



Belastingdienst

LIJST TOPLIJST

Beeldvorming

LIJST
TOP

WEEK >> 6



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

1

Digitalisering/ EBV

2

Aangifte IH 15 en Belastingplan 2017

3

Handhaving

4

Belastingontwijking en vestigingsklimaat

5

Verder in Beeld en arresten

Digitalisering

EBV

•Traject EBV gaat een volgende fase in. De inzet is verbetering van de interactie met burgers. Hierbij nemen ook onderwerpen als gebruikersvriendelijkheid, duidelijkheid en dejuridisering een belangrijke plaats in. Om de te volgen lijn scherp te krijgen is een discussie notitie geschreven waarin scenario's worden benoemd. De uitkomst van de discussie wordt verwoord in een memo aan de staatssecretaris.

•De tweede fase van de campagne EBV loopt nog tot eind week 6. De campagne wordt daarna geëvalueerd

•Universiteit Twente heeft een aantal deelanalyses van zijn onderzoek afgerond. De verwachting van de UT is dat de eerste 4 miljoen berichtenboxen het 'laaghangend fruit' betreft. Voor de volgende stap is meer stimulans nodig om een berichtenbox aan te gaan maken. Daar moet energie op gezet worden. CKC gaat de lange termijn aanpak uitwerken.

•Klantinteractie en media: Aantal berichtenboxen is flink toegenomen (tot 3,2 miljoen), geen extra activiteit op de helpdesk. Sentiment in de social media is neutraal. Via maatschappelijk dienstverleners en de helpdesk wordt nog veel maatwerk gerealiseerd, bij beide ruim 200 per dag. In de media is het sentiment neutraal kritisch Zie verder [monitor klantinteractie en \(social\) media](#).

•De Nationale Ombudsman komt in februari met zijn rapport. Alle gesprekken zijn geweest en alle aanvullende vragen zijn beantwoord. De NO heeft aangegeven na dinsdag 9 februari het verdere verloop van het onderzoek toe te lichten.

•We versterken de samenwerking met de maatschappelijk dienstverleners om het vangnet verder uit te bouwen. In dit kader vindt op dit moment overleg plaats met de Koninklijke Bibliotheek. Er wordt gewerkt aan een samenwerkingsovereenkomst waarin pc's en trainingen in het kader van digivaardigheid voor alle burgers beschikbaar worden gesteld in de bibliotheken. Ook andere samenwerkingen leveren concrete resultaten op. Externe en interne communicatie hierover wordt voorbereid.

•Op 26 januari heeft de staatssecretaris een brief aan de Tweede Kamer verstuurd over het tijdpad en de gedurende dit tijdpad te nemen stappen waarin uitvoering wordt gegeven aan de invoering van de Wet Elektronisch berichtenverkeer. De ☐ Fin heeft besloten deze brief te betrekken bij het Algemeen Overleg over EBV dat gepland staat op 31 maart.

•IM/DV heeft een ontwerp gemaakt waarbij bij het inloggen in MijnBelastingdienst een pop-up verschijnt met, indien door de gebruiker gewenst, doorverwijzing naar activering Berichtenbox.

• Stand van zaken Berichtenbox-app: in februar vindt de gebruikersacceptatietest plaats, beoogd live gaan voor publiek is april 2016. (Belastingdienst is hierbij afhankelijk van Logius)



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Aangifte IH 2015 en Belastingplan 2017

Voorbereiding aangiftecampagne

- De voorbereidingen voor de aangiftecampagne lopen. De kickoff vindt op 29 februari plaats.
- Er zijn bij CA en Beltel/DV respectievelijk controlrooms incident management en klantinteractie ingericht. Hier worden de sentimenten/ klantinteractie en de voortgang van productie van aangiftes bewaakt en waar nodig wordt actie voorbereid.
- De eerste Uitnodigingen tot het Doen van Aangifte (UDA) zijn op 20 januari verzonden op papier en in de Berichtenbox. De komende weken worden in totaal 8,7 miljoen UDA's verzonden. Bij de uda's zit een flyer over activeren berichtenbox en het feit dat we stapsgewijs gaan digitaliseren.
- Klantinteractie:** veel belverkeer over de ontvangen EVA positiefs. Mensen vragen zich af waarom ze nu deze aanslag krijgen en hoe ze de VA kunnen wijzigen. [Zie ook monitor klantinteractie.](#)
- Over beschikbaarheid van easytax** dit jaar zijn afgelopen periode vragen beantwoord van consumentenbond, Z24 en de Telegraaf. Verder zijn in de media de eerste berichten verschenen over het niet langer beschikbaar zijn van easytax. Sentiment neutraal. Bezien wordt of er al voor de kick-off actief over 'alleen online aangifte kunnen doen' gecommuniceerd gaat worden.
- Ondertussen worden de hubapartijen bijgepraat over de campagne en de mogelijkheden van de online aangiftevoorziening. Hier blijkt zorg over het niet langer beschikbaar zijn van easytax. Voor de huba (extern/ intern) is een fallback scenario geregeld, mocht het aangifte doen met E-herkenning en machtigingscode DigiD via MijnBelastingdienst niet goed werken.
- De performancetesten van afgelopen week zijn goed verlopen en de performance is behoorlijk verbeterd. De testen gaan de komende weken nog door en de vooruitzichten zijn goed.

Voorbereiding Belastingplan 2017

Vanuit de Belastingdienst zijn er maar liefst 170 ideeën aangedragen voor het belastingplan of anderszins. De Videoconferencing sessies per onderwerp zijn gestart. Op basis van deze VC sessies zal een voorstel voor inbreng voor de groslijst aan de RvB worden gepresenteerd. Tevens heeft de startbijeenkomst Belastingplan 2017 vanuit DGFZ op 1 februari reeds plaatsgevonden.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Handhaving

DBA

- Op 2 februari heeft de Eerste Kamer met een ruime meerderheid ingestemd met de Wet DBA. Deze treedt hiermee op 1 mei 2016 in werking.
- Vrijwel alle toonaangevende nieuws- en vakmedia schrijven erover. In totaal ongeveer 150 berichten. De sentiment is in de media overwegend informatief en in een tiental gevallen kritisch-bezorgd. Online wordt veel gereageerd. Het sentiment is daar kritisch-afwachtend. Zie ook [monitor \(social\) media](#)
- Communicatie en voorlichting staan de komende maanden, naast het beoordelen van de overeenkomsten, centraal. Onderdeel van de aanpak zijn fysieke voorlichtingen. De eerste voorlichtingsbijeenkomst is op 15 februari en wordt georganiseerd door ZZP Nederland. Ook andere belangenorganisaties organiseren voorlichtingsbijeenkomsten.

Reacties nav uitzending De Monitor

- Enkele nieuws- en vakmedia schrijven naar aanleiding van de uitzending van De Monitor over de 'privacylek' bij de Belastingdienst. De toon is overwegend informatief en in een enkel geval toonzettend. Online is de activiteit beperkt. Zie ook [monitor \(social\) media](#).
- Verder zijn naar aanleiding van de uitzending mondelinge kamervragen gesteld die de staatssecretaris in het mondelinge vragenuur heeft beantwoord.

Definitieve toekenning KOT 2014.

