

Vergaderjaar 2020–2021

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 790**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 17 februari 2021

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over enkele brieven over de Belastingdienst (Kamerstuk 31 066, nrs. 700, 737, 741, 743, 745, 746 en 747).

De vragen en opmerkingen zijn op 13 januari 2021 aan de Staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 5 februari 2021 zijn de vragen door de Staatssecretarissen van Financiën, mede namens de Minister van Financiën, beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Tielen

De adjunct-griffier van de commissie,  
Buisman

## Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de bewindspersonen

Met interesse hebben wij kennis genomen van de vragen die door de verschillende fracties zijn gesteld naar aanleiding van de brief van 24 november 2020 «Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane»<sup>1</sup>, de brief van 25 november 2020 «Tweede Voortgangsrapportage Belastingdienst 2020»<sup>2</sup>, de brief van 26 november 2020 «Rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst»<sup>3</sup>, de brief van 27 november 2020 «Aanvullende duiding problemen Belastingdienst»<sup>4</sup>, de brief van 30 november 2020 «Stand van zaken invordering en inningskosten en opbrengsten belastingsoorten»<sup>5</sup>, de brief van 1 december 2020 «ADR-rapport schenk- en erfbelasting en stand van zaken belastingrente voor de erfbelasting»<sup>6</sup>. Onderstaand wordt bij de beantwoording de volgorde van het verslag aangehouden.

*De leden van de fractie van het CDA constateren dat er veel analyses plaatsvinden van de situatie bij de Belastingdienst en vragen wat er met deze analyses wordt gedaan. Ook vragen deze leden hoe deze nieuwe analyses geïntegreerd kunnen worden in de bestaande verbeterplannen van de Belastingdienst.*

Parallel aan de lopende initiatieven om de Belastingdienst te verbeteren, zijn en worden onderzoeken uitgevoerd. De uitkomsten daarvan kunnen aanleiding geven tot het initiëren van acties of het bijstellen van doorlopende acties, die zijn belegd bij dienstonderdelen of binnen een verbeterprogramma. Deze bijgestelde of nieuwe ambities zullen worden geïntegreerd in de inhoud van deze programma's of het Jaarplan 2022.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen om een overzicht van alle afgeronde en lopende onderzoeken naar het functioneren en verbeteren van de Belastingdienst, alsmede de opdrachtgevers en uitvoerders hiervan. Deze leden zien vele tijdslijnen voorbijkomen en vragen of er al een agenda is voor structurele verbeteringen bij de Belastingdienst.* In de bijlage bij deze brief is een overzicht van afgeronde en lopende onderzoeken ten behoeve van het verbeteren van de Belastingdienst bijgevoegd.<sup>7</sup> Daarbij zijn de uitvoerders van deze onderzoeken vermeld. Naast dit overzicht van onderzoeken die door de Belastingdienst zijn uitbesteed, hebben er onderzoeken naar het functioneren en verbeteren van de Belastingdienst plaatsgevonden door onder meer de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK), de Autoriteit Persoonsgegevens, de Algemene Rekenkamer, de Auditdienst Rijk, alsmede door ABD TOPConsult met het traject «Werk aan Uitvoering» in opdracht van het kabinet.

De Kamerbrief «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland» van 14 september 2020<sup>8</sup> beschrijft de lange termijn agenda voor structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. In het Jaarplan 2021 is de uitwerking van de ambities uit deze brief voor 2021 opgenomen.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen of er één alomvattend plan komt, of dat dit wordt opgedeeld in deelaspecten, zoals personeel, vaktechniek en ICT.*

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 737.

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 747.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 745.

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 741.

<sup>5</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 746.

<sup>6</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 743.

<sup>7</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

<sup>8</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

In de brief «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland» van 14 september 2020<sup>9</sup> worden de plannen voor de Belastingdienst beschreven. Daarbij worden in het «Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane» de activiteiten opgenomen die voor 2021 gerealiseerd zullen worden. Daaronder liggen op bepaalde deelaspecten weer meer specifieke plannen, zoals het plan van aanpak «Herstellen, verbeteren en borgen» (HVB) met betrekking tot de omgang met fraudesignalen, de inhoud van het ICT-verbeterprogramma en de inhoud van het leiderschaps- en cultuurprogramma. Vanzelfsprekend worden deze plannen in samenhang uitgevoerd.

**I 31 066, nr. 737 – Brief d.d. 24-11-2020, Staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane**

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat het kabinet verstaat onder «de beste Belastingdienst voor Nederland».*

In de brief «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland» van 14 september 2020<sup>10</sup> wordt de ambitie van de Belastingdienst uitgesproken om de komende jaren weer de beste Belastingdienst voor Nederland te worden. De beste Belastingdienst voor Nederland is een Belastingdienst waar burgers en bedrijven vertrouwen in hebben en waar medewerkers trots op zijn om voor te werken. Een organisatie met oog en oor voor burgers en bedrijven. Wij willen dat alle belastingplichtigen kunnen rekenen op een eerlijke behandeling en een vlotte afhandeling, met deskundige en persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is. Wij willen dat al onze communicatie begrijpelijk is en we proactief inspelen op veranderingen in de situatie van burgers en bedrijven. Dat zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en procedurele rechtmatigheid vanzelfsprekend is. Dat ons toezicht zoveel mogelijk is gericht op het voorkomen van fouten en het tijdig signaleren van risico's op fraude.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wanneer deze ambitieuze opgave geslaagd is en binnen welke termijn dit moet plaatsvinden.*

Verandertrajecten vragen om een lange adem en doorzettingsvermogen, waarbij we voortdurend verbeterstappen zetten. Voor het realiseren van onze ambitie sluiten we allereerst aan bij datgene wat al goed gaat binnen de organisatie en geven we verder vorm aan de bestaande uitvoerings- en handhavingsstrategie en lopende verbeterprogramma's, zoals de fundamentele transformatie dienstverlening en het programma HVB. Tegelijkertijd realiseren we aantoonbare verbeteringen door de komende vier jaar stappen te zetten op voor onze ambitie belangrijke thema's. Vanzelfsprekend wordt de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend Onrecht» van de POK<sup>11</sup> hierbij betrokken.

Zo willen we dat iedereen kan rekenen op een eerlijke behandeling en een vlotte afhandeling van belastingzaken. Waar mogelijk geven we zo snel mogelijk duidelijkheid en zetten we in op het bieden van inzicht in actuele gegevens en het zoveel mogelijk digitaal regelen van belastingzaken. We willen het contact met burgers en bedrijven verbeteren door in de dienstverlening meer mogelijkheden tot persoonlijk contact te bieden zoals bezoeken, bellen, digitaal contact of contact via een intermediair intensiveren. We investeren verder in Stellateams voor complexe problematiek en de leesbaarheid en begrijpelijkheid van brieven, formulieren en online informatie.

<sup>9</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>10</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>11</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4.

Ons streven is ervoor te zorgen dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van de Belastingdienst. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgen ervoor dat procedurele rechtmatigheid vanzelfsprekend is. Daar willen we voor zorgen door hen proactief, tijdig en duidelijk te informeren over hun rechten en plichten. Met ons toezicht en onze opsporing willen we gepast corrigerend optreden wanneer dat nodig is. Dat doen we door ons optreden in alle onderdelen van ons werk af te stemmen op de houding en het gedrag van de burger of bedrijf. Hiervoor vergroten we het vakmanschap van onze medewerkers en hun professionele verantwoordelijkheid.

Voor het herstel en behoud van het vertrouwen in de Belastingdienst is het essentieel dat de Belastingdienst in contact staat met de maatschappij. We willen een organisatie zijn met voelsprietten in de samenleving, die weet wat speelt bij burgers en bedrijven, proactief handelt en weet wat het effect van belastingregels en uitvoeringsbeleid is. We zorgen ervoor dat signalen uit de praktijk beter worden herkend en erkend zodat ze vertaald kunnen worden in beleid. We vergroten onze slagvaardigheid en werken meer samen met andere uitvoerders, private partners en maatschappelijke organisaties.

Met al deze inspanningen werken we aan de beste Belastingdienst voor Nederland. Zodat het vertrouwen van de samenleving in de Belastingdienst weer sterker wordt.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om een top tien van maatregelen die de dienstverlening zowel aan mensen (particulieren) en als aan de zakelijke markt moeten verbeteren, inclusief een tijdpad.*

Het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane bevat in het hoofdstuk «Oog en oor voor burgers en bedrijven» de activiteiten die de Belastingdienst in 2021 gaat uitvoeren op het gebied van dienstverlening aan burgers en bedrijven<sup>12</sup>. In het Jaarplan worden de activiteiten toegelicht. Daarbij is ook aangegeven of het een nieuw gestarte activiteit betreft, een actie die al eerder in gang is gezet of die continu wordt uitgevoerd. Die activiteiten dragen eraan bij dat burgers en bedrijven passend en tijdig over informatie kunnen beschikken of worden geïnformeerd, of dragen bij aan het gemak waarmee zij aan hun verplichtingen kunnen voldoen of aanspraak kunnen maken op hun rechten. Voor een overzicht attenderen wij de leden op de tabel op pagina 14 van het jaarplan waar deze verbeteractiviteiten zijn samengevat. Voor burgers zijn dat er 12, voor bedrijven 13. Het betreft activiteiten die in 2021 worden uitgevoerd. Ze worden nieuw gestart of het zijn acties die al eerder in gang zijn gezet of acties die continu worden uitgevoerd.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de door hen geschetste richting om een track and trace te introduceren, te beginnen bij een pilot, meegenomen kan worden in deze top tien. Zo nee, willen de leden weten waarom niet.*

Track en trace is één van de onderwerpen in de verbetering van de dienstverlening waarvan het belang wordt onderkend en onderzocht. De vraag naar track en trace is tevens gesteld in de Kamervragen van 11 januari 2020<sup>13</sup> van het lid Ladders over het bericht «Voorstel: «Track & Trace voor de Belastingdienst.» De beantwoording van deze vragen volgt zo spoedig mogelijk.

<sup>12</sup> Denk hierbij aan het doorontwikkelen van interactieve hulp bij aangifte, het ontwikkelen van een (live) chatfunctionaliteit, en het doorontwikkelen van call-backs bij telefonische vragen door de Belastingtelefoon.

<sup>13</sup> Aanhangsel Handelingen II 2020/21, nr. 1616.

*De leden van de fractie van de VVD merken op dat 2021 in het teken zal staan van het herstel na de coronacrisis. Zij vragen om een uitgebreide reflectie hierop nu er op fiscaal gebied al verschillende stappen zijn gezet en gezien de ontwikkelingen rondom het coronavirus ook in 2021 de nodige aandacht voor dit onderwerp zal zijn.*

Belastingheffing beweegt mee met de omstandigheden van ondernemers. De belasting die een ondernemer verschuldigd is zal minder zijn naarmate de ondernemer minder omzet of winst geniet. Dat neemt niet weg dat de belasting die ondernemers verschuldigd zijn hen in liquiditeitsproblemen kunnen brengen als het plotseling minder gaat. Het kabinet heeft tegen die achtergrond een behoorlijk pakket aan fiscale maatregelen genomen. Dit kabinet voert een ruimhartig beleid ten aanzien van het uitstel van betaling van belastingen. Bij een ruimhartig uitstelbeleid past een ruimhartige regeling voor het aflossen van de belastingschuld die in de afgelopen maanden is opgebouwd. Inmiddels is in de Kamerbrief van 21 januari 2021<sup>14</sup> aangekondigd deze maatregel te verlengen van 1 januari 2021 naar 1 juli 2021. Ook de start van de terugbetalingsperiode voor belastingschulden is verplaatst van 1 juli 2021 naar 1 oktober 2021. Daarnaast heeft het kabinet in 2020 en 2021 aanpassingen gemaakt in de gebruikelijkloonregeling. Voor het jaar 2020 heeft het kabinet daarom toegestaan dat ab-houders die te maken krijgen met een omzetsdaling van een lager gebruikelijk loon mogen uitgaan, evenredig met de omzetsdaling. Deze maatregel geldt ook voor 2021, zij het met een aangepaste referentieperiode en een omzetsdrempel van 30%.

Het feit dat ondernemers puur door de gevolgen van het coronavirus bepaalde ondernemersfaciliteiten verliezen, acht het kabinet ook onwenselijk en onrechtvaardig. Voor het jaar 2020 heeft het kabinet daarom een versoepeling van het urencriterium toegepast. Gezien de aanhoudende gevolgen van het coronavirus zal het kabinet ook voor 2021 het urencriterium versoepelen. De versoepeling houdt in dat ondernemers die in de periode van 1 januari 2021 tot en met 30 juni 2021 geacht worden ten minste 24 uren per week aan hun onderneming te hebben besteed (en ten minste 16 uren per week voor de startersaftrek bij arbeidsongeschiktheid).

Naast deze maatregelen, is er een aantal overige fiscale maatregelen verlengd tot en met 30 juni 2021. Het gaat daarbij om het uitstel van administratieve verplichtingen rondom de loonheffingen, het akkoord met Duitsland en België over de belastingheffing van grenswerkers, de vrijstelling voor een aantal Duitse netto-uitkeringen, het btw-nultarief op mondkapjes, het btw-nultarief op de uitleen van zorgpersoneel, het btw-nultarief op COVID-19-vaccins en testkits en het behoud van het recht op hypotheekrenteaf trek voor huizenbezitters als zij van hun hypotheekverstrekker een hypotheekbetaalpausze krijgen. Het tijdelijk verlaagde btw-tarief op de sportlessen die sportscholen online aanbieden loopt door totdat de verplichte sluiting van sportscholen wordt opgeheven.

Tot slot wil de Belastingdienst daarnaast samen met schuldeisers en schuldhulpverleners – als onderdeel van het time-out arrangement (TOA) – soepeler gaan kijken naar het gericht kwijtschelden van (belasting)schulden, voor als een terugbetalingsregeling niet voldoende is. Doel is dat dit in het tweede kwartaal van dit jaar gereed is. De Belastingdienst zal in afwachting hiervan al ingediende saneringsverzoeken aanhouden als de ondernemer daarom vraagt. Deze bundel van maatregelen in combinatie met de onbelaste vaste reiskostenvergoeding (zie hieronder) moet ervoor zorgen dat zoveel mogelijk ondernemers de eindstreep halen. Uiteraard houdt het kabinet de ontwikkelingen van de gevolgen van het virus nauwlettend in de gaten.

---

<sup>14</sup> Kamerstuk 35 420, nr. 217.

*Daarnaast vragen de leden van de fractie van de VVD naar het tijdpad voor de herziening van de reiskostenvergoeding zoals deze in de brief met specifieke aanpassingen in economisch steun- en herstellepakket is aangekondigd.*

In de Kamerbrief van 18 december 2020<sup>15</sup> heeft het kabinet aangekondigd dat de maatregel over de onbelaste vaste reiskostenvergoeding verlengd wordt tot 1 februari 2021 en dat het kabinet in januari 2021 terugkomt op de situatie vanaf 1 februari 2021. In de Kamerbrief van 22 januari 2021 is hier ook gevolg aan gegeven door de onbelaste vaste reiskostenvergoeding te verlengen tot 1 april 2021.

