Ministerie van Financiën

TERSTOND
TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl
Datum
24 februari 2020
Notitienummer
2020-0000043379
Auteur
[redacted]
Van
Kopie aan

notitie

Aangepaste antwoorden feitelijke vragen Tweede Voortgangsrapportage Belastingdienst

Aanleiding

De vaste commissie voor Financiën heeft feitelijke vragen gesteld over de tweede voortgangsrapportage op het Jaarplan Belastingdienst 2019. Vorige week heeft U (stas TD) bij de antwoorden op vragen 21 en 76 opmerkingen in de kantlijn geplaatst. Wij hebben deze antwoorden naar aanleiding van uw opmerkingen aangepast. Bijgevoegd treft u de aangepaste set met antwoorden aan.
Daarbij adviseren we u het antwoord op vraag 72 aan te passen.

Tijdpad
U heeft aangegeven de stukken tegelijkertijd met de "AO-brief" te willen versturen, namelijk op donderdag 27 februari 2020.

Beslispunt
Stemt u in met de gewijzigde set antwoorden? Zo ja, dan verzoeken wij u de aanbiedingsbrief te tekenen.

Toelichting

- Op vraag 21 over het delen van de uitkomsten medewerker onderzoek is het antwoord aangepast met als strekking: delen van de uitkomsten met de kamer kan als de gespreksronde intern is afgerond, dit is met de eerstvolgende voortgangsrapportage.
- Bij vraag 72 over prestatie-indicatoren is in een eerdere – reeds geparafeerde versie – aangegeven dat de herziene KPI's t.b.v. Begroting IX 2021 art. 1 in het voorjaar gereed zijn en dat de kamer hierover geïnformeerd zal worden. Om de herziene KPI's te kunnen vaststellen moet eerst bespreking met u beiden plaatsvinden. Omdat dat gesprek nog niet gepland is, adviseren wij om het antwoord op vraag 72 aan te passen en geen indicatie op te nemen over het tijdpad.
- Op vraag 76 over de gehanteerde normbedragen bij toeslagen is het antwoord verduidelijkt. De indicatoren zijn bedoeld om te meten of en zo ja, op welke wijze de Belastingdienst erin slaagt om met het verleende voorschot van toeslagen aan te sluiten bij de definitieve toekenning. We zien op dit moment geen reden om de normbedragen aan te passen.
  NB: ook wordt hier gevraagd om het aantal betalingsregelingen dat aangevraagd wordt voor deze normbedragen. Dit gedeelte van de vraag wordt nu niet beantwoord. Het is namelijk niet gelukt om op deze korte termijn het gevraagde cijfer boven tafel te krijgen en te valideren.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Ons kenmerk
2020-0000044147

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
2

Datum
Betreft Antwoorden op de feitelijke vragen Jaarplan 2020 Belastingdienst en antwoorden op de feitelijke vragen tweede voortgangsrapportage Belastingdienst 2019

Geachte voorzitter,

De vaste commissie voor Financiën heeft de staatssecretaris van Financiën op 29 november 2019 feitelijke vragen gesteld over de tweede voortgangsrapportage op het Jaarplan Belastingdienst 2019. Daarnaast heeft de vaste commissie Financiën op 20 december 2019 feitelijke vragen gesteld over het Jaarplan Belastingdienst 2020.

Wij bieden u hierbij onze reactie aan op de voorgelegde vragen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst,

J.A. Vijlbrief

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen

Antwoorden op de feitelijke vragen over de tweede Voortgangsrapportage van de Belastingdienst

1. Kunnen de wervingsopgaven en de wervingsrealisaties voor de laatste jaren gegeven worden? Wat verklaart het verschil?

6. Wat zijn de prognoses voor het behalen van de gestelde wervingsopgaven in nieuwe medewerkers de komende jaren?

Antwoord 1 en 6

In de hierna opgenomen tabel zijn de wervingsopgaven en realisatie vanaf 2016 weergegeven. De wervingsopgaven voor 2020 tot en met 2022 zijn gebaseerd op de huidige bezetting en het huidige meerjarige financiële kader en de prognose van de uitstroom. De Belastingdienst verwacht deze wervingsopgaven te kunnen realiseren.

Tabel 1. Wervingsopgaven en realisatie (in fte)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Wervingsopgave *	700	1250	1700	3450	1850-2150	230	750
Realisatie	1100	900	1500	3100	-	-	-

* De werving is gebaseerd op het financiële kader, de bezetting en de prognose van de uitstroom.

De Belastingdienst heeft de afgelopen jaren veel nieuwe medewerkers geworven, met een piek in de werving in 2019. De afgelopen jaren was de realisatie lager dan de wervingsopgave. In 2019 is de realisatie van de wervingsopgave circa 3100 fte. In januari/februari 2020 stromen naar verwachting nog ruim 400 fte in. Om de uitstroom op te vangen verwacht de Belastingdienst ook de komende jaren grotere aantallen nieuwe medewerkers te werven. In 2020 komt een eind aan de uitstroom op basis van de vertrekregeling. Deze uitstroom wordt vanaf 2022 echter gevolgd door uitstroom vanwege het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd. Omdat het financiële kader de komende jaren daalt, is de wervingsopgave in 2021 en 2022 lager dan in de voorgaande jaren.

2. Waarom is voor een goede sturing goede managementinformatie en risicomanagement nodig? En hoe komt de Belastingdienst tot de realisatie van een samenhangende aanpak van risicomanagement en managementinformatie?

Antwoord 2

Goede managementinformatie en integraal risicomanagement zijn nodig om keuzes te maken in de sturing op de Belastingdienst en daarmee op een effectieve en efficiënte manier de strategische doelen van de Belastingdienst te bereiken. De samenhangende aanpak van de verbetering van managementinformatie en risicomanagement wordt geborgd door de uitvoering van deze verbeteringen onder regie van één programma, dat de Belastingdienst ondersteunt in de ontwikkeling van zowel managementinformatie als risicomanagement. Zoals aangekondigd in de brief van de minister van Financiën van 11 januari zal het programma Managementinformatie en risicomanagement verder geïntensiveerd worden.

3. Waarom heeft de Belastingdienst gekozen voor een termijn van vijf jaar waarin de aanslagen inkomstenbelasting en online aangiften digitaal opvraagbaar zijn?

Antwoord 3

De Belastingdienst draagt er zorg voor dat kopieën van online aangiften en aanslagen inkomstenbelasting voor vijf jaar digitaal opvraagbaar en downloadbaar zijn via het correspondentieoverzicht op MijnBelastingdienst. De termijn van vijf jaar sluit aan bij de meest

gebruikelijke termijnen die wettelijk gelden voor bezwaar, beroep, navordering of andere procedures die aan de orde kunnen zijn. Hierover is uw Kamer op 6 september 2017 geïnformeerd.

4. Wanneer hebben alle ondernemers naar verwachting hun nieuwe btw-nummer? Waarom heeft dit zolang moeten duren? Welke lessen kunnen hier uit getrokken worden?

Antwoord 4

De Belastingdienst heeft geprobeerd alle eenmanszaken zo snel mogelijk van een nieuw btw-nummer te voorzien. Alle eenmanszaken die op 1 oktober 2019 in de btw-administratie van de Belastingdienst voorkwamen per brief een nieuw btw-identificatienummer gestuurd. Het gaat om bijna 1,3 miljoen eenmanszaken. Ook alle eenmanszaken die na 1 oktober 2019 zijn gestart en die zich als nieuwe ondernemer bij de Belastingdienst of bij de Kamer van Koophandel hebben ingeschreven, krijgen of hebben een nieuw btw-identificatienummer gekregen.

Nieuwe ondernemers krijgen in de regel enkele dagen nadat zij in de administratie van de Belastingdienst zijn geregistreerd een nieuw btw-identificatienummer.

Het nieuwe btw-identificatienummer gaat in per 1 januari 2020 en moet dan worden gebruikt in de facturering, voor de Mini One Stop Shop (MOSS) en op websites. Hiermee realiseert de Belastingdienst de factuurvariant waarbij alle eenmanszaken een nieuw (bsn-loos) btw-identificatienummer hebben voor hun externe contacten, facturering en voor MOSS, en hun omzetbelastingnummer houden voor contact met de Belastingdienst. De realisatie van de factuurvariant heeft binnen het tijdsbestek van een jaar plaatsgevonden. Dat is snel voor een belangrijke en betrekkelijk omvangrijke vernieuwing waarbij nieuwe IT-functionaliteiten moesten worden ontworpen en gebouwd en waarbij nieuwe werkprocessen ontstonden of bestaande werkprocessen moesten worden aangepast. Wij herkennen ons dan ook niet in het beeld dat het lang zou hebben geduurd.

Voor de realisatie van de factuurvariant is gekozen voor de vorm van een programma in aanvulling op de topstructuur van de Belastingdienst. Conform een advies van de ADR zal in 2020 de aansluiting van programmamanagement en de behoeften van de uitvoerende directies (de business) enerzijds en de SAFe/Agile IV-voortbrenging van IV anderzijds worden geëvalueerd. De lessen die hieruit worden getrokken, zullen worden meegenomen in andere trajecten waarin de SAFe/Agile IV-voortbrenging wordt gebruikt.

5. Wat wordt verstaan onder het terugbrengen van de technische schuld?

Antwoord 5

De term technische schuld wordt gebruikt voor het aangeven van wat ook wel wordt aangeduid als achterstallig onderhoud van de ICT-applicaties. Elke reguliere applicatie in het IV-landschap wordt voorzien van een score voor de technische waarde van die applicatie. Deze score geeft de technische kwaliteit van de applicatie weer. Als deze score onder een zeker niveau komt – vastgesteld op 50% - dan heeft deze applicatie technische schuld. Dit is bijvoorbeeld een oude maar stabiele applicatie die weinig veranderingen aankan. Ook kunnen applicaties op een zogenoemd incourant platform worden uitgevoerd. Met een incourant platform wordt een omgeving bedoeld, waar de Belastingdienst afscheid van moet nemen, bijvoorbeeld omdat de leverancier dit platform (op termijn) niet meer ondersteunt. Als applicaties op een incourant onderliggend platform worden uitgevoerd dan hebben die applicaties ook technische schuld. De technische schuld van het totale IV-landschap is het percentage applicaties dat een technische schuld heeft.

In 2017 had meer dan 50% van de applicaties in het landschap een technische schuld. De doelstelling is om dat terug te brengen naar 30% in 2022. Dit laatste wordt bedoeld met het terugbrengen van de technische schuld.

7. Welke correspondentie wordt er vanaf november 2019 niet meer zichtbaar op Mijnbelastingdienst? Geldt dit ook voor de aangiften en de beschikkingen? Blijft deze correspondentie wel bewaard en terug te vinden voor de Belastingdienst? Wat als een belastingplichtige kwade trouw verweten wordt?

Antwoord 7

Alle correspondentie over het belastingjaar 2013 die op Mijnbelastingdienst werd getoond, is niet meer zichtbaar. De Belastingdienst bewaart correspondentie conform de termijnen die gelden op basis van de Archiefwet. Na de termijn van vijf jaar kunnen burgers papieren documenten op schriftelijk verzoek toegezonden krijgen. Burgers kunnen hun beschikkingen ook nog inzien via de Berichtenbox. Het gaat dan om beschikkingen voor de inkomstenbelasting vanaf het moment dat de Belastingdienst deze naar de Berichtenbox is gaan sturen.

8. Waarom is er nog geen indicatorenmodel toeslaggerechtigden? Op welke wijze zou zo'n model kunnen bijdragen aan een beoordeling van het handelen van de Belastingdienst inzake het terugvorderen van toeslagen?

11. Waarom kan nog geen toelichting worden gegeven op het uitblijven van uitleg over het hernieuwde uitstel van het indicatorenmodel toeslagen? Valt dit samen met de politieke afwikkeling van de toeslagenaffaire?

Antwoord 8 en 11

Het indicatorenmodel is een samenstel van cijfermatige indicatoren die uitsluitend gericht zijn op rechtmatigheid en efficiency. Het indicatorenmodel geeft daarom geen inzicht in het handelen van de Belastingdienst inzake het terugvorderen van toeslagen. Een toeslag die rechtmatig en efficiënt wordt vastgesteld, kan immers nog altijd leiden tot een terugvordering. Daarom is besloten dit indicatorenmodel niet meer te actualiseren. Het verminderen van terugvorderingen is een belangrijk doel van Toeslagen. Over de realisatie van dit doel wordt gerapporteerd in de Voortgangsrapportage.

9. Welke verbeteringen kunnen wat de Auditdienst Rijk (ADR) betreft worden aangebracht in de voortgangsrapportages om deze inzichtelijker te maken?

10. Welke informatietechnische verbeteringen zijn te benoemen ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage en welke zijn niet verbeterd?

Antwoord 9 en 10

De ADR heeft zowel bij deze Voortgangsrapportage als bij de vorige Voortgangsrapportage geen specifiek onderzoek gedaan naar de inzichtelijkheid van de rapportage. Doel van het onderzoek van de ADR naar de onderbouwing van de voortgangsrapportages was de opdrachtgever, de Belastingdienst, de staatssecretaris en uw Kamer te informeren of de onderwerpen van het Jaarplan 2019 Belastingdienst worden geraakt in de Voortgangsrapportage en zo ja, in hoeverre de gerapporteerde gegevens in overeenstemming zijn met de onderliggende documentatie. De vraag of er informatie-technische verbeteringen zouden kunnen worden aangebracht in de rapportage ligt buiten de scope van het onderzoek. Deze vraag kan ook niet zonder meer worden beantwoord, zonder nader inzicht te hebben in de behoefte van uw Kamer.

12. Op welke manier wordt uitvoering gegeven aan het advies om de definities met betrekking tot de prestatie-indicatoren goed op elkaar af te stemmen?

