Ministerie van Financiën

graag deze in weekendmap

TER BESLISSING – VOOR 21-8-2020
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl
Datum
11 augustus 2020
Notitienummer
2020-0000151383
Auteur
[redacted]
Van
Kopie aan

notitie

DGBD eerste voortgangsrapportage 2020

Aanleiding

De Belastingdienst is in 2019 gestart met de nieuwe rapportagecyclus, waarin drie keer wordt gerapporteerd over het Jaarplan 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. Bijgevoegd is de eerste voortgangsrapportage 2020 (periode januari-april). In het oorspronkelijke tijdpad zou de eerste voortgangsrapportage eind juni aan de Kamer zijn aangeboden. In de notitie 2020-0000128710 d.d. 6 juli is u gemeld dat de voortgangsrapportage vóór het einde van het zomerreces wordt verzonden.

Beslispunten

1. Stemt u in met de inhoud van de eerste voortgangsrapportage 2020? Zo ja, dan wordt een definitief concept opgemaakt en worden de laatste opmerkingen verwerkt. Vanwege de tijd die de vormgever en de ADR nodig hebben, moet de inhoud van de rapportage uiterlijk een week voor het moment van verzenden definitief worden vastgesteld.
2. Stemt u in met het verzenden van de voortgangsrapportage op 28 augustus a.s.?
3. Stemt u in met het voorstel om de update Jaarplan 2020, toezegging tijdens het AO van 4 maart, los te koppelen van de voortgangsrapportage en als bijlage bij de Zomerbrief te versturen? Hierover wordt u nader geïnformeerd bij het traject van de Zomerbrief.

akkoord pas na overleg met [redacted]

Kern

- De voortgangrapportages 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.
- Nieuw in het Jaarplan 2020 is de risicoparagraaf. Hiermee wordt inzicht gegeven in de risico's die mogelijk effect hebben op de doelstellingen uit het Jaarplan 2020. Over de risico's die al opgenomen waren in het Jaarplan 2020 wordt een stand van zaken beschreven.
- 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

↓ zie mijn opmerkingen ↓ is zeker nog niet

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 deze voortgangsrapportage. De maatregelen die voortvloeien uit de gebeurtenissen rond FSV e.d. kunnen invloed hebben op de uitvoering van het lopende Jaarplan en worden uiteraard in komende voortgangsrapportages behandeld.

- Om het karakter van de voortgangsrapportage te bewaren, te weten terugkijken op de activiteiten van de afgelopen vier maanden, wordt voorgesteld de toegezegde update van het Jaarplan los te koppelen van de voortgangsrapportage. Gezien de inhoudelijke samenhang met de onderwerpen van de Zomerbrief ligt het meer voor de hand deze update als bijlage bij deze brief naar de TK te sturen. De update volgt de inhoud van de Zomerbrief. Indien de Zomerbrief wordt bijgesteld, wordt ook de update aangepast. De update jaarplan 2020 bestaat uit de volgende onderwerpen: ontvlechting en continuïteit Belasting, oprichting herstelorganisatie kinderopvangtoeslag, herijking toezicht en fraudeaanpak, dienstverlening, cultuur, managementinformatie en risicomanagement, ICT. De verantwoording hierover loopt mee 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.

- *Opletpunt*: in de voortgangsrapportage staat dat 4% van de definitieve aanslagen schenkbelasting binnen zes maanden zijn opgelegd, terwijl de Belastingdienst streeft naar meer dan 90%. De voornaamste oorzaak hiervan is dat de automatisering voor het opleggen van definitieve aanslagen 2017 schenkbelasting pas in maart 2019 kon worden opgestart. De eerste definitieve aanslagen voor 2018 kunnen vanaf april 2020 worden opgelegd. Om die reden zal naar verwachting de komende maanden de hoge voorraad op te leggen definitieve aanslagen afnemen. Voor de schenkbelasting wordt echter wel in 89% van de gevallen een voorlopige aanslag opgelegd waardoor dit deel van de kasstroom niet vertraagt.

Toelichting

Structuur eerste voortgangsrapportage 2020 Belastingdienst

- De voortgangsrapportages volgen de structuur van het Jaarplan Belastingdienst 2020.
- Hoofdstuk 1 bestaat uit de inleiding.
- In hoofdstuk 2 staan vijf doelgroepen centraal: 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: personeel, ICT, sturing & beheersing en cultuur. Ten slotte komen de vernieuwingsprojecten aan bod.
- In hoofdstuk vier worden de risico's die we voorzien hadden in het jaarplan 2020 beschreven. Ook risico's die nog niet in beeld waren, zijn in dit hoofdstuk opgenomen.
- De rapportage sluit af met de kpi's uit de begroting waarbij een stand van zaken wordt gegeven over de periode januari – april 2020.

- De visuals, waarmee enkele thema's uit de voortgangsrapportage in beeld zullen worden gebracht, worden nog aan de rapportage toegevoegd.

ADR-rapport

Overeenkomstig toezegging aan de Tweede Kamer doet de Auditdienst Rijk (ADR) ook dit keer onderzoek naar de onderbouwing van deze voortgangsrapportage. Het onderzoek bevindt zich in de afrondende fase. Het rapport van de ADR ontvangt u eind augustus, samen met de voorgestelde bestuurlijke reactie op het rapport en de definitieve tekst van de voortgangsrapportage.

Planning

Het voorstel is om de eerste voortgangsrapportage 2020 op 28 augustus a.s. aan de Tweede en Eerste Kamer te sturen. Dit loopt samen met de huidige planning van de Zomerbrief.

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. Dit jaarplan is in november 2019 gepresenteerd. In deze voortgangsrapportage blikken we terug op de eerste vier maanden van 2020.

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, die hoge prioriteit hebben binnen onze organisatie en daarmee veel aandacht vragen van onze medewerkers. Zo is in de verslagperiode is discussie ontstaan over de wijze waarop gevallen van mogelijke fraude door de Belastingdienst werden gesignaleerd en geregistreerd. Hierover is de Tweede Kamer afzonderlijk ingelicht bij brief van 10 juli 2020.[1]

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 bredere hersteloperatie. We streven ernaar dat getroffen ouders zo goed en snel mogelijk worden gecompenseerd en dat fouten uit het verleden zich niet herhalen. Dat heeft impact op onze activiteiten uit het jaarplan. Over de gemaakte fouten en het verbeteren van Toeslagen maken we een afzonderlijke voortgangsrapportage. De gebeurtenissen rondom de kinderopvangtoeslag spelen echter ook in deze rapportage op de achtergrond voortdurend een nadrukkelijke rol. Binnen de grenzen van de beschikbare capaciteit moeten we bijvoorbeeld voorrang geven aan de werkzaamheden die nodig zijn om burgers op tijd hun toeslag toe te kennen en uit te betalen. Het gevolg van deze keuze is dat we ons toezicht op de juistheid van toeslagaanvragen, wijzigingen en onze overige dienstverlening aan burgers op een lager niveau moeten uitvoeren dan we wensen.