Dit betekent dat tot 1 april 2021 de bestaande vaste reiskostenvergoedingen door de werkgever nog onbelast kunnen worden vergoed ook al worden deze reiskosten als gevolg van het thuiswerken niet meer (volledig) gemaakt. Voorwaarde is dat het vaste vergoedingen betreft die al voor 13 maart 2020 door de werkgever werden toegekend.

Het is heel goed mogelijk dat thuiswerken in de toekomst, nu we er noodgedwongen meer ervaring mee hebben opgedaan, veel meer dan voorheen gemeengoed zal worden. Daarom onderzocht het kabinet in samenspraak met maatschappelijke organisaties en sociale partners de mogelijkheden van een aanvullende regeling waarbinnen het voor de werkgever mogelijk wordt om onbelast ook andere thuiswerkkosten te vergoeden. Daarbij wordt ook gekeken naar de huidige regelingen voor reiskostenvergoedingen in den brede. Een structurele maatregel die ook na de coronacrisis doorwerkt zou ook budgettair structureel gedekt moeten worden in het lastenkader en moet uitvoerbaar zijn.

*Ook vragen de leden van fractie van de VVD naar de gevolgen van de coronacrisis voor de medewerkers van de Belastingdienst nu veel mensen verplicht thuiswerken. Deze leden vragen naar de stand van zaken.*

Bij de Belastingdienst wordt de lijn van het kabinet «thuiswerken tenzij» vanaf maart 2020 als volgt ingevuld. Medewerkers die werken in bedrijfskritische en vitale processen<sup>16</sup> mogen op kantoor werken, indien en voor zover die werkzaamheden niet thuis kunnen worden verricht. Alle andere medewerkers werken in principe thuis. Bij hoge uitzondering wordt op individuele basis toestemming gegeven aan een medewerker om naar kantoor te komen, indien dit om psychosociale redenen noodzakelijk is. Dit betreft individueel maatwerk.

*Verder vragen de leden van de fractie van de VVD naar de gevolgen van het thuiswerken voor de «veldtoetsers». Zij vragen of de veldtoetsers hun activiteiten (onderzoek op locatie buiten de deur) kunnen uitvoeren. Zo nee, vragen deze leden wat de gevolgen hiervan zijn. In het bijzonder vragen de leden van de fractie van de VVD naar de werkzaamheden van deurwaarders. Ook vragen deze leden op welke manier dit in 2021 wordt gepland in te halen.*

De Belastingdienst heeft activiteiten met direct contact op locatie vanaf maart grotendeels opgeschort. Hieronder viel zowel het bezoeken van bedrijven voor het uitvoeren van controles en bedrijfsbezoeken als het werk van de deurwaarders. In deze periode heeft de Belastingdienst vanuit een dienstverlenende houding in de uitoefening van zijn taken zoveel mogelijk rekening gehouden met de omstandigheden van bedrijven. Waar mogelijk, bijvoorbeeld bij grote en middelgrote bedrijven, is toezicht zoveel mogelijk online en digitaal uitgevoerd. Veldtoetsers en

<sup>15</sup> Kamerstuk 35 420, nr. 214.

<sup>16</sup> Bedrijfskritische processen bij de Belastingdienst zijn alle voor de samenleving noodzakelijke gegevens- en financiële transactieverwerkingen in het verkeer met burgers en bedrijven voor het uitkeren betalen en innen, inclusief de informatievoorziening aan de samenleving en alle noodzakelijke ondersteunde processen. In het bijzonder zijn bezwaar bij Particulieren en fysiek horen bij bezwaar als bedrijfskritisch aangemerkt.

deurwaarders hebben daarnaast bijvoorbeeld bijgedragen aan de belacties richting fiscaal dienstverleners en richting ondernemers over de mogelijkheden van uitstel van betaling. Daarnaast is hun expertise ingezet bij diverse andere werkzaamheden die vanuit huis kunnen worden uitgeoefend, bijvoorbeeld de behandeling van verzoekschriften, kantoortoetsing, bestandsbeheer, hulp aan andere directies, etc. Binnen de directies van de Belastingdienst wordt gekeken op welke wijze binnen de kaders van de uitvoerings- en handhavingsstrategie medewerkers het beste ingezet kunnen worden. Veel van de inzet en aandacht in de periode van corona is uitgegaan naar kantoortoetsingen. De gedeeltelijk hervatting van werkzaamheden in september ging uit van de volgorde: lopend werk afronden (zekerheid voor ondernemer), dreigende verjaringen, bezwaarschriften, verzoeken buitenland.

De uitvoerende en toezichtwerkzaamheden met direct contact, zoals toezicht buiten en het voeren van hoorgesprekken bij bezwaarschriften, werden rond half september weer opgestart. Vanaf oktober zijn als gevolg van de nadere maatregelen deze activiteiten weer opgeschort, behoudens uitzonderingssituaties zoals de dreigende overschrijding van verjaringstermijnen, ondermijning of verduistering, rechtbank- en hofzittingen en overige zwaarwegende redenen. Als gevolg van de maatregelen kon de Belastingdienst in 2020 minder boekenonderzoeken opstarten en afronden en steekproefonderzoeken uitvoeren en is daardoor de doelstelling uit de rijksbegroting 2020 rond boekenonderzoeken MKB niet behaald. In 2021 zet de Belastingdienst de beschikbare capaciteit volledig in om het geplande aantal boekenonderzoeken voor 2021 uit te voeren. In extra boekenonderzoeken kan niet worden voorzien in deze planning. Het uitvoeren van de boekenonderzoeken is uiteraard wel onder invloed van het aanhouden van de corona-maatregelen.

Zodra de maatregelen hier ruimte voor bieden, zal de stapsgewijze hervatting van het werk met direct contact weer opgepakt worden. Dit zal gebeuren conform de uitvoerings- en toezichtstrategie voor de verschillende doelgroepen, het jaarplan van de Belastingdienst 2021 en met inachtneming van de protocollen en werkplannen voor de veiligheid en gezondheid van alle betrokkenen. De Belastingdienst communiceert hierover via [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

*De leden van de fractie van de VVD vragen of er op een andere manier wordt gewerkt om fraude en of foutieve aangiften op een andere manier te onderscheppen.*

Buitentoezicht is niet de enige manier waarop de Belastingdienst vermoedens en signalen van fraude of foutieve aangiften op het spoor komt. Signalen komen ook uit de risico- en selectiemodellen van de Belastingdienst; door het uitvoeren van kantoortoetsen; via andere overheidsorganisaties; of via de media en meldingen van burgers. Dat verandert niet in tijden van corona. Ter vervanging van fysieke controles worden waar mogelijk ook controles digitaal en op afstand uitgevoerd. Eventuele fouten in aangiften kunnen ook op die manier worden hersteld of gecorrigeerd. Het is wel belangrijk om te onderkennen dat controles digitaal en op afstand beperkingen met zich meebrengen. De intensiteit van de controle verandert als die op afstand en digitaal moet plaatsvinden. In sommige gevallen zal hier al bij het opstellen van de controleopdracht en het bepalen van de reikwijdte (welke onderdelen van de aangifte moeten worden beoordeeld) rekening mee worden gehouden. Het is ook mogelijk dat de controlemedewerker gedurende de controle constateert dat bepaalde onderdelen van de aangifte in deze situatie niet vaktechnisch verantwoord kunnen worden gecontroleerd. Dit kan effect hebben op de mogelijkheid om fraudesignalen te detecteren. De vaktechnische waarborgen voor het behandelen van fraudesignalen of foutieve



aangiften blijven onverkort van kracht. Voor serieuze vermoedens van onder andere fraude, ondermijning of om andere zwaarwegende redenen geldt een uitzondering op de opschorting van het buitentoezicht. In die gevallen kan dus wel buitentoezicht plaatsvinden.

*Verder vragen de leden van de fractie van de VVD naar de aanvullende maatregelen die nodig zijn om het thuiswerken verder vorm te geven.* De Belastingdienst volgt de «Rijksbrede richtlijnen werkgevers sector Rijk». Deze richtlijnen vormen het rijksbrede kader voor de werkgevers-aanpak in relatie tot het coronavirus (COVID-19). Hierbij gaat het onder andere om de kaders voor cruciale functies, thuiswerken, gebruik van ICT-middelen, eisen aan kantoorgebouwen, personele regelingen en vele andere onderwerpen met betrekking tot het werken binnen de rijks-overheid. Geactualiseerde versies van de richtlijnen worden ook bij de Belastingdienst steeds toegepast.

Twee soorten maatregelen, die van groter belang zijn voor thuiswerken, zijn reeds door de Belastingdienst genomen, naast het implementeren van de rijksbrede kaders. In de eerste plaats schenkt de Belastingdienst als werkgever veel aandacht aan het welzijn van medewerkers. Er wordt zoveel als mogelijk psychosociale hulp en ondersteuning geboden aan medewerkers die aangeven hulp nodig te hebben. In de tweede plaats heeft de Belastingdienst aan medewerkers die nog niet beschikken over afdoende digitale middelen voor thuiswerken, deze middelen alsnog aangeboden. Op dit moment is de inschatting dat er geen aanvullende maatregelen nodig zijn om het thuiswerken verder vorm te geven.

*De leden van de fractie van de VVD vragen welke activiteiten de Douane moet opzetten of gaan ontwikkelen om aan de gemaakte afspraken tussen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk rond de Brexit te kunnen gaan voldoen.*

Vanaf 1 januari 2021 zijn douaneformaliteiten van toepassing op het goederenvervoer met het Verenigd Koninkrijk (VK). Inmiddels zijn alle interne doelstellingen van de Douane gerealiseerd; zo is er een 40-tal huisvestingsprojecten gerealiseerd, zijn er circa 930 nieuwe medewerkers aangetrokken en opgeleid en zijn er extra middelen aangeschaft. Alle acht ferrylocaties in Nederland zijn operationeel en het Douaneproces loopt naar behoren. Kern van de handelsovereenkomst is een 0%-tarief en geen quota, onder voorwaarden (oorsprongregels voor goederen). Bij deze handelsovereenkomst zijn alle douaneformaliteiten van toepassing op het goederenverkeer dat uitgaat naar of binnenkomt uit het VK. Ook de niet tarifaire handelsbelemmeringen in het goederenverkeer zijn onverkort van toepassing geworden. Naast aanvullende communicatie met het bedrijfsleven over de toepassing van de oorsprongregels bij invoer uit en uitvoer naar het VK zijn er op dit moment geen aanvullende activiteiten door de Douane nodig om invulling te geven aan het akkoord tussen de EU en het VK.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet kan toelichten waarom er in de brief over het Jaarplan 2021 geen aandacht lijkt te zijn voor de integriteit bij de Douane.*

In de aanbiedingsbrief van het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane is aangegeven dat het verder werken aan een integere Douane een van de belangrijkste stappen voor 2021 is. Integriteit krijgt dit jaar bijzondere aandacht, aangezien douanemedewerkers potentieel interessant kunnen zijn voor mensen uit het criminele circuit en de financiële belangen van de criminelen groot zijn. Om die reden werkt de Douane aan de invoering van de continue screening en de VOG politiegegevens.



*De leden van de fractie van de VVD vragen het kabinet in te gaan op de samenwerking tussen de aparte organisatie die belast is met de compensatie van de gedupeerde ouders rond de kinderopvangtoeslagaffaire en de Belastingdienst in algemene zin.*

De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) werkt nauw samen met de Belastingdienst/Toeslagen om de gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Er zijn afspraken gemaakt tussen beide organisaties om medewerkers met specifieke expertise in te zetten bij de werkzaamheden binnen UHT. Ook op managementniveau vindt samenwerking plaats, zodat op de juiste wijze sturing gegeven kan worden aan het herstelproces. Hetzelfde geldt voor de totstandkoming van de Voortgangsrapportages, die uw Kamer elke twee maanden ontvangt, en bij multidisciplinaire werkgroepen binnen het kerndepartement wordt samengewerkt tussen medewerkers van beide organisaties. De Belastingdienst levert de betaalgegevens die nodig zijn voor de berekening van de compensatie over de in de compensatieregeling betrokken toeslagjaren. Tevens wordt er gezorgd voor de verwerking van de gedane betalingen. Daarnaast worden de gegevens geleverd of sprake is geweest van een (on)terechte weigering van een betalingsregeling voor terugvorderingen (opzet/grove schuld kwalificatie). Er wordt ook informatie versterkt ten aanzien van eventuele schulden en daarbij kan dan ook hulp worden geboden. In het kader van het programma HVB wordt Belastingdienst breed gekeken naar wat de gevolgen zijn voor burgers en bedrijven van een registratie FSV. Bij de beoordeling van een verzoek om compensatie wordt de registratie in FSV door de herstelorganisatie Toeslagen meegenomen.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet kan aangeven hoe deze samenwerking geoptimaliseerd zal worden en voorkomen wordt dat op basis van «vinkjes» ouders onterecht brieven ontvangen. Ook vragen deze leden of het kabinet kan aangeven waarom er bij het onderdeel Toeslagen (herstellen en compenseren) geen relatie met de Belastingdienst wordt gelegd zodat ouders die hun compensatie afgerond hebben geen nadelige gevolgen vanuit de dienst zullen of kunnen ondervinden.*

Het klopt dat de overdracht van gegevens vanuit UHT naar de reguliere Toeslagenorganisatie nog niet volledig optimaal is ingericht. Er zijn inmiddels onderlinge afspraken gemaakt over registratie en overdracht, om dergelijke situaties vanaf nu te voorkomen. Hiermee wordt voorkomen dat ouders ten onrechte nog brieven ontvangen van de reguliere Toeslagenorganisatie. De herstelorganisatie gaat wekelijks de relevante gegevens leveren van de gedupeerde ouders van wie de compensatie is afgewikkeld aan de reguliere organisatie. Er kan op verschillende manieren en momenten sprake zijn van samenloop.

#### 1. Samenloop van processen op (semi-)massale basis:

Bij elke verwerking van de reguliere organisatie gaat eerst beoordeeld worden of deze ook ingezet wordt bij de verschillende groepen UHT-betrokkenen, en zo ja, onderling afgestemd op welke wijze dit vorm wordt geven en hoe daarin eenduidig te communiceren naar belanghebbers.

- Als sprake is van een voortbrengingsproces wordt vroeg in het voortbrengingsproces de check op samenloop Regulier/UHT gedaan en een proces- en vaktechnische check hierop. Dit proces zal naar verwachting binnen een maand staan. Daar waar nodig vindt afstemming plaats. Actuele ontwikkelingen vragen om constante bijstellingen in deze gesprekken.
- Overige zaken worden besproken in het op te richten «overleg samenloop (semi-)massaal» (OSS). Het OSS zal om de week de

overige acties en verwerkingen vanuit o.a. de geautomatiseerde planning bespreken.

## 2. Samenloop op individuele basis:

De behandelaar gaat checken of belanghebbende ook in behandeling is bij het andere organisatieonderdeel. Als dat zo is, neemt de behandelaar contact op met de betrokken medewerkers bij het andere organisatieonderdeel. Er vindt dus direct afstemming plaats hoe met de betreffende burger om te gaan. Daarna kan de behandelaar de burger in de meeste gevallen helpen. Als bij het andere organisatieonderdeel nog geen behandelaar is aangewezen, neemt de behandelaar contact op met het betreffende regieteam van UHT of regulier.

