Hoofdstuk 1 Inleiding

In het Jaarplan 2020 Belastingdienst hebben we de plannen van de Belastingdienst voor het jaar 2020 in beeld gebracht. We beschrijven daarin onze activiteiten voor de doelgroepen burgers en bedrijven en de activiteiten die we uitvoeren op het gebied van personeel, ICT, sturing en beheersing, cultuur en leiderschap. In deze voortgangsrapportage blikken we terug op de periode mei tot en met augustus 2020.

Het doel van de voortgangsrapportages is over de hele breedte van het terrein (belastingen, toeslagen, douane) inzicht te geven in het werk van de Belastingdienst. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor de volgbaarheid van de voortgang van de uitvoering van het Jaarplan. Dat betekent dat als we plannen maken voor een bepaald jaar, we in de voortgangsrapportages daarvan de status weergeven, totdat de plannen zijn afgerond. Daarnaast kunnen er in de loop van het jaar nieuwe thema's opkomen. Voor zover deze de activiteiten van het Jaarplan raken, wordt hierover ook gerapporteerd.

Het Jaarplan en de bijbehorende voortgangsrapportages kennen een groeitraject: gaandeweg worden er steeds meer doelgroepen en onderdelen in het Jaarplan opgenomen. We zijn in 2019 begonnen met de doelgroepen particulieren, mkb-ondernemingen en toeslaggerechtigden. Voor 2020 zijn daar de doelgroepen schenk- en erfbelasting en de grote ondernemingen bijgekomen. In 2020 rapporteren we nog niet specifiek over de activiteiten van Douane. Wel is Brexit als specifiek thema opgenomen. Douane zal vanaf 2021, gelet op de komende ontvlechting per 1 januari 2021, herkenbaar zijn als eigen dienstonderdeel met zijn eigen Jaarplan, net als Toeslagen.

Na de verslagperiode van deze voortgangsrapportage hebben de beide staatssecretarissen van Financiën een brief op 14 september 2020 gestuurd naar de Tweede Kamer met daarin de stand van zaken van de verbeteringen bij de Belastingdienst en de plannen voor de komende periode[1]. Deze brief is te beschouwen als een actualisatie van het Jaarplan. Veel van de onderwerpen in deze brief vormden al onderdeel van het Jaarplan 2020, maar worden qua concrete activiteiten aangevuld en geïntensiveerd. In de volgende, afsluitende voortgangsrapportage over 2020 zullen we over deze nieuwe activiteiten rapporteren.

Verder speelde in de afgelopen periode onverminderd het herstellen van de fouten die zijn gemaakt bij de kinderopvangtoeslag. Hiervoor wordt een aparte herstelorganisatie ingericht. De Tweede Kamer wordt over de hersteloperatie periodiek geïnformeerd door middel van aparte voortgangsrapportages, reden waarom in deze rapportage hier niet verder op wordt ingegaan. Dit geldt ook voor de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Uit onderzoek door KPMG kwam naar voren dat de opzet, inrichting en werking van risicoselectie en vervolgens het onderzoek naar de geselecteerde signalen binnen de Belastingdienst onvoldoende zijn. De Kamer is op verschillende momenten hierover geïnformeerd, meest recent met de brief van 13 oktober 2020 waarbij het concept plan van aanpak met de Kamer is gedeeld. Over de verdere voortgang zullen wij de Kamer bij de komende voortgangsrapportages informeren.

De coronamaatregelen van het kabinet hebben ook hun weerslag op het werk van de Belastingdienst. Zo hebben we burgers niet op locatie kunnen helpen bij hun aangifte. Het

[1] Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 700

buitentoezicht op ondernemingen (bedrijfsbezoeken en boekenonderzoeken op locatie) is voorlopig opgeschort. In deze rapportage gaan we bij de verschillende doelgroepen hier nader op in.

In hoofdstuk 2 richten wij ons op burgers en bedrijven, waarbij we de voortgang van onze werkzaamheden zowel kwalitatief als kwantitatief beschrijven. In de activiteitentabel geven we de status aan van de verschillende activiteiten uit het jaarplan. We gebruiken hiervoor verschillende indicaties, namelijk:

- *In proces*: de activiteit zoals beschreven in het jaarplan is gestart.
- *Afgerond*: de activiteit zoals beschreven in het jaarplan is afgerond.
- *Continu, verloopt goed*: geen bijzonderheden ten opzichte van onze plannen uit het jaarplan
- *Continu, verloopt minder goed*: deze activiteit verloopt minder of anders dan we hadden gepland in het jaarplan, bijvoorbeeld door vertraging, herprioritering of als gevolg van de coronacrisis.
- *Uitgelicht/aandachtspunt:* als de voortgang van een activiteit ons aanleiding geeft om meer toe te lichten, geven we dat aan met een sterretje (*) in het statusoverzicht. Onder "uitgelicht" lichten we toe wat goed gaat, bijvoorbeeld een activiteit waar burgers of bedrijven goed mee geholpen zijn. Onder "aandachtspunt" beschrijven we activiteiten die onze aandacht behoeven omdat ze niet verlopen volgens planning en er extra aandacht of bijsturing nodig is in de volgende rapportageperiode(n).

Hoofdstuk 3 bevat de voortgang van de activiteiten voor de veranderopgave *Beheerst vernieuwen*, te weten personeel, ICT, sturing en beheersing en cultuur. In dit hoofdstuk geven we ook de stand van zaken van de vernieuwingsprojecten weer.

Hoofdstuk 4 van deze rapportage vormt de risicoparagraaf. Hierin lichten wij de stand van zaken toe van de belangrijkste risico's zoals opgenomen in het jaarplan en schetsen we kort de gevolgen van de gebeurtenissen, zoals de coronacrisis, op onze organisatie.

Hoofdstuk 2 Doelgroepen

Doelgroep Particulieren incl. buitenlands belastingplichtigen	**Status VGR 2**
Regulier proces	
*Opleggen aanslagen**	Continu, verloopt goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Inwinnen en verstrekken van gegevens	Continu, verloopt goed
*Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften **	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Verbeteren online aangifte	In proces
*Inzetten gerichte communicatie **	Continu, verloopt goed
Verbeteren online informatie	Continu, verloopt goed
Preventieve acties, o.a. verdeling van aftrekposten fiscale partners	In proces
Dienstverlening	
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
*Antwoord geven (telefonische) vragen **	Continu, verloopt goed
*Samenwerken maatschappelijke dienstverleners o.a. Kennisnetwerk **	Continu, verloopt minder goed
*Hulp verlenen bij aangifte **	Continu, verloopt minder goed
Toezicht en fraude	
*Massaal en individueel behandelen van aangiften **	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. verhuld vermogen, premieheffing, 30% regeling	In proces
Behandelen aangiften van internationale organisaties en ambassades	Continu, verloopt goed
Uitvoeren steekproeven	Continu, verloopt goed
*Bestrijden fraude **	Continu, verloopt minder goed
Vernieuwing	
Ontwikkelen uitnodiging tot het doen van aangifte	In proces
Werken in de actualiteit, aanslagen sneller	In proces

opleggen	

Uitgelicht
De aangiftecampagne 2019 is afgerond. Op 99,7% van alle voor 1 april ontvangen aangiften hebben we vóór 1 juli gereageerd door middel van een voorlopige of definitieve aanslag of een bericht.

Inzetten gerichte communicatie
Naast de verdere voorinvulling van de aangifte zetten we vooraf en achteraf in op gerichte communicatie richting de burger. Dit doen we om de kans op fouten in de aangifte te verkleinen. Zo versturen we voorafgaand aan de aangifteperiode brieven waarin we burgers attenderen op een bij ons bekende situatie, zoals de afkoop van lijfrente. Wij attenderen de burger dan dat daarover inkomstenbelasting en in de meeste gevallen ook revisierente betaald moet worden. Na de aangifteperiode sturen we brieven waarin we de burgers attenderen op mogelijke fouten (tot en met augustus waren dit er ruim 5.900), bijvoorbeeld als de burger een te lage WOZ-waarde aangeeft.

Antwoord geven (telefonische) vragen
De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon (niet alleen voor de doelgroep particulieren), was in de periode mei – augustus goed (93% t.o.v. streven 90%). We waren dus – behoudens een paar piekmomenten – in de afgelopen periode goed bereikbaar. Burgers zijn daarbij over het algemeen tevreden over zowel de BelastingTelefoon en de website (respectievelijk 80,2% en 84,8% van de burgers en bedrijven scoort op een 5-puntsschaal minimaal 3 of meer). Het lukt ons niet altijd om burgers die online (steeds vaker via Instagram) vragen aan ons stellen, tijdig (binnen twee uur) te beantwoorden. Dit doen we in 59,5% van de gevallen (dit was in de vorige verslagperiode 50%), terwijl we 80% nastreven. De oorzaak hiervan is mede dat door thuiswerken van de medewerkers het lastiger is om onderling te overleggen. Om de beantwoordingssnelheid te verbeteren, zetten we meer medewerkers in. De vragen van burgers gingen met name over toeslagen, eHerkenning en het Btw-nummer van ondernemers dat niet in overeenstemming was met de AVG.

Samenwerken maatschappelijke dienstverleners (o.a. kennisnetwerk)
In sommige gevallen is de burger het meest geholpen wanneer we ons richten op hulpverleners en andere instanties. Dit maakt het mogelijk díe groepen burgers te bedienen die niet zelf contact met ons opnemen. Door het onderhouden van relaties met en ondersteunen van maatschappelijk dienstverleners ondersteunen we burgers die meer hulp nodig hebben bij het doen van hun aangifte. Zo hebben we een convenant met de Koninklijke Bibliotheek om zodoende burgers te ondersteunen bij het doen van de aangifte. Door de getroffen maatregelen in verband met corona zijn met ingang van 16 maart echter alle activiteiten voor onbepaalde tijd opgeschort. Het vernieuwde Kennisnetwerk, een digitale online informatievoorziening voor maatschappelijke dienstverleners, is tevens een voorbeeld van een samenwerking met maatschappelijk dienstverleners. We zijn sinds december 2019 (gedeeltelijk) live gegaan met deze online informatievoorziening, maar door technische problemen en personele krapte is de volledige ingebruikname vertraagd. We zullen begin 2021 pas volledig operationeel zijn.