- Begin januari was er reuring omdat veel ouders een beschikking kregen om over 2014 voorlopig toegekende kinderopvangtoeslag (KOT) terug moesten betalen. De oorzaak hiervan lag in de software van 220 kinderopvanginstellingen.
- Ondertussen is er meer duidelijkheid over de achtergrond van de problematiek en hoe de foutieve DT's recht zullen worden gezet. De groep ouders waarbij het probleem zich voordoet valt een uit 3 groepen. Voor iedere groep geldt een eigen aanpak waarbij door BD/Toeslagen (uiteindelijk) de fout recht zal worden gezet.
- Met de in de branche actieve koepels is contact geweest over de oplossingen die BD/Toeslagen gaat bieden en met hen en de ketenpartners binnen de Belastingdienst wordt overleg gevoerd om herhaling van deze fout bij de definitieve berekeningen voor 2015 te voorkomen.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Belastingontwikijing en vestigingsklimaat

EU Anti tax avoidance package. Op 28 januari heeft de Europese Commissie haar anti-belastingontwikijing pakket gepubliceerd. Dit pakket bestaat onder andere uit een voorstel voor een Anti tax avoidance directive (ATAD) en een richtlijnvoorstel over country by country reporting (CBC reporting). Voor beide onderwerpen zijn BNC-fiches in de maak die binnen korte tijd moeten worden afgestemd. 19 februari moeten de fiches naar de Tweede Kamer worden verstuurd. 2 maart zal er een AO over plaatsvinden. Uit de uitvoeringsadviezen die de Belastingdienst heeft gemaakt bij beide richtlijnvoorstellen blijkt dat de gevolgen wat betreft de ATAD als zeer fors worden ingeschat. Omdat er nog veel onduidelijk is, kunnen de gevolgen niet nauwkeurig worden bepaald. Wat betreft het voorstel over CBC reporting lijkt het voorstel op de standaarden van de OESO over dit onderwerp, de gevolgen hiervan zijn al eerder in kaart gebracht. Omdat ook bij dit voorstel nog onduidelijkheden zijn is het lastig in te schatten of er nog extra uitvoeringslasten op ons af komen door eventuele verschillen tussen OESO en EU. Inzet van het NL voorzitterschap is (deel)akkoord op deze beide onderwerpen binnen de termijn van ons voorzitterschap.

Starbucks. De Kamervragen die gesteld zijn naar aanleiding van de kabinetsreactie van 27-11-2015 over Starbucks zijn gepubliceerd op 2-2-2016. Er vindt overleg plaats met de Europese Commissie over wat het bedrag van de recovery van staatssteun zou moeten zijn.

Wapenproducenten. De Kamervragen die gesteld zijn over wapenproducenten die via Nederland belasting zouden ontwijken zijn op 5-2-2016 gepubliceerd.

Rapport Aggressive Tax Planning Indicators. De Europese Commissie heeft een onafhankelijk onderzoeksbureau een onderzoek laten verrichten naar indicatoren in de verschillende lidstaten in de EU die agressieve belastingplanning kunnen stimuleren. Nederland heeft volgens dit rapport de meeste indicatoren van alle landen in de EU. Dit rapport is besproken met de minister en staatssecretaris.

Oekraïense oligarch. Er zijn op 25 januari (aan BuZa) Kamervragen gesteld over de hoogte van de Nederlandse investeringen in Oekraïne. De helft van de investeringen zou afkomstig zijn van één Oekraïense oligarch die via een Nederlandse vennootschap investeerde in Oekraïne. Er werd onder andere gevraagd of deze persoon belasting ontweek via een Nederlandse brievenbusmaatschappij. De beantwoording zal een samenwerking van Financiën en BuZa worden en zal waarschijnlijk volgende week worden afgerond.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Verder in Beeld (1)

Grondslag voor verstrekking van inkomensindicatie in het kader van de inkomensafhankelijk huurverhoging (IAH)

- Op 3 februari heeft de Raad van State uitspraak gedaan in de procedure over het verstrekken van inkomensindicaties door de Belastingdienst aan verhuurders van sociale huurwoningen. Deze indicaties zijn verstrekt in het kader van de uitvoering van de Inkomensafhankelijke Huurverhoging (scheefwonen). *De Raad van State vindt dat de Belastingdienst de inkomensindicaties zonder deugdelijke wettelijke basis aan verhuurders heeft verstrekt.* In het wetsvoorstel Doorstroming Huurmarkt is een bepaling opgenomen die wel een deugdelijke, expliciete wettelijke basis geeft. Over dat wetsvoorstel is op 4 februari 2016 in de Tweede Kamer gedebatteerd. Daarin is ook de uitspraak van de Raad van State aan de orde gekomen.
- De verstrekking van inkomensindicaties die is voorzien vanaf 14 maart 2015, zal alleen plaatsvinden als daarvoor op die datum een deugdelijke wettelijke basis bestaat. Zie [ook monitor Productie](#). In afwachting van de reparatiewetgeving gaan de voorbereidingen voor de verstrekking op dit moment door. De portal is opengesteld voor aanmelding door verhuurders. Zowel in de portal als op de website is informatie over de uitspraak opgenomen.
- Naar verwachting zullen er klachten en schadeclaims richting Belastingdienst komen. O.a. de Woonbond heeft aangegeven zich daarover te beraden. Op basis van de standpunten uit het debat in de Tweede Kamer zullen standaarden voor reacties en tekst voor de website worden geformuleerd.
- Het ministerie van BZK neemt de volle verantwoordelijkheid voor de ontstane problemen. Voor de woordvoeringslijn is BZK leidend.
- In de media en social media veel aandacht voor deze uitspraak van de Raad van State, zie verder [monitor \(social\) media](#)

Debat Kinderopvang op 9 maart

Nadat het 30-ledendebat van 27 januari niet is doorgegaan, is besloten ook de staatssecretaris van Financiën uit te nodigen voor het AO Kinderopvang dat is verplaatst naar 9 maart. Hierbij zullen naar verwachting in ieder geval op het gebied van Direct Financiering en de transitie van de KOT naar DUO en over vragen worden gesteld aan de staatssecretaris. Daarnaast zouden er vragen kunnen worden gesteld over de foutieve DT's KOT over 2014, ouderparticipatiecrèches en het onder voorwaarden recht hebben op KOT bij gebruik van peuterspeelzalen. Vanuit uitvoeringsbeleid wordt in overleg met B/T een dossier voor de staatssecretaris voorbereid. Met SZW zal contact worden gezocht over de organisatie van het AO, waarbij SZW de trekker is.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Verder in Beeld (2)

Kamervragen nav beleidsdoorlichting dienstverlening

Eind december heeft de stas de doorlichting dienstverlening naar de TK gestuurd. De Vaste commissie Financien heeft 54 vragen gesteld over een reeks van onderwerpen. Vragen zijn o.m.: worden de voor IA ingeboekte besparingen op interactie/telefonie (30 mln 2020) gehaald, nu het aantal telefoontjes stijgt; wanneer worden de bezwaren conform Awb termijn afgehandeld; de toekomstige relatie HUBA en digitale aangifte; verwacht de Belastingdienst een stijging van het aantal Stella's. Planning is de antwoorden vóór het einde Krokusreces (28 febr) bij de TK te hebben.

ITI

De Minister heeft mede namens de stas een reactie op de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer aangaande ITI gegeven. Erkend wordt dat de ARK een punt heeft op het gebied van (gebrekkige) monitoring en dat dit punt terugkomt bij de inrichting van de monitoring Investeringsagenda. Publicatie van het rapport wordt half februari verwacht.