*De leden van de fractie van de SP vragen het kabinet waarom in het Jaarplan van de Belastingdienst wordt gesproken van het in kaart brengen van de risico's bij het gebruik van de Fraude Signalering Voorziening (FSV), de georganiseerde fraudejacht naar mensen die niets hebben misdaan bij de Toeslagen maar ook binnen Blauw: de inkomstenbelasting. Deze leden geven aan het zorgelijk te vinden dat het zolang duurt voor er meer duidelijk wordt gemaakt over de fraude-opsporing en de toepassing van kwalificaties als «Opzet/Grove Schuld» buiten de kinderopvangtoeslag en buiten toeslagen. Deze leden vragen het kabinet de Kamer actief te informeren over deze zaken, ook als die niet prettig zijn voor het imago van de Belastingdienst/Toeslagen en/of voor betrokken ambtenaren een risico kunnen zijn. Zij vragen het kabinet naar de garantie dat er geen nieuw drama ontstaat of onder de pet wordt gehouden en, als hij die niet wil afgeven, waarom dit nog steeds uitgangspunt is en niet het rechtsstatelijk uitvoeren van wetgeving, ook al wordt de het massaal negeren van de principes van de rechtsstaat bestendigd door de Raad van State. Zoals is aangegeven in onze brief van 27 januari jl. hebben aangegeven zijn wij momenteel bezig met het opstellen van contouren voor de nieuwe fraudeaanpak van de Belastingdienst en Toeslagen.*

De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is erop gericht dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende acties van de Belastingdienst. Een onmisbaar onderdeel daarvan is de bestrijding van (mogelijke) fraude door burgers en bedrijven die daartoe niet bereid zijn, onder andere om de inkomsten voor de Nederlandse staat te verzekeren, maar ook om recht te doen aan goedwillende burgers en bedrijven die wel integer handelen. Als de Belastingdienst niet zou optreden tegen diegenen die bewust de regels niet naleven en/of fraude plegen, kan dat naleving in het algemeen ondermijnen. Als de Belastingdienst optreedt, moet dat vanzelfsprekend voldoen aan de waarborgen van rechtsstatelijkheid en dient er onderscheid gemaakt te worden tussen fouten, die ieder mens kan maken, en fraude.

Wij gaan allereerst het huidige normen- en waardenkader voor repressieve handhaving en voor de aanpak van risicosignalen en risicoselectie herijken. In het plan van aanpak Herstellen Verbeteren en Borgen is aangekondigd dat externe ondersteuning wordt ingeschakeld in verband met het arbeidsintensieve traject. De verwachting is dat in de eerste helft van 2021 de hernieuwde kaders bekend zijn en de implementatie gestart is. Daarnaast zullen de Belastingdienst en Toeslagen, in overleg met de belangrijkste opdracht gevende departementen en de Secretaris-Generaal van Financiën als eigenaar, zo snel mogelijk beoordelen waar de focus van de fraudeaanpak komt te liggen. Dus welke vormen van fraude extra aandacht moeten krijgen en hoe de Belastingdienst daar op inzet. Bij de nadere uitwerking kijken we ook hoe andere uitvoeringsorganisaties omgaan met het begrip fraude op bijvoorbeeld het terrein van de sociale

zekerheid. Dit moet de basis vormen voor de contouren van de nieuwe fraudeaanpak door de Belastingdienst. Wij voelen de urgentie en houden uw Kamer uiteraard op de hoogte.

Ten aanzien van uw vraag naar de toepassing van kwalificaties als «Opzet/Grove Schuld» buiten toeslagen hebben wij uw Kamer ook geïnformeerd met de brief van 27 januari jl.

Ten aanzien van het actief informeren van uw Kamer over zaken die boven tafel komen (mede naar aanleiding van de verschillende onderzoeken die lopen) zullen wij, zoals wij eerder hebben aangegeven, na beoordeling van de feiten indien nodig, beheersmaatregelen nemen. Uiteraard zullen we uw Kamer daar dan zo spoedig mogelijk over informeren. De drieslag van onderzoeken, daar waar nodig het nemen van maatregelen en informeren van uw Kamer, is en blijft onze aanpak.

*De leden van de fractie van de SP willen graag weten welke lessen er zijn getrokken als het gaat om bezwaar- en beroepsprocedures voor mensen die zich melden na een besluit, en welke lessen er zijn getrokken als het gaat om mensen met klachten.*

In de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend Onrecht» is aangegeven welke maatregelen reeds worden ingezet bij de Belastingdienst en Toeslagen om mensen weer centraal te stellen, onze dienstverlening te verbeteren en meer oog te hebben voor de gevolgen van ons handelen. Voor bezwaar, beroep en klachten betekent dat door analyse van bezwaren, beroep en klachten gekeken wordt of er aanpassingen in het proces of regelgeving gewenst zijn. Voor bezwaren en beroep bij Toeslagen is hier recent mee aangevangen met de bedoeling om voor burgers en bedrijven ongewenste en overbodige handelingen te voorkomen. Bij de Belastingdienst wordt deze werkwijze al langer toegepast. Hieronder wordt dit nader toegelicht.

*De leden van de SP-fractie vragen of het kabinet kan ingaan op de volgende punten:*

- *Hoe worden achterstanden vermeden?*  
Om beter in staat te zijn achterstanden te vermijden zijn maatregelen getroffen, zoals:
  - snel in contact treden met de indiener van bezwaar, beroep of klacht;
  - kwaliteitsborgende maatregelen, waardoor behandeling in één keer goed gaat;
  - het maken van keuzes in de inzet van capaciteit, en
  - het gebruik van dashboards waarmee de voortgang gemonitord wordt.Voor Toeslagen geldt dat er binnen het programma Verbetering Productieplanning en -sturing diverse acties in gang zijn gezet die in 2021 hun vervolg krijgen. Zo is ingevoerd dat er proactief contact wordt opgenomen in de situatie dat een beslissing op bezwaar voor een burger onverwacht of ongewenst is. Voor het uitvoeren wordt extra personeel geworven en opgeleid. Daarnaast wordt ook gekeken naar het verbeteren van de productiesturing en beheersing.
- *Wordt gewaarborgd dat bezwaar en beroep wordt behandeld door een ander persoon dan degene die het besluit nam?*  
Ja, dat is gewaarborgd en onder andere in interne instructies of handboeken vastgelegd.
- *Is er geregeld dat bij beroep alle op de zaak betrekking hebbende stukken standaard aan de rechter worden overhandigd?*  
Het gaat om alleen op de zaak betrekking hebbende stukken. Dat betekent altijd een keuze want dat kan per geval anders zijn. Op basis van het Besluit Beroep in Belastingzaken is er een instructie ontwik-

keld. De inspecteur bepaalt wat van belang is voor de zaak, welke stukken dat zijn is bij elke zaak anders. Daarom is er geen uitputtende lijst te maken die voor alle gevallen geldt. Er kijkt en leest een procesdeskundige mee in dit proces. Toeslagen verstrekt conform de toezegging van de Staatssecretaris in zijn brief van 11 oktober 2018 (Kamerstukken 31 066 en 31 322, nr. 434), ruimhartig stukken.

- *Op welke manier wil de Belastingdienst verder gaan met doorprocederen?*

Na de door de burger ingestelde procedure bij de Rechtbank kan hoger beroep volgen, als de uitspraak van de rechter niet naar tevredenheid is van één van de partijen. De Belastingdienst gaat alleen in hoger beroep als daar aanleiding voor is. De verweerder of procesdeskundige legt hierover een voorstel voor aan de vaktechnisch coördinator. Op basis daarvan wordt besloten of hoger beroep ingediend gaat worden. Voor Toeslagen geldt dat een voorstel om in hoger beroep te gaan altijd inhoudelijk wordt afgestemd met medewerkers van het Cluster monitoring Hoger Beroep binnen het DG Toeslagen.

Na de uitspraak van het Gerechtshof kan in cassatie gegaan worden bij de Hoge Raad. Dat gaat dan niet meer over de feiten maar over rechtsvragen of een onbegrijpelijke uitspraak van het Hof. De afdeling cassatie van het Ministerie van Financiën oordeelt of het voorstel voor cassatie van de dienst gevolgd gaat worden. De afdeling cassatie voert de procedure bij de Hoge Raad.

- *Is geregeld dat de zwijgclausule in een schikking tussen de Belastingdienst en een burger vervalt en de oude zwijgclausules niet worden gehandhaafd?*

Tijdens het Algemeen Overleg Belastingdienst van 2 december 2020 (Kamerstuk 31 066, nr. 767) heeft de Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst de toezegging gedaan dat er geen zwijgclausules meer worden opgenomen in vaststellingsovereenkomsten. De toezegging geldt vanaf het moment dat deze is afgegeven, te weten 2 december 2020. Zwijgclausules die na die datum zijn opgenomen zijn niet geldig. Op eerder gemaakte afspraken inhoudende een zwijgclausule zal door de Belastingdienst en Toeslagen geen beroep worden gedaan. Het verbod is door middel van een aanvulling verwerkt in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht en in het Besluit Bestuursrecht Toeslagen. Beide besluiten zijn aangepast met terugwerkende kracht tot 2 december jl., ook is in de toelichting expliciet opgenomen dat op eventuele zwijgclausules van voor 2 december jl. geen beroep zal worden gedaan door de Belastingdienst. Per saldo zijn daarmee vanaf 2 december jl. zwijgclausules niet meer aan de orde, ook niet voor het verleden.

De wijziging van de besluiten is gepubliceerd in de Staatscourant van 30 december 2020 (Besluit Fiscaal Bestuursrecht<sup>17</sup>) en 29 december 2020 (Besluit Bestuursrecht Toeslagen<sup>18</sup>).

- *Hoe wordt de vaktechnische lijn bij Toeslagen geregeld?*

De «vaktechniek» omvat het deel van het werk van de Belastingdienst (blauw) en Toeslagen dat is gericht op het waarborgen van de kwaliteit van rechtstoepassing, toezicht en handhaving en op het waarborgen van de eenheid van beleid en uitvoering. Dit wordt bereikt via de «vaktechnische infrastructuur», dat een gelaagde structuur van landelijk vaktechnische coördinatoren (lavaco's), vaktechnisch coördinatoren (vaco's) en vaktechnische adviseurs (vta's) omvat. Zij zijn georganiseerd per belastingmiddel, inclusief controle, formeel recht en invordering en per Uitvoeringsdirectie (P, MKB, GO, Toeslagen, UHT) voor zover het vaco's en vta's betreft. De lavaco's behoren tot de formatie van de Corporate Dienst Vaktechniek (CD VT). Daar-

<sup>17</sup> Besluit van 16 december 2020, Stct. 2020, nr. 66541.

<sup>18</sup> Besluit van 16 december 2020, Stct. 2020, nr. 66543.

naast zijn er kennisgroepen actief, waarvan de voorzitters ook tot de formatie van de CD VT behoren. Zij beantwoorden rechtsvragen en helpdeskvragen die opkomen uit de Uitvoeringsdirecties. Door de positionering van deze functies bij CD VT wordt de onafhankelijkheid gewaarborgd.

In het kader van de ontvlechting van de Belastingdienst (blauw) en Toeslagen worden de functies van lavaco Toeslagen en kennisgroep-voorzitter Toeslagen ondergebracht onder het DG Toeslagen, waar zij eenzelfde onafhankelijke positie behouden.

De gelaagde structuur geldt voor zowel vaktechniek en management en is bedoeld om zowel te informeren als te escaleren. In dossiers en/of vraagstukken met veel politieke, budgettaire en publicitaire aandacht of die anderszins gevoelig zijn, worden ook CD VT, de concerndirectie Fiscaal Juridische Zaken (FJZ) en in voorkomende gevallen de concerndirectie Control en Financiën geconsulteerd en geïnformeerd. Zoals eerder met uw Kamer gedeeld, is de vaktechnische infrastructuur voor Toeslagen pas twee jaar geleden opgezet en nog niet voltooid. De vaktechnische infrastructuur voor Belastingdienst (blauw) kent een veel langere historie. Ongeveer twee jaar geleden is een lavaco Toeslagen aangesteld. Voor die tijd was de vaktechniek zelfstandig binnen Toeslagen georganiseerd. Vanaf 2020 heeft Toeslagen ook vaco's en vta's aangesteld. Daarnaast is in 2020 ook een kennisgroep Toeslagen opgericht. Deze kennisgroep beantwoordt rechtsvragen en helpdeskvragen die vanuit de uitvoeringsdirectie Toeslagen opkomen. Bij UHT zijn op dit moment vaco's werkzaam die bijstand verlenen vanuit de uitvoeringsdirecties Toeslagen, P, MKB en GO. Zie hiervoor ook de vierde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag. Verder is van belang dat binnen CD VT onder de noemer «Brieven en Beleidsbesluiten» de beleidsbesluiten van het Ministerie worden voorbereid en brieven over de toepassing van de hardheidsclausule, verzoekschriften van de Tweede Kamer en burgerbrieven worden beantwoord. Binnen de concerndirectie FJZ is de afdeling «Cassatie» gepositioneerd waarbinnen de gerechtelijke belastingprocedures voor de Hoge Raad worden behandeld. Ten aanzien van toeslagen is de hoogste rechter de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Deze procedures worden binnen team Beroep van Toeslagen behandeld. In 2020 is CD VT gestart met een monitoringfunctie voor deze hoger beroepschriften. In het kader van de ontvlechting worden zowel de werkzaamheden voor Brieven en Beleidsbesluiten als Monitoring hoger beroep overgedragen aan het DG Toeslagen en daar verder doorontwikkeld. Ook dan blijft de onafhankelijke positie gewaarborgd.

- *Hoeveel CAF-onderzoeken zijn er geweest en op welke terreinen in de Belastingdienst? Kan het kabinet nu voor eens en altijd helderheid verschaffen hierover?*

Op 17 november 2020 is een overzicht van de CAF zaken binnen de Belastingdienst als bijlage 4 verstrekt bij het verslag van een schriftelijk overleg inzake vragen over de op 17 juli 2020 toegezonden kabinetsreactie op het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag<sup>19</sup>.

- *Klopt het dat er nog steeds nihilstellingen voor kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag worden opgelegd? Zo ja, hoeveel waren dit er de afgelopen jaren en om welke redenen? Hoeveel mensen zijn daartegen in bezwaar gegaan en hoe lang heeft de kortste en de langste bezwaarafhandeling geduurd?*

Gezien de voorwaarden in de Awir is het niet te voorkomen dat er nul-toekenningen voor kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoe-

<sup>19</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 761, nr. 683.

slag ontstaan. Redenen zijn onder meer: wijziging huishoudsituatie, overschrijding maximale draagkracht, overschrijding vermogensgrenzen, verhuizing naar het buitenland, niet-zorgverzekerd (meer) zijn, niet beschikken over een geldige verblijfstitel, overschrijding van de maximale huurgrens, het huurobject voldoet niet aan de voorwaarden, niet langer gebruik maken van kinderopvang, niet (meer) voldoen aan de werkeis.