Hulp verlenen bij aangifte
De Belastingdienst ondersteunt burgers middels de Hulp Bij Aangifte (HUBA) bij het doen van de belastingaangifte voor de inkomstenbelasting. In coronatijd is deze dienstverlening lastiger. We hebben de pilot om mensen telefonisch te helpen, die we in april waren gestart, doorgezet. Hierdoor konden we in crisistijd veel mensen telefonisch ondersteuning bieden bij het doen van hun aangifte.

Zo gauw als de coronasituatie het toelaat, starten we de uitgestelde fysieke hulp bij aangifte. We geven deze burgers, en de maatschappelijke dienstverleners die de belastingplichtige hierbij helpt, meer tijd voor het doen van hun aangifte. We hebben deze burgers dan ook uitstel verleend voor het doen van aangifte tot 1 januari 2021. We brengen bij de groep belastingplichtigen die van ons ('automatisch') uitstel hebben gekregen voor het doen van aangifte 2019, als zij binnen die automatisch verleende uitsteltermijn aangifte doen, geen belastingrente in rekening. Dit geldt ook voor de periode na 1 oktober 2020.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voor burgers blijft het onverminderd belangrijk dat wij tijdig en juist reageren op klachten en bezwaren. We halen de afgelopen periode onze doelstellingen voor het behandelen van klachten. Bij 85,4% (ons streven is minimaal 85%) van de klachten lukt het ons deze binnen 6 weken af te doen, en in 94,7% van de gevallen hebben we op z'n minst binnen 7 dagen contact met de klager (ons streven is minimaal 80%). De in dit jaar binnengekomen bezwaren – exclusief box 3-bezwaren - behandelen we met 89,7% nagenoeg volgens doelstelling (90%). Omdat we eind 2019 hoge voorraden bezwaren hadden waarvan de Awb-termijn reeds verstreken was en omdat veel mensen bezwaar maken tegen het fictieve rendement in box 3 halen we met 67,1% niet onze doelstelling (90%) voor het Awb-conform behandelen van bezwaren. We lopen op schema met het wegwerken van de achterstanden door middel van de inzet van extra uitzendkrachten. Om de box 3-bezwaren massaal te kunnen afhandelen, wachten we op een uitspraak van de Hoge Raad.

Massaal en individueel behandelen van aangiften

We hebben de afgelopen tijd prioriteit moeten geven aan het werken aan achterstanden bij bezwaren en mensen vanuit de directie Particulieren uitgeleend aan Toeslagen. Dit leidde ertoe dat we minder tijd konden besteden aan het individueel behandelen van aangiften van de doelgroep particulieren. In plaats van de geplande 167.000 hebben we in de afgelopen periode handmatig 104.000 aangiften behandeld. Deze beperking van de inzet van toezichtcapaciteit heeft een negatieve invloed op de realisatie van onze doelstellingen voor toezicht. We controleren en corrigeren daarnaast aangiften ook automatisch (107.000 tot eind augustus). Hierbij lopen we op schema voor dit jaar (150.000 automatisch gecontroleerde aangiften).

Bestrijden fraude

Bij personele krapte moeten we keuzes maken over de inzet van onze capaciteit. We zoeken bijvoorbeeld ruimte in het beperken of temporiseren van toezicht (zie 'massaal en individueel behandelen van aangiften'). We hebben daarnaast zoals hiervoor aangehaald de afgelopen periode mensen vanuit toezicht en fraudebestrijding ingezet bij toeslagen en om achterstanden bij bezwaren weg te werken. Ondanks dat we ons realiseren dat het langdurig inzetten van deze medewerkers op andere processen – op termijn – negatieve gevolgen kan gaan hebben voor de naleving, is hun inzet daar de rest van het jaar noodzakelijk. In de brief van 10 juli jl. aan de Kamer is gemeld dat de werkzaamheden van het CAF-team per 3 juli jl. zijn opgeschort. Het onderhanden werk dat voortvloeide uit CAF-onderzoeken wordt in beeld gebracht. Dit zal worden beoordeeld op de noodzaak om dit op te schorten.

Doelgroep Schenk- en erfbelasting

	Status VGR 2
Regulier proces	
Opleggen aanslagen *	Continu, verloopt minder goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Verbeteren online informatie*	In proces
Inzetten gerichte communicatie	In proces
Aanpassen aangifteformulier	In proces
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt goed
Samenwerken publieke en private partijen	Continu, verloopt goed
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
Inzetten specialistenteam Nabestaanden bij BelastingTelefoon	In proces
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aangiften *	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren (thematische) toezichtacties, o.a. op vrijstelling eigen woning en bedrijfsopvolgingsregeling	In proces
Bestrijden fraude	Continu, verloopt goed

Uitgelicht

Verbeteren online informatie

Burgers kunnen vanaf eind juli via Mijn Belastingdienst/erfbelasting digitaal uitstel aanvragen voor het indienen van de aangifte erfbelasting. Hoe dit werkt is te vinden op onze site, waarbij ook een link naar het aanvraagformulier voor het aanvragen van uitstel voor het indienen van aangifte erfbelasting is opgenomen.

Aandachtspunten

Opleggen aanslagen

Schenkbelasting

De ontwikkeling van de nieuwe automatisering is zoals in een brief aan de Tweede Kamer vermeld op 14 mei 2020[2] minder snel gegaan dan gepland. Inmiddels is het systeem operationeel en kunnen

[2] Tweede Kamer, vergaderjaar 2019–2020, 31 066, nr. 663

we sinds april een definitieve aanslag 2018 en sinds augustus een definitieve aanslag 2019 opleggen. Tot en met augustus hebben we 112.596 aangiften behandeld. Doordat we veel achterstanden wegwerken – en dit de realisatiecijfers van de afgelopen periode automatisch drukt - lukt het ons in de afgelopen maanden slechts in 2.9% van de gevallen tijdig (binnen 6 maanden) een definitieve aanslag op te leggen. Bij nieuw binnengekomen aangiften schenkbelasting - als we dus het wegwerken van de achterstanden niet meenemen in deze cijfers - lukt het ons wel in de meeste gevallen (81,1%) tijdig een (voorlopige of definitieve) aanslag op te leggen. Als we de voorraden weggewerkt hebben, verwachten we dat we ons streefcijfer (in 90% van de gevallen een definitieve aanslag binnen zes maanden opleggen) kunnen halen. De voorraad op te leggen definitieve aanslagen schenkbelasting is eind augustus 129.977 (eind april waren dit er 160.126).

Erfbelasting
Bij de erfbelasting ontvangen burgers doorgaans tijdig een aanslag van ons. Bij 93,2% van de aangiften leggen we binnen zes maanden een definitieve aanslag op. Dit is beter dan onze streefwaarde van 90%. We hebben tot en met augustus 24% meer aangiften behandeld dan gepland. Door een hogere instroom van aangiften dan voorzien (35%), steeg de voorraad van aangiften erfbelasting desondanks. De voorraad nog op te leggen aanslagen erfbelasting betreft per eind augustus 12.765, terwijl in de oorspronkelijke planning met 6.500 rekening werd gehouden.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften
Het is ons evenals in de vorige verslagperiode niet altijd gelukt om binnen de Awb-termijn van 6 weken te reageren op klachten en bezwaren. Tot en met augustus is het Awb-percentage tijdig afgehandelde bezwaren erfbelasting 63,3% en voor de schenkbelasting 60,1% terwijl we minimaal 90% nastreven. Door de problemen met de systemen SEA en OSA vanaf 2017 konden we bezwaren niet afdoen. Vanaf september is deze functionaliteit beschikbaar en kunnen we deze bezwaren behandelen. De voorraden bezwaarschriften waren in het begin van 2020 verder opgelopen, maar zijn sinds april weer aan het dalen. Het aantal bezwaarschriften erfbelasting van burgers dat wij eind augustus nog moeten afhandelen was 1.184, terwijl we rekening hielden met 1.306. Voor de schenkbelasting is dit aantal juist iets hoger dan gepland. Daar geldt dat we eind augustus nog 1.721 bezwaarschriften moeten afhandelen, terwijl we met 1.287 rekening hielden. We zetten uitzendkrachten in om de extra bezwaarschriften te kunnen behandelen.

Antwoord geven (telefonische) vragen
Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Behandelen individuele aangiften
We hebben vanwege personele krapte ook de afgelopen maanden keuzes moeten maken. Zo hebben we ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht, en gaven we prioriteit aan het tijdig opleggen van aanslagen. De voorraad risicovolle aangiften die wij nog handmatig willen toetsen en waarvoor de inzet van specialisten nodig is, steeg in de afgelopen vier maanden van 8.836 naar 10.260. We zijn gestart met de werving van 30 specialisten.

Doelgroep Toeslagen

	Status VGR 2
Regulier proces	
Beschikken aanvragen en mutaties *	Continu, verloopt goed
Uitkeren toeslagen *	Continu, verloopt goed
Inwinnen en verstrekken van gegevens	Continu, verloopt goed
Innen terugvorderingen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar-en beroepschriften *	Continu, verloopt goed
Voorkomen van fouten	
Massaal automatisch continueren	Continu, verloopt goed
Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties *	Continu, verloopt goed
Uitvoeren inkomensacties*	Continu, verloopt minder goed
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt goed
Samenwerken maatschappelijk dienstverleners	Continu, verloopt goed
Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag *	In proces
Uitvoeren herstelactie kindgebonden budget *	In proces
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aanvragen en mutaties	Continu, verloopt goed
Uitvoeren (thematische) toezichtacties *	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren steekproeven *	Continu, verloopt minder goed
Bestrijden fraude *	Continu, verloopt minder goed
Vernieuwing	
Verbeteren burgerportaal	In proces
Ontwikkelen app voor doorgeven mutaties kinderopvangtoeslag	Afgerond

In de afgelopen vier maanden hebben we net als in de eerste vier maanden van dit jaar keuzes moeten maken vanwege de beschikbare capaciteit. We hebben veel capaciteit ingezet op de hersteloperatie. Daarnaast hebben we voorrang gegeven aan de werkzaamheden die nodig zijn om burgers op tijd hun toeslag toe te kennen en uit te betalen en aan het burger-geïnitieerd werk dat gebonden is aan wettelijke termijnen, zoals bezwaren. De coronacrisis en het massale thuiswerken heeft daarbij (nog) geen negatieve impact op de prestaties. We zijn in 2020 (nog) niet toegekomen aan een aantal voorgenomen activiteiten ten aanzien van toezicht (o.a. het uitvoeren van steekproeven en thematisch toezicht). Dit komt zowel door het genoemde capaciteitsvraagstuk als door het feit dat in het kader van de discussie rond de Fraude Signalering Voorziening (FSV) voorlopig een tweetal processen zijn stilgelegd, namelijk het signaleringssysteem en de

risicoselectie. We werken er naartoe om deze processen opnieuw in te richten en op gang te brengen. We hopen in december weer aan het minimumniveau van toezicht te komen.