Impact op de Belastingdienst - Corona

De afgelopen periode stond tevens in het teken van de coronacrisis. We hebben in een korte tijd een pakket aan maatregelen gekregen om ondernemers en belastingplichtigen bij te staan in deze financieel moeilijke tijden. Het uitvoeren van de maatregelen zorgde voor een hoge werkdruk bij

[1] Vindplaats PM

de Belastingdienst. De gevolgen van de coronacrisis zijn merkbaar ~~door de hele Belastingdienst.~~ Ondanks de beperkende maatregelen slaagden wij erin om de dienstverlening hoog te houden en processen voort te zetten. Het lukte ons de reguliere uitvoeringsprocessen/transactieprocessen rond aanslagen voor het belangrijkste deel door te laten lopen. Extra werk zien we vooral in verband met de versoepeling van het uitstelbeleid waardoor er veel meer uitstelverzoeken dan gebruikelijk in behandeling zijn genomen. Ook is besloten tot een pauzering van de (dwang)invordering. De telefonische en digitale dienstverlening gaat zoveel mogelijk door. Ook de acties voor de crisis- en herstelorganisatie kinderopvangtoeslag gingen onverminderd door, waarbij de prioriteit lag op het recht doen aan het geleden leed en het herstellen van vertrouwen van gedupeerde ouders. ~~Hoogtepunt~~ daarvan was het aannemen van de spoedwet hardheidsaanpassing Awir, die een ruimhartige compensatie voor gedupeerde ouders mogelijk maakt[2]. Een deel van de medewerkers van de BelastingTelefoon werkt door de coronamaatregelen vanuit huis. Ook zijn openingstijden aangepast. De doorlooptijden kunnen wel langer zijn, maar over het algemeen bleef de BelastingTelefoon goed bereikbaar. De dienstverlening waarbij fysiek contact nodig is, is wel grotendeels beperkt of geannuleerd. Hierdoor kunnen we bijvoorbeeld niet op bezoek (zoals een bedrijfsbezoek en een boekenonderzoek) bij ondernemers. Dit ook om de ondernemers in deze periode niet onnodig te belasten. De achterstanden die wij lopen, moeten wij zoveel mogelijk inhalen. Zodra de maatregelen versoepelen, neemt de druk op de Belastingdienst nóg meer toe. Wij verwachten de komende maanden weer toezichtwerkzaamheden "buiten" op te kunnen pakken en werkzaamheden die we tijdelijk hebben gepauzeerd weer uit te voeren. De impact van de coronamaatregelen op de handhaving is echter nog onduidelijk. Bij het beschrijven van de voortgang over onze werkzaamheden die burgers en bedrijven raken, zal de impact van Corona een terugkerend onderwerp zijn.

Activiteitentabel

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).

Risicoparagraaf

In het jaarplan hebben we inzicht gegeven in de risico's die mogelijk effect hebben op de doelstellingen uit dit jaarplan. 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.

[2] Een stand van zaken over de herstelorganisatie Toeslagen komt met de Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

→ gevolgen? welke?

Ontwikkeling Belastingdienst

We hebben in de eerste vier maanden van 2020 minder nieuwe medewerkers geworven dan we graag hadden gewild. In totaal is 1.179 fte uitgestroomd tot en met april en is in totaal 837 fte ingestroomd. 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. → met als doel?

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. Wij hebben de Kamer hierover nader geïnformeerd bij brief van 26 juni 2020 'Verbeterd inzicht in de begroting van Financiën (IXB).[3]

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.

ook noemen: onderzoek dienstverlening en eventuele andere

mis ik de intro Douane
- Brexit
- intensief
- enorme vangsten dankzij ~~corona maatregelen~~ extern / zelf.

Tuesdays: corona maatregelen

[3] Kamerstukken II, 2019/20, 35 300 IX, nr. 21.

Hoofdstuk 2 Doelgroepen

Doelgroep Particulieren incl. buitenlands belastingplichtigen

	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. 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 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).

Verbeteren online aangifte

De burger is het meest geholpen wanneer hij bij het nakomen van zijn verplichtingen of het uitoefenen van zijn rechten zo min mogelijk fouten maakt. Daarom werken we aan het verbeteren van de online aangifte. We hebben in de eerste vier maanden van 2020 de vooringevulde aangifte verder uitgebreid.

Inzetten gerichte communicatie

Als we zien dat burgers bepaalde fouten vaker maken, zetten we bij voorkeur van tevoren al gerichte communicatie in naar diegenen van wie we verwachten dat ze mogelijk iets verkeerd invullen of ergens niet uitkomen. Ook wanneer burgers de aangifte naar eer en geweten invullen, kan het voorkomen dat zij onbewust een fout maken. Daarom hebben we bij de aangiftecampagne gericht brieven verstuurd om burgers te helpen om hun aangifte in één keer goed te doen. We hebben bijvoorbeeld brieven verstuurd aan mensen die (recentelijk) gescheiden zijn en een gezamenlijke eigen woning hadden.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voor burgers is het belangrijk dat wij tijdig reageren op klachten en bezwaren. In 89,4% van de klachten lukt het ons om deze binnen 6 weken af te doen en in 95% van de gevallen hebben we binnen zeven dagen contact met de klager. Het lukt ons daarbij steeds beter om bezwaarschriften tijdig te behandelen, maar we moeten ook een achterstand uit eerdere jaren wegwerken. We hebben aanvullende maatregelen genomen door extra mensen in te zetten vanuit het toezicht en de fraudebestrijding en door het werk anders te organiseren. Daarbij hebben we in de Voorjaarsnota 2020 extra middelen gekregen om hiervoor in te zetten. Van de in 2020 door ons afgehandelde bezwaren hebben burgers in 60% van de gevallen tijdig een reactie ontvangen. Dit cijfer ligt nog ruim onder ons streven van 90-95%. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de achterstand die wij opliepen in eerdere jaren. Van de in dit jaar ontvangen bezwaarschriften reageerden we in 94% van de gevallen op tijd.

Bestrijden fraude

We moeten continu keuzes maken over de inzet van onze capaciteit. Zoals toegelicht onder de activiteit "behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften", hebben we extra mensen ingezet vanuit het toezicht en de fraudebestrijding om de achterstanden bij de bezwaarschriften weg te werken. Deze ontwikkelingen leggen druk op onze plannen om fraude te bestrijden. We realiseren ons dat het langdurig inzetten van medewerkers uit het toezicht en de fraudebestrijding op andere processen - op termijn - negatieve gevolgen kan hebben voor de naleving. De inzet op andere processen is de rest van het jaar noodzakelijk.

Antwoord geven op (telefonische) vragen

De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon, waarbij rekening wordt gehouden met de bellers die via het keuzemenu worden geholpen, was in de periode van januari tot en met april voor alle telefonie (ook buiten Particulieren) 83,9%. We streven naar een bereikbaarheid van de BelastingTelefoon van 90%. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is daarmee nog niet op het gewenste niveau. Een van de redenen hiervoor was een tekort aan huisvesting voor de geplande personele uitbreiding van de BelastingTelefoon. Daarnaast leidden de corona-richtlijnen er vanaf half maart toe dat we tijdelijk 1100 medewerkers niet konden inzetten. Hierdoor konden we minder vragen van burgers beantwoorden. In de loop van de maand april hebben we deze mensen geleidelijk aan weer kunnen inzetten. Dit hebben we bijvoorbeeld gedaan door werkplekken van andere onderdelen van de Belastingdienst te gebruiken en thuiswerken mogelijk te maken. We verwachten dat dit najaar voldoende huisvesting beschikbaar is.