Nul-toekenningen kunnen op verschillende toeslagmomenten ontstaan: bij de start van een nieuw toeslagjaar door normeffecten of draagkracht-inschatting (dan is het voorschot € 0), door burgermutaties gedurende het toeslagjaar, door ambtshalve mutaties gedurende het toeslagjaar, of bij verwerking van (fiscale) gegevens na afloop van het toeslagjaar. In deze laatste gevallen volgt er een terugvordering van het reeds ontvangen voorschot.

De aantallen zijn als volgt:

<b>Kinderopvangtoeslag</b>				
<i>toeslagjaar</i>	<i>aantal (&gt; €0)</i>	<i>nul-toek</i>	<i>totaal aantal</i>	
2021	545.000	48.000	593.000	8%
2020	661.000	53.000	713.000	7%
2019	657.000	39.000	696.000	6%
2018	630.000	30.000	661.000	5%
2017	580.000	21.000	601.000	3%
<b>Huurtoeslag</b>				
<i>toeslagjaar</i>	<i>aantal (&gt; €0)</i>	<i>nul-toek</i>	<i>totaal aantal</i>	
2021	1.378.000	137.000	1.514.000	9%
2020	1.505.000	195.000	1.699.000	11%
2019	1.369.000	295.000	1.664.000	18%
2018	1.383.000	250.000	1.633.000	15%
2017	1.383.000	174.000	1.557.000	11%
<b>Zorgtoeslag</b>				
<i>toeslagjaar</i>	<i>aantal (&gt; €0)</i>	<i>nul-toek</i>	<i>totaal aantal</i>	
2021	4.364.000	542.000	4.906.000	11%
2020	4.617.000	793.000	5.409.000	15%
2019	4.656.000	829.000	5.485.000	15%
2018	4.646.000	816.000	5.462.000	15%
2017	4.605.000	623.000	5.229.000	12%
<b>Kindgebondenbudget</b>				
<i>toeslagjaar</i>	<i>aantal (&gt; €0)</i>	<i>nul-toek</i>	<i>totaal aantal</i>	
2021	949.000	206.000	1.156.000	18%
2020	1.026.000	290.000	1.315.000	22%
2019	810.000	336.000	1.146.000	29%
2018	859.000	256.000	1.115.000	23%
2017	871.000	162.000	1.033.000	16%
actualiteit: 31-12-2020				

Jaarlijks worden circa 24.000 bezwaren tegen definitieve toekenningen ontvangen. Het jaarlijks aantal bezwaren tegen voorlopige toekenningen bedraagt circa 12.500. Er is geen informatie beschikbaar hoe vaak er specifiek bezwaar wordt gemaakt tegen een nul-toekenning. De kortste doorlooptijd bij behandeling van bezwaren is nul dagen. Van ontvangen bezwaren wordt direct getoetst of onmiddellijke afhandeling mogelijk is.

De langste doorlooptijd van bezwaren die recent zijn afgehandeld bedroeg 980 dagen. Dit betrof een bezwaarschrift waarbij in overleg met de burger is verdaagd. In 2020 was de doorlooptijd bij minder dan 1 procent van de bezwaren langer dan een jaar. Met ingang van januari



2021 is de voorraad bezwaren op een niveau waardoor de bezwaren binnen de afgesproken norm kunnen worden behandeld.

#### Bijlage: Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane

*De leden van de fractie van de VVD vragen of een stappenplan kan worden gedeeld wanneer is aangegeven welke volgende stap in de ontvlechting zal plaatsvinden. Deze leden vragen of de ontvlechting ook daadwerkelijk toekomstbestendig is, gezien ook de grote fundamentele herijking die binnen de Belastingdienst gaat plaatsvinden naar aanleiding van de gesignaleerde problematiek zoals toegelicht in onder andere de brief «Aanvullende duiding problemen Belastingdienst».*

De ontvlechting wordt stapsgewijs vormgegeven. Allereerst zijn twee tijdelijke Directoraten-Generaal met tijdelijke mandaten voor DG Toeslagen en DG Douane ingesteld. De Directoraten-Generaal zijn vervolgens aan de hoofdstructuur van het Ministerie van Financiën toegevoegd. Op dit moment wordt gewerkt aan het structureel inrichten van twee volwaardige DG's Toeslagen en Douane. Het strategische besluit van de Minister van Financiën om de Douane en Toeslagen te ontvlechten uit de Belastingdienst is genomen om de complexiteit, de dynamiek en de span of control binnen de Belastingdienst te vereenvoudigen. Douane en Toeslagen worden stapsgewijs ontvlochten uit de Belastingdienst om te komen tot drie in basis volwaardige directoraten-generaal. Elk DG kan door deze ontvlechting slagvaardiger, met meer focus en doelgerichter werken aan de eigen uitvoeringsopgave. De toekomst van het toeslagenstelsel is nog niet duidelijk. Wel is duidelijk dat het huidige stelsel nodig is totdat er een vervangende oplossing is. Daarom is er focus nodig op de eigenstandige maatschappelijk doelen en op eigen inhoudelijke en maatschappelijke uitdagingen van Toeslagen. Met nadruk op de bestuurlijke aandacht en kracht om de dienst aan te sturen, zodat eventuele problemen eerder worden gesignaleerd en opgelost. Het zelfstandig positioneren van de drie uitvoeringsorganisaties Belastingdienst, Toeslagen en Douane binnen het Ministerie van Financiën is een essentiële stap in een bredere verandering. Deze naar verwachting toekomstbestendige verandering wordt niet alleen gerealiseerd door de Belastingdienst, maar vormgegeven en ondersteund door het gehele Ministerie van Financiën.

*De leden van de fractie van de VVD vragen naar de meerwaarde van de ontvlechting en het op dit moment inzetten van de ontvlechting.*

Een belangrijke meerwaarde van de ontvlechting is de versterking van de aansturing binnen het gehele Ministerie van Financiën. Allereerst door de komst van twee Staatssecretarissen naast de Minister. Daarnaast zijn er drie nieuwe Directeuren-generaal voor Belastingdienst, Douane en Toeslagen gestart. Naast de versterking van de aansturing worden de Douane en Toeslagen ontvlochten uit de Belastingdienst tot drie in basis volwaardige directoraten-generaal. Deze ontvlechting is meer dan alleen een versterking van de aansturing en een aanpassing van de organisatiestructuur. De doelen zijn dan ook:

- Meer focus en tijd voor eigen maatschappelijk doelen en specifieke uitvoeringsopgaven;
- Meer aandacht, eigen uitvoeringbeleid en aansturingskracht;
- Verkleinen van de span of control van de Belastingdienst;
- Het realiseren van korte lijnen tussen de werkvloer en het topmanagement om te zorgen voor betere communicatie van medewerker naar manager, en
- Verbetering dienstverlening aan burgers en bedrijven, met meer aandacht voor menselijke maat.

Uw Kamer wordt in het eerste kwartaal van 2021 nader geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de ontvlechting.



*De leden van de fractie van de VVD willen weten wat de positieve en/of de negatieve consequenties zijn van de ontvlechting.*

Een organisatieverandering kost tijd, geld en aandacht zo ook de ontvlechting. Daarnaast zijn er veranderingen in het werk en de werkwijze wat een aanpassing van de medewerkers vraagt. Binnen het programma Continuïteit en Ontvlechting wordt getoetst op consequenties, uitvoeringsrisico's en meerwaarde. Mede naar aanleiding van de motie van het lid Bruins is een aantal uitgangspunten opgesteld die als leidraad voor de ontvlechting gelden. Onder andere dat de besteding van de bij de voorjaarsnota gereserveerde middelen voor de ontvlechting zoals gebruikelijk wordt getoetst door FEZ en de IRF. Voor de volgende fase van dit programma wordt de toetsing en de monitoring nader uitgewerkt.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wanneer de brief die tijdens het Algemeen Overleg op 2 december 2020 is toegezegd over de ontvlechting naar de Kamer wordt gezonden. Zij vragen verder wanneer de toegezegde nadere duiding van de haalbaarheidstoets van de ontvlechting kan worden verwacht. Ook vragen deze leden of het kabinet de volledige haalbaarheidstoets alsnog naar de Kamer kan sturen en welke financiële consequenties de ontvlechting heeft.*

De ontvlechting wordt stapsgewijs vormgegeven; per fase wordt de haalbaarheid en de (financiële) consequenties uitgewerkt. Uw Kamer wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk het eerste kwartaal van 2021 nader geïnformeerd over de voortgang van de ontvlechting. In deze brief zal, mede in het licht van de motie van het lid Bruins c.s.<sup>20</sup>, worden ingegaan op de haalbaarheid en zal een eerste beeld van de financiële consequenties worden gedeeld. Daarnaast zal ik u regelmatig informeren over de voortgang van de haalbaarheidsonderzoeken behorende bij de ontvlechting.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om een uitputtend kostenplaatje van de ontvlechting.*

Het ontvlechten en opbouwen van drie uitvoeringsdiensten en het versterken van de dienstverlening kost geld. In de Voorjaarsnota 2020–2025<sup>21</sup> is 140,6 miljoen euro gereserveerd voor de ontvlechting. Hiervan is 20 miljoen euro structureel.

De benoemde reservering is primair bedoeld om Douane en Toeslagen te transformeren naar een volwaardig directoraat-generaal, het verlies aan synergie op te vangen en de versterking van de samenwerking binnen het gehele Ministerie te realiseren. In het kader van de ontvlechting hebben Douane en Toeslagen ook nieuwe invulling van taken gekregen zoals het meer opgavegericht en kaderstellend werken. Om deze nieuwe taken in goede banen te leiden, worden eigen governance- en controlstructuren vormgegeven en krijgen Douane en Toeslagen elk een eigen stafdienst met ondersteuning.

Een uitputtend kostenplaatje van de gehele ontvlechting, waarin ook de kosten van de diensten zoals de Belastingtelefoon zijn opgenomen, is in deze fase van de verandering nog niet uitgewerkt.

De Belastingtelefoon maakt onderdeel uit van Klantinteractie- & Services (KI&S) waarin zowel telefoon, websites, sociale media en portalen bij elkaar vorm zijn gegeven. Er wordt nu dienstverlening geboden aan de belastingdienst, douane en toeslagen. Omdat deze dienstverlening sterk vervlochten is met informatievoorziening en ICT wordt er stapsgewijs gekeken op welke wijze een ontvlechting voor DG Douane en DG Toeslagen nodig en passend is. De daarbij horende kosten en gevolgen voor implementatie worden nader uitgewerkt in 2021.

<sup>20</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 584.

<sup>21</sup> Kamerstuk 35 450, nr. 1.

*De leden van de fractie van de VVD willen weten hoe de Groepsondernemingsraad en andere vertegenwoordigers van de medewerkers worden betrokken bij de verdere concretisering van de ambities en de uitvoering. Deze leden vragen of het kabinet bereid is om, in overleg met de Groepsondernemingsraad, een concreet overzicht te leveren met de concrete acties en datum van oplevering.*

Wij onderschrijven deze reactie van de Groepsondernemingsraad. Het jaarplan is gebaseerd op plannen die binnen en met de verschillende directies worden gemaakt. Daarmee is ook de mate waarin de activiteiten gerealiseerd worden naar verwachting zo hoog mogelijk. Een deel van de activiteiten zoals opgenomen in het Jaarplan 2021 is eerder in 2020 al vastgesteld en met uw Kamer gedeeld door middel van verschillende brieven<sup>22</sup>. Met de medezeggenschap vindt zowel binnen directies als op concernniveau periodiek overleg plaats, onder andere over de realisatie van het jaarplan.

Deels is dit overzicht al met uw Kamer gedeeld is de vorm van de bijlage bij de brief van 14 september 2020<sup>23</sup>. In het Jaarplan zijn de geplande activiteiten zo concreet mogelijk beschreven of opgenomen in activiteiten-tabellen. Over de realisatie van het Jaarplan wordt door middel van de voortgangsrapportages gerapporteerd. In het eerste kwartaal 2021 herijken we de opzet van de voortgangsrapportages. Bij een aantal onderwerpen, zoals de fundamentele transformatie dienstverlening, worden ambities nog uitgewerkt in concrete activiteiten en tijdpaden. Uw Kamer zal tegen het einde van het eerste kwartaal door middel van een brief nader geïnformeerd worden.

*De leden van de fractie van de VVD vragen naar de uitvoering van het buitentoezicht dat als gevolg van corona deels niet of beperkt kon worden uitgevoerd. Zij vragen om een overzicht van de tekorten aan werkzaamheden die zijn ontstaan en die in 2021 verder moeten worden ingehaald.* Het is juist dat het toezicht op locatie is opgeschort en startopleidingen voor nieuw ingestroomde medewerkers zijn vertraagd. Hoe de hervatting van de opgeschorte werkzaamheden zal plaatsvinden, is op dit moment nog niet te zeggen, omdat dat vooral afhangt van de ontwikkelingen rond het coronavirus en de van toepassing zijnde overheidsmaatregelen. We weten niet in welke mate en wanneer we in 2021 buitentoezicht kunnen uitoefenen. In uitzonderingssituaties – zoals de dreigende overschrijding van verjaringstermijnen, ondermijning of verduistering, rechtbank- en hofzittingen en overige zwaarwegende redenen – loopt buitentoezicht door als dat veilig kan. De inzet zal dan vooral gericht zijn op de realisatie van de doelstellingen van de uitvoerings- en toezichtstrategie conform het Jaarplan van de Belastingdienst 2021.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om de bevestiging dat met het in kaart brengen van de risico's in de processen in het eerste kwartaal van 2021 de Belastingdienst conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming werkt of inzichtelijk heeft welke aanpassingen nog gedaan moeten worden.*

Het door de leden genoemde traject heeft geen betrekking op het «AVG conform» werken. Daarvoor is het traject «Bedrijfsprocessen op orde» gestart. Dit traject is opgenomen in het concept plan van aanpak HVB dat op 13 oktober 2020 aan uw Kamer is gestuurd<sup>24</sup>. Daarnaast hebben wij in dit concept plan aangekondigd hernieuwde kaders te gaan ontwikkelen voor risicoselectie en signalen van mogelijke fraude.

<sup>22</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>23</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>24</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 709.