Audits ADR openbaar

De minister en stas gaan akkoord met openbaarmaking rapporten van de ADR. De Kamervragen van het CDA worden in deze zin beantwoord. Momenteel worden de rapporten van de Belastingdienst bekeken op gevoelige passages. De stas zal ze daarna met een aparte brief aanbieden. Vanaf 1 april wil de minister dat de rapporten proactief op de site van de overheid worden geplaatst. Deze beleidslijn zal in een aparte brief van de minister worden gemeld. Defensie en V&J verzetten zich tegen deze beleidslijn en gaan vooralsnog niet akkoord met de antwoorden op de Kamervragen.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Verder in Beeld/Arresten

Arresten Hoge Raad

Deze week geen nieuwe arresten.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

INHOUD

INHOUD

INHOUD



INHOUD

INHOUD

INHOUD

KLANTINTERACTIE

1

EBV en reacties nav uitzending de Monitor

2

Burgers en Bedrijven: EVA positief en WHK



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

KLANTINTERACTIE

Afgelopen periode

- *Wet Elektronisch Berichtenverkeer (EBV)*; Uit de monitoring op de dienstverlenende kanalen de volgende bevindingen;
 - Ondanks de toegenomen activiteit op de landingspagina en het flink toegenomen aantal berichtenboxen dat per dag wordt geactiveerd, is geen grote toename in het aanbod bij de Helpdesk Digitale Post of het aantal balieafspraken die specifiek voor digitale dienstverlening worden gemaakt.
 - Het sentiment op sociale media is neutraal. Hierbij moet worden opgemerkt, dat over de afgelopen dagen en sinds de start van de campagne (25 januari) het sentiment een veel minder vertwijfeld karakter heeft i.t.t. wat we het afgelopen najaar hebben gezien.
 - Vanuit maatschappelijk DV's worden nog steeds veel toezeggingen gegenereerd (gemiddeld 223 per dag over de afgelopen 2 weken) voor een tijdelijke maatwerkoplossing.
 - Het aantal toezeggingen voor tijdelijk maatwerk vanuit de 1ste lijn Helpdesk digitale post ligt op gemiddeld 225 toezeggingen per dag, gemeten over de afgelopen 2 weken.
- *Toeslagen – Uitzending 'monitor'*; Het NCRV programma de Monitor besteedde zondag aandacht aan de digitale systemen van de overheid. Daarbij kwam ook het proces van toekennen en uitbetalen van toeslagen aan bod. Vanuit het kanaal telefonie is niet het signaal gekomen dat er 'veel' is gebeld n.a.v. deze uitzending. Dit heeft vermoedelijk met twee redenen te maken namelijk: (1) burgers die hiermee te maken hebben zullen al in contact zijn met de Belastingdienst en niet aanvullend een vraag stellen over dit issue. Zij zullen de uitzending eerder zien als bevestiging van hun probleem. (2) burgers bellen over het algemeen niet op basis van nieuws, maar plaatsen eerder een bericht op sociale media. Uit de monitoring op sociale media is dit laatste dan ook terug te zien. In de media wordt de berichtgeving opgepakt en is de toonzetting negatief. Men vraagt zich af of de Belastingdienst wel met ICT om kan gaan. De eerste signalen op Twitter zijn dat de nieuwsberichten vooral worden gedeeld, zonder opmerkingen, op fora is het sentiment wel negatief.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

KLANTINTERACTIE

Afgelopen periode

– *Burgers – EVA Positief*; In de afgelopen week zijn er wederom vragen gesteld over de EVA positief. Op het telefoniekanaal van de werkstroom Particulieren wordt in ca. 1 op de 4 gesprekken een klantvraag gesteld over de EVA. De signalen uit sociale media zijn nagenoeg hetzelfde als de signalen op het telefoniekanaal en dat is dat klanten vooral 2 vragen stellen;

- Waarom krijg ik (plotseling) een te betalen voorlopige aanslag?
- Hoe kan ik de aanslag stopzetten?

Burgers (en ook ondernemers) voelen zich verrast door de te betalen voorlopige aanslag. Daarnaast geven zij aan bij voorkeur de voorlopige aanslag na afloop van het jaar in één keer te betalen. Voor ondernemers geldt daarnaast dat zij het lastig vinden om een juiste inschatting te maken van hoe de VA ingevuld moet worden omdat zij nog niet weten hoe hun zaken verlopen in het komende jaar. Dit is echter wel nodig om een correcte wijziging door te geven. In de evaluatie van de EVA vanuit het KRT worden deze punten meegenomen en wordt gekeken wat mogelijke oplossingen in de communicatie zijn voor volgend jaar. Overigens wordt er op de huidige landingspagina over de voorlopige aanslag wel aandacht gegeven aan deze klantvragen.

– *Bedrijven – WHK percentages*; Uit het beeld omtrent de monitoring van de WHK percentages is op het telefoniekanaal Helpdesk Intermediairs te zien dat het aantal gesprekken over het vastgestelde WHK percentage weer terug loopt in week 4. Werd er in week 3 nog in ca. 1 op de 4 gesprekken een klantvraag gesteld hierover, is dit in week 4 teruggelopen naar 1 op de 10. Dit komt omdat de eerste aangifte LH eind januari gedaan moet worden en de meeste intermediairs nu de gegevens van hun klanten klaar hebben staan.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

INHOUD

INHOUD

INHOUD



INHOUD

INHOUD

INHOUD

PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

1

Highlights forecast

2

Damages



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

	Highlights Forecast	5-2
IH 2015	<i>Uitnodigingen aangifte IH Belastingjaar 2015</i> Dit betreft een jaarlijks terugkerende campagne. • De verzending van de aangiftebrieven/biljetten vindt plaats in de periode van 15 januari en 23 februari 2016. • De uiterste inleverdatum voor de aangifte IH 2015 is (net zoals vorig jaar) 1 mei. • Van alle aangiftebrieven wordt ook een E-mededeling aangemaakt (met uitzondering van de afvoerbrieven). In totaal zal de campagne ca. 8,7 miljoen brieven omvatten. De eerste 600.000 uitnodigingen zijn op 22 januari 2016 bij de burgers bezorgd en de eerste 200.000 uitnodigingen zijn op 20 januari 2016 in de Berichtenbox geplaatst. In week 6 2,3 miljoen en in week 7 1,7 miljoen uitnodigingen verzonden. Bij de papieren aangiftebrieven wordt een 'full-color' flyer met informatie over de Berichtenbox (en het verdwijnen van de blauwe envelop) bijgevoegd. In week 6 worden ook ruim 600.000 afvoerbrieven (beëindiging aangifteplicht) verzonden.	
Massaal corrigeren	<i>Voor aankondigingen Massaal Corrigeren IH 2014</i> Besloten is om de 150.000 voor aankondigingen (IH 2014) door te schuiven naar juli 2016. In plaats daarvan wordt voorrang verleend aan het massaal corrigeren van de IH 2013. Met deze voorraad (21.700 voor aankondigingen en 1.300 stellige correcties) wordt medio februari 2016 gestart. Door PDB is besloten om de vragenbrieven (verzoek om informatie) met betrekking tot de IH 2014 niet via het centrale massale proces te versturen. Dit wordt lokaal uitgevoerd.	
VpB	<i>Uitnodigingen aangifte VpB 2015</i> Dit betreft een jaarlijks terugkerende campagne. Op 10 februari 2016 (week 6) vindt de selectie plaats van de ondernemers die een aangiftebrief/uitnodiging tot het doen van aangifte VpB 2015 moeten gaan ontvangen. De aangiftebrieven worden in week 8 met een dagtekening van 1 maart 2016 bezorgd. Tevens wordt er een link geplaatst in het Persoonlijk Domein van de ondernemers.	