Uitgelicht

Beschikken aanvragen en mutaties
We zijn in juni begonnen met het definitief toekennen van toeslagen over 2019. Eind augustus lag het percentage definitief toegekende toeslagen over het voorgaande jaar iets boven de 65%. Voor het einde van het jaar willen we zoveel mogelijk toeslagen definitief vaststellen. We liggen op schema om onze doelstelling, minstens 85% van de toeslagen definitief toe te kennen aan het eind van dit jaar, te halen.

Uitkeren toeslagen
We hebben van mei tot en met augustus van dit jaar, ondanks de coronamaatregelen, 99,9% van de toeslagen tijdig uitbetaald. Dit is gelijk aan onze doelstelling.

Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag
We werken samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan verbetermaatregelen voor de kinderopvangtoeslag. Wanneer we erin slagen de uitvoering van de kinderopvangtoeslag te verbeteren door nog vaker de juiste toeslagbedragen uit te betalen, voorkomen we dat mensen hoge bedragen moeten terugbetalen. Zo worden alle Kinderopvangorganisaties op de maandelijkse gegevensleveringen aangesloten (op dit moment is dat ongeveer 70%). Dit maakt het mogelijk om ouders te attenderen als er signalen zijn die mogelijk invloed hebben op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Door ouders te stimuleren wijzigingen door te geven, wordt de kans op hoge terugvorderingen verkleind. Ook is de Kinderopvangtoeslagapp voor alle ouders beschikbaar gesteld. De app maakt het makkelijker voor ouders om wijzigingen door te geven.

Uitvoeren herstelactie kindgebonden budget
Wanneer iemand in aanmerking komt voor het kindgebonden budget, hoeft hij of zij niet zelf een aanvraag te doen. Dit maakt het de burger gemakkelijk en draagt eraan bij dat burgers krijgen waar zij recht op hebben. Het uitvoeren van deze maatregel hebben we een aantal jaren niet goed gedaan. Dat wordt nu hersteld voor de jaren 2013 tot en met 2018. Het herstel van de geautomatiseerde toekenningen kindgebonden budget loopt op schema. Tot en met augustus heeft 76% van de ouders een beschikking ontvangen.

Behandelen klachten, bezwaar-en beroepschriften
In 2020 hebben we de oplopende werkvoorraden en doorlooptijden voor de behandeling van vragen, bezwaren en klachten teruggebracht. We willen de burgers namelijk zo snel mogelijk een reactie geven. Tussen mei en augustus 2020 hebben we 90% van de bezwaren op tijd behandeld. Dit is gelijk aan onze streefwaarde. Omdat we 2020 met een grote voorraad bezwaren zijn gestart, ligt het percentage tijdig behandelde bezwaren over de periode januari tot en met augustus onder onze streefwaarde. De verwachting is dat het percentage voor bezwaren over het hele jaar gezien onder de streefwaarde zal uitkomen. In de afgelopen maanden handelden we 96% van de ontvangen klachten tijdig af. We voldoen daarmee in de afgelopen periode aan onze streefwaarde (>90%). We vergroten onze capaciteit door nieuwe medewerkers te werven. Nieuwe medewerkers worden onder meer ingezet op de afhandeling van klachten, bezwaar en beroepschriften, waardoor toeslaggerechtigden niet lang op een antwoord hoeven te wachten.

Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties
We vinden het belangrijk dat aanvragers niet door een verandering in woon- of leefsituatie onverwachts achteraf toeslagen moeten terugbetalen. Tijdens het berekeningsjaar versturen we daarom verschillende attentiebrieven aan aanvragers. Zo zijn de afgelopen periode 6.867 attentiebrieven verstuurd aan ouders van 12-jarigen, 1.036 brieven aan studenten waarvan uit gegevens van DUO blijkt dat zij niet (langer) studeren en 14.926 brieven aan AOW'ers. Deze attentiebrieven versturen we omdat de genoemde omstandigheden kunnen leiden tot wijzigingen in het recht op toeslagen. Het is van belang dat de aanvragers (indien nodig) hun aanvraag hierop aanpassen.

Antwoord geven (telefonische) vragen
Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Aandachtspunten

Uitvoeren (thematische) toezichtacties
Jaarlijks winnen we van zoveel mogelijk kinderopvangorganisaties gegevens in over de genoten opvanguren en over de door hun klanten betaalde tarieven. In de afgelopen periode zijn hiervoor de vraagbrieven verstuurd naar aanvragers waarvan de gegevens die we van de opvangorganisatie kregen niet compleet waren of omdat we twijfels hadden over deze gegevens. In juni waren dit 96.000 brieven en in juli 30.000. Ook de afgelopen periode maakten we door de eerdergenoemde personele krapte keuzes over de inzet van de beschikbare capaciteit. Daarom is ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht. We hebben ten slotte in de maanden mei tot en met augustus van 2020 geen ruimte gehad om intensievere of nieuwe thematische toezichtacties uit te voeren.

Uitvoeren steekproeven
Om inzicht te krijgen in het niveau van naleving en in eventuele onbekende risico's voeren wij voor de toekenning van toeslagen steekproeven uit. Dit is ons in de afgelopen periode wegens eerdergenoemde personele krapte en hierdoor gemaakte keuzes in onze beschikbare capaciteit niet gelukt. Er was oorspronkelijk één aselecte steekproef gepland. Ook voor de laatste vier maanden van 2020 verwachten we dat we geen steekproeven kunnen uitvoeren.

Bestrijden fraude
We hebben ons ook de afgelopen periode vanuit de geleerde lessen van CAF 11 geconcentreerd op het opnieuw inrichten van onze processen binnen het intensief toezicht. We hebben nieuwe mensen aangenomen en werkten verder aan het herschrijven van de werkinstructies. Er werden geen nieuwe fraudesignalen afgehandeld. We legden net als in de eerste vier maanden geen vergrijp- of medepleegboetes op.

Uitvoeren inkomensacties
Net als in de vorige verslagperiode hebben we door de onzekerheid rondom inkomens door de coronasituatie ervoor gekozen de afgelopen periode burgers alleen te attenderen en geen inkomens aan te passen. Onze inkomensacties vergen namelijk dat aanvragers hun verzamelinkomen over 2020 goed kunnen inschatten. Door de afgelopen periode geen inkomens aan te passen is voorkomen dat voor aanvragers onduidelijkheid zou ontstaan en dat toeslagen hierdoor werden

verlaagd of stopgezet. Wel kunnen hierdoor in sommige gevallen hogere terugvorderingen ontstaan bij de definitieve toekenning van toeslagen.

Doelgroep mkb-ondernemers

	Status VGR 2
Regulier proces	
Registreren van belastingplichtigen	Continu, verloopt goed
Opleggen aanslagen	Continu, verloopt goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Afsluiten convenanten	In proces
Inzetten gerichte communicatie voor starters *	Continu, verloopt goed
Samenwerking publieke en private partijen, o.a. KvK, FD's, softwareontwikkelaars*	In proces
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt goed
Samenwerken dienstverleners, o.a. met Forum Fiscaal Dienstverleners *	Continu, verloopt goed
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
Behandelen verzoeken Advance Tax Rulings en Advance Pricing Agreements	Continu, verloopt goed
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aangiften	Continu, verloopt goed
Toezicht houden, o.a. landbouw, horeca, uitzendbureaus en autobelastingen	In proces
Thematisch toezicht houden, o.a. Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie, e-commerce en excessief lenen van de BV *	In proces
Uitvoeren steekproeven *	Continu, verloopt minder goed
Bestrijden fraude, o.a. samen met andere overheidsorganisaties *	Continu, verloopt goed
Vernieuwing	
Ontwikkelen automatisch ingevulde BTW- en winstaangifte voor ZZP-ers*	In proces
Ontwikkelen online bezwaarvoorziening	In proces
Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht	In proces

Wij hebben door de coronamaatregelen onze accenten verlegd binnen de uitvoerings- en toezichtstrategie. Door de uitbraak van corona hebben we nieuwe toezichtactiviteiten vanaf eind

maart 2020 opgeschort. De daardoor vrijgevallen capaciteit is onder meer ingezet bij de afhandeling aangiften Omzetbelasting-negatief en vervangende werkzaamheden zoals het verlenen van bijstand aan andere dienstonderdelen en belacties richting ondernemers.

Uitgelicht

Inzetten gerichte communicatie voor starters
Bij het implementeren van nieuwe wetgeving ondersteunen we ondernemers met informatie via verschillende kanalen (website, fora, de BelastingTelefoon en sociale media). In de afgelopen periode hebben we op 25 augustus 2020 een digitale startbijeenkomst gehouden, waar ruim 850 startende ondernemers aan hebben deelgenomen. In totaal zijn 1.300 vragen beantwoord door ons chatteam van voorlichters. We willen de rest van dit jaar nog vier webinars organiseren.

Samenwerken dienstverleners, o.a. met Forum Fiscaal Dienstverleners
We communiceren op verschillende manieren met bedrijven en hun fiscaal dienstverleners, zoals via de gebruikelijke kanalen. Door de coronamaatregelen kunnen we geen fysieke bijeenkomsten organiseren. Gebruikmakend van onze fora zoals Forum Fiscaal Dienstverleners (FFD), Forum Salaris (FSA) en Forum Horizontaal Toezicht (FHT), worden fiscaal dienstverleners ondersteund met fiscale informatie en antwoorden op vragen. Op 29 mei 2020 is de nieuwe website Forum Fiscaal Dienstverleners live gegaan voor gebruikers. Ingegeven door de gevolgen van corona is er in de afgelopen periode vroegtijdig contact gezocht met fiscaal dienstverleners over de behandeling van hun dossiers. Tevens heeft goede informatie-uitwisseling met fiscaal dienstverleners geleid tot snelle toepasbaarheid van de (tijdelijke) fiscale coronamaatregelen. Zo zijn ondernemers ondersteund om adequaat gebruik te maken van deze regelingen. Vanwege de positieve ervaringen continueren we deze invulling van de samenwerking tussen Belastingdienst en fiscaal dienstverleners.