*De leden van fractie van de VVD-fractie vragen om een toelichting op het aantal uren dat de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) in 2021 zal besteden aan signalen ingebracht door de Belastingdienst. Ook vragen zij hoe dat in verhouding staat met de geplande en de daadwerkelijke inzet in de afgelopen vijf jaar per jaar en vragen zij of er een precisering is aan te brengen qua inzet uren (2021 en de afgelopen vijf jaar) op de onderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane.*

Voor 2021 is 500.000 uur gereserveerd voor Belastingdienst, Toeslagen en Douane, waarvan 15.000 uur voor Toeslagen. De FIOD heeft in de bedoelde periode elk jaar circa 500.000 uur gepland voor signalen ingebracht door de Belastingdienst. Zoals uit hieronder weergegeven tabellen ook blijkt, is dit contingent sinds jaren nagenoeg ongewijzigd en wordt het ook steeds opgenomen in het Handhavingsarrangement<sup>25</sup> van de Belastingdienst met het Openbaar Ministerie. Tot aan 2019 is steeds een verdeling gemaakt naar de samenstellende dienstonderdelen Douane, Toeslagen en Belastingen. Daarbij is het uitgangspunt altijd geweest dat binnen het totale contingent van 500.000 uur geschoven kan worden met capaciteit tussen de drie onderdelen indien de actualiteit daartoe aanleiding geeft. Vanaf 2019 is ervoor gekozen om in de planning van de totale capaciteit alleen nog die voor Toeslagen te verbijzonderen. Dat heeft te maken met het feit dat de capaciteit gereserveerd voor Toeslagen uitsluitend toeslagzaken betreft, terwijl de Belastingdienst niet alleen signalen met betrekking tot fiscale fraude aanmeldt, maar bijvoorbeeld ook signalen op het gebied van faillissementsfraude, witwassen en corruptie. Ook de Douane meldt andere thema's dan alleen douanedelicten.

Binnen de 500.000 uur, die ieder jaar voor de Belastingdienst als geheel worden gereserveerd, is vanaf 2019 alleen nog voor Toeslagen separaat gepland (2019: 30.000 uur en 2020: 15.000 uur). Het resterende deel (2019: 470.000 uur en 2020: 485.000 uur) wordt niet onderverdeeld tussen Douane en Belastingen.

Belastingdienst Totaal			
	Gepland	Realisatie	Vershil
2016	525.000	463.164	- 61.836
2017	500.000	513.233	13.233
2018	500.000	499.182	- 818
2019	500.000	455.062	- 44.938
2020	500.000	389.406	- 110.594

  

Belastingen			
	Gepland	Realisatie	Vershil
2016	342.000	287.939	- 54.061
2017	315.000	348.325	33.325
2018	315.000	303.464	- 11.536
2019	n.v.t. <sup>1</sup>	264.059	- 50.941

<sup>25</sup> Ten behoeve van de opsporing op het gebied van de fiscale en financieel-economische fraude is een handhavingsarrangement afgesloten, dat leidend is voor de activiteiten van de FIOD en van het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie. Het handhavingsarrangement strekt zich uit over de periode 2020-2023; er staan afspraken in over de opsporing en de vervolging op alle gebieden waarvoor de FIOD verantwoordelijk is. Het arrangement komt tot stand in samenspraak met alle partners, zodat de handhavingsactiviteiten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten.

Belastingen	Gepland	Realisatie	Verschil
2020	n.v.t.	229.281	- 85.719

<sup>1</sup> n.v.t. = Binnen de 500.000 uur, die ieder jaar voor de Belastingdienst als geheel worden gereserveerd, is vanaf 2019 alleen nog voor Toeslagen separaat gepland (2019: 30.000 uur en 2020: 15.000 uur). Het resterende deel (2019: 470.000 uur en 2020: 485.000 uur) wordt niet onderverdeeld tussen Douane en Belastingen.

Douane	Gepland	Realisatie	Verschil
2016	148.000	157.892	9.892
2017	155.000	145.045	- 9.955
2018	155.000	178.141	23.141
2019	n.v.t.	176.138	21.138
2020	n.v.t.	153.402	- 16.598

Toeslagen	Gepland	Realisatie	Verschil
2016	35.000	17.332	- 17.668
2017	30.000	19.862	- 10.138
2018	30.000	17.577	- 12.423
2019	30.000	14.865	- 15.135
2020	15.000	6.723	- 8.277

*De leden van de fractie van de VVD vragen om een update over de uitvoering van de motie van de leden Lodders en Van Weyenberg (Kamerstuk 35 572, nr. 49) waarin verzocht is tot het onderzoeken van verdere quick fixes om schrijnende situaties en terugvorderingen te voorkomen. De leden van de fractie van de VVD willen weten welke acties er door het kabinet worden ingezet om te komen tot verdere quick fixes. Zoals u ook gemeld in de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend Onrecht» van de POK<sup>26</sup> wordt voor de formatie geïnventariseerd welke verdere verbeteringen op kortere termijn mogelijk zijn binnen het huidige stelsel. De lessen uit de POK over het betrekken van de uitvoering nemen we daarin mee.*

*De leden van de fractie van de VVD lezen in de voortgangsrapportage 2020 dat er attentiebrieven zijn verstuurd aan studenten waarvan uit gegevens blijkt dat zij niet langer studeren. Zij vragen in hoeveel gevallen deze attentiebrieven daadwerkelijk heeft geleid tot een aanpassing in de gegevens door de (oud-)student zelf.*

In eerste aanleg werd in 72% van de gevallen de gegevens aangepast door de student zelf. Na een herinneringsbericht is dat percentage gestegen naar 87,8%.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet tevreden is over het resultaat dat de attentiebrieven hebben opgeleverd en of het sturen van een attentiebrieven naar alle studenten die zijn afgestuurd als een eerste quick fix wordt beschouwt.*

We zijn tevreden over het resultaat. Tegelijk is de wens om burgers niet onnodig lastig te willen vallen. Dat leidt er toe de wij alleen gericht en op basis van concrete signalen attentiebrieven versturen.

<sup>26</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4.

*De leden van de fractie van de VVD willen weten wanneer het onderzoek naar verdere digitalisering van papier in internationale handelsstromen is afgerond en of er concrete acties zijn te verwachten.*

In de oorspronkelijke planning zou het onderzoek naar de digitalisering van gezondheidscertificaten voor internationale fytosanitaire en veterinaire handelsstromen nog twee jaar beslaan. Deze planning zal waarschijnlijk uitlopen vanwege de maatregelen in het kader van corona. Voor dit onderzoek is het noodzakelijk om ter plekke bij bedrijven en logistieke knooppunten te meten of en in hoeverre er sprake is van vermindering van administratieve lasten en versnelling van logistieke processen als gevolg van de digitalisering.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wanneer het onderzoek gereed is dat zich richt op de vraag of de aanpak gericht op het voorkomen van het corrumpen van douanemedewerker, afdoende aansluit bij de ontwikkelingen op dit terrein binnen de criminele organisaties. Ook zijn de leden benieuwd welke concrete acties te verwachten zijn.*

Het eindrapport van het wetenschappelijk onderzoek wordt uiterlijk in de zomer van 2021 opgeleverd. De verwachting is dat de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane uw Kamer nog in de zomer 2021 nader informeert over het vervolg. Overigens zal ik uw Kamer tussentijds op de hoogte houden van de voortgang op de integriteitsmaatregelen Douane.

*De leden van de fractie van de VVD willen de bevestiging of de continue screening voor alle medewerkers van de Douane in 2021 gerealiseerd is. Zo nee, waarom niet?*

Voor de invoering van continue screening is zowel een wettelijke grondslag (in een AMvB) alsmede een grondslag in de cao vereist. De aanpassing van de cao vindt plaats in het Sectoroverleg Rijk (SOR). Voor de inwerkingtreding van continue screening ben ik daarom afhankelijk van de planning van het SOR en de overeenstemming met de vakbonden. Ik wil benadrukken dat ik daar waarop ik invloed kan uitoefenen, het proces zal versnellen. Over de stand van zaken met betrekking tot de invoering en de implementatie van continue screening en de VOG politiegegevens wordt uw Kamer – conform de motie Ladders c.s.<sup>27</sup> die tijdens het notaoverleg Douane op 14 december jl. is ingediend – naar verwachting deze week bij brief geïnformeerd.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de Staatssecretaris kan toelichten welk risico hij bedoelt, bij welke onderdelen dit speelt en welke maatregelen hij neemt om de risico's te reduceren. Eveneens zijn leden benieuwd welke maatregelen de Staatssecretaris voornemens is te nemen op de meest risicovolle functies en welke functies dat zijn.*

In het Jaarplan staan risico's benoemd en bijbehorende mitigerende maatregelen. De invoering van de versterkingsmaatregelen ten aanzien van screening is bedoeld als mitigerende maatregel voor integriteitsincidenten. De meest risicovolle functies zijn die functies waarbinnen een medewerker uit de aard van het werk de mogelijkheid heeft om geheel zelfstandig handelingen te verrichten waardoor controles niet of op een onjuiste wijze kunnen worden uitgevoerd. Het gaat daarbij specifiek om handelingen die tot gevolg kunnen hebben dat verdovende- en liquide middelen ten onrechte Nederland binnenkomen en uitgaan. Deze functies kennen extra maatregelen zoals niet thuis werken en collegiale toetsing.

*De leden van de fractie van de SGP willen de stand van zaken weten omtrent toegankelijke belastingkantoren. Tevens vragen de leden om een overzicht van «witte vlekken».*

<sup>27</sup> Kamerstuk 31 934, nr. 40.

Naar aanleiding van de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend Onrecht» van de POK<sup>28</sup> wordt het aantal fysieke locaties waar burgers langs kunnen komen voor hulp vanaf 2021 uitgebreid. De witte vlekken in het balienetwerk van de Belastingdienst en Toeslagen zijn op de kaart van Nederland inzichtelijk gemaakt, dit zijn de regio's Zuidwest Nederland en Zeeland, de kop van Limburg/regio Nijmegen, kop van Noord-Holland en regio Midden-Nederland rond Apeldoorn en Amersfoort. De Belastingdienst en Toeslagen zijn voornemens onderzoek te doen naar de witte vlekken in het balienetwerk. Dit onderzoek richt zich op de vraag wat de behoefte van de burger is met betrekking tot de Belastingdiensthulp – op welke tijden, in welke periode, op welke locaties. Hierbij wordt ook het netwerk van hulp in bibliotheken en bij maatschappelijk dienstverleners gezien, zodat de hulp door de Belastingdienst en Toeslagen hierop aanvult. Dit onderzoek onder burgers naar de hulpbehoeften zal eind zomer van 2021 tot concrete voorstellen leiden. De Belastingdienst en Toeslagen blijft daarnaast het netwerk ondersteunen en uitbreiden.

Voor de hulp bij aangifte (HUBA) heeft de Belastingdienst sinds de aangiftecampagne in maart/april 2020 de volgende locaties aan zijn hulpaanbod toegevoegd: Nijmegen, Apeldoorn, Terneuzen en Leiden. Daarnaast heeft de Belastingdienst sinds 2016 geïnvesteerd in het ondersteunen van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners dat in Nederland burgers helpt bij het zaken doen met de Belastingdienst – bij zowel toeslagen als belastingen. Deze ontwikkeling heeft ertoe geleid dat we anno 2021 een fijnmazig netwerk van hulp door heel Nederland ondersteunen. Veel burgers kiezen ervoor om bij één van deze – voor hen laagdrempelige – organisaties hulp te ontvangen bij het zaken doen met de Belastingdienst. Op dit moment bevat ons netwerk de landelijke hulpstructuur van maatschappelijk dienstverleners en gemeenten met daaraan gelieerde wijkteams en brigades.

Daarnaast heeft de Belastingdienst convenanten gesloten met de Koninklijke Bibliotheek. Op basis van deze convenanten vinden in het merendeel van bibliotheken spreekuren plaats, waarin maatschappelijk dienstverleners burgers hulp bieden bij het zaken doen met de Belastingdienst. De bibliotheken vormen ook, als Informatiepunt digitale overheid, een plek waar burgers terecht kunnen met vragen over de digitale overheid, waar er met burgers mee wordt gedacht en informatie wordt geboden, zodat de burger verder komt bij knelpunten. Er kan ook indirecte hulp worden geboden doordat de medewerker van het informatiepunt digitale overheid een afspraak voor de burger maakt met de organisatie die de burger verder helpt. Als het over belastingzaken gaat, is dat de Belastingdienst.

De Belastingdienst werkt met 280 bibliotheekorganisaties; dat zijn ruim 700 vestigingen door heel Nederland. Dit netwerk wordt dus aangevuld met de waaier aan maatschappelijk dienstverleners (waaronder 352 gemeenten, 174 bewindvoerders, 671 maatschappelijk dienstverleners en 10 kredietbanken) door heel Nederland die worden ondersteund met relatiebeheer, informatiebijeenkomsten, een mailadres en een digitaal platform. In dit digitale platform kunnen medewerkers en vrijwilligers zich informeren over en bekwamen in het helpen van een burger met het zaken doen met de Belastingdienst (belastingdienst.nl/kennisnetwerk, binnenkort uitgebreid met een Forum functionaliteit).

*De leden van de fractie van de SGP vragen welke mogelijkheden het kabinet ziet om de Belastingdienst letterlijk dichterbij de burger te brengen.*

<sup>28</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4.



Burgers kunnen bij de balie terecht door een balie-afspraken te maken bij de Belastingtelefoon. Dit kan voor sommige burgers een te grote drempel vormen. Daarom onderzoeken we of er daardoor groepen burgers zijn die geen gebruik maken van de balie. Dit doen we door in een pilot een of meerdere balies in beperkte tijdblokken open te stellen voor inloop zonder afspraak. Wij zorgen daarbij voor duidelijke communicatie en bezien in deze pilot of wij hierbij burgers ontvangen die geen afspraak via de Belastingtelefoon kunnen of willen maken. Op basis daarvan kunnen wij verbeterstappen voor het toegankelijker maken van de balie verkennen.

Door de coronacrisis hebben wij de stap moeten zetten burgers telefonisch hulp bij aangifte aan te bieden in plaats van een fysieke afspraak. Dit bleek goed te werken bij fiscaal eenvoudige situaties. Uiteraard is de burger niet verplicht de telefonische hulp te accepteren, het is een aanbod waar hij/zij al dan niet voor kiest. Komende HUBA bieden we opnieuw telefonische hulp aan. Burgers die aangeven fysieke hulp te willen of bij wie het dossier te complex is voor telefonische hulp, registreren we. Met hen maken we een afspraak zodra fysieke hulp weer kan.

Burgers die het afgelopen jaar een HUBA-afspraken hadden en die we niet telefonisch hebben kunnen helpen, helpen we de komende HUBA periode tijdens één afspraak voor zowel de aangifte IH 2019 als de IH 2020. Dit doen we fysiek zodra dit kan. Voor wie de afspraken voor fysieke hulp in de tijd vooruit geschoven moeten worden, schorten we de datum voor het inleveren van de aangifte op.

Gezien het succes in de afgelopen periode blijven we telefonische hulp bieden bij eenvoudige aangiftes en andere vraagstukken die zich lenen voor telefonische hulp. Daarnaast starten we met het aanbieden van videobellen. Burgers die dit willen, krijgen een link toegezonden, waarmee ze met één druk op de knop een videoverbinding hebben met een baliemedewerker van de Belastingdienst. Dit brengt de balie letterlijk dichtbij voor veel burgers. De mogelijkheid van het videobellen met de balie van de Belastingdienst zal goed gecommuniceerd worden naar burgers. De opzet van het videobellen werken we uit, waarbij we ons richten op toepasbaarheid voor mensen met een lagere digivaardigheid. We onderzoeken de komende maanden hoe dit optimaal te ondersteunen.

