



TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
6 juli 2020

Notitienummer
2020-0000128710

Auteur

Van
☐ JHB

Kopie aan

notitie

Concept 1e voortgangsrapportage 2020 DGBD

Aanleiding

De Belastingdienst is in 2019 gestart met de nieuwe rapportagecyclus, waarin drie keer wordt gerapporteerd over het Jaarplan 2019 Belastingdienst. In het Jaarplan Belastingdienst beschrijven we onze activiteiten voor de doelgroepen burgers en bedrijven. In de voortgangsrapportages rapporteren we vervolgens over de voortgang van de uitvoering van het Jaarplan Belastingdienst.

Inmiddels is de eerste nieuwe rapportagecyclus afgerond en wordt nu de volgende rapportagecyclus over 2020 opgestart. De eerste conceptvoortgangsrapportage over 2020 ontvangt u hierbij.

Bespreekpunt

1. Stemt u in met de inhoud van de conceptrapportage?

Kern

- Deze rapportages volgen de opbouw van het Jaarplan, waardoor de Kamer per rapportageperiode van vier maanden de voortgang kan zien. In het Jaarplan 2020 zijn twee doelgroepen toegevoegd: Grote Ondernemingen en Schenk- en Erfbelasting.
- In het AO Belastingdienst van 4 maart is een update van het jaarplan toegezegd. Deze update van het Jaarplan 2020 Belastingdienst is opgenomen in de 1^e voortgangsrapportage (VGR) over het Jaarplan 2020. Daarmee wordt deze onderdeel van de bestaande rapportagecyclus. In deze update jaarplan geven wij aan welke aanvullende plannen en activiteiten wij voorzien in 2020, zodat de verantwoording hierover ook mee kan lopen in de volgende voortgangsrapportages. Op deze manier blijft de huidige rapportagecyclus een totaalbeeld geven van de prioriteiten van de Belastingdienst in 2020 en blijven de rapportages herkenbaar en navolgbaar voor de Kamer.
- Voor de herkenbaarheid richting de Kamer hebben we het eerste hoofdstuk van de VGR gewijd aan de update van het Jaarplan 2020. In de daaropvolgende hoofdstukken is de 'normale' VGR te vinden, waar gerapporteerd wordt over het Jaarplan 2020 Belastingdienst. Een en ander zal de komende weken geactualiseerd worden en in lijn worden gebracht met de ontvlechtigingsbrief en zomerbrief.
- Nieuw in het Jaarplan 2020 is de risicoparagraaf. Hiermee geven we inzicht in de risico's die mogelijk effect hebben op de doelstellingen uit het Jaarplan 2020.

- Activiteiten en incidenten die geen betrekking hebben op doelstellingen of activiteiten uit het Jaarplan, worden niet opgenomen in de voortgangsrapportages over het Jaarplan. Dit is een expliciete keuze gemaakt bij de start van deze nieuwe rapportagecyclus, zodat voor de Kamer navolgbaar blijft welke informatie in voortgangsrapportages te vinden is. Deze activiteiten en incidenten kunnen in afzonderlijke brieven worden gemeld, of in bijvoorbeeld de moties- en toezeggingenbrief. Dit is ook de reden dat u bijvoorbeeld FSV niet terugvindt in de update of in deze voortgangsrapportage.

Toelichting

Structuur voortgangsrapportages Jaarplan Belastingdienst

- De voortgangsrapportages volgen de structuur van het Jaarplan Belastingdienst 2020.
- Hoofdstuk 1 is de update over het jaarplan 2020. Thema's die aan bod komen zijn: ontvlechting en continuïteit Belasting, oprichting herstelorganisatie kinderopvangtoeslag, dienstverlening, cultuur.
- In hoofdstuk 2 staan vijf doelgroepen centraal bestaande uit burgers en bedrijven, dat zijn: particulieren, schenk- en erfbelasting, toeslaggerechtigden, mkb-ondernemers en grote ondernemingen.
- Per afzonderlijke activiteit is aandacht voor de voortgang van de realisatie van de doelstellingen, positieve ontwikkelingen en aandachtspunten, over de eerste vier maanden van 2020.
- Ook is in het tweede hoofdstuk aandacht voor specifieke thema's uit het Jaarplan. Dat zijn: fraudebestrijding, schulden, Brexit, digitale economie.
- In het derde hoofdstuk wordt teruggeblikt op de pijlers van Beheerst vernieuwen. Net als bij de doelgroepen, komen voor personeel, ICT, sturing & beheersing en cultuur de voortgang van de realisatie van de doelstellingen, positieve ontwikkelingen en aandachtspunten aan bod. Ten slotte komen de vernieuwingsprojecten aan bod. Aan het einde van dit hoofdstuk hebben we de risicoparagraaf opgenomen.
- De rapportage sluit af met de kpi's uit de begroting.
- De visuals, waarmee enkele thema's uit de voortgangsrapportage in beeld zullen worden gebracht, worden nog aan de rapportage toegevoegd.

Planning

Overeenkomstig toezegging aan de Tweede Kamer doet de Auditdienst Rijk (ADR) ook dit keer onderzoek naar de onderbouwing van deze voortgangsrapportage. Het onderzoek loopt op dit moment en wordt in augustus afgerond. Als in augustus de definitieve concepttekst van de voortgangsrapportage aan u wordt voorgelegd, ontvangt u ook het conceptrapport van de ADR.

Het voorstel is om de 1^e voortgangsrapportage 2020 eind augustus aan de Tweede en Eerste Kamer te sturen. Deze rapportage kan dan eventueel mee worden gestuurd met de Zomerbrief. Dit leggen we in augustus nog expliciet aan u voor.

Inleiding

In het Jaarplan 2020 Belastingdienst hebben we de plannen van de Belastingdienst voor het jaar 2020 in beeld gebracht. In het Jaarplan 2020 Belastingdienst beschrijven we 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. Dit jaarplan is in november 2019 gepresenteerd. In deze voortgangsrapportage blikken we terug op de eerste vier maanden van 2020. Ook gebruiken we deze voortgangsrapportage om het Jaarplan Belastingdienst 2020 te actualiseren (hierna: update jaarplan), zoals toegezegd door de staatssecretaris van Financiën tijdens het Algemeen Overleg Belastingdienst op 4 maart jongstleden.¹

Hoewel veel van de beschreven activiteiten in het Jaarplan 2020 nog actueel zijn, hebben we onze plannen voor een deel moeten bijstellen. We hebben geconstateerd dat er meer nodig is om de problemen bij de Belastingdienst aan te pakken en de gevolgen van fouten te herstellen dan alleen de plannen uit het Jaarplan 2020. Ook zijn er in de afgelopen maanden meerdere externe rapporten uitgekomen, bijvoorbeeld over het herstel toeslagen en de IV. Daarnaast kwamen nieuwe problemen aan het licht (zoals rond de Fraudesignaleringsvoorziening), die hoge prioriteit hebben binnen onze organisatie en daarmee veel aandacht vragen van onze medewerkers.

