



TER BESLUITVORMING

Aan
Staatssecretaris

*Ja, dank van voorstel
goede uitgangspunten.
Misschien Toeslagen als eerste
Vredes zeer druk najaar dus sup in
goed overleg met secretaris*

notitie

Voorstel werkbezoeken aan de Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst Corporate
Dienst Communicatie

Inlichtingen

Anke Heun

T

E

Datum

27 augustus 2019

Notitienummer

2019-0000142864

Auteur

Van

Directeur corporate dienst
communicatie

Bijlagen

Aanleiding

Vorig jaar heeft u ingestemd met een aantal werkbezoeken aan de Belastingdienst (Notitie 4 oktober 2018, notitienummer 2018-0000 169176). Deze reeks is nu afgerond. In deze notitie doen wij een voorstel voor een vervolg.

Gevraagd besluit

1. Gaat u akkoord met ons voorstel om vernieuwing en actualiteit opnieuw als rode draad te nemen in het programma van uw komende werkbezoeken aan de Belastingdienst in tweede helft 2019?
2. Gaat u akkoord met de hieronder voorgestelde werkbezoeken in het najaar van 2019?

Kern

In het afgelopen halfjaar heeft u werkbezoeken afgelegd die aansluiten bij het speerpunt Vernieuwing van de Belastingdienst en de actualiteit: Douane en MKB in Rotterdam (Brexite), het BPM-team in Maastricht, CFD en Particulieren, team Buitenland in Heerlen, Schenk- en erfbelasting bij Particulieren in Zwolle, BelastingTelefoon bij KI&S in Leeuwarden, Werving bij SSO O&P in Utrecht, Douane Schiphol (Brexite), IH-campagne in Apeldoorn en recentelijk DF&A en MKB in Utrecht. Daarmee is de afgesproken reeks werkbezoeken afgerond.

Voor de tweede helft van 2019 stellen wij een aantal werkbezoeken voor die wederom aansluiten bij het speerpunt Vernieuwing van de Belastingdienst en bij de actualiteit. Daarbij houden we rekening met spreiding over de verschillende directies en locaties. Zie de toelichting hieronder.

Doel van de werkbezoeken is dat u met eigen ogen de materie van de Belastingdienst en de vraagstukken die er zijn kunt ervaren, beleven en doorleven. De werkbezoeken hebben dan ook de insteek dat er open over zaken gesproken kan worden, waarbij zowel successen als fouten en risico's besproken worden.

Daarvoor gaat u in gesprek met medewerkers, ziet wat er gebeurt op de werkvloer, ervaart waar knelpunten liggen en waar medewerkers trots op zijn. Medewerkers voelen zich op hun beurt gezien en gehoord door u en kunnen rechtstreeks met u in gesprek gaan. Bij de werkbezoeken dit najaar zal ook steeds de cultuurverandering worden aangestipt: hoe is men daarmee bezig?

Toelichting

Voorstel onderwerpen werkbezoeken tweede helft 2019

1. Actualiteiten en vernieuwing Toeslagen
2. Internationale werkzaamheden Grote Ondernemingen
3. Persoonlijke dienstverlening Particulieren
4. Vernieuwingsprojecten uitvoerings- en toezichtstrategie MKB

Daarnaast kan dit najaar een kort werkbezoek aan Douane worden ingelast, om u op de hoogte te stellen van de laatste stand van zaken van de voorbereidingen op Brexit.

Ad 1 Actualiteiten en vernieuwing Toeslagen

Bij de directie Toeslagen in Utrecht brengt u een bezoek aan de Taskforce CAF die in het leven is geroepen voor de afhandeling van de CAF-zaken. Ook maakt u kennis met de projectorganisatie Herstel Kindgebonden budget (KGB) die in september van start gaat. U gaat in gesprek met medewerkers over de aanpak en hun ervaringen met deze gevoelige dossiers.

Daarnaast krijgt u een beeld van enkele vernieuwingsprojecten die lopen bij Toeslagen. Het project 'Verbeterslag Kinderopvangtoeslag' heeft als doel om hoge terugvorderingen te voorkomen, onder meer door persoonlijke begeleiding van burgers (case management), verdere uitbouw van digitale dienstverlening (onder meer een nieuwe app) en afspraken met kinderopvangorganisaties over levering van gegevens. Verder gaat Toeslagen burgers helpen bij het schatten van hun inkomen. U krijgt de resultaten van eerdere experimenten.

Ad 2 Internationale activiteiten Grote Ondernemingen

Tijdens dit werkbezoek krijgt u een beeld van de toegenomen internationale werkzaamheden van Grote Ondernemingen, onder meer door de invoering van de Europese AntiTax Avoidance Directives (ATAD 1 en 2), de eveneens Europese Mandatory Disclosure Rules (MDR) en de 'joint audits' met buitenlandse belastingdiensten. U gaat in gesprek met medewerkers over de eerste ervaringen met de vernieuwde rullingpraktijk. Verder hoort u meer over de doorontwikkeling van de uitvoering- en toezichtstrategie, inclusief Horizontaal Toezicht en de geautomatiseerde ondersteuning van de werkzaamheden.

Ad 3 Particulieren: digitaal waar kan, persoonlijk waar moet

Ongeveer 62% van de burgers heeft hulp nodig bij het invullen van de belastingaangifte, bijna 1,4 miljoen mensen loopt het risico op problematische schulden en meer dan een half miljoen mensen komt in aanraking met bijzondere incasso. Een grote groep mensen heeft dus op een of andere manier hulp nodig bij het regelen van zaken met de Belastingdienst. Tijdens dit werkbezoek laten we zien hoe de Belastingdienst de persoonlijke dienstverlening inricht. Want digitale dienstverlening is niet voor iedere burger geschikt en ook weet niet iedereen altijd welke mogelijkheden er zijn op het gebied van uitstel, betalingsregelingen en maatwerk. De afdeling Relatiebeheer is hierbij de spin in dit web. Zij onderhouden de contacten met maatschappelijke dienstverleners en coördineren de zogenoemde 'Stellateams' voor burgers die financieel echt in de knel zitten. Tijdens het bezoek gaat u in gesprek met betrokkenen binnen en buiten de Belastingdienst en natuurlijk met de mensen waar het om gaat: de burger en de helper.

Ad 4 Uitvoerings- en toezichtstrategie MKB

Bij directie MKB lopen een aantal projecten in het kader van vernieuwing van de uitvoerings- en toezichtstrategie. Afhankelijk van de actuele stand van zaken op het moment van uw werkbezoek, bent u te gast bij een aantal van deze projecten, zoals de aanpak 'Stivers' (de niet beschreven stichtingen en verenigingen, waarvan de behandeling nu geconcentreerd is in Maastricht), de intensivering fraude-aanpak en Externe overheidssamenwerking (EOS).

Tijdpad

Nadat uw reactie op dit voorstel is ontvangen, plannen we in overleg met uw secretariaat de data en volgt een inhoudelijke uitwerking van de werkbezoeken.

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 142864 Werkbezoeken Stas najaar 2019
 Nummer: 2019-0000018551
 Algemeen taakverzoek: BDG: Advies aan DGBD om te paraferen. ^DS 28/8
 svp paraferen

Document: werkbezoek Belastingdienst (2019-0000142864)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Diepstraten, F (Frances) (MT)	28-08-2019, 17:51	DGBD Paraferen
[redacted] (COMM)	28-08-2019, 10:58	COMM voor DGBD Paraferen
[redacted]	28-08-2019, 09:57	DGBD/C&F KOP Paraferen
[redacted] (BEDRIJF)	28-08-2019, 08:44	DGBD/ CD Communicatie Paraferen