#### Bijlage: Toezeggingen en moties over het Jaarplan 2021

–

#### **II 31 066, nr. 747 – Brief d.d. 25-11-2020, Staatssecretaris van Financiën, J.A. Vrijbrief – Tweede Voortgangsrapportage Belastingdienst 2020**

*De leden van de fractie van de VVD willen de toezegging van het kabinet dat de Kamer met enige regelmaat op de hoogte wordt gebracht van de uitvoering/opvolging van het advies van de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst en eventuele nieuwe of andere signalen rond integriteit. Het kabinet zegt toe dat aan integriteitsaangelegenheden periodiek aandacht wordt besteed, bijvoorbeeld in de halfjaarrapportage en het jaarverslag integriteit<sup>29</sup>.*

*De leden van de fractie van D66 vragen of de Tijdelijke Commissie Integriteit inmiddels definitief is ingesteld. De leden van de fractie van de VVD vragen hoe tot de invulling is gekomen van de Commissie Integriteit Financiën.*

<sup>29</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarverslagen/2020/07/03/jaarverslag-integriteit-2019-ministerie-van-financien>.



Met ingang van 1 augustus 2020 is de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën ingesteld. Op 16 oktober 2020 is het instellingsbesluit gepubliceerd in de Staatscourant.<sup>30</sup>

De onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst heeft op 22 juni 2020 een advies uitgebracht over de optimale structurele borging van integriteitsmeldingen bij de Belastingdienst. In dit advies heeft de onafhankelijke Tijdelijke commissie Integriteit de aanbeveling gedaan de taken van een permanente commissie te verbreden. Bij het instellen van de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën is deze aanbeveling overgenomen.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of leden van de (permanente) Commissie Integriteit Financiën die ook in de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst hebben gezeten invulling en uitvoering moeten geven aan het eigen advies. Deze leden willen weten of het kabinet dit wenselijk acht met een prudent onderwerp als integriteit. Waarom wel/niet?*

De onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst bestond uit de leden ir. M.A. (Mariënne) Verhoef, ir. J.F. (Johan) de Leeuw en drs. A.M.C. (Angelien) Eijsink. De onafhankelijke permanente Commissie integriteit Financiën bestaat uit de leden drs. A.M.C. (Angelien) Eijsink, prof. dr. P. (Paul) Schnabel en prof. dr. Z. (Zeger) van de Wal.

Eén van de leden die zitting had in de onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst heeft dus ook zitting in de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën. De leden zijn ingesteld met draagvlak van de medezeggenschap en de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel. Zowel de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst als haar opvolger, de commissie integriteit Financiën, adviseert aan de Secretaris-Generaal (SG). Het is vervolgens aan de secretaris-generaal om invulling en uitvoering aan dat advies te (laten) geven.

Zoals eerder vermeld, werd en wordt advies uitgebracht aan de SG. Daarnaast wordt elk half jaar een rapportage uitgebracht aan de secretaris-generaal met een afschrift aan de plaatsvervangend secretaris-generaal, de directeuren-generaal, de departementale Ondernemingsraad Financiën en het Departementaal Georganiseerd Overleg Financiën. Voor de continuïteit van de werkzaamheden en de werkwijze van de commissie was het wenselijk dat één van de leden van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst zitting nam in de onafhankelijke Commissie integriteit Financiën. De leden van de onafhankelijke commissie hebben draagvlak van de medezeggenschap en de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel. Zij hebben beide ingestemd met de benoeming van de commissie(leden).

*De leden van de fractie van de VVD vragen een toelichting op de zin «Het bureau onderzoek integriteit Financiën is in positie gebracht en er komt binnenkort een onafhankelijke toetsing bij fiscale integriteitsvraagstukken». De leden vragen wat het bureau onderzoek integriteit Financiën behelst.*

Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën is een departementaal meld-, registratie- en onderzoekspunt binnen het Ministerie van Financiën waar vermoedens van integriteitsschendingen worden gemeld, beoordeeld en onderzocht. Tot de taken van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën behoren het in ontvangst nemen van meldingen van vermoedelijke integriteitsschendingen, de registratie en beoordeling ervan, het geven van advies aan de ambtelijke leiding over de onderzoekbaarheid van die melding alsmede het in opdracht van de ambtelijke leiding onderzoek

<sup>30</sup> Besluit van 17 oktober 2020, Stct. 2020, nr. 52334.

doen naar vermoedelijke integriteitschendingen. Het onderzoeksbureau integriteit Financiën opereert onpartijdig en is gepositioneerd in Bureau Beveiligingsambtenaar (BVA) in het cluster Secretaris-Generaal.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat de relatie is tussen het bureau onderzoek Integriteit Financiën en de nieuwe (permanente) Commissie Integriteit Financiën.*

De onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën kan naar aanleiding van een melding, de melder verwijzen naar het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën. De commissie kan voor het uitvoeren van onderzoek gebruik maken van Onderzoeksbureau Integriteit Financiën, maar kan het onderzoek ook laten uitvoeren door een externe partij. Ook kan de Commissie de ambtelijke leiding adviseren om een vermoedelijke integriteitsschending door het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën te laten onderzoeken.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het bureau onderzoek Integriteit Financiën het onderzoek gaat doen naar de onafhankelijke toetsing bij fiscale integriteitsvraagstukken. Zo nee, willen zij weten wie dan wel? Zo ja vragen zij naar het waarom daarvan alsook de vraag hoe de onafhankelijkheid wordt geborgd. Daarnaast willen de leden weten hoe de onafhankelijke toetsing fiscale integriteitsvraagstukken past binnen het gehele advies om het integriteitsbeleid verder te versterken.*

Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën doet geen onderzoek naar de onafhankelijke toetsing bij fiscale integriteitsvraagstukken. Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën doet in opdracht van de ambtelijke leiding onderzoek naar (vermoedelijke) integriteitsschendingen.

De onafhankelijke toetsing van fiscale integriteitsvraagstukken zal besloten liggen in de advisering van de nog op te richten Adviescommissie advisering ontheffing geheimhoudingsplicht. Deze onafhankelijke adviescommissie zal op basis van een door de belastinginspecteur anoniem voorgelegde casus adviseren of ontheffing van de fiscale geheimhoudingsplicht moet worden verleend.

Door instelling van deze adviescommissie wordt tegemoetgekomen aan de aanbeveling van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst om meer onafhankelijke waarborgen in te bouwen bij fiscale integriteitsonderzoeken. De adviescommissie wordt paritair samengesteld en bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger van werkgever- en een vertegenwoordiger van werknemerszijde.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat toetsing van fiscale integriteitsvraagstukken precies inhoudt.*

Op alle medewerkers van Financiën is – net als op alle andere burgers – de fiscale wet- en regelgeving van toepassing. Werken bij het Ministerie van Financiën betekent dat medewerkers zo zorgvuldig en nauwgezet mogelijk dienen te zijn in de nakoming van hun fiscale verplichtingen. Er kan sprake kan zijn van een vermoeden van een ernstige integriteitschending als een medewerker niet voldaan heeft aan het zo zorgvuldig en nauwgezet mogelijk nakomen van zijn fiscale verplichtingen. De vraag of iets kan worden aangemerkt als een «ernstige integriteitsschending» vereist steeds een weging van alle relevante omstandigheden van het individuele geval.

*De leden van de fractie van de VVD vragen waarom de uitvoeringstoets rond de invoering keuzeregeling berichtenverkeer vertraging heeft opgelopen.*

De invoering van de keuzeregeling is afhankelijk van de ontwikkeling van verschillende onderliggende IV-systemen van de Belastingdienst. Dat

maakt de uitvoeringstoets complex en daarmee kost deze meer tijd dan voorzien. Zoals in de aanbiedingsbrief bij de tweede voortgangsrapportage is aangekondigd verwachten we u in het voorjaar 2021 nader te kunnen informeren.

*De leden van de fractie van het CDA willen weten wat het praktisch betekent dat er minder tijd besteed is aan het individueel behandelen van aangiften door het uitlenen van mensen van Particulieren aan Toeslagen. Ook vragen de leden of deze aangiften later nog individueel beoordeeld worden of alleen door de computer beoordeeld worden.*

In verband met de problematiek die speelt vanuit de kinderopvangtoeslag worden medewerkers vanuit het toezichtsproces van Particulieren ingezet bij Toeslagen om daar te werken aan de compensatie voor gedupeerden bij de kinderopvangtoeslag. Aangezien zij daar ondersteunen, kunnen zij hun tijd niet besteden aan het behandelen van aangiften inkomensheffing. Afhankelijk van de aard en de omvang van het gesignaleerde risico van mogelijke onjuistheden in de aangifte wordt de keuze gemaakt of de aangifte op een later moment alsnog individueel beoordeeld wordt. Deze beperking van de inzet van toezichtcapaciteit heeft een negatieve invloed op de realisatie van onze doelstellingen voor toezicht.

*In de voortgangsrapportage worden twee pilots genoemd op het gebied van het mkb, namelijk «Onverklaarbare uitgaven» en «Turboliquidaties». De leden van de CDA-fractie vragen het kabinet om aan te geven wat er uit deze pilots is gekomen.*

Er wordt in het kader van de pilot «Onverklaarbare uitgaven» met name gekeken naar uitgaven aan vastgoed en auto's. Er zijn inmiddels aan ca. 100 belastingplichtigen vragenbrieven gestuurd. Het gedeelte van de pilot dat ziet op het buitentoezicht en de externe overheidssamenwerking is in 2020 nog niet tot die bedoelde uitvoering gekomen.

In 2020 is het pilotproject «Turboliquidaties» opgestart en verder vormgegeven. Dat loopt uiteen van een actuele data-analyse<sup>31</sup> tot de eerste operationele activiteiten. Dat laatste ziet voornamelijk op een onderzoeksactiviteit binnen de invordering hoe aansprakelijkstelling een plaats kan of moet hebben in het toezicht, op deze vorm van bedrijfsbeëindiging. Dat loopt ook in 2021 door. Tevens zijn er contacten gelegd met externe partners, zoals de Kamer van Koophandel. Voor de toepassing van buitentoezicht worden we gehinderd door de COVID-19 pandemie en de daaruit voortkomende beperkende maatregelen. In 2021 zullen de nodige interventies verder worden uitgevoerd en zal de evaluatie plaatsvinden.

*De leden van de fractie van het CDA vragen wat het effect is van corona op de werving en op het inwerken van de nieuwe medewerkers.*

De Belastingdienst heeft de wervingsopgave van 2.500 fte voor 2020 behaald. De instroom over 2020 is ruim 2.700 fte. Door de coronamaatregelen konden de fysieke selectiegesprekken vanaf de tweede helft van maart niet doorgaan. Dit leverde aanvankelijk vertraging op in de instroom. Vanaf begin april is gestart met het treffen van maatregelen om de werving en selectie digitaal uit te gaan voeren. Inmiddels worden reguliere doorlooptijden gerealiseerd. De Belastingdienst blijft ook in de huidige omstandigheden prioriteit geven aan het aantrekken van voldoende personeel.

Nieuwe medewerkers worden op afstand ingewerkt. Dit kost wel meer tijd dan gebruikelijk, waardoor het langer duurt voordat zij volledig inzetbaar zijn.

<sup>31</sup> Kamerstuk 29 911, nr. 253.

*De leden van de fractie van het CDA willen weten wat het effect is op de organisatie nu een groot aantal nieuwe medewerkers bij aanvang van de dienstbetrekking alleen vanuit huis kan werken.*

Thuiswerken ten tijde van corona wordt door meerdere groepen medewerkers als uitdagend ervaren. Voor nieuwe medewerkers kan dit bijzonder uitdagend zijn. Zo is het voor nieuwe medewerkers lastiger om zich de processen in de organisatie eigen te maken. De wijze waarop wordt omgegaan met thuiswerken is zowel Rijksbreed als binnen de Belastingdienst een aandachtspunt. Zo zijn er op de situatie afgestemde inwerkprogramma's en de vakinhoudelijke startopleidingen gedigitaliseerd, evenals de onboarding programma's. Het inwerken van nieuwe medewerkers vraagt dan ook meer gerichte aandacht en actie.

#### Bijlage: 2e Voortgangsrapportage Belastingdienst 2020

*De leden van de fractie van de VVD willen weten hoe de uitwisseling van medewerkers tussen diensten werkbaar blijft en niet ten koste gaat van cruciale processen. Zij vragen welke afwegingen hierin worden gemaakt. Ook vragen deze leden of er een streefwaarde is van bijvoorbeeld een aantal achterstanden of andere zaken voordat hulp van andere afdelingen wordt ingeroepen. Tot slot willen de leden weten of hier een cijfermatig overzicht van beschikbaar is.*

Vanaf maart 2020 worden binnen de Belastingdienst de reeds bestaande Business Continuity Management (BCM)-plannen toegepast. Dat betekent dat de continuïteit van bedrijfskritische en vitale processen voorop staat. Daarbij hoort ook het uitwisselen van capaciteit tussen afdelingen indien dat nodig was of zal zijn om de continuïteit van deze processen te garanderen. Er zal dan ook, indien nodig, ook in 2021 capaciteit worden uitgewisseld om continuïteit van de fiscale coronamaatregelen en de bedrijfskritische<sup>32</sup> processen te borgen. Dit gebeurt in onderling overleg tussen de directeuren van de Belastingdienst en waar nodig afgestemd met de directeur-generaal. Hierbij is sprake van maatwerk en bestaan geen streefwaarden en er is geen cijfermatig overzicht beschikbaar.

*De leden van de fractie van de VVD vragen onder welk dienstonderdeel de nieuwe afdeling Uitvoering Herstel Toeslagen valt.*

De herstelorganisatie is in de uitvoering en aansturing separaat georganiseerd van de directie Toeslagen en valt onder directe aansturing van de Directeur-Generaal Toeslagen. Gezien de tijdelijke aard van de herstelorganisatie zijn de medewerkers van UHT grotendeels afkomstig en uitgeleend vanuit organisatieonderdelen van de Belastingdienst, de directie Toeslagen en van externe partijen.

*De leden van de fractie van de VVD willen weten op welke manier de Belastingdienst problemen op onderwerpen waar veel vragen op komen ondervangt.*

De Belastingdienst zet in op structurele verbetering van onze dienstverlening, zoals u bekend uit het rapport «Extern onderzoek dienstverlening fase 2. Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst», d.d. 24 november 2020, uitgevoerd door EY in opdracht van de Belastingdienst.

---

<sup>32</sup> Bedrijfskritische processen bij de Belastingdienst zijn alle voor de samenleving noodzakelijke gegevens- en financiële transactieverwerkingen in het verkeer met burgers en bedrijven voor het uitkeren betalen en innen, inclusief de informatievoorziening aan de samenleving en alle noodzakelijke ondersteunde processen. In het bijzonder zijn bezwaar bij Particulieren en fysiek horen bij bezwaar als bedrijfskritisch aangemerkt.