Update jaarplan

In de update van het Jaarplan 2020 Belastingdienst geven we aan welke aanvullende plannen en activiteiten wij voorzien voor 2020. Deze aanvullende plannen kunnen van invloed zijn op de uitvoering van onze huidige activiteiten. De plannen worden nader toegelicht in hoofdstuk 1 van deze rapportage.

We bezinnen ons op de werkwijze, structuur en cultuur van de Belastingdienst. Deze genoemde thema's zijn ook in de jaren na 2020 heel belangrijk. Het gaat om meerjarenplannen die we momenteel uitwerken. Met het uitvoeren van deze plannen beogen we, stap voor stap, het vertrouwen in de Belastingdienst te herstellen en van de Belastingdienst weer een betrouwbare, benaderbare en behulpzame organisatie te maken. Deze stappen kunnen we – hoe graag we ook willen – niet allemaal in een keer zetten.

Burgers en bedrijven

Zoals hiervoor aangegeven hebben we een turbulente periode achter de rug, waarin we enerzijds goede resultaten hebben behaald. We kijken – ondanks de coronacrisis – terug op een goed verlopen aangiftecampagne. In april en mei hebben we circa 9,3 miljoen aangiften ontvangen, iets minder dan vorig jaar in dezelfde periode. Vanwege de coronacrisis konden we echter minder hulp verlenen bij de aangifte dan gepland. Om onze dienstverlening tijdens deze periode op peil te houden, zijn we in april een pilot gestart om burgers telefonisch te helpen met het doen van aangifte. Dit is goed verlopen; we hebben daarom besloten deze pilot een vervolg te geven en meer burgers telefonisch te helpen bij de aangifte.

Aan de andere kant staan we voor grote uitdagingen. Het is ons in de afgelopen periode nog niet gelukt 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. Het is wel gelukt om de achterstanden grotendeels weg te werken, waardoor de komende tijd steeds meer burgers en bedrijven tijdig een reactie ontvangen. Ook de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is nog niet op het gewenste niveau.

In de afgelopen periode hebben we keuzes moeten maken vanwege beschikbare capaciteit. We zetten bijvoorbeeld bij toeslagen veel capaciteit in op de behandeling van het CAF11-dossier en de

¹ Vindplaats PM

Risicoparagraaf

In het jaarplan hebben we inzicht gegeven in de risico's die mogelijk effect hebben op de doelstellingen uit dit jaarplan. Aan het einde van hoofdstuk 3 van deze rapportage hebben we een risicoparagraaf opgenomen. 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.

Ontwikkeling Belastingdienst

We hebben in de eerste vier maanden van 2020 minder nieuwe medewerkers geworven dan we graag hadden gewild. Onze wervingsopgave voor dit jaar is dan ook wederom onverminderd groot, zeker voor bepaalde dienstonderdelen. Door de coronacrisis konden tijdelijk onze selectiegesprekken niet doorgaan. Ook lagen als gevolg van de coronacrisis veel van onze opleidingen tijdelijk stil. Daardoor kost het inwerken van nieuwe medewerkers meer tijd en begeleidingscapaciteit dan gebruikelijk. Het duurt daarom langer voordat onze nieuwe medewerkers volledig inzetbaar zijn. We hebben hard gewerkt om de opleidingen te digitaliseren, zodat leren op afstand mogelijk is.

We hebben onze technische schuld in de eerste periode van 2020 verlaagd van 44 procent naar 40 procent. Op advies van Bureau ICT-toetsing (BIT) werken we in dit verband aan een verbeterde prioritering van de werkpakketten voor 2021 en 2022.

We hebben de herijkte set kpi's voor de Begroting IX, artikel 1, 2021 voorbereid. De kpi's sluiten nu beter aan bij de strategie van de Belastingdienst. Verder hebben we een cultuuronderzoek laten uitvoeren door Deloitte. De conclusies en aanbevelingen zijn hanteerbare vertrekpunten om samen met directies te werken aan de vervolgaanpak leiderschap en cultuur. Ook hebben we een klankbordgroep ingesteld van drie externe deskundigen die ons gedurende de looptijd van het cultuurprogramma gevraagd én ongevraagd gaan adviseren over onze aanpak. In hoofdstuk 3 van deze rapportage lichten we de ontwikkelingen toe.

Geleerde lessen en acties

Naast compensatie, reparatie en herstel, is het belangrijk om lessen te trekken uit de misstanden rondom toeslagen zodat we herhaling voorkomen. Door samen met medewerkers te leren van wat is misgegaan, kunnen we ook uitleg geven aan de getroffen ouders. Acties zijn genomen om te voorkomen dat ouders in de toekomst ten onrechte als fraudeur worden aangemerkt. We zetten stappen als het gaat om cultuurverandering of het bieden van maatwerk in de dienstverlening. We nemen maatregelen om er voor te zorgen dat burgers nog beter worden geïnformeerd of erop worden gewezen dat het mogelijk beter is om een lopende toeslag aan te passen.

Dienstverlening

Burgers en bedrijven verwachten van ons, onder andere, snelle, nauwkeurige en foutloze processen, dienstverlening op maat en zo min mogelijk onzekerheid. Als de uitvoering van (massale) processen niet goed verloopt, treffen burgers en bedrijven een dienst aan die het soms moeilijk vindt om hen optimaal te helpen. We zetten hier stappen in. Tegelijkertijd willen we onze dienstverlening aan burgers en bedrijven verder verbeteren. Daarom hebben we een externe partij gevraagd te adviseren hoe we een fundamentele transformatie van de dienstverlening tot stand kan komen. Dit is gericht op een betere dienstverlening met moderne interactiemogelijkheden en persoonlijk maatwerk waar nodig. In de Zomerbrief **PM** gaan we hier nader op in.