Wel is de BelastingTelefoon in de afgelopen periode, ondanks minder beschikbare capaciteit, bereikbaar gebleven. Dit jaar viel de start van de aangiftecampagne op zondag. Zowel via de BelastingTelefoon als de sociale media waren we die dag bereikbaar.

kan dit ook voor Toeslagen?

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 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 alle activiteiten echter met ingang van 16 maart 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. We zijn in april een pilot gestart om 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. Aan 41.442 burgers hebben we uitstel verleend voor het doen van 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 van 887 duizend per 1 mei 2019 naar 286 duizend per 1 mei 2020.

Doelgroep Schenk- en erfbelasting

	Status VGR 1
Regulier proces	
Opleggen aanslagen *	Continu, verloopt 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 minder 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

Inzetten specialistenteam Nabestaanden bij BelastingTelefoon

Voor de telefonische vragen van burgers over de schenk- en erfbelasting hebben wij een specialistenteam bij de BelastingTelefoon. De mensen die hierover belden met onze BelastingTelefoon hebben in 89% van de gevallen ook iemand van dit team gesproken. Dit waren de eerste vier maanden van dit jaar ruim 153.000 telefoontjes.

Aandachtspunten

Opleggen aanslagen

De vertraging in de ontwikkeling van de nieuwe automatisering bij de schenk- en erfbelasting heeft afgelopen jaren gezorgd voor een vertraagde (definitieve) aanslagoplegging. Burgers moeten daarom langer wachten op hun aanslag dan wij wenselijk vinden. De afgelopen jaren hebben we veel stappen gezet om het proces van de schenk- en erfbelasting weer op orde te brengen, maar we zijn er nog niet.

Bij de schenkbelasting hebben we de eerste vier maanden van dit jaar maar beperkt definitieve aanslagen kunnen opleggen. Slechts 4% van de definitieve aanslagen hebben wij binnen zes maanden opgelegd, terwijl we streven naar meer dan 90%. De voornaamste oorzaak hiervan is dat onze automatisering voor het opleggen van definitieve aanslagen 2017 schenkbelasting pas in maart 2019 kon worden opgestart. De eerste definitieve aanslagen voor 2018 kunnen pas vanaf april 2020 worden opgelegd. Voor de schenkbelasting wordt echter wel in 89% van de gevallen

een voorlopige aanslag opgelegd waardoor dit deel van de kasstroom niet vertraagt. 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 aangiften 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 aangiften 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 bezwaarschiften opgelopen. Daarnaast zien we een hogere instroom van bezwaarschriften als gevolg van de definitieve aanslagoplegging. In de eerste drie maanden is weer extra capaciteit (vanuit de vaste bezetting van schenk- en erfspecialisten) ingezet op bezwaarafhandeling. Daardoor is de voorraad bezwaren voor de erfbelasting 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 op (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 aangiften die wij als risicovol inschatten en nog handmatig willen toetsen is hierdoor gestegen.

Doelgroep Toeslaggerechtigden

	Status VGR 1
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 minder goed
Voorkomen van fouten	
Massaal automatisch continueren	Continu, verloopt goed
Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties *	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren inkomensacties *	Continu, verloopt minder goed
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt minder goed
Samenwerken maatschappelijk dienstverleners	Continu, verloopt goed
Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag *	In proces
Uitvoeren herstelactie kindgebondenbudget *	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

Uitgelicht

Uitkeren toeslagen

We hebben in de eerste vier maanden van dit jaar, ondanks de verschillende coronamaatregelen, 99,9% van de toeslagen tijdig uitbetaald. We voldoen hiermee aan onze doelstelling om minstens 99,9% van de toeslagen tijdig uit te betalen.

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. We stonden in januari klaar om diverse maatregelen te implementeren met als belangrijkste opgave het aansluiten van de kinderopvangorganisaties op de gegevenslevering. Vanwege de coronacrisis hebben we echter de voorlichtingsbijeenkomsten voor kinderopvangorganisaties over de gegevenslevering vanaf medio maart moeten annuleren. Ondanks deze ontwikkelingen is het ons gelukt om per april

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 toeslagaanvragen. 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 eraan 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 twee derde daarvan geeft een score van 8 of hoger. We wilden de kinderopvangtoeslag-app op 7 april lanceren. De lancering is door de coronacrisis vertraagd, maar op 2 juni is de app alsnog gelanceerd.

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

de coronacrisis met zich meebracht voor burgers. We hebben besloten een aantal van deze attentiebrieven tijdelijk niet te versturen. Dit geldt bijvoorbeeld voor attentiebrieven over inkomens en opvangsituaties. Wel hebben we in de eerste vier maanden van 2020 bijna 4800 attentiebrieven verstuurd naar aanvragers die de AOW-leeftijd hebben bereikt. Verder hebben we in deze periode circa 2500 attentiebrieven verstuurd aan studenten waarvan DUO aan ons heeft gemeld dat zij niet langer studeren.

We zijn in juni weer begonnen met het verzenden van de attentiebrieven naar groepen waarvan we op grond van contra-informatie met hoge waarschijnlijkheid kunnen zeggen dat er sprake is van een onjuist geschat inkomen.

Uitvoeren inkomensacties

Onze inkomensacties vergen dat aanvragers hun verzamelinkomen over 2020 goed kunnen inschatten. Gelet op de tijdelijke onzekerheid rondom inkomens door de coronacrisis hebben we ervoor gekozen de afgelopen periode geen inkomens aan te passen.

Antwoord geven op (telefonische) vragen

Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Uitvoeren (thematische) toezichtacties

We winnen jaarlijks van kinderopvangorganisaties gegevens in over de genoten opvanguren en betaalde tarieven van hun klanten. In de afgelopen periode hebben we het versturen van vraagbrieven aan aanvragers, waarvan de gegevens die we van de opvangorganisatie kregen niet compleet waren of omdat we twijfels hadden over de gegevens van de opvangorganisatie, in verband met de coronacrisis, uitgesteld.

In de afgelopen periode hebben we keuzes gemaakt vanwege beschikbare capaciteit. We zetten veel capaciteit in op de behandeling van het herstel voor getroffen ouders in het CAF 11-dossier en de bredere hersteloperatie[4]. Binnen de grenzen van de beschikbare capaciteit geven we daarnaast voorrang aan de werkzaamheden die nodig zijn om burgers op tijd hun toeslag toe te kennen en uit te betalen. Omdat burgergeïnitieerd werk is gebonden aan wettelijke termijnen moeten we ruimte zoeken in het beperken of temporiseren van toezicht. Het gevolg van deze keuze is dat we ons toezicht op de juistheid van toeslagaanvragen, wijzigingen en onze overige dienstverlening aan burgers op een lager niveau moeten uitvoeren dan we wensen.

Doordat we de keuze moesten maken om minder behandelcapaciteit in te zetten op toezicht hebben wij in de afgelopen vier maanden minder risicoposten kunnen selecteren voor behandeling. Als gevolg daarvan zetten we geen capaciteit meer in op verbetering en doorontwikkeling van het huidige model waarmee we risico's constateren. Dit betekent dat wij nog steeds maandelijks selecteren in plaats van ons voornemen wekelijks te selecteren.