Conform hetgeen in dit rapport is beschreven in paragraaf 2.6 zet de Belastingdienst in op het verbeteren en intensiveren van het proces dat doorlopend bestaande communicatie evalueert en aanpast op basis van signalen uit de contactkanalen en klachtenafdeling. Naast nieuwe communicatie, dient ook bestaande communicatie tegen het licht van «begrijpelijkheid» (ook voor mensen met een beperkte taalbeheersing) te worden gecontroleerd en aangepast. De Belastingdienst besteedt hier ook aandacht aan, maar de huidige inspanningen op dit terrein dienen te worden gestructureerd en geïntensiveerd waarbij de nadruk dient te liggen op de toetsing van brieven en andere vormen van communicatie (de afgelopen jaren is al ingezet op het herzien van onduidelijke informatie op de websites).

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat bijvoorbeeld de relatief grote hoeveelheid vragen zegt over het eHerkenningssysteem over de problemen die door burgers of ondernemers bij het werken met eHerkenning worden ervaren en de kansen en mogelijkheden die er voor de Belastingdienst liggen om tot een verbetering van het eHerkenningssysteem te komen.*

De Belastingdienst volgt het rijksbrede beleid aangaande authenticatiemiddelen voor niet-natuurlijke personen, zoals ook opgenomen in de concept Wet digitale overheid die 5 februari 2020 in uw Kamer is behandeld.

De Belastingdienst heeft voorafgaand aan de invoering van eHerkenning op MBD zakelijk ondernemers per brief geïnformeerd over de wijze van aanvragen van een eHerkenningmiddel bij een van de door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties erkende leveranciers en de kosten die daaraan zijn verbonden voor de ondernemer.

De Belastingdienst heeft na invoering vragen gekregen over de te maken kosten voor een eHerkenningmiddel voor het doen van belastingaangifte. Ook zijn vragen gesteld over het feit dat de aanvraag moet worden gedaan bij een private aanbieder. Enkele organisaties, waaronder kerken en ambassades, hebben aangegeven geen eHerkenningmiddel te kunnen aanvragen.

De Staatssecretaris van Financiën heeft met de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, uw Kamer per brief<sup>33</sup> geïnformeerd over de aanpak van de problematiek met eHerkenning. Mede op verzoek van uw Kamer is voorzien in een tijdelijke compensatieregeling die in opdracht van de Staatssecretaris van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties wordt uitgevoerd door RVO. Organisaties die geen eHerkenning kunnen aanschaffen krijgen een vergoeding tot 450 euro van de Belastingdienst voor gebruik van een fiscaal dienstverlener.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft recent onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar aanleiding van de motie Van der Molen, ingediend tijdens de behandeling van de Wet digitale Overheid. Deze motie verzoekt de regering onder meer te onderzoeken op welke wijze een publiek middel kan worden verschaft als bedrijfs- en organisatiemiddel (Kamerstuk 34 972, nr. 32). De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verwacht uw Kamer hier begin 2021 over te informeren.

*De leden van de fractie van de VVD vragen op welke manier de Belastingdienst probeert de grote hoeveelheid vragen over een specifiek onderwerp als bijvoorbeeld eHerkenning actief in te verbeteren in de werking en uitvoering van het eHerkenningssysteem.*

Gezien de aard van de vragen die bij de Belastingdienst zijn binnen gekomen over eHerkenning, heeft de Belastingdienst samen met het

<sup>33</sup> Kamerstuk 34 972, nrs. 37, 44 en 47.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties tijdelijke maatregelen genomen in de vorm van een compensatieregeling. De Tweede Kamer is daarover per brief geïnformeerd. De Belastingdienst is in overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de erkende leveranciers om, zo mogelijk binnen de kaders van het beleid ten aanzien van elektronische identificatiediensten, te komen tot structurele oplossingen.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet een toelichting kan geven op het percentage van 2,9% waarbij het de Belastingdienst lukt om binnen zes maanden een definitieve aanslag schenkbelasting op te leggen. Tevens vragen de leden binnen welke periode de Belastingdienst gemiddeld een definitieve aanslag schenkbelasting oplegt.*

Het genoemde percentage geeft weer voor welk deel van de opgelegde definitieve aanslagen schenkbelasting de aangifte minder dan zes maanden voordien ontvangen is. Dit percentage is over heel 2020 uitgekomen op 4,1%. De voornaamste oorzaak voor het lage percentage is dat de automatisering voor het opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting in de loop van 2019 en 2020 beschikbaar is gekomen: vanaf september 2019 konden definitieve aanslagen over belastingjaar 2017 worden opgelegd, vanaf april 2020 over belastingjaar 2018 en vanaf augustus 2020 over belastingjaar 2019. Daardoor zijn er in 2020 veel definitieve aanslagen schenkbelasting opgelegd waarvan de aangifte meer dan zes maanden daarvoor is ontvangen.

Inmiddels is duidelijk dat dit percentage als prestatie-indicator, en de bijbehorende streefwaarde van minimaal 90%, niet passen bij de werkwijze; om een juiste definitieve aanslag schenkbelasting te kunnen opleggen, moet deze na afloop van het jaar opgelegd worden. Voor schenkingen waarbij gebruik gemaakt wordt van de vrijstelling in verband met de eigen woning, kan de definitieve aangifte pas na vijf jaar opgelegd worden, omdat tijdens deze periode nog wijzigingen mogelijk zijn die het recht op de vrijstelling of de hoogte daarvan beïnvloeden. Het is daardoor per definitie niet haalbaar om 90% van de definitieve aanslagen op te leggen binnen zes maanden na ontvangst van de aangifte.

Vanaf 2021 wordt daarom gestuurd op de voortgang van de uitvoering en op het tijdig opleggen van een voorlopige en/of definitieve aanslag, mede met het oog op het voorkomen van verjaring en het borgen van de kasstroom. Voor bijna 91% van de in 2020 ontvangen aangiften is aan het einde van het jaar een voorlopige of definitieve aanslag opgelegd.

*De leden van de fractie van de VVD constateren dat binnen het domein schenkbelasting de komende periode gelijktijdig achterstanden in de aangifte en bezwaren in schenk- en erfbelasting worden weggewerkt, onderzoek wordt uitgevoerd naar het verbeteren van de structuur van de inning van onder andere de schenk- en erfbelasting en er wordt getracht opgestelde doelstellingen te behalen. De leden vragen om een reflectie op de verschillende doelstellingen en aangekondigde onderzoeken en vragen het kabinet hoe zij de vinger aan de pols wil houden.*

Na het ontstaan van de problemen in de uitvoering van de schenk- en erfbelasting in 2017 is veel aandacht gegeven aan het oplossen van de problemen, het creëren van toereikende voorwaarden voor tijdige uitvoering en het intensief en doorlopend monitoren van onder meer de voorraadontwikkeling. Onder meer door de voortgang en realisatie van de IV-voortbrenging zijn de condities voor de tijdige en beheerste uitvoering van de schenk- en erfbelasting zodanig dat er ruimte ontstaat voor de kwaliteitsslagen waar ook behoefte aan is. De tijdigheid van de uitvoering van de erf- en schenkbelasting en de realisatie van de ontvangsten uit de erf- en schenkbelasting zullen nauwlettend worden gevolgd.



*De leden van de fractie van de VVD vragen voorts of er een voorzichtige verwachting kan worden uitgesproken over het wegwerken van de voorraden aangiften schenkbelasting.*

De voorraad aangiften schenkbelasting is in de loop van 2020 reeds sterk gedaald van circa 117.000 aan het begin van het jaar tot ca. 73.000 aan het einde van het jaar. Er zijn in 2020 circa 187.000 aangiften schenkbelasting behandeld. De verwachting is dat de daling van de voorraad zich in 2021 doorzet.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de Belastingdienst de verwachte instroom van 2.500 fte heeft gerealiseerd.*

Er is in 2020 een instroom van meer dan 2.700 fte gerealiseerd.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de huidige wervingsoperatie kwalitatief voldoende is om de persoonsbezetting op orde te krijgen.*

Het instroomproces is de afgelopen jaren geprofessionaliseerd, alsmede de bijbehorende organisatie. De kwaliteit van het proces is dusdanig verbeterd dat er tijdig gemonitord en gesignaleerd kan worden op aantallen en doorlooptijden in het proces. Hiermee is de kwaliteit van het instroomproces gewaarborgd. Dit heeft er mede voor gezorgd dat de instroomdoelstelling voor 2020 ruimschoots is gehaald en geeft vertrouwen dat de persoonsbezetting in 2021 verder op orde gebracht kan worden.

*De leden van de fractie van de VVD vragen waarom er voor de top-75 van de Belastingdienst een ander assessmenttraject wordt geregeld dan voor andere leidinggevenden van de Belastingdienst. Deze leden vragen waarom de ABD dit assessmenttraject uitvoert.*

De managers ingeschaald in de salarisschalen 16 en 17 van de Belastingdienst hebben in de herfst van 2020 een ontwikkelassessments (inclusief 360 graden feedback scan) via de Algemene Bestuursdienst (ABD) bij bureau LTP gemaakt. Dit is nagenoeg een identiek assessment als het assessment dat gemaakt gaat worden door de managers ingeschaald in de salarisschalen 15 en lager in het voorjaar van 2021. De schalen 16 en hoger van de Belastingdienst vallen onder de dienstverlening van de ABD. Daarom is voor deze doelgroep gekozen voor het maken van een assessment bij het bureau LTP via de dienstverlening van de ABD.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om een update van de uitvoering van de nader gewijzigde motie van het lid Lodders c.s. (Kamerstuk 31 066, nr. 570).*

Het onderzoek «Kwaliteit van mobiliteit» is in opdracht van de Minister van Binnenlandse Zaken uitgevoerd door de Universiteit Utrecht (USBO) en de kabinetsreactie inclusief het rapport is aangeboden aan de Tweede Kamer op 18 januari jongstleden.<sup>34</sup>

*De leden van de fractie van de VVD vragen tevens of er een keuze voor de aanbesteding is gemaakt.*

Er zijn twee bureaus geselecteerd, Berenschot en Leeuwendaal. Vanaf februari 2021 starten de assessments.

*De leden van de fractie van de VVD vragen vanaf wanneer wordt gestart met het afnemen van de assessments, hoeveel leidinggevenden van de Belastingdienst dit assessment moeten maken en wanneer al deze leidinggevende het assessment moeten hebben afgerond.*

Vanaf februari 2021 starten de assessments. Circa 1425 leidinggevenden worden uitgenodigd voor dit assessment. De planning is dat in februari 2022 de assessments voor alle leidinggevenden zijn afgerond.

<sup>34</sup> Kamerstuk 31 490, nr. 295.



*De leden van de fractie van de VVD vragen voorts om een uitgebreid overzicht van de uitkomsten van de assessments, alsook de opvallende punten die hieruit naar voren komen. Zij vragen op welke manier er opvolging wordt gegeven aan de uitkomsten van deze assessments.* De uitkomst van het assessment is eigendom van de deelnemer, zoals vastgelegd in de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen. Aan deelnemers is gevraagd de resultaten te delen met de leidinggevendenden in de personeelsgesprekken. Deze vormen daarmee de basis voor het verder ontwikkelen van het leiderschap.

Voor het individueel doorontwikkelen van de leiderschapskwaliteiten krijgen de 1500 leidinggevendenden de mogelijkheid een opleiding te volgen uit het opleidingsaanbod dat op de verschillende competenties is ontwikkeld.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat de ontwikkelassessments bijdragen aan het verbeteren van de cultuur binnen de Belastingdienst.* Leidinggevendenden hebben een sleutelrol bij cultuurveranderingen. Met voorbeeldgedrag zetten leidinggevendenden de toon en dragen zij de gewenste cultuur uit. De focus is gelegd op een zestal competenties die voortvloeien uit de cultuur- en aandachtsgebieden; sturen op resultaat en betekenis, samenwerken, integriteit, initiatief en assertief, leren en experimenteren en reflectie. Via het ontwikkelassessment krijgen leidinggevendenden inzicht in hun talenten en ontwikkelmogelijkheden en worden zich bewuster van het effect van het eigen handelen op de omgeving.

*Op 11 januari 2020<sup>35</sup> is de Kamer geïnformeerd over het voornemen van het kabinet om de Belastingdienst te ontvlechten. De leden van de fractie van de SGP vragen om een reactie op doelen die bereikt zijn middels deze ontvlechting. In de brief van 11 januari 2020 worden diverse doelen genoemd die bereikt moeten worden door de Belastingdienst te ontvlechten. Deze leden vragen of deze doelen zijn bereikt, of dat het de verwachting is dat deze doelen bereikt worden.*

Over de voortgang van de ontvlechting is uw kamer na 11 januari 2020 per brief geïnformeerd op:

- 27 februari 2020, «Aanpak problemen Belastingdienst»<sup>36</sup>;
- 15 juli 2020, «Aanpak versterking besturing Belastingdienst, Toeslagen en Douane»<sup>37</sup>;
- 14 september 2020, «Verbeteringen Belastingdienst: Op weg naar de beste Belastingdienst van Nederland»<sup>38</sup>, en
- 3 december 2020, «Aanvullende duiding problemen Belastingdienst»<sup>39</sup>.

Met name in de brief van 15 juli 2020 over de Aanpak versterking besturing Belastingdienst, Toeslagen en Douane wordt ingegaan op de wijze waarop vorm gegeven wordt aan de beoogde doelen van de ontvlechting en wanneer verwacht wordt dat de eerste doelen behaald worden. Aan de kamer, is tijdens het AO Belastingdienst op 2 december, de toezegging gedaan om een volgende brief te sturen waarin wordt stil gestaan bij de verdere voortgang van de aanpak versterking besturing Belastingdienst, Toeslagen en Douane (de ontvlechting) en de bereikte doelen.

<sup>35</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 588.

<sup>36</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 607.

<sup>37</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 690.

<sup>38</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>39</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 741.

*De leden van de fractie van de SGP vragen naar de resultaten van de diverse acties op het gebied van cultuurverbetering.*

We constateren bijvoorbeeld dat er positief gereageerd wordt in de bijeenkomsten met de top en op de open communicatie vanuit de top via webinars.

Op reguliere basis wordt het gesprek gevoerd op alle niveaus in de organisatie, en worden voorbeelden over gewenst gedrag en cultuur zichtbaar gemaakt. Dit versterkt de samenwerking en zetten we door in de toekomst. Ook de verbinding binnen het Ministerie van Financiën is versterkt, en verankerd in een gezamenlijke koers Financiën.

Bijlage: Onderzoeksrapport Onderbouwing tweede voortgangsrapportage jaarplan 2020 Belastingdienst

–

Bijlage: Advies over de optimale structurele borging van integriteitsmeldingen bij de Belastingdienst – Tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst

*De leden van de fractie van de VVD vragen waarom de tijdelijke commissie er niet voor heeft gekozen om als bijlage de volledig bestaande en verder ontwikkelde integriteitsinfrastructuur te delen ten behoeve van de transparantie en volledigheid van het advies. De leden vragen waarom het kabinet niet heeft gevraagd om een complete en volledige beschrijving van de bestaande en de verder ontwikkelde integriteitsinfrastructuur.*

Het Ministerie van Financiën beschikt over een overzicht van de integriteitsinfrastructuur. De complete beschrijving van de bestaande integriteitsinfrastructuur is in beeld gebracht; de infrastructuur en communicatie daarover wordt de komende maanden verder opgepakt.