Cultuur

We werken sinds het voorjaar van 2019 aan de leiderschaps- en cultuuraanpak. Een open cultuur staat hierbij voorop: signalen uit de buitenwereld moeten kunnen leiden tot verbeteringen bij de Belastingdienst. Het is bijvoorbeeld nodig dat we de afstand tussen de top en de werkvloer verkleinen. De geluiden van de werkvloer moeten gehoord en opgepakt worden. Dit betekent dat we kritisch moeten durven zijn en onze werkzaamheden moeten aanpassen als dat burgers en bedrijven helpt. Deloitte heeft voor ons de huidige cultuur onderzocht en aanbevelingen opgesteld. De analyse van Deloitte is indringend en onderstreept voor ons de noodzaak van een steviger aanpak; de conclusies en aanbevelingen zijn hanteerbare vertrekpunten om samen met directies te werken aan de vervolgaanpak leiderschap en cultuur. Het bestaande plan van aanpak wordt daarom herijkt. Hierbij bouwen we daarbij ook op het medewerkersonderzoek 2019 en enquête over medewerkerstevredenheid van het FNV.

Managementinformatie en risicomanagement

In het jaarplan is uitgebreid beschreven wat wij doen om de Belastingdienst te vernieuwen. Managementinformatie en risicomanagement zijn cruciaal voor elke organisatie. Wij hebben dit bij de Belastingdienst nog niet goed op orde. Begin 2020 is voor het programma Managementinformatie en Risicomanagement de heroriëntatie van de aanpak afgerond. Dit heeft tot een vernieuwd programmaplan geleid. Onze prioriteit wordt gelegd bij de fiscale processen en Toeslagen.

ICT

De Belastingdienst is een ICT-intensieve organisatie. Voor vrijwel al onze ambities is ICT nodig; niet als doel op zich, maar als middel om onze doelen te helpen bereiken. Wij hebben door EY en KPMG laten onderzoeken hoe wij sturen op onze ICT. Op basis van onder meer deze onderzoeken werken wij aan een integraal meerjarig plan ter verbetering van de IV-organisatie. Wij leveren deze zomer een plan van aanpak op waarin stappen worden benoemd om ons

Hoofdstuk 2 Doelgroepen

Doelgroep Particulieren

	Status VGR 1
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 minder 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. verhoud 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 opleggen	In proces

Uitgelicht

De aangiftecampagne 2019 is –ondanks de coronacrisis- voortvarend verlopen. We hebben de informatiecampagne aangepast om burgers nadrukkelijker te wijzen op de mogelijkheid om uitstel aan te vragen voor het doen van aangifte. In totaal hebben we in de eerste vier maanden van 2020 9,3 miljoen aangiften ontvangen. Dit zijn ongeveer 200.000 aangiften minder dan in dezelfde periode vorig jaar. Verder hebben we hebben meer uitstel tot het doen van aangifte verleend dan in dezelfde periode vorig jaar (2,9 miljoen dit jaar tegenover 2,7 miljoen in 2019).

Samenwerken maatschappelijke dienstverleners o.a. Kennisnetwerk

Soms is de burger het meest geholpen wanneer we ons richten op hulpverleners en andere instanties. Deze samenwerking maakt het mogelijk die groepen burgers te bedienen die niet zelf contact met ons opnemen. Om deze hulpverleners nog verder van dienst te zijn, willen we via eHerkenning verdere diensten beschikbaar stellen aan maatschappelijk dienstverleners. Dit hebben we echter niet kunnen realiseren, omdat de verplichtstelling van eHerkenning niveau 3 is uitgesteld. Enkele van onze maatschappelijke partners hebben al kosten gemaakt hebben voor de invoering verplichtstelling van eHerkenning op niveau substantieel. Met deze organisaties kijken wij naar de rol van de Belastingdienst hierbij. Wij hebben FNV en CNV een excuusbrief gestuurd.

Hulp verlenen bij aangifte

De Belastingdienst ondersteunt burgers bij het doen van de belastingaangifte. Zo organiseren we in lokale bibliotheken bijeenkomsten over het invullen van de aangifte. We hebben in de aanloop naar de aangiftecampagne ruim 332 activiteiten georganiseerd. Door de coronamaatregelen hebben we met ingang van 16 maart echter alle activiteiten voor onbepaalde tijd moeten opschorten.

Burgers kunnen ons ook vragen om hulp bij het doen van de belastingaangifte. Dit jaar hebben we hiervoor 48.000 verzoeken gekregen. Helaas hebben we deze afspraken vanwege de coronacrisis grotendeels moeten afzeggen. Aan deze 41.442 burgers hebben we daarom uitstel verleend voor het doen van aangifte. We zijn in april een pilot gestart om een gedeelte van deze mensen telefonisch te helpen. Deze pilot is goed verlopen. We hebben daarom besloten om deze pilot een vervolg te geven en meer mensen telefonisch te helpen bij de aangifte.

Massaal en individueel behandelen van aangiften

Bij personele krapte moeten we keuzes maken. We zoeken ruimte in het beperken of temporiseren van toezicht. In de afgelopen periode moesten we een keuze maken in de inzet van de capaciteit die beschikbaar is voor toezicht, om zo 25 medewerkers in te kunnen zetten voor Toeslagen. Dat leidt tot beperking van het aantal handmatig gecontroleerde aangiften. Tegelijkertijd controleren en corrigeren we aangiften ook automatisch. Hierbij lopen we op schema.

Werken in de actualiteit, aanslagen sneller opleggen

Voor burgers is het prettig om op tijd duidelijkheid te krijgen over de aanslag. We streven er daarom naar om onze voorraad van het aantal nog te behandelen aangiften zo klein mogelijk te laten zijn. Afgelopen jaar is dit aantal flink afgenomen, namelijk 887 duizend per 1 mei 2019 naar 286 duizend per 1 mei 2020.

een voorlopige aanslag opgelegd waardoor het grootste deel van de kasstroom geborgd is. We hebben bij de schenkbelasting een hoge voorraad definitief op te leggen aanslagen. Eind april waren dit er 160.126. Gedurende de maand april zijn wij begonnen met het opleggen van aanslagen over 2018 en daalt ook de voorraad.