Ook in 2020 hebben we minder capaciteit dan gepland beschikbaar voor handmatig toezicht. Dat heeft geleid tot beperking van het handmatige toezicht in de eerste vier maanden van 2020.

We hebben ten slotte in de eerste vier maanden van 2020 geen ruimte gehad om intensievere of nieuwe thematische toezichtacties uit te voeren.

Uitvoeren steekproeven

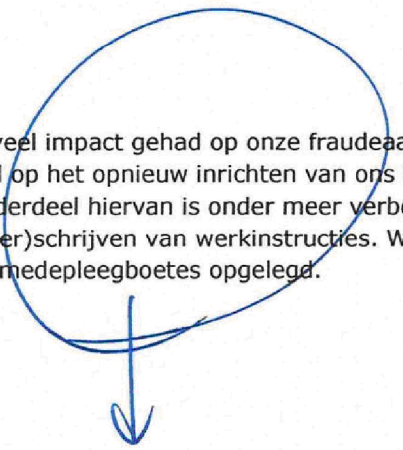
Om inzicht te krijgen in het niveau van naleving en in eventuele onbekende risico's voeren wij voor de toekenning van toeslagen steekproeven uit. Onze verminderde capaciteit heeft ook negatieve gevolgen voor het uitvoeren van geplande steekproeven. Het is ons door beperkt beschikbare capaciteit niet gelukt om steekproeven uit voeren.

---

[4] Een stand van zaken over de herstelorganisatie Toeslagen volgt de Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

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.



, hoe loopt deze het melden van de nieuwe aanpak?

, wanneer gereed voor implementatie?

Doelgroep mkb-ondernemers

	Status VGR 1
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 minder 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. DBA, e-commerce en excessief lenen van de BV *	In proces
Uitvoeren steekproeven	Continu, verloopt 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

Uitgelicht

Sinds medio maart is de economische realiteit substantieel gewijzigd. Door de uitbraak van het coronavirus stonden we voor grote uitdagingen. We hebben onze manier van werken richting mkb-ondernemers daarop aangepast. Bijvoorbeeld door uitstel van belastingaangifte mogelijk te maken. Ook richting hun fiscaal dienstverleners. We leggen andere accenten binnen onze uitvoerings- en toezichtstrategie: dienstverlening waar mogelijk en nodig, correctief waar noodzakelijk.

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 21 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 4.500 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 gespreken 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 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 in 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 landbouwvrijstelling. 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 landbouwvrijstelling 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 gerichter 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 Interventieteams (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 benaderd om hun wensen en rol in de implementatie en uitwerking van de verbetermaatregelen te bespreken. Het project Doorontwikkeling Horizontaal Toezicht is tussen medio 2018 en medio 2019 uitgevoerd en heeft geleid tot verbetervoorstellen voor de FD-convenanten. Verder hebben we alle deelnemende fiscaal dienstverleners per brief over de verbetermaatregelen geïnformeerd. Ook hebben we op onze website een overzicht gepubliceerd met "veelgestelde vragen". We waren van plan om meer gesprekken te voeren met externe stakeholders. Het inplannen en voeren van deze gesprekken heeft als gevolg van de coronamaatregelen vertraging opgelopen. Deze vertraging heeft vooreerst geen gevolg voor de verdere implementatie van de verbetermaatregelen.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Voor ondernemers is het belangrijk dat wij tijdig reageren op klachten en bezwaren. We werken aan structurele verbetering van de bezwaarbehandeling, maar behalen daarmee nog niet de gewenste resultaten. Van de afgehandelde bezwaren in de eerste vier maanden van 2020 hebben we 75% op tijd behandeld. We zien een stijgende lijn ten opzichte van de laatste vier maanden van 2019, toen het ons slechts lukte om 63% van de bezwaren tijdig te behandelen. Desondanks ligt het percentage van 75% nog onder ons streven van 80-90%. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de achterstand die wij opliepen in eerdere jaren. Door extra medewerkers in te zetten op de bezwaarbehandeling, door extra inzet op de aansturing en door procesverbeteringen willen we de behandeltijd verder terugdringen.

Antwoord geven op (telefonische) vragen

Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Afsluiten convenanten

Met onze samenwerking met fiscaal dienstverleners proberen we ervoor te zorgen dat aangiften in één keer goed zijn. We willen dat tussen de 6 en 8 procent van de kasontvangsten in het mkb vallen onder een convenant. In de eerste vier maanden van 2020 lag dit percentage op 5,4. Onze invloed hierop is beperkt geweest. We kunnen het aantal convenanten alleen uitbreiden met medewerking van de fiscaal dienstverlener en mkb-ondernemingen, want het gebruikmaken van een convenant is vrijwillig. Wij tornen daarbij niet aan de kwaliteitseisen. We blijven hierover in gesprek met de fiscaal dienstverleners en koepels.

Thematisch toezichthouden, o.a. DBA

Onze medewerkers werken op dit moment zo veel mogelijk thuis. Hierdoor kunnen we bijvoorbeeld niet op bezoek (zoals een bedrijfsbezoek en een boekenonderzoek) bij ondernemers. We zetten binnen uitvoering van het Toezichtplan Arbeidsrelaties (DBA) in op een sectorgerichte aanpak. Conform het Toezichtplan Arbeidsrelaties ziet deze aanpak in eerste instantie op de sectoren Zorg, Bouw en bemiddelingsbureaus en intermediaire partijen in de hiervoor vermelde sectoren. We hebben de eerste verkennende gesprekken met een aantal koepelorganisaties van de zorg (ziekenhuizen, private klinieken) en bouw gevoerd. We hebben de vervolggesprekken in maart door de coronamaatregelen moeten annuleren.

Voor het toezicht DBA zijn nieuwe medewerkers per 1 april 2020 ingestroomd. Door coronamaatregelen hebben we de startopleiding moeten uitstellen waardoor deze medewerkers pas in de loop van 2021 inzetbaar zijn voor toezichtwerkzaamheden. De impact van de coronamaatregelen op de handhaving is op dit moment nog niet duidelijk. De achterstanden die zich door de maatregelen hebben opgestapeld kunnen wij niet inhalen, waardoor we dit jaar minder toezicht houden dan we van plan waren.

niet gelezen

Doelgroep Grote Ondernemingen

	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	
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. DBA *	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

Sinds medio maart is de economische realiteit substantieel gewijzigd. We hebben onze manier van werken richting grote ondernemingen daarop aangepast. We leggen andere accenten binnen onze uitvoerings- en toezichtstrategie: dienstverlening waar mogelijk en nodig, correctief waar noodzakelijk.

Aanpak belastingontwijking

We moeten een aantal grote Europese richtlijnen implementeren, die onder meer gericht zijn op het voorkomen van belastingontwijking en -ontduiking (o.a. de Anti Tax Avoidance Directives ATAD1 en ATAD2). We liggen op schema met de implementatie van de uitvoering van de ATAD-regelgeving in onze (uitvoerings)processen.