*De leden van de fractie van de VVD vragen welke stappen er worden gezet om de naamsbekendheid van de Commissie Integriteit Financiën te vergroten zodat medewerkers van de Belastingdienst of het Ministerie van Financiën sneller en gemakkelijker de stap kunnen zetten bij problemen rond integriteit.*

Op 1 oktober 2020 hebben de commissieleden van de externe onafhankelijke Commissie integriteit Financiën hun taken aangevangen. Kort daarna is uitgebreid gecommuniceerd over de commissie. In oktober 2020 is bijvoorbeeld een artikel gepubliceerd op het intranet van de dienstonderdelen waarin de commissieleden bekendgemaakt zijn en is uitgelegd welke zaken gemeld kunnen worden bij de commissie. Voorts hebben er in november 2020 interviews plaatsgevonden met de leden van de commissie en zijn deze interviews op intranet geplaatst. Ook is de commissie vindbaar in het overzicht van meldpunten binnen Financiën, zodat medewerkers inzicht hebben waar zij terecht kunnen. Verdere communicatie over de commissie Integriteit Financiën vindt in afstemming met de commissie plaats.

Daarnaast heeft de onafhankelijke Commissie integriteit Financiën in 2020 allerlei kennismakingsgesprekken gevoerd met professionals werkzaam op integriteit, met de medezeggenschap zoals de Departementale Ondernemingsraad en de Samenwerkende Centrales van Overheidspersoneel, en met bestuurders van het Ministerie. In 2021 gaat de commissie in overleg met medewerkers. Het contact met de werkvloer is erg belangrijk voor de commissie om op laagdrempelige wijze te beluisteren wat er speelt op de werkvloer, signalen op te kunnen vangen en patronen te herkennen. Verder wordt de commissie geïntroduceerd bij medezeggenschapsorganen en diverse managementlagen.

*De leden van de fractie van de VVD missen een zichtbaar plan van aanpak op welke manier de aanbevelingen daadwerkelijk worden uitgevoerd en geïmplementeerd in de integriteitsinfrastructuur van het Ministerie en de Belastingdienst. Deze leden vragen hoe invulling en uitvoering gegeven gaat worden aan de aanbevelingen.*

De aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst worden verwerkt en geïmplementeerd. In dit verband kunnen onder andere de volgende acties worden benoemd:

- Er wordt op het gebied van het melden van misstanden handleidingen opgesteld voor leidinggevendenden, met duidelijke uitleg voor leidinggevendenden en met meer nadruk op de menselijke maat;
- Het landschap van integriteitsmeldpunten wordt overzichtelijker gemaakt;
- Om de samenwerking op integriteit binnen Financiën te verbinden zal het werkoverleg hierover in de bestaande gremia worden versterkt. Om het normgevoel verder te ontwikkelen wordt casuïstiek op het gebied van integriteit regelmatig besproken;
- Voor de ruim 60 vertrouwenspersonen binnen het gehele Ministerie is gezamenlijk een leidraad opgesteld met onder andere voorwaarden voor verdere professionalisering, die in 2021 kan worden geïmplementeerd;
- De positie van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën is geformaliseerd in het Organisatiebesluit Financiën en het handelt overeenkomstig de rijksbrede Baseline Intern Persoonsgericht Onderzoek;
- Er wordt een onafhankelijke adviescommissie ingesteld die zich zal buigen over de ontheffing van de geheimhoudingsplicht bij een vermoedelijke integriteitsschending door medewerkers van Financiën;
- Er is een programma Leiderschap en Cultuur gestart dat zich speciaal focust op cultuur, waarbij het element leiderschap bijdraagt aan de gewenste cultuur.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat bij de uitvoering de rol is van de onafhankelijke Commissie Integriteit Financiën, het bureau onderzoek integriteit Financiën en de ambtelijke en politieke leiding.*

De uitvoering van de aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst ligt (primair) bij de ambtelijke leiding. Uit de, bij de beantwoording van de vorige vraag, weergegeven acties volgt dat de ambtelijke leiding reeds concrete stappen heeft gezet.

Met het instellen van de onafhankelijke externe Commissie integriteit Financiën wordt de integriteitsstructuur binnen Financiën versterkt en wordt recht gedaan aan de aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst. Adviezen van de commissie kunnen voor de ambtelijke leiding aanleiding zijn een integriteitsschending te laten onderzoeken door het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën. De commissie kan ook besluiten om onderzoek te laten uitvoeren door een externe partij.

Het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën is de centrale plek binnen Financiën waar (vermoedens van) integriteitsschendingen worden beoordeeld en onderzocht. Medewerkers kunnen zich ook rechtstreeks melden bij het Onderzoeksbureau Financiën.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wat bijvoorbeeld de politieke leiding van het Ministerie zelf gaat doen om de integriteitsinfrastructuur te verbeteren. De leden denken aan onder andere de aanbeveling om een directeur cultuur en integriteit/compliance-officer aan te stellen en de samenwerking verbeteren tussen het kerndepartement en de Belastingdienst.*

Uit de eerder weergegeven acties volgt dat de leiding reeds concrete stappen heeft gezet in het kader van de aanbevelingen van de Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst. Integriteit blijft nu en in de toekomst primair de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement en de medewerkers. Dit is een belangrijk uitgangspunt; integriteit is immers een onderdeel van moreel vakmanschap dat dagelijks door alle leidinggevendenden en medewerkers wordt getoond. Daarop wordt alle inzet dan ook gericht, op het frequenter bespreekbaar maken van integriteitsdilemma's, van effecten van het werkproces op burgers, van signalen dat er mogelijk iets niet correct verloopt. Zo is recent een handleiding gepubliceerd voor leidinggevendenden hoe ze moeten omgaan met een signaal over een mogelijke integriteitskwestie, omdat dergelijke signalen niet frequent voorkomen en er door hen wel meteen adequaat op gereageerd moet worden. Dit is een belangrijk en terugkerend thema binnen alle lagen van Financiën. Mede tegen deze achtergrond (en gelet op de aanbevelingen) wordt de samenwerking tussen de afdelingen van de Belastingdienst, Douane, Toeslagen en het departement die belast zijn met het opstellen/uitdragen van integriteitsbeleid, komend jaar verder geïntensiveerd. Een voorbeeld van deze samenwerking is de verdere vormgeving van het beleid omtrent fiscale integriteit, dat binnen geheel Financiën geldt. Overigens is er binnen Financiën (al geruime tijd) een compliance officer werkzaam die zich bezighoudt met de insiderregeling, waarbij geborgd wordt dat medewerkers van het Ministerie niet kunnen handelen met voorkennis in het geval dat zij mogelijk nevenwerkzaamheden verrichten of in hun privéleven financiële belangen hebben of waardepapieren bezitten.

Bijlage: Vijfde halfjaarlijkse rapportage van de Tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst. Periode: 31 juli 2019 t/m 31 januari 2020

–

Bijlage: Zesde halfjaarlijkse rapportage van de tijdelijke Commissie Integriteit Belastingdienst. Periode: 1 februari 2020 t/m 1 juli 2020

–

### **III 31 066, nr. 745 – Brief d.d. 26-11-2020, Staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst**

*De leden van de fractie van de VVD hechten aan een preciezere en concrete routekaart vanuit de Belastingdienst zelf om het proces tot het verbeteren van de dienstverlening te kunnen monitoren. Zij vragen of het kabinet kan toezeggen deze routekaart op te nemen in de toegezegde brief in het eerste kwartaal 2021 met de aanpak van de transformatie van de dienstverlening voor de Belastingdienst en Toeslagen.*

Uw Kamer zal tegen het einde van het eerste kwartaal door middel van een brief nader geïnformeerd worden.

*De leden van de fractie van de VVD vragen naar de stand van zaken van de concrete visie/ambitie voor de dienstverlening voor de komende vijf jaar. Tevens vragen deze leden wat het EY-rapport bijdraagt aan de formulering.*

De aanbevelingen uit het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst» om te komen tot een concretisering van de visie en ambitie op dienstverlening, de vertaling naar een aantal outcome-indicatoren en op basis daarvan de uitwerking in een routekaart en realisatieplan wordt op dit moment uitgewerkt. Het bovengenoemde rapport is input voor de visie

en ambitie. In de toegezegde brief tegen het einde van het eerste kwartaal zullen visie en ambitie worden toegelicht.

*De leden van de fractie van de VVD vragen welke prioriteit en urgentie het kabinet geeft aan het verbeteren van de dienstverlening van de Belastingdienst.*

Er wordt een hoge prioriteit gegeven aan de transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst. De visie en ambitie lichten we toe in de hierboven toegezegde brief.

*De leden van de fractie van de VVD vragen tevens welke prioriteit en urgentie het kabinet geeft aan de door EY geschetste clusters.*

Zoals in het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst» aangegeven is een integrale aanpak van belang voor de fundamentele transformatie. De drie clusters die EY benoemt zijn: 1) Leg de basis voor de executie van de fundamentele transformatie naar «klantcentrische» dienstverlening 2) Versterk en vereenvoudig de dienstverlening met burgers en bedrijven als vertrekpunt 3) Verbeter de naleefbaarheid en uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving. Alle drie de clusters zijn hiervoor van groot belang.

*De leden van de fractie van de VVD vragen hoe de hervorming van de Belastingdienst te realiseren is met het oog op het huidige IV-landschap. Ook de leden van de fractie van de PvdA vragen hoe het kabinet zorgt voor voldoende aandacht, tijd en verbeteringen in de ICT om toekomstige rampen te voorkomen.*

Het oplossen van de ICT-problematiek van de Belastingdienst vraagt om een meerjarige en integrale aanpak. De Belastingdienst stuurt op basis van meerjarige architectuurplannen en een portfolioproces waarin de afweging wordt gemaakt tussen beheer en onderhoud, jaarlijkse aanpassingen van de fiscale systemen, nieuwe wetgeving, vernieuwing en de modernisering van de ICT. Hierbij wordt ook actief gestuurd op de afbouw van de zogenaamde technische schuld, zoals dit ook jaarlijks aan de Kamer wordt gerapporteerd.

Daarnaast vragen de veranderingen in het ICT-landschap om verbeteringen in de ICT-voortbrengingsprocessen om de voorspelbaarheid en beheersbaarheid te vergroten. Deze verbeteringen zijn ondergebracht in het ICT-verbeterprogramma en zijn een randvoorwaarde om het ICT-landschap en het portfoliomanagement te kunnen vernieuwen. Het doel van het ICT-verbeterprogramma is de IV-uitvoeringsorganisatie én de sturing op de uitvoering van de projecten binnen de Belastingdienst zodanig te verbeteren dat deze doelmatiger en effectiever kunnen opereren. Hiertoe worden de adviezen en aanbevelingen uit rapporten door EY, KPMG, BIT, Auditdienst Rijk en Algemene Rekenkamer over de ICT van de Belastingdienst in samenhang geïmplementeerd. Met het specifiek daarvoor ingerichte ICT-verbeterprogramma beoogt de Belastingdienst voor de komende jaren de rust en de ruimte te organiseren, die nodig is om het ICT-landschap op het gewenste niveau te brengen en te houden.

*De leden van de fractie van de VVD vragen hoe voorkomen wordt dat implementatie van noodzakelijke wetgeving niet mogelijk is omdat eerst een verouderd systeem moet worden vernieuwd om de ontvlechting van de Belastingdienst mogelijk te maken. De leden vragen hoe wordt geborgd dat het kwalitatief verbeteren van het IV-landschap naast elkaar en gelijktijdig plaats kan vinden zonder dat tegenslagen voor extra oponthoud en achterstallig onderhoud zorgen.*

De technische staat van systemen is op dit moment niet belemmerend voor de bestuurlijke ontvlechting. Er is wel een afhankelijkheid tussen de

implementatie van wetgeving en de modernisering van verouderde systemen. Om daarop te kunnen sturen maakt de Belastingdienst architecturen die de huidige ICT-situatie beschrijven, de gewenste situatie (over ongeveer vijf jaar) en de transitie om van de huidige naar de gewenste situatie te komen. Die transitie omvat zowel de implementatie van nieuwe wetgeving, als activiteiten om de kwaliteit van verouderde ICT te verbeteren, en andere vernieuwingen. Deze worden in de tijd op elkaar afgestemd. Er wordt gestreefd naar een optimale transitie. Dat voorkomt niet dat implementatie van wetgeving en modernisering van verouderde systemen elkaar soms in de weg zitten: niet alles kan tegelijk. Het komt dus voor dat implementatie van wetgeving veroorzaakt dat achterstallig onderhoud langer blijft bestaan. Dit zien we bijvoorbeeld bij de BTW E-commerce-regeling, die leidt tot vertraging van de modernisering van verouderde ICT-systemen voor de omzetbelasting. Het juiste evenwicht in de verdeling tussen beheer en onderhoud, jaaraanpassingen, modernisering, vernieuwing en wetgeving wordt bewaakt via het portfolioproces.

*Ook vragen de leden van de fractie van de VVD hoe de capaciteit en de daadkracht van de IV-afdeling wordt verstevigd en gewaarborgd.*

Om opvolging te geven aan de aanbevelingen van het rapport Doorlichting IV uit 2019<sup>40</sup> heeft de IV-afdeling een scheiding aangebracht tussen de veranderopgave en «going concern» waardoor aan beide voldoende aandacht kan worden besteed. Hierdoor kunnen de reguliere werkzaamheden binnen de IV-afdeling ongestoord doorgaan terwijl tegelijkertijd de benodigde verbeteracties versneld worden gerealiseerd en geborgd. Hiertoe is vorig jaar het concern-brede veranderprogramma IV-verbetertraject opgezet. Binnen de verandering van de IV-afdeling zijn strategisch capaciteitsmanagement, integrale bedrijfsvoering, een resultaatgerichte cultuur en verstevigen van daadkracht belangrijke strategische focusgebieden waaraan wordt gewerkt. De Tweede Kamer is over dit programma geïnformeerd in de bijlage «ICT-Verbeterprogramma» bij de brief van 14 september 2020<sup>41</sup>.

*De leden van de fractie van de VVD vragen hierbij om een up-to-date financieel overzicht.*

Bij Voorjaarsnota 2020 is het budget van de ICT-organisatie van de Belastingdienst met 70 miljoen euro opgehoogd. Hiermee worden het beheer en onderhoud van de ICT-systemen en de vraag naar ICT-projecten die volgen uit Belastingwetgeving (bijvoorbeeld op terrein vennootschapsbelasting) of Europese wetgeving geborgd zodat betrouwbare informatievoorziening van de IV-organisatie wordt gerealiseerd. Het zal zo zijn dat de vraag van de Belastingdienst naar ICT-voorzieningen hoger is dan het beschikbare aanbod en dat er daarom in het portfolio geprioriteerd moet worden. Uit de onderzoeken van EY en KPMG naar de ICT-organisatie van de Belastingdienst blijkt dat er om beter te kunnen sturen een scherper inzicht moet komen in de precieze vraag en aanbod in de toekomst. Mede hiertoe is de Belastingdienst in 2020 begonnen met een verbeterprogramma ICT. De Tