Ministerie van Financiën

11-5 12.00 uur.
12-5 13.30 uur

Balanced Scorecard
Compliance / IV

TER BESPREKING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

→ evenly = verser 11/5

notitie

Oplegnotitie powerpoint Sturing op en in de Belastingdienst

HDFEZ
HDC&F (DGBD)
Inlichtingen
[redacted]
T 06[redacted]
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
16 april 2020

Notitienummer
2020-0000089014

Auteur
[redacted]

Kopie aan

Bijlagen
Sturing op en in de Belastingdienst
Opzet artikel 1 Belastingen
Opzet artikel 9 Douane
Opzet artikel 13 Toeslagen8

Aanleiding

Op 20 april jl. heeft een gesprek met u plaatsgevonden over de outline van de kamerbrief 'versterkt inzicht in de begroting IX'. In dit gesprek heeft u aangegeven graag een overzicht te krijgen in de sturing op en in de Belastingdienst. Hiervan is in een verkennend gesprek met HDFEZ en BD/HDC&F op 1 mei de opzet al met u besproken.

Op 11 mei 12.00 uur bespreekt u de uitgewerkte presentatie met [redacted] BD, [redacted] Toeslagen, [redacted] Douane, HDFEZ en HDC&F. Bijgevoegd treft u deze presentatie aan:

1. Sturing op en in de Belastingdienst

Ter informatie vindt u in de bijlage ook:

2. Een eerste opzet van artikel 1 Belastingen met de herijkte indicatoren ten behoeve van de ontwerpbegroting 2021;
3. Een eerste opzet van artikel 9 Douane ten behoeve van de ontwerpbegroting 2021;
4. En een eerste opzet van artikel 13 Toeslagen ten behoeve van de ontwerpbegroting 2021.

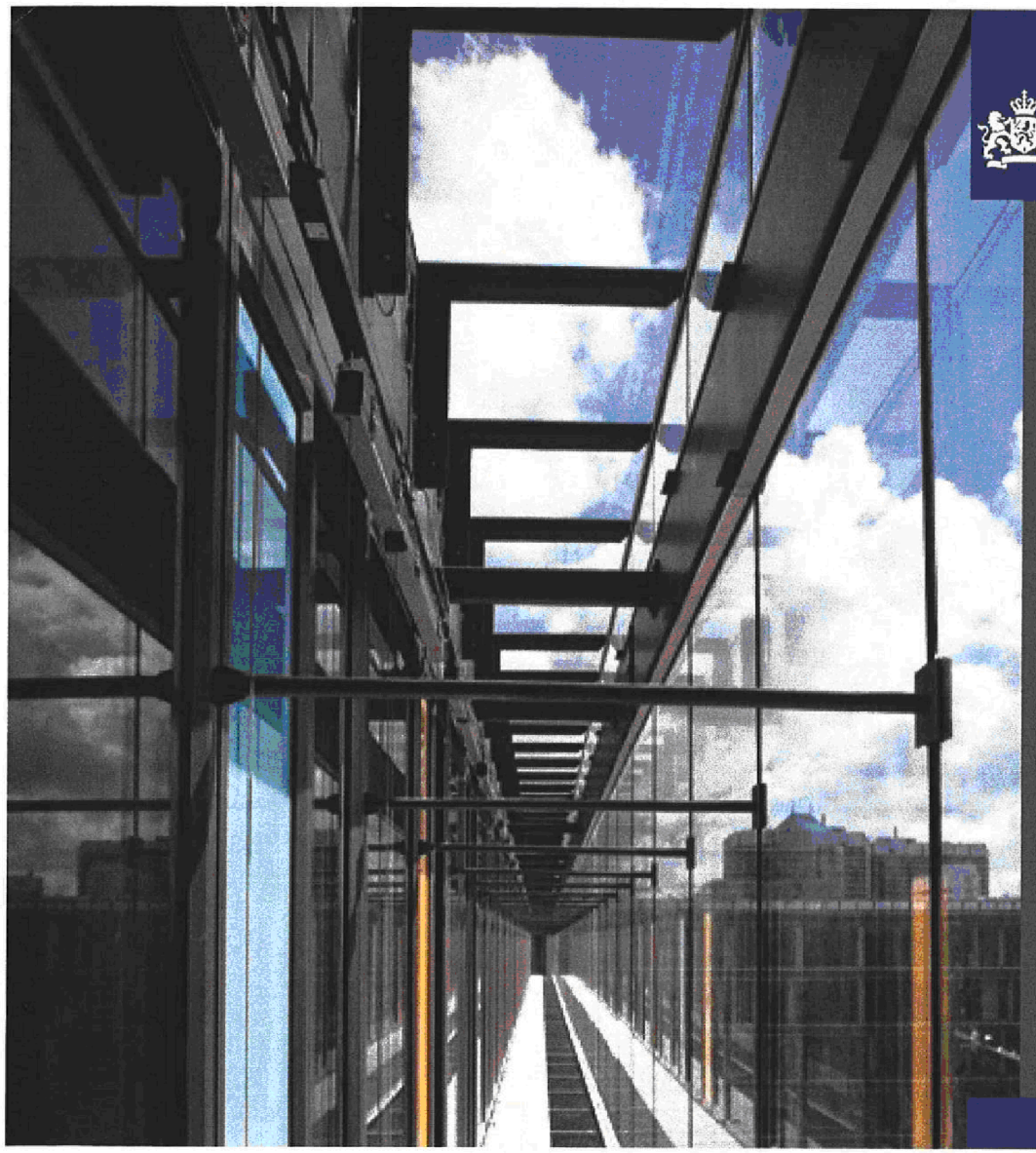
Bespreekpunten

- Biedt de presentatie 'sturing op en in de Belastingdienst' voldoende inzicht in de sturing op en in de Belastingdienst, Toeslagen en Douane en de bijbehorende stuurinformatie?
- Bent u akkoord met de voorgestelde ontwikkelstappen in de presentatie of verwacht u (al dan niet aanvullend) andere stappen?

Vervolg

Indien de presentatie voldoende inzicht biedt en u akkoord bent met de voorgestelde ontwikkelstappen of andere stappen heeft gesuggereerd worden deze verder uitgewerkt.

Daarnaast zal de outline van de kamerbrief, welke in een eerder stadium met u is besproken, uitgewerkt worden. Deze wordt vervolgens nog met u, de minister van Financiën en de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingen besproken. Hiervoor wordt op korte termijn een afspraak gepland.



Sturing op en in de Belastingdienst

HDC&F, HDFEZ, Toeslagen en Douane

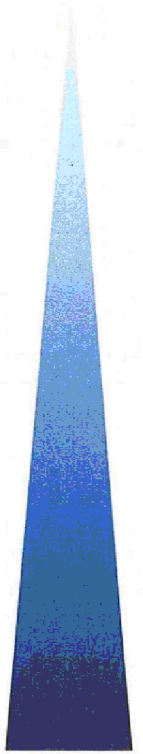
*NB: strategisch doel van toeslagen is nog in ontwikkeling, dit is een eerste aanzet



Welke informatie staat waar? Overzicht

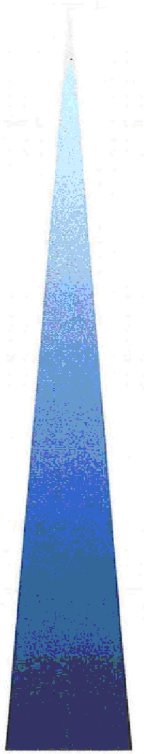
- risk?
- compliance?

geadresseerden	Perspectief	Burgers en bedrijven	ICT	Financieel	Personeel	Strategische thema's
2e Kamer	**Begroting** en Jaarverslag *(Sheet 5 t/m 10)*	X		X		X
	Jaarplan en Voortgangsrapportages (3x per jaar) *(Sheet 11 t/m 15)*	X	X		X	X
SG	**Werkplannen** en 4MR per DG (3x per jaar) *(Sheet 16 & 17)*	X	X	X	X	X
DG	**Jaarcontracten** en VMR per directie (3x per jaar) *(Sheet 18 & 19)*	X	X	X	X	X



Welke informatie staat waar? Voorbeelden

geadresseerden	Perspectief	Burgers en bedrijven	ICT	Financieel	Personeel	Strategische thema's
2e Kamer	**Begroting** en Jaarverslag	• Burgers en bedrijven ervaren adequate behandeling		• Toegekende middelen per artikel		• Hersteloperatie toeslagen benoemd in beleidsagenda
2e Kamer	**Jaarplan** en Voortgangsrapportage (3x per jaar)	• Percentage AWB-conforme afgehandelde bezwaren	• Technische schuld BD		• Wervingsopgave	• Voortgang hersteloperatie toeslagen
SG	**Werkplan** en 4MR (3x per jaar)	• Percentage AWB-conforme afgehandelde bezwaren	• Technische schuld	• Middelen per DG	• Ziekteverzuim BD • Wervingsopgave BD: formatie/ bezetting	• Voortgang hersteloperatie toeslagen
DG	**Jaarcontract** en VMR (3x per jaar)	• Percentage toeslagen AWB-conforme bezwaren per directie (bijv. Toeslagen of MKB)	• Technische schuld per domein	• Middelen per directie	• Ziekteverzuim per directie • Wervingsopgave per directie	• Bijdrage aan hersteloperatie toeslagen (van bijv. P of CAP)



Begroting en Jaarverslag

Doel	Geeft inzicht in beleidsvoornemens Het afleggen van verantwoording aan Tweede en Eerste Kamer.
Inhoud	De ambities en prestaties van het ministerie van Financiën en de budgettaire doorvertaling in middelen per artikel (w.o. artikel Belastingdienst, Toeslagen, Douane).
Proces	Autorisatie van budgetten door Tweede en Eerste Kamer, na plenaire debatten over begroting en jaarverslag

Begroting (IX) art 1. Belastingen

Geeft inzicht in:

- De doelstellingen van beleid
- De strategie waarmee de doelstelling wordt gerealiseerd
- De meetbare prestaties die daarbij horen
- De budgettaire gevolgen van beleid (uitgaven)
- Ontvangsten
- *Verantwoording*

Nota bene: De begroting is vormvast en moet voldoen aan de Rijksbegrotingsvoorschriften (Rbv). Hierin wordt alleen ingegaan op doelstellingen van beleid en intensiveringen. Vergt stabiliteit en continuïteit in doelstellingen, strategie en indicatoren.

Artikel 1: Algemene doelstelling*
"Het genereren van inkomsten voor de financiering van overheidsbeleid."

Strategie Belastingdienst (F2 in Begroting IX)*
Strategie Belastingdienst
"De Belastingdienst beoogt met zijn strategie het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven (compliance)."

Voor burgers en bedrijven
Indicatoren van naleven

Effect	Adequate behandeling	Informeren	Gemak	Corrigerend optreden
Oordeel burgers en bedrijven	Burgers en bedrijven	Burgers en bedrijven	Burgers en bedrijven	Burgers en bedrijven

D. Tabel Budgettaire gevolgen van beleid *
Budgettaire gevolgen van beleid – artikel 1 Belastingen (bedragen x € 1.000)

	2018	2019	2020	
Verplichtingen	3.347.387	2.926.792	2.864.839	2.:
Ontvangsten (3) + (4)	144.168.867	155.599.908	156.444.315	156

Volumeontwikkeling belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (aantallen x 1.000)

	2014	2015	2016	2017	2018
Belastingplichtigen IB/IH	7.847	8.003	8.268	8.150	8.160
Belastingplichtigen Vpb	909	925	952	977	1.002
Inhoudingsplichtigen LB/LH	647	665	678	696	716
Belastingplichtigen OB	1.754	1.784	1.854	1.907	1.997
Toeslaggerechtigden	5.829	5.493	5.570	5.486	5.469

Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Managementinformatie

* http://rijksbegroting.nl/2020/voorbereiding/begroting,kst264849_11.html

Artikel 1 - Indicatoren

Oud

Prestatie-indicatoren Toezicht Belastingen (meetbare gegevens)

Prestatie-indicator	Waarde 2017	Waarde 2018	Streefwaarde 2019	Streefwaarde 2020
Percentage grote ondernemingen waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	86,5%	87,5%	88%	89%
Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverleners convenant	5,8%	5,9%	6–8%	6–8%
Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling IH (betreft Particulieren en MKB)[1]	€ 2,3 mld.	€ 1,7 mld.	€ 1,2 mld.	€ 1,45 mld.
Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling Vpb MKB	€ 1,5 mld.	€ 1,7 mld.	€ 1,35 mld.	€ 1,5 mld.
Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken MKB	€ 877 mln.	€ 834 mln.	€ 735 mln.	€ 735 mln.
Bezwaren ingediend na een correctie door de Belastingdienst (betreft IH)	10,2%	8,2%	<8%	<8%

[1] Betreft correcties op het verzamelinkomen.

Prestatie-indicatoren Inning (meetbare gegevens)

Prestatie-indicator	Waarde 2017	Waarde 2018	Streefwaarde 2019	Streefwaarde 2020
Achterstand invordering	2,7%	2,9%	3–3,5%	3–3,5%
Inning invorderingsposten binnen een jaar	54,5%	58,3%	55–65%	55–65%

Prestatie-indicatoren Massaal proces (meetbare gegevens)

Prestatie-indicator	Waarde 2017	Waarde 2018	Streefwaarde 2019	Streefwaarde 2020
Voorinvulling van gegevens IH (VIA)	n.v.t.	n.v.t.	65%	65%
Garantieregeling IH 2019: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht	99,5%	100%	100%	100%
Definitief vaststellen toeslagen	85,5%	89,2%	85%	85%
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	99,96%	99,95%	99,9%	99,9%
Afname van het aantal ernstige productieverstoringen (damages)[1]	70	69	Minder verstoringen dan vorig jaar	Minder verstoringen dan vorig jaar

[1] De gerapporteerde cijfers betreffen het aantal ernstige productieverstoringen (aantal damages).

Nieuw*

Voor burgers en bedrijven

Indicatoren van naleven

XX% belastingmoraal
XX% vertrouwen in de Belastingdienst

Compliance factoren

- (Tijdig) registratie — Percentage burgers en bedrijven dat zich goed registreert
- (Tijdige) aangifte 98% — Percentage tijdige aangiften
- Juiste en volledige aangifte 98% — Percentage burgers en bedrijven dat juist en volledig aangifte doet
- (Tijdig) betalen 98% — Percentage tijdige betalingen van belastingen en premies

Effect

Adequate behandeling	Informeren	Gemak	Corrigerend optreden
Oordeel burgers en bedrijven			
Burgers en bedrijven geven aan dat zij een adequate behandeling hebben ontvangen	Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert	Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren	Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren
Indicatoren ▫ Streefwaarde ▪ Waarde			
Awb-conforme behandeling van bezwaren 65% | 91%	Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist 65% | 91%	Percentage aangiften IH-NW waarin de vooraf ingevulde gegevens juist en volledig zijn 65% | 91%	Het percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert 65% | 91%
Awb-conforme behandeling van klachten 65% | 91%	Bereikbaarheid BelastingTelefoon en Webcare 65% | 91%	Percentage bedrijven dat zich via inschrijving bij de KvK registreert als belastingplichtige ondernemer	Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie 65% | 91%
Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een belastingdienstmedewerker 65% | 91%	Aantal belastingaangiften door MKB-ondernemers onder FD-convenant per belastingjaar 65% | 91%	Percentage burgers dat bij het doen van aangifte IH gebruik maakt van hulp van Belastingdienst of maatschappelijke organisatie	Achterstand invordering 65% | 91%
Percentage tijdig op- en afgevoerde bedrijven 65% | 91%		Percentage burgers en bedrijven dat na een aangifte-alert of attentie tijdig aangifte doet	Percentage inning van invorderingsposten binnen één jaar 65% | 91%
Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole 65% | 91%		Percentage betalingen dat in één keer goed verwerkt kan worden	Percentage oninbaarheid (niet betaling) 65% | 91%
Gemiddelde doorlooptijd van bezwaren en klachten		Percentage burgers en bedrijven dat op verzoek een persoonlijke betalingsregeling toegekend krijgt	Percentage registratie als belastingplichtige ondernemer als gevolg van toezicht
Percentage definitieve aanslagen IH met een bedrag van meer dan €XXX			Percentage aangiftes dat ná corrigerende maatregelen wordt ingediend
Percentage definitieve aanslagen dat binnen X jaar na aangifte wordt opgelegd			Percentage gecorrigeerde aangiften dat in bezwaar volledig gehandhaafd is

* Streefwaarden en waarden voor nieuwe kpi's zijn nog niet bepaald, de nu opgenomen waarden zijn fictief

1893935 00428

Begroting en jaarverslag (IX) art 13. Toeslagen

Geeft inzicht in:

- De doelstellingen van beleid
- De strategie waarmee de doelstelling wordt gerealiseerd
- De meetbare prestaties die daarbij horen
- De budgettaire gevolgen van beleid (uitgaven) en ontvangsten
- *Verantwoording*

Nota bene: De begroting is vormvast en moet voldoen aan de Rijksbegrotingsvoorschriften (Rbv). Hierin wordt alleen ingegaan op doelstellingen van beleid en intensiveringen. Vergt stabiliteit en continuïteit in doelstellingen, strategie en indicatoren.

