*PM* gevallen besloten dat bericht aan betrokkenen moest worden gedaan.

d. Overige aspecten van de bedrijfsvoering

In 2020 is aandacht besteed aan onderstaande onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de AR zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IX Financiën 2019.

*d.2 Onvolkomenheden Belastingdienst **PM** nog te actualiseren*

Managementinformatie Belastingdienst

Deze onvolkomenheid kent een meerjarige aanpak, tot en met 2022. De activiteiten ten aanzien van de concernmanagementinformatie zijn in 2020 grotendeels afgerond. Het deelproject herijking KPI's heeft geleid tot een nieuwe set van indicatoren voor de Belastingdienst die zijn opgenomen in de begroting IX 2021. Voor 2021 en 2022 ligt de prioriteit van het programma bij de keten-MI. De activiteiten zijn erop gericht om de managementinformatie van zes specifieke ketens waaronder Toeslagen, Schenk- en erfbelasting en de Vennootschapsbelasting, op orde te krijgen.

³ Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 709

M&O-beleid kleine belastingmiddelen Belastingdienst

In 2018 concludeerde de AR dat de handavingsplannen voor de autobelastingen en de erf- en schenkelasting nog onvoldoende ontwikkeld waren. In 2019 heeft de Belastingdienst voor de autobelastingen een handavingsplan voor het jaar 2020 opgesteld en dit ingebed in een planning- en controlcyclus. Ten aanzien van de schenk- en erfbelasting beschikt de Belastingdienst inmiddels over handavingsplannen en –rapportages. Gewerkt is aan een verdiepingsslag om de werking wat betreft sturing en verantwoording aan te tonen. De Belastingdienst verwacht dit alles in het eerste kwartaal van 2021 gereed te hebben.

Verbijzonderde interne controles Belastingdienst

Het proces van verbijzonderde interne controles (VIC), bedoeld om te komen tot een rechtmatige en betrouwbare financiële verantwoording, is duidelijk verbeterd. Het overkoepelende VIC-plan is voor 2020 geactualiseerd en bevat per belastingmiddel een concrete planning per geplande VIC. Ook het voortgangsoverzicht is verbeterd waardoor de volledigheid en juistheid van de geplande werkzaamheden beter kan worden bewaakt. Verder is in 2020 een bevindingenregister bij de dienstonderdelen ingericht, waarmee de opvolging van bevindingen kan worden bewaakt.

Verplichtingenbeheer Belastingdienst

Het beheer van de budgettaire verplichtingen is verbeterd. In 2020 heeft de Belastingdienst de kaders aangescherpt en vooral ingezet op het tijdig uitvoeren van de interne controles en een structurele inbedding van het verplichtingenbeheer in de planning- en controlcyclus. De Belastingdienst wil de verplichtingenstanden voortaan ook gebruiken voor het maken van prognoses ten aanzien van de budgetuitputting.

Prestatieverklaringen

De kaderstelling op het proces Prestatieverklaringen is afgerond en vastgesteld. De implementatie van de aangepaste werkwijze voor prestatieverklaringen is later gerealiseerd dan gepland als gevolg van corona; de oorzaak is het opleidings- en trainingstraject voor de grote groep medewerkers, hetgeen lastig bleek met de thuiswerksituatie. Per begin juli is de aangepaste werkwijze van kracht en is de noodzakelijke uploadfaciliteit in SAP gerealiseerd. De geplande interne controles voor de prestatieverklaringen zijn uitgevoerd. *PM*

6.2 Rijksbrede bedrijfsvoeringsonderwerpen

6.2.1 M&O

Uitvoering en toezicht zijn gebaat bij eenvoudige, solide en fraudebestendige wetgeving. Met uitvoeringstoetsen geven we inzicht in de gevolgen voor de uitvoering van voorstellen voor nieuwe wet- en regelgeving (gevolgen voor de processen van dienstverlening, toezicht, inning en fraudebestrijding). Uitvoeringstoetsen komen tot stand in nauwe samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de Belastingdienst, waarbij elk onderdeel vanuit zijn eigen werkteerrein en deskundigheid een bijdrage levert.