Bij de erfbelasting ontvangen burgers meestal tijdig een aanslag van ons. Bij 85,7% van de aangiftes leggen we binnen drie maanden een definitieve aanslag op, en bij 93,5% binnen zes maanden. Dit is beter dan onze streefwaarden van 70% respectievelijk 90%. De voorraad te behandelen aangiften was eind april 11.913. Deze voorraad liep de afgelopen maanden op, ondanks dat we aanslagen grotendeels tijdig opleggen. Dit komt doordat we meer aangiftes binnenkrijgen dan we verwacht hadden. De oorzaak hiervan onderzoeken we op dit ogenblik.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voor burgers is het belangrijk dat wij tijdig reageren op klachten en bezwaren. Dit is ons afgelopen periode niet altijd gelukt. De reden is dat we eind vorig jaar meer capaciteit hebben ingezet op de voorraad te behandelen aangiften erf- en schenkbelasting en daardoor minder capaciteit hebben ingezet op de behandeling van de voorraad bezwaarschriften. Hierdoor, is deze voorraad bezwaarschriften opgelopen. Daarnaast zien we een hogere instroom van bezwaarschriften als gevolg van de definitieve aanslagoplegging. In de eerste drie maanden is weer extra capaciteit ingezet op bezwaarafhandeling. De voorraad bezwaren voor de erfbelasting is gedaald van 1.918 bezwaren begin januari naar 1.681 bezwaren eind april. Voor de schenkbelasting is deze voorraad gestegen van 1.773 bezwaren op 1 januari naar 2.276 bezwaren eind april. Sinds begin april zetten we weer meer capaciteit in op het behandelen van klachten en bezwaar. Hierdoor nam gedurende april bij zowel bij de erf- als de schenkbelasting de voorraden te behandelen bezwaren af. We verwachten dat de voorraad bezwaren de komende maanden geleidelijk zal dalen.

Antwoord geven (telefonische) vragen

Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Behandelen individuele aangiften

Bij personele krapte moeten we keuzes maken. Afgelopen maanden hebben we prioriteit gegeven aan het opleggen van aanslagen en hebben we ruimte hiervoor gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht. De voorraad aangiftes die wij als risicovol inschatten en nog handmatig willen toetsen is hierdoor gestegen.

kinderopvangorganisaties, met name convenanthouders, aan te laten sluiten op de maandelijkse gegevenslevering. In april hebben 80 van de 180 convenanthouders gegevens aangeleverd. We geven vanaf mei voorlichting via webinars.

We willen beter in staat zijn om bepaalde (inkomens)gegevens te vergelijken met de toeslaaanvragen. Daarover maken we afspraken met bijvoorbeeld DUO en het UWV. In april is gestart met een maandelijkse gegevensuitwisseling met DUO voor de doelgroepen studenten en inburgeraars.

Uitvoeren herstelactie kindgebonden budget

Wanneer iemand in aanmerking komt voor het kindgebonden budget hoeft hij niet zelf een aanvraag te doen; wij hebben dan meestal de gegevens al om te bepalen of er recht op een bijdrage bestaat. Deze maatregel maakt het de burger gemakkelijk, vermindert de uitvoeringslasten en draagt er aan bij dat burgers krijgen waar zij recht op hebben. Geconstateerd is dat wij deze regeling gedurende een aantal jaren niet goed hebben uitgevoerd. 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 april is € 265 miljoen uitbetaald.

Ontwikkelen app voor doorgeven mutaties kinderopvangtoeslag

In de kinderopvangtoeslag-app kunnen ouders hun eigen situatie raadplegen en worden ouders geattendeerd op het controleren en zo nodig aanpassen van hun gegevens. De app is in de afgelopen periode door gebruikers getest en tweederde daarvan geeft een score van 8 of hoger. We wilden de kinderopvangtoeslag-app op 7 april lanceren, de lancering is echter door de coronacrisis vertraagd en staat nu gepland voor deze zomer.

Zorgpunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

We hadden in 2019 te maken met opgelopen en verder oplopende werkvoorraden en doorlooptijden voor burgergeïnitieerd werk, zoals de behandeling van vragen, bezwaren en klachten. We begonnen het jaar 2020 daarom met hogere werkvoorraden en langere doorlooptijden. Toeslaggerechtigden moesten daarom langer wachten op een reactie van ons.

We hebben extra capaciteit ingezet om te zorgen dat de vertraging voor toeslaggerechtigden zoveel mogelijk beperkt bleef. We hebben onder meer toezichtmedewerkers opgeleid om het proces bezwaar te kunnen ondersteunen. Daarnaast vergroten we onze capaciteit door nieuwe medewerkers te werven.

We hebben gewerkt aan een plan specifiek gericht op het wegwerken van achterstanden. De voorraden hebben we in de eerste vier maanden van 2020 sterk afgebouwd. Dat betekent niet dat we er al zijn. We hebben in de eerste vier maanden van 2020 66% van de bezwaren op tijd behandeld, terwijl we een streefwaarde hebben van 90%. Verder hebben we 86% van de ontvangen klachten tijdig afgehandeld. Ook hier voldoen we nog niet aan onze streefwaarde (>90%).

Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties

We attenderen burgers proactief op mogelijk gewenste wijzigingen. Als we over een actueler inkomensgegeven beschikken, maar niet zeker weten dat het nieuwe gegeven tot aanpassing van de toeslag moet leiden, sturen we aanvragers zogenoemde attentiebrieven, met het verzoek aan burgers het inkomen eventueel aan te passen. We versturen deze attentiebrieven in beginsel het hele jaar door.

Vanwege de onzekerheid rondom de coronacrisis hebben we de afgelopen periode per type attentiebrief afgewogen of het verzenden daarvan wenselijk was. Dit gelet op de onzekerheid die

gevolgen voor het uitvoeren van geplande steekproeven. Het is ons door beperkt beschikbare capaciteit niet gelukt om steekproeven uit voeren.

Bestrijden fraude

De CAF 11-zaak heeft veel impact gehad op onze fraudeaanpak. We hebben ons in de afgelopen periode geconcentreerd op het opnieuw inrichten van ons fraudeproces, met de lessen uit CAF 11 in ons achterhoofd. Onderdeel hiervan is onder meer verbeteren van het kennisniveau van onze medewerkers en het (her)schrijven van werkinstructies. Wij hebben in de eerste vier maanden van 2020 geen vergrijp- of medepleegboetes opgelegd.

CONCEPT

Inzet gerichte communicatie voor starters

Bij het implementeren van nieuwe wetgeving ondersteunen we ondernemers met informatie via verschillende kanalen én maken we gebruik van gerichte communicatie. We kiezen voor een gerichte mediastrategie met als doel om de groep starters bewust te maken van fiscale verplichtingen. We hebben onder meer instructies aangeboden aan de groep starters en 19 startbijeenkomsten gehouden. Door de coronamaatregelen zijn verder geen bijeenkomsten geweest.

Samenwerking dienstverleners, o.a. met Forum Fiscaal Dienstverleners

Wij communiceren op verschillende manieren met bedrijven en hun fiscale dienstverleners, zoals via aan onze website, de Belastingtelefoon en sociale media. We ondersteunen en informeren fiscaal dienstverleners ook door intermediairdagen en expertsessies te organiseren. Deze dagen en events konden door de coronamaatregelen helaas geen doorgang vinden.