Om het voor ondernemers gemakkelijker te maken een goede aangifte te doen, zijn we in 2019 een meerjarig programma gestart om de hele administratieve keten bij ondernemers te versterken. In dat programma werken we samen met softwareontwikkelaars, fiscaal dienstverleners, andere commerciële partijen, keurmerkinstanties en andere overheden. In de afgelopen maanden hebben we overleggen gevoerd met softwareleveranciers om inzicht te krijgen of boekhoudhulpen/content-kaarten kunnen helpen om de administratie en de aangifte te verbeteren. Door softwareleveranciers is positief gereageerd op deze vorm van dienstverlening. Ook is de pilot met de automatische winstaangifte, de AWA, op 1 juni 2020 gestart. De iDEAL betaalfunctionaliteit voor de aangifte Omzetbelasting is aan de markt beschikbaar gesteld.. Voor de iDEAL-functie voor aangifte Loonheffingen wordt nu in een pilot uitgevoerd en als deze positief wordt geëvalueerd naar verwachting begin 2021 aan alle softwareleveranciers beschikbaar gesteld.

Bestrijden fraude
We onderzoeken fiscaal risicovolle fenomenen die in aanmerking (kunnen) komen voor intensief toezicht. Dit betreft bijvoorbeeld de pilotprojecten Onverklaarbare uitgaven en Turboliquidaties. In de afgelopen periode is de pilot Turboliquidaties opgezet en is een verdiepingsslag gemaakt op het onderwerp door onder meer nadere analyse en expertsessies. In de komende periode zal dit verder tot uitvoering worden gebracht.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Het lukt ons nog niet de bezwaren op tijd af te handelen. Van de bezwaren in de eerste acht maanden van 2020 hebben we 77% op tijd behandeld. In de eerste vier maanden van 2020 was dit 75%. Daarmee zet de stijgende lijn ten opzichte van de laatste vier maanden van 2019 zich voort, toen we nog 63% van de bezwaren tijdig behandelden. Desondanks ligt het percentage van 77% nog onder de streefwaarde van minimaal 90%. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de achterstand die we opliepen in eerdere jaren. Daarnaast is het door corona op dit moment niet mogelijk om fysiek hoorgesprekken te voeren. Door extra medewerkers in te zetten op de bezwaarbehandeling, door extra inzet op de aansturing en door procesverbeteringen willen we de behandeltijd verder terugdringen.

Voeren bedrijfsgesprekken en thematisch toezichthouden, o.a. DBA

In maart 2020 hebben we een aantal toezichtactiviteiten op locatie voorlopig opgeschort door de uitbraak van corona. Er worden geen bedrijfsbezoeken afgelegd. Het opstarten en met name het afronden van boekenonderzoeken verlopen moeizaam. De hierdoor ontstane vertraging in de boekenonderzoeken wordt in 2020 niet meer ingelopen. Als gevolg hiervan is ook het toezicht op DBA voorlopig opgeschort. De nieuwe medewerkers voor het toezicht op DBA zijn inmiddels ingestroomd. Door de coronamaatregelen is hun startopleiding vertraagd. Dit betekent dat de nieuwe medewerkers pas in de loop van 2021 inzetbaar zijn voor toezichtwerkzaamheden. Zoals aangekondigd in de Voortgangsbrief 'werken als zelfstandige' van 15 juni 2020 ontvangt de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk een voortgangsrapportage Toezicht arbeidsrelaties.

Voor de sectorspecifieke benadering DBA geldt dat we de eerste verkennende gesprekken met een aantal koepelorganisaties van de zorg (ziekenhuizen, private klinieken) en bouw hebben gevoerd. De vervolggesprekken die gepland stonden, hebben in verband met coronamaatregelen geen doorgang gevonden. In afstemming met de koepelorganisaties zijn deze activiteiten in september opgepakt.

In de eerdergenoemde brief van 15 juni 2020 is aangekondigd dat er een pilot met de webmodule komt, als hulpmiddel bij het beoordelen van de werkrelatie. Na een halfjaar pilot zal bezien worden in hoeverre (gefaseerd) met handhaving gestart kan worden. Het huidige handhavingsmoratorium loopt af op 1 januari 2021. Het kabinet neemt in het najaar een beslissing over verdere verlenging van dit moratorium.

Uitvoeren steekproeven

Wij doen periodiek een steekproef om inzicht te geven in de nalevingstekorten; de steekproef helpt ons ook om nieuwe risico's op te sporen. De impact van de coronamaatregelen is ook hier zichtbaar. Vanaf maart van dit jaar voeren wij geen buitentoezicht meer uit, dus ook geen boekenonderzoeken in het kader van de hier bedoelde steekproef ondernemingen.

Doelgroep Grote Ondernemingen

	Status VGR 2
Regulier proces	
Opleggen aanslagen	Continu, verloopt goed
Innen aanslagen	Continu, verloopt goed
Inwinnen en verstrekken van gegevens	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften *	Continu, verloopt minder goed
Voorkomen van fouten	
Voorlichting geven via klantcoördinatoren	Continu, verloopt goed
Dienstverlening	
Voeren bedrijfsgesprekken *	Continu, verloopt minder goed
Klantcoördinatie door vast aanspreekpunt	Continu, verloopt goed
Voeren vooroverleg	Continu, verloopt goed
Behandelen verzoeken Advance Tax Rulings en Advance Pricing Agreements	Continu, verloopt goed
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aangiften	Continu, verloopt goed
Beoordelen landenrapporten *	Continu, verloopt goed
Multilateraal toezicht houden op verrekenprijzen	In proces
Thematisch toezicht houden, o.a. Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie *	In proces
Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren *	In proces
Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek *	In proces
Bestrijden fraude	Continu, verloopt goed
Vernieuwing	
Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht *	In proces

Uitgelicht

Bij grote ondernemingen ligt het accent van toezicht meer op het proces voorafgaand aan de aangifte en minder op het achteraf beoordelen van de aangifte. Contact tussen de grote onderneming en de Belastingdienst is daarbij van wezenlijk belang. Door de uitbraak van corona hebben we een aantal nieuwe toezichtactiviteiten, met name het afleggen van bedrijfsbezoeken en het opstarten en afronden van boekenonderzoeken op locatie, vanaf eind maart 2020 voorlopig opgeschort. Wij hebben daarom actie ondernomen om lopende toezichtsactiviteiten zoveel mogelijk

af te ronden. De afgelopen maanden hebben we gewerkt aan een uitvoerings-en toezichtstrategie in de 1,5 meter samenleving, waardoor we ondernemingen maatwerk konden bieden. Uitgangspunt daarbij is: dienstverlenend waar mogelijk en correctief waar noodzakelijk. Aanvullend hebben we een instrument (Corona Impact Tool) voor grote ondernemingen ontwikkeld om het klantbeeld te verrijken met informatie over de gevolgen van de coronacrisis op de bedrijfsvoering van grote ondernemingen. Daardoor zijn we beter in staat de inzet van onze medewerkers en onze toezichtinstrumenten te differentiëren en maatwerk te leveren dat passend is voor een individuele onderneming in deze coronatijd.

Aanpak belastingontwijking

We implementeren Europese richtlijnen die worden omgezet in nieuwe wetgeving, die onder meer gericht zijn op het voorkomen van belastingontwijking- en ontduiking. Een voorbeeld hiervan is de invoering van de Anti Tax Avoidance Directives ATAD1 en ATAD2. We liggen nog steeds op schema met de implementatie in het toezicht.

Beoordelen landenrapporten

Een deel van de ondernemingen werkt ook buiten Nederland. Zo heeft een multinational met veel buitenlandse vestigingen specifieke fiscale problematiek. Voor deze multinationals geldt dat zij landenrapporten moeten opstellen en indienen bij de desbetreffende belastingdienst, die deze beoordeelt en bekijkt of verdere actie nodig is. Ook worden de landenrapporten tussen betrokken belastingdiensten uitgewisseld. Over het verslagjaar 2018 hebben we circa 3.000 landenrapporten uit het buitenland ontvangen en zijn er in Nederland circa 250 landenrapporten ingediend. We hebben de landenrapporten van de 100 grootste multinationals die in Nederland actief zijn, handmatig geanalyseerd en gedeeld met de lokale inspecteurs. De overige landenrapporten hebben we beoordeeld met behulp van een risicoanalyse tool. Door de analyse van de landenrapporten is er zowel bij ons als bij de belastingplichtigen meer aandacht voor verrekenprijsrisico's. Dit heeft een preventieve werking.

Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren

Met ingang van 1 januari 2021 moeten belastingadviseurs potentieel agressieve fiscale constructies aan de Belastingdienst melden die vanaf 25 juni 2018 zijn opgezet, in het kader van de regelgeving over Mandatory Disclosure (MDR)/DAC6. Ook in de afgelopen periode hebben we aandacht besteed aan de externe communicatie over deze regelgeving door middel van een website, een kennisdatabank, een Linkedin pagina, presentaties en een nieuwsbrief. Verder zijn een portal en diverse handleidingen beschikbaar voor het doen van de meldingen en het doorzetten van de meldingen in de Europese database per 1 januari 2021. Ook is een toezichtsplan opgesteld.

Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht

In de eerste maanden van dit jaar is het klantenpakket van de directie Grote Ondernemingen toebedeeld naar de nieuw onderscheiden toezichtcategorieën (Top, Groot en Middelgroot) en zijn voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de doorontwikkelde uitvoerings- en toezichtstrategie waar het doorontwikkelde Horizontaal Toezicht onderdeel van uit maakt. Organisaties in de categorie Middelgroot kunnen via convenanten met fiscaal dienstverleners deelnemen aan horizontaal toezicht. Wij blijven – op maat – organisaties informeren over de ontwikkelingen in onze uitvoering en ons toezicht. We hebben brieven aan organisaties met een individueel convenant gestuurd over de voorgenomen wijzigingen. Onze bedoeling is deze brieven op te volgen door persoonlijke gesprekken. Ondanks de coronasituatie is hier wel vooruitgang geboekt, maar minder dan gepland.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften
In de verslagperiode is het voor 87% van de gevallen gelukt bezwaren tijdig af te doen. Daarmee voldoen wij nog niet aan onze streefwaarde (>90%).