Belastingheffing en toeslagen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O), omdat de hoogte van de heffing en de verplichting tot betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zelf verstrekken. Dit kan van invloed zijn op de volledigheid van de belastingontvangsten en de juiste bevoorschotting van toeslagen. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van wet- en regelgeving is daarom een geïntegreerd onderdeel van het rechtshandavingsbeleid. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dit leidt tot het maken van keuzes over de inzet van het personeel. De Tweede Kamer wordt jaarlijks door middel van het Jaarplan Belastingdienst geïnformeerd over de activiteiten van de Belastingdienst op basis van de uitvoerings- en toezichtstrategie. Het Jaarplan geeft op hoofdlijnen aan welke keuzes in de verdeling van de schaarse capaciteit zijn gemaakt.

In 2020 zijn zowel externe als interne factoren van invloed geweest op de opzet en uitvoering van de uitvoerings- en toezichtstrategie. Dit betrof in de eerste plaats de niet voorziene coronafactor. Bepaalde vormen van toezicht, zoals buitentoezicht en boekenonderzoeken, konden hierdoor niet

op de gebruikelijke wijze plaatsvinden. Daarnaast speelde het vraagstuk over het oneigenlijk gebruik van de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) en andere applicaties in het risicosselectieproces. Een aantal risicomodellen is, al dan niet tijdelijk, uitgezet. Voor de uitkomsten van het gevoerde M&O-beleid in 2020 wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting in hoofdstuk 4, artikel 1 Belastingen, paragraaf F2. De Tweede Kamer is gedurende het jaar geïnformeerd door middel van de voortgangsrapportages op het Jaarplan 2020 Belastingdienst.

6.2.2 Grote lopende ICT-projecten

Bij de Belastingdienst loopt een aantal grote ICT-projecten, waarover BZK in het Rijksdashboard rapporteert. Voor 2020 geldt dat een aantal ICT-projecten niet volgens de planning is verlopen. Hieronder worden deze projecten toegelicht.

Btw op grensoverschrijdende leveringen van goederen en diensten

In 2021 wijzigen de EU btw-regels voor grensoverschrijdende online verkopen. De huidige Mini One Stop Shop (MOSS) – een btw-regeling om te voorkomen dat een ondernemer zich in elk EU-land moet registreren waar digitale diensten geleverd worden – gaat over in de voorziening die de regeling voor EU btw e-commerce moet ondersteunen. Oorspronkelijk wenste de EU deze wetgeving per 1 januari 2021 in te voeren. Dit was voor de Belastingdienst niet haalbaar, omdat snelle aanpassingen met de verouderde IT-systemen voor de omzetbelasting niet mogelijk zijn. De Europese Commissie heeft de invoeringsdatum van EU btw e-commerce nu bepaald op 1 juli 2021. De Belastingdienst heeft de mogelijkheden onderzocht om via noodvoorzieningen de uitvoering van de nieuwe regels in Nederland met ingang van 1 juli 2021 mogelijk te maken. Daarvoor is tijdelijk extra personeel nodig om in het begin vooral handmatig werk te verrichten. De IT-ondersteuning bij de uitvoering van deze processen is in het begin nog minimaal. Deze IT-ondersteuning wordt geleidelijk uitgebreid en zal volgens planning begin 2023 op peil zijn. De Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van .. PM

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

Het vervangen en uitfasen van het systeem Enterprise Tax Management (ETM) – dat wordt gebruikt voor de inning en uitbetaling van een groot aantal regelingen zoals de schenk- en erfbelasting, overdrachtsbelasting en autobelastingen – is vertraagd. Uit een eerste onderzoek blijkt dat er veel meer IT-dagen nodig zijn dan voorzien voor de softwareontwikkeling van het systeem COA (Centrale Ontvangers Administratie). Onderzocht wordt hoe dit door middel van omvangbeperking van andere projecten kan worden opgevangen. Daarnaast wordt een terugvalscenario ontwikkeld om te bewerkstelligen dat de uitfasering van het ETM-systeem volgens schema verloopt, dat wil zeggen uiterlijk 31 december 2022, zijnde het moment waarop het onderhoudscontract van het huidige systeem eindigt. *PM relatie met stroomlijnen rood/blauw*