Om onze samenwerking toch voort te zetten, hebben wij vanaf 23 maart jl. meer dan 4500 fiscaal dienstverleners proactief benaderd met de vraag of wij konden helpen en of de fiscale dienstverleners voldoende informatie hadden over de verschillende kabinetsmaatregelen. Ook hebben wij hen tijdens deze gesprekken gewezen op de informatie op onze website met de mededeling dat wij de informatie steeds actualiseren. Waar mogelijk, hebben we vragen van fiscaal dienstverleners direct beantwoord. Circa 92 procent van de fiscaal dienstverleners heeft onze belactie beoordeeld, 97 procent van hen was ronduit positief tot zeer positief. De geplande expertsessie hebben wij geannuleerd vanwege coronamaatregelen.

Toezicht houden o.a. landbouw, horeca, autobelastingen

Een deel van onze toezichtcapaciteit zetten we voor thematische acties. Sommige thema's, zoals landbouw en horeca, lopen al een aantal jaren. Voor de landbouwsector kennen we een specifieke fiscale regeling, de landbouwwijziging. In het toezicht op de landbouwsector maken we gebruik van de hoge organisatiegraad van deze branche. Hierdoor is het mogelijk om een deel van de controle met betrekking tot de landbouwwijziging op verantwoorde wijze af te handelen, zonder individuele behandeling. In de afgelopen periode hebben we met ongeveer 40 landelijk opererende fiscaal dienstverleners die actief zijn in de landbouwsector zogenoemde kwaliteitsgesprekken gevoerd. Door deze gesprekken krijgen we een goed beeld van de landbouwsector en hun interne processen. Ook krijgen we meer inzicht in de richtlijnen die de fiscale dienstverleners opstellen. Op deze manier kunnen wij gericht naar de aangifte kijken en toezicht uitoefenen. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we een aantal kwaliteitsgesprekken met fiscaal dienstverleners moeten uitstellen en/of hebben we nadere afspraken met fiscaal dienstverleners gemaakt.

Bestrijden fraude, o.a. samen met andere overheidsorganisaties

Om uitvoering te geven aan de uitvoerings- en handhavingsstrategie zetten we een breed palet aan handhavingsinstrumenten in, van dienstverlening tot repressief toezicht, afhankelijk van het gedrag van burgers en bedrijven. Hierbij werken we intensief samen met onder andere het Openbaar Ministerie en met andere overheidsorganisaties, denk hierbij aan de Landelijke Stuurgroep Interventieteam (LSI), het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC). De activiteiten variëren van het verstrekken van fiscale informatie tot het uitvoeren van fiscale interventies. We lichten onze activiteiten en werkzaamheden nader toe bij de "specifieke thema's" vanaf pagina 21.

Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht

In de eerste vier maanden van 2020 zijn we gestart met de uitwerking en implementatie van de verbeteringen uit het project Doorontwikkeling Horizontaal Toezicht (HT). Bij Horizontaal Toezicht zijn afspraken gemaakt met alle partijen die bij het aangifteproces betrokken zijn om zo de kwaliteit te kunnen waarborgen en dubbel werk te voorkomen. We hebben externe stakeholders

CONCEPT

Multilateraal toezicht houden op verrekenprijzen

De afgelopen jaren zijn binnen de EU en met name de OESO een aantal nieuwe activiteiten geïnitieerd op het gebied van internationale fiscale samenwerking. Wij participeren onder andere actief in het *International Compliance Assurance Program (ICAP)* en *Joint Audits*, waarin wij samenwerken met andere belastingdiensten om te bepalen in welke mate wij zekerheid kunnen bieden aan multinationale ondernemingen op het gebied van verrekenprijzen en andere internationale fiscale risico's.

Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren

Met ingang van 1 juli 2020 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)*. In de eerste vier maanden van 2020 hebben we veel energie gezet op externe communicatie, waaronder het opzetten van een website, een postbus en het geven van presentaties aan diverse koepelorganisaties. We hebben ook gewerkt aan een leidraad, aan het inrichten van een portal om meldingen te ontvangen en een tool voor het verkrijgen van inzicht in de meldingen en de verdere ontwikkeling van de analyse en het toezicht. Doordat dit een nieuw proces is, ter uitvoering van nieuwe wetgeving, weten we niet hoeveel meldingen in 2020 daadwerkelijk gaan ontvangen. Onze activiteiten liggen op schema waardoor we alle meldingen tijdig kunnen doorgeven aan de Europese database en een risicobeoordeling kunnen doen met betrekking tot de Nederlandse belastingheffing.

Beoordelen landenrapporten

Een deel van de ondernemingen werkt ook buiten Nederland. Dat vraagt om bijzondere aandacht. 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. Wij liggen op schema met de beoordeling van deze landenrapporten. Wij zullen in het najaar rapporteren over onze bevindingen met betrekking tot de voor ons van belang zijnde landenrapporten.

Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht

Daarnaast zijn we bezig om de totale uitvoerings- en toezichtstrategie in 2020 verder te ontwikkelen, mede naar aanleiding van de doorontwikkeling van Horizontaal toezicht in 2019. Daarbij zien wij het jaar 2020 als overgangsjaar. We zetten stappen met het uitwerken van de contouren. We verdelen grote ondernemingen in verschillende categorieën (Top, Groot en Middelgroot), waarbij we op basis van deze categorieën de vormgeving van het toezicht gaan uitwerken. Zo werken we aan de vormgeving van een Individueel Toezichtplan en het informeren van de ondernemingen over de ontwikkelingen in onze uitvoering en ons toezicht. Organisaties in de categorie Middelgroot kunnen via convenanten met fiscaal dienstverleners deelnemen aan horizontaal toezicht. Inmiddels hebben we met onze bijdragen aan seminars en webinars van grote adviesorganisaties honderden klanten kunnen bereiken. We hebben ook brieven aan organisaties met een individueel convenant gestuurd over de voorgenomen wijzigingen. Onze bedoeling was deze brieven op te volgen door persoonlijke gesprekken. De coronacrisis heeft er wel toe geleid dat veel minder van deze gesprekken gevoerd konden worden dan wij hadden gepland.

Voeren vooroverleg

Wij richten ons bij de uitvoerings- en toezichtstrategie op het gedrag van de grootste profit en non-profit organisaties en de zeer vermogende personen. Wij investeren in een zakelijke werkrelatie tussen de Belastingdienst en organisaties, om hen zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven. Op deze manier proberen we fouten te voorkomen, de naleving en uitvoering van wet- en regelgeving te verbeteren en zekerheid te bieden aan onze klanten.