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

	Highlights Forecast	5-2
VIA	<i>VIA-campagne</i> De productie van de VIA-base zal tot eind februari in een aantal etappes worden uitgevoerd. De VIA campagne verloopt bijzonder voorspoedig. De meeste gegevensstromen worden zonder incidenten ingewonnen en verwerkt in de VSG base(VIA-base).	
Inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH)	<i>Planning IAH campagne</i> 1 februari tot 1 maart mogelijkheid van de verhuurder om zich aan te melden om de gegevens te kunnen uitwisselen. Vanaf 14 maart tot eind van het jaar is het portaal geopend voor uitwisseling van de inkomensindicaties. Gelijktijdig versturen wij vanuit de BD een brief naar het betreffende adres waarbij wordt aangegeven dat er een inkomensindicatie is verstrekt aan de verhuurder. N.a.v. de uitspraak van de Raad van State wordt onderzocht wat de gevolgen voor de uitvoering en bovenstaande planning zijn. Het standpunt van de Belastingdienst is dat BCA het verstrekkingenproces goed kan uitvoeren mits op 14 maart de wettelijke basis aanwezig is om te mogen starten. Bij een latere start dan 14 maart kan de BD een behoorlijke uitvoering van het verstrekkingenproces niet meer garanderen.	
Infra	Op zondag 7 februari zal tussen 08.00 en 17.00 uur extra onderhoud met onbeschikbaarheid plaatsvinden op de Infrastructuur. Het onderhoud treft het Burgerportaal van Toeslagen dat tijdens het onderhoud niet beschikbaar is. Tijdens de onbeschikbaarheid wordt een sorry-pagina weergegeven. Op zondag 14 februari 2016 zal tussen 08.00 en 16.00 uur regulier onderhoud plaatsvinden op de Infrastructuur van CIE. Alle IT services die gehost worden op het mainframe zijn in die periode onbeschikbaar. Websites zijn wel beschikbaar m.u.v. functies die toegang tot het mainframe nodig hebben. In de productieplanning is met de onbeschikbaarheid rekening gehouden.	
Damages	Er is één nieuwe damage gemeld. DMP 10: nog geen ontvangstbevestigingen verstuurd voor meerdere aangiftestromen	



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

Damage-nummer:	Titel + Beschrijving	Gemeld	Status (5-2)
2016-10	<i>Damage/probleem omschrijving</i> Op donderdag 28 januari zijn er 's middags 500.000 en 's avonds 1,5 miljoen berichten vanuit Aanslag in een te kort tijdsbestek aangeboden aan MHS. Hierdoor is MHS vastgelopen en zijn er ongeveer 7.000 berichten op de errorqueue beland. Nadat MHS opnieuw was opgestart bleek dit nog steeds het geval te zijn. Het gaat om ontvangen Aangiftes LH, OB, Aanslag berichten DA, VA etc. en FRS berichten. Het herstel duurt echter langer dan normaal, waardoor deze berichten nog niet in de ontvangende middelsystemen zijn beland. Er zijn daardoor voor deze berichten nog geen ontvangstbevestigingen verstuurd. <i>Omvang</i> 6.800 berichten van meerdere stromen. <i>Actie's ter voorkoming van verdere damage en herstel</i> Het herstelmechanisme van MHS is door de problemen donderdagavond verstoord geraakt, waardoor er in hele kleine porties berichten vanuit de errorqueue hersteld kunnen worden. Inmiddels zijn de aangiftestromen van OB, LH en WUR hersteld. Naar verwachting is het volledige herstel in het weekend afgerond.	O&M 2 feb, (12.05 uur)	open



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

Damage-nummer:	Titel + Beschrijving	Gemeld	Status (5-2)
2016-9	<i>Damage/probleem omschrijving</i> Er wordt ten onrechte geen belastingrente vergoed bij een opgelegde negatieve definitieve aangifte VpB, ontvangen vóór de vierde maand na afloop van het tijdvak. Vanaf release 2015-1 is een aanpassing in productie gezet. Vanaf dit release wordt er geen belastingrente berekend op aanslagen naar aanleiding van een aangifte, ingediend vóór de vierde maand na afloop van het tijdvak. Echter, als de aanslag per saldo een teruggaaf is, dient wél belastingrente te worden vergoed. <i>Omvang</i> Betreft 152 definitieve aanslagen VpB waarbij ten onrechte geen belastingrente is vergoed. <i>Acties ter voorkoming van verdere damage</i> Tot de aanpassing van de programmatuur wordt wekelijks een query gedraaid om nieuwe gevallen op te sporen. Voor die posten wordt het betreffende kantoor verzocht de aanslag te verwijderen (lichten) en de renteberekening zelf uit te voeren. Daarna kan de aanslag weer opnieuw ingetoetst worden. <i>Herstel</i> Dit is een fout in het ontwerp. IMB zal een spoed AOW indienen om de programmatuur aan te passen. De 152 posten zullen handmatig moeten worden bekeken en middels een lokale applicatie dient alsnog de te vergoeden belastingrente te worden berekend en terugbetaald. ProcesRegie VpB zal het herstel uitvoeren/coördineren.	Aanslag VpB 28 jan, (12.05 uur)	open



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

Damage-nummer:	Titel + Beschrijving	Gemeld	Status (5-2)
2016-8	<i>Damage/probleem omschrijving</i> Ten onrechte uitgevoerde Overheidsvordering; klanten hadden al een betalingsregeling. Deze klanten hebben een betalingsregeling aangevraagd, maar door uitblijven van een data-entry actie is de invordering niet gestopt. Klanten die geraakt zijn nemen nu contact op met de BelastingTelefoon, die vervolgens frobo's en sba's voor het LIC opmaakt. <i>Omvang</i> Betreft 241 vorderingen. <i>Actie's ter voorkoming van verdere damage en herstel</i> BelTel is inmiddels geïnformeerd. Melding gepubliceerd op verstoringenhoekje. Herstel wordt door BCA-UP1 op 5 februari afgerond.	Inning 28 jan, (9.15 uur)	Gesloten



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

Damage-nummer:	Titel + Beschrijving	Gemeld	Status (5-2)
2016-7	<i>Damage/probleem omschrijving</i> Over (gedeelte van) tijdvakken worden dubbele rekeningen aangemaakt voor de MRB. Bij het stoppen van de overgangsregeling Oldtimers (OVR regeling) die ontstaan zijn in het laatste kwartaal van 2015 over 2015 en de massale uitnodiging van 2016 krijgen we overlappingen in de tijdvakken waar nu een reguliere rekening voor wordt neergelegd. Het betreft een gevoelige doelgroep die politiek ook zeer in de belangstelling staat. <i>Omvang</i> Uit onderzoek is gebleken dat er rond de 3.000 kentekens geraakt zijn. <i>Actie's ter voorkoming van verdere damage</i> Bij het voorkomen van nieuwe gevallen is er een workaround voor handen door het vegen van de betalingscontrole op de OVR 2015, deze is inmiddels uitgevoerd. <i>Herstel</i> Herstelacties waaronder een excuusbrief worden handmatig naar verwachting voor 11 februari afgerond. Op de website is de verstoring gemeld.	Auto 26 jan, (9.15 uur)	open



