

Weergave bespreking met [] en [].

Kort aangeven wat ontstaansgeschiedenis is van CAF samen met [], de huidige ophanging aangegeven en aangegeven dat we de inhoud samen afstemmen in een overleg met de 4 lijndirecties.

Daarna aan de hand van powerpoint de [] meegenomen in de plussen en zorgpunten.

PS: De "License to disturb" in onze stukken vond ie wel grappig volgens mij.

Aangegeven dat de aanpak loont op de doelgroep die wij hebben. Over het algemeen zijn dit nog geneesbare adviseurs en hun klanten, waardoor de impact, het resultaat en het effect op het handelen groot zijn. Maar dat lukt niet zo bij iedereen en die zorgen dan ook wel voor een onevenredige impact op de workload.

De kracht van het CAF zit in de snelle detectie en de het daarbij doorvertalen naar wat er gecorrigeerd moet worden, en het vervolgens geconcentreerd behandelen daarvan. Dat werkt tot en met het opleggen van de aanslagen. Als we daarna in een spel met advocaten terecht komen, moeten we het spel ook helemaal mee uitspelen, moeten we zorgen dat we dit zo geconcentreerd mogelijk doen, maar kunnen we dit hele proces niet voorkomen of sneller maken. Dat hoort er dan bij, maar gelukkig is dat in de meeste gevallen dus niet zo.

Essentie van veel van de werkzaamheden is dat we kijken achter de papieren werkelijkheid en dat we uiteindelijk kunnen laten zien hoe het er in het echt uit ziet. In dat voorbeeld ook de aanpak [] genoemd met listige buitenlandse constructies en aan de [] aangeboden een keer een thema middag te organiseren om dit eens goed voor het voetlicht te brengen: hoe probeert men ons te manipuleren en hoe lastig is het om dit allemaal bloot te leggen. [] is hier graag voor in en wil in zo'n bijeenkomst dan ook graag fiscale zaken laten aansluiten.

Actiepunt: een dergelijke themadag organiseren en met [] afspreken wie hier nog meer aan zou moeten deelnemen. Aanpak NB en een paar casusposities van FIOD) zouden hierin aan bod kunnen komen.

Tussentijds ook nog even aandacht gevraagd voor de grote hoeveelheid integriteitszaken vanuit een bepaalde hoek. Ook binnen NB, maar vooral ook in de giftencasus. Aangegeven dat dit in het aannamebeleid allemaal wat strakker zou kunnen als het aan ons ligt. [] neemt dit punt mee, waarbij ik me afvraag of we dat dan toch nog niet even concreet nog schriftelijk bij hem neer moeten leggen. In het gesprek is nl zoveel aan de orde gekomen dat de kans dat dit punt dan weer ondersneeuwt uiteindelijk ook wel weer hoog is.

Kort gesproken over het verschil in impact als we te maken hebben met "normale" adviseurs (RB, NOAB etc) en als er advocaten op duiken en dat je hier in het kader van HT wellicht nog wat meer onderscheid zou kunnen maken in de behandeling.

Vervolgens aangegeven dat een relatief kleine groep facilitators die grote invloed heeft op hun klanten kan zorgen voor een flinke nastroom en dat we dan tegen allerlei gedoe aanlopen.

Eenzijds omdat er behoorlijk wat middelen zijn voor adviseurs om stokken tussen de spaken te steken en iets wat op zich vrij duidelijk lijkt te liggen toch allerlei voetangels en klemmen op te werpen zoals wob verzoeken, inzage in dossiers, hoorgesprekken (en die een paar keer afzeggen), bezwaar, beroep, klachten, ombudsman etc. Een zaak met enkele honderden aangiften kan zo uiteindelijk enorm veel tijd opsouperen en een forse impact hebben op de inzetbare capaciteit.