Voeren bedrijfsgesprekken en thematisch toezichthouden, o.a. DBA
In maart 2020 hebben we een aantal toezichtactiviteiten op locatie voorlopig opgeschort door de uitbraak van corona. Er worden geen bedrijfsbezoeken afgelegd. Het opstarten en met name het afronden van boekenonderzoeken verlopen moeizaam. De hierdoor ontstane vertraging in de boekenonderzoeken wordt in 2020 niet meer ingelopen. Als gevolg hiervan is ook het toezicht op DBA voorlopig opgeschort. De nieuwe medewerkers voor het toezicht op DBA zijn inmiddels ingestroomd. Door de coronamaatregelen is hun startopleiding vertraagd. Dit betekent dat de nieuwe medewerkers pas in de loop van 2021 inzetbaar zijn voor toezichtwerkzaamheden. Zoals aangekondigd in de Voortgangsbrief 'werken als zelfstandige' van 15 juni 2020 ontvangt de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk een voortgangsrapportage Toezicht arbeidsrelaties.

Voor de sectorspecifieke benadering DBA geldt dat we de eerste verkennende gesprekken met een aantal koepelorganisaties van de zorg (ziekenhuizen, private klinieken) en bouw hebben gevoerd. De vervolggesprekken die gepland stonden, hebben in verband met coronamaatregelen geen doorgang gevonden. In afstemming met de koepelorganisaties zijn deze activiteiten in september opgepakt.

In de eerdergenoemde brief van 15 juni 2020 is aangekondigd dat er een pilot met de webmodule komt, als hulpmiddel bij het beoordelen van de werkrelatie. Na een halfjaar pilot zal bezien worden in hoeverre (gefaseerd) met handhaving gestart kan worden. Het huidige handhavingsmoratorium loopt af op 1 januari 2021. Het kabinet neemt in het najaar een beslissing over verdere verlenging van dit moratorium.

Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek
Onder invloed van de coronabeperkingen loopt de uitvoering van de boekenonderzoeken en afronding van de steekproef 2020 vertraging op. De impact hiervan wordt onderzocht.

Specifieke thema's

Schulden

Eén van onze speerpunten is het verminderen van de kans op het ontstaan van schulden. Zo blijven we binnen het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag burgers periodiek attenderen van burgers om hun toeslagen bij te stellen bij wijzigingen in inkomen of gebruik. Ook is voor de zomer een app gelanceerd die het voor burgers gemakkelijker maakt om wijzigingen door te geven. Verder zorgen we voor persoonlijk begeleiding van burgers met hoge terugvorderingen.

Als er schulden zijn ontstaan, hecht de Belastingdienst aan goede dienstverlening bij het betalen van de belastingschulden en het terugbetalen van te veel ontvangen toeslagen. Daarom werken we mee aan minnelijke en wettelijke schuldhulpverleningstrajecten (MSNP en WSNP) en wijzen we burgers altijd op de mogelijkheden tot het treffen van betalingsregelingen, het aanvragen van uitstel van betaling en van de beslagvrije voet. Per 1 januari 2021 treedt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking. Vooruitlopend hierop houden we bij enkele processen, zoals de overheidsvordering, al rekening met deze wet.

We werken ook mee aan de campagne *Kom uit je schuld* van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Door corona heeft deze campagne tijdelijk stilgelegen. De campagne is in september hervat en bevat nu ook informatie om burgers die door corona in de financiële problemen zijn gekomen, te attenderen op het tijdig vragen om hulp.

Naar aanleiding van een geslaagde pilot collectief schuldregelen begin dit jaar is in de vorige voortgangsrapportage gemeld dat onderzocht zou worden hoe we deze werkwijze kunnen implementeren. De pilot *collectief schuldregelen* is inmiddels onderdeel geworden van de implementatie van het *Eén Overheidsconvenant* dat op 7 april 2020 met de NVVK en de andere vijf grote uitvoeringsorganisaties is ondertekend en op 1 juli in werking is getreden.

In de vorige voortgangsrapportage is gemeld dat we een pilot voorbereiden die tot doel heeft burgers inzicht te geven in hun vorderingspositie. Deze pilot Klantportaal Geldzaken zal naar verwachting in oktober van start gaan. Ongeveer 1.000 burgers kunnen dan inzicht krijgen in de vorderingen die de Belastingdienst nog op hen heeft.

Brexit

Sinds 1 februari 2020 maakt het Verenigd Koninkrijk formeel geen deel meer uit van de Europese Unie. De in het terugtrekkingsakkoord overeengekomen overgangsperiode duurt tot en met 31 december 2020. Het Verenigd Koninkrijk wordt tijdens deze overgangsperiode voor het gemeenschapsrecht en voor de nationale regelgeving die dient ter implementatie daarvan, aangemerkt als EU-lidstaat. Daarom verandert er voor burgers en bedrijven vrijwel niets tot en met 31 december 2020. Het Verenigd Koninkrijk heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van een verlenging van de overgangsperiode. Onze website is hierop aangepast. De Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk onderhandelen over de toekomstige relatie. Ongeacht of er een akkoord over de toekomstige relatie komt, zal het bedrijfsleven per 1 januari 2021 rekening moeten houden met buitengrenzen en de bijbehorende procedures, aangiftes en controles. Totdat

er zekerheid is over de uitkomst van de onderhandelingen over de toekomstige relatie bereiden we ons ook voor op een no-deal scenario.

Onze communicatielijn volgt inhoudelijk de rijksbrede communicatie-uitingen. Communicatie naar belanghebbenden loopt via Brexitloket.nl, Rijksoverheid.nl, en de website van de Belastingdienst. Ondernemers die handel drijven met het VK hebben een brief ontvangen over de voorbereidende maatregelen die zij nu al kunnen treffen. Daarnaast is de Belastingtelefoon bereikbaar voor vragen van burgers en bedrijven.

De Douane heeft in 2018 en 2019 circa 930 medewerkers geworven ter voorbereiding op een no-deal Brexit. De extra geworven medewerkers zijn voldoende opgeleid zodat de Douane als geheel de ingeschatte werkzaamheden kan uitvoeren, zoals voorzien is na de overgangsperiode van de Brexit. Ook is een 40-tal huisvestingsprojecten gerealiseerd. Het laatste huisvestingsproject wordt in december afgerond. De Brexit is echter uniek en vraagt veel aan voorbereiding van het bedrijfsleven. Onder andere als gevolg hiervan blijven de exacte gevolgen (deels) onzeker en risicovol; er is immers geen ervaring met de situatie dat een lidstaat de EU verlaat. De Douane is dan ook zo goed als mogelijk voorbereid op verschillende scenario's per 1 januari 2021.

Fraudethema's

Verhuld vermogen

Met het programma Verhuld Vermogen willen we voorkomen dat belastingplichtigen in de verleiding komen om inkomen en vermogen buiten het zicht van de Belastingdienst te houden. Daarom communiceren we gericht over de consequenties van het verhullen van vermogen. Als gevolg van de coronacrisis hebben we ook in deze verslagperiode vertraging opgelopen. Deze vertraging kunnen we waarschijnlijk niet goedmaken in de resterende periode van 2020. Niettemin hebben we onder de gegeven omstandigheden nog een aantal dossiers kunnen beoordelen. De aanpak met behulp van het gebruik van de geautomatiseerde ontvangen gegevens (Common Reporting Standaard-gegevens) vanuit andere landen gaat steeds beter. Er is sprake van een volledigere verwerking, analyse en selectie van de gegevens.

Aanpak ondermijning en arbeidsgerelateerde fraude

In het kader van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) werken we samen op vaste thema's zoals gebiedsgebonden projecten en de sectoraanpak schoonmaak. In 2020 zijn de thema's horeca, malafide facilitators, wijkgerichte aanpak en schijnzelfstandigheid gekozen. Als Belastingdienst zijn we verantwoordelijk voor het thema horeca. Onze activiteiten hebben als gevolg van corona (opschorten buitentoezicht) en andere prioriteiten (waaronder FSV) vertraging opgelopen.

Aanpak ondermijning

De aanpak van georganiseerde, ondermijnende criminaliteit zal de komende jaren worden geïntensiveerd. Het kabinet heeft financiële middelen ter beschikking gesteld voor het multidisciplinair interventieteam ondermijning (MIT). We zullen met de onderdelen MKB, FIOD en Douane een actieve rol in het MIT krijgen. In de afgelopen kwartiermakersfase hebben we samen met collega's van het Openbaar Ministerie, de Politie, de Koninklijke Marechaussee en het Ministerie van Justitie en Veiligheid met name gekeken hoe de toekomstige samenwerking er uit moet komen te zien. We gaan nu bouwen aan het MIT. De (tijdelijke) huisvesting is geregeld.

Witwassen
De witwasbestrijding blijft in de maatschappelijke en politieke belangstelling staan. Dat betekent voor de FIOD en het Anti Money Laundering Centre (AMLC) voortdurende inzet op onderwerpen als publiek-private samenwerking (PPS), internationale ontwikkelingen en aanpak van ondermijnende criminaliteit. Onder het Financieel Expertise Centrum (FEC) is het Expert-platform PPS opgericht, waar naast vertegenwoordigers van de FEC-partners ook vertegenwoordigers van de vier grootste banken zijn aangesloten. Door het voorwerk van het platform kan de PPS-capaciteit gericht worden ingezet op thema's/projecten met breed draagvlak.

Analyseactiviteiten worden versterkt met de Fintell Alliance – een samenwerkingsverband van de FIU (Financial Intelligence Unit) en de banken – en de Financial Crime Analysis (FCA) van de politie en de FIOD en zo mogelijk overige opsporingsdiensten. De FCA is gericht op analyse van verdachte transacties van de FIU en wordt gebruikt bij beoordeling van eventuele operationele vervolgactiviteiten.

Tevens hebben we aandacht voor witwaspraktijken in tijden van de coronacrisis. Er vonden beoordelingen plaats van misbruik van regelingen; enkele tientallen signalen werden beoordeeld als kansrijk in relatie tot de aanpak van witwassen. Daarnaast is inzichtelijk gemaakt waaraan onze medewerkers witwassen en corona-gerelateerde ongebruikelijke transacties kunnen herkennen en melden.

Tenslotte hebben we ook op internationaal gebied een actieve rol in de aanpak van witwassen. Het AMLC neemt deelt in het *European multidisciplinary platform against criminal threats* (EMPACT). Het AMLC heeft een trekkersrol bij een aantal acties vanuit het platform, onder andere op het onderwerp crypto.

Digitale economie

Deel- en Kluseconomie
We hebben een toezichtsplan voor de Deel- en Kluseconomie opgesteld. Momenteel zijn we bezig met het uitwerken van een aantal concrete handhavingstrajecten die 2021 operationeel zijn. Hierbij is een belangrijke plek ingeruimd voor interactie met een aantal vooraf geselecteerde digitale platformen.