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

Damage-nummer:	Titel + Beschrijving	Gemeld	Status (5-2)
2016-5	<i>Damage/probleem omschrijving</i> Aan belastingplichtigen die in het belastingjaar de AOW-leeftijd zouden bereiken, maar vóór de datum van het bereiken van de AOW leeftijd ook in dat belastingjaar overlijden wordt onterecht ouderenkorting toegekend/verleend. <i>Omvang</i> DA 2013 t/m DA 2014 (zo'n 220 posten). VVA 2013 t/m 2015 (zo'n 200 posten). <i>Actie's ter voorkoming van verdere damage.</i> Productie is tijdelijk uitgepland geweest om verdere damage te voorkomen. Besmette posten worden wekelijks (tot aan de structurele oplossing met betrekking tot de rekenserver) in beeld gebracht en geblokkeerd voor verdere verwerking. De vermoedelijke patchdatum om de programmatuur aan te passen is 16 februari 2016. <i>Herstel</i> Door Formeel Recht is aangegeven dat er nagevorderd mag worden. PDB heeft besloten dat er bij de DA niet nagevorderd hoeft te worden. Met betrekking tot de foutieve VA's wordt er een tekst op het verstoringenhoekje geplaatst. Aan de belastingplichtigen met een foutieve VA wordt een excuusbrief verzonden (medio februari 2016). Indien van toepassing zal de VA worden hersteld.	Aanslag 18 jan, (7.45 uur)	open



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIE/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



PRODUCTIE/SAMENWERKINGSPARTNERS

Damage-nummer:	Titel + Beschrijving	Gemeld	Status (5-2)
2016-2 (geen update)	<i>Damage/probleem omschrijving</i> Op de acceptgirokaarten van aanslagen VHR (Verontreinigingsheffing Rijkswateren) met dagtekening 24 december 2015 zijn als betalingskenmerk allemaal 'negens' vermeld in plaats van het reguliere betalingskenmerk. De belastingplichtige heeft hierdoor geen betalingskenmerk om de betaling op de juiste aanslag te verrichten. De Belastingdienst kan de eventuele betaling niet direct afboeken op de juiste aanslag. Dat een betaling verrekend of terugbetaald wordt is klein. In het damageoverleg van 7 januari 2016 is door Inning aangegeven dat met behulp van de reeds aangeleverde aanslagnummers aan UPI de kans klein is dat verrekening/terugbetaling zal plaatsvinden. De betalingen moeten uiterlijk 4 februari 2016 op de rekening van de Belastingdienst staan. <i>Omvang</i> Het gaat om 101 aanslagen VHR met dagtekening 24 december 2015. <i>Acties ter voorkoming van verdere damage</i> De (maandelijks) verwerking van de VHR aanslagen in januari 2016 is uitgesteld. De eerstvolgende verwerking zal plaatsvinden op 12 februari 2016. <i>Herstel</i> Op 15 januari 2016 is een excuusbrief verzonden. Door inning wordt op 22 januari 2016 een acceptgirokaart met het juiste betalingskenmerk verzonden. Met behulp van de reeds aangeleverde aanslagnummers aan de Unit Productie Inning (UPI) is de kans klein dat verrekening/ terugbetaling zal plaatsvinden. Om de belastingplichtige extra tijd te geven om te kunnen betalen, wordt er uitstel van vervolging ingebracht en er zal geen rente worden berekend. IM-Aanslag heeft opdracht gegeven voor het wijzigen van de VHR-programmatuur. Uitrol programmatuur staat gepland op 29 januari 2016. De Belasting Telefoon verwijst bij vragen naar de 'zelfservice'. (hulpprogramma op de website) voor het genereren van het betalingskenmerk.	Aanslag 6 jan, (10.29 uur)	open



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIE/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

INHOUD

INHOUD:
INHOUD



INHOUD

INHOUD

INHOUD

BELANGENORGANISATIES EN TOEZICHTHOUDERS

1

Belangenorganisaties

2

Toezichthouders

3

Koepels fiscaal dienstverleners



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



BELANGENORGANISATIES EN TOEZICHTHOUDERS

Belangenorganisaties

Consumentenbond.

in de media: Op de private autoleasemarkt komen steeds meer aanbieders, vaak met verschillende voorwaarden en regels. Om hier duidelijkheid in te scheppen en consumenten te beschermen, hebben de Consumentenbond en de stichting Keurmerk Private Lease maandag 1 februari algemene voorwaarden geïntroduceerd.

Over de Belastingdienst: jaarlijks onderzoek naar de dienstverlening van de belastingtelefoon uitgevoerd. Presentatie verwacht op 23 februari.

VNO-NCW.

in de media: VNO-NCW is verheugd met het besluit van minister Dijsselbloem om de wettelijke verplichte kwartaalrapportages voor uitgevende instellingen te laten vervallen. Dat kan gunstig uitwerken op de langere termijn oriëntatie van ondernemingen, aldus VNO-NCW. Maar, volgens de werkgeversorganisatie is het 'uiteraard aan de betrokken ondernemingen' om te beslissen of zij al dan niet zullen overgaan tot het achterwege laten van het openbaar maken van financiële kwartaalrapportages.

Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

in de media: De NVB wordt genoemd in een artikel over zakendoen met Iran. Op papier staat het bedrijven nu vrij zaken te doen met Iran, maar in de praktijk zijn er veel obstakels en risico's. Banken geven nog geen groen licht. Banken stuiten soms op "onbegrip" bij hun klanten, bevestigt van de NVB. Maar het is volgens haar voor banken niet zo eenvoudig. Een financiële infrastructuur opzetten kost tijd.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



BELANGENORGANISATIES EN TOEZICHTHOUDERS

Belangenorganisaties

Vakbonden.

in de media:

1. FNV en de Vereniging Nederlands Cabinepersoneel (VNC) slepen KLM voor de rechter. KLM zou morrelen aan de pensioenen. De bonden willen dat KLM ruim 30 miljoen euro betaalt aan herstellpremies om een tekort aan te vullen bij het pensioenfonds van het cabinepersoneel. "Wij zijn zeer teleurgesteld", aldus
2. De politie heeft definitief een cao. Afgelopen week ondertekenden minister Van der Steur en de voorzitters van de politievakbonden het akkoord. Politiemensen krijgen een structurele loonsverhoging van 6,5 procent over de jaren 2015, 2016 en 2017, een eenmalige uitkering van duizend euro en een hogere vergoeding voor piketdiensten.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



BELANGENORGANISATIES EN TOEZICHTHOUDERS

Toeziethouders

Nationale Ombudsman. *in de media:* De Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen wil geen publieke uitleg geven over zijn weigering Kinderombudsman Marc Dullaert te herbenoemen per 1 april. Kamerleden hopen op een tussenoplossing waardoor Dullaert langer blijft. Maar, de Tweede Kamer kan niets doen tegen het aanstaand vertrek van kinderombudsman Dullaert, omdat het parlement er niet over gaat.

Aangaande de Belastingdienst: **Onderzoek EBV:** Nationale Ombudsman onderzoekt in hoeverre de Belastingdienst heeft voldaan aan hetgeen mensen redelijkerwijs mogen verwachten van de Belastingdienst bij het invoeren van in beginsel verplicht elektronisch berichtenverkeer. De NO kijkt daarbij enerzijds naar de wijze waarop de Belastingdienst mensen ondersteunt en heeft voorbereid om de omslag te maken naar verplicht elektronisch berichtenverkeer, anderzijds naar de wijze waarop de Belastingdienst een reactie of oplossing biedt aan iedereen die deze omslag als een obstakel ervaart. De resultaten van het onderzoek worden in februari verwacht.