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)/DAC6. Omdat de gevolgen van de coronapandemie voor het bedrijfsleven groot zijn en de nieuwe maatregelen die met DAC6 samenhangen veel extra werk betekenen, heeft de EU aan lidstaten de mogelijkheid geboden om de administratieve verplichtingen die horen bij de meldplicht voor intermediairs en belastingplichtigen niet op 1 juli 2020, maar op 1 januari 2021 in te laten gaan. Bij brief van 26 juni 2020[5] is de Kamer geïnformeerd dat wij hiervan gebruik maken. De informatie die geleverd wordt gaat terug tot 25 juni 2018.

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 we 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

---

[5] PM VINDPLAATS

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.

De focus van onze taken ligt vanwege de huidige economische en maatschappelijke omstandigheden op de dienstverlening richting ondernemers. Wij ondersteunen, waar mogelijk en nodig, in de uitvoering van de geldende fiscale regelingen en voeren vooroverleggen met ondernemingen. Het vooroverleg is een belangrijke methode in de uitvoerings- en toezichtstrategie om compliance te vergroten en fouten te voorkomen. Daarnaast houden we met vooroverleg zichtbaar toezicht op ondernemingen.

Aandachtspunten

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Een belastingplichtige die bezwaar maakt, moet op tijd een reactie krijgen van de Belastingdienst. Dat is in principe binnen zes weken. Dat is ons in de eerste vier maanden voor grote ondernemingen in 86% van de gevallen gelukt, terwijl onze doelstelling is om op minimaal 90% van de bezwaren op tijd te reageren. Ondernemingen moeten dus te vaak op een reactie wachten.

Door de forse instroom van verzoeken door de coronamaatregelen van het kabinet hebben we ondernemers niet snel genoeg uitstel van betaling kunnen verlenen als zij bezwaar maken tegen een aanslag. Wij verwachten na de coronapiek weer 90% van de liggende uitstelverzoeken tijdig te kunnen beoordelen.

Innen aanslagen

Het kabinet heeft om de liquiditeitspositie van ondernemers in de coronacrisis te ondersteunen ruime maatregelen voor het verlenen van uitstel tot betaling van belastingen afgekondigd. Daardoor is de inning van aanslagen lager dan normaal.

Instroom nieuwe medewerkers

Ook wij ondervinden gevolgen van de beperkende maatregelen die nodig zijn vanwege de coronacrisis bij de instroom van nieuwe medewerkers. In 2019 zijn veel nieuwe medewerkers ingestroomd en voor 2020 proberen we ook nog veel nieuwe medewerkers aan te nemen. Voordat zij aan de slag kunnen, krijgen ze van ons een (verdere) opleiding. Door de coronamaatregelen is de startopleiding uitgesteld, waardoor medewerkers pas later inzetbaar zijn dan anders.

Thematisch toezichthouden, o.a. DBA

In verband met de coronamaatregelen werken medewerkers van de Belastingdienst zoveel mogelijk thuis. Hierdoor kunnen we bijvoorbeeld niet op bezoek (zoals een bedrijfsbezoek en een boekenonderzoek) bij ondernemers of bedrijfsgesprekken voeren zoals daarvoor. Dit ook om de bedrijven in deze periode niet onnodig te belasten. Ook zijn, in het kader van het toezicht op toepassing van wetgeving ten aanzien van zelfstandigen, het opleggen van correcties, naheffingsaanslagen en het geven van aanwijzingen opgeschort. Dit geldt ook voor de gesprekken met de sectoren Zorg en Bouw op de sectorspecifieke aanpak. Wij verwachten de komende maanden weer toezichtwerkzaamheden "buiten" op te kunnen pakken, maar de impact van de coronamaatregelen op de handhaving is nog onduidelijk. De achterstanden die zich door de

maatregelen hebben opgestapeld kunnen wij niet inhalen, waardoor we dit jaar minder toezicht houden dan we van plan waren.

CONCEPT

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 enige 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 arbeidsgerelateerde 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.

Arbeidsgerelateerde 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.

In het kader van de intensivering van de nationale aanpak van de witwasbestrijding en de publiek-private samenwerking (PPS) is in Financieel Expertise Centrum-verband (FEC) door kwartiermakers van FIOD, Financial Intelligence Unit (FIU) en politie gewerkt aan een plan van aanpak. Dit plan is in maart 2020 geaccordeerd. Met dit plan wordt onder meer extra ingezet op de ontwikkeling en deling van kennis. Daarvoor komen er multidisciplinaire expertgroepen. De onderlinge analyse-activiteiten worden versterkt met de Fintell Alliance – een samenwerkingsverband van de FIU en de banken – en de Financial Crime Analysis (FCA) van de politie en de FIOD en zo mogelijk overige opsporingsdiensten. De FCA is gericht om verdachte transacties van de FIU te analyseren en zo mogelijk in operatie te nemen.

We hebben de afgelopen periode binnen het AMLC gewerkt aan het koppelen van door de FIU geleverde verdachte transacties aan fiscale data. We hebben goede voortgang geboekt en verwachten hiervan de komende maanden resultaten. Verder hebben we samen met het Openbaar Ministerie voor de Financial Action Task Force (FATF) gewerkt aan een rapport over Trade Based Money Laundering. Nederland schrijft dit rapport samen met het Verenigd Koninkrijk. Ten slotte loopt ons project over betaalkaarten met crypto currency volgens plan. Er vindt hierbij onderzoek plaats naar gebruikers van dergelijke buitenlandse kaarten.

welke resultaten? wat doen we dan? heb ik nooit iets van gezien

Schulden

Het verminderen van de kans op het ontstaan van schulden is een van onze speerpunten. Dit speelt met name bij de Toeslagen. Zo werken we binnen het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag aan uitbreiding van periodieke herinneringen van burgers of hun toeslagen nog in lijn zijn met hun inkomen of gebruik. Verder begeleiden we burger met risico's op problematische schulden persoonlijk. Tot slot hebben we in de eerste vier maanden verbeteringen aan het Toeslagenportaal doorgevoerd om de begrijpelijkheid te vergroten en de foutkans te verminderen.

Uiteraard is goede dienstverlening ook van groot belang als er al schulden zijn ontstaan. Daarom werken we altijd mee aan minnelijk en wettelijke schuldhulpverleningstrajecten (MSNP en WSNP). Ook wijzen we burgers altijd op de mogelijkheden tot het treffen van betalingsregelingen, het aanvragen van uitstel van betaling en van de beslagvrije voet.
We werken verder aan de implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet per 1 januari 2021.

= niet waar!

Vooruitlopend hierop houden we bij sommige processen, zoals de overheidsvordering, al rekening met deze wet. Dat betekent dat we burgers met problematische schulden doorverwijzen naar de schuldhulpverlening.

We hebben de afgelopen periode data geleverd voor diverse onderzoeken, waaronder CBS-publicaties *Huishoudens in rode cijfers* en *Overlap schulden bij uitvoeringsorganisaties*. Deze onderzoeken vormen belangrijke bouwstenen voor het rijksbeleid rond schulden.

We hebben in de eerste vier maanden van 2020 de pilot collectief schuldregelen met de gemeente Den Haag succesvol afgrond. We onderzoeken de komende periode hoe we dit verder kunnen implementeren. Dat doen we in nauwe samenwerken met de brancheverenging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering (NVVK) en SchuldenLabNL.

We hebben in de afgelopen periode de pilot Klantportaal Geldzaken, waarmee de burger een overzicht kan krijgen van alle vorderingen die de Belastingdienst op hem of haar heeft, voorbereid. De pilot gaat rond de zomer van start.

nu?