E-commerce
Ten aanzien van de e-commerce-zendingen, die van buiten de EU naar Nederland komen, is voor een aantal actoren in de e-commerce een gezamenlijke handhavingsaanpak gemaakt. Er zijn drie categorieën actoren bij e-commercebedrijven (starters, compliant en niet-compliant). Iedere categorie krijgt zijn eigen handhavingsaanpak. De niet-compliante actoren krijgen van ons repressief toezicht, met name door middel van boekenonderzoeken. Deze aanpak werkt bij starters en compliante actoren minder goed. Op dit moment wordt in de samenwerking tussen de Belastingdienst en Douane gewerkt met "maatwerk" bedrijfsgesprekken voor deze twee categorieën actoren. Het project heeft vertraging opgelopen doordat extern bezoek aan bedrijven (via boekenonderzoeken/bedrijfsgesprekken) door Covid-19 niet mogelijk was.

Hoofdstuk 3 Beheerst Vernieuwen

Personeel

Activiteit	Status
Instroom	
Instroom 1.850 – 2.500 fte *	In proces
Nieuw instroomproces wordt structureel ingebed	In proces
Continue werving	
Fiscalisten	Continu, verloopt goed
Accountants	Continu, verloopt goed
Data-analisten	Continu, verloopt goed
IT'ers	Continu, verloopt goed
Positionering arbeidsmarkt	
Actieve benadering en blijvend zichtbaar op arbeidsmarkt	In proces
Inzet recruitmentbureaus en aansluiting wervingscampagnes Rijk	In proces
Opleiden en ontwikkelen medewerkers	
Warm welkom en 'onboarding' medewerkers	In proces
Opleidings- en ontwikkelplannen voor alle onderdelen *	In proces
Meerjarige Personeelsplanning (MPP)	In proces

Aandachtspunt

Instroom 1.850 – 2.500

Als gevolg van het bij Voorjaarsnota 2020 toegekende aanvullende budget is de huidige formatie uitgebreid naar 31.155 fte in 2020. Daarmee is ook de instroomopgave voor 2020 verhoogd. Wij verwachten in 2020 een instroom te realiseren van ruim 2.500 fte. Daarmee houdt de Belastingdienst een onderbezetting van ca. 1.600 fte. We verwachten dat de bezetting ultimo 2021 weer richting de formatie gebracht kan worden. In de periode januari t/m april waren in totaal 837 fte ingestroomd. In de maanden mei t/m augustus zijn er 571 fte ingestroomd (inclusief uitbreiding aantal uren zittend personeel). De instroom in deze periode was circa 40 fte lager dan geraamd. Dit is te verklaren door de corona-maatregelen die een vertragend effect hebben gehad op de snelheid van de selectiegesprekken. Een groot deel van de werving en selectie loopt inmiddels met inzet van digitale middelen. Om te kunnen voldoen aan de gestegen instroomopgave hebben we de wervingscapaciteit vergroot. Wij gaan er vanuit dat de instroomdoelstelling van 2.500 fte dit jaar alsnog kan worden gehaald.

Opleidings- en ontwikkelplannen

Zoals in de vorige rapportage is gemeld kost het inwerken van nieuwe medewerkers meer tijd en begeleidingscapaciteit dan gebruikelijk. Daardoor duurt het langer voordat onze nieuwe medewerkers volledig inzetbaar zijn. De focus van de opleidingen ligt op dit moment op het startbekwaam maken van medewerkers. We bieden hiervoor inmiddels zes langdurende opleidingen digitaal aan (voor MKB, Grote ondernemingen, Douane, Invordering en Toeslagen). Ongeveer 50 van de ruim 500 fiscale opleidingsmodules zijn online beschikbaar. Dienstonderdelen hebben beoordeeld welke opleidingen als 'bedrijfskritisch' worden beschouwd, met het oog op mogelijke klassikale uitvoering ervan. Onder de huidige aangescherpte coronamaatregelen gaan alleen bedrijfskritische opleidingen van Douane, BelastingTelefoon, FIOD en IV door.

ICT

Activiteit	Status VGR 2
Verbeteren portfolioproces *	
Afgewogen vraagstelling en prioritering	In proces
Sturing op financiële aspecten portfolio	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	In proces
Efficiëntere inzet ICT-capaciteit *	
Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020 *	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek	In proces
Verkleinen vraag ICT	
Externe toetsing domeinarchitecturen *	In proces
Beheersing en verkleining vraag via uitvoeringstoetsen	In proces

Uitgelicht

Verbeteren portfolioproces | Efficiëntere inzet ICT-capaciteit

De coronatijd heeft zeer beperkt gehad op de inzet van ICT-personeel bij IV-organisatie. In de periode mei-augustus hebben de voorbereidingen plaatsgevonden voor de vaststelling van het portfolio voor 2021 en met name de inpasbaarheid van het Belastingplanpakket 2021. In de verslagperiode is tevens het ICT-Verbeterprogramma gestart met als doel de ICT-uitvoeringsorganisatie én de sturing op de uitvoering van de ICT-projecten binnen de Belastingdienst zodanig te verbeteren dat deze doelmatiger en effectiever kunnen opereren. Het Verbeterprogramma dient eind 2022 te worden afgerond. Een nadere toelichting op het ICT-verbeterprogramma is opgenomen bij onze brief van 14 september 2020 aan de Tweede Kamer 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland'.

Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020

Van de 429 reguliere applicaties zijn er volgens onze meting in augustus 168 applicaties met een technische schuld. De Belastingdienst hanteert een methodiek om zijn applicaties periodiek te beoordelen op zowel technische kwaliteit als bedrijfswaarde, uitgedrukt op een schaal van 0–100%. Die score vormt een belangrijke indicator bij het beantwoorden van de vraag of er aanleiding is te investeren in de vernieuwing van de applicatie. Applicaties die een score voor technische kwaliteit hebben lager dan 50% krijgen het predicaat technische schuld. De huidige stand van de technische schuld van ons IT-landschap is 39%. Daarmee zijn we ruim op koers om het uiteindelijke doel van (maximaal) 30% eind 2022 te realiseren. Risico blijft dat door andere prioriteiten (nieuwe regelgeving, gerechtelijke uitspraken e.d.) minder ICT-capaciteit beschikbaar is voor het verkleinen van de technische schuld. Op advies van Bureau ICT-toetsing (BIT) werken we aan een verbeterde prioritering van de IT-werkpakketten voor 2021 en 2022, zodat we voorrang kunnen geven aan de werkpakketten die het beste rendement opleveren bij het verlagen van de technische schuld. In het tweede kwartaal is voor de tweede keer een uitvraag gedaan bij de verschillende belastingketens en

domeinen om aan te geven welke werkpakketten aangepakt moeten worden en wat dat werkpakket bijdraagt aan het terugdringen van de technische schuld, het verhogen van de wendbaarheid van de IT-organisatie, de afname van de beheerlast en het verbeteren van de continuïteit op middellange termijn.

Aandachtspunt

Externe toetsing domeinarchitecturen
De hoofdprocessen van de Belastingdienst zijn onderverdeeld in domeinen. Om te kunnen sturen naar de gewenste situatie van ons IV-landschap, werken wij onder architectuur. De domeinarchitecturen schetsen van het desbetreffende domein het eindbeeld, de huidige situatie en de weg om van de huidige naar de gewenste situatie te komen. Voor de Belastingdienst zijn er 17 domeinarchitecturen vastgesteld. Voorbeelden zijn: Generiek Kantoor & Toezicht, Interactie, Gegevens en Bedrijfsvoering. Van deze 17 zijn er vijf extern getoetst door Gartner. Rode draad in de toetsbevindingen was het ontbreken van een transitiearchitectuur, dat wil zeggen dat we in de voorliggende architecturen wel het beginstadium en het gewenste eindstadium beschrijven, maar onvoldoende de weg om van het een naar het ander te komen. Het advies was dan ook de tussenstadia te beschrijven. Deze eis is inmiddels opgenomen voor de andere domeinarchitecturen die nog niet waren getoetst. Door deze herziening is het proces van toetsing vertraagd. De verwachting is dat het proces van toetsing niettemin dit jaar kan worden afgerond.

Vernieuwing

De Belastingdienst voert projecten uit om het toezicht, de dienstverlening en de interne werkprocessen te verbeteren. In 2020 ligt, net als in 2018 en 2019, de focus op de zes fiscale processen met het meeste verbeterpotentieel: boekenonderzoek, omzetbelasting, inning, automiddelen, inkomensheffingen en bezwaar. Het Jaarplan 2020 noemt specifiek vier vernieuwingsprojecten: doorontwikkeling dynamisch monitoren, loonvordering, logistieke werkstroombesturing en risicomodel omzetbelasting. In de verslagperiode is op deze projecten de volgende voortgang geboekt:

Proces Inning

Doorontwikkelen dynamisch monitoren
Sinds enkele jaren volgen we belastingplichtigen met een belastingschuld langer om de mogelijkheden om schulden te innen te verbeteren (dynamisch monitoren). In de afgelopen periode is volgende extra actie in gang gezet. We gaan signaleren als ondernemingen hun bijzonder uitstel van betaling vanwege de coronacrisis niet kunnen nakomen. Aan het begin van de coronacrisis is ondernemers uitstel van betaling aangeboden; ruim 200.000 ondernemers hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Met hen is een betalingsregeling afgesproken. Momenteel wordt een dashboard ontwikkeld om vroegtijdig mogelijke betalingsproblemen te signaleren, opdat gerichter contact met de betrokken ondernemers kan worden opgenomen. Ook bij burgers gaan we signaleren als er door de coronacrisis oploop van schulden plaatsvindt. In die gevallen zullen we hen actief benaderen met een persoonlijk advies om betalingsproblemen te voorkomen. Verder is in de afgelopen periode het aanvraagproces voor verklaringen Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA) verbeterd. De afhandeling is grotendeels geautomatiseerd, waardoor de WKA-verklaringen sneller verstrekt worden. Op verzoek kunnen deze periodiek toegestuurd worden, wat een administratieve verlichting is voor de aanvrager.

Loonvordering
We hebben het proces van loonvordering doelmatiger gemaakt door onze medewerkers in het werksysteem bij de start van een loonvordering een advies te tonen. Daarnaast wordt sinds juli proefgedraaid met de signalen voor het automatisch opstarten van de loonvordering. Het proces opstarten loonvordering wordt op dit moment handmatig uitgevoerd, jaarlijks worden ongeveer 100.000 loonvorderingen opgestart die handmatig worden gecheckt. Op basis van de beschikbare gegevens is de Belastingdienst steeds beter in staat dergelijke controles te automatiseren. Deze automatisering betreft alleen de eerste stap van het loonvorderingsproces: het sturen van de vooraankondigingsbrief aan de belastingplichtige. De debiteur heeft dan 35 dagen om te reageren op de vooraankondiging voordat de brief naar de werkgever wordt verstuurd. De verwachting van de proef is dat het mogelijk is voor 60% van de loonvorderingen geautomatiseerd een vooraankondigingsbrief te sturen, 40% zal nog eerst handmatig worden bekeken.