Algemene Rekenkamer. *in de media:* De Algemene Rekenkamer gaat op verzoek van minister Asscher een onderzoek doen naar uitkeringsinstantie UWV. Dat heeft de minister laten weten in een brief aan de Tweede Kamer. De Rekenkamer gaat met name onderzoeken wat de verhouding is tussen doelen van het UWV en de middelen en de mensen die daarvoor beschikbaar zijn.

Aangaande de Belastingdienst:

• **Verantwoordingsonderzoek 2015.** Kern daarvan is het onderzoeken hoe de Belastingdienst omgaat met de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering Belastingdienst over 2014. De Algemene Rekenkamer heeft haar aanpak voor het komende onderzoek IT Belastingdienst bekend gemaakt. De 8 deelonderzoeken zijn: legacy, integraal inzicht beheer en onderhoud, meerjaren investeringsbegroting, mijlpalenplanning verbeterprogramma, inverteffecten rationalisatie, informatiebeveiliging, systeem OB EU-ondernemers, testen uitwijkbaarheid IT-systemen. Specifieke onderwerpen (in het kader van het project 'Inzicht in beleidsresultaten': zowel voor DGfZ als Belastingdienst van belang): de 30% regeling (extraterritoriale kosten voor ingekomen werknemers) en de uitvoeringstoets. De laatste jaren heeft de Algemene Rekenkamer zich veel bezig gehouden met het functioneren van B/Toeslagen. Dit jaar willen ze Douane en FIOD nader onder de loep nemen.

• **Rapport Algemene Rekenkamer ITI-** De Minister heeft mede namens de stas een reactie op de aanbevelingen gegeven. Publicatie van het rapport wordt half februari verwacht. Zie ook [Verder in Beeld \(2\)](#)



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



BELANGENORGANISATIES EN TOEZICHTHOUDERS

Toezichthouders

Autoriteit Persoonsgegevens.

in de media: De Autoriteit Persoonsgegevens vindt het onaanvaardbaar dat privacygevoelige informatie van burgers door de Belastingdienst met vreemden wordt gedeeld, zo melden diverse media. Dat liet de AP weten in een reactie op de bevindingen van het televisieprogramma 'De Monitor', dat deze week werd uitgezonden. Het programma ontdekte dat door een probleem bij de afdeling Toeslagen mensen ten onrechte aan elkaar gekoppeld worden als toeslagpartner, waardoor gegevens zoals naam, geboortedatum en burgerservicenummer zichtbaar worden voor wildvreemden.

Onder de aandacht bij AP:

- grondslag voor verstrekking van inkomensindicatie in het kader van de inkomensafhankelijk huurverhoging (IAH), zie ook [Verder in Beeld](#).
- Tonen mogelijk onjuiste huishoudgegevens huurtoeslag. Zoals in TV uitzending de Monitor is aangegeven zou de Belastingdienst binnen een half jaar deze situatie opgelost moeten hebben.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



BELANGENORGANISATIES EN TOEZICHTHOUDERS

Koepels van fiscaal dienstverleners in de media:

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA)

Onderzoeksbureau GBNED zegt dat de NOAB en de RB verder zijn dan de NBA met e-factureren. De NBA stuurt nog facturen in PDF-formaat aan haar leden en laat in een reactie weten bezig te zijn met de invoering.

Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB)

Onderzoeksbureau GBNED zegt dat de NOAB en de RB verder zijn dan de NBA met e-factureren. De NOAB heeft de handschoen het eerst opgepakt en stuurt al sinds enkele jaren elektronische facturen in UBL aan haar leden.

Register Belastingadviseurs (RB)

Onderzoeksbureau GBNED zegt dat de NOAB en de RB verder zijn dan de NBA met e-factureren. Het RB is ook goed op weg en stuurt sinds 2015 elektronische facturen in UBL aan zijn leden, waarbij nog wel een verbeterslag valt te maken als het gaat om de inhoud van de facturen.

BECON overleg Toeslagen –Op 12 februari zal er een Beconoverleg toeslagen plaatsvinden bij B/Toeslagen. Geagendeerde onderwerpen zijn de stavaza overgang uitvoering KOT naar DUO, digitalisering, aansluiten van de toekomstige ICT-voorzieningen op wensen van Becons en allerlei actua.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



**BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS**



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

INHOUD

INHOUD

INHOUD



INHOUD

INHOUD

INHOUD

POLITIEK

1

Agenda publieke optredens staatssecretaris

4

WOB verzoeken

2

Kamerbrieven

3

Kamervragen



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



POLITIEK

Agenda publieke optredens staatssecretaris

10 februari	AO Eurogroep/Ecofinraad
11 februari	Eurogroep
12 februari	Ecofin
29 februari	<i>Start aangiftecampagne</i>
2 maart	AO vestigingsklimaat
3 maart	AO Eurogroep/Ecofinraad
7 maart	Eurogroep
8 maart	Ecofin
9 maart	AO Kinderopvang
10 maart	AO vervallen vrijstelling voor Zeehavens (artikel 6 Wet op de vennootschapsbelasting)
21 maart	Nota overleg Initiatiefnota Private Equity + minister
23 maart	Keynote speech raadsvergadering Douane DG's aanpak BTW fraude
31 maart	<i>AO EBV</i>
20 april	AO Eurogroep/Ecofinraad
24 mei	Eurogroep
25 mei	Ecofin
26 mei	<i>verzamel AO Belastingdienst 17^e halfjaarrapportage</i>
16 juni	Eurogroep
17 juni	Ecofin
7 juli	AO Eurogroep/Ecofinraad

22 februari – 26 februari Voorjaarsreces.

2 mei – 6 mei Meireces .

11 juli – 10 augustus Zomerreces staatssecretaris.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



POLITIEK

Openstaande schriftelijke overleggen en gevraagde brieven

Afgelopen weken binnengekomen.

- Verzoek van de vaste commissie voor Financiën om een brief van de staatssecretaris over het FD-bericht 'Fiscus frustreert transformatie van kantoren tot wooneenheden'. (1 februari)
- Verzoek van de vaste commissie voor Financiën om een brief van de staatssecretaris met antwoorden op de schriftelijke vragen over het vervallen van de vpb-vrijstelling voor zeehavenbeheerders vrijstelling tijdig voor het AO van 10 maart te ontvangen. DGFZ coördineert, DGBel is aangesloten. (1 februari)

Eerdere verzoeken.

- Verzoek om een kabinetsreactie op de initiatiefnota van de heer Van Klaveren over het verlies van de ANBI-status bij het faciliteren van geweldspredikers - Geen update
- Schriftelijk overleg van 16 november met betrekking tot de moties en toezeggingenbrief –Concept antwoorden zijn gereed. Gaan vermoedelijk eind volgende week naar stas.
- Schriftelijk overleg van 26 november tav de Wet aanpassing fiscale eenheid - Geen update
- Verzoek van 18 januari om de evaluatie excessieve beloningsbestanddelen naar de Kamer te sturen - Voor DGFZ.
- Schriftelijk overleg van 21 januari over de brief van de stas betreffende oplossingsrichtingen pensioen in eigen beheer - voor DGFZ
- Schriftelijk overleg van 27 januari over de brief van stas betreffende het lagere energiebelastingtarief tuinbouwbedrijven - voor DGFZ
- Lijst van vragen van 27 januari over de beleidsdoorlichting dienstverlening Belastingdienst - cluster Bedrijf pakt op
- Schriftelijk overleg van 29 januari over het aanvullend Verdrag bij het Verdrag tussen Curaçao en de VS tot verbetering van de internationale naleving van de belastingplicht en de tenuitvoerlegging van de FATCA, voor DGFZ



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



POLITIEK

Kamervragen

Afgelopen week nieuw binnengekomen vragen:

Vragen van de leden Klaver (GroenLinks) en Merkies (SP) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht 'Wiebes boos om Braziliaanse belastingactie tegen Nederland' (ingezonden 2 februari 2016).