Toeslagen voert de toeslagregelingen uit voor 3 departementen. Deze rust op 3 pijlers: 1. dienstverlening gericht ondersteuning bij aanvragen, waaronder het minimaliseren inspanning van de belanghebbende; 2. toezicht en correctief optreden daar waar onjuiste toekenning dreigt, gericht op borgen van rechtmatigheid; 3. strafrechtelijk optreden als sluitstuk in gevallen van bewust misbruik.

Toeslagen streeft bij de uitvoering duurzaam te voldoen aan gerechtvaardigde maatschappelijke verwachtingen. Toeslagen helpt iedereen de toeslag te krijgen waar hij recht op heeft. Dienstverlening en toezicht zijn erop gericht burgers te helpen een juiste aanvraag in te dienen en fouten te voorkomen. Binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving zorgt Toeslagen voor maximale toekenningszekerheid. De uitvoering is waar het kan geautomatiseerd, waar nodig wordt maatwerk aangeboden. Toeslagen betrekt de beleidsfunctie en andere belanghebbenden op voet van gelijkwaardigheid bij dilemma's en keuzes waar de uitvoering zich voor geplaatst ziet en helpt dat vanuit haar kennis van gevolgen van beleid.


Indicatoren t.b.v.
Toeslagen
XX% vertrouwen in Toeslagen

Effect			
Adequate behandeling	Informeren	Gemak	Corrigerend optreden
Oordeel toeslaggerechtigden			
Percentage burgers dat zegt een adequate behandeling te hebben ontvangen	Burgers geven aan dat toeslagen hen voldoende informeren	Burgers geven aan dat zij gemak ervaren	Burgers geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren

Zie volgende slide

Op de begroting van Financiën worden de apparaatsuitgaven verantwoord. De programma-uitgaven staan op de begrotingen van de departementen van SZW, BZK en VWS. Voor de begroting 2021 wordt een eigenstandig artikel ontwikkeld op de begroting van Financiën.

Realisatie prestatie-indicatoren Toeslagen (meerbare gegevens)

	Realisatie 2014	Realisatie 2015	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Streefwaarde 2018	Realisatie 2018
Rechtmatige toekenning van toeslagen	n.v.t.	Gerealiseerd	Gerealiseerd	Gerealiseerd	De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapportageingsgrens op artikelniveau[1]	Gerealiseerd
Het percentage definitief toegekende toeslagen met een terug te betalen bedrag ≤ € 500[2]	92,3%	91,9%	91,6%	92,2%	91%	93,3%

[1] Dit betreft de artikelen van de dienstverlenende beleidsdepartementen SZW, VWS en BZK.
[2] Voor kinderopvangtoeslag wordt een grens van € 1.000 aangehouden. Bij de toekenningen van kinderopvangtoeslag gaat het vaak om hogere bedragen dan bij toeslagen voor de huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget.
Bron: Belastingdienst/SSO Financieel en Management Informatie

In de begroting 2021 worden nieuwe indicatoren voor toeslagen opgenomen, vanaf het jaarverslag 2021 wordt hierop gerapporteerd.

Artikel 13 - Indicatoren

Indicatoren t.b.v.

Toeslagen

XX% vertrouwen in Toeslagen

Effect			
Adequate behandeling	**Informeren**	**Gemak**	**Corrigerend optreden**
Oordeel toeslaggerechtigden			
Percentage burgers dat zegt een adequatebehandeling te hebben ontvangen	Burgers geven aan dat Toeslagen hen voldoende informeert	Burgers geven aan dat zij gemak ervaren	Burgers geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren

Indicatoren	Streefwaarde	Waarde
Awb-conforme behandeling van bezwaren	65%	91%
Awb-conforme behandeling van klachten	65%	91%
Percentage rechtmatige toekenningen toeslagen	65%	91%
Definitief vaststellen toeslagen	65%	91%
Percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	65%	91%
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	65%	91%

In navolging van het project herijking kpi's op artikel 1 worden voor artikel 13 Toeslagen vergelijkbare stappen gezet. In de ontwerpbegroting 2021 worden enkele nieuwe kpi's opgenomen. Dat zijn de subjectieve indicatoren waarbij burgers aangeven hoe zij behandeling, gemak, informatievoorziening en corrigerend optreden ervaren. Daarnaast wordt een begin gemaakt met het toespitsen van nu voor de Belastingdienst generieke indicatoren op Toeslagen (bijvoorbeeld behandeling bezwaarschriften cf. AWB). In de ontwerpbegroting 2022 worden vervolgstappen gezet en de set kpi's verder uitgewerkt. (bijvoorbeeld de klanttevredenheid over de Belastingtelefoon, toegespitst op Toeslagen)

NB. De percentages op de streefwaarden en waarden zijn als voorbeeld opgenomen. Hier zitten zijn nog geen juiste cijfers opgenomen omdat de streefwaarden (nog) niet bekend zijn.

Begroting en jaarverslag(IX) art 9. Douane

Geeft inzicht in:

- De doelstellingen van beleid
- De strategie waarmee de doelstelling wordt gerealiseerd
- De meetbare prestaties die daarbij horen
- De budgettaire gevolgen van beleid (uitgaven)
- Ontvangsten
- *Verantwoording*

Nota bene: De begroting is vormvast en moet voldoen aan de Rijksbegrotingsvoorschriften (Rbv). Hierin wordt alleen ingegaan op doelstellingen van beleid en intensiveringen. Vergt stabiliteit en continuïteit in doelstellingen, strategie en indicatoren.

Artikel 9: Opdracht*

*"**A**fdracht, **B**eschermen, **C**oncurrentie": de Douane draagt bij aan een solide financiering van de Europese en nationale overheid, aan een veilige samenleving en aan een sterke, aantrekkelijke en eerlijke interne markt waarmee de welvaart in de EU en Nederland wordt bevorderd*

Beleid Douane (onderdeel F)*

"Compliancegericht, informatiegestuurd en risicogericht, gelaagd"

Douane	Waarde 2017	Waarde 2018	Streefwaarde 2019	Streefwaarde 2020
Juiste invoeraangiften	n.v.t.[21]	91	≥100	≥100
Uitvoering afspraken niet-fiscale taken	n.v.t.[22]	n.v.t.	n.v.t.[23]	≥95%
Waardering bedrijfsleven	104,3	107,2	≥100	≥100

* Vanaf Begroting 2020 is de in 2018 ontwikkelde nieuwe indicatorenset langs de ABC-doelen, voor het eerst compleet opgenomen.

In de Budgettaire tabel van RBG IX 2020 artikel 9, zijn alleen directe uitgaven opgenomen. Vanaf RBG 2021 worden indirecte uitgaven van andere dienstonderdelen binnen de Belastingdienst (bijvoorbeeld voor huisvesting en ICT) die betrekking hebben op de Douane, zoveel mogelijk toegerekend in artikel 9.

In de Budgettaire tabel RBG IX 2020 artikel 9, zijn de ontvangsten excl. de geïnde verschuldigde douanerechten, accijnzen en verbruiksbelastingen. De geïnde bedragen worden afgedragen aan de EU en de nationale schatkist.

Correcties en processen-verbaal Veiligheid, Gezondheid, Economie en Milieu (VGEM) en fiscaal (aantallen x 1.000)			
Kengetallen Toezicht Douane	2016	2017	2018
Correcties scan- en fysieke controles vracht	5,6	6,1	6,9
Correcties koeriers en postzendingen	10,8	9,5	13,6
Correcties passagiers	15	15,5[1]	15,1
Correcties ambulante controles binnenland/buitengrens	1,2	0,6	1,4
Correcties administratieve controles	0,7	0,3	0,2
Processen-verbaal	15	14	12,8

* http://rijksbegroting.nl/2020/voorbereiding/begroting,kst264849_11.html

** http://rijksbegroting.nl/2018/verantwoording/jaarverslag,kst260242_6.html

Jaarplan en Voortgangsrapportage

Doel	De Tweede Kamer betrekken bij het keuzeproces met de in de Begroting vastgelegde middelen voor de Belastingdienst (inclusief douane en toeslagen)
Inhoud	Voorgenomen activiteiten in de uitvoering en het toezicht voor de doelgroepen burgers en bedrijven. Beschrijft wat nodig is om deze plannen te verwezenlijken (pijlers Beheerst Vernieuwen: personeel, ICT, sturing en beheersing, en cultuur). Inclusief risicoparagraaf. *N.b. in 2021 een werkplan voor alle drie de DG's samen, met hierin wel accenten per DG*
Proces	Bespreking in AO's belastingdienst

Jaarplan Belastingdienst en Voortgangsrapportages

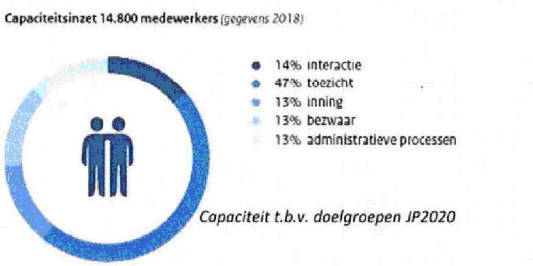
Nota bene: Het jaarplan is vormvrij. Dit maakt het mogelijk in te gaan op zowel de strategische doelstelling van de Belastingdienst, Toeslagen en/of Douane, maar ook in te gaan op specifieke thema's.

Geeft inzicht in:

- Vooraf inzicht in de uitkomsten van het keuzeproces met in de begroting IX vastgelegde middelen.
- De voorgenomen activiteiten in de uitvoering en het toezicht
- De voorgenomen activiteiten van de vier pijlers 'Beheerst vernieuwen': ICT, Personeel, Sturing en beheersing en Cultuur
- Risico's en beheersmaatregelen
- De voortgang van de voorgenomen activiteiten (3 keer per jaar)

Voorbeelden:

De prioritering voor de inzet van mensen en middelen volgt uit de strategie: onze reguliere uitvoering doen we zo efficiënt mogelijk, we willen fouten voorkomen, we maken het makkelijk om een goede aangifte en aanvraag te doen en leveren maatwerk waar mogelijk, we stemmen de interventie af op het gedrag van burgers en bederijven en bij bewust niet-naleven dwingen we naleving af.

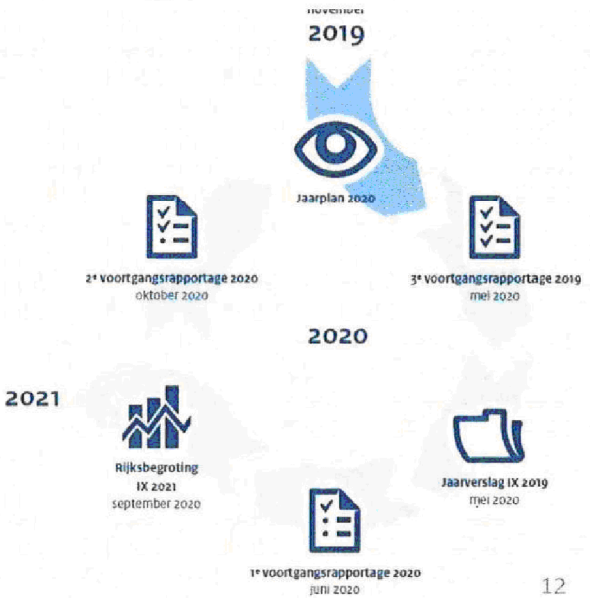


De activiteitentabellen (zie volgende sheets) bevatten activiteiten die continu plaatsvinden (bijv. heffen, innen, bezwaar behandelen), meerjarige activiteiten (in proces) en eenmalige activiteiten. Het merendeel van de activiteiten hebben een meerjarig karakter.

Uitvoering en toezicht

Volumestijging onder invloed e-commerce • Andere benaderingswijze • Ontwerpen toekomstgerichte aanpak	**Vertraagde aanslagoplegging schenk- en erfbelasting** • Continue monitoring • ICT-functionaliteiten

Kwalitatieve rapportage over de voortgang van de activiteiten van het Jaarplan. Alle afwijkingen die van invloed zijn op de realisatie van de activiteiten worden uitgelicht in de voortgangsrapportage. Zoals bijv. de gevolgen van de coronacrisis.



Activiteitentabellen Jaarplan en Voortgangsrapportages (1)

Onze activiteiten voor burgers in 2020

Nieuw · Continu · In proces · Uitgelicht

Particulieren incl. buitenlands belastingplichtigen

Regulier proces
- Opleggen aanslagen
- Innen aanslagen
- Inwinnen en verstrekken van gegevens
- Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voorkomen van fouten
- Verbeteren online aangifte *
- Inzetten gerichte communicatie
- Verbeteren online informatie
- Preventieve acties, o.a. verdeling van aftrekposten fiscale partners *

Dienstverlening
- Voeren vooroverleg *
- Antwoord geven (telefonische) vragen
- Samenwerken maatschappelijke dienstverleners o.a. Kennisnetwerk
- Hulp verlenen bij aangifte

Toezicht en fraude
- Massaal en individueel behandelen van aangiften
- Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. verhuld vermogen, premieheffing, 30% regeling *
- Behandelen aangiften van internationale organisaties en ambassades
- Uitvoeren steekproeven
- Bestrijden fraude

Vernieuwing
- Ontwikkelen uitnodiging tot het doen van aangifte
- Werken in de actualiteit, aanslagen sneller opleggen

Schenk- en erfbelasting

Regulier proces
- Opleggen aanslagen
- Innen aanslagen
- Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voorkomen van fouten
- Verbeteren online informatie
- Inzetten gerichte communicatie
- Aanpassen aangifteformulier

Dienstverlening
- Antwoord geven (telefonische) vragen
- Samenwerken publieke en private partijen
- Voeren vooroverleg
- Inzetten specialistenteam Nabestaanden bij Belastingtelefoon *

Toezicht en fraude
- Behandelen individuele aangiften
- Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. op vrijstelling eigen woning en bedrijfsopvolgingsregeling *
- Bestrijden fraude

Toeslaggerechtigden

Regulier proces
- Beschikken aanvragen en mutaties
- Uitkeren toeslagen
- Inwinnen en verstrekken van gegevens
- Innen terugvorderingen
- Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voorkomen van fouten
- Massaal automatisch continueren
- Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties
- Uitvoeren inkomensacties

Dienstverlening
- Antwoord geven (telefonische) vragen
- Samenwerken maatschappelijk dienstverleners
- Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag *
- Uitvoeren herstelactie kindgebondenbudget *

Toezicht en fraude
- Behandelen individuele aanvragen en mutaties
- Uitvoeren (thematische) toezichtacties
- Uitvoeren steekproeven
- Bestrijden fraude

Vernieuwing
- Verbeteren burgerportaal
- Ontwikkelen app voor doorgeven mutaties kinderopvangtoeslag *

Activiteitentabellen Jaarplan en Voortgangsrapportages (2)

Onze activiteiten voor bedrijven in 2020

Nieuw · Continu · In proces · Uitgelicht

MKB-ondernemers

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

Grote ondernemingen

Reguliер proces	
Opleggen aanslagen	C
Innen aanslagen	C
Inwinnen en verstrekken van gegevens	C
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften	C
Voorkomen van fouten	
Voorlichting geven via klantcoördinatoren	C
Dienstverlening	
Voeren bedrijfsgesprekken	C
Klantcoördinatie door vast aanspreekpunt *	C
Voeren vooroverleg	C
Behandelen verzoeken Advance Tax Rulings en Advance Pricing Agreements *	C
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aangiften	C
Beoordelen landenrapporten *	C
Multilateraal toezicht houden op verrekenprijzen	C
Thematisch toezicht houden, o.a. DBA *	✓
Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren	✓
Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek	→
Bestrijden fraude	C
Vernieuwing	
Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht *	✓

1893935 00428

Activiteitentabellen Jaarplan en Voortgangsrapportages (3)

Hoe wij deze ambities willen waarmaken

Nieuw · Continu · In proces · Uitgelicht

Personeel

Instroom

Instroom 1.850-2.150 fte *	Nieuw
Nieuw instroomproces wordt structureel ingebed	In proces

Continue werving

Fiscalisten	Continu
Accountants	
Data-analisten	
IT'ers	

Positionering arbeidsmarkt

Actieve benadering en blijvend zichtbaar op arbeidsmarkt	Continu
Inzet recruitmentbureaus en aansluiting wervingscampagnes Rijk	Continu

Opleiden en ontwikkelen medewerkers

Warm welkom en 'onboarding' medewerkers	In proces
Opleidings- en ontwikkelplannen voor alle onderdelen *	In proces
Meerjarige Personeelsplanning (MPP) *	In proces

ICT

Verbeteren portfolioproces

Afgewogen vraagstelling en prioritering *	In proces
Sturing op financiële aspecten portfolio	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	Nieuw

Efficiëntere inzet ICT-capaciteit

Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020 *	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	Nieuw

Verkleinen vraag ICT

Externe toetsing domeinarchitecturen *	In proces
Beheersing en verkleining vraag via uitvoeringstoetsen	In proces

Sturing en beheersing

Managementinformatie

Managementinformatie voor vier operationele processen	In proces
Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's *	Nieuw
Inzicht in uitgaven	Continu
Inzicht in benodigdheden	Nieuw

Risicomanagement

Risicomanagement voor vier operationele processen	In proces
Risico-assessments met top Belastingdienst en passende beheersingsmaatregelen *	Nieuw

Cultuur

Meerjarig programma cultuur en leiderschap

Programma gericht op alle leidinggevenden en medewerkers	In proces
Zowel concernbreed als op maat	In proces
Externe klankbordgroep *	Nieuw
Uitvoering aanbevelingen ADR	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	Nieuw

Inspiratie (dialoogsessies)

Dialoogsessies over cultuur met medewerkers *	In proces
Communicatiecampagne	In proces

Leiderschap

Dialoogsessies over leiderschap *	In proces
Bijeenkomsten top 25, top 200 en top 1500	Nieuw / In proces
Kader met vereiste leiderschapskwaliteiten, gericht op voorbeeldfunctie	In proces

Structuur

De visie wordt in alle personeelsprocessen doorgevoerd	In proces

1893935 00428

Werkplan en viermaandsrapportages

Doel	De SG en de driehoek eigenaar (SG) – opdrachtgever (DGFZ) - opdrachtnemer betrekken bij de te maken keuzen door DG's
Inhoud	Geeft inzicht in de voorgenomen activiteiten en de bedrijfsvoering per DG, inclusief risicoparagraaf; Sluit aan bij het Jaarplan Belastingdienst (inclusief Toeslagen en Douane).
Proces	Bespreking van plannen en voortgang via viermaandrapportages en viermaandsgesprekken tussen SG en DG en in de driehoek eigenaar – opdrachtgever – opdrachtnemer.

1893935 00428

Werkplannen Belastingdienst, Toeslagen en Douane en 4MR

Nota bene: volgt aanschrijving van FEZ, gaat in op specifieke afspraken tussen SG, DGFZ en DGBD/TSL/Douane en op bedrijfsvoeringsthema's. Daarnaast ruimte voor eigen inbreng DG.

[redacted]

Geeft inzicht in:

- Randvoorwaarden, afhankelijkheden, departementale afspraken en nadere verdieping/detaillering t.o.v. jaarplan
- Gedetailleerde (kwantitatieve) uitwerking van plannen en afspraken t.a.v. personeel financiën en ICT
- Specifieke aandachtspunten en/of afspraken tussen SG en DG's.
- Verdieping risicoparagraaf uit het jaarplan met de belangrijkste risico's op concernniveau, inzicht in audits en inzicht in activiteiten voor wegwerken onvolkomenheden ARK
- Invulling informatiebehoefte opdrachtgever en eigenaar binnen het driehoeksmodel
- Specifieke invulling Financiën-brede thema's (bijv. Verhaal en koers van Financiën, integriteit, onderzoeksfaciliteit)
- Over de voortgang wordt gerapporteerd in de 4MR

Voorbeelden:

Uit werkplan 2020 Belastingdienst:
"Het Werkplan 2020 is primair gericht op de interne en departementale sturing en verantwoording. Het werkplan gaat daarom niet naar de Tweede Kamer, maar wordt vastgesteld in de departementale driehoek. Met het werkplan wordt inzicht gegeven in onder meer de verdeling van de beschikbare financiën, formatie en bezetting, IV-portfolio, sturing en beheersing en risico's. Dit zijn belangrijke randvoorwaarden om de doelen en activiteiten uit het jaarplan 2020 te realiseren".

Formatie en bezetting in fte	Formatie 2019	Bezetting (sep '19)	Prognose (begin '20)	Formatie 2020
GO	2.431	2.377	2.459	2.491
MKB	6.957	6.762	6.778	6.693
Particulieren	2.186	2.159	2.262	2.024
CAP	3.264	3.020	3.030	3.147

Budget per DO (x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Concernkader	-20.906	-46.784	-38.054	-619	15.723
CFD	436.076	406.776	397.235	387.459	386.958
GO	231.986	230.758	230.524	224.529	222.518
MKB	520.665	503.022	501.770	493.973	491.253
PDB	151.568	146.931	147.061	137.778	138.232
FIOD	139.943	143.932	143.125	140.386	140.306
Toeslagen	72.435	65.180	63.470	61.716	61.716
CAP	206.961	180.699	168.694	150.985	145.096
CAP Concern	88.352	91.766	92.194	77.604	70.118
KIS	117.904	96.452	90.542	84.467	84.285
IV	572.679	491.013	482.861	470.995	470.793

Het werkplan is zo veel mogelijk complementair aan het Jaarplan en geeft onder andere invulling in de door DGFZ opgestelde prioriteitenbrief, maar biedt ook ruimte voor specifieke aandachtspunten en/of afspraken gemaakt tussen de SG en DGBD, zoals bijvoorbeeld op het gebied van ontvlechting en het programma Managementinformatie/Risicomanagement

Risico uit 4MR	Beheersmaatregelen	Wijze van rapporteren
CAF-11	Naast de verwachte concrete maatregelen en aanbevelingen van de commissie Donner, zijn andere getroffen verbetermaatregelen binnen de Belastingdienst: het in TVS raadplegen van slechts één nationaliteit, tijdelijke extra capaciteit, vier-ogen principe, collegiale toets bij twijfel, versterken vaktechnische structuur, werkgroep rig de wetgeving, verbeterprogramma KOT en cultuur en leiderschap.	In het jaarplan kan nog niet vooruitgelopen worden op de maatregelen t.a.v. CAF-11. Hierover wordt nog een passage opgenomen in de aanbiedingsbrief voor de Tweede Kamer.
TEM/zonnepanelen	Inzet is het besluit om door te procederen. In werkgroepverband worden verdere mogelijkheden, alternatieven en juridische inzichten bezien en uitgewerkt.	Voorzien is om de Tweede Kamer hier medio november over te informeren. Een kamerbrief is in de maak.

Verwerkt uit Prioriteitenbrief	Jaarplan 2020	Werkplan 2020
Uitwerking afspraken en toezeggingen uit Prioriteitenbrief op hoofdlijnen	H2 (fiscale beleidsagenda)	§ 2.2.1
Uitwerking uitvoerings- en toezichtstrategie	H1 (uitvoerings- en toezichtstrategie) H2 (burgers en bedrijven)	-
Strategische Heroriëntatie Belastingdienst	H1 (meerjarige ontwikkelingen)	§ 2.1.3
Inzicht in managementinformatie en risicomanagement (programma MI/RM)	H3 (sturing en beheersing)	§ 3.3.2
Portfolioproces	H3 (ICT)	§ 3.2

"Gezien de strategie die erop is gericht te bevorderen dat burgers en bedrijven zoveel mogelijk uit zichzelf de regels naleven, hanteert de Belastingdienst daarnaast 'burgers en bedrijven centraal' en 'proactief' als organisatiewaarde. Zo heeft de Belastingdienst, gezien zijn missie en taken, eigen accenten aangebracht binnen de kernwaarden van Financiën."

Uit 4MR 2019: Organisatie & Personeel
Op het gebied van Organisatie & Personeel spelen een groot aantal onderwerpen. Hierbij gaat het om de reorganisatie van de Topstructuur, implementatie Wnra, Meerjarige Personeelsplannen (MPP), programma Leiderschap en Cultuur, arbeidsbeperkten, personeelsgesprekken, verzuim, werving, werklastanalyse en motie Omtzigt (klokkenluidersregeling). Voor nadere toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 1.

Jaarcontract en viermaandsrapportages

Doel	De DG betrekken bij de te maken keuzes door directies
Inhoud	Geeft inzicht in de voorgenomen activiteiten en de bedrijfsvoering per directie, inclusief risicoparagraaf. Sluit aan bij werkplannen van het DG
Proces	Bespreking van plannen en voortgang via viermaandrapportages en viermaandsgesprekken tussen DG en directeur

Jaarcontracten (per directie)

Nota bene: volgt aanschrijving van C&F, gericht op bijdragen aan uitvoerings- en toezichtsstrategie, bijdrage aan Werk- en Jaarplan en bedrijfsvoering. Met ruimte voor eigen inbreng directies

Geeft inzicht in:

- Strategie van een directie
- Bijdrage aan doelen jaarplan Belastingdienst
- Toegekende middelen, fte's en overige bedrijfsvoering
- Kaderstelling kaderstellende directies
- *Verantwoording*

Voorbeelden:

Strategie Grote Ondernemingen
De uitvoerings- en toezichtstrategie van de directie GO is er op gericht het gedrag van de grootste profit en non-profit organisaties en de zeer vermogende personen zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven. De directie GO hanteert hierbij een individuele aanpak in de vorm van "individuele klantbehandeling".

GO levert een bijdrage aan de volgende doelen uit het jaarplan BD
Bijvoorbeeld: invoeren nieuwe wet- en regelgeving; wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties; E-commerce

Apparaat	Bedragen x € 1.000
Personele uitgaven – eigen personeel	€ 236.898
Personele uitgaven – inhuur externen	€ 200
Materiële uitgaven ICT	€ 323
Materiële uitgaven overige	€ 149
Programma	
Opdrachten ICT	€ 338

Bezetting 2020[11]	
Verwachte bezetting 1 januari 2020	2.459 FTE
Verwachte uitstroom 2020 VWNW-beleid	92 FTE
Verwachte overige uitstroom (ca. 4,5%)	110 FTE
Totaal	**2.257 FTE**

6.3.5 Integriteit (Jaarcontract GO)
Het ministerie van Financiën kent een jaarplan integriteit, waarin de plannen van de Belastingdienst zijn opgenomen. Op basis van dit jaarplan levert GO in Q1 2020 een directiespecifieke aanpak, waarin de 16 aandachtspunten die in 2019 door het DTBD zijn vastgesteld, zijn opgenomen. Er zijn voor de directie GO geen aanvullende integriteitsrisico's vastgesteld.

Zorgpunt 1 (Uit Viermaandsrapportage MKB)
Uitstroom, kennisborging, werklast Net als in de afgelopen jaren is de grootschalige uitstroom in 2019 onverminderd doorgegaan. Ook begin 2020 zullen we nog afscheid nemen van veel ervaren collega's. Via werving moet zorggedragen worden voor nieuwe in- en doorstroom. Borging van enerzijds de benodigde vakkennis en anderzijds het niveau van uitoefening van toezicht, vragen daarbij continue aandacht. Zeker ook in het licht van het dalende meerjarig kader. De in november 2019 door de directie MKB uitgevoerde werklastanalyse heeft de knelpunten inzichtelijk gemaakt.

Conclusie/verbeterpunten

Prestatie-indicatoren in de begroting geven inzicht in de strategie

- De herijkte prestatie-indicatoren bieden meer inzicht in de strategie voor Belastingen in begroting 2021;
- Voor Toeslagen is er een beperkte set met nieuwe indicatoren. Voor Toeslagen worden vier nieuwe subjectieve indicatoren toegevoegd en wordt gestart met het toespitsen van enkele generieke indicatoren op Toeslagen. Na vaststelling van de strategie zullen hier aan gerelateerde indicatoren worden ontwikkeld.;
- Voor Douane zijn de indicatoren in 2018 als set ontwikkeld, aan de hand van de doelen van Douane.

Het jaarplan geeft samenhangend inzicht

- Het jaarplan geeft vooraf integraal inzicht met betrekking tot keuzes die we maken als organisatie, zowel met betrekking tot uitvoering en toezicht als de pijlers van beheerst vernieuwen. Hierbij wordt ook ingegaan op risico's en beheersmaatregelen.
- De voorgenomen activiteiten van de vier pijlers 'Beheerst vernieuwen': ICT, Personeel, Sturing en beheersing en Cultuur zijn opgenomen; hier zijn echter nog niet in alle gevallen SMART-meetbare doelstellingen aan verbonden.
- In Jaarplan 2021 worden Belastingdienst, Douane en Toeslagen voor het eerst ook onderscheiden.

Interne sturing vindt plaats met werkplannen en jaarcontracten

- Werkplannen en jaarcontracten gaan integraal over doelstellingen, mensen en middelen en bevatten risicoparagrafen waarin risico's en beheersmaatregelen worden beschreven.
- Sturing en monitoring vindt plaats in gesprekken tussen de SG en DG's over de werkplannen en tussen de DG's en directeuren over de jaarcontracten, op basis van de viermaandelijkse rapportages van de voortgang.
- Zowel de managementinformatie als het risicomanagement binnen de Belastingdienst moet worden verbeterd. Dit is nodig om adequaat en effectief te kunnen sturen. Hiertoe is in 2019 het programma Managementinformatie/Risicomanagement (MI/RM) gestart dat het concern en de ketens van de Belastingdienst ondersteunt en faciliteert bij het verbeteren van MI en RM. De set herijkte prestatie-indicatoren voor Belastingen is een van de producten van dit programma.