Antwoord 12

In de jaarcontracten van de verschillende dienstonderdelen van de Belastingdienst worden de prestatie-indicatoren van de begroting IX opgenomen. Voor de exacte definitie van deze indicatoren is het kaderdocument 'Begrippen en definities Begroting IX' bepalend. Een aantal dienstonderdelen heeft in een specifiek informatiecontract een nadere uitwerking gemaakt van de op hun onderdeel betrekking hebbende prestatie-indicatoren. Er vindt momenteel een controle plaats op de daarin gehanteerde definities. Daar waar definities afwijken, worden deze aangepast conform het kaderdocument.

13. Wat verandert er aan de mate van horizontaal toezicht in het jaarplan 2020 ten opzichte van de voortgangsrapportage/jaarplan 2019?

Antwoord 13

De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is erop gericht dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf fiscale regels na te leven, zonder dwingende en veelal kostbare acties van de zijde van de Belastingdienst. Horizontaal toezicht is een belangrijk onderdeel van het toezicht op bedrijven.

In het Jaarplan 2020 Belastingdienst zijn verbetervoorstellen en wijzigingen in de werkwijze van het horizontaal toezicht nader uitgewerkt en toegelicht. Wat ondernemers en fiscaal dienstverleners die willen deelnemen in horizontaal toezicht kunnen verwachten van de Belastingdienst en omgekeerd, is verduidelijkt en soms aangescherpt. Zo zien wijzigingen in het horizontaal toezicht via de fiscaal dienstverleners op hoofdlijnen op een beperking van de looptijd van het convenant naar vijf jaar, verbeteringen in het proces van vooroverleg en het differentiëren van het toezicht aan de hand van de verrichte werkzaamheden door de fiscaal dienstverleners. Verder komt bij de circa honderd grootste en meest complexe ondernemingen het huidige convenant te vervallen en zal het horizontaal toezicht via een individueel toezichtplan worden vormgegeven. Een andere verbetering van de werkwijze van het horizontaal toezicht ziet op de groep grote ondernemingen die qua omvang voldoen aan de criteria van artikel 397, lid 1, Boek 2 BW. Daarvoor gaat een gemoderniseerd en aangescherpt convenant gelden met een beperkte looptijd van drie jaar. Voor de uitwerking van de wijzigingen zoeken we de samenwerking met belanghebbenden. Over de gevolgen die deze wijzigingen hebben op de mate van het horizontaal toezicht, zoals bijvoorbeeld het aantal deelnemers, informeren wij uw Kamer in de reguliere Voortgangsrapportages van de Belastingdienst.

14. Hoeveel mensen hebben niet voor 1 juli bericht gehad over hun aangifte en wat was de oorzaak?

Antwoord 14

Aangiften die worden ingediend vanaf 1 maart tot 1 april van het jaar volgend op het aangiftejaar vallen in de zogenoemde garantieperiode. De Belastingdienst garandeert belastingplichtigen die in deze periode aangifte doen, dat zij vóór 1 juli van datzelfde jaar in reactie op deze aangifte een bericht ontvangen. Meestal is dit bericht direct een voorlopige of definitieve aanslag. Voor aangiften ingediend vanaf 1 april tot 1 mei geldt heeft de Belastingdienst een inspanningsverplichting om belastingplichtigen vóór 1 juli een reactie op de aangifte te geven.

In 2019 heeft de Belastingdienst binnen de garantieperiode ruim 6 miljoen aangiften ontvangen. Alle hierbij betrokken belastingplichtigen hebben voor 1 juli 2019 bericht gekregen. In circa 6500 gevallen was dit bericht geen aanslag maar een brief waarin werd medegedeeld dat de aanslag op een later moment zou worden opgelegd.

15. Welke maatregelen zijn er genomen om achterstanden in de bezwaarschriften tijdig af te handelen?

16. Waarom gaan de zwaardere inspanningen op het gebied van bezwaarschriften ten koste van ander werk? En voor welke werkzaamheden geldt dit?

Antwoord 15 en 16

De Belastingdienst heeft verschillende maatregelen genomen om de achterstanden in de bezwaarbehandeling terug te dringen. In de brief over de achterstanden in de bezwaarbehandeling[1] en in de eerste en tweede voortgangsrapportage zijn deze maatregelen toegelicht. Allereerst is meer capaciteit beschikbaar gemaakt voor de bezwaarbehandeling.[2] Het gaat daarbij voor een deel om extra capaciteit en voor een deel om de inzet van medewerkers die andere taken vervulden, zoals toezichtwerkzaamheden en fraudebestrijding. Omdat zowel de financiële middelen, de mogelijkheden voor werving als het absorptievermogen van de Belastingdienst niet onbeperkt zijn, moet de Belastingdienst keuzes maken ten aanzien van de inzet van de beschikbare capaciteit. Vanwege het belang dat burgers binnen de beschikbare termijn een reactie krijgt op een bezwaar, heeft de Belastingdienst de keuze gemaakt om hier deels medewerkers uit het toezicht en de fraudebestrijding voor in te zetten en deels zelfs tijdelijk extra medewerkers voor aan te trekken.

Daarnaast verbetert de Belastingdienst de bezwaarbehandeling door hier meer aandacht aan te geven in de aansturing, door het werk beter te organiseren en door procesvernieuwingen. Voorbeelden van dergelijke procesvernieuwingen zijn de online bezwaarvoorziening en het behandelen van digitale wijzigingen van de aangifte als verzoek in plaats van bezwaar. Over deze vernieuwingen heeft de Belastingdienst in de voortgangsrapportages gerapporteerd.

17. Is voldoende geschikt personeel voorhanden om het achterstallige ICT-onderhoud uit te voeren of zal aanspraak moeten worden gemaakt op externe inhuur?

Antwoord 17

Daar waar nodig wordt gebruikgemaakt van externe inhuur. De werving voor ICT-functies is geïntensiveerd; het lukt de Belastingdienst steeds beter nieuwe medewerkers aan te trekken. De Belastingdienst wil de komende jaren de capaciteit eigen personeel uitbreiden en de capaciteit externe inhuur afbouwen.

18. Welke ethische aspecten van het werk worden in de opleiding van nieuwe medewerkers nu sterker benadrukt ten opzichte van vorig jaar in het licht van de toeslagenaffaire?

Antwoord 18

Geloofwaardigheid, zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid zijn de centrale normen voor het functioneren van de Belastingdienst. In het centrale 'onboardingprogramma' voor nieuwe medewerkers, waarbij deze een uitgebreide introductie krijgen in het werken bij de Belastingdienst, wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan integriteit, rechtstatelijk handelen en oog voor de menselijke maat. Een half jaar na instroom wordt een terugkomdag georganiseerd, die in het teken staat van integriteit en morele oordeelsvorming. Daarbij worden praktijkvoorbeelden besproken aan de hand van de actualiteit.

---

[1] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.
[2] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 500 en Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 533.

19. Welke voorwaarden worden er gesteld aan het bureau dat het onderzoek moet gaan doen naar de cultuur binnen de Belastingdienst?

Antwoord 19

De opdracht richt zich op het onderzoeken van de huidige en de gewenste cultuur, hoe tot de gewenste cultuur te komen en op mijlpalen om tussentijds te sturen en te rapporteren op de voortgang. De onderzoeksopdracht voor het cultuuronderzoek is als bijlage bij de brief van 20 september 2019 aan uw Kamer verstrekt. Na de offerte-uitvraag onder de Rijksbrede mantel-overeenkomst zijn de verschillende onderzoeksvoorstellen beoordeeld in relatie tot de opdracht. Het voorstel van Deloitte sluit het beste aan bij de opdracht en daarin benoemde onderwerpen. Zij presenteerden de meest gedegen onderzoeksaanpak waarbij aandacht is voor concrete handelingsperspectieven om de opgedane inzichten op een concrete manier in de praktijk te brengen.

20. Op welke manier wordt geborgd dat de externe klankbordgroep onafhankelijk kan opereren?

Antwoord 20

De externe klankbordgroep bestaat uit externe, onafhankelijke, gezaghebbende deskundigen en geeft gevraagd en ongevraagd advies. De klankbordgroep houdt de Belastingdienst gedurende de looptijd van het programma een spiegel voor. De eerste bijeenkomst vindt in het eerste kwartaal van dit jaar plaats. Na instelling van de klankbordgroep wordt de Kamer hierover geïnformeerd.

21. Kunt u de personeelsmonitor van de Belastingdienst naar de Kamer sturen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 21

Het tweejaarlijkse medewerker onderzoek over de periode 2017-2019 is afgerond. Momenteel vindt er een interne gespreksronde met medewerkers en leidinggevenden plaats. Zodra deze is afgerond worden de uitkomsten van de Belastingdienst met uw Kamer gedeeld, als bijlage bij de eerstvolgende Voortgangsrapportage over het Jaarplan 2019.

22. Hoe heeft het aantal fte zich over de jaren heen ontwikkeld? Welke afdelingen hebben significant meer mensen aan het werk gekregen en welke zijn juist afgeslankt?

23. Hoe kan de teruggang in medewerkers van 29.650 in 2019 naar 29.450 in 2020 worden verklaard gezien de constatering dat de Belastingdienst het wervingsproces intensiveert?

Antwoord 22 en 23

Conform het huidige meerjarige financiële kader daalt de personele capaciteit van de Belastingdienst de komende jaren stapsgewijs. Dit verklaart de in vraag 23 bedoelde teruggang in medewerkers. Daar tegenover staat dat de afgelopen jaren aanvullende middelen beschikbaar zijn gekomen voor activiteiten zoals Brexit, de aanpak van witwassen, de uitvoering van nieuwe wetgeving en het sturen op een andere verhouding vast/flex. De directies die door de aanvullende activiteiten zijn gegroeid zijn de directie Klantinteractie & Services, Toeslagen en Douane. De directies Centrale Administratieve Processen, Particulieren en Informatievoorziening zijn juist in omvang afgenomen. Het wervingsproces is geïntensiveerd om de uitstroom van medewerkers op te vangen.

24. Kunt u het minder goede verloop van het bestrijden van systeemfraude toelichten?

Antwoord 24

Het statusoverzicht activiteiten Jaarplan 2019 in de voortgangsrapportage biedt in één oogopslag inzicht in de stand van zaken voor alle activiteiten zoals opgenomen in het Jaarplan Belastingdienst 2019. Het statusoverzicht is grafisch en geeft niet direct inzicht in de reden(en) dat activiteiten goed of juist minder goed verlopen. De Belastingdienst licht daarom een aantal activiteiten uit (gemarkeerd met een sterretje) en geeft daarover nadere toelichting in de voortgangsrapportage onder uitgelicht/aandachtspunt. Dat geldt in ieder geval voor alle continue processen die minder goed verlopen.

Voor het bestrijden van systeemfraude specifiek geldt dat de Belastingdienst hier minder capaciteit op heeft kunnen inzetten dan we hadden gehoopt. De beschikbare capaciteit is tijdens de rapportageperiode namelijk gedeeltelijk ingezet voor het verminderen van de achterstanden in de bezwaarbehandeling. Om deze reden is in het statusoverzicht aangegeven dat het bestrijden van systeemfraude in deze rapportageperiode minder goed is verlopen.

25. Welke knelpunten bestaan in telefonische beantwoording? Zijn er groepen vragen die structureel niet of niet snel worden behandeld en hoe wordt hiernaar gehandeld om dit te verbeteren?

Antwoord 25

Vanaf medio 2017 waren er twee significante knelpunten, te weten de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon en de kwaliteit van de antwoorden op complexe en niet veel voorkomende vragen over wet- en regelgeving. Naar aanleiding van de mindere prestaties op het gebied van bereikbaarheid, is capaciteit toegevoegd aan de Belastingtelefoon om te zorgen voor een betere bereikbaarheid. Het gaat echter nog niet goed genoeg. Wij zullen daarom, zoals in de brief van de minister van Financiën van 11 januari jl. aangekondigd, een externe partij vragen te adviseren hoe deze fundamentele transformatie van de dienstverlenende processen van de Belastingdienst, waaronder die bij de Belastingtelefoon tot stand kan komen teneinde burgers en bedrijven beter en effectiever te woord te kunnen staan.

26. Hoe verhoudt de uitstroom zich tot de instroom en is nieuwe uitstroom een belemmering voor goede opleiding van instroom van nieuwe medewerkers? Wat wordt gedaan om uitstroom van ervaren medewerkers te voorkomen?

65. Om welke redenen vindt uitstroom van personeel hoofdzakelijk plaats?

Antwoord 26 en 65

In 2019 stroomde circa 1750 fte uit. De uitstroom bestaat voor een groot deel uit ervaren medewerkers die uitstromen met de vertrekregeling en medewerkers die uitstromen vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Deze uitstroom is niet beïnvloedbaar. Investeren in de ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden van medewerkers is een belangrijk instrument om uitstroom om overige redenen zoveel mogelijk te beperken. In 2019 stroomde circa 3100 fte in bij de Belastingdienst. Het vraagt veel van de organisatie om deze nieuwe medewerkers goed te kunnen opleiden en inwerken. Het opleiden en ontwikkelen van alle medewerkers is de komende tijd dan ook één van de speerpunten op personeelsgebied.

27. Hoeveel aangiften van particulieren zijn er 'uitgeworpen' na de automatische selectie?

Antwoord 27

Bij de Inkomensheffingen (IH) wordt gewerkt met risicoselectie. Alle ontvangen aangiften Inkomensheffingen worden door het systeem gecontroleerd en krijgen een bepaalde risico-classificatie. De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is primair gericht op het voorkomen fouten in plaats van achteraf herstellen daarvan. Afhankelijk van de effectiviteit van de andere handhavingsinstrumenten, de uitkomsten van de risicoclassificatie en op basis van de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit wordt bepaald welke aangiften handmatig worden gecontroleerd. De hierna opgenomen tabel geeft het aantal ontvangen aangiften Inkomensheffingen per kalenderjaar van 2015 tot en met 8 december 2019 weer. Het aantal «traditioneel IH» geeft de aantallen aangiften weer, die handmatig door vaktechnische medewerkers worden behandeld. Het aantal «Massaal automatische correctie» geeft de aangiften weer die automatisch door het systeem worden gecorrigeerd. Ten slotte wordt het totaal aantal behandelde aangiften Inkomensheffingen weergegeven voor de kalenderjaren 2015 tot en met 8 december 2019. Het gaat om alle aangiften IH, dus van alle dienstonderdelen tezamen.