Beantwoorde Kamervragen

Antwoorden op vragen en opmerkingen over de brief met de kabinetsreactie op besluit Europese Commissie inzake Starbucks.
(Coördinatie: DGFZ)

Stand van zaken (overige) nog openstaande vragen

- Er staan in totaal 26 Kamervragen open waardoor de Belastingdienst primair of secundair wordt geraakt.
- Hiervan vallen er 11 onder de primaire verantwoordelijkheid van de staatssecretaris op het terrein van de Belastingdienst.
- Hiervan vallen er 5 onder de primaire verantwoordelijkheid van de staatssecretaris op het terrein van Internationale belastingstrategie (DGFZ en Belastingdienst gezamenlijk).
- Hiervan vallen er 10 onder de primaire verantwoordelijkheid van andere bewindspersonen, waarbij er een of meerdere fiscale vragen op het terrein van de Belastingdienst zijn gesteld.

Overig: met name de SP en GroenLinks stellen op regelmatige basis vanuit verschillende invalshoeken (transparantie, belastingafdracht grote ondernemingen, welvaartsverdeling) vragen over het fiscale vestigingsklimaat van Nederland.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

Nieuw WOB verzoek deze week:

, documenten waarin loonheffingnummers zijn vastgelegd van minfin en onderliggende diensten.

Lopende WOB verzoeken:

1. van local focus: overzicht huurtoeslagen per gemeente, naar leeftijd aanvrager over 2006-2015. *Concept in de lijn met groot spreadsheet.*
2. KRO-NCRV: Agenda's overlegvergaderingen COR Belastingdienst en alle documenten over de ondersteuning door de Belastingdienst van asielzoekers en statushouders. *Inventarisatie breed uitgezet.*
3. over de IT-projecten van het ministerie van financiën, hetgeen vooral betrekking heeft op de Belastingdienst met allerlei vragen over de start kosten en het verloop van deze projecten. *Goed overleg met verzoeker over veelheid documenten.*
4. Verzoek van KPMG inzake perpetuele leningen. Op dit moment vindt inventarisatie plaats. *Beslissing (na verdaging) tweede helft februari 2016.*

NRC heeft beroep aangetekend tegen het besluit WOB verzoek Willekeurige afschrijving zeeschepen stukken over misbruik regeling (besluit van 5 november 2014). De zitting is gepland op 18 februari 2016.

De Telegraaf heeft beroep ingesteld n.a.v. het WOB verzoek EU Naheffing. Verwachting zitting in 2016. Nog geen datum bekend.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



(SOCIAL) MEDIA

1

Social media en media



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



(SOCIAL) MEDIA



Twitterbereik

Modelovereenkomsten. De Eerste Kamer is akkoord gegaan met de afschaffing van de VAR en stemde deze week in met de wet DBA. FD noemt het stemgedrag van D66 en SP 'opvallend'. De SP stemde in de Tweede Kamer nog als enige tegen de afschaffing van de VAR, terwijl D66 daar toen nog voor stemde. Een motie van D66-senator Rinnooy Kan om te wachten met afschaffing van de VAR totdat er beter zicht bestaat op de gevolgen, kreeg alleen steun van GroenLinks en ChristenUnie. Vrijwel alle nieuws- en vakmedia schrijven over de wet DBA: [Brabants Dagblad](#); [De Gelderlander](#); [Volkskrant](#); [The Post Online](#); [Nu.nl](#); [Radartv](#); [Accountant](#); [HRpraktijk](#). Het sentiment in de nieuws- en vakmedia is overwegend neutraal en in een tiental gevallen kritisch-bezorgd. Online zijn veel reacties geplaatst. In totaal meer dan vierduizend berichten naar aanleiding van de wetswijziging. Het nieuws wordt vooral zonder commentaar geretweet. De meeste reacties staan op Nujij en Telegraaf.nl. De toon is overwegend kritisch-afwachtend. De invalshoeken zijn: schijnzelfstandigheid blijft; betere handhaving Belastingdienst noodzakelijk; overheid richt zich op de kleintjes en niet op de grote spelers; roep om eenvoud en transparantie. Er zijn ook positieve geluiden: modelovereenkomst is een verbetering. Dit geluid wordt echter ondergesneeuwd in de stroom van reacties. Opiniemakers (ZZP Nederland); [VvAA](#) (Vereniging voor Artsen-Automobilisten); (ZZP Netwerk Nederland)

17.000.000 impressies

EBV. Deze week is relatief veel gesproken over het EBV. Een aantal vak- en regionale media besteden aandacht aan het onderwerp: [My Report Online](#); [Rendement](#); [Taxence](#); [WoonZ](#); [Oog op Amsterdam West](#); [Geld en Recht](#). Het sentiment is neutraal-kritisch. Wat opvalt, is dat de nieuwsmedia zich blijven richten op het verdwijnen van de blauwe envelop. Online spelen twee onderwerpen: behoud de blauwe envelop als optie en de blauwe envelop zal pas in 2022 in zijn geheel verdwenen zijn. Op Twitter en in de webdiscussie op [FOK](#) gaat het meer over de gebruikerservaring van de Berichtenbox. Dit is een goed teken, want dit betekent dat ze de Berichtenbox hebben geactiveerd en gebruikt. Daarnaast melden burgers dat ze nog steeds blauwe enveloppen ontvangen, ondanks de aankondiging dat we vaarwel zeggen tegen papier.

420.000 impressies



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



(SOCIAL) MEDIA

Belastingdienst mag gegevens huurder niet doorgeven. Veel media-aandacht voor de uitspraak van de Hoge Raad deze week, waaruit bleek dat de Belastingdienst geen inkomensgegevens mag verstrekken aan hun verhuurders als zij daarom vragen. De uitspraak heeft volgens FD mogelijk gevolgen voor het kabinetsbeleid om huurders van sociale woningen met een inkomen boven modaal een extra huurverhoging op te leggen. De Woonbond protesteert tegen de uitspraak en onderzoekt of 'scheefwoners' geld terug kunnen krijgen, aldus AD.

Een groot deel van de nieuwsmedia schrijft over dit onderwerp ([Vastgoedberichten](#); [NOS](#); [Accountancy Vanmorgen](#); [Elsevier](#)). Op dit moment zijn er meer dan honderd berichten en reacties geplaatst, maar de activiteit neemt af. Het sentiment in de nieuwsmedia is tendentiekus-informatief. De Woonbond spreekt vooral over huurders die jarenlang teveel hebben betaald. De kritische uitingen zijn voornamelijk gericht aan minister Blok en het kabinet. Op [NuJij](#) staan een paar honderd reacties. Op Twitter wordt het nieuws zonder commentaar gedeeld. De toon is neutraal. In de webdiscussie is het sentiment wisselend. Op NuJij blijkt begrip voor de maatregel om scheefwonen tegen te gaan. Ook is er ook sprake van onbegrip: huurders worden als melkkoe gebruikt door de overheid; kopers worden bevoordeeld (hypotheekrente aftrek), huurders niet; kritiek op minister Blok; hoe kan na jaren pas bekend worden dat de wet niet deugt? De Belastingdienst blijft als uitvoerende organisatie relatief buiten schot. Men lijkt wel van mening dat de Belastingdienst zoveel mogelijk de privacy van mensen moet waarborgen. Slechts een enkeling richt zich op de Belastingdienst. Opiniemakers ([Blogger](#)); ([journalist](#)); [Farshad Bashir](#) (SP); [Martijn Heeroma](#) (PVV); (); [Woonbond](#) (stakeholder); (akeholder); [Raad van State](#).