Specifieke thema's

Fraudebestrijding

Verhuld vermogen

Het programma Verhuld Vermogen richt zich op het beïnvloeden van het gedrag van burgers en bedrijven: we willen voorkomen dat zij 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. We hebben voor het programma Verhuld Vermogen in 2020 150.000 uren beschikbaar. We hebben vertraging opgelopen in de uitvoering van dit programma, onder andere als gevolg van de coronacrisis. Deze vertraging kunnen we waarschijnlijk niet goedmaken in de resterende periode van 2020. Het Team Intensivering Aanpak Verhuld Vermogen is vanaf 1 februari 2020 met 21 medewerkers en één teamleider compleet. Dit team behandelt de complexe zaken binnen de constructiebestrijding en ondersteunt het programma in brede zin door middel van kennisdeling en projectleiding/coördinatie.

Aanpak ondermijning en arbeidsgelateerde fraude

De aanpak van georganiseerde, ondermijnende criminaliteit zal de komende jaren worden geïntensiveerd. De minister van Justitie en Veiligheid heeft een breed offensief tegen deze vorm van criminaliteit aangekondigd (BOTOC). Hiertoe behoort, naast de inzet van preventieve middelen en aandacht voor bewaken en beveiligen, de inzet van een multidisciplinair interventieteam (MIT) ondermijning. Het kabinet heeft bij de Voorjaarsnota 2020 aan het ministerie Justitie en Veiligheid structureel € 20 mln. ter beschikking gesteld voor het MIT. De afgelopen maanden is hard gewerkt aan de voorbereidingen voor de oprichting van dit team. We zullen met de onderdelen MKB, FIOD, GO en Douane een actieve rol in het MIT krijgen.

Arbeidsgelateerde fraude

In het kader van de landelijke stuurgroep interventieteams (LSI) wordt samengewerkt binnen vaste thema's zoals bijvoorbeeld gebiedsgebonden projecten en de sectoraanpak schoonmaak. Door de LSI zijn een viertal thema's gekozen die – in de vorm van verkenningen – de basis vormen voor de LSI activiteiten in 2020:

- horeca;
- malafide facilitators;
- wijkgerichte aanpak;
- schijnzelfstandigheid .

We gaan aan de slag met het onderwerp Horeca waar wij bestuurlijk voor verantwoordelijk zijn. Deze verkenning wordt uitgevoerd in de gemeenten Dordrecht en Amsterdam. Het projectplan is recentelijk aan de LSI aangeboden. Onduidelijk is of het eventueel continueren van de Coronamaatregelen structurele invloed heeft op de planning.

Witwassen

De komst van het coronavirus heeft bij onze aanpak van witwasbestrijding de afgelopen maanden tot enige verschuivingen geleid. Een aantal van onze acties is stil komen te liggen, terwijl er aan andere als gevolg van corona juist volop is gewerkt. We hebben binnen het Anti Money Laundering Centre (AMLC) samen met onze samenwerkingspartners gekeken naar mogelijke acties op het raakvlak van witwassen en corona. We hebben bijvoorbeeld voor poortwachters inzichtelijk gemaakt op welke wijze zij aan witwassen en corona gerelateerde ongebruikelijke transacties kunnen herkennen en melden.

moeten zich tijdig tot ons wenden. Zij kunnen dan een beroep doen op het uitstel- en kwijtscheldingsbeleid.

Brexit

Vanaf 1 februari 2020 maakt het Verenigd Koninkrijk formeel geen deel meer uit van de Europese Unie. In het terugtrekingsakkoord zijn onder meer voorwaarden voor een overgangperiode overeengekomen. Tijdens de overgangperiode geldt dat het gemeenschapsrecht tot en met 31 december 2020 voor het grootste deel zal blijven gelden. Dat betekent dat tijdens de overgangperiode het Verenigd Koninkrijk voor het gemeenschapsrecht en voor de nationale regelgeving die dient ter implementatie daarvan, wordt aangemerkt als EU-lidstaat. Tijdens deze overgangperiode verandert er voor burgers en bedrijven vrijwel niets. De Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk onderhandelen tijdens deze periode over hun toekomstige relatie.

Op dit moment bereiden wij ons op een Brexit op basis van een verdere invulling van het terugtrekingsakkoord; al komen afspraken zeer moeizaam tot stand. Onze website is hierop aangepast op 31 januari. Totdat er zekerheid is over de uitkomst de onderhandelingen over het terugtrekingsakkoord bereiden acht werkgroepen op verschillende fiscale terreinen van de Belastingdienst/niet-Douane zich op de achtergrond alsnog voor op een no-deal scenario.

De Douane heeft in 2018 en 2019 circa 930 fte geworven ter voorbereiding op een no-deal Brexit. Eind 2019 zijn circa 930 fte ingestroomd, waarvan op die datum circa 900 fte inzetbaar waren voor werkzaamheden die een no-deal Brexit met zich had gebracht. Dit betekent dat deze medewerkers een reguliere, ingedikte, verkorte dan wel taakgerichte opleiding hebben gevolgd. Naar verwachting zijn eind 2020 alle 930 fte taakgericht inzetbaar ten behoeve van de Brexit.

Digitale economie

We gaan in het toezicht meer aandacht besteden aan de deel- en kluseconomie. Centraal staat daarbij op welke wijze betrokken belastingplichtigen op de juiste en volledige wijze aangifte kunnen doen. Het blijkt dat namelijk dat veel betrokken belastingplichtigen (ongeveer 40%) onvoldoende in staat zijn om de juiste aangifte te doen of het zelfs niet willen. Door middel van onder meer informatievoorziening en communicatie is het de bedoeling ondersteuning te geven. Tevens kunnen er corrigerende handhavingsinstrumenten worden ingezet.

Ten aanzien van de zogenoemde 'e-commercezendingen', die van buiten de EU naar Nederland komen, wordt de gestarte intensievere samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de Belastingdienst, met als doel een gerichte handhaving bij bedrijven die veel onjuiste aangiften indienen, voortgezet. We hebben voor een aantal actoren in de e-commerce een gezamenlijke handhavingsaanpak gemaakt. Met deze aanpak willen we op de korte termijn nalevingstekorten terugdringen en tegelijkertijd kennis opdoen die ons in staat stelt voor de langere termijn een nieuwe, toekomstgerichte aanpak te ontwerpen. Deze samenwerking tussen Douane en Belastingen is per 30 april 2020 actief voor 11 actoren in de e-commerce. Helaas heeft deze aanpak als gevolg van de coronacrisis vertraging opgelopen.