Tabel 2. Aantallen aangiften inkomensheffing (IH)

Kalenderjaar	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*
Ontvangen aangiften IH (x 1000)	11.503	11.705	11.796	12.079	12.676
Traditioneel IH	677.600	567.400	430.300	413.700	378.600
Massaal automatische correctie	334.000	271.900	327.500	142.800	145.000
Totaal behandeld IH	1.011.600	839.400	757.800	556.600	523.600

Het toezicht op aangiften inkomensheffingen kent voor de niet-winstonderdelen een ander karakter dan het toezicht op bijvoorbeeld winstaspecten. Bij het toezicht op de IH niet-winst wordt bij vrijwel elke aangifte gebruikgemaakt van de ingevulde informatieregels in de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA). De VIA biedt ruime mogelijkheden om het doen van aangifte te vergemakkelijken en het maken van fouten aan de voorkant te voorkomen. Waar de VIA voor de aangifte inkomstenbelasting over 2015 nog ruim 7,7 miljoen keer werd gedownload, liep het aantal downloads voor de aangifte inkomstenbelasting over 2018 op naar ruim 9 miljoen. De informatiestroom uit de VIA is de afgelopen jaren steeds verbeterd, zowel kwantitatief als kwalitatief. Het percentage vooringevulde loongegevens is gestegen van 97,2% ten behoeve van de aangifte inkomstenbelasting 2016 naar 98,3% ten behoeve van de aangifte inkomstenbelasting 2018. Hoe beter (kwalitatief en kwantitatief) de invulling van de VIA, hoe beter de kwaliteit van de ingediende aangiften. De kans op potentiële fouten die correctie noodzakelijk maken neemt daardoor navenant af. Deze kwaliteitsslag vertaalt zich in een dalend aantal massaal automatisch opgelegde correcties. Door een effectieve beïnvloeding van het aangiftegedrag aan de voorkant daalt het correctiepotentieel. De in de tabel waarneembare dalende trend in het jaarlijkse aantal behandelde aangiften wordt enerzijds veroorzaakt door de betere kwaliteit van de aangiften door de VIA en beïnvloeding vooraf. Ook dalende kaders en de voorrang die wordt gegeven aan de inzet op burgergeïnitieerde processen zoals bezwaar zijn van invloed op het aantal behandelde aangiften. De voorzichtige inschatting is dat het totaal aantal behandelde aangiften IH in 2019 zal uitkomen op iets boven de 500.000.

28. Hoeveel aangiften van particulieren zijn er materieel onderzocht na uitwerping?

Antwoord 28

In het kalenderjaar 2019 zijn tot en met november ruim 500.000 aangiften materieel behandeld. Onder materiele behandeling wordt verstaan: de aangiften die geautomatiseerd gecorrigeerd worden, plus de aangiften die handmatig beoordeeld worden.

29. Hoeveel is er aan naheffing opgelegd en binnengehaald bij particulieren?

Antwoord 29

De Belastingdienst heeft geen informatie over het aantal opgelegde navorderingsaanslagen en de hoogte van deze aanslagen. Navorderingsaanslagen maken geen standaard deel uit van het IH-proces. Navorderingsaanslagen worden slechts in een beperkt aantal bijzondere gevallen opgelegd.

30. Hoe was de verdeling van de aangiften na de automatische selectie over de verschillende risicocategorieën?

31. Hoeveel aangiften van particulieren zijn van categorie 2 naar 1 verplaatst en nog onderzocht?

Antwoord 30 en 31

Bij de IH wordt gewerkt met risicoselectie, maar de systematiek is anders dan die bij MKB en kent geen vergelijkbare risicocategorieën. Alle ontvangen aangiften krijgen een risico-classificatie. Op basis van de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit en de risico-classificatie wordt bepaald welke aangiften handmatig worden behandeld.

32. Wat is de reden dat er meer aangiften voor 1 juli zijn ontvangen? Is er minder vaak uitstel aangevraagd, zijn er meer belastingplichtigen of zijn er ook nog andere redenen?

Antwoord 32

Er is niet onderzocht waardoor er in 2019 meer aangiften zijn ontvangen tijdens de aangifteperiode (maart en april) dan in het voorgaande jaar. Het gaat om een stijging van 3,7 procent, van afgerond 9.200.000 aangiften in 2018 naar afgerond 9.500.000 aangiften in 2019. Het aantal belastingplichtigen dat een uitnodiging tot het doen van aangifte heeft ontvangen is in dezelfde periode gestegen met 1,7 procent. Overigens lijkt het aantal ontvangen aangiften over het gehele jaar 2019 grosso modo gelijk te zijn met het voorgaande jaar.

33. Kunnen de bereikbaarheidscijfers voor de BelastingTelefoon voor elke maand in de laatste 2 jaar gegeven worden, afgezet tegenover het doel?

Antwoord 33

In de hierna opgenomen tabel zijn de percentages van de bereikbaarheid inclusief keuzemenu opgenomen per maand voor de jaren 2018 en 2019. De bereikbaarheid inclusief keuzemenu betreft het aantal telefoontjes waarin een beller is geholpen of geïnformeerd afgezet tegen het totaal aantal binnengekomen telefoontjes. Bellers kunnen worden geholpen via een belastingtelefoonmedewerker, een bestelautomaat of anderszins via het keuzemenu, zoals bij voorbeeld aanvraag van uitstel. De bellers die tijdens het keuzemenu ophangen tellen ook mee in deze bereikbaarheidscijfers.

Tabel 3. Bereikbaarheid inclusief keuzemenu BelastingTelefoon(2018 en 2019)

	2018	2019
Januari	78%	84%
Februari	82%	89%
Maart	85%	91%
April	89%	87%
Mei	77%	84%
Juni	76%	85%
Juli	84%	83%
Augustus	84%	84%
September	70%	81%
Oktober	79%	85%
November	88%	85%
December	88%	82%
Gehele jaar	81%	85%

Voor telefonie bestaat er geen streefwaarde per maand. Wel is er een streefwaarde als gemiddelde voor het kalenderjaar in 2018. Voor 2019 was de streefwaarde in de eerste twee maanden lager dan in de rest van het jaar. In deze maanden waren de maatregelen om de bereikbaarheid te verbeteren nog niet volledig doorgevoerd. Hiermee is rekening behouden in de streefwaarde voor de bereikbaarheid. Als de gerealiseerde cijfers over de bereikbaarheid inclusief keuzemenu worden afgezet tegenover deze streefwaarden dan levert dit het volgende beeld op.

Tabel 4. Bereikbaarheid inclusief keuzemenu BelastingTelefoon: streefwaarden en realisaties (2018 en 2019)

	Streefwaarde	Realisatie
2018	> 90%	81%
2019 (periode januari en februari)	> 85%	86%
2019 (periode maart tot en met december)	> 90%	85%

Specifiek was de bereikbaarheid inclusief keuzemenu in de periode die de tweede voortgangsperiode bestrijkt 84% van mei tot en met augustus 2019.

34. Hoeveel aangiften van mkb-ondernemers zijn er 'uitgeworpen' na de automatische selectie?

35. Hoeveel aangiften van mkb-ondernemers zijn er materieel onderzocht na uitwerping?

37. Hoe was de verdeling van de aangiften na de automatische selectie over de verschillende risicocategorieën?

Antwoord 34, 35 en 37

In de hierna opgenomen tabel is per belastingjaar aangegeven hoeveel aangiften vennootschapsbelasting de Belastingdienst per belastingjaar van mkb-ondernemers (moet) ontvangen, hoeveel daarvan in de automatische risicoselectie tot nu toe zijn uitgeworpen, hoeveel zijn toebedeeld aan categorie 1 en hoeveel uiteindelijk handmatig zijn behandeld. Met name voor het belastingjaar 2018 is een deel van de aangiften nog niet ontvangen. Daarom is de uitworp vooralsnog lager dan in voorgaande jaren.

Tabel 5. Aangiften vennootschapsbelasting mkb-ondernemers (2014-2018)

Belastingjaar	2014	2015	2016	2017	2018
(Te) ontvangen aangiften	638.000	656.000	682.000	706.000	733.000
Uitworp	119.000	123.000	121.000	137.000	79.500
Aangiften in categorie 1	80.200	78.400	56.600	63.400	6.350
Handmatig behandelde aangiften	22.600	20.000	14.700	10.600	130

36. Hoeveel is er aan naheffing opgelegd en binnengehaald bij mkb-ondernemers?

Antwoord 36

De directie MKB heeft tot en met november voor de inkomensheffing € 935 miljoen aan bruto correctieopbrengst gerealiseerd. Voor de vennootschapsbelasting gaat het om € 1.785 miljoen aan bruto correctieopbrengst.

38. Hoeveel aangiften van mkb-bedrijven zijn van categorie 2 naar 1 verplaatst en nog onderzocht?

Antwoord 38

Mijn ambtsvoorganger heeft uw Kamer op 1 februari 2019 uitgebreid geïnformeerd over de toezichtstrategie voor Vpb-aangiften van het mkb.3 De Belastingdienst maakt aan de hand van de uitvoerings- en toezichtstrategie voortdurend operationele keuzes over waar de beschikbare capaciteit op wordt ingezet. Om dat zo goed mogelijk te doen, wordt de beschikbare capaciteit ingezet op de aangiften met de hoogste risico's (het zogenoemde risicogerichte toezicht). De risico's van de aangiften van mkb-ondernemingen in categorie 2 vragen een nadere beoordeling en op basis van deze beoordeling worden de aangiften toebedeeld aan categorie 1 of 3. Dit is een dynamisch proces dat gedurende het jaar voortdurend plaatsvindt. Eind 2019 hebben we ruim 98% van de ontvangen aangiften beoordeeld, en waar nodig, in behandeling genomen. Op dat moment waren er nog circa 17.000 aangiften Vpb van mkb-ondernemers in categorie 2 die wachten op een beoordeling. Na weging van het fiscaal belang en de risico's van de aangiften Vpb in categorie 2 zijn circa 15.000 aangiften conform aangifte afgedaan. De overige aangiften wachten nog op een nadere analyse. Hiermee wordt bereikt dat in het algemeen spoedig duidelijkheid wordt gegeven aan belastingplichtigen. Verder wordt met dergelijke keuzes geborgd dat de Belastingdienst de beoordeling en behandeling kan starten van de aangiften voor het belastingjaar Vpb 2018. Zoals uw Kamer weet, hoeft een aangifte die wordt uitgeworpen in categorie 2 niet onjuist te zijn. Bij de aangiften in categorie 2 heeft het systeem bij de eerste selectie geen hoge risico's geconstateerd, maar is nadere analyse nodig voor de verdere risicokwalificatie. De aangiften in deze categorie worden minimaal twee keer gewogen: op basis van de selectieregels en later middels een algemene analyse op het risiconiveau.

[3] Kamerstukken II, 31 066, nr. 453.

39. Hoeveel aangiften van grote ondernemingen zijn er 'uitgeworpen' na de automatische selectie?

40. Hoeveel aangiften van grote ondernemingen zijn er materieel onderzocht na uitwerping?

41. Hoeveel is er aan naheffing opgelegd en binnengehaald bij grote ondernemingen?

42. Hoe was de verdeling van de aangiften na de automatische selectie over de verschillende risicocategorieën?

43. Hoeveel aangiften van grote ondernemingen zijn van categorie 2 naar 1 verplaatst en nog onderzocht?

Antwoorden vragen 39, 40, 41, 42, 43

De uitworp van de aangiften vindt bij de directie Grote Ondernemingen plaats op basis van de generieke risicoselectie. Deze systematiek is anders dan die van MKB en kent niet dezelfde risicocategorieën. Ruim 60% van de aangiften wordt door deze risicoselectie uitgeworpen en vervolgens door de vaktechnische experts (geoefend oog) bezien en doorgeselecteerd. De doorselectie vindt mede plaats op basis van klantspecifieke informatie die niet in het selectiesysteem is ingebouwd. Indien de vaktechnische expert tot het oordeel komt dat geen sprake is van een (relevant) risico, dan worden deze aangiften op dat moment versneld of geautomatiseerd afgedaan. Ongeveer 8000 tot 10.000 aangiften van grote ondernemingen worden jaarlijks intensief behandeld. Voor grote ondernemingen ziet het beeld met betrekking tot het aantal ontvangen aangiften per belastingjaar, de uitworp en de traditioneel behandelde aangiften er als volgt uit.

Tabel 6. Aantal aangiften vennootschapsbelasting grote ondernemingen

Belastingjaar	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ontvangen aangiften*	52.900	55.400	59.000	58.400	28.400***	
Uitworp	36.300	38.400	40.800	39.900	16.000	
Traditioneel geregeld**	8.600	10.300	10.500	10.400	8.000	8.500
Correctie in belastbare winst (x € miljoen)****	3.548	4.451	3.148	4.649	6.789	7.259

* betreft het aantal ontvangen aangiften 2018 per 1 december 2019.
** betreft aantal traditioneel geregelde aangiften per kalenderjaar en kan zien op aangiften uit verschillende belastingjaren.
*** Het aantal verzonden uitnodigingen tot het doen van aangifte voor 2018 bedraagt 64.300.

44. Wat zijn de meest gehoorde klachten over de (dienstverlening van de) Belastingdienst voor mkb'ers? Kan een top tien gegeven worden? Welke stappen worden gezet om deze klachten weg te nemen?

Antwoord 44

Klachten worden door de Belastingdienst niet geregistreerd op basis van doelgroep, maar op basis van onder meer het belastingmiddel. Klachten van mkb'ers worden dan ook niet als zodanig geregistreerd. Omdat mkb'ers voor een groot deel de doelgroep vormen van de belastingmiddelen omzetbelasting en vennootschapsbelasting hebben wij in dit antwoord informatie over deze specifieke belastingmiddelen opgenomen.