Douane
Belastingdienst

VERTROUWELIJK

Begroting Douane 2021

Versie 8-5-2020 15:47

Datum	8-5-2020
Status	Concept

Colofon

Projectnaam	Begroting artikel 9 Douane 2021
MT Douane	[redacted] Bedrijfsvoering
Versienummer	22-04-2020 2020 (na MTD op 21-04-2020)
Locatie	CP
Dossierhouder	[redacted] - DLK Bedrijfsvoering
Bijlage(n)	Geen
Auteurs	[redacted] - DLK Bedrijfsvoering
	[redacted] – DLK Handhavingsbeleid
	[redacted] – DLK Handhavingsbeleid

Inhoud

Colofon—2

A. Algemene doelstelling—4

B. Rol en verantwoordelijkheid—6

C. Beleidswijzigingen—7

D. Budgettaire gevolgen van beleid—7

E. Toelichting op de instrumenten uitgaven—8

F. Douanebeleid en strategie—9

1893935 00428

A. Algemene doelstelling

Aanleiding
Artikel 9 beschrijft de taken, beleids en uitvoeringsprioriteiten van de Douane.

Opdracht
De Nederlandse Douane heeft op grond van het Douanewetboek van de Europese Unie (DWU) de opdracht om toezicht te houden op het internationale handelsverkeer van de Europese Unie en aldus bij te dragen aan eerlijke en open handel, de uitvoering van de externe aspecten van de interne markt, van het gemeenschappelijk handelsbeleid en van ander gemeenschappelijk beleid van de Europese Unie dat verband houdt met de handel, en de algemene veiligheid van de toeleveringsketen.

In dit licht neemt Douane maatregelen die met name strekken tot:

a) de bescherming van de financiële belangen van de Europese Unie en haar lidstaten;
b) de bescherming van de Europese Unie tegen oneerlijke en illegale handel en de ondersteuning van de legale handel;
c) het garanderen van de veiligheid van de Europese Unie en haar ingezetenen en van de bescherming van het milieu, in voorkomend geval in nauwe samenwerking met andere autoriteiten; en
d) het handhaven van een billijk evenwicht tussen de douanecontroles en de facilitering van de legale handel.

Naast de opdracht op grond van EU-wetgeving heeft de Douane op basis van Nederlandse wetgeving de opdracht om binnen Nederland toezicht te houden op de productie, de opslag en het voorhanden hebben van accijns- en de verbruiksbelastinggoederen. De opdrachtgever voor deze douanetaken is binnen het Ministerie van Financiën het Directoraat-Generaal Fiscale Zaken.

Tot slot ziet de Douane in opdracht van zeven ministeries toe op de naleving van wetgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEM). Deze wetgeving schrijft voor dat binnenbrengen, invoer, uitvoer, vervoer of uitgaan van bepaalde goederen in Nederland en/of de Europese Unie verboden is, alleen is toegestaan als wordt voldaan aan voorwaarden of als de goederen aan bepaalde eisen voldoen.

De Douane zoekt ten behoeve van een goede uitvoering van haar opdracht uitdrukkelijk de samenwerking met andere overheidsorganisaties, bedrijfsleven en wetenschap.

De opdracht van de Nederlandse Douane kan worden samengevat in de volgende driedeling:

A: AFDRACHT
De Douane stelt de verschuldigde douanerechten, accijnzen en verbruiksbelastingen vast en heft en int deze. De geïnde bedragen worden afgedragen aan de EU en de nationale schatkist. De Douane streeft naar tijdigheid, juistheid en volledigheid van de opbrengsten van douanerechten, accijnzen verbruiksbelastingen.

B: BESCHERMEN
De Douane zorgt ervoor dat de samenleving zo goed mogelijk wordt beschermd tegen onveilige en ongewenste goederen. Hiertoe verricht de Douane een breed scala aan signalerende, controlerende en opsporende taken op het terrein van veiligheid, gezondheid, economie en milieu.

C: CONCURRENTIE
De Douane draagt bij aan het versterken van de concurrentiepositie van de EU door toe te zien op de naleving van Europese maatregelen voor marktordening (invoerheffingen, uitvoerrestituties). Daarnaast bevordert de Douane een snelle en goede douaneafhandeling, resulterend in zo min mogelijk oponthoud en lage administratieve lasten. Op deze wijze geeft de Douane invulling aan het "billijk evenwicht tussen douanecontroles en de facilitering van de legale handel".[1] Met deze handelsfacilitatie geeft de Douane ook invulling aan het Trade Facilitation Agreement van de Wereld Douane Organisatie (WDO).[2]

Kwantitatieve doelstellingen
De algemene doelstelling komt voor de Douane tot uiting in onderstaande meetbare gegevens.

Prestatie-indicator	Waarde 2018	Waarde 2019	Streef-waarde 2020	Streef-waarde 2021
Juiste invoeraangiften	91	PM	≥100	≥100
Uitvoering afspraken niet-fiscale taken	n.v.t.	n.v.t.	≥95%	≥95%
Waardering bedrijfsleven	107,2	PM	≥100	≥100

n.v.t. Waarde 2018 en 2019 niet van toepassing omdat de indicator vanaf 2020 in werking is getreden.

Deze prestatie indicatoren kunnen - net zoals in 2020 - negatief beïnvloed worden door de coronacrisis.

Juiste invoeraangiften
De juistheid van de invoer aangifte is de belangrijkste graadmeter voor het vaststellen van de fiscale compliance. Een juiste invoeraangifte betekent dat de juiste afdracht van de bij invoer verschuldigde belastingen kan worden vastgesteld. Door nalevings-, toezichts- en handhavingsinterventies beïnvloed de Douane de compliance, met als doel deze jaarlijks op een hoger peil te brengen. De prestatie-indicator 'Juiste invoeraangiften' geeft weer hoe groot het aandeel juiste invoeraangiften is in het totaal aantal invoeraangiften.

Meer specifiek gaat het om de invoeraangiften die voldoen aan de wettelijke eisen voor een juiste aangifte en zijn ingediend in het aangiftesysteem van de Douane. Dit wordt uitgedrukt in een indexcijfer; het jaar 2016 geldt hierbij als indexjaar.

Uitvoering afspraken niet-fiscale taken
De B-doelstelling van de Douane, beschermen van de samenleving, betreft de uitvoering van de niet-fiscale taken die de Douane in opdracht

1 Zie ook https://ec.europa.eu/taxation_customs/general-information-customs/trade-facilitation_en.
2 https://www.wto.org/english/tratop_e/tradfa_e/tradfatheagreement_e.htm.

van beleidsdepartementen kent. Deze opdrachtgevende beleidsdepartementen zijn de Ministeries van Financiën, Buitenlandse Zaken, Economische Zaken en Klimaat, Infrastructuur en Waterstaat, Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Justitie en Veiligheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De realisatie van de jaarlijkse afspraken over de uitvoering van de douanetaken is onderwerp van gesprek in het 'Opdrachtgevers-Opdrachtnemerberaad Douane' (OOD), waarin de beleidsdepartementen en Douane elkaar periodiek spreken over de toezichts- en handhavingsinzet van de Douane op de uiteenlopende douanetaken.
De prestatie-indicator <Uitvoering afspraken niet-fiscale taken> is via dit beraad in overleg met betrokken partijen ontwikkeld en richt zich op de mate waarin de Douane de (periodieke) afspraken over deze douanetaken uitvoert. Deze indicator is over het jaar 2020 voor het eerst in werking getreden.

Waardering bedrijfsleven
De waardering bedrijfsleven is een indicator voor de doelstelling versterken van de concurrentiepositie (C-doelstelling). Voor het meten en verbeteren van de dienstverlening van de Douane aan het bedrijfsleven wordt het instrument Bewijs van Goede Dienst[3] ingezet. Hierin zijn doelstellingen opgenomen die in samenspraak met het bedrijfsleven tot stand zijn gekomen en waaraan zowel de Douane als het bedrijfsleven grote waarde hecht. Met het bedrijfsleven worden ook afspraken gemaakt over verbeteracties rondom dienstverlening en toezichtslasten. De score op deze doelen wordt jaarlijks gemeten. De waardering wordt als index opgenomen met als indexjaar 2015.

[PM link naar actuele versie bewijs van goede dienst 2019]

B. Rol en verantwoordelijkheid

De Minister van Financiën is verantwoordelijk voor en heeft een regisserende rol op het terrein van het beleid en de wet- en regelgeving inzake douaneformaliteiten en douanerechten. Dit is hoofdzakelijk Europese wet- en regelgeving. Daarnaast is de Minister verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving inzake binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen.

De Minister bevordert via de inzet van de Douane de naleving van wet- en regelgeving. Dit gebeurt door het leveren van passende en faciliterende dienstverlening door bijvoorbeeld zorg te dragen voor een goed werkend aangiftesysteem. Maar ook door processen juist en tijdig uit te voeren, door adequaat toezicht uit te oefenen en door naleving te stimuleren en waar nodig deze naleving bestuurs- of strafrechtelijk af te dwingen.

De Douane voert nationaal taken uit voor de ministeries verenigd in het eerder genoemde OOD. In de begroting van deze ministeries wordt het beleid waarvoor de betreffende Minister verantwoordelijk is toegelicht.

3 https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/brochures_en_publicaties/bewijs_van_goede_dienst

De Douane gaat over de uitvoering van het beleid binnen de door opdracht- gevers gestelde jaarlijkse prioriteiten. Naast deze jaarlijkse prioriteiten die in het OOD worden besproken zijn er ook actuele ontwikkelingen die het beleid en de uitvoering bepalen.

C. Beleidswijzigingen

De Douane staat de komende jaren voor diverse uitdagingen. Brexit is er daar één van. Wat de uitkomst van de onderhandelingen over een handelsovereenkomst tussen het Verenigd Koninkrijk en de Europese Unie ook zal zijn, er gaan douaneformaliteiten gelden. De Douane heeft zich in de afgelopen jaren zo goed mogelijk voorbereid, maar dat neemt niet weg dat het een uitdaging zal zijn om de negatieve gevolgen voor het bedrijfsleven zoveel mogelijk te beperken. De Douane heeft vanuit taken en specifieke expertise haar aandeel in de rijksbrede en lokale inspanningen in de aanpak van ondermijning.

De uitbraak van het coronavirus (COVID-19) in 2020 heeft grote impact op de Douane. Het werkt door in de processen, organisatie en informatievoorziening van de Douane. Als gevolg van het kabinetsbeleid rond de coronaviruspandemie in 2020 heeft de Douane haar uitvoering in korte tijd moeten bijstellen. Daarbij staat de gezondheid van medewerkers voorop, de reguliere douaneafhandeling wordt gecontinueerd, toezicht en handhaving geven prioriteit aan veiligheidsrisico's (w.o. verdovende middelen) en fiscaliteit. Deze prioritering kan ertoe leiden dat de prestatie-indicatoren ook voor 2021 negatief worden beïnvloed.

Ook heeft de Douane in de komende jaren te maken met een grote uitstroom van de medewerkers, onder andere in verband met pensionering, waardoor we veel aandacht moeten besteden aan het werven, selecteren, opleiden en begeleiden van nieuwe medewerkers. Ten slotte vraagt het beschermen van de organisatie en haar medewerkers tegen mogelijke integriteitsschendingen de voortdurende aandacht van de Douane.

Verder heeft de organisatie te maken met de prognose van een sterke groei van het aantal aangiften onder andere door implementatie van EU wet- en regelgeving en e-commerce. Anderzijds moeten we ook rekening houden met de invloed van overheidsbeleid en de (onvoorspelbare) economische effecten van de coronacrisispandemie. Dat stelt eisen aan de handhaving en de ICT van de Douane. Snel inspelen op nieuwe ontwikkelingen, aanpassingen als gevolg van EU en nationale wetgeving, continuïteit borgen, investeren in ICT om real-time verwerking van grote aantallen aangiften te verwerken en de informatiepositie verbeteren.

[PM algemeen check aansluiting/aanvulling op beleidsagenda]

D. Budgettaire gevolgen van beleid

DG FZ en Douane BV Artikel 9 Douane betreft op budgettair gebied voor de begroting 2021 enkel de apparaatsbudgetten (personele en materiele uitgaven en apparaatsontvangsten), programma-uitgaven en verplichtingen die direct aan het dienstonderdeel Douane kunnen worden

1893935 00428

toegerekend. Overige indirecte uitgaven die betrekking hebben op de Douane, bijvoorbeeld voor huisvesting en ICT, worden gedaan door andere dienstonderdelen binnen de Belastingdienst en blijven derhalve voor de begroting 2021 vermeld op artikel 1 Belastingen. Daarnaast vindt een toerekening plaats voor de uitgaven die op artikel 1 worden gedaan ten behoeve van de Douaneprocessen. Onder de tabel van artikel 9 staan de directe uitgaven uitgesplitst van andere dienstonderdelen die zijn opgenomen in de toerekening.
[PM Toerekenen alleen opnemen als verantwoorden mogelijk is (ADR proof). Verwachting is dat de onderzoeksfaciliteit van C&F binnen 2 maanden met een advies komt op deze vraag]

[tabel budgettaire gevolgen van beleid]

De toegerekende uitgaven tbv de douaneprocessen die onderdeel zijn van artikel 1 bestaan uit de volgende onderdelen:

Activiteit	**Bedrag**
Communicatieactiviteiten	€ 1.782.500
HRM activiteiten	€ 5.687.445
Huisvesting en facilitaire zaken	€ 60.247.833
Team Handel en Team OLGA grote ondernemingen	€ 2.032.111
Gegevens- en betalingsverkeer	€ 261.120
Kanaal & Ketenregie en Kanaal Digitaal/ Webcare	€ 767.430
Internationale Fiscale Behandeling (IFB)	€ 588.957
IV	nnb
Totaal	**€ 71.367.396**

Budgetflexibiliteit
Opdrachten
[PM C&F]

E. Toelichting op de instrumenten uitgaven

Apparaatsuitgaven
[PM input DG FZ]

Personele uitgaven
[PM Douane na ontvangen budgettaire tabel]
Materiële uitgaven
[PM Douane na ontvangen budgettaire tabel]

1893935 00428

F. Douanebeleid en strategie

Context
Het speelveld waarin de Douane opereert is complex en veranderlijk. Digitalisering en globalisering van de handel, onder meer resulterend in een forse toename van e-commerce zendingen, nieuwe technologieën zoals artificial intelligence, klimaatverandering en vergrijzing zijn van invloed op (de organisatie van) het werk van de Douane en op de samenwerking met de stakeholders. Ze bieden kansen, maar ook uitdagingen.

Ontwikkelingen op deze terreinen leiden ook tot een gestage stroom nieuwe of gewijzigde wetgeving vanuit Brussel. Het bedrijfsleven verwacht dat de Douane digitalisering benut om haar processen en systemen zo in te richten dat ze optimaal bijdragen aan facilitering van de handel en vermindering van administratieve lasten. De uitbraak van het coronavirus COVID-19 laat de (grote) impact van omgevings-ontwikkelingen op het internationale handelsverkeer, de logistieke stromen en daarmee op de Douane zien. Dit vormt de context van het douanebeleid en strategie.

[PM: nieuwe grafiek werklast Douane]

Beleidskader
Binnen het douanebeleid wordt het begrip *handhaving* als overkoepelende term gebruikt voor drie aspecten: het naleven (compliance) van de regels door burgers en bedrijven, het houden van toezicht op die naleving en het corrigerend optreden bij geconstateerde overtredingen. Daarbij wordt rekening gehouden met een billijk evenwicht tussen de douanecontroles en de facilitering van de legale handel. Resulterend in zo min mogelijk oponthoud en lage administratieve lasten.

Douanebeleid
Het beleid van de douane is gericht op compliancebevordering, informatiegestuurd en risicogericht acteren en gedifferentieerd handhaven.

Compliancegericht betekent dat veel aandacht wordt besteed aan het beïnvloeden van gedrag om de naleving van regels door bedrijven en burgers te bevorderen.