→ maak apart stuk Douane

Een onvoorziene ontwikkeling uit de afgelopen maanden is het coronavirus. Burgers die door de coronacrisis niet meer aan hun betalingsverplichtingen aan de Belastingdienst kunnen voldoen moeten zich tijdig tot ons wenden. Zij kunnen dan een beroep doen op het uitstel- en kwijtscheldingsbeleid.

→ hoeveel meer dan normaal?

Brexit

Vanaf 1 februari 2020 maakt het Verenigd Koninkrijk formeel geen deel meer uit van de Europese Unie. In het terugtredingsakkoord zijn onder meer voorwaarden voor een overgangsperiode overeengekomen. Tijdens de overgangsperiode geldt dat het gemeenschapsrecht tot en met 31 december 2020 voor het grootste deel zal blijven gelden. Dat betekent dat het Verenigd Koninkrijk tijdens de overgangsperiode voor het gemeenschapsrecht en voor de nationale regelgeving die dient ter implementatie daarvan, wordt aangemerkt als EU-lidstaat. Tijdens deze overgangsperiode 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 terugtredingsakkoord, 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 terugtredingsakkoord 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. Door de coronamaatregelen liep de Brexit-opleiding vertraging op, waardoor een klein deel van de medewerkers later dit jaar inzetbaar is. We verwachten dat alle 930 fte eind 2020 inzetbaar zijn voor Brexit-werkzaamheden.

→ verwijs hier naar brief die we speciaal voor AO Douane uit deen

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.

?

Hoofdstuk 3 Beheerst vernieuwen

Personeel

Activiteit	Status VGR 1	Uitgelicht | Aandachtspunt
Instroom		
Instroom 1.850 – 2.150 fte *	In proces	Aandachtspunt
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	Uitgelicht
Opleidings- en ontwikkelplannen voor alle onderdelen *	In proces	Aandachtspunt
Meerjarige Personeelsplanning (MPP)	In proces	

Uitgelicht

Warm welkom en 'onboarding' medewerkers

We hebben een app voor nieuwe medewerkers ontwikkeld en in gebruik genomen. Met de app Welkom@BD willen we nieuwe medewerkers optimaal voorbereiden op hun start. Het is, na het selectieproces, de tweede kennismaking met de Belastingdienst.

Vanwege de coronamaatregelen konden we de gezamenlijke onboarding in april niet door laten gaan. Onze leidinggevenden hebben de opvang en begeleiding van nieuwe medewerkers vanuit huis verzorgd.

Aandachtspunt

Instroom 1.850 – 2.150 fte

In maart stroomden, zoals voorzien, veel medewerkers uit naar aanleiding van de vertrekregeling. In totaal is 1.179 fte uitgestroomd tot en met april en is in totaal 837 fte ingestroomd. Deze instroom is circa 100 fte lager dan geraamd voor deze periode. We hebben wel voldoende kandidaten voor selectiegesprekken, maar door de coronamaatregelen konden deze tijdelijk niet doorgaan. Vanaf begin april hebben we de gesprekken via een videoverbinding gevoerd. Daar komt bij dat we meer medewerkers gaan werven in 2020 en 2021 dan voorzien bij het opstellen van het Jaarplan 2020. Met de aanvullende middelen vanuit de Voorjaarsnota is de formatie uitgebreid. Het kost tijd om de benodigde nieuwe medewerkers te werven en te laten instromen. We verwachten een instroom van 2.300 tot 2.500 fte te realiseren in 2020. Daarmee komen we eind 2020 uit op een onderbezetting van 1.600 tot 1.800 fte. We streven ernaar de onderbezetting in 2021 zo veel mogelijk in te lopen.

We blijven ook in de huidige omstandigheden aandacht besteden aan zichtbaarheid op de arbeidsmarkt en de werving van schaarse doelgroepen.

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

ICT

Activiteit	Status VGR 1	Uitgelicht | Aandachtspunt
Verbeteren portfolioproces		Aanvulling Jaarplan
Afgewogen vraagstelling en prioritering *	In proces	Uitgelicht
Sturing op financiële aspecten portfolio *	In proces	Uitgelicht
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek *	In proces	Uitgelicht
Efficiëntere inzet ICT-capaciteit		Aanvulling Jaarplan
Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020 *	In proces	Uitgelicht
Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek *	In proces	Uitgelicht
Verkleinen vraag ICT		Aanvulling Jaarplan
Externe toetsing domeinarchitecturen	In proces	
Beheersing en verkleining vraag via uitvoeringstoetsen	In proces	

Uitgelicht

Verbeteren portfolioproces | Efficiëntere inzet ICT-capaciteit | Verkleinen vraag ICT | Uitvoering aanbevelingen extern onderzoek

In 2019 zijn verschillende onderzoeken gedaan naar onze ICT. Externe rapporten (opgesteld door EY, KPMG en BIT) hebben nog eens nadrukkelijk onderstreept dat het ontbreekt aan meerjarige, integrale planningen en dat er beperkte prioritering plaatsvindt op basis van financiële, kwalitatieve en kwantitatieve wegingscriteria. De aanbevelingen van de rapporten werken we uit in een integrale aanpak. Voor de uitvoering hiervan hebben we het verbeterprogramma 'IV-verbetertraject Belastingdienst' ingesteld, waarvoor inmiddels een [redacted] is aangesteld. Voor het intensiveren en versnellen van de Informatievoorziening (IV) zijn bij Voorjaarsnota 2020 structureel extra middelen uitgetrokken. Wij sturen de Tweede Kamer in de zomer een brief over de integrale aanpak [PM].

Verkleinen technische schuld naar maximaal 39% in 2020

We willen het achterstallige onderhoud aan onze ICT-systemen wegwerken. Of dat lukt meten we aan de hand van de technische schuld (achterstallig onderhoud). Eind april was de stand van de technische schuld 40%. Daarmee is de haalbaarheid van de 30% eind 2022 op dit moment groot, waarbij 2020 en 2021 de belangrijkste jaren zijn. We moeten er alert op blijven dat andere prioriteiten voor moeten gaan, waardoor er minder 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 werkpakketten voor 2021 en 2022, zodat we voorrang kunnen geven aan de IT-voorzieningen die het beste rendement opleveren ten aanzien van het verlagen van de technische schuld. Naar verwachting zijn we met deze verbeterde prioritering na het tweede kwartaal van 2020 klaar.

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. Deze rapportageperiode hebben we de volgende voortgang geboekt bij de vier vernieuwingsprojecten die zijn genoemd in het Jaarplan 2020:

Proces inning
Doorontwikkelen dynamisch monitoren

Sinds enkele jaren volgen we burgers met een belastingschuld langer om de mogelijkheden om schulden te innen te verbeteren (dynamisch monitoren). Wij werken in 2020 onder meer aan deze twee doelen:

- We gaan mensen die bij de Belastingdienst langdurig bekendstaan als debiteur, actief benaderen met een persoonlijk advies om betalingsproblemen te voorkomen. Een proef 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.