Klachten worden geregistreerd per categorie. De categorieën waarover in 2019 de meeste klachten zijn ontvangen binnen de hiervoor genoemde groep zijn in volgorde van hoeveelheid klachten: 'onzorgvuldigheid', 'informatieverstrekking', 'tijdigheid', 'automatisering' en 'digitale dienstverlening'. Binnen één categorie kunnen de ingediende klachten variëren. Binnen de categorie 'onzorgvuldigheid' zien de klachten bijvoorbeeld zowel op de gedragingen van de medewerkers van Belastingdienst, als de verstrekte informatie.

Klachten zijn een belangrijk signaal voor de Belastingdienst en om die reden worden ze continu centraal gemonitord. Concrete signalen worden maandelijks met de diverse onderdelen van de Belastingdienst gedeeld. Hierbij kan worden gedacht aan klachten over het feit dat een bepaald proces niet goed functioneert. Daarnaast maakt de Belastingdienst ieder kwartaal een meer uitgebreide administratie van klachten op. Dit wordt gedeeld met de desbetreffende dienstonderdelen. Ieder dienstonderdeel werkt op een andere manier aan het wegnemen van de aanleiding van deze klachten. Verbeteracties worden niet centraal bijgehouden.

45. Hoeveel klantcontacten hebben er plaatsgevonden tussen de Belastingdienst en ondernemers en tussen de Belastingdienst en tussenpersonen (graag uitgesplitst naar het mkb en het grote bedrijfsleven)?

Antwoord 45

De Belastingdienst onderhoudt met ondernemers en hun vertegenwoordigers contact in diverse vormen over diverse onderwerpen. Dit gaat om miljoenen contacten, waarbij kan worden gedacht aan:

- telefonisch contact;
- brieven, e-mails en berichten die over en weer worden verstuurd;
- het raadplegen door ondernemers van websites en het gebruiken van portals;
- betalingen door en aan ondernemers;
- aanslagen die worden opgelegd;
- ondernemingen die worden bezocht door een medewerker;
- contacten tussen grote ondernemingen en hun klantcoördinator bij de Belastingdienst.

Deze omvangrijke en diverse stromen interactie met ondernemers worden niet allemaal afzonderlijk geregistreerd. De precieze omvang van de hoeveelheid klantcontacten is dan ook niette geven. Het aantal telefonisch contacten met de Belastingtelefoon wordt wel geregistreerd. Dit levert de volgende informatie op:

- In de periode van januari tot en met april 2019 zijn er 620.892 telefonische gesprekken gevoerd door medewerkers van de BelastingTelefoon op de werkstroom Ondernemingen. In de periode van mei tot en met augustus 2019 waren dat 558.944 telefoontjes. Dit betreft goeddeels van mkb-ers en ZZP-ers;
- Telefoontjes van intermediairs naar de BelastingTelefoon worden afzonderlijk geregistreerd, maar daarbij wordt niet bijgehouden of een intermediair belt namens een particulier of namens een ondernemer. In de periode van mei t/m augustus 2019 zijn er in totaal 288.704 telefoongesprekken gevoerd met intermediairs. In de vier maanden daarvoor ging het om in totaal 341.405 telefoongesprekken met intermediairs. Over de hoeveelheid telefonie specifiek van intermediairs over ondernemingen zijn geen cijfers beschikbaar;
- In de periode van januari tot en met april 2019 is er 8630 maal proactief door medewerkers van de BelastingTelefoon gebeld (tijdens zogenoemde outboundacties, bijvoorbeeld over de Brexit en over de momenten van indienen van de loonheffing respectievelijk omzetbelasting) naar ondernemingen (inclusief hun intermediairs). In de periode van mei tot en met augustus 2019 is er 11.861 keer proactief gebeld.

46. Hoeveel bezwaren zijn er door mkb-ondernemers ingediend en hoelang was de gemiddelde reactietijd?

Antwoord 46

In 2019 zijn met betrekking tot de vier grootste middelen: inkomensheffingen, vennootschapsbelasting, omzetbelasting en loonheffingen, afgerond 350.000 bezwaarschriften van mkb-ondernemers ontvangen. De gemiddelde doorlooptijd van de behandelde bezwaarschriften van mkb-ondernemers was in 2019 tot 1 december 2019 146 dagen. Dat betekent dat mkb-ondernemers waarvan het bezwaarschrift behandeld is, gemiddeld gezien 146 dagen na indiening van het bezwaarschrift hierop uitspraak hebben ontvangen.

47. Bij hoeveel burgers is een terugvordering van toeslagen groter dan € 1.000 noodzakelijk geweest?

Antwoord 47

Met betrekking tot het berekeningsjaar 2018 hebben in 2019 in totaal 122.268 burgers een terugvordering ontvangen van toeslagen groter dan € 1000. De verdeling hiervan is als volgt:

Kinderopvangtoeslag	12.860
Zorgtoeslag	45.618
Kindgebonden budget	7494
Huurtoeslag	56.296

Deze terugvorderingen vormen ca. 1,6% van het totaal aantal definitief toegekende toeslagen in 2019 over het berekeningsjaar 2018.

48. Hoeveel burgers is in onderzoeken naar onterecht aangevraagde toeslagen opzet of grove schuld verweten?

Antwoord 48

Voor ongeveer 8500 burgers met een nog openstaande schuld is opzet of grove schuld gesteld. Bij burgers waar nog een deel van de invordering open staat, is de invordering gepauzeerd.

49. In hoeveel gevallen is het strafrecht ingezet bij niet-georganiseerde toeslagfraude?

Antwoord 49

In 2019 is in zes individuele gevallen het strafrecht ingezet.

50. Hoeveel mensen betalen belastingschuld, of toeslagschuld terug via loonbeslag?

Antwoord 50

In het volledige kalenderjaar 2019 is er voor 44.000 personen met een loonbeslag ten minste één betaling binnengekomen. Dit kan een betaling zijn via het loonbeslag, maar het kan ook zijn dat de burger zelf de betaling heeft gedaan.

51. Hoeveel mensen moeten kinderopvangtoeslag terugbetalen?

Antwoord 51

Per 31 december 2019 zijn er 141.000 mensen met minstens één openstaande terugvordering kinderopvangtoeslag.

52. Hoeveel mensen moeten huurtoeslag terugbetalen?

Antwoord 52

Per 31 december 2019 zijn er 337.000 mensen met minstens één openstaande terugvordering huurtoeslag.

53. Hoeveel mensen moeten zorgtoeslag terugbetalen?

Antwoord 53

Per 31 december 2019 zijn er 659.000 mensen met minstens één openstaande terugvordering zorgtoeslag.

54. Hoeveel mensen maken geen gebruik van huur-, zorg- of kinderopvangtoeslag, terwijl ze daar wel recht op hebben?

Antwoord 54

In het Interdepartementale Beleidsonderzoek Toeslagen 1 (IBO-toeslagen) dat 11 november jl. aan uw Kamer is gestuurd is een schatting gemaakt van het niet-gebruik van toeslagen. Circa 9 procent van de huishoudens die aanspraak kunnen maken op huurtoeslag, maakt hier geen gebruik van. Bij de zorgtoeslag is dat circa 10 procent en bij de kinderopvangtoeslag is dat circa 4,5 procent.

55. Hoeveel mensen hebben bezwaar gemaakt tegen het stopzetten van een toeslag? Hoe snel kregen zij antwoord? Welk deel van de bezwaren is gegrond verklaard?

Antwoord 55

Het aantal bezwaren tegen een stopzetting van een toeslag wordt niet bijgehouden door de Belastingdienst.

56. Hoeveel mensen hebben een betalingsregeling vanwege toeslagenschuld?

Antwoord 56

Per 15 november 2019 zijn er circa 575.000 mensen met minstens één lopende betalingsregeling voor een toeslagschuld.

57. Hoeveel mensen krijgen boetes vanwege een toeslagschuld? Hoe wordt de hoogte van de boete bepaald? Hoe hoog is de boeterente voor hen? Hoeveel mensen krijgen geen persoonlijke betalingsregeling en is dit allemaal vanwege opzet of grove schuld of bestaan hier ook andere gronden voor?

Antwoord 57

De Belastingdienst legt geen boetes op voor het hebben van een toeslagschuld. Het is wel mogelijk dat bij het ontstaan van een toeslagschuld een boete wordt opgelegd. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van een verzuim of een verwijt. Wanneer sprake is van een verzuim of een verwijt, is vastgelegd in het boetebeleid evenals de hoogte van de boete. De boeterente bedraagt 4%. In 2019 hebben circa 21.400 personen geen persoonlijke betalingsregeling gekregen. In de meeste gevallen wordt een persoonlijke betalingsregeling geweigerd omdat er sprake is van voldoende betalingscapaciteit. In de overige gevallen is opzet of grove schuld een belangrijke reden voor het weigeren van een persoonlijke betalingsregeling. Opgemerkt wordt dat geen nieuwe gevallen van opzet of grove schuld worden gesteld voordat er nieuwe kaders zijn vastgesteld.

58. Zorgt het alleen naar boven bijstellen van het inkomen door de Belastingdienst en niet het naar beneden bijstellen er niet voor dat mensen te weinig toeslag ontvangen dan waar ze recht op hebben?

Antwoord 58

Inkomens worden zowel naar boven als naar beneden bijgesteld. Het doel daarvan is dat de burger in de voorschotfase de toeslag ontvangt waar de burger recht op heeft. Zo probeert de Belastingdienst om nabetalingen en terugvorderingen bij het definitief toekennen zoveel mogelijk te voorkomen of te matigen. Het bijstellen van het inkomen in de voorschotfase zorgt er dus voor dat de burger zoveel mogelijk ontvangt waar hij of zij recht op heeft. Overigens heeft de burger ook altijd zelf de mogelijkheid wijzigingen door te geven.

59. Door welke afdeling binnen de Belastingdienst zijn de vergrijpboetes aan een mogelijke facilitator opgelegd?

Antwoord 59

Vergrijpboetes worden opgelegd door de afdeling fraude. In 2019 zijn geen vergrijpboetes opgelegd aan mogelijke facilitators. Als sprake is van een vermoeden van fraude door een facilitator wordt het strafrecht ingezet. In 2019 is in drie gevallen het strafrecht ingezet waarbij vermoedelijk sprake is van fraude door een facilitator.

60. Hoeveel rulings (in absolute en relatieve zin) zijn tot op heden afgewezen en om welke redenen?

61. Hoeveel grote ondernemingen en hoeveel mkb-ondernemingen hebben een ruling aangevraagd?

Antwoorden vragen 60 en 61

In antwoorden op de schriftelijke vragen over de eerste voorgangsrapportage Belastingdienst 2019 heeft de staatssecretaris van Financiën aangegeven dat er in het eerste half jaar 2019 622 APA- (inclusief DVL) en ATR-verzoeken afgedaan. Er zijn 506 verzoeken toegekend. De overige 116 verzoeken zijn afgewezen, ingetrokken of buiten behandeling gesteld. Er wordt niet geregistreerd of dit een grote onderneming of een mkb-onderneming is. Conform de toezegging om jaarlijks te rapporteren over de APA-ATR-praktijk zal de Kamer dit voorjaar worden geïnformeerd door middel van een jaarverslag over alle rulings met een internationaal karakter over het gehele jaar 2019.

62. Hoe wordt de effectiviteit van de extra gelden voor de FIOD en het bestrijden van witwassen gemonitord en geëvalueerd?

Antwoord 62

De effectiviteit van de extra middelen voor onder andere de FIOD in de aanpak van witwassen wordt in samenhang met het reeds bestaande anti-witwasbeleid doorlopend geëvalueerd. Hiervoor bestaat een beleidscyclus van beleidsmonitoren en nationale risicoanalyses. Deze evaluaties worden met uw Kamer gedeeld. Daarnaast wordt het anti-witwasbeleid van Nederland in 2021 door de Financial Action Task Force (FATF) geëvalueerd. Een belangrijk onderdeel van deze beoordeling is de effectiviteit van het beleid.

63. Wat zijn de grootste ervaren knelpunten in het tegengaan van ondermijnende criminaliteit vanuit de Belastingdienst? Welke stappen worden er gezet om deze knelpunten weg te nemen?

Antwoord 63

De Belastingdienst ervaart bij het tegengaan van ondermijnende criminaliteit knelpunten op het gebied van het uitwisselen van gegevens met partners en de opbouw van extra capaciteit. Dat wordt hierna toegelicht.

Gegevensuitwisseling

Voor het verstrekken van gegevens vanuit de politie en bijzondere opsporingsdiensten aan toezichthoudende instanties, zoals de Belastingdienst, en vice versa is een wettelijke grondslag nodig. Daarbij moet tevens rekening gehouden worden met de verschillende wettelijke regimes.

Opbouw van extra capaciteit

De Belastingdienst heeft zoals bekend extra middelen ter beschikking gekregen ten behoeve van de aanpak van ondermijnende criminaliteit. De uitbreiding van capaciteit vraagt een inzet om nieuwe medewerkers te werven, op te leiden en te begeleiden. Een knelpunt bij het inzetten van extra capaciteit is ten eerste dat in de huidige krappe arbeidsmarkt (geschikte) kandidaten in veel gevallen niet of onvoldoende beschikbaar en ten tweede dat zij na instroom vanzelfsprekend niet direct inzetbaar zijn. De duur van de inwerkperiode en het opleidingstraject is afhankelijk van het type werkzaamheden. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij de te verwachten resultaten.

In nauw overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) wordt gekeken welke maatregelen kunnen bijdragen aan het oplossen van de hiervoor benoemde knelpunten. Zo wordt het wetsvoorstel 'gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden' door JenV gereed gemaakt voor indiening bij uw Kamer. Dit wetsvoorstel moet de gezamenlijke verwerking van gegevens door partijen in samenwerkingsverbanden van een betere wettelijke grondslag voorzien en waar nodig vergemakkelijken. Om het hiervoor benoemde knelpunt bij het inzetten van extra capaciteit weg te nemen, wordt in veel gevallen gebruikgemaakt van ervaren medewerkers die worden doorgeschoven.