Informatiegestuurd en *risicogericht* betekent dat toezicht en handhaving worden uitgevoerd op basis van risicomodellen die gebaseerd zijn op analyse van informatie uit douaneprocessen over goederen, locaties, vervoersmodaliteiten, logistieke stromen, bedrijven, burgers etc. Het uitgangspunt is: hoe groter het risico, des te meer aandacht.

Een *gedifferentieerde handhaving* wil zeggen dat de activiteiten, van dienstverlening tot opsporing, elkaar aanvullen en aansluiten bij het risico. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met de aard van het bedrijf 'achter' de goederenstroom, de aangiften, (volgorde van) douaneprocedures en de locaties. Dat biedt de basis voor het het handhavingsbeleid waarmee ingrepen in de logistieke ketens beperkt kunnen blijven tot het noodzakelijke.

Strategie Douane
De Douane moet zich voorbereiden op een aantal ontwikkelingen. Stijging en fluctuatie in de wereldwijde handelsstromen en nieuwe wetgeving hebben een grote invloed op het aangiftevolume en de afhandeling hiervan. Dit betekent een grote opgave voor de informatievoorziening en capaciteit. Tevens is er door leeftijdsopbouw een aanzienlijk verloop in personeel de komende jaren. Hiervoor zijn een drietal strategische opgaven geformuleerd.

1 - Informatiepositie en risicobeheer
Realiseren van handhavingsbeleid, risicobeheer en handhavingsmaatregelen op basis van informatiepositie over actoren, goederen en hun bewegingen. Deze geven sturing aan de werkzaamheden van Douanemedewerkers.

Naast mensen en middelen vormen gegevens over actoren, goederen en hun bewegingen een steeds belangrijker middel voor Douane om de taken goed te kunnen uitvoeren. Door inzet van moderne technologieën komen steeds meer gegevens beschikbaar en met moderne analysetechnieken kunnen deze worden opgewerkt tot waardevolle informatie en zelfs kennis om primaire processen en de bedrijfsvoering te sturen, gericht op effectieve en efficiënte inzet van capaciteit. Deze opgave is wellicht niet nieuw, maar de geschetste ontwikkelingen (oa. volumestijgingen) vereisen dat de Douane de informatiepositie steeds beter benut. Daarbij wordt waar dit passend is doorgewerkt op hetgeen de afgelopen jaren in de handhavingsvisie Douane is ontwikkeld.

2 – Informatievoorziening en databeheersing
Realiseren van schaalbare IT-voorzieningen voor transactieverwerking en van voorzieningen voor 'data als platform' die uitwisseling, bewerking en analyse op basis van moderne technologieën optimaal ondersteunen.

De informatievoorziening van de Douane is er op gericht de primaire processen optimaal te ondersteunen. Dat vraagt een transitie van het IT-landschap die de tijdshorizon van dit meerjarenplan overstijgt. Niettemin zullen deze planperiode al concrete stappen gezet (moeten) worden om de benutting van de informatiepositie te optimaliseren, door nieuwe vormen van gegevensgebruik en –uitwisseling (data pipelines ed.).

3 – Adaptief personeelsbestand
Het realiseren van een evenwichtig en wendbaar personeelsbestand, opgeleid voor en toegerust op nieuwe en innovatieve werkwijzen.

Hoezeer technologie ook voortschrijdt, het blijft een hulpmiddel. De medewerkers zijn een onmisbare 'factor' in het werk van Douane. Om de aantrekkelijke werkgever te blijven die Douane is, en om de capaciteiten van de medewerkers optimaal te benutten en om de omvangrijke uit- en instroom in goed banen te leiden, is een gerichte aanpak nodig.

Kernwaarden
De Douane deelt als onderdeel van het Ministerie van Financiën de kernwaarden die het ministerie heeft vastgesteld. Deze kernwaarden vormen het kader waarbinnen de Douane haar werk verricht, het zijn

verbindende principes bij het realiseren van de doelen en opgaven van Douane.

Randvoorwaarden
Voor verwezenlijking van de opgaven moet een aantal randvoorwaarden worden vervuld. De interventiestrategie in de EU, het uitbouwen en versterken van de samenwerking met het bedrijfsleven, overheidsorganisaties, mainports, onderwijs en wetenschap en het verder ontwikkelen van de inrichting en besturing van de organisatie tot een zelfstandig directoraat-generaal Douane.

Artikel 1 Belastingen

A. Algemene doelstelling

Het genereren van inkomsten voor de financiering van overheidsbeleid. Solide, eenvoudige en fraudebestendige fiscale wet- en regelgeving is hiervoor de basis. Doeltreffende en doelmatige uitvoering van die wet- en regelgeving dragen bij aan de bereidheid van burgers en bedrijven om hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen (compliance).

Onder 'compliance' verstaat de Belastingdienst dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke fiscale verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen. De term 'bereidheid' geeft aan dat de Belastingdienst ernaar streeft dat belastingplichtigen uit zichzelf fiscale regels naleven, zonder (dwingende en kostbare) acties van de kant van de Belastingdienst. Als burgers en bedrijven hun wettelijke verplichtingen nakomen, dan komt belastinggeld de staatskas binnen zoals de wetgever beoogt en worden overheidsgelden niet onterecht uitbetaald.

De maatschappelijke effecten van het beleid ter bevordering van de compliance laten zich door het grote aantal activiteiten en instrumenten van de Belastingdienst, de afhankelijkheid van derden bij de realisatie van de doelstellingen en met name de onvoorspelbaarheid van gebeurtenissen, zoals het ontstaan van bijvoorbeeld een economische crisis, niet altijd in prestatie-indicatoren uitdrukken. Ter illustratie van de gewenste beleidsrichting wordt de algemene doelstelling daarom uitgedrukt in onderstaande kengetallen

Tabel nr. pm kengetallen Compliance

	Waarde 2016	Waarde 2017	Waarde 2018	Waarde 2019
Belastingmoraal	PM	PM	PM	PM
Vertrouwen in de belastingdienst	PM	PM	PM	PM
Percentage tijdige aangiften	PM	PM	PM	PM
Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	1,0%	0,9%	0,7%	n.v.t.
Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB	5,2%	n.v.t.	5,7%	n.v.t.
Percentage tijdige betaling van belastingen en premies	98,4%	98,4%	98,5%	98,5%

Belastingmoraal
De intrinsieke motivatie van burgers en bedrijven om belastingverplichtingen na te komen wordt ook wel aangeduid als de belastingmoraal. De belastingmoraal is een bepalende – mogelijk zelfs de meest bepalende – factor voor bereidwillige naleving van belastingverplichtingen door belastingplichtigen. Daarmee is inzicht in de belastingmoraal van strategisch belang.
Dit nieuwe kengetal wordt ieder jaar gemeten met behulp van een monitor.

Vertrouwen in de Belastingdienst
Een belangrijke determinant van compliance en de belastingmoraal in Nederland is de mate waarin burgers en bedrijven vertrouwen hebben in de Belastingdienst. Hoe hoger het niveau van publiek vertrouwen, hoe groter de intrinsieke motivatie om belasting te betalen. Het nieuwe kengetal meet het vertrouwen dat de Belastingdienst belastingplichtigen gelijk en rechtvaardig behandelt langs de volgende dimensies:

- Competentie: zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als capabel? Is de Belastingdienst in hun ogen in staat zijn taken goed uit te voeren?
- Welwillendheid: zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als betrokken en oog hebbend voor hun belangen?
- Integriteit: zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als eerlijk, rechtvaardig, consistent en voorspelbaar? Komt de Belastingdienst beloften en verplichtingen na?

Oordelen over de vertrouwenswaardigheid van de Belastingdienst worden niet alleen gekleurd door persoonlijke ervaringen, maar ook door bijvoorbeeld berichtgeving in de media en ervaringen van vrienden en kennissen. Het zijn oordelen die zich opbouwen in de tijd en betrekking hebben op

een wat hoger abstractieniveau dan sommige andere oordelen (bijvoorbeeld of iemand goed geholpen is bij de Belastingtelefoon).

Percentage tijdige aangiften
Dit kengetal weerspiegelt of het beleid van de Belastingdienst succesvol is om belastingplichtigen te bewegen tijdig een aangifte in te dienen. Het gaat hier om de volgende belastingmiddelen: IH, OB, LH, VpB en Schenk- en erfbelasting.

Percentage burgers en bedrijven dat juist en volledig aangifte doet
Met steekproefsgewijze controles stelt de Belastingdienst periodiek het niveau van naleving vast voor de doelgroepen Particulieren en MKB. De steekproefsgewijze controles verschaffen inzichten in het fiscaal relevante gedrag van belastingplichtigen en in bestaande nalevingstekorten als gevolg van onvolledige of onjuiste aangifte.

Percentage tijdige betaling van belastingen en premies
Dit kengetal meet het deel van de geïnde belastingen en premies dat door belastingplichtigen tijdig, voor de vervaldatum, volledig wordt betaald aan de Belastingdienst. Hiertoe wordt ook het voldoen van een vordering na een betalingsherinnering of als onderdeel van een betalingsregeling gerekend.
Dit kengetal weerspiegelt of het beleid van de Belastingdienst succesvol is om belastingplichtigen, te bewegen tot tijdig betalen.

B. Rol en verantwoordelijkheid
De Minister van Financiën is verantwoordelijk en heeft een regisserende rol op het terrein van de fiscaliteit. Daarbij gaat het om:
- het te voeren fiscale beleid;
- het opstellen van fiscale wet- en regelgeving;
- het internationaal behartigen van de Nederlandse fiscale belangen.

De Minister van Financiën is verantwoordelijk en heeft een uitvoerende rol op het terrein van:
- de heffing en inning van de premies werknemers- en volksverzekeringen;
- de heffing en inning van de inkomensafhankelijke bijdragen Zorgverzekeringswet;
- de heffing en inning voor derden van een aantal belastingen, heffingen en overige vorderingen;
- handhavingstaken op het gebied van de economische ordening en financiële integriteit.

Op grond van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en de Invorderingswet 1990 voert de Belastingdienst de heffing en inning van de rijksbelastingen uit. Op grond van de Wet op de bijzondere opsporingsdiensten voert de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) de handhavingstaken uit op het gebied van de economische ordening en financiële integriteit.

De minister bevordert, door inzet van de Belastingdienst, naleving van wet- en regelgeving door passende dienstverlening te leveren, massale processen juist en tijdig uit te voeren, adequaat toezicht uit te oefenen en waar nodig naleving bestuurs- of strafrechtelijk af te dwingen.

C. Beleidswijzigingen
Zoals gemeld in de Groeiparagraaf van de leeswijzer van deze begroting (PM), is met ingang van 2021 een apart beleidsartikel Toeslagen opgericht (artikel X). Aangezien Toeslagen een dienstonderdeel is van de Belastingdienst en dus tot nu toe in de begroting IX onderdeel uitmaakt van artikel 1 Belastingen, betekent het oprichten van een apart begrotingsartikel Toeslagen dat artikel 1 Belastingen wordt opgedeeld. Artikel 1 Belastingen blijft gewoon bestaan, exclusief het gedeelte Toeslagen.

D. Tabel Budgettaire gevolgen van beleid
PM: C&F

E. Toelichting op de instrumenten
PM: C&F

F1. Fiscaal beleid en wetgeving
PM; DGFZ

F2. Belastingdienst

Strategie Belastingdienst
De Belastingdienst beoogt met zijn strategie het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven (compliance); dat wil zeggen zonder (dwingende en kostbare) acties van de kant van de Belastingdienst. Dit moet zorgen voor de borging van de continuïteit van belastingopbrengsten. De Belastingdienst streeft ernaar te handelen conform de beginselen van behoorlijk bestuur en probeert waar mogelijk proactief en in de actualiteit te handelen in plaats van reactief te zijn.

Traditioneel is het beeld dat alle mensen rationele beslissers zijn die een kosten-baten (economische) afweging maken over regels naleven en belasting betalen en op basis daarvan hun beslissing nemen. In een dergelijk beeld gebeurt het afdwingen van regelnaleving repressief door het uitvoeren van controles, het vergroten van de pakkans en het opleggen van sancties. Sociaalwetenschappelijk onderzoek leert dat mensen vaak niet volledig rationeel kiezen en ook dat ze bij die keuze rekening houden met andere dan louter economische afwegingen. Zo blijken persoonlijke opvattingen en sociale normen van invloed op het nalevingsgedrag. Wanneer andere dan economische overwegingen een rol spelen, blijken controle(frequentie), pakkans en sancties niet altijd te leiden tot gewenst gedrag of zelfs een negatief effect te hebben.

Soms willen burgers en bedrijven zich wel aan de regels houden maar vindt het niet-naleven zijn oorsprong in onduidelijkheid van wet- en regelgeving, procedures of communicatie vanuit de overheid. Onderzoek laat ook zien dat de mate waarin burgers en bedrijven zich rechtvaardig behandeld voelen door de overheid, van invloed kan zijn op de mate van regelnaleving. Daarnaast zijn mensen niet altijd rationeel en zorgen toeval, gemakzucht of gewoonte voor allerlei systematische afwijkingen (biases) van de optimale keuze. Daarnaast blijkt dat in dergelijke gevallen het gemakkelijker maken om aan verplichtingen te kunnen voldoen, het wegnemen van mogelijkheden om fouten te maken en het gebruik van 'nudging' beter zorgt voor blijvende naleving, dan het afdwingen hiervan.

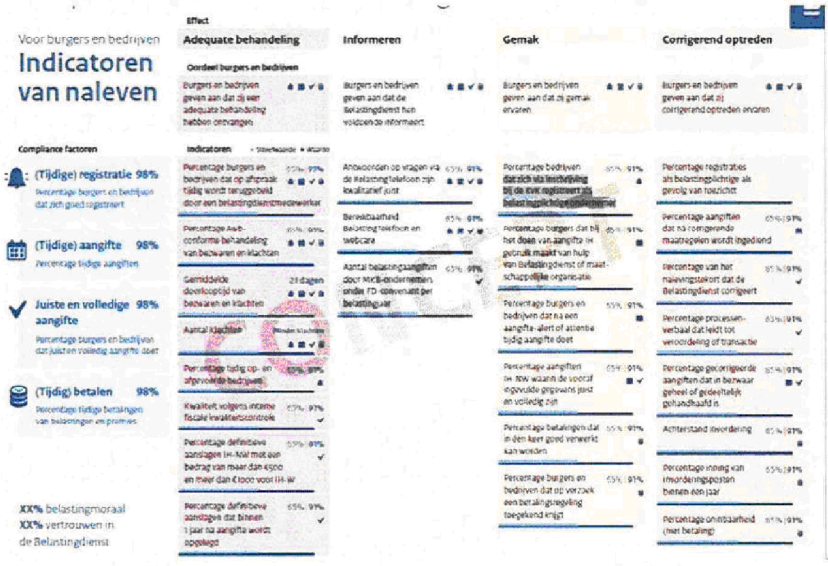
De strategie van de Belastingdienst is gebaseerd op bovenstaande inzichten. De beleidsinstrumenten die de Belastingdienst inzet om compliance te borgen en bevorderen zijn dienstverlening, toezicht en fraudebestrijding. Ook bij de uitvoering van de (semi-) massale processen is het van belang om oog te houden voor de specifieke situatie van burgers of bedrijven.

Dit alles betekent dat de Belastingdienst, waar mogelijk in samenwerking met publieke en private partijen:

- burgers en bedrijven een **adequate behandeling** geeft (juist, tijdig, proportioneel);
- burgers en bedrijven **effectief informeert** over hun rechten en plichten;
- ernaar streeft om het voor burgers en bedrijven **zo makkelijk mogelijk te maken** om te voldoen aan (fiscale) verplichtingen;
- **op gepaste wijze corrigerend optreedt** bij niet-naleving.