Actiepunt: [] wil graag een concrete voorbeeldcasus uitgewerkt zien waarin dit soort tactieken duidelijk in naar voren komt en wat daarvan de impact is op de inzet en klantbehandeling. Concreet betekent in zijn ogen dat het ook doorrekenbaar moet zijn door control. Dit geeft hij overigens bij vrijwel ieder punt aan. Hij kan geen toezegging doen of er dan ook iets in verbetert, maar het geeft wel de realiteit weer en dat kan hij dus ook naar de politiek aangeven: wat het dus betekent in de impact op wat je nog kunt doen als je tegen dit soort georganiseerde weerstand aanloopt en wat voor impact dit heeft op de beschikbare capaciteit en hoe die dus te

"Licence to Disturb"

manipuleren is. Hoe concreter we dit uitwerken, des te duidelijker kan hij dit inbrengen en des te meer kan hij ermee bereiken.

Anderzijds zit dit ook intern en doen we niet alles even handig en zit er ook intern veel weerstand waardoor het lastig is om zaken helemaal tot het einde door te zetten. ☐ geeft aan dat dit enerzijds zit in de ondersteuning van de behandelaars door het management, maar ook door duidelijk te zijn als management in wat je verwacht dat mensen dan doen en ze hier op aan te spreken en desnoods af te rekenen aldus ☐.

Vervolgens gehad over de constatering dat we veel zaken zien die in aanmerking zouden kunnen komen voor verbetering in wet en regelgeving, maar dat dit wel heel erg moeilijk lukt.

☐ geeft aan dat hij graag gevoed wil worden met dit soort signalen, dat die dan ook weer zo concreet mogelijk moeten zijn en ook weer door control cijfermatig door te rekenen moeten zijn. Pas als het echt concreet is, kan hij aangeven dat dit echt een serieus probleem is en dat er iets zou moeten gebeuren om dit te veranderen. Dit kan in stelling gebracht worden zowel om zaken aan te kaarten met het verzoek om er iets aan te doen, maar ook om achteraf replek te kunnen geven op een situatie als bijvoorbeeld de kamer vraagt waarom iets zich voordoet en onvoldoende aan is gebeurd. Het is dan aan hem om aan te geven dat het dus echt serieus is en dat dan ook vol te houden.

Actiepunt: kijken welke punten we op een dergelijke wijze bij hem kunnen aandragen.

☐ gaf terloops ook nog wel het volgende aan om nog eens in het DT te bespreken: Als we met zijn allen vinden dat de methodiek van werken goed is en we zien dat dit werkt, waarom breiden we dit dan niet uit? In dat kader gaf hij ook aan er met ☐ over gesproken te hebben. Hij snapt ook wel dat het een keuze is binnen alle andere zaken die ook gedaan moeten worden. Maar toch zit hier wellicht nog wel een opening?

Vervolgens gesproken over de groslijst van CAF zonder hier inhoudelijk al items uit te bespreken. Daar was overigens ook niet echt concreet tijd voor. Wel even wat meer focus gelegd op MKB en uiteengezet dat de aanpak aldaar net even wat anders ligt als bij Toeslagen of IH. De processen zijn lastiger en vooral ook de vertaling naar wat je ziet uit data analyse naar wat het dan moet zijn. Enerzijds zijn er te weinig processen waarbij je vanuit data analyse kunt doorschakelen naar wat de aangifte dan wel zou moeten zijn, anderzijds zijn we dat voor een deel ook een beetje verleerd (bijvoorbeeld het spelen met de wettelijke mogelijkheid van de vereiste aangifte die niet gedaan is) of hebben we dit laten ontstaan (doordat de rechter ons heeft teruggefloten op het knijp en piepsysteem omdat een wettelijke basis daarvoor ontbreekt). Als voorbeeld gesproken over de constatering dat bepaalde adviseurs aangiften doen die overduidelijk onjuist zijn (nihil of bijvoorbeeld voorbelasting is gelijk aan verschuldigd).