64. Wat zijn de grootste ervaren knelpunten in het tegengaan van witwassen vanuit de Belastingdienst? Welke stappen worden er gezet om deze knelpunten weg te nemen?

Antwoord 64

De Belastingdienst ervaart knelpunten in het kunnen delen van informatie en gegevens met (buitenlandse) partners en de geheimhouderproblematiek. De recente wetgeving rondom het delen van gegevens met derde (niet-EU) landen maakt de informatie- en gegevensdeling nog ingewikkelder. In de aanpassing van de Wet politiegegevens (als gevolg van de implementatie van

Richtlijn (EU) 2016/680 gegevensbescherming opsporing en vervolging) is de informatiedeling binnen de EU gemakkelijker gemaakt. Daar tegenover is de informatie-uitwisseling met niet EU-landen complexer geworden. De FIOD ervaart daarnaast in haar onderzoeken knelpunten die te maken hebben met de geheimhoudingsproblematiek (misbruik verschoningsrecht).

Voor het wegnemen van knelpunten vindt overleg plaats tussen de uitvoerende diensten en de betrokken beleidsdepartementen. In het plan van aanpak witwassen van de ministers van Financiën en van JenV is een aantal maatregelen opgenomen dat geconstateerde risico's en voorgestelde aanbevelingen bevat om witwassen op een gezamenlijke en effectieve wijze tegen te gaan. Om informatie- en kennisdeling internationaal mogelijk te maken is de FIOD gestart met het initiëren van internationale samenwerking in J5 (Joint Chiefs of Global Tax Enforcement) en FCINet (Financial Criminal Investigation Netwerk) verband. Nationaal wordt onder meer binnen het FEC (Financieel Expertise Centrum) de samenwerking met de private sector geïntensiveerd. Inmiddels is gezamenlijk met de banken een project gestart in de aanpak van Trade Based Money Laundering, wat witwassen via goederenstromen behelst.

66. Welke doelen zijn er voor de jaren tot 2025 gesteld in de meerjarige personeelsplanning?

Antwoord 66

Iedere directie van de Belastingdienst heeft een Meerjarig Personeelsplan (MPP), dat jaarlijks wordt geactualiseerd. Het doel van de MPP is om de opgave van de directies en de Belastingdienst te vertalen naar een kwantitatief en kwalitatief beeld van het huidige en toekomstige benodigde personeelsbestand en de investeringen die nodig zijn om dit personeelsbestand te realiseren. Op basis van de MPP's worden vervolgens jaarlijks de wervings- en opleidingsplannen bepaald. Rekening houdend met interne en externe ontwikkelingen kunnen er per jaar accentverschillen zijn tussen de opeenvolgende MPP's. Zo legt het komende MPP 2020-2024 naast instroom ook accent op Leren en Ontwikkelen. Het formatieve kader is het uitgangspunt voor het MPP.

67. Wordt het cultuurveranderingsprogramma hoofdzakelijk gericht op de bestuurlijke top of is het overige personeel hier ook bij betrokken?

68. Waarom is voor een top-downprincipe als top-200-bijeenkomsten gekozen? Hoe gaat de wens tot cultuurverandering bij andere werknemers terechtkomen?

Antwoord 67 en 68

Het cultuurprogramma is gericht op alle medewerkers van de dienst, van de bestuurlijke top tot en met alle medewerkers op de werkvloer. Er is gekozen voor zowel een top-downaanpak vanuit de bestuurlijke top (de top-200-bijeenkomsten) als een bottom-upaanpak door gesprekken met medewerkers (rondetafelgesprekken). De top-200-bijeenkomsten hebben specifiek tot doel de leidinggevenden te activeren en bewust te maken in hun rol in de cultuurverandering voor de gehele Belastingdienst.

69. Door welke ervaring en vanwege welke redenen moet de aanpak gewijzigd worden?

Antwoord 69

Door de benoeming van 'Cultuur' als vierde pijler van 'Beheerst Vernieuwen' wordt aan de menselijke kant meer aandacht gegeven. Het bestaande traject Leiderschap en Cultuur van de Belastingdienst is geïntensiveerd. Het cultuurprogramma is stevig en niet vrijblijvend.

De veranderkundige aanpak wordt niet gewijzigd, maar geïntensiveerd met een aantal extra acties. In 2020 wordt de aanpak herijkt, naar aanleiding van de uitkomsten van het externe

onderzoek naar de cultuur van de Belastingdienst. Daarbij zal ook de input uit het medewerkersonderzoek en de FNV-enquête meegenomen worden. Dit kan mogelijk leiden tot aanvullende wijzigingen in de aanpak om zo uiteindelijk tot een zo goed mogelijk cultuurprogramma te komen.

70. Op welke manier wordt de aanpak voor de ontwikkeling van managementinformatie en risicomanagement gewijzigd?

Antwoord 70

De inventarisatie en impactbepaling bij de eerste drie ketens (Auto, Bezwaar, beroep & klachten en Inning & betalingsverkeer) is geëvalueerd. We hebben geconstateerd dat meer maatwerk nodig is bij het ontwikkelen van managementinformatie en risicomanagement, omdat de ontwikkelstadia van de ketens meer divers zijn dan bij de start van het programma werd aangenomen. Daarom is eind 2019 een inventarisatie bij de overige ketens uitgevoerd. Naar aanleiding van deze inventarisatie is de aanpak begin 2020 aangepast, om effectiever aan te sluiten bij de verschillen in ontwikkelbehoefte. In de Kamerbrief 'Versterken besturing Belastingdienst' van 11 januari 2020 heeft de minister van Financiën aangekondigd dat het programma Managementinformatie en Risicomanagement geïntensiveerd zal worden. Dit betekent een intensievere aanpak, waarin het beschikbaar maken van informatie ten aanzien van de fiscale processen prioriteit krijgt.

71. Kunt u een uitgebreide toelichting geven op het programma Leiderschap en Cultuur? Hoe is dit programma vormgegeven? Wat is het doel van het programma? Op basis waarvan is het programma vormgegeven?

Antwoord 71

Over de invulling van het programma Leiderschap en Cultuur heeft de staatssecretaris van Financiën op 20 september 2019 een brief naar uw Kamer gestuurd. De brief van de minister van Financiën van 11 januari jl. besteedt hier eveneens aandacht aan. Het bestaande traject cultuur en leiderschap van de Belastingdienst wordt geïntensiveerd en met extra acties uitgebreid. Het betreft een stevig en niet vrijblijvend meerjarig programma. In de beoogde cultuur staan burgers en bedrijven centraal. Uitgangspunten zijn een Belastingdienst:

- waar leiderschap, rechtstatelijk handelen, oog voor de menselijke maat en eigenaarschap centraal staan,
- waar heldere en concrete afspraken zorgen voor goed lopende werkprocessen en resultaten,
- waar samenwerken zorgt voor verbinding en het snel oplossen van problemen,
- waar een open en veilig klimaat is waar medewerkers zich veilig voelen, waar dilemma's worden besproken en wordt gereflecteerd op wat beter kan,
- met een klimaat waar fouten mogen worden gemaakt, die fouten op het juiste niveau worden gemeld, en nadrukkelijk van fouten wordt geleerd.

Basis van het programma zijn uitkomsten van diverse onderzoeken naar leiderschap en cultuur. Het programma richt zich op alle leidinggevenden en medewerkers van de Belastingdienst en werkt langs de invalshoek van de dagelijkse werkpraktijk, op alle niveaus binnen de organisatie. Naast de centrale aanpak is ook in elk organisatieonderdeel een aanpak gestart die specifiek is toegesneden op het werk en de taal van dat onderdeel. De activiteiten die daarbij horen zijn uitgebreid toegelicht in het Jaarplan Belastingdienst 2020.

72. Hoe ziet de ontwikkeling in key performance indicators (kpi's) eruit? Blijft de Belastingdienst ambitieuze doelen stellen om zo te komen tot een steeds hogere realisatie van kpi's wat de strategie en de missie ten goede komt?

Antwoord 72

We hebben geconstateerd dat de huidige set indicatoren niet voldoende aansluit bij de uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst en dat de samenhang van het geheel verbetering behoeft. Bij het herijken van de huidige set indicatoren wordt gestreefd naar een samenhangend inzicht met meer zeggingskracht en handelingsperspectief. De Belastingdienst wil met de vernieuwde set van indicatoren zoveel mogelijk inzicht geven in de effecten van de uitgevoerde activiteiten op het gedrag van burgers en bedrijven (doeltreffendheid) en de maatschappelijke outcome (compliance). Het ontwikkelen van een dergelijk samenhangend inzicht is complex. Het vergt heldere doelen en tussendoelen, inzicht in de (veronderstelde) relatie tussen inzet en beoogde effecten én een uitwerking van onderliggende meetbare indicatoren. Hieraan is in het afgelopen jaar gewerkt en wordt in 2020 verder gewerkt.

73. Hoe kan het grote verschil in percentage worden verklaard in de norm en de realisatie in het aantal afgehandelde bezwaren binnen de Awb-termijn?

74. Welke stappen worden gezet om dit te verbeteren?

Antwoord 73 en 74

Bij de bezwaarbehandeling zijn achterstanden ontstaan. Over deze achterstanden en de aanpak daarvan is uw Kamer geïnformeerd in november 2018[4] en vervolgens bij de eerste en de tweede voortgangsrapportage.[5] Om de achterstanden weg te werken en de Awb-conformiteit te verhogen zet de Belastingdienst extra capaciteit in, wordt hier meer aandacht aan besteed in de aansturing, wordt het werk beter georganiseerd en worden procesvernieuwingen doorgevoerd.

75. Waarom wordt het doel bij 'Percentage aangiften inkomensheffingen' en 'vennootschapsbelasting tijdig ontvangen' niet gehaald? Welke stappen worden gezet om dit te verbeteren?

Antwoord 75

De indicator tijdigheid ingediende aangifte inkomensheffingen (IH) en vennootschapsbelasting (Vpb) ziet op aangiften die binnen de in de aangiftebrief gestelde termijn zijn ingediend. Daarbij wordt rekening gehouden met verleend uitstel en de uitstelregeling belastingconsulenten (de zogenoemde Becon-regeling). Ieder jaar zet de Belastingdienst diverse middelen in om dit percentage zo hoog mogelijk te krijgen. Zo ook in 2019.

Voor de IH zet de Belastingdienst een grote aangiftecampagne in, waarin aangifteplichtigen via verschillende (media)kanalen worden geïnformeerd over het tijdvlak waarin zij aangifte moeten doen. De Belastingdienst maakt het aangifteplichtigen - met de inzet van vooringevulde gegevens - zo gemakkelijk mogelijk om aangifte te doen. Ook wordt de aangifteplichtige na de aangifteperiode schriftelijk herinnerd aan de aangifteplicht in het geval de burger nog geen aangifte heeft gedaan. De Belastingdienst gebruikt aanmaningen en ambtshalve opgelegde aanslagen om burgers te motiveren in navolgende jaren wel tijdig aangifte te doen.

Voor de Vpb wordt een soortgelijk proces gevolgd. Na de vervaldatum verstuurt de Belastingdienst binnen één tot anderhalve week een herinnering tot het doen van aangifte aan ondernemingen. Als de belastingplichtige niet binnen de verlengde termijn alsnog aangifte doet, wordt een

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.
[5] Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 500 en Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 533.

aanmaning verstuurd, inclusief een verzuimboete. Aangifteplichtigen die geen aangifte indienen ontvangen een ambtshalve aanslag met een verzuimboete. Deze boetes zijn bedoeld als prikkel om volgend jaar wel tijdig aangifte te doen. Iedere uitgenodigde belastingplichtige krijgt daarmee uiteindelijk een definitieve aanslag, ongeacht of er (tijdig) aangifte is gedaan. Het hele proces is erop gericht om aangifteplichtigen te stimuleren om tijdig aangifte te doen en niet direct na de vervaldatum te confronteren met een ambtshalve aanslag en/of een verzuimboete.

76. Waarom is gekozen voor een toeslagschuld van € 500 als indicator voor het succes van de toekenning van toeslagen? Hoeveel betalingsregelingen worden aangevraagd voor deze bedragen en geeft dit aanleiding om deze grens lager te stellen?

Antwoord 76

Om (hoge) terugvorderingen te voorkomen, moet het verleende voorschot zo goed mogelijk aansluiten bij de definitieve toekenning. De indicatoren zijn bedoeld om dit te meten. De normbedragen van € 500, en voor de kinderopvangtoeslag € 1000, zijn ontwikkeld naar aanleiding van het 'Effectonderzoek handhaving toeslagen' waarover uw Kamer in de 15e Halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is geïnformeerd. We hebben op dit moment geen reden om de genoemde normbedragen aan te passen.

77. Wat is de reden van het hoge aantal ernstige productieverstoringen?

Antwoord 77

In de rapportageperiode waarop de tweede Voortgangsrapportage Belastingdienst 2019 slaat, was het aantal ernstige productieverstoringen iets hoger dan in dezelfde periode in 2018. Inmiddels blijkt dat over 2019 het totaal aantal ernstige productieverstoringen iets lager uitkomt dan in 2018. In 2019 kende de Belastingdienst 67 ernstige productieverstoringen tegen 69 in 2018.

Een verstoring wordt geteld als een ernstige productieverstoring als de verstoring gevolgen heeft voor meer dan één burger of bedrijf. Van de 67 ernstige productieverstoringen in 2019 is een aantal veroorzaakt door externe oorzaken. Hierbij kan worden gedacht aan het niet bezorgen van de post (drie verstoringen), een ddos-aanval die merkbaar was voor burgers of bedrijven of een verstoring in het telefoonnetwerk waardoor de BelastingTelefoon deels tijdelijk niet bereikbaar was.