De Belastingdienst heeft hierbij te maken met verschillende groepen burgers en bedrijven, met verschillende behoeften en verschillend gedrag bij het naleven van (fiscale) regels. De Belastingdienst deelt daarom het totale bestand van burgers en bedrijven op in groepen met samenhangende objectieve en subjectieve kenmerken (doelgroepen). Daarbinnen kan de Belastingdienst voor de handhaving tot een nader onderscheid komen indien kenmerken van bepaalde groepen burgers of bedrijven een andere wijze van behandeling rechtvaardigen. Jaarlijks vertaalt de Belastingdienst zijn strategie in een beleid per *doelgroep*, waarbij de uitvoerings- en toezichtstrategie wordt vertaald naar de concrete inzet van de capaciteit van de Belastingdienst per doelgroep. In het Jaarplan 2021 Belastingdienst dat de Tweede Kamer in het najaar ontvangt, wordt opgenomen welke activiteiten de Belastingdienst uitvoert met welke middelen (budget en formatie) om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan. Daarnaast zullen in het Jaarplan de ontwikkelstappen worden benoemd die de Belastingdienst gaat zetten ten aanzien van ICT en procesverbeteringen, verbetering van de sturingsinformatie, personeel en cultuur.
Zoals toegezegd in het Jaarplan 2020 Belastingdienst zijn de prestatie-indicatoren per begrotingsjaar 2021 voor Artikel 1 herzien. De herziene set sluit aan bij de Uitvoerings- en Toezichtstrategie en geeft op een samenhangende manier beter inzicht in de prestaties van de dienst. Niet alle kengetallen en indicatoren zijn op dit moment al dusdanig ontwikkeld en meetbaar

gemaakt, dat hierover in 2021 kan worden gerapporteerd en verantwoord. In de groeiparagraaf van deze begroting worden de ontwikkelingen toegelicht die in 2020 nog worden voortgezet.



Met opmerkingen [ ]: Er komt nog een mooi opgemaakte versie. Die vraagt [ ] op bij [ ].

Doelen en prestatie-indicatoren

De set herziene prestatie-indicatoren sluit aan bij de Uitvoerings- en Toezichtstrategie van de Belastingdienst. Op die manier zijn prestatie-indicatoren een uiting van de strategie van de organisatie en kan, in lijn met de strategie, gestuurd worden op resultaten en effecten. De nieuwe set van indicatoren stelt de Belastingdienst bovendien in staat thematisch en actueel te verantwoorden; niet alleen gericht op een specifieke indicator, maar ook over de bovenliggende doelstellingen.

De set is als volgt opgebouwd:

- Kengetallen verdeeld naar drie van de vier compliancefactoren:
    1. Voor de compliancefactor juiste en tijdige registratie is een kengetal in ontwikkeling.
    2. Tijdige aangifte;
    3. Juiste en volledige aangifte;
    4. Tijdige betaling

- Subjectieve en objectieve prestatie-indicatoren op de volgende vier tussendoelen van compliance:
    1. een adequate behandeling (juist, tijdig, proportioneel);
    2. Effectief informeren over rechten en plichten;
    3. het nakomen van verplichtingen zo makkelijk mogelijk maken;
    4. op gepaste wijze corrigerend optreden bij niet-naleving.

- Op ieder tussendoel is een subjectieve indicator geformuleerd die de ervaring van burgers en bedrijven met betrekking tot de tussendoelen van de Belastingdienst inzichtelijk maakt;
- Ieder tussendoel is voorzien van meerdere objectieve indicatoren, die de feitelijke prestatie van de Belastingdienst meetbaar maken.

Door het onderscheid in compliancefactoren met kengetallen en tussendoelen te voorzien van subjectieve en objectieve indicatoren ontstaat een geheel dat beter aansluit bij de strategie van de Belastingdienst en inzicht geeft in de werking hiervan.

Hierna volgt een toelichting op de tussendoelen Adequate behandeling, Informeren, Gemak en Corrigerend optreden en de daaraan gerelateerde prestatie-indicatoren.

Adequate behandeling
De Belastingdienst geeft burgers en bedrijven een adequate behandeling (correct en passend)

De Belastingdienst streeft ernaar dat burgers en bedrijven uit zichzelf fiscale regels naleven, zonder dwingende en kostbare acties van de kant van de Belastingdienst. Het onderhouden en waar nodig versterken van de intrinsieke motivatie van belastingplichtigen om aan hun fiscale verplichtingen te voldoen is daarom belangrijk. Een adequate behandeling door de Belastingdienst draagt hieraan bij. Adequaat betekent *correct* (op de juiste wijze) en *passend*, geschikt voor het beoogde doel. De basis van een adequate behandeling ligt bij het door de Belastingdienst volgen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het zorgvuldigheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, het evenredigheidsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel.

Adequate behandeling behelst echter meer dan het volgen van regels en procedures en het nakomen van toezeggingen door de Belastingdienst. Adequate behandeling heeft ook te maken met de manier waarop de Belastingdienst burgers en bedrijven benadert; met respect en behulpzaam, en de mate waarin de Belastingdienst zich inleeft in en rekening houdt met de omstandigheden of behoeften van burgers en bedrijven. Het bieden van maatwerk en ondersteuning, niet alleen reactief maar ook proactief, is hier een voorbeeld van. Menselijke maat is hiermee een onderdeel van adequate behandeling. Adequate behandeling raakt sterk aan het begrip procedurele rechtvaardigheid: het gevoel van rechtvaardigheid afgemeten aan de manier waarop belastingplichtigen zich behandeld voelen en hoe uitkomsten of beslissingen tot stand zijn gekomen.

In de onderstaande tabel zijn de prestatie-indicatoren opgenomen voor het tussendoel Adequate behandeling:

1893935 00428

Prestatie-indicatoren Adequate behandeling (meetbare gegevens)

Prestatie-indicator[1]	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021
Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben gekregen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	78%	68%	90-95%	PM
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	98%	96,6%	90-95%	PM
Percentage burgers en bedrijven dat op afspraak tijdig wordt teruggebeld door een Belastingdienst-medewerker	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM
Percentage tijdig op- en afgevoerde bedrijven	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM
Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM

Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben ervaren
Deze nieuwe indicator geeft de mate aan waarin burgers en bedrijven zich adequaat behandeld voelen op basis van onderzoek naar subjectieve beleving. Om de ervaring van burgers en bedrijven vanaf 2021 inzichtelijk te maken, ontwikkelt de Belastingdienst in 2020 een meetinstrument.

Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn[2]
Burgers en bedrijven die het niet eens zijn met een beslissing kunnen een bezwaarschrift indienen bij de Belastingdienst. Deze bestaande prestatie-indicator betreft het aantal in 2021 binnen Awb-beslistermijn afgedane bezwaarschriften ten opzichte van het totaal aantal afgedane bezwaarschriften in kalenderjaar 2021. In de meting worden de bezwaarschriften van de organisatieonderdelen Belastingen, Toeslagen en de Douane opgenomen.

Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn
Burgers en bedrijven die ontevreden zijn over gedragingen of processen van de Belastingdienst kunnen een klacht indienen. Deze bestaande prestatie-indicator betreft het aantal in 2021 binnen Awb- beslistermijn afgedane klachten ten opzichte van het totaal aantal afgedane klachten in kalenderjaar 2021. In de meting worden de klachten van de organisatie onderdelen Belastingen, Toeslagen en de Douane opgenomen.

Percentage burgers en bedrijven dat volgens afspraakwordt teruggebeld door een Belastingdienst-medewerker
Deze nieuwe indicator weerspiegelt het aantal burgers en bedrijven dat conform de afgesproken termijnen tijdig wordt teruggebeld door een medewerker van de Belastingdienst ten opzichte van het totaal aantal burgers en bedrijven waarmee een terugbelafspraak is gemaakt.

Percentage tijdig op- en afgevoerde bedrijven
Ondernemingen die loonheffingen inhouden en/of omzetbelasting afdragen dan wel deze activiteiten beëindigen krijgen van de Belastingdienst bericht over het afgegeven of ingetrokken omzetbelasting- en/of loonheffingennummer. Deze nieuwe indicator meet of dit proces op tijd, binnen 8 werkdagen, wordt uitgevoerd.

---

[1] Enkele streefwaarden van de Belastingdienst worden weergegeven in bandbreedtes. Hiermee geeft de Belastingdienst bij betreffende prestatie-indicator aan wat de onder- en de bovengrens is.
[2] Bezwaarschriften en klachten moeten worden behandeld binnen de termijnen genoemd in artikel 7:10 Awb. Als niet binnen zes weken uitspraak kan worden gedaan, kan eenzijdig de termijn met hoogstens zes weken worden verdaagd. Belangrijk voor de praktijk is dat in overleg met de belastingplichtige verder uitstel mogelijk is als deze daarmee instemt (artikel 7:10, lid 4 Awb).

Kwaliteit volgens interne fiscale kwaliteitscontrole
De Belastingdienst hanteert een aantal instrumenten om de kwaliteit van de processen te meten en waar nodig te verbeteren. De fiscale kwaliteitsindex (FIX) maakt daar deel van uit. De FIX meet de fiscaaltechnische en vaktechnische kwaliteit van de aangiftebehandeling, het vooroverleg, de administratieve controles, de invordering, het controleproces en de heffing en bezwaarbehandeling. In de FIX wordt gecontroleerd of deze processen op de juiste manier zijn uitgevoerd aan de hand van de wet en regelgeving.

Informeren
De Belastingdienst informeert burgers en bedrijven effectief over hun rechten en plichten

De Belastingdienst ontplooit activiteiten op verschillende terreinen om bereidwillige naleving van belastingregels door belastingplichtigen te stimuleren. Eén daarvan is het ondersteunen van belastingplichtigen in het kennen, begrijpen en kunnen uitvoeren van hun verplichtingen door ze daarover te informeren. Onderzoek heeft laten zien dat meer kennis van belastingzaken positief samenhangt met het naleven van belastingregels.

De situatie van zowel burgers als bedrijven kan fiscaal complex zijn en kan sterk veranderen gedurende hun levensloop. Hoe complexer de wet- en regelgeving, hoe meer kennis nodig is om deze na te leven. Het vereenvoudigen van belastingregels is daarom cruciaal. Maar wetende dat bestaande wet- en regelgeving complex is, is het de taak van de Belastingdienst om burgers en bedrijven effectief te informeren over hun rechten en plichten, zodat zij aan hun plichten kunnen voldoen en gebruik kunnen maken van hun rechten.

In de onderstaande tabel zijn de prestatie-indicatoren opgenomen voor het tussendoel effectief informeren:

Prestatie-indicatoren Effectief informeren (meetbare gegevens)

Prestatie-indicator[3]	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021
Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM
Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM
Bereikbaarheid BelastingTelefoon en WebCare	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM
Aantal belastingaangiften door MKB ondernemers onder FD-convenant per kalenderjaar	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	PM

Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert
Deze nieuwe indicator stelt vast in hoeverre burgers en bedrijven ervaren dat ze door de Belastingdienst voldoende geïnformeerd worden over de voor hen relevante fiscale onderwerpenVoldoende geïnformeerd betekent dat ze weten *wat* ze moeten doen en *hoe* ze het moeten doen. De informatie die de Belastingdienst biedt aan burgers en bedrijven moet daarom aan een aantal criteria voldoen:

- de informatie sluit aan bij de fiscale situatie van burgers en bedrijven;

[3] Enkele streefwaarden van de Belastingdienst worden weergegeven in bandbreedtes. Hiermee geeft de Belastingdienst bij betreffende prestatie-indicator aan wat de onder- en de bovengrens is.

1893935 00428

- de informatie is eenvoudig te begrijpen en sluit aan bij het kennisniveau van burgers en bedrijven;
- de informatie is eenvoudig te vinden;
- de informatie is eenvoudig toe te passen door burgers en bedrijven in hun specifieke situatie.
- de informatie moet burgers en bedrijven in staat stellen aan hun fiscale verplichtingen te voldoen of hun in staat stellen daarvoor hulp in te schakelen.

Antwoorden op vragen via de BelastingTelefoon zijn kwalitatief juist
Deze nieuwe indicator meet het aantal juiste antwoorden op wet- en regelgeving cq proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon ten opzichte van het totaal onderzochte antwoorden op wet- en regelgeving cq proces- en statusvragen via de BelastingTelefoon. Kwalitatief juist betekent dat alle vragen op het gebied van proces en status of wet- en regelgeving door middel van het dialoogvenster beantwoord kunnen worden. Wanneer deze antwoorden overeenkomen met hetgeen wat in het dialoogvenster staat, dan zijn deze antwoorden juist.

Bereikbaarheid BelastingTelefoon en WebCare
Deze nieuwe indicator meet het aantal telefoontjes waar een beller is geholpen via een Belastingtelefoon-medewerker, de bestelautomaat of via het keuzemenu. De bestelautomaat betreft de automatische functionaliteiten waarbij de burger bijvoorbeeld uitstel van aangifte kan aanvragen zonder een Belastingtelefoon-medewerker te spreken.
Onder Webcare wordt verstaan alle vragen vanuit burgers waar een antwoord op wordt gegeven door een Webcare-medewerker via Facebook of Twitter. Voor Webcare wordt de gemiddelde reactietijd per week berekend over alle gegeven eerste antwoorden binnen een case tijdens openingstijden.

Aantal belastingaangiften door MKB ondernemers onder FD-convenant per kalenderjaar
Deze nieuwe indicator meet het aantal belastingaangiften door MKB-ondernemers onder een FD-convenant per belastingjaar.

Gemak
De Belastingdienst streeft ernaar om het voor burgers en bedrijven zo makkelijk mogelijk te maken om te voldoen aan fiscale verplichtingen.

Dit kan door het aantal stappen dat een burger of bedrijf moet zetten zo klein mogelijk te maken en zo vorm te geven dat zij worden geholpen om de acties juist uit te voeren. Daarmee maakt een belastingplichtige bij wijze van spreken 'als vanzelf' minder fouten.
Gemak betekent met een zo klein mogelijke inspanning (zowel in tijd als in 'mentale' inspanning, zoals frustratie), tegen zo gering mogelijke kosten, het goede kunnen doen. Nakomen van verplichtingen moet makkelijk zijn, aansluiten op de processen of routines van de doelgroep (bijvoorbeeld middels de automatische winstaangifte) en gericht op het voorkomen van dubbel werk voor burgers en bedrijven.
Door in één keer het goede te kunnen doen, worden fouten zo veel mogelijk voorkomen, de VIA is hiervan een duidelijk voorbeeld. In één keer goed slaat zowel op het invullen en insturen als op het betalen van de verplichting. Wordt er desondanks een fout gemaakt, door belastingplichtige óf door de Belastingdienst, dan is het herstellen daarvan voor burgers en bedrijven eenvoudig en vergt een minimum aan inspanning. Dat geldt ook voor formele procedures als klachten of bezwaar maken. Burgers en bedrijven moeten de voor hen relevante informatie op eenvoudige wijze kunnen vinden en benaderen (zoals op de portals).
Nadat een proces is afgerond (een aangifte ingediend bijvoorbeeld) moeten burgers en bedrijven zich er zeker van voelen dat hetgeen gedaan is, ook het juiste is.

Gemak raakt aan verschillende aspecten van het voldoen aan verplichtingen en daarmee is het belangrijk om te meten hoe dat door burgers en bedrijven wordt ervaren.

In de volgende tabel zijn de prestatie-indicatoren voor het tussendoel gemak opgenomen:

Prestatie-indicatoren Gemak (meetbare gegevens)

Prestatie-indicator[4]	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021

[4] Enkele streefwaarden van de Belastingdienst worden weergegeven in bandbreedtes. Hiermee geeft de Belastingdienst bij betreffende prestatie-indicator aan wat de onder- en de bovengrens is.