Je weet na die constatering dan nog niet wat je zou moeten opleggen aan aanslagen. Dit zou je kunnen oplossen door je aanpak op dit soort gevallen wettelijk te verankeren. Als ik a zie, kan ik B doen en dit systeem zo in te richten dat uiteindelijk een bel pl wel er in mee moet gaan (als voorbeeld knijp en piep genoemd, maar dan met een wettelijke basis). Maar je zou ook ervoor kunnen kiezen om fors meer contra informatie binnen te halen die dan wel een indicatie geven over wat de aangifte wel had moeten zijn.

Beide punten hebben we als ontwikkelrichting meegegeven. Ook hiervan gaf ☐ aan het wel te willen meenemen richting politiek mits we dit allemaal zo concreet mogelijk kunnen onderbouwen. Hoopgevend, maar ook iets om hem dan aan te houden.

Actiepunt: kijken wat we dan precies en uitgewerkt op een dergelijke wijze bij hem kunnen aandragen. Samen met ☐ verder uitwerken.

"Licence to Disturb"

Daarna nog de dataperikelen besproken. ☐ was daar helder in. Wij kunnen aangeven welke data we nodig hebben en waarom. ☐ MKB is akkoord en vervolgens moet dit verder gebracht worden. Als dat niet lukt de lijn inschakelen en uiteindelijk komt het dan wel bij de ☐ als het niet vlotgetrokken wordt. ☐ neemt dit punt mee.

Tenslotte alles nog een keer samen laten komen in het plaatje met de driehoek tussen data (en de verbeteringsmogelijkheden daarin, data van naast data over), de vertaling van data naar je toezicht, de oproep om te komen tot een denkrichting waarin we constatering van uit de data sneller kunnen vertalen in gevolgen voor belastingplichtige. Verder dat je vanuit data over in het toezicht sneller kunt constateren of de papieren werkelijkheid ook klopt en dit zou je zelfs samen kunnen doen (over kunnen laten aan) met adviseurs waarmee je een HT relatie hebt ??). Dit geplaatst in de wetenschap welke impact rechtsbescherming heeft op de klantbehandeling (stevigere aanpak leidt ook tot verharding en veel nawerk) en de relatie tussen data van, data over, het toezicht dat je kunt en wil vormgeven en de invloed die je daarbij al dan niet hebt op wet en regelgeving.

☐ deed daarbij nog de oproep om hem te voeden, nogmaals zo concreet mogelijk en na te rekenen door control waar zaken serieus aangepakt zouden moeten worden, waar de dreiging het grootst is en we dreigen door het ijs te zakken en waar hij dan het politieke spel zou moeten spelen.

Actiepunt: die uitdaging oppakken

PS: In de sliptstream aan het einde van het gesprek nog even erover gesproken dat ik niet zo goed begrijp dat we over een paar jaar al die C ers kunnen missen. Volgens ☐ lag dat aan de verbeteringen in bepaalde processen en specifiek noemde hij de invordering waar nu mensen in 18 systemen moeten kijken en dat straks veel sneller kan. Ik weet niet of die beelden kloppen, maar aannemende dat dit zo is:

Ik heb hem toen aangegeven dat we die C ers die dan vrijgespeeld kunnen worden helemaal prima zouden kunnen inzetten op het toezicht bij bijvoorbeeld P in de aanslagregeling. Daar ligt in ieder geval veel meer concreet werk dan er handjes zijn en veel van dit type werk is passend werk voor C niveau.

Kort samenvattend:

☐ daagt ons uit om hem te voeden met dilemma's en keuzeproblematiek. Feitelijk geeft hij aan: wees transparant en breng mij in stelling als dat nodig is, maar wel controleerbaar en met onderbouwde en concrete casuïstiek. Hij kan dan aangeven dat er bepaalde zaken spelen, waar de dienst de oplossing niet voor heeft en dat die vanuit andere kanalen moet komen (politiek of wetgeving). Ook als die er niets mee doet geef het hem de gelegenheid om aan te geven dat hij het probleem daadwerkelijk heeft aangekaart en dat het niet aan ons is om het op te lossen. En als we er wel beweging mee weten te krijgen dan is dat uiteraard nog veel beter.

"Licence to Disturb"