4.500.000 impressies

Laptops gestolen van de Belastingdienst. Dieven hebben uit een kantoor van de Belastingdienst in Hengelo zo'n zeventig laptops gestolen, zo melden NOS, AD en Metro. Volgens de woordvoerder is de schade vooral materieel: "Het is gebruikelijk dat de pc's elk avond helemaal leeggehaald worden, dus er staat geen data op".

Het nieuws wordt online veel gedeeld, o.a. op [NOS](#); [Telegraaf](#); [Nu](#). Op NuJij en de Telegraaf vinden webdiscussies plaats. Men reageert cynisch op het nieuws dat er geen gegevens gelekt zijn. Op de Telegraaf zijn de reacties zeer negatief tegenover de Belastingdienst. Op Twitter wordt het nieuws vooral zonder commentaar gedeeld.

1.800.000 impressies



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



(SOCIAL) MEDIA

Belastingdienst lekt privégegevens toeslagpartners.

Enkele nieuws- en vakmedia schrijven naar aanleiding van de uitzending van De Monitor over de 'privacylek' bij de Belastingdienst. In totaal een tiental berichten ([De Monitor](#); [Security.nl](#); [Gooi- en Eemlander](#); [IJmuider Courant](#); [Z24](#)). De toon is overwegend informatief en in een enkel geval toonzettend. Online is de activiteit beperkt. Op Twitter wordt dit nieuws voornamelijk gedeeld. Op [security.nl](#) staan dertig inhoudelijke berichten. Het sentiment is kritisch-gelaten. Op [security.nl](#) komen de volgende invalshoeken en opvattingen naar voren: weinig vertrouwen in de combinatie overheid en ICT; jammer dat een toezichthouder de verantwoordelijken tot de orde moet roepen; diepgaande discussie over welke software het veiligst is. Wat opvalt is dat er tot op heden niet of nauwelijks gereageerd wordt op de uitspraak van Wiebes dat hij geen oplossing heeft voor het probleem. Tevens wordt het artikel van De Monitor waarin dit aangehaald wordt, nauwelijks gedeeld. Dit kan mogelijk nog veranderen. Opiniemakers [\[naam\]](#) (blogger); [De Monitor](#) (tv-programma).

60.000 impressies

Belastingontwijking.

Veel media-aandacht voor de EC-Commissie tegen belastingontwijking. Fiscalist [\[naam\]](#) stelt in AD dat hij het overdreven vindt dat lobbyclubs vrezen dat multinationals door de nieuwe Europese regels wegblijven uit Nederland. De FD-redactie vindt het positief dat de EC binnen de EU tot bindende afstemming probeert te komen, maar vindt de huidige voorstellen weinig gedetailleerd.

Online speelt het onderwerp minder. Op Twitter wordt het nieuws een aantal keer geretweet zonder commentaar. Er zijn geen webdiscussies.

190.000 impressies



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK

INHOUD

INHOUD

INHOUD



INHOUD

INHOUD

INHOUD

MEDEWERKERS

1

Beeldkrant

2

Switch en VWNW-beleid



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



MEDEWERKERS

Uit de Beeldkrant. Overzicht reacties en discussie.

- Geen opmerkelijke nieuwe onderwerpen in de interne media de afgelopen rapportageperiode.
- Switch en het VWNW-beleid blijven reacties oproepen. De toon daarvan is overigens tamelijk gematigd. Het modereren leverde amper problemen op. Er werd overigens ook accurate webcare verzorgd vanuit Switch; de ervaring leert ook nu dat de discussie ten goede komt.
- Het artikel over de uitzending van de NCRV over Toeslagen is 1354 keer gelezen. Opvallend is dat bezoekers gemiddeld 5 minuten en 44 seconden de tijd namen om het artikel te lezen. Dat is ruim twee keer zo lang als gemiddeld.

Investeringsagenda / Switch. Een reportage over een VWNW-bijeenkomst leidt tot 44 reacties. Enkele daarvan bevatten nog onvrede over het gesloten akkoord, de meeste zijn ook nu weer persoonlijke situaties, die lezers aan elkaar voorleggen. In een aantal reacties wordt gesteld dat dit akkoord geen oplossing brengt voor het overschot aan C-medewerkers, maar dat het met name goed uitpakt voor collega's die toch al kort voor hun pensioen zaten.

De Monitor. Bijna 50 reacties op een bericht voor de reactie van de Belastingdienst op een NCRV-uitzending, over systeemfouten bij de overheid. In dat verband kwam ook het fenomeen 'spookbewoning' in relatie tot correcties door Toeslagen aan de orde. Een aantal collega's geeft aan het probleem ook zelf te hebben meegemaakt. Anderen betwisten het nut van het instrument toeslagen op zich.

Handhavingsregie . Een achtergrondverhaal over gedragsverandering ('Beroep doen op sociale norm') leidt tot 15 reacties. Hier wordt onder meer een pleidooi gehouden op de VT niet meer automatisch door te laten lopen. Ook wordt gepleit voor meer persoonlijk contact in het optreden van de Belastingdienst.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK



MEDEWERKERS

Switch en Van-Werk-Naar-Werkbeleid

- Sinds maandag 1 februari kunnen medewerkers zich aanmelden voor een persoonlijk gesprek over de 4 VWNW-varianten bij Switch. Deze gesprekken vinden plaats op 5 belastingdienstlocaties, namelijk: Eindhoven, Rotterdam, Amsterdam, Amersfoort en Zwolle. Er is een grote belangstelling voor de vrijwillige fase, in deze eerste week hebben al veel medewerkers zich aangemeld.
- Ook zijn er in de Switch mailbox veel vragen binnen gekomen. Deze vragen en antwoorden worden gebruikt om de veelgestelde vragen op intranet aan te vullen.
- De medewerkersbijeenkomsten over VWNW zijn op één na (Den Haag, [9 februari](#)) allemaal gehouden. Er zijn 8170 deelnemers. De bijeenkomsten worden hoog gewaardeerd, rapportcijfer rond de 8. Er komt een uitgebreide rapportage die veel input oplevert voor mogelijke vervolgacties en voor aanvulling van de veelgestelde vragen.
- Op 2 februari was er een voorlichtingsdag voor HR-adviseurs om hen nader te informeren over hun rol bij de VWNW-varianten en Switch. De vragen en reacties uit het webinar zijn met hen gedeeld en er is gesproken over de rol van HRA-ondersteuning van managers en medewerkers. Er waren 225 deelnemers.



KLANTINTERACTIE



PRODUCTIE/
SAMENWERKINGSPARTNERS



BELANGENORGANISATIES
EN TOEZICHTHOUDERS



POLITIEK/
INTERDEPARTEMENTAAL



(SOCIAL) MEDIA



MEDEWERKERS



TOPLIJST | WEEK