Opleidings- en ontwikkelplannen

Alle directies hebben gewerkt aan een opleidings- en ontwikkelplan zodat we gericht kunnen gaan investeren in de ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden van onze medewerkers voor de huidige en toekomstige taken.

Veel opleidingen liggen stil door de coronamaatregelen. Daardoor kost het inwerken van nieuwe medewerkers meer tijd en begeleidingscapaciteit dan gebruikelijk. Het duurt daarom langer voordat onze nieuwe medewerkers volledig inzetbaar zijn.

Door de maatregelen is het digitaliseren van opleidingen in een stroomversnelling gekomen. We hebben ervoor gezorgd dat leren op afstand mogelijk is. Daardoor konden we de belangrijkste opleidingen in een andere vorm voortzetten. We gaan dit voor meer opleidingen mogelijk maken.

CONCEPT

hiermee start later dit jaar zodra de omstandigheden, als gevolg van het coronavirus, dat toelaten.

- We gaan het proces van aanvragen en verzenden van verklaringen voor de Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA) grotendeels automatiseren. Ketenaansprakelijkheid is een wettelijke regeling om niet-betaalde loonbelasting of premies te verhalen op een keten van aannemers en onderaannemers. Aannemers kunnen onderaannemers vragen om een zogeheten verklaring van betalingsgedrag. De Belastingdienst geeft zo'n verklaring af als een onderaannemer daarom vraagt. Het risico-indicatiemodel is klaar. Dit model automatiseert grotendeels de beoordeling van een verzoek om een WKA-verklaring. Elke onderneming kan straks op verzoek ieder kwartaal automatisch de WKA-verklaring toegestuurd krijgen, in plaats van een separate aanvraag ieder kwartaal. Vanwege de coronamaatregelen worden voorbereidingen getroffen voor test en implementatie online in plaats van bijeenkomsten op kantoor.

Loonvordering

We hebben het voor onze medewerkers gemakkelijker gemaakt een loonvordering op te starten door ze een advies te tonen in het werksysteem. We werken aan de ontwikkeling van de laatste functionaliteiten om een geautomatiseerde afhandeling van een loonvordering mogelijk te maken. De nieuwe wetgeving vereenvoudiging van de beslagvrije voet verwerken we hierin. Met ingang van de vereenvoudigde beslagvrije voet begin 2021 wordt de procesautomatisering loonvordering ook in gebruik genomen.

Proces Bezwaar

Logistieke werkstroombesturing

We hebben het systeem Logistieke werkstroombesturing technisch en functioneel verder ontwikkeld. De komende periode werken we verder aan deze ontwikkeling, waarbij de focus ligt op de inkomensheffing. Het nieuwe systeem Logistieke werkstroombesturing zorgt ervoor dat het bezwaarproces sneller, inzichtelijker en gebruiksvriendelijker wordt voor onze medewerkers.

Proces Omzetbelasting

Risicomodel Omzetbelasting

Met een nieuw risicomodel voor de nul-aangiften en positieve aangiften omzetbelasting intensiveren we het toezicht op deze categorie. Het model bepaalt of een aangifte in het massale proces automatisch kan worden afgehandeld of dat maatwerk door een toezichtmedewerker nodig is. Het risicomodel is klaar en we hebben onze medewerkers opgeleid om ermee te werken. De invoering vindt naar verwachting dit jaar plaats.

Cultuur

Activiteit	Status VGR 1	Uitgelicht Aandachtspunt
Meerjarig programma cultuur en leiderschap		Aanvulling JP 2020
Programma gericht op alle leidinggevend en medewerkers *	In proces	Uitgelicht
Zowel concernbreed als op maat	In proces	
Externe klankbordgroep *	In proces	Uitgelicht
Uitvoering aanbevelingen ADR	In proces	
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek *	In proces	Uitgelicht
Inspiratie (dialoogsessies)		
Dialoogsessies over cultuur met medewerkers *	In proces	Uitgelicht
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	Uitgelicht
Structuur		
De visie wordt in alle personeelsprocessen doorgevoerd	In proces	

Uitgelicht

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

De eerste maanden van 2020 stonden in het teken van het verzamelen van bouwstenen voor de vervolgaanpak Leiderschap en Cultuur en het verder inrichten van het programma. We informeren de Tweede Kamer in de zomer over deze vervolgaanpak.

We hebben een cultuuronderzoek laten uitvoeren door Deloitte. In deze rapportage is in beeld gebracht wat de gewenste cultuur van de Belastingdienst is en hoe we deze cultuur kunnen laten ontstaan. De conclusies en aanbevelingen zijn hanteerbare vertrekpunten om samen met directies te werken aan de vervolgaanpak leiderschap en cultuur. Daarbij gebruiken we ook de uitkomsten van de FNV-enquête, de resultaten van het medewerkersonderzoek en de eerste observaties van de externe klankbordgroep. Het rapport van Deloitte hebben we op 25 mei 2020 naar de Tweede Kamer gestuurd.⁵

Externe klankbordgroep

Begin maart hebben we een klankbordgroep ingesteld van drie externe deskundigen die ons gedurende de looptijd van het programma gevraagd en ongevraagd adviseren over de aanpak.⁶ Begin april vond de eerste bijeenkomst plaats in het bijzijn van de staatssecretaris Toeslagen & Douane. Daarna vonden vervolgesprekken plaats met de leden van de klankbordgroep waarin zij hun eerste beelden en mogelijke vervolgstappen schetsten. Hun adviezen nemen we mee in de vervolgaanpak.

Dialoogsessies over cultuur met medewerkers

Onze medewerkers en leidinggevend en zijn in dialoogsessies intensief met elkaar in gesprek over waar zij in het dagelijkse werk trots op zijn en waar verandering nodig is. We vertaalden dat toekomstbeeld naar het gedrag in het dagelijkse werk. Zo ging het over het inbedden van de

⁵ Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 607.

⁶ Kamerstukken II 2019-2020, 31066, nr. 607, p. 7

Risicoparaagraaf

Inleiding: nieuwe ontwikkelingen

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

In de eerste plaats gaat het om de uitbraak van het coronavirus. Het kabinet heeft ingrijpende maatregelen genomen om de verspreiding van het virus te beperken. Deze maatregelen hebben impact op onze organisatie. Een van deze maatregelen was het advies om zo veel mogelijk thuis te werken. Ook onze medewerkers hebben zoveel mogelijk vanuit huis gewerkt. We hebben een eerste inventarisatie gemaakt waarin we hebben gekeken naar het effect op de uitvoering, dienstverlening, toezicht en naleving. Hieruit blijkt dat de kans en/of de impact van bestaande risico's hoger kunnen worden, bijvoorbeeld met gevolgen op onze dienstverlening en toezicht, tijdigheid van werving en tijdigheid van vernieuwing IV. In de desbetreffende onderdelen van deze voortgangsrapportage gaan wij hierop in. De impact van de coronamaatregelen op onze kpi's is in de eerste vier maanden van 2020 beperkt. We verwachten dat de getroffen maatregelen wel een (tijdelijk) effect gaan hebben op onze kpi's in de komende periode, als gevolg van bijvoorbeeld de uitstelregeling en de economische ontwikkelingen.