Uit analyse blijkt dat in de afgelopen jaren de oorzaken van de meeste productieverstoringen intern liggen bij IV (ontwerp) of bij beheer, dat wil zeggen menselijk handelen in de productiefase. De vele afhankelijkheden tussen de verschillende systemen, het complexe IV-landschap, de uitstroom van ervaren medewerkers en het niet altijd aanwezig zijn van (automatische) beheervoorzieningen waardoor er handmatig moet worden ingegrepen zijn de hoofdoorzaken van het ontstaan van een productieverstoring.

Antwoorden op de feitelijke vragen over het Jaarplan 2020 van de Belastingdienst

Vraag 1

Waarom zou digitale dienstverlening niet te combineren zijn met een persoonlijke benadering? Is deze uitspraak reden het digitaliseringsbeleid van de overheid te herzien zodat digitalisering gebruikt gaat worden om het werk en de diensten daadwerkelijk te verbeteren of blijft de kerntaak van digitalisering kostenbesparing en het overbodig maken van mensen?

Antwoord 1

Digitale dienstverlening en een persoonlijke benadering sluiten elkaar niet uit. Het is de uitdaging om deze juist met elkaar te combineren. Digitalisering biedt immers mogelijkheden om interactie meer op de persoon toe te spitsen en informatie op maat mogelijk te maken. Het is daarbij belangrijk om digitale interactiemogelijkheden vanuit het perspectief van burgers en bedrijven te ontwikkelen en goed te blijven aansluiten bij hun belevingswereld. Ook is van belang dat er naast de digitale voorzieningen altijd mogelijkheden zijn voor persoonlijk contact als burgers of bedrijven vragen hebben of er niet uitkomen. Dit zijn dan ook belangrijke uitgangspunten voor de Belastingdienst.

Verder hebben wij aangekondigd dat we een extern onderzoek naar de dienstverlening en interactieprocessen in de verschillende onderdelen van de Belastingdienst willen laten uitvoeren[1]. Centraal daarbij staat de manier waarop een verandering in de dienstverlening bij de verschillende onderdelen van de Belastingdienst kan helpen om burgers en bedrijven beter en effectiever te helpen. Verder is het in de dienstverlening nodig om met modernere middelen burgers en bedrijven mogelijkheden te geven om te communiceren met de Belastingdienst.

Vraag 2

Hoe staat het met de beantwoording van de feitelijke vragen over de tweede voortgangsrapportage?

Antwoord 2

Deze antwoorden ontvangt u heden.

Vraag 3

Welk verloop is te zien in (de afname van) het aantal controles achteraf door de jaren heen?

Antwoord 3

In de antwoorden op de feitelijke vragen over de tweede voortgangsrapportage zijn overzichten opgenomen van de handmatig behandelde en massaal gecorrigeerde aangiften voor de inkomensheffing en de vennootschapsbelasting bij mkb en Grote Ondernemingen (GO).[2] Hieruit blijkt dat er door de jaren heen een afname te zien is van het aantal handmatig behandelde aangiften.

Vraag 4

Welke cijfers zijn bekend over de belastingmoraal van burgers en bedrijven in de afgelopen tien jaar? Is een dalende trend te zien en houdt deze verband met het aantal controles?

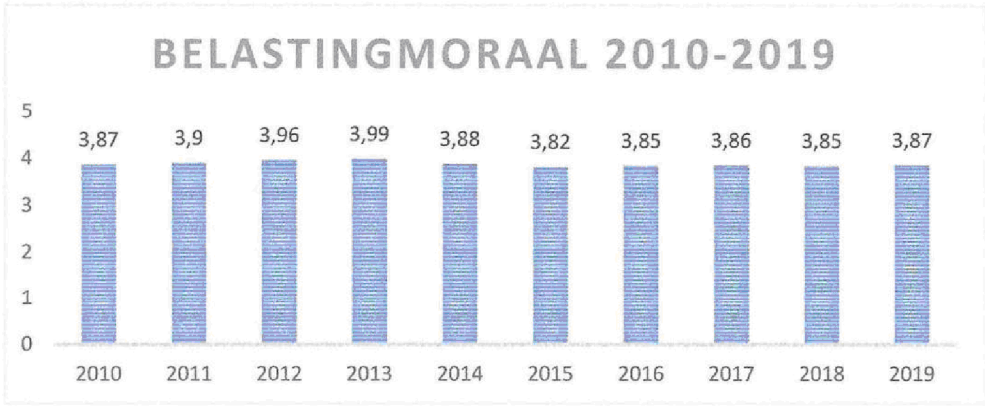
Antwoord 4

---

[1] Kamerbrief versterken besturing Belastingdienst, 11 januari 2020
[2] Antwoorden feitelijke vragen tweede voortgangsrapportage, 26 februari 2020

De belastingmoraal en de bereidheid om aan de fiscale verplichtingen te voldoen (compliance), zijn in Nederland hoog. Dit zien we al jaren, zowel in eigen onderzoek door middel van de jaarlijkse Fiscale Monitor, als in internationaal onderzoek zoals de World Value Survey.[3] De Fiscale Monitor van de afgelopen tien jaar vertoont enige schommeling van jaar tot jaar in de belastingmoraal, maar blijft min of meer gelijk bij elke doelgroep[4]. Er is geen dalende trend waarneembaar.

Figuur 1. Belastingmoraal 2010-2019[5]



De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is erop gericht het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij uit zichzelf (fiscale) regels naleven, zonder dwingende en kostbare acties van de Belastingdienst. Werken volgens deze strategie houdt in dat nalevingstekorten op oorzaken worden geanalyseerd. Daarop wordt een samenstel van maatregelen ontwikkeld en ingezet om fouten zoveel mogelijk te voorkomen en nalevingstekorten terug te dringen. Het uitvoeren van controles is niet altijd het meest effectieve of efficiënte middel om de belastingmoraal positief te beïnvloeden. Tegelijkertijd zal er wel altijd een vorm van controle nodig blijven. Aangiftecontroles en eventueel boekenonderzoeken blijven daarom een noodzakelijk onderdeel van een omvattende aanpak, teneinde het belastingmoraal hoog te houden en nalevingstekort zo klein mogelijk te maken.

Vraag 5

Welke verschuiving heeft plaatsgevonden van arbeidsplaatsen binnen het daadwerkelijk inspecteren van belastingplichtigen ten opzichte van mensen werkzaam in de digitalisering? Kunnen de kosten per arbeidsplaats gekwantificeerd worden?

Antwoord 5

Het Jaarplan 2020 Belastingdienst (hierna: "Jaarplan") beschrijft dat er al enige jaren een beweging plaatsvindt van het achteraf controleren van individuele aangiften en aanvragen, naar een aanpak waarin het maken van fouten zoveel mogelijk wordt voorkomen. De genoemde personele verschuiving van inspecteren naar digitalisering kan op dit moment niet nader gekwantificeerd worden. De Belastingdienst beschikt niet over die informatie. Onderdeel van het groeipad van het Jaarplan is dat toekomstige jaarplannen een meer ontwikkeld cijfermatig inzicht gaan bieden dat nauwer aansluit bij de uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst.

Vraag 6

[3] Voor meer informatie wordt verwezen naar: www.worldvaluessurvey.org
[4] Voor meer informatie wordt verwezen naar: over-ons.belastingdienst.nl
[5] Belastingdienst, 2020

Welke plaats heeft de Toeslagenaffaire gekregen bij het opstellen van het jaarplan? Is deze affaire aanleiding om wijzigingen aan te brengen?

Antwoord 6

Bij het opstellen van het Jaarplan is rekening gehouden met de toenmalige stand van zaken. In het Jaarplan wordt gerefereerd naar de mogelijke invloed op de uitvoeringsprocessen van het toeslagenproces door de bevindingen van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen en de resultaten van het interdepartementale beleidsonderzoek Toeslagen. Op moment van afronding van het Jaarplan waren de resultaten van de onderzoeken en de hieruit volgende effecten nog niet bekend. Na de publicatie van het rapport van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen zullen wij in maart een reactie geven. De kabinetsreactie op het interdepartementale beleidsonderzoek Toeslagen is naar verwachting eind maart gereed.

De activiteiten van de Belastingdienst worden mede beïnvloed en bepaald door de politieke opdracht aan de Belastingdienst, de maatschappelijke ontwikkelingen en de actualiteit. Samen vormen zij de context - de omgeving - waarbinnen de Belastingdienst zijn opdracht moet uitvoeren. De recente en komende ontwikkelingen op dit dossier krijgen waar nodig een plek in het Jaarplan 2021 Belastingdienst.

Vraag 7

Hoe vaak vindt gemiddeld over alle sectoren boekencontrole plaats bij bedrijven en hoe verhoudt zich dit tot eerdere jaren?

Vraag 27

Hoe groot is de kans dat een mkb-onderneming boekencontrole krijgt?

Vraag 28

Hoe groot is de kans dat een grote onderneming boekencontrole krijgt?

Antwoord 7, 27 en 28

In de hierna opgenomen tabel is weergegeven hoeveel boekenonderzoeken de Belastingdienst in de jaren 2015 tot en met 2019 heeft verricht.

Tabel 1: Aantal boekenonderzoeken per jaar (2015-2019)

	2015	2016	2017	2018	2019
Grote Ondernemingen (GO)	971	971	828	713	654
Mkb-midden	15.500	17.400	14.700	12.800	10.500
Mkb-klein	9.500	9.100	8.300	6.900	6.100

De directie Grote Ondernemingen (GO) heeft een individuele klantbehandeling. Het uitvoeren van toezichtactiviteiten is een belangrijk deel van individuele klantbehandeling. Dit wordt in de praktijk op verschillende manieren vormgegeven, bijvoorbeeld het voeren van bedrijfsgesprekken, het behandelen van aangiften en het uitvoeren van boekenonderzoeken. Het uitvoeren van boekenonderzoeken is de meest intensieve vorm van toezicht. Ook voert de Belastingdienst jaarlijks op basis van steekproeven nog eens 100 boekenonderzoeken uit bij grote ondernemingen. De directie GO heeft in 2019 bij 654 van de 8600 entiteiten (7,6%) één of meerdere boekenonderzoeken verricht. Dit percentage is licht gedaald ten opzichte van eerdere jaren. Boekenonderzoek is binnen de individuele klantbehandeling één van de instrumenten dat wordt ingezet. In 2019 is meer ingezet op zwaardere boekenonderzoeken waarvoor meer uren nodig zijn.

Voor mkb-midden zijn over 2019 10.500 boekenonderzoeken uitgevoerd. Op 400.000 entiteiten is dat 2,5%. Voor het kleinbedrijf gaat het om 6100 boekenonderzoeken op 1,5 miljoen entiteiten,

een percentage van 0,4. Deze boekenonderzoeken vloeiden zowel voort uit de selectie- en risicomodellen als de aselecte steekproeven. De Belastingdienst heeft daarnaast 4000 kleinbedrijven bezocht in 2019.

Vraag 8

Wat wordt verstaan onder een "dialoog over proces en inhoud"?

Antwoord 8

Met de dialoog over proces en inhoud wordt verstaan dat het gesprek met uw Kamer over zowel de werking van de nieuwe rapportagestructuur als de inhoud van de rapportages bij voorkeur wordt voortgezet. Tijdens het Algemeen Overleg (AO) op 6 december 2018 heeft uw Kamer gesproken over de inhoud van het Jaarplan 2019 Belastingdienst en de hiermee samenhangende rapportagestructuur. Eerder is in oktober 2018 al op informele basis met uw Kamer gesproken over de opzet van het Jaarplan, mede naar aanleiding van de motie Lodders c.s. en de Kamerbrief over de voorgestelde wijze van rapporteren over de Belastingdienst.6 Onderdeel van het groeipad is om uw Kamer via het Jaarplan een steeds beter handelingsperspectief te verschaffen, doordat keuzes en prioriteiten in het Jaarplan beter zichtbaar worden en hierover zo goed mogelijk het gesprek te voeren.

Vraag 9

Op welke manieren communiceert de Belastingtelefoon met burgers?

Antwoord 9

Tot op heden communiceert de BelastingTelefoon op twee manieren met burgers: burgers kunnen zelf het initiatief nemen om de BelastingTelefoon te bellen of werknemers van de BelastingTelefoon benaderen proactief burgers. In 2020 intoduceert de BelastingTelefoon een nieuwe manier om contact te leggen: burgers krijgen de mogelijkheid om, als het (te) druk is bij de BelastingTelefoon hun nummer en een bericht achter te laten zodat medewerkers van de BelastingTelefoon hen op een rustiger moment terug kunnen bellen. Dit zal eerst op beperkte schaal worden getest, waarbij het streven is om dit bij succes gaandeweg steeds verder uit te breiden.

Vraag 10

Hoe is de capaciteit van de Belastingtelefoon? Zijn er voldoende medewerkers en ook voldoende medewerkers met expertise op bepaalde onderwerpen?

Antwoord 10

De BelastingTelefoon was vanaf medio 2017 en doorlopend in 2018 en 2019 minder goed bereikbaar dan de afgesproken norm - de kritieke prestatie-indicatoren (hierna: kpi's) - voor telefonie. In 2019 zijn middelen beschikbaar gesteld om de bereikbaarheid te verbeteren. De gemiddelde bereikbaarheid inclusief keuzemenu is mede hierdoor toegenomen van 81% in 2018 naar 85% in 2019. De norm van 90% wordt echter nog niet gerealiseerd.

De capaciteit van de BelastingTelefoon is voor het eerste halfjaar van 2020 extra verhoogd om tijdens de aangiftecampagne een voldoende bereikbaarheid te kunnen realiseren.

---

[6] 2017/18, 31 066, nr. 415, motie van het lid Lodders

Vraag 11

Hoeveel aangiften worden handmatig gecorrigeerd en wat is de duur van deze wijziging?

Vraag 12

Hoeveel aangiften worden automatisch gecorrigeerd?