1893935 00428

Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	PM
Percentage aangiften IH-NW waarin de vooraf ingevulde gegevens juist en volledig zijn	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	PM

Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren
Deze indicator geeft aan de mate waarin burgers en bedrijven gemak ervaren op basis van onderzoek naar subjectieve beleving.

Percentage aangiften IH-NW waarin de vooraf ingevulde gegevens juist en volledig zijn
De doelstelling van deze bestaande indicator is dat de VIA gegevensset voor de IH 2019 tot voor ten minste 65% van de ingediende aangiften van Particulieren leidt tot vooraf juist ingevulde aangiften. Een aangifte IH-NW is in de volgende gevallen vooraf juist ingevuld:

1. als de belastingplichtige de aangifte slechts hoeft te ondertekenen;
2. wanneer uitsluitend een fiscale kwalificatie gegeven hoeft te worden dan wel een wettelijke toegestane of gevraagde verdeling over de partners dient plaats te vinden.

Corrigerend optreden
De Belastingdienst treedt op gepaste wijze corrigerend op bij niet-naleving.

De strategie van de Belastingdienst is erop gericht om naleving te bevorderen en niet-naleving te voorkomen. De Belastingdienst houdt toezicht op de naleving door middel van geautomatiseerde checks en het uitvoeren van controles. Als niet-naleving of fouten worden geconstateerd kan de uitkomst worden gecorrigeerd (zoals door het opleggen van ambtshalve aanslagen, correcties en invorderingsmaatregelen). Daar waar belastingplichtigen regels verwijtbaar niet hebben nageleefd, kan een sanctie worden opgelegd; in de vorm van een (administratieve) boete of zwaarder via het strafrecht.

De doelen van corrigerend optreden liggen zowel bij de gecontroleerde, gecorrigeerde en/of gesanctioneerde belastingplichtige als bij andere belastingplichtigen die dit handelen of optreden van de Belastingdienst bemerken. De doelen zijn specifieke en generieke afschrikking, vergelding en het borgen of vergroten van de legitimiteit van en het vertrouwen in de Belastingdienst en de belastingheffing. Met als achterliggend doel om toekomstige naleving te borgen of te stimuleren. Corrigerend optreden zorgt er bovendien voor dat verschuldigde belastinggelden (tenminste voor een deel) alsnog in de staatskas terecht komen.

In de volgende tabel zijn de prestatie-indicatoren voor het tussendoel Corrigerend optreden opgenomen:

Prestatie-indicator[5]	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021
Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	PM
Percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert - Burgers - Bedrijven	PM	PM	PM	PM

[5] Enkele streefwaarden van de Belastingdienst worden weergegeven in bandbreedtes. Hiermee geeft de Belastingdienst bij betreffende prestatie-indicator aan wat de onder- en de bovengrens is.

Percentage processen verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie	87%	84%	82-85%	PM
Percentage opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken	36%	40%	>40%	PM
Achterstand invordering	2,9%	3,0%	3-3,5%	PM
Inning invorderingsposten binnen een jaar	58,3%	58,7%	55-65%	PM
Percentage oninbaarheid	0,3%	0,1%	<0,6%	PM

Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren
Deze nieuwe indicator geeft weer in welke mate men ervaart dat de Belastingdienst corrigerend optreedt.

Percentage van het nalevingstekort dat de Belastingdienst corrigeert
Deze nieuwe indicator bepaalt hoeveel gecorrigeerd wordt in controles (aangiftecontroles, boekenonderzoeken, steekproeven en massaal toezicht) van het potentieel (nalevingstekort) volgens de steekproeven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen Particulieren en het MKB.

Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie
De FIOD geeft bij het selecteren van aanmeldingen voor strafrechtelijk onderzoek prioriteit aan zaken met impact en effect. De doelstelling voor deze bestaande indicator is een resultaat van het overleg tussen het Openbaar Ministerie, de toezichthouders en de FIOD, en is een indicator voor de kwaliteit van de door de FIOD aangeleverde zaken.

Percentage opsporingscapaciteit dat wordt ingezet op omgevingsgerichte strafonderzoeken
Bij de aanpak van fraude wil de FIOD een duidelijk signaal afgeven en kiest het voor aanpak van strafonderzoeken met maatschappelijk effect: van incident naar impact. De monitoring hierop vindt plaats met deze bestaande prestatie-indicator door te rapporteren hoeveel procent van de zaken omgevingsgericht is. Met omgevingsgericht wordt gedoeld op zaken die voortvloeien uit de vooraf bedachte verbinding tussen partners in de keten van toezicht, opsporing en vervolging. 'Omgevingsgericht' is één van de vier deelcomponenten naast strafrecht, afpakken en media die samen met de partners in de keten van invloed zijn op het effect in de maatschappij naar aanleiding van ingestelde strafonderzoeken. Een zaak is een onderzoek naar een of meerdere strafbare feiten gepleegd door één of meerdere verdachten.
De naamgeving van de indicator is ten opzichte van begroting IX 2020 verduidelijkt. De indicator zelf is niet gewijzigd.

Achterstand invordering
De bestaande indicator 'Achterstand invordering' meet het bedrag aan openstaande vorderingen waarvan de betalingstermijn is verstreken en waartegen geen bezwaar is ingediend. De indicator is uitgedrukt in een percentage van de totale belasting- en premieontvangsten en gaat over de belastingmiddelen inkomensheffing/Zorgverzekeringswet, loonheffingen, motorrijtuigenbelasting, omzetbelasting en vennootschapsbelasting. Het is een indicatie voor de (relatieve) omvang van de debiteurenpositie van de Belastingdienst en het geeft een momentopname van de omvang van de voorraad nog in te vorderen posten. De Belastingdienst volgt openstaande schulden en gaat in geval van gedetecteerde verhaalsmogelijkheden alsnog over tot het innen van de schuld. Dankzij dynamisch monitoren kan de Belastingdienst aan de hand van gegevens controleren of de situatie van een debiteur is veranderd, waardoor er toch kan worden geïncasseerd. Deze beweging leidt tot een structurele stijging van het achterstandspercentage omdat schulden langere tijd worden gevolgd. Hierdoor vallen de streefwaarden voor 2019 t/m 2021 (PM check) hoger uit dan de realisaties in 2017 en 2018.

Inning invorderingsposten binnen een jaar

Deze bestaande indicator toont het percentage van de vorderingen die niet op tijd betaald worden, maar die binnen een jaar toch worden geïnd, als resultaat van de door de Belastingdienst ingezette invorderingsmaatregelen.

Percentage oninbaarheid
Niet alle vorderingen worden geheel geïnd. Dit kan verschillende oorzaken hebben: faillissementen, wettelijke schuldsanering, overlijden of omdat de vordering niet te verhalen is. Daarnaast leert de ervaring dat fraudeposten en aanslagen voor criminele posten zeer lastig zijn te innen. Het percentage oninbaarheid betreft het twaalfmaandgemiddelde aan oninbaar geleden bedrag gedeeld door het twaalfmaandgemiddelde van het saldo aan belasting en premieontvangsten. Het oninbaar geleden bedrag betreft (tijdelijk) buiten invordering gestelde bedragen. Een oninbaar geleden vordering blijft invorderbaar. Als na het oninbaarlijden alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit alsnog afgeboekt op de vordering. Het oninbaar geleden bedrag wordt dan gecorrigeerd.
Het nog opeisbare deel van de vorderingen wordt actief gevolgd voor het geval zich alsnog inkomstenbronnen aandienen (dynamisch monitoren). De realisatie van de bestaande indicator 'oninbare belastingen en premies' zal zich naar verwachting weer richting de streefwaarde gaan bewegen omdat oude vorderingen ook bij dynamisch monitoren op een bepaald moment oninbaar zijn.

Inhoud

Aanleiding 2
A. Algemene doelstelling Toeslagen 2
B. Rol en verantwoordelijkheid 2
Beleid 2
Uitvoering 3
C. Beleidswijzigingen 6
Vergroten van de menselijke maat in de regelgeving 6
Crisisorganisatie 6
Programma verbetering dienstverlening 7
Verbeteringen uitvoering kinderopvangtoeslag 8
Andere toezeggingen aan Tweede Kamer ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
D. Tabel Budgettaire gevolgen van beleid 9
E. Toelichting op de instrumenten 9

1893935 00428

Beleidsartikel Toeslagen

Aanleiding

Zoals vermeld in de Groeiparagraaf van de leeswijzer van de begroting IX [PM], is met ingang van 2021 een apart beleidsartikel Toeslagen ingericht. Aangezien Toeslagen als onderdeel van de Belastingdienst tot nu toe in de begroting IX onderdeel uitmaakte van artikel 1 Belastingen, betekent het inrichten van een apart begrotingsartikel Toeslagen dat artikel 1 Belastingen wordt opgedeeld. Artikel 1 Belastingen blijft bestaan, exclusief het gedeelte Toeslagen.

A. Algemene doelstelling Toeslagen

Op 1 september 2005 is de Wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) in werking getreden. Doelstellingen van deze wet zijn het bewerkstelligen van harmonisatie tussen inkomensafhankelijke regelingen, het bevorderen van klantvriendelijkheid en doelmatigheid door het instellen van één uitvoeringsloket, en het realiseren van een betere aansluiting van inkomensafhankelijke regelingen bij de draagkracht door het gebruik van het actuele inkomen.

Op grond van deze wet voert Toeslagen de toeslagregelingen uit voor de Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De uitvoering rust op drie pijlers, te weten[1]:
1. dienstverlening gericht op het verlenen van ondersteuning bij het doen van aanvragen, waaronder het minimaliseren van de nodige inspanning van de kant van de belanghebbende;
2. toezicht en correctief optreden daar waar onjuiste toekenning dreigt, gericht op het borgen van de rechtmatigheid van de toekenningen;
3. strafrechtelijk optreden als sluitstuk in gevallen van bewust misbruik.

B. Rol en verantwoordelijkheid

De Minister van Financiën is verantwoordelijk en heeft een regisserende rol op het terrein van de inkomensafhankelijke regelingen. Daarbij gaat het om het te voeren beleid en het opstellen van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en de daarop gebaseerde regelgeving.
De Minister van Financiën is verantwoordelijk en heeft een uitvoerende rol op het terrein van de vaststelling en de uitbetaling van toeslagen. Op grond van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) voert de Belastingdienst/Toeslagen de toeslagregelingen uit voor de Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Soaciale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Beleid

[PM DGFZ]

[1] Memorie van Toelichting Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, Kamerstukken II 2004/05, 29764 nr. 3

Uitvoering

Toeslagen is belast met de uitvoering van de zorgtoeslag, de huurtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Toeslagen streeft naar klantgerichte dienstverlening aan burgers, de rechtmatige toekenning van toeslagen en efficiënte uitvoering van processen.

Opm.: In deze paragraaf B. is oa. beschrijving opgenomen van (strategie) uitvoering. Alternatief is een paragraaf F. in te voegen en daar de tekst incl prestatie-indicatoren op te nemen.

Bij de voorgestelde beschrijving wordt rekening gehouden met de inzichten rond missie / visie / strategie nav CAF11 en ontvlechting. Alternatief is voor par. B. (danwel F.) terug te vallen op bv. de beschrijving uit de begroting 2020, en nieuwe inzichten alleen te verwerken in C. beleidswijzigingen.

Zoals onder meer geconstateerd door de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen hebben ouders die kinderopvangtoeslag ontvingen te maken gehad met een doorgeschoten aanpak van vermeende fouten in hun aanvragen. Daarnaast hebben deze en andere mensen die toeslagen ontvingen, geleden onder de harde kanten van de toeslagen-systematiek. Dat terwijl, zoals in het IBO Toeslagen deel 1 geconstateerd wordt, de gerichtheid en actualiteit[2] van het huidige toeslagenstelsel als keerzijde heeft dat het stelsel voor burgers niet begrijpelijk is en tot onzekerheid over hun financiële situatie leidt.

Het kabinet heeft aangegeven naar een stelsel te willen dat meer zekerheid en voorspelbaarheid biedt, waarbij problematische schulden zoveel mogelijk worden voorkomen en de overgang van uitkering naar flexibel werk makkelijker wordt. Tot het moment waarop dit gerealiseerd is, zijn veel mensen afhankelijk van de toeslagen die ze ontvangen. Gedurende deze periode zal waar mogelijk door aanpassing van de wet- en regelgeving meer menselijke maat in het huidige stelsel gebracht worden. Tegelijk ontwikkelt de uitvoering van Toeslagen zich zo dat voldaan wordt aan gerechtvaardigde maatschappelijke verwachtingen.

Toeslagen streeft – binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving – naar het vergroten van zekerheid voor mensen die toeslagen ontvangen: het toegekende voorschot komt zoveel mogelijk overeen met wat de definitief toe te kennen toeslag zal zijn. Nabetalingen en vooral (grote) terugvorderingen worden zoveel mogelijk voorkomen. Dienstverlening en toezicht zijn erop gericht burgers te helpen een juiste aanvraag in te dienen en (veelgemaakte) fouten te voorkomen. Door het intensiever opvragen en gebruiken van gegevens van derden zorgt Toeslagen ervoor dat het voorschot zoveel mogelijk overeenkomt met wat de definitief vast te stellen toeslag zal zijn. Mensen die dat nodig hebben krijgen maatwerk aangeboden, bijvoorbeeld als er complexe problemen zijn in de rechten en plichten, burgers onvoldoende doen-vermogen en/of digitale vaardigheden hebben, of als dit nodig is voor de brede aanpak van schuldenproblematiek. De ontwikkeling van de kennis, de houding en het gedrag van medewerkers die nodig zijn voor deze benadering gaat in 2021 onverminderd door.

Toeslagen voert zijn werk als uitvoerder van de toeslagen-regelingen uit op het raakvlak van beleid en maatschappij. Kennis die vanuit de uitvoering verkregen wordt over de gevolgen van beleid en

[2] Aansluiten bij de actuele financiële en gezinssituatie (tijdigheid) betekent dat burgers de toeslag via een voorschot krijgen op basis van een schatting van het actuele jaarinkomen. Met gerichtheid wordt bedoeld dat een euro zo nauwkeurig mogelijk wordt uitgekeerd, rekening houdend met de verschillende omstandigheden en tegen zo laag mogelijke kosten. [Bron – Kabinetsinzet Toeslagen]

van wet- en regeling voor (groepen van) burgers, brengt Toeslagen in in de beleidscyclus. De beleidsfunctie en andere belanghebbenden worden op voet van gelijkwaardigheid betrokken in de dilemma's en keuzes waarvoor de uitvoerende functie zich geplaatst ziet. Het burgerperspectief is één van de vaste gezichtspunten van waaruit voorgenomen wijzigingen van beleid, wet- en regelgeving door Toeslagen beoordeeld worden. [Verwijzen naar Werk aan Uitvoering / kabinetsreactie?]

Fraude met toeslaggelden komt voor in drie verschijningsvormen (fenomenen): misbruik van gegevens, zowel individueel als in georganiseerd verband, uit het Landelijk Register Kinderopvangcentra en Peuterspeelzalen (LRKP), samenspanningsfraude en fraude verbonden aan adressen. De focus bij de aanpak van fraude met toeslagen ligt bij die gevallen waarbij sprake is van het in georganiseerd verband samenspannen van aanvragers en facilitators die daarbij misbruik maken van LRKP-gegevens. Bij deze fenomenen is vaak sprake van het verstrekken van valse stukken. In samenhang met ons toezicht zetten we in deze situaties het strafrecht in[3].