Sturing en beheersing

Activiteit	Status VGR 1	Uitgelicht | Aandachtspunt
Managementinformatie		
Managementinformatie voor zes operationele processen *	In proces	Uitgelicht Aanvulling Jaarplan
Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's *	In proces	Uitgelicht
Inzicht in uitgaven	In proces	
Inzicht in benodigdheden	In proces	
Risicomanagement		
Risicomanagement voor zes operationele processen *	In proces	Uitgelicht Aanvulling Jaarplan
Risico-assessments met top Belastingdienst en passende beheersingsmaatregelen *	In proces	Uitgelicht

Uitgelicht

Managementinformatie voor zes operationele processen | Risicomanagement voor zes operationele processen

We hebben het ontwikkelen van managementinformatie en de implementatie van risicomanagement voor de ketens geïntensiveerd door deze voor de fiscale processen en toeslagen versneld op te pakken. Daarvoor hebben wij onze ambitie voor 2020 aangepast. Wij doen dit voor zes ketens in plaats van vier en hebben in de aanpak de onderlinge samenhang tussen managementinformatie en risicomanagement nog verder versterkt. We voeren beide activiteiten gelijktijdig uit bij de ketens.

Ondanks de beperkingen door de coronamaatregelen hebben we hieraan goed kunnen werken. De gevolgen voor de rest van het jaar zijn onzeker en zijn mede afhankelijk van de snelheid en de mate waarin de maatregelen versoepeld kunnen worden.

hoe zo?

Operationaliseren en testen nieuw ontwikkelde KPI's

We hebben de herijkte set kpi's voor de Begroting IX, artikel 1, 2021 opgeleverd. De kpi's sluiten nu beter aan bij de strategie van de Belastingdienst. We hebben hierover op 26 juni 2020 een brief naar de Tweede Kamer gestuurd[6]. De komende periode zullen we de herijkte kpi's verder operationaliseren, testen en afronden, zodat we hier vanaf 2021 over kunnen rapporteren. We ontwikkelen het concerndashboard door met de herijkte kpi's.

Risico-assessments met top Belastingdienst en passende beheersingsmaatregelen

We zijn gestart met de voorbereidingen van de risico-assessments en hebben diverse bijeenkomsten, (management)sessies en trainingen gegeven om zo het bewustzijn en kennis van risico's en risicomanagement te vergroten en risicomanagement duurzaam te implementeren.

veel te dun Jaarplan verbeteren.

[6] Brief herijkte KPI's (PM)

Cultuur

Activiteit	Status VGR 1	Uitgelicht | Aandachtspunt
Meerjarig programma cultuur en leiderschap		Aanvulling JP 2020
Programma gericht op alle leidinggevenden 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 leidinggevenden 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 [PM].

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.[7]

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.[8] Begin april vond de eerste bijeenkomst plaats in het bijzijn van de staatssecretaris Toeslagen & Douane. Daarna vonden vervolggesprekken 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 leidinggevenden 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

[7] Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 607.
[8] Kamerstukken II 2019-2020, 31066, nr. 607, p. 7

menselijke maat in de werkprocessen en de verbetering van dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Kader met vereiste leiderschapskwaliteiten, gericht op voorbeeldfunctie

We willen investeren in het leiderschap van onze organisatie. Daarvoor hebben we een uitgangspunt voor een leiderschapsprofiel ontwikkeld, waarin we met zes kwaliteiten het gewenste leiderschap van de Belastingdienst hebben omschreven. Dat zijn: sturen op resultaat en betekenis, samenwerken, integriteit, initiatief en assertief, leren en experimenteren en reflectie. De kwaliteiten, die passen bij het Rijksbrede leiderschapsprofiel, hebben we vertaald naar het gewenste gedrag en ontwikkelbare competenties, waar onze leidinggevenden met behulp van een gericht opleidingsaanbod en intervisiesessies aan werken.

↓

Waarom staat hier niets over traject top 35 etc.

Hoofdstuk 4 Risicohoofdstuk

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 niet 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 dat de kans en/of de impact van bestaande risico's hoger kunnen worden, bijvoorbeeld met gevolgen voor 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 het toeslagendossier 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 aangiften 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.

- Om de kwaliteit van de aanslagoplegging te waarborgen hebben we eind 2019 verschillende maatregelen genomen. Allereerst hebben we vaktechnische specialisten benoemd en hebben we vaktechnische overleggen ingeregeld. We streven een eenduidige werkwijze na. Deze maatregelen dragen daaraan bij. 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.
- We hebben onze doelstellingen voor de IV-functionaliteiten van de schenk- en erfbelasting tot en met april gehaald. De IV-functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor de realisatie van de voorraad - en productiedoelstellingen voor de erfbelasting zijn op orde. Wel zien we voor de komende periode mogelijke risico's in verband met mogelijke verminderde inzetbaarheid als gevolg van de coronamaatregelen en het moeilijk kunnen invullen van al langer openstaande vacatures. Dit kan gevolgen hebben voor het aantal functionaliteiten dat in de rest van het jaar gerealiseerd kan worden.
- De ADR doet onderzoek naar de uitvoering van de toezichtprocessen van de schenk- en erfbelasting, ook in relatie tot belastingopbrengsten. De ADR is in de eerste periode van 2020 gestart met het eerste onderzoek. De ADR doet 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. Het onderzoek naar de juridische kwaliteit van de opgelegde aanslagen van de erfbelasting start later dit jaar.

Verbetering afhandeling bezwaarschriften

Het is 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. De stand van zaken van de bezwaarbehandeling is hiervoor nader toegelicht bij de verschillende doelgroepen.

Volumestijgingen Douane onder invloed van e-commerce

De stand van zaken van de volumestijgingen Douane is hiervoor kort toegelicht bij de specifieke thema's in hoofdstuk 1.

Gebruik BSN in btw-identificatienummer

Om de privacy van de circa 1,3 miljoen ondernemers met een eenmanszaak beter te waarborgen, is per 1 januari 2020 een nieuw btw-identificatienummer (btw-id) ingevoerd. Dit nieuwe nummer is niet gerelateerd aan het Burgerservicenummer (BSN) van de ondernemer. Daarmee voldoen we aan de eis van de Autoriteit Persoonsgegevens om per 1 januari 2020 het BSN uit het btw-identificatienummer te halen. De desbetreffende ondernemers houden hun oude omzetbelastingnummer wel voor het doen van OB-aangiften en de communicatie met ons.

Door de aanvullende processtappen neemt de behandeltijd van aanvragen voor een omzetbelastingnummer en btw-identificatienummer toe van vijf naar acht werkdagen. Wij halen de prestatie-indicator om de btw-identificatienummers binnen vijf werkdagen toe te kennen daarom niet in 2020. Voor 2021 wordt de streefwaarde van deze indicator heroverwogen, omdat vijf dagen geen realistisch streven is.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft op 30 januari 2020 aan de minister van Financiën gemeld dat we voldoende maatregelen hebben getroffen om aan het verwerkingsverbod van het BSN in het btw-identificatienummer te voldoen. De AP heeft het dossier gesloten.

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 horende deadlines.[9] 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 omzetbelastingsystemen. 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.

Werving, instroom, uitstroom en spanning op de arbeidsmarkt

[9] Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 528.

In de paragraaf Personeel van hoofdstuk 2 wordt stilgestaan bij de gevolgen van de coronamaatregelen. Ook komt het onderwerp werving terug bij de verschillende doelgroepen in hoofdstuk 2.