Proces Bezwaar

Logistieke werkstroombesturing
Het systeem Logistieke werkstroombesturing (LWB) is erop gericht om de verwerking van bezwaarschriften sneller en efficiënter geautomatiseerd te laten verlopen. In de afgelopen periode zijn er twee verbeteringen doorgevoerd. Ten eerste wordt nu automatisch onderkend als eenzelfde bezwaar door de belastingplichtige twee keer is ingediend, zowel op papier als digitaal. Ten tweede worden papieren bezwaarschriften tegen de vermogensrendementsheffing geautomatiseerd geclassificeerd, een proces dat voorheen handmatig gebeurde. Daarnaast zijn er voorbereidingen getroffen om een deel van de aanvullingen op een reeds ingediende aangifte volledig geautomatiseerd te kunnen verwerken.

Proces Omzetbelasting

Risicomodel Omzetbelasting
Met het nieuwe risicomodel voor de nul-aangiften en positieve aangiften omzetbelasting willen we het toezicht intensiveren op deze categorie. Door de geautomatiseerde selectie van het risicomodel krijgen onze toezichtmedewerkers die aangiften te zien die voor de verrekening van de btw op de inkoop daadwerkelijk aandacht nodig hebben. Om zeker te zijn dat dat er geen sprake zal zijn van mogelijke onrechtmatige verwerking van gegevens, zal er eerst een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) worden uitgevoerd. Tot die tijd nemen we het model nog niet in gebruik.

Sturing en beheersing

Activiteit	Status
Managementinformatie	
Managementinformatie voor zes operationele processen *	In proces
Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's *	In proces
Inzicht in uitgaven	In proces
Inzicht in benodigdheden	In proces
Risicomanagement *	
Risicomanagement voor zes operationele processen *	In proces
Risico-assessments met top Belastingdienst en passende beheersingsmaatregelen	In proces

Uitgelicht

Managementinformatie voor zes operationele processen | Risicomanagement voor zes operationele processen

We ondersteunen de ketens op het gebied van de managementinformatie en risicomanagement op dit moment bij zes ketens: Innen en betalen, Bezwaar, beroep en klachten, Auto, Toeslagen, Overige middelen[3] en Schenk- en erfbelasting. Aan de hand van een impactanalyse is bepaald waar deze ketens behoefte aan hebben op het gebied van managementinformatie. De ketens zullen de komende maanden de eerste dashboards ter beschikking krijgen om op ketenniveau te kunnen sturen. De dashboards bevatten sturingsinformatie over onder andere de doorlooptijden van bezwaren of aangiften. Gelijktijdig worden de ketens ondersteund bij de inrichting van een risicomanagementproces.

Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's

In de Begroting 2021 zijn herijkte prestatie-indicatoren (KPI's) van de Belastingdienst opgenomen[4], en een nadere uitwerking van het strategische doel van de Belastingdienst in compliance factoren en tussendoelen. De herijkte indicatoren bieden beter inzicht in de mate waarin de Belastingdienst de naleving bevordert door burgers en bedrijven een adequate behandeling te geven, effectief te informeren, gemak te bieden en op gepaste wijze corrigerend op te treden.

Risicomanagement

Er is een eerste strategische risicoanalyse (SRA) met de top van de Belastingdienst gehouden om de concernrisico's voor 2021 te bepalen. Deze SRA wordt als input gebruikt voor de risicoparagraaf in het Jaarplan 2021. Inmiddels heeft nagenoeg de hele top van de Belastingdienst de opleiding gevolgd waarin de grondbeginselen van het risicomanagement worden uitgelegd. De training is vanaf 2020 uitgebreid naar het middenmanagement van de Belastingdienst.

Pilot vindbaarheid CW 3.1 Financiën

[3] De keten Overige middelen omvat tien belastingsoorten. Het programma ondersteunt de keten bij de kansspelbelasting en de overdrachtsbelasting.
[4] Zie ook de Kamerbrief 'Verbeterd inzicht in de begroting van Financiën', Kamerstukken II 2019/20, 35300-IX, nr. 21.

Dit jaar loopt er een pilot om de vindbaarheid van de toelichting die bij voorstellen vereist is op basis van artikel 3 van de Comptabiliteitswet (CW), te vergroten. Het bestedingsplan Programma Managementinformatie/Risicomanagement loopt mee met de pilot ter bevordering van de vindbaarheid van deze toelichting. In de bijlage wordt voor dit programma een toelichting gegeven op de nagestreefde doelstellingen, doeltreffendheid, doelmatigheid, ingezette beleidsinstrumenten en financiële gevolgen voor het Rijk.

Cultuur

Activiteit	Status
Meerjarig programma cultuur en leiderschap	
Programma gericht op alle leidinggevenden en medewerkers *	In proces
Zowel concernbreed als op maat	In proces
Externe klankbordgroep *	In proces
Uitvoering aanbevelingen ADR	In proces
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek *	In proces
Inspiratie (dialoogsessies)	
Dialoogsessies over cultuur met medewerkers *	In proces
Communicatiecampagne	In proces
Leiderschap	
Dialoogsessies over leiderschap *	In proces
Bijeenkomsten top 25, top 200 en top 1500	In proces
Kader met vereiste leiderschapskwaliteiten, gericht op voorbeeldfunctie	Afgerond
Structuur	
De visie wordt in alle personeelsprocessen doorgevoerd	In proces

Uitgelicht

Programma gericht op alle leidinggevenden en medewerkers | Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek

Het onderzoek dat we Deloitte hebben we laten uitvoeren naar de cultuur van de Belastingdienst, hebben we op 25 mei 2020 naar de Tweede Kamer gestuurd.[5] Samen met de resultaten van het medewerkersonderzoek, de FNV-enquête en de eerste bevindingen van de externe klankbordgroep en de personeelsraadsleden hebben we met dit onderzoek goede handvatten gekregen om het bestaande programma leiderschap en cultuur te herijken. We richten ons in het herijkte programma zowel op een gemeenschappelijke, belastingdienstbrede aanpak, als op het zo goed mogelijk faciliteren van de directie-specifieke aanpak. Het eigenaarschap ligt hiervoor bij de directies, waarbij nadrukkelijk aandacht is voor inbreng van de werkvloer.

De twee personeelsraadsleden die voor een jaar zijn aangesteld om actief in de organisatie signalen op te halen over mogelijke onrechtmatigheden, zijn in mei met hun gesprekken gestart. De verwachting is dat zij in de komende maanden een eerste halfjaarlijkse rapportage zullen uitbrengen

[5] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 648.

met daarin ook advies over de bijbehorende opvolging op de opgehaalde signalen.

Externe klankbordgroep
In april is de externe klankbordgroep gestart en sindsdien heeft de klankbordgroep meerdere gesprekken gevoerd met de programmamanager en programma coördinator Leiderschap en Cultuur. De klankbordgroep geeft (on)gevraagd advies en houdt de organisatie een spiegel voor op het gebied van leiderschap en cultuur. De reflecties die zij levert op het programma vormen een belangrijke input voor de herijking ervan.

Dialoogsessies over cultuur met medewerkers | Dialoogsessies over leiderschap
Begin juli is de top van de Belastingdienst samengekomen om gezamenlijk te spreken over Leiderschap en Cultuur. De medewerkers binnen de Belastingdienst worden meegenomen in de Belastingdienstbrede initiatieven van het programma leiderschap en cultuur, zodat een breed gedragen gevoel van gezamenlijkheid wordt gerealiseerd. De Europese aanbesteding ontwikkelassessments voor alle leidinggevenden van de Belastingdienst is in volle gang. Naar verwachting wordt eind 2020 een keuze gemaakt voor één of twee aanbieders en zal begin volgend jaar worden gestart met de eerste ontwikkelassessments. Voor de top 75 van de Belastingdienst is een apart traject geregeld. Voor hen geldt dat de Algemene Bestuursdienst (ABD) in september 2020 gestart met het afnemen van het ontwikkelassessment bij deze leidinggevenden.

Hoofdstuk 4 Risico's en beheersmaatregelen

In deze paragraaf behandelen wij de belangrijkste risico's die zijn opgenomen in het Jaarplan (zie tabel). Sinds het opstellen van ons Jaarplan 2020 eind 2019 heeft zich een aantal gebeurtenissen voorgedaan met een significante impact op onze organisatie, die we toen nog niet hadden geïdentificeerd.

Nieuwe ontwikkelingen
In de eerste plaats gaat het om de uitbraak van het coronavirus. Het kabinet heeft als gevolg van de coronacrisis ingrijpende maatregelen genomen die impact hebben op het werk van Belastingdienst. Naast het uitvoeren van besluiten van het kabinet, zoals uitstel van betaling, hebben de maatregelen gevolgen voor op de wijze waarop de Belastingdienst het werk kan doen zoals bij het toezicht en invordering. Dit is terug te zien bij een aantal prestatie-indicatoren uit de begroting die rood scoren als gevolg van de coronacrisis (zie de bijlage Realisatie KPI's). Dankzij de grote inzet en flexibiliteit van de medewerkers van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen lopen de bedrijfsprocessen goed door. Verbetertrajecten ondervinden op onderdelen wel vertraging omdat het thuiswerken het houden van brainstorm- en verbetersessies bemoeilijkt. Zorgpunten, naast werkdruk, zijn het effect van langdurig thuiswerken op sociale cohesie binnen en tussen teams, minder scheiding werk-privé en het moeilijk kunnen inwerken van nieuwe medewerkers alsmede het opbouwen en onderhouden van netwerken. De Belastingdienst monitort nauwgezet wat de coronacrisis betekent voor de ontwikkeling van de belastingontvangsten, en in welke mate gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden tot belastinguitstel.