Prestatie-indicatoren uitvoering toeslagen (meetbare gegevens)				
Prestatie-indicator	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Gerealiseerd	Gerealiseerd	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau[4]
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500[5]	93,3%	.. %	>91%	>91%
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	89,2%	.. %	85%	85%
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	99,95%	.. %	99,9%	99,9%
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	.. %	.. %	90 – 95%	90 – 95%
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	.. %	.. %	90 – 95%	90 – 95%
Zorgvuldig handelen van Toeslagen (aantal ontvangen klachten)	..	..	Minder klachten dan vorig jaar	Minder klachten dan vorig jaar
Klanttevredenheid[6] - telefonie - website - balie	 .. % .. % .. %	 .. % .. % .. %	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-

[3] Jaarplan 2020, blz. 32
[4] Dit betreft het artikel van het desbetreffende beleidsdepartement.
[5] Kinderopvangtoeslag: € 1.000
[6] [Vraag staat uit bij KI&S of deze cijfers specifiek voor Toeslagen beschikbaar (te maken) zijn]

1893935 00428

			puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)	puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)
Klantontevredenheid - telefonie - website - balie	.. % .. % .. %	.. % .. % .. %	Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager	Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager

Toelichting per indicator

Rechtmatige toekenning van toeslagen
De Belastingdienst streeft naar een rechtmatige toekenning van toeslagen. Voor het rapporteren van fouten en onzekerheden gelden kwantitatieve rapportagegrenzen op artikelniveau die jaarlijks in de Rijksbegrotingvoorschriften worden vastgelegd. Door een snelle rechtmatige toekenning wordt de toekenningszekerheid vergroot en neemt het vertrouwen in de Belastingdienst toe en zullen burgers meer geneigd zijn hun verplichtingen na te komen. Om de rechtmatigheid van toeslagen te bevorderen wordt onder andere aandacht besteed aan de kwaliteit van bestanden van derden die worden gebruikt. Bij toeslagen die worden vastgesteld na handmatige behandeling door medewerkers wordt de kwaliteit van de behandeling getoetst.

Terug te betalen bedragen zoveel mogelijk beperken
De Belastingdienst streeft ernaar het ontstaan van door de burger terug te betalen bedragen bij het definitief toekennen van toeslagen zoveel mogelijk te beperken. Als kwantitatieve indicator wordt gebruikt: het percentage van het totale aantal definitief toegekende toeslagen, waarbij niet terugbetaald hoeft te worden of het terug te betalen bedrag onder € 500 blijft. Voor kinderopvangtoeslag wordt een grens van € 1.000 aangehouden, omdat het bij de toekenningen veelal gaat om hogere bedragen dan bij andere toeslagen. De verstrekking van toeslagen gebeurt aan de hand van voorschotten, hetgeen ertoe kan leiden dat bij de eindberekening na afloop van het jaar nog een aanvullend bedrag moet worden uitgekeerd of dat een deel van het uitgekeerde bedrag moet worden teruggevraagd. De intentie is het aantal terug te betalen bedragen groter dan het normbedrag terug te dringen. De score op deze indicator wordt hoger naarmate aanvragers tijdig mutaties en juiste schattingen doorgeven. De Belastingdienst ondersteunt burgers hierbij. Waar mogelijk worden burgers actief erop geattendeerd dat inkomens of andere grondslagen (gaan) afwijken van die welke tot dan zijn gebruikt. Hierdoor verbetert de compliance. Als het mogelijk is wordt aanpassing van gegevens door de Belastingdienst zelf verzorgd.
De resultaten in het begrotingsjaar kunnen worden beïnvloed gedurende de periode van voorlopige toekenningen, dat wil zeggen door toezichtacties of signaleringen naar burgers in het daaraan voorafgaande jaar.

Definitief vaststellen toeslagen
Doel van de prestatie-indicator is dat 85% van de toeslaggerechtigden vóór 31 december van het jaar t+1 de definitieve toekenning krijgt van het toeslagjaar t. De reden waarom de resterende 15% niet volledig definitief toegekend kan worden in t+1 is dat een deel van inkomens- of andere gegevens nog niet bekend zijn.

Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald
Deze indicator heeft betrekking op het laatste deel van de toeslagenketen: de uitbetaling op een afgegeven beschikking. Van tijdige uitbetaling is sprake als het voorschot voor de komende maand op de 20e van de voorafgaande maand op de rekening van de toeslaggerechtigde is bijgeschreven.

1893935 00428

Afgehandelde bezwaren en klachten binnen Awb-termijn[7]
Burgers en bedrijven die het niet eens zijn met een beslissing, kunnen daartegen bezwaar maken. Omdat bezwaren tegen voorschotbeschikkingen doorgaans – zonder diepgaand onderzoek - tot een beschikking leiden waarbij het bezwaar gevolgd wordt, hanteert Toeslagen de resultaten van de behandeling van bezwaren tegen de definitieve toekenningen als prestatie-indicator.

Zorgvuldig handelen van de Belastingdienst
Toeslagen streeft ernaar het aantal ontvangen klachten jaar op jaar te verminderen.

Klanttevredenheid en het aantal gesprekken [PM KI&S]
De indicator klanttevredenheid meet direct na de dienstverlening hoe de persoonlijke insteek van de Belastingdienst ten aanzien van telefoon, website en balie is beleefd door burgers en bedrijven. Deze meting vindt plaats door burgers en bedrijven te bevragen op zowel aspecten die bijdragen aan de klanttevredenheid als op de ervaren klanttevredenheid zelf. Hiermee krijgt de Belastingdienst goed zicht op de variabelen die klanttevredenheid bepalen, waardoor betere sturing op en verantwoording over prestaties mogelijk is. De Belastingtelefoon verwacht in [2020] tussen [...] mln. binnenkomende (inbound) gesprekken over toeslagen te beantwoorden (2020 planning [...] mln.). Naast de inbound gesprekken wordt in 2021 ingezet op het ondersteunen van burgers en bedrijven in het uitoefenen van hun rechten en het naleven van hun plichten op het gebied van toeslagen door het actief signaleren in de vorm van proactief bellen (outbound gesprekken). Het aantal uitgaande (outbound) gesprekken voor 2021 zal voor toeslagen naar verwachting [...] bedragen.

C. Beleidswijzigingen

Belangrijk vertrekpunt bij de doorvoering van beleidswijzigingen voor Toeslagen is de positie van de opdrachtgevers, zijnde de beleidsdepartementen van SZW, BZK en VWS. In de begroting van deze ministeries wordt het beleid – waarvoor de desbetreffende Minister verantwoordelijk is – toegelicht. Toeslagen gaat over de uitvoering van het beleid binnen de door opdrachtgevers gestelde kaders, niet over het beleid zelf.

Vergroten van de menselijke maat in de regelgeving

[PM DGFZ]

Crisisorganisatie

[PM (bewerkte) tekst uit brief 13 maart / reactie AUT, VGR 28/4, nog aanpassen / afstemmen met UHT]

In de brief van 27 februari[8] is aangegeven dat een crisisorganisatie van start is gegaan. Het doel van deze organisatie is om de crisis adequaat te bestrijden en allereerst voor alle getroffen ouders een zorgvuldig en snel herstel mogelijk te maken. De crisisorganisatie heeft vijf taken:

- het informeren van de ouders via bijeenkomsten en persoonlijke dienstverlening op een open en transparante wijze;

[7] Bezwaarschriften en klachten moeten worden behandeld binnen de termijnen genoemd in artikel 7:10 Awb. Als niet binnen zes weken uitspraak kan worden gedaan, kan eenzijdig de termijn met hoogstens zes weken worden verdaagd. Belangrijk voor de praktijk is dat in overleg met de betrokkene verder uitstel mogelijk is als deze daarmee instemt (artikel 7:10, lid 4 Awb).
[8] Kamerstukken II, 2019/20, 31 066, nr. 607.

- het bevorderen van ondersteuning van ouders bij een mogelijke samenloop van problemen, bijvoorbeeld ten aanzien van de schuldsanering.
- het inrichten van een mensgericht loket (digitaal, telefonisch en fysiek) waar ouders zich kunnen melden en terecht kunnen met hun vragen;
- het opstellen van uitvoeringsregelingen en beleid om te komen tot compensatie of financiële vergoedingen aan ouders;
- het zo snel mogelijk vaststellen en op de juiste manier uitkeren van compensatie of financiële vergoedingen;

De crisisorganisatie richt zich op de volgende groepen:

- Ouders in de CAF11-zaak;
- Ouders met een met de CAF11-zaak vergelijkbaar dossier;
- Ouders die geraakt zijn door de hardheid van het stelsel;
- Ouder met voorheen de kwalificatie 'opzet/grove schuld';
- Burgers die hun dossier hebben opgevraagd.

De crisisorganisatie wordt bestuurd door een strategisch crisisteam, onder leiding van de secretaris-generaal van Financiën, en met ook deelname vanuit het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.De crisisorganisatie laat zich adviseren door een bestuurlijke adviesraad. De adviesraad zal bestaan uit experts op het gebied van de kinderopvangtoeslag, zoals relevante brancheverenigingen en maatschappelijke organisaties, experts op (sociaal) juridisch vlak, en experts in crisismanagement. Netwerken van gedupeerde ouders en een speciaal ouder-kindpanel geven advies vanuit het perspectief van gedupeerde ouders en kinderen. Op deze manier heeft de crisisorganisatie een methode om het meest belangrijke perspectief – dat van betrokken ouders – op continue wijze te borgen in ontwerp en uitvoering.

[PM beleidsinformatie nog te bepalen in afstemming met UHT]

Prestatie-indicatoren herstel toeslagen (meetbare gegevens)				
Prestatie-indicator	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021

Toelichting per indicator

[...]

Programma verbetering dienstverlening

Voor 5,3 miljoen huishoudens met 8,8 miljoen burgers daarin betrokken verzorgt Toeslagen jaarlijks meer dan 7 miljoen toeslagen. Naast het oplossen van de problemen uit het verleden moet de uitvoering van de toeslagen verbeteren. De uitvoering wordt klantgerichter gemaakt, met een zo groot mogelijke toekenningszekerheid voor alle toeslaggerechtigden en een behandeling waarin de informatiehuishouding op orde is en alle relevante individuele omstandigheden gemotiveerd kunnen worden meegewogen. Het beleid draagt daaraan bij door vereenvoudigingen door te voeren die het voor burgers en voor de uitvoering begrijpelijker en overzichtelijker maken. Zo kan het aantal (hoge) terugvorderingen verder om laag worden gebracht, en kan de toekenningszekerheid van het voorschot toenemen en zullen bij definitieve vaststelling de na- en terugbetalingen kleiner zijn.

1893935 00428

Het merendeel van de toeslaggerechtigden weet zich goed bediend met het digitaal aanvragen en wijzigen en het geautomatiseerd berekenen en ontvangen van toeslagen. Dat blijkt onder meer uit de Fiscale Monitor 2019 en de IBO Toeslagen deel 1. Zij vragen hun toeslag aan via het Toeslagenportaal en geven daar ook wijzigingen door. Als feiten en omstandigheden daarom vragen moeten burgers kunnen rekenen op meer persoonlijke dienstverlening en maatwerk. Daarom wordt de dagelijkse dienstverlening door Toeslagen aan de burgers uitgebreid.

Prestatie-indicatoren vernieuwing dienstverlening toeslagen (meetbare gegevens)				
Prestatie-indicator	Waarde 2018	Waarde 2019	Streefwaarde 2020	Streefwaarde 2021
Adequate behandeling	nb	nb	..	..
Gemak	nb	nb	..	..
Corrigerend optreden	nb	nb	..	..
Informeren	nb	nb	..	..

Toelichting per indicator
[aansluiten bij de omschrijving bij art. 1 Belastingen voor dezelfde indicatoren]

Verbeteringen uitvoering kinderopvangtoeslag

Een van de reeds eerder ingezette verbeteringen is het programma Verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag. SZW en Toeslagen hebben samen en in nauw contact met het maatschappelijke veld maatregelen ontwikkeld en gerealiseerd. Het streven is om over het jaar 2020 het aantal hoge terugvorderingen terug te brengen naar een derde ten opzichte van 2015. Na afloop van het definitief toekennen over het jaar 2020 in de jaren 2021 – 2022 kunnen de resultaten beoordeeld worden. De tussentijds gemeten effecten laten een positieve ontwikkeling zien.

In 2020 is het gezamenlijke programma van SZW en Toeslagen in 2020 overgegaan in de fase van implementatie. De drie hoofdthema's van het verbetertraject zijn: eerder signaleren, begeleiden van ouders met kans op een hoge terugvordering en verbeteren van de digitale dienstverlening.

Eerder signaleren
De hoeksteen van het verbetertraject is de maatregel om alle kinderopvangorganisaties maandelijks actuele gegevens over de opvang aan de Belastingdienst te laten leveren. Met deze informatie worden ouders erop geattendeerd als er een aanwijzing is dat de toeslag moet worden bijgesteld. Zo kan de kans op hoge terugvorderingen worden verkleind. Waar blijkt dat ouders meer begeleiding nodig hebben in het goed aanvragen en aanpassen van de toeslag zal dit worden geboden. Deze persoonlijke benadering is reeds op kleine schaal uitgeprobeerd en gereed voor bredere toepassing als voldoende capaciteit is aangetrokken. Vanaf januari 2021 zullen de leveringen verplicht worden voor kinderopvangorganisaties.

Vanaf 2020 vindt de ook levering van gegevens door DUO, UWV en Inlichtingenbureau op maandelijkse basis plaats. Hierdoor kan Toeslagen over actuele gegevens beschikken over het inkomen. Bij afwijkingen van de bij Toeslagen bekende gegevens kan een notificatie naar de aanvrager worden gestuurd. De aanvrager kan vervolgens wijzigingen in de aanvraag doorgeven.

Begeleiden van ouders met een grote kans op terugvorderingen

1893935 00428

In het Verbetertraject wordt ingezet op het (proactief) begeleiden van ouders met een grote kans op terugvorderingen. In 2020 wordt gewerkt aan het opstarten van deze begeleiding.

Verbeteren digitale dienstverlening
Door het verbeteren van de digitale dienstverlening wordt het aanvraag- en wijzigingsproces voor de kinderopvangtoeslag makkelijker voor ouders. Er zijn reeds wijzigingen doorgevoerd in het burgerportaal. Een eerste versie van de kinderopvangtoeslag-app is in het voorjaar van 2020 breed beschikbaar gesteld.

D. Tabel Budgettaire gevolgen van beleid

Dit artikel betreft op budgettair gebied voor de begroting 2021 enkel de apparaatsbudgetten (personele en materiële uitgaven en apparaatsontvangsten), programma-uitgaven en verplichtingen die direct aan het dienstonderdeel Toeslagen kunnen worden toegerekend. Overige indirecte uitgaven die betrekking hebben op de Toeslagen, bijvoorbeeld voor huisvesting en ICT, worden gedaan door andere dienstonderdelen binnen de Belastingdienst en blijven derhalve voor de begroting 2021 vermeld op artikel 1 Belastingen. In de groeiparagraaf van de leeswijzer van deze begroting worden de ambities op budgettair gebied toegelicht voor de komende begrotingen.
Tabel PM (C&F)

E. Toelichting op de instrumenten

PM (C&F)

Geprint met Digidoc 2 op 08-05-2020, 15:48

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp:	HDFEZ 89014 Sturing op en in de Belastingdienst
Nummer:	2020-0000010147
Algemeen taakverzoek:	BDG: advies om te paraferen 8-5

Document: Oplegnotitie Sturing in en op de Belastingdienst (2020-0000089014)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
, (MT)	08-05-2020, 14:42	DGBD Paraferen
, (MT)	08-05-2020, 14:01	TSL Paraferen
	08-05-2020, 13:01	DGBD/Douane Paraferen
(HDFEZ/BC)	08-05-2020, 11:54	HDFEZ Paraferen
(BEDRIJF)	08-05-2020, 11:48	DGBD/C&F Paraferen