Daarnaast zijn er naar aanleiding van de toeslagenaffaire besluiten genomen over de politieke en bestuurlijke aansturing van de Belastingdienst. In de brief aan de Tweede kamer van 11 januari 2020 is aangekondigd de Belastingdienst te ontvlechten in drie onderdelen en drie (tijdelijke) DG's aan te stellen. Bij de uitwerking van de ontvlechting worden aandachtspunten en risico's onderkend. De Belastingdienst, Toeslagen en Douane hebben ieder een eigen grote opgave en organisatie, tegelijkertijd blijven er ook zaken die beter gezamenlijk georganiseerd kunnen blijven. De ontvlechting van de Belastingdienst wordt stapsgewijs opgepakt. De Kamer wordt door ons periodiek geïnformeerd over de plannen en de voortgang.

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

We hebben de stand van zaken van de (definitieve) aanslagoplegging voor de schenk- en erfbelasting toegelicht 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. Deze beheersmaatregelen worden toegelicht in het Jaarplan Belastingdienst 2020. De stand van zaken lichten we hierna toe.

- 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. We hebben eind 2019 een plan opgesteld waarin we de te behandelen volumes per proces hebben gepland. De voorraad liep de afgelopen maanden op, ondanks dat we aanslagen grotendeels tijdig opleggen. Dit komt doordat we meer aangiftes binnenkrijgen dan we verwacht hadden. De oorzaak hiervan onderzoeken we op dit ogenblik. We hebben eind april aanvullend budget ontvangen om dit jaar gemiddeld 77 fte uitzendkrachten in te zetten.
- 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.

Vervanging en uitfasering ETM-systeem voor aangifte, inning en uitbetaling

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, wordt momenteel vervangen en uitgefaseerd. Het onderhoudscontract van het huidige systeem loopt nog tot 31 december 2022. Een van de aandachtspunten uit het advies van het Bureau ICT Toetsing (BIT) is het vasthouden aan voorgenomen geplande acties en de daarbij behorende deadlines.⁷ Het uitfaseren van het ETM-systeem is daarom onze prioriteit voor de komende tijd. Volgens de planning moet het traject eind 2021 afgerond zijn.

Het realiseren van de nieuwe voorzieningen waarmee ETM kan worden uitgefaseerd is gebaseerd op de enterprise en referentie architecturen van de Belastingdienst. Daarbij worden voorzieningen gekoppeld op basis van services. Het ontwerpen en realiseren van deze services verloopt bij één van de nieuwe voorzieningen minder voorspoedig dan verwacht. De gevolgen voor onze planning en het realiseren van de uitfasering eind 2021 zijn op dit moment nog niet duidelijk. We werken oplossingsrichtingen verder uit en beoordelen ze op hun haalbaarheid. Zodra we meer inzicht hebben in de haalbaarheid kunnen we de gevolgen voor de planning inschatten. Dat is naar verwachting in de eerste helft van juli.

Aanpassing systeem voor de btw-regeling Mini One Stop Shop

Voor de uitvoering van het systeem voor de regeling Mini One Stop Shop (MOSS) is een "minimale variant" van de benodigde applicaties operationeel. Deze btw-regeling geldt voor ondernemers die diensten verlenen aan particulieren in andere lidstaten op het gebied van elektronische dienstverlening, telecommunicatie en/of radio- en televisie-uitzendingen. Als gevolg van deze minimale variant zijn aanvullende handmatige processen en tijdelijke maatregelen op het gebied van productiebesturing, uitvalverwerking en toezicht nodig.

Voor een structurele (robuuste), toekomstbestendige IV-voorziening werken we aan de afronding van de architectuur. We ronden de oplevering van alle benodigde structurele IV-voorzieningen af per 1 januari 2023. Dat is later dan de oorspronkelijk beoogde invoeringsdatum van 1 januari 2021. Oplevering per 1 januari 2021 is niet haalbaar. We hebben aan andere voorzieningen prioriteit moeten geven, zoals het aan de Tweede Kamer toegezegde BTW ID-nummer en het Ketenplan voor de modernisering van de omzetbelastingssystemen. Daarbij zijn snelle aanpassingen met de verouderde ICT-systemen voor de omzetbelasting niet mogelijk. Over een mogelijke invoeringsdatum wordt overlegd met de Europese Commissie. Wij zijn bezig om er met tijdelijke voorzieningen voor te zorgen dat de mogelijke schade voor het bedrijfsleven wordt voorkomen.

Om de noodzakelijke informatievoorziening voor de invoering van de regeling gereed te hebben, hebben we tussen februari en juni 2020 onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van een alternatieve, deels handmatige voorziening om bij de invoeringsdatum wel te voldoen aan de EU-verplichtingen. Deze maatregelen werken wij in de komende periode verder uit, inclusief de overkoepelende prioritering van benodigde functionaliteiten en processen.

Brexit

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

⁷ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 528.

CONCEPT

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 128710 CONCEPT 1E VOORTGANGSRAPPORTAGE 2020
Nummer: 2020-0000015211
Algemeen taakverzoek: BDG: advies om te paraferen ☐ 8-7
Concept 1e Voortgangsrapportage 2020. Afstemming heeft plaatsgevonden.

Document: Concept 1e voortgangsrapportage 2020 DGBD (2020-0000128710)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
☐ (COMM)	08-07-2020, 11:03	COMM voor DGBD Paraferen
☐ (AFP)	08-07-2020, 11:00	DGFZ Paraferen
☐ (HDFEZ/BC)	07-07-2020, 16:52	HDFEZ Paraferen
☐ (HDFEZ/BC)	07-07-2020, 12:38	HDFEZ/Stukken VT
☐ (BEDRIJF)	07-07-2020, 11:10	DGBD/C&F KOP Paraferen
☐ (UITVOERINGSBELEID)	07-07-2020, 09:25	DGBD/UHB Paraferen
☐ (MT)	08-07-2020, 13:23	DGBD Paraferen

Laatste wijziging: ☐ (BOA/Advies) op 08-07-2020, 16:16