

Update Jaarplan Belastingdienst 2020

Inleiding

In de update van het Jaarplan 2020 Belastingdienst geven we aan welke aanvullende plannen en activiteiten wij voorzien voor 2020. Deze aanvullende plannen kunnen van invloed zijn op de uitvoering van onze huidige activiteiten, zodat de verantwoording hierover meeloopt 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.

De plannen richten zich op de volgende thema's:

- Ontvlechting en continuïteit Belastingen, Toeslagen en Douane;
- Oprichting herstelorganisatie kinderopvangtoeslag;
- Herijking toezicht en fraudeaanpak;
- Verbeteren van de dienstverlening naar burgers en bedrijven;
- Een cultuur met oog voor de menselijke maat en een veilige werkomgeving.

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

Ontvlechting en continuïteit Belastingen, Toeslagen en Douane

De Belastingdienst is samen met andere uitvoeringsorganisaties een belangrijk gezicht van de overheid voor burgers en bedrijven. De Belastingdienst is een organisatie met meerdere doelen en heeft daarom een divers takenpakket. De verscheidenheid in doelen, processen en doelgroepen vragen om een eigen sturing, waardoor gerichte en verbeterde sturing mogelijk is. De omvang en diversiteit bemoeilijken de verbetering van de sturing en beheersing, één van onze ambities uit het jaarplan 2020. Om dit te verbeteren, is besloten de onderdelen Douane en Toeslagen te ontvlechten uit de Belastingdienst. Een eerste stap is het aanstellen van drie directeuren-generaals zodat duidelijk is wie voor wat verantwoordelijk is. Er komt een plan van aanpak deze zomer, waarbij we meer in detail beschrijven welke stappen we zetten om de ontvlechting te realiseren. Mens en medewerker staan hierbij centraal.

Crisis- en herstel kinderopvangtoeslag

Toeslagen moeten adequaat aan burgers worden toegekend en uitgekeerd. Door de problemen met de kinderopvangtoeslag zijn burgers gedupeerd en is het vertrouwen in de Belastingdienst ernstig geschaad. Naast de reguliere organisatie van Toeslagen, hebben we een aparte crisisorganisatie¹ opgericht, die zich richt op het herstellen van het geschonden vertrouwen van de burgers. De belangrijkste taak van de crisisorganisatie is het recht doen aan ouders die gedupeerd zijn. Dat gebeurt in nauwe samenspraak met de getroffen ouders. Dit doen we op verschillende manieren.

Communicatie met ouders

¹ Een stand van zaken over de herstelorganisatie Toeslagen wordt met de Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag gegeven

Eén daarvan is het oprichten van een ouder- en een kinderpanel. Deze panels kunnen ons uit eerste hand adviseren hoe wij het best kunnen communiceren. De problematiek rondom toeslagen heeft ons geleerd dat onze communicatie niet goed aansluit bij toeslaggerechtigden. Communicatie met alle betrokken ouders gedurende dit hele traject moet toegankelijk en begrijpelijk zijn, en aansluiten bij het perspectief van de gedupeerde ouders. Daarom maken we gebruik van verschillende kanalen om ouders te informeren. Er is extra aandacht om brieven begrijpelijk te schrijven.

Compensatie

Het is van belang dat recht wordt gedaan aan de getroffen ouders, wat kan betekenen dat compensatie wordt uitgekeerd. Het aannemen van de spoedwet hardheidsaanpassing Awir, die een ruimhartige compensatie voor gedupeerde die een ruimhartige compensatie voor gedupeerde ouders mogelijk maakt, zien wij als een stap in de goede richting. Wij gaan door met het uitbetalen van compensatie en kijken ook naar reparatie en herstel. Bij de ouders waar het fout is gegaan, gaan we het dossier opnieuw beoordelen op basis van aanvullende informatie of informatie die nodig is voor de herbeoordeling. Inmiddels zijn we gestart met de eerste uitbetalingen aan de gedupeerde ouders.

Geleerde lessen en acties

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

Herijking toezicht en fraudeaanpak

De basis voor het toezicht door de Belastingdienst moet op orde zijn. De gebeurtenissen van de afgelopen periode, zoals de problemen met de kinderopvangtoeslag en met Fraude Signalering Voorziening (FSV), maakten ons duidelijk dat de inrichting en werking van risicoselectie en vervolgens het onderzoek naar de geselecteerde signalen van door ons onvoldoende zijn.

Zoals in de brief van 10 juli jongstleden aangekondigd², zijn naar aanleiding van de bevindingen van KPMG over FSV en de naleving van de AVG direct een aantal beheersmaatregelen genomen. Een aantal applicaties en verwerkingsprocessen binnen de Belastingdienst hebben we daarom tot nader order stopgezet. Ook stoppen we met de werkzaamheden van het CAF team.

We zetten daarnaast ook een aantal verbeteringen in gang. We gaan een validatie van alle gegevensverwerkingen (inclusief de applicaties) op basis van de vereisten van de AVG uitvoeren. Ook starten we een dienstbrede analyse, waarbij het gehele applicatie- en gegevenslandschap wordt doorlopen of zich nog onbekende registraties van verouderde of subjectieve risicosignalen bevinden.

Daarnaast starten we een tijdelijke projectorganisatie (PM) die de normenkaders waarbinnen de handhaving (en specifiek de aanpak van signalen van mogelijke fraude) plaatsvindt gaat herijken. Hierbij kijken we ook gekeken naar de waarborgen bij het gebruik van risicomodellen en selectieregels. De projectorganisatie gaat ook aan de slag met het opstellen van een nieuwe visie op de fraudeaanpak.

² Vindplaats

Het concept projectplan waarin de aanpak wordt toegelicht en waarover wij graag met uw Kamer in gesprek gaan heeft u inmiddels ontvangen (PM).

Dienstverlening

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

Cultuur

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

Managementinformatie en risicomanagement

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

ICT

De Belastingdienst is een ICT-intensieve organisatie. Voor vrijwel al onze ambities is ICT nodig;

niet als doel op zich, maar als middel om onze doelen te helpen bereiken. Wij hebben door EY en KPMG laten onderzoeken hoe wij sturen op onze ICT. Op basis van onder meer deze onderzoeken werken wij aan een integraal meerjarig plan ter verbetering van de IV-organisatie. Wij leveren deze zomer een plan van aanpak op waarin stappen worden benoemd om ons portfolioproces te verbeteren en ICT-capaciteit efficiënter in te zetten. Hiermee vervolgen wij onze weg zoals genoemd in het huidige jaarplan.

Voortgang rapporteren

In deze update van het Jaarplan 2020 hebben we de aangegeven welke aanvullende plannen en activiteiten er zijn op het jaarplan 2020. Vanaf tweede voortgangsrapportage – die in oktober dit jaar aan de Kamer wordt aangeboden – worden deze activiteiten meegenomen.

CONCEPT