De tweede ontwikkeling is het besluit tot ontvlechting van de organisatie. Op 11 januari 2020 heeft de minister van Financiën de Tweede Kamer geïnformeerd over het voornemen de Belastingdienst te ontvlechten en Toeslagen en Douane te verzelfstandigen tot directoraten-generaal. Op 15 juli hebben de staatssecretarissen van Financiën de Tweede Kamer geïnformeerd over het afronden van de eerste twee fasen van de ontvlechting en de voornemens voor fase 3a die duurt tot 1 januari 2021. In juli is fase 3a gestart. Deze fase is gericht op het inrichten van de twee nieuwe directoraten-generaal. Zo worden de medewerkers van de directie Douane administratief gekoppeld aan de DG Douane en de medewerkers van de directie Toeslagen aan de DG Toeslagen. De verzelfstandiging van de nieuwe DG's betekent ook dat de onderlinge samenwerking in de tweede helft van 2020 tegen het licht wordt gehouden.

Risico's
Hierna lichten wij de stand van zaken toe van de belangrijkste risico's zoals opgenomen in het Jaarplan 2020. Sommige risico's komen al eerder in deze rapportage aan bod, bijvoorbeeld bij de verschillende doelgroepen. In die gevallen verwijzen we terug naar de desbetreffende passage.

Schenk- en erfbelasting
Het risico betreft de vertraagde aanslagoplegging van schenk- en erfbelasting. We lichten de stand van zaken van de (definitieve) aanslagoplegging voor de schenk- en erfbelasting toe bij de doelgroep schenk- en erfbelasting. Om het proces voor de schenk- en erfbelasting verder op orde te brengen hebben we een aantal beheersmaatregelen getroffen.

- Continue monitoring: om de kasstroom te borgen vindt er een continue monitoring van instroom, productie en voorraden plaats, waarmee we kunnen bijsturen als de voorraad boven de prognoselijn uitkomt. In 2020 worden de voorraden afgebouwd op basis van de bijgestelde planning 2020. Op dit moment zitten wij hiervoor op schema. Als wij geen

verstoringen in de systemen krijgen, dan gaan wij de doelen realiseren. We werken aan een plan van aanpak voor de afbouw van de voorraden in de periode 2020 – 2022.

- Verjaringskalenders: we monitoren de voorraden voor zowel de schenk- als de erfbelasting continu, waarbij we actief sturen om aangiften uiterlijk drie maanden voor de verjaringstermijn definitief vast te stellen. Voor de schenkbelasting is een verjaringsdashboard beschikbaar maar voor de erfbelasting nog niet. Dit wordt veroorzaakt door prioritering als gevolg van krapte in onze ICT-capaciteit. De start van de bouw van deze functionaliteit staat gepland voor oktober 2020.
- Kwaliteit aanslagoplegging: we hebben vaktechnische specialisten benoemd en vaktechnische overleggen ingeregeld. We betrekken de vaktechnische specialisten bij het begeleiden en inwerken van nieuwe medewerkers. Verder hebben we het toedelingsproces van de te behandelen aangiften verder verbeterd. Hierdoor kunnen we de aangiften beter en sneller toedelen aan de juiste medewerkers.
- ICT-functionaliteiten: in 2019 zijn de aanpak en doelstellingen van de IV-functionaliteiten voor de schenk- en erfbelasting herijkt. We hebben deze doelstellingen voor de eerste acht maanden van 2020 gehaald. De ICT-functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor de realisatie van de voorraad - en productiedoelstellingen voor de erf- en schenkbelasting zijn op orde.
- Onderzoek ADR: de ADR doet twee onderzoeken naar de schenk- en erfbelasting. Het eerste onderzoek, een kwantitatieve en kwalitatieve analyse naar het verschil in raming en realisatie van de ontvangsten van de schenk- en erfbelasting over de jaren 2016 tot en met 2019 is inmiddels afgerond. Zodra de bestuurlijke reactie gereed is, zal het rapport aan de Tweede Kamer worden aangeboden. Daarna zal de opdracht voor het tweede onderzoek worden geformuleerd.

Vervanging en uitfasering ETM-systeem voor aangifte, inning en uitbetaling
Het vervangen en uitfaseren van het systeem Enterprise Tax Management (ETM) – dat wordt gebruikt voor de inning en uitbetaling van een groot aantal regelingen zoals de schenk- en erfbelasting, overdrachtsbelasting en autobelastingen – is zoals we rapporteerden in de vorige voortgangsrapportage vertraagd. Uit een eerste onderzoek blijkt dat er veel meer ICT-dagen nodig zijn dan voorzien voor de softwareontwikkeling van het systeem COA (Centrale Ontvangers Administratie). We analyseren hoe dit door middel van omvangbeperking van andere projecten binnen onze ICT-capaciteit kan worden opgevangen. Daarnaast wordt een terugvalscenario ontwikkeld om te bewerkstelligen dat de uitfasering van het ETM-systeem volgens schema verloopt, dat wil zeggen uiterlijk 31 december 2022; het moment waarop het onderhoudscontract van het huidige systeem eindigt.

Verbetering afhandeling bezwaarschriften
Het lukte ons de afgelopen periode ondanks de inzet van extra medewerkers en het doorvoeren van procesverbeteringen nog niet om voldoende bezwaren op tijd te behandelen. Dat is vervelend voor de burgers en bedrijven die daardoor langer moeten wachten op een reactie op hun bezwaarschrift. De bij de directie Particulieren in 2020 binnengekomen bezwaren worden nagenoeg Awb-conform behandeld. Voor de bij de directie MKB binnengekomen bezwaren geldt dat ondanks een stijgende lijn die de laatste vier maanden van 2019 is ingezet, de realisatiecijfers nog iets verder van de Awb-streefwaarde liggen. In hoofdstuk 2 lichten we bij de verschillende doelgroepen de stand van zaken van de bezwaarbehandeling nader toe.

Volumestijgingen Douane onder invloed van e-commerce
De groei van de wereldhandel en het stijgende aandeel van e-commerce daarin, maken dat het aantal 'e-commercezendingen', dat van buiten de EU naar Nederland komt, in de laatste vier jaar

verdubbelde. Dit vraagt om een andere aanpak van de handhavingsstrategie, waarvoor we verwijzen naar hetgeen daarover wordt gezegd in hoofdstuk 3 onder het thema Digitale economie.

Daarbij gaan de veranderingen in wet- en regelgeving gepaard met de invoering van nieuwe ICT-systemen en wijzigingen van bestaande ICT-systemen, wat ertoe leidt dat we alle ICT-systemen die worden ingezet in de operationele aangifteverwerking tot en met 2023 moeten vernieuwen of fundamenteel wijzigen. De uitvoering van zowel de aangiftebehandeling als onze handhaving staan hiermee onder druk.

De Douane zoekt naar nieuwe methoden om de handhaving te moderniseren. Weliswaar hebben we op belangrijke onderdelen al zicht op mogelijke oplossingen (bijvoorbeeld autodetectie, waarbij de aandacht uitgaat naar het gebruik van technologie die (scan)beelden en data geautomatiseerd kan analyseren op risico's), maar die vragen een grote inspanning op het terrein van ICT-ondersteuning. Gezien de overvolle kalender met bestaande ICT-verplichtingen op grond van wetgeving, blijft het een grote uitdaging deze noodzakelijke ontwikkeling tijdig te realiseren.

Systeem btw e-commerce / MOSS
De MOSS (Mini One Stop Shop)-applicaties - een Btw-regeling om te voorkomen dat een ondernemer zich in elk EU-land moet registreren waar digitale diensten geleverd worden - gaan over in de voorziening die de regeling voor EU btw e-commerce moet ondersteunen. De oorspronkelijk beoogde invoeringsdatum van 1 januari 2021 wordt niet gehaald. Dit komt enerzijds omdat we voorrang hebben gegeven aan onder meer het aan de Tweede Kamer toegezegde BTW ID-nummer en het Ketenplan voor de modernisering van de omzetbelastingsystemen. Anderzijds zijn snelle aanpassingen met de verouderde ICT-systemen voor de omzetbelasting niet mogelijk. Inmiddels heeft de Europese Commissie de invoeringsdatum van EU btw e-commerce voor Nederland bepaald op 1 juli 2021. Dit is een half jaar eerder dan de beoogde realisatie van de voorziene IT-planning van EU btw e-commerce. Op dit moment worden scenario's onderzocht en uitgewerkt om een tijdige implementatie te realiseren. Op zeer korte termijn wordt bepaald welke strategie of combinatie van strategieën wordt gekozen. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de samenloop binnen IT met Brexit.

Brexit
De stand van zaken van de Brexit is hiervoor nader toegelicht bij de specifieke thema's.

Werving, instroom, uitstroom en spanning op de arbeidsmarkt
In de paragraaf Personeel van hoofdstuk 3 wordt stilgestaan bij de gevolgen van de coronamaatregelen. Op dit moment zijn er geen concrete risico's voor het behalen van de jaardoelstelling.

Uitkomsten ICT-portfolioproces Belastingdienst
De stand van zaken van dit onderwerp hebben we in de paragraaf ICT van hoofdstuk 3 toegelicht.

Continuïteitrisico's
Op meerdere terreinen binnen onze organisatie doen zich risico's voor in de continuïteit van cruciale processen, zoals de inning van belastingontvangsten en het nakomen van behandeltermijnen. Om nieuwe problemen te voorkomen en de uitvoeringscapaciteit op een gelijk niveau te houden, heeft het kabinet bij de Voorjaarsnota 2020 extra middelen uitgetrokken. In de bijlage wordt voor onder het kopje 'Stabiliteit en continuïteit van de centrale administratieve processen bij de Belastingdienst'

een toelichting gegeven op de daarbij nagestreefde doelstellingen, doeltreffendheid, doelmatigheid, ingezette beleidsinstrumenten en financiële gevolgen voor het Rijk.

Onvolkomenheden

In het kader van de jaarverantwoording heeft de Algemene Rekenkamer in mei 2020 haar rapport Verantwoordingsonderzoek 2019 Financiën uitgebracht aan de Tweede Kamer. Voor de Belastingdienst concludeert de Algemene Rekenkamer dat er nog vijf onvolkomenheden resteren in de bedrijfsvoering: het M&O-beleid (misbruik & oneigenlijk gebruik) bij schenk- en erfbelasting, Managementinformatie, Verbijzonderde interne controles, Verplichtingenbeheer en Prestatieverklaringen. We hanteren dit jaar dezelfde aanpak als vorig jaar die heeft geleid tot het oplossen van drie hardnekkige onvolkomenheden (strategisch personeelsbeleid, bedrijfscontinuïteitsbeheer en IT-legacy): strikte monitoring via de interne planning- en controlcyclus, de speciaal hiervoor ingestelde departementale monitoringscommissie en periodieke rapportages aan de bewindslieden.