Uitkomsten ICT-portfolioproces Belastingdienst

De stand van zaken van dit onderwerp hebben we in de paragraaf ICT van hoofdstuk 2 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. Daarmee willen we de druk op cruciale onderdelen van de Belastingdienst verlagen en de uitvoeringscapaciteit op een gelijk niveau houden. Dit geldt met name voor de belastinginning en de ICT-dienstverlening. Daarnaast zetten wij, gegeven de mogelijkheden van het ICT-portfolio, in op het versterken van ketens (inning, loonheffing, gegevens).

Onvolkomenheden

In het kader van de jaarverantwoording 2019 heeft de Algemene Rekenkamer haar rapport Verantwoordingsonderzoek 2019 Financiën uitgebracht. De Rekenkamer constateert dat er bij de Belastingdienst in 2019 een forse inspanning is gepleegd om de bedrijfsvoering verder op orde te krijgen. Dit heeft erin geresulteerd dat er drie hardnekkige onvolkomenheden in de bedrijfsvoering van de Belastingdienst zijn opgelost.

- Voor het personeelsbeleid geldt dat er nu toereikende informatie en instrumenten aanwezig zijn om de in-, door- en uitstroom van personeel te sturen en beheersen.
- Het bedrijfscontinuïteitsbeheer is voldoende op orde gebracht. Op sommige onderdelen is verdere uitwerking nodig, zoals bij het in kaart brengen van de afhankelijkheden binnen de keten en tussen de dienstonderdelen.
- De aanpak van de verouderde IT-systemen heeft in 2019 geleid tot de beoogde afname ervan. De Rekenkamer wijst erop dat dit niet betekent dat er geen problemen meer zijn met verouderde IT-systemen. Het risico op verstoringen in de taakuitoefening en de dienstverlening is nog steeds hoog. De Rekenkamer onderstreept de noodzaak dat de Belastingdienst deze aanpak voort kan zetten. Het ontbreken van inzicht in de financiële aspecten van het IT-landschap, zoals de kosten voor beheer en onderhoud per applicatie en voor het landschap als geheel (inclusief meerjarige ramingen), merkt de Rekenkamer aan als een aandachtspunt.

Voor het verbeteren van het M&O-beleid (misbruik en oneigenlijk gebruik) voor de erf- en schenkbelasting, de uitvoering van de verbijzonderde interne controles, het verplichtingenbeheer en de afgifte van onderbouwde prestatieverklaringen zijn naar het oordeel van de Rekenkamer in 2019 belangrijke stappen gezet die in 2020 tot resultaat moeten leiden. Het verbeteren van de managementinformatie vraagt ook naar de mening van de Rekenkamer meer tijd. Hiervoor is begin 2019 een meerjarig verbeterprogramma in uitvoering genomen met een looptijd tot eind 2022.

Bijlage – realisatie KPI's

		norm	realisatie	
Algemene doelstelling 'Compliance'				
Tijdig aangifte doen	Percentage aangiften omzetbelasting tijdig ontvangen	> 95%	95,0%	●
	Percentage aangiften loonheffingen tijdig ontvangen	> 99%	99,0%	●
	Percentage aangiften inkomensheffingen en vennootschapsbelasting tijdig ontvangen	> 94%	93,2%	●
Juist en volledig aangifte doen	Structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB	< 6%	jaarindicator	
	Structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	< 0,7%	jaarindicator	
Tijdige betaling	Tijdige betaling van belastingen en premies	> 98%	98,6%	●
	Percentage oninbaar geleden bedrag belastingen en premies	< 0,6%	0,02%	●
Dienstverlening				
Bezwaarschriften	Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	> 90%	75,4%	●
Klachten	Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	> 90%	94,2%	●
Klanttevredenheid	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers is neutraal tot zeer tevreden over de ervaren dienstverlening	> 70%	78,0% - 84,9%	●
	Maximaal 10% van de de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 1,5 of lager	< 10%	3,0% - 7,4%	●
Zorgvuldig handelen	Minder ontvangen klachten dan vorig jaar (< dan totaal van 2019)	< 12.294	3.895	●
Toezicht				
Belastingen	Percentage grote ondernemingen waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	89%	94,5%	●
	Percentage gemeenten, provincies waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	95%	97,3%	●
	Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverlenersconvenant	6 - 8%	5,4%	●
	Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling IH (betreft Particulieren en MKB) - (jaarnorm)	> € 1450 mln	€ 874,8	●
	Bruto correctie opbrengsten aangiftenbeh. Vpb MKB - (jaarnorm)	> € 1500 mln	€ 905,1	●
	Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken MKB - (jaarnorm)	> € 735 mln	€ 260,8	●
	Bezwaren ingediend na een correctie door de BD (betreft IH)	≤ 8%	6,8%	●
Toeslagen	Rechtmatige toekenning van toeslagen		2019 akkoord	●
	Het percentage definitief toegekende toeslagen met een terug te betalen bedrag < € 500	91%	94,6%	●
Douane				
	Juiste aangifte (indexcijfer)	≥ 100	jaarindicator	
	Uitvoering afspraken niet-fiscale taken	≥ 95%	jaarindicator	
	Waardering bedrijfsleven (indexcijfer)	≥ 100	jaarindicator	
Inning				
	Achterstand invordering	3 - 3,5%	3,5%	●
	Inning invorderingsposten binnen een jaar	55 - 65%	58,6%	●
Massaal proces				
Juist tijdig en efficiënt	Voorinvulling van gegevens IH (VIA)	65%	rapp aug	
	Garantiereg. IH'19: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht	100%	49%	●
	Definitief vaststellen toeslagen (toeslagjaar 2019)	85%	rapp vanaf mei	
	Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	99,9%	99,86%	●
	Aantal ernstige productieverstoringen (damages) - (jaarnorm)	< 67	24	●
FIOD				
Fraude	Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	82 - 85%	84%	●
	Gerealiseerde incasso-opbrengsten - (jaarnorm)	€ 128,3 mln	€ 0,76	●
	Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)	≥ 40%	43%	●

Geprint met Digidoc 2 op 20-08-2020, 16:02

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp:	DGBD 151383 eerste voortgangrapportage 2020
Nummer:	2020-0000017423
Algemeen taakverzoek:	BDG: advies aan DGBD om te paraferen. 14/8 PR
	Eerste voortgangsrapportage 2020 en update jaarplan 2020. Stukken zijn afgestemd binnen KD.

Document: DGBD eerste voortgangsrapportage 2020 (2020-0000151383)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
[redacted] (COMM)	14-08-2020, 12:23	COMM voor DGBD Paraferen
[redacted] (AFP)	14-08-2020, 11:49	DGFZ Paraferen
[redacted] (HDFEZ/BC)	14-08-2020, 10:17	HDFEZ Paraferen
[redacted] (HDFEZ/BC)	13-08-2020, 16:26	HDFEZ/Stukken VT
[redacted] (BEDRIJF)	13-08-2020, 14:04	DGBD/C&F KOP Paraferen
[redacted] (MT)	13-08-2020, 11:24	DGBD/UHB Paraferen
[redacted] (MT)	19-08-2020, 15:26	DGBD Paraferen

Laatste wijziging: [redacted] (BOA) op 20-08-2020, 15:47