Antwoord 11 en 12

In de antwoorden op de feitelijke vragen over de tweede voortgangsrapportage is een overzicht opgenomen van de handmatig en automatisch gecorrigeerde aangiften inkomensheffing.[7] De Belastingdienst heeft geen doelstelling voor wat betreft het totale aantal handmatig gecorrigeerde aangiften. Wel heeft de Belastingdienst kpi's op de bruto correctieopbrengsten van de aangiftebehandeling inkomensheffing (€ 1,45 miljard) en de vennootschapsbelasting bij het mkb (1,5 miljard).

Voor 2020 is niet te zeggen hoeveel aangiften automatisch zullen worden gecorrigeerd. Het is niet immers niet bekend hoeveel aangiften met automatisch corrigeerbare fouten zullen worden ingediend.

Vraag 13

Wat zijn de meest gestelde vagen over de Inkomstenbelasting door mkb-ondernemers?

Antwoord 13

Ondernemers kunnen via verschillende kanalen een antwoord vinden op hun vragen. Zij kunnen bijvoorbeeld de website raadplegen. Veel ondernemers maken gebruik van een intermediair voor het doen van belastingaangifte en stellen hun vragen aan hen. Bovendien kunnen ondernemers of hun intermediairs de Belastingtelefoon bellen met hun vragen. Het grootste deel van de vragen over de inkomstenbelasting betreffen proces of statusvragen. Zoals over de hoogte van de voorlopige aanslag of definitieve aanslag, ontvangst van de aangifte, wel of geen aangifte doen, voortgang van de behandeling van de aangifte en uitstel van doen van aangifte.

Een veel kleiner deel van de vragen betreft inhoudelijke vragen, bijvoorbeeld over privé onttrekkingen, privé gebruik auto, eigen woning en ondernemersaftrekken. Naast de Belastingtelefoon kunnen intermediairs ook niet-persoonsgebonden vragen stellen op het forum fiscaal dienstverleners, tijdens de intermediairdagen en aan de relatiebeheerders voor de Inkomstenbelasting. De inhoudelijke vragen die via deze kanalen worden gesteld zijn vergelijkbaar met de inhoudelijke vragen die worden gesteld aan de Belastingtelefoon.

Vraag 14

Op welke punten staat de dienstverlening van de Belastingtelefoon onder grote druk?

Antwoord 14

Vanaf medio 2017 waren er twee punten waarop de BelastingTelefoon onder grote druk stond, te weten de bereikbaarheid van de gehele BelastingTelefoon en de kwaliteit van de antwoorden op complexe en niet veel voorkomende vragen over wet- en regelgeving. Naar aanleiding van de mindere prestaties op het gebied van bereikbaarheid is in 2018 capaciteit toegevoegd aan de BelastingTelefoon. Het doel hiervan was om te zorgen voor een betere bereikbaarheid. Daarnaast is de kwaliteit van de antwoorden verbeterd.

---

[7] Antwoorden feitelijke vragen tweede voortgangsrapportage, 26 februari 2020

Het gaat echter nog niet goed genoeg. Wij zullen daarom, zoals in de Kamerbrief van 11 januari 2020 is aangekondigd, een externe partij vragen ons te adviseren hoe verandering (waaronder die bij de BelastingTelefoon) tot stand kan komen. Dit met als doel om burgers en bedrijven goed en effectief te woord te kunnen staan.

Vraag 15

Hoeveel externen heeft de Belastingdienst het afgelopen jaar ingehuurd voor advies of andersoortige werkzaamheden?

Antwoord 15

In 2019 heeft de Belastingdienst circa 2520 fte externen ingehuurd. Voor circa 1650 fte ging het om uitzendkrachten die zijn ingezet bij onder andere (1) het verbeteren van de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon, (2) facilitaire diensten, (3) de behandeling van bezwaren en bij (4) toeslagen. Voor circa 870 fte ging het om externe inhuur en advies op het gebied van onder meer ICT- en informatievoorziening en werving en selectie.

Vraag 16

Is er een uitvoeringstoets gedaan van de beslissing om eHerkenning voor bedrijven te verplichten voor het doen van aangifte? Zo ja, kunt u die aan de Kamer doen toekomen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 16

Deze beslissing vloeit niet voort uit nieuwe regelgeving en daarom is er geen uitvoeringstoets gedaan. De beslissing vloeit voort uit Rijksbeleid dat generieke inlogmiddelen overheidsbreed worden gehanteerd en het feit dat het aantal gegevens en de privacygevoeligheid van de getoonde persoonsgegevens op het portaal van de Belastingdienst toeneemt. De Belastingdienst is in de afgelopen jaren begonnen met het gefaseerd vernieuwen van de ondernemersportalen. Om aan bestaande regelgeving te voldoen is in 2018 besloten dat voor de nieuwe aangiftejaren loonheffing en vennootschapsbelasting het ondernemersportaal van de Belastingdienst in 2020 alleen toegankelijk is via DigiD (voor eenmanszaken) en authenticatiemiddelen, die gelet op Europese regelgeving voldoen aan het beveiligingsniveau 'substantieel'. Op grond van bestaande privacyregelgeving moest het beveiligingsniveau verhoogd worden om te voorkomen dat onbevoegden toegang tot de gegevens krijgen. eHerkenning is op dit moment het enige middel dat een passend beveiligingsniveau biedt gelet op de eIDAS-verordening en de Algemene verordening gegevensverwerking. De Algemene verordening gegevensverwerking verplicht de Belastingdienst om via passende technische maatregelen de veiligheid van gegevens van ondernemers te blijven waarborgen, rekening houdend met de aard van de gegevens en de voortschrijdende stand van de techniek. In het licht van bovenstaande vernieuwing wordt de regeling elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst geactualiseerd. Bij de publicatie daarvan wordt wel een uitvoeringstoets bijgevoegd in de Staatscourant. Deze uitvoeringstoets zal benoemen dat er geen aanvullende impact is omdat de aanpassingen al zijn opgenomen in de systemen om te blijven voldoen aan de Algemene verordening gegevensverwerking.

Vraag 17

Waarom is er gekozen voor een stapsgewijze uitbreiding van het jaarplan?

Antwoord 17

De stapsgewijze uitbreiding van informatievoorziening was al voorzien, oorspronkelijk door middel van de handhavingsbrief en sinds 2019 ook het jaarplan. Er is voor een gekozen om toe te werken naar een Belastingdienst-breed Jaarplan in een tijdsbestek van vijf jaar. Dit omdat zowel op het gebied van informatievoorziening als voor het operationaliseren van de uitvoerings- en toezichtstrategie ontwikkeling nodig is en die ontwikkeling tijd vergt.

In december 2017 ontving uw Kamer voor het eerst de Handhavingsbrief.8 Naast het beschrijven van de uitvoerings- en toezichtstrategie voor 2018, werd in deze brief ook een overzicht gegeven van de vervolgstappen in de tijd om de handhavingsaanpak in brede zin (uitvoering, dienstverlening, toezicht en opsporing) verder te ontwikkelen. Beoogd was om met de handhavingsbrief vooraf inzicht te geven in dilemma's, afwegingen en keuzes in de uitvoering van taken van de Belastingdienst. De handhavingsbrief is onderdeel geworden van het jaarplan, dat eveneens inzicht geeft in de keuzes die de Belastingdienst maakt met betrekking tot vraagstukken op het gebied van personeel, ICT, sturing en cultuur. Het jaarplan is bedoeld om inzicht te geven in de inzet van mensen en middelen.

Vraag 18

Waarom is de ICT-capaciteit niet in balans?

Antwoord 18

Het beheer en onderhoud van het huidige ICT-landschap vraagt een zodanig groot aandeel van de beschikbare capaciteit en kennis, dat daarvan te weinig overblijft voor modernisering en vernieuwing. Daarbij kan capaciteit – vanuit oogpunt van besturing en effectiviteit –ook niet ongelimiteerd worden opgeschaald. En de beschikbaarheid van specifieke kennis wordt veelal bepaald door marktomstandigheden.

Vraag 19

Op welke manier wordt erop toegezien dat, naast burgers en bedrijven, ook de Belastingdienst zelf de belasting- en toeslagenwetgeving naleeft?

Antwoord 19

De Belastingdienst moet als belastingplichtige en inhoudingsplichtige voldoen aan wet- en regelgeving. De Belastingdienst is onderdeel van het ministerie van Financiën. Het ministerie heeft, net zoals vele grote organisaties, als onderdeel van het zogenaamde Horizontaal toezicht een convenant gesloten met haar toezichthouder Belastingdienst. Om te voldoen aan de afspraken in het convenant heeft de Belastingdienst een Tax control framework (TCF) geïmplementeerd als instrument van beheersing en verbetering. Onder het TCF worden onder meer risicoanalyses uitgevoerd op de eigen fiscale processen, zijn beheermaatregelen gedefinieerd en worden controles op de werking van deze beheermaatregelen uitgevoerd om te borgen dat de Belastingdienst als organisatie aan de fiscale wetgeving voldoet. In de 23e halfjaarsrapportage Belastingdienst is de Tweede Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van deze TCF van de Belastingdienst als organisatie.[9]

De Belastingdienst heeft verschillende instrumenten om een juiste toepassing van de belasting- en toeslagwetgeving in het primaire proces te waarborgen. De Belastingdienst kent een vaktechnische infrastructuur waarbinnen vragen over de juiste rechtstoepassing systematisch en sluitend worden voorgelegd aan daarvoor ingerichte gremia zoals kennisgroepen en (landelijke) vaktechnische coördinatoren. De vaktechnische infrastructuur voorziet zo nodig in escalatie tot landelijk niveau. Dat geeft waarborgen voor gelijke behandeling, eenheid van beleid en uitvoering en het voorkomen van contra legem handelen door de Belastingdienst. Verder wordt door middel van opleidingen de kennis en kunde van de medewerkers onderhouden en worden nieuwe ontwikkelingen overgedragen. Elk dienstonderdeel maakt jaarlijks een opleidingsplan en voert dat uit. Daarnaast zijn er specifieke kwaliteitscontroleprogramma's.

---

[8] Kamerstukken II 2017/18, 31 066, nr. 390.
[9] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr.480.

Vraag 20

Wanneer is een toeslagaanvraag niet 'juist en volledig'? Op welke manier moet het proces verlopen binnen de Belastingdienst nadat blijkt dat er in de toeslagaanvraag een aantal onvolkomenheden zijn opgetreden en op welke manier verloopt het proces daadwerkelijk?

Antwoord 20

'Juist en volledig' betekent dat de relevante feiten worden aangereikt bij de aanvraag, zodat alle grondslagen bekend zijn op basis waarvan de toeslag vastgesteld kan worden. Daarnaast moeten bijvoorbeeld aanvrager en toeslagpartner de aanvraag ondertekenen. Hoe het proces verloopt, hangt af van de onvolkomenheid. Als het feit of de grondslag vastligt in een basisregistratie (zoals bijvoorbeeld de BasisRegistratie Personen), moet deze registratie worden aangepast. Het initiatief tot aanpassing ligt dan in principe bij de burger (B/T zal hem daarop wijzen), echter B/T heeft ook een eigen verantwoordelijkheid om bij twijfel terug te melden. Bij een andere onvolkomenheid wordt per feit/grondslag bezien hoe de onvolkomenheid te herstellen. Dat gebeurt in overleg met de burger.

Vraag 21

Kent de Belastingdienst 'targets' in welke vorm dan ook? Zo ja, bij welke afdelingen en hoe worden deze vormgegeven?

Antwoord 21

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het heffen en innen van de belastingen en premies en de naleving van fiscale wetgeving. In hoofdstuk IX van de Rijksbegroting zijn daarnaast voor de begrotingsartikelen van de Belastingdienst verschillende doelstellingen en prestatie-indicatoren opgenomen. Het Jaarplan geeft een doorvertaling van deze begroting, met aanvullende kengetallen en indicatoren voor in het Jaarplan opgenomen doelgroepen. In het kader van de interne planning- en controlcyclus worden de doelstellingen en indicatoren uit de begroting en het jaarplan overgenomen en/of gespecificeerd in zogenoemde jaarcontracten van de verschillende dienstonderdelen. De jaarcontracten worden jaarlijks afgesloten voor ieder dienstonderdeel afzonderlijk en bevatten afspraken en doelstellingen voor dat dienstonderdeel specifiek. Deze jaarcontracten vormen een belangrijke basis voor interne en externe rapportages van de Belastingdienst.

Zoals aangegeven in het Jaarplan is de Belastingdienst inmiddels een traject gestart om de samenhang tussen de strategie en de kpi's zoals opgenomen in de Begroting IX te versterken. Herijkte prestatie-indicatoren vergroten daarmee zowel de mogelijkheden om te sturen als het inzicht in de werking van de strategie. Dit moet de Belastingdienst in staat stellen om te leren en steeds effectiever te werken.

Vraag 22

Wat wordt er bedoeld met het in gelijke mate dalen van de ICT-capaciteit? En op basis waarvan wordt duidelijk of dit daadwerkelijk leidt tot scherpe keuzes?

Antwoord 22

Als bijvoorbeeld door een dalend beschikbaar budget het aanbod van ICT-capaciteit afneemt dan moet de vraag naar ICT-capaciteit voor beheer en onderhoud, modernisering en vernieuwing overeenkomstig dalen. Zo niet, dan wordt de onbalans tussen vraag en aanbod groter. Het passend maken van vraag en aanbod in het portfolioproces kan betekenen dat ook (delen van) eerder noodzakelijk geachte werkzaamheden moeten worden uitgesteld of zelfs helemaal gestopt.

Het portfolio wordt tweemaal per jaar vastgesteld. Afhankelijk van de vraag naar en het aanbod van ICT-capaciteit worden daarbij mogelijk scherpe keuzes gemaakt, wat kan betekenen dat activiteiten moeten worden gestopt of uitgesteld.

Vraag 23

Wordt de afdeling Toeslagen uitgebreid naar aanleiding van de Toeslagenaffaire?

Antwoord 23

In de brief van de minister van Financiën van 11 januari en de antwoorden op de feitelijke vragen daarover van 20 januari bent u geïnformeerd over de aanpak Versterken bestuursdienst Belastingdienst, waaronder het ontvlechten van de Douane en Toeslagen uit de Belastingdienst. Zoals in de brief van 20 januari aangeven krijgen de drie DG's samen de opdracht de ontvlechting op verantwoorde wijze ter hand te nemen en de organisatorische, juridische en financiële consequenties uit te werken. Concrete aantallen kunnen wij op dit moment nog niet noemen. Voor de zomer zullen wij uw Kamer hierover informeren.

Vraag 24

Wordt voor de categorie grote bedrijven de standaard definitie van 500 werknemers of meer gebruikt? Klopt het dat ruim 2.500 fte van de Belastingdienst zich bezig houdt met minder dan 2.000 bedrijven?

Antwoord 24

De doelgroep grote ondernemingen bestaat uit zo'n 8600 entiteiten[10]; zij omvatten in totaal ongeveer 240.000 belastingplichtige (rechts)personen. Van de 2500 fte die werkzaam zijn binnen de directie Grote Ondernemingen verrichten ongeveer 600 fte ook specialistische (deel)activiteiten voor de doelgroepen mkb, particulieren, douane en centraal administratieve processen. Ook wordt bijna 100 fte ingezet op niet-fiscale taken bij Grote Ondernemingen, waaronder het toezicht op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Vraag 25

Is met de explosie van het aantal zelfstandigen sinds de economische crisis boekencontrole bij zzp'ers nog mogelijk? Gaat dit ten koste van controle op het andere mkb?

Antwoord 25

De inzet van de Belastingdienst is om een mix van instrumenten te kiezen die het meeste effect sorteert tegen de minste kosten. Daarbij geldt dat het toenemen van het aantal ondernemingen, waaronder zzp'ers, ertoe leidt dat de beschikbare middelen steeds selectiever moeten worden ingezet. De inzet van een instrument als het boekenonderzoek is niet de enige manier om tot een zo hoog mogelijke naleving te komen. Andere instrumenten kunnen effectiever zijn om tot een zo hoog mogelijke naleving te komen, zoals dienstverlening (bijvoorbeeld een telefoontje), beleid specifiek gericht op fiscaal dienstverleners of een automatische correctie.

Voor zzp'ers geldt dat de Belastingdienst inzet op het in een zo vroeg mogelijk stadium voorkomen van fouten. Daarom wordt op beperkte schaal het concept van een automatisch ingevulde winstaangifte getoetst als vervolg op een eerdere proef voor de omzetbelasting. Alles om (onbewuste) fouten tijdig te voorkomen. Overigens heeft ook het instrument boekenonderzoek voor zzp'ers een blijvende plaats in de hiervoor genoemde mix van instrumenten.

[10] Dit zijn onder andere de meeste beursgenoteerde ondernemingen en de grootste ondernemingen in Nederland qua personeel en omzet.

Vraag 26

Zijn de consequenties van de keuzes die rond ICT gemaakt moeten worden al in beeld?

Antwoord 26

In het portfolioproces worden alternatieven afgewogen met verschillende consequenties. De definitieve besluitvorming over de alternatieven heeft nog niet plaatsgevonden, zodat de daadwerkelijke consequenties nog niet in beeld zijn.

Vraag 29

Wat houdt het afsluiten van convenanten in en ontslaat een afgesloten convenant een onderneming van inspectie?

Antwoord 29

In het kader van het horizontaal toezicht sluit de Belastingdienst sinds 2005 handhavingsconvenanten met individuele grote organisaties. Het horizontaal toezicht is bedoeld voor ondernemingen en fiscaal dienstverleners die transparantie hoog in het vaandel hebben. Het afsluiten van convenanten gebeurt op basis van vrijwilligheid.

Het doel van de convenanten is onder meer een effectieve en efficiënte werkwijze in het toezicht. De organisatie is onder het convenant transparant over relevante fiscale gebeurtenissen, daartegenover staat een snelle standpuntbepaling van de Belastingdienst. Zo wordt uiteindelijk de rechtszekerheid vergroot. In het convenant worden de uitgangspunten en de wijze waarop de Belastingdienst en de betreffende organisaties omgaan vastgelegd.

De aanwezigheid van een convenant betekent overigens niet dat de Belastingdienst geen toezicht meer houdt. Boekenonderzoeken en andere acties in het toezicht van de Belastingdienst zijn en blijven mogelijk.

Vraag 30

Waarom worden de ook niet tot stand gekomen rulings gepubliceerd op de website van de Belastingdienst?

Antwoord 30

In het Beleidsbesluit van 19 juni 2019,[11] zijn de kaders voor het verkrijgen van zekerheid vooraf met betrekking tot rulings met een internationaal karakter opgenomen. Daarin is ook bepaald dat van alle vooroverleggen een samenvatting wordt gepubliceerd. Het publiceren van niet tot stand gekomen rulings met een internationaal karakter geeft inzicht in op welke wijze de Belastingdienst de kaders invult en beoogt de transparantie te bevorderen.

Vraag 31

Waarom wordt er specifiek op de autobelastingen extra aandacht gegeven?

Antwoord 31

In 2019 zijn er pilots gedraaid waarbij er voor gekozen is om een andere toezichtsaanpak te hanteren. Onderzocht is of met een andere manier van toezicht houden, het toezicht effectief geïntensiveerd kan worden. Deze aanpak behelst een meer subjectgerichte aanpak. Er wordt niet enkel meer gehandhaafd vanuit het object (controle van het voertuig), maar er wordt ook gekeken naar de ondernemer. Zo zijn er gesprekken gevoerd met de ondernemer, waarbij er aandacht is gevraagd voor de wettelijke verplichting op het gebied van bijvoorbeeld de BZM. Deze aanpak is zeer effectief gebleken en zal in 2020 verder worden voortgezet.

---

[11] Stcrt. 2019, 35519

Vraag 32

Bestaan of bestonden targets voor de Belastingdienst/Toeslagen? Hoe werden deze vormgegeven? Waren deze onderdeel van de fraudebestrijding?

Antwoord 32

In het antwoord op vraag 21 is ten aanzien van de verschillende soorten targets uitgewerkt met welke typen doelstellingen, prestatie-indicatoren en kengetallen de Belastingdienst werkt. Dit is ook van toepassing op de uitvoering vanuit het onderdeel Toeslagen, waaronder fraudebestrijding.

Zo bestaat er in het kader van het intensief toezicht bij toeslagen een indicator voor de toepassing van het risicoclassificatiemodel. Deze indicator geeft indicaties van de effectiviteit van dit in 2013 ontworpen model, op basis waarvan bezien wordt of aanpassingen in het model nodig zijn. Een verdere ontwikkeling van het model is nodig: het doel daarvan is om naast fraude ook meer nadruk te leggen op dienstverlening en maatwerk, zoals door het achterhalen van ook andere oorzaken voor het indienen van onjuiste aanvragen. De bijbehorende indicator moet hier dan op aangepast worden.

Ook zijn er met ingang van 1 januari 2014 door de beleidsdepartementen extra middelen beschikbaar gemaakt voor de intensivering van het toezicht op toeslagen. Over de opbrengsten werd periodiek gerapporteerd aan de betrokken beleidsministeries. Dat heeft voor het laatst plaatsgevonden over 2018. In 2019 is besloten hiermee te stoppen, omdat blijkt dat deze wijze van rapporteren op de langere termijn de effecten van de ontwikkeling van het toezicht niet langer goed weergaf. Op dit moment wordt nagedacht over een betere manier van rapporteren.

Vraag 33

Hoeveel bezwaren worden niet binnen de gestelde termijn afgehandeld (graag een overzicht per doelgroep en een toelichting op de reden)?

Vraag 37

Kunt u per doelgroep (burgers, mkb, starters, enz.) een overzicht geven van het aantal bezwaarschriften wat niet tijdig binnen de vastgestelde termijn is behandeld?

Antwoord 33 en 37

In 2019 zijn 68,8% van de bezwaren tijdig behandeld. De Belastingdienst beschikt niet over een overzicht per doelgroep van het aantal niet tijdig behandelde bezwaren. In het algemeen is wel te zeggen dat de achterstanden bij de inkomensheffing en in het bijzonder bij de directie Particulieren het grootst zijn. Over de achtergrond hiervan is uw Kamer geïnformeerd in de brief over de vertraging in de bezwaarbehandeling van 26 november 2018 en de eerste en tweede voortgangsrapportage over 2019.[12]

Vraag 34

Welke termijnen worden normaliter gehanteerd om bezwaren af te handelen?

Antwoord 34

De wet bepaalt dat de Belastingdienst in beginsel binnen zes weken moet beslissen na afloop van de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift. De Belastingdienst mag deze beslissing met zes weken verdagen en eventueel langer aanhouden als de belanghebbende daarmee instemt.

[12] Voetnoten toevoegen

Vraag 35

Wat zijn de sancties voor de Belastingdienst als bezwaren niet op tijd worden afgehandeld?

Vraag 36

Op welke manier worden mensen of ondernemers tegemoet gekomen als bezwaartermijnen niet tijdig worden afgehandeld?

Antwoord 35 en 36

Als de Belastingdienst niet tijdig beslist, kan de belastingplichtige de Belastingdienst in gebreke stellen. Na verloop van twee weken is dan een dwangsom verschuldigd, die kan oplopen tot € 1260. Daarnaast kan de belastingplichtige vanaf het moment dat de dwangsom gaat lopen tegen het uitblijven van een beslissing in beroep gaan bij de rechtbank. Als door de behandelduur de redelijke termijn wordt overschreden, kan de rechter een vergoeding toekennen voor de geleden immateriële schade.

Vraag 38

Kunt u per doelgroep een overzicht geven van de duur van de termijn dat bezwaarschriften niet zijn afgehandeld?

Antwoord 38

De Belastingdienst beschikt niet over deze gegevens per doelgroep.

Vraag 39

Welke specifieke onvolkomenheden en aandachtspunten zijn er door de Algemene Rekenkamer geconstateerd bij de Belastingdienst?

Antwoord 39

De acht onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die de ARK bij de Belastingdienst heeft geconstateerd in haar Verantwoordingsonderzoek 2018 Ministerie van Financiën en nationale schuld (IX) staan vermeld in het Jaarplan op blz. 51: legacy IT, managementinformatie, strategisch personeelsbeleid, M&O beleid (misbruik en oneigenlijk gebruik) ten aanzien van kleine belastingmiddelen, bedrijfscontinuïteitsbeheer, verbijzonderde interne controles, verplichtingenbeheer en prestatieverklaringen. Daarnaast heeft de ARK in haar Verantwoordingsonderzoek 2018 aanvullend drie aandachtspunten voor de Belastingdienst geformuleerd, te weten: toegangsbeheer ICT-systemen Belastingdienst, herstelactie kindgebonden budget en interne fiscale beheersing Belastingdienst.

Vraag 40

Wat wordt verstaan onder 'rechtmatige toekenning van toeslagen'?

Antwoord 40

Rechtmatig houdt in dat een financiële transactie waarvan de uitkomst in het departementale jaarverslag wordt verantwoord, in overeenstemming is met de begrotingswetten en met de in internationale regelgeving, Nederlandse wetten, algemene maatregelen van bestuur en ministeriële regelingen opgenomen bepalingen die de uitkomst van die financiële transactie beïnvloeden. Hieronder vallen ook de toekenningsvereisten in de Algemene Wet inkomensafhankelijke regelingen (AWIR).

Vraag 41

Welke factoren zorgen voor een te verwachten jaarlijkse stijging van de belastingontvangsten? Met welke verwachte economische groei wordt daarbij gerekend?

Antwoord 41

De geraamde jaarlijkse stijging van de belastingontvangsten hangt samen met de door het Centraal Planbureau (CPB) geraamde macro-economische ontwikkelingen. Samengevat raamt het CPB voortzettende economische groei. Daaraan gerelateerd is bijvoorbeeld sprake van contractloonstijging, die zorgt voor meer loonbelasting en meer particuliere consumptie, wat leidt tot een hogere btw-ontvangst. De economische groeicijfers zijn voor de jaren 2019 en 2020 gebaseerd op de Macro Economische Verkenning (MEV) 2020 van het CPB, de groeicijfers voor 2020-2023 op de Middellangetermijnraming bij het Centraal Economisch Plan (CEP) 2019 en 2024 betreft een technische extrapolatie.

Tabel 2. Raming economische groei (2019-2024)[13]

Jaartal	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Raming economische groei (%)	1,8%	1,5%	1,2%	1,0%	1,0%	1,0%

Vraag 42

Welke factoren zorgen voor een te verwachten jaarlijkse daling van de belastinguitgaven?

Antwoord 42

In 2016 is een omvangrijke taakstelling verwerkt in de begroting van de Belastingdienst die samenhing met de Brede Agenda Belastingdienst en later de Investeringsagenda Belastingdienst. De ingeboekte structurele besparingen (€ 292 miljoen; 5200 fte) zijn deels gerealiseerd of in beeld door vernieuwingsprojecten die momenteel lopen of afgerond zijn. Om deze structurele besparingen te realiseren door middel van het opstarten van vernieuwingstrajecten is er incidenteel budget beschikbaar gesteld.

Vraag 43

Wat is de reden van de eenmalige uitschieter bij de te verwachten overige belastingontvangsten in 2019?

Antwoord 43

De hoge overige ontvangsten in 2019 betreffen met name de terugbetaling van de eerder door de Belastingdienst betaalde eindheffing in het kader van de Regeling Vervoegde Uittreding (RVU), omdat de inspecteur het bezwaarschrift van de Belastingdienst gehonoreerd heeft. De hogere ontvangsten (circa € 95 mln.) zijn gemeld in de 1e Suppletoire wet 2019. Daarnaast zijn in 2019 meer diensten voor derden en andere departementen uitgevoerd, bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting.

[13] Bron: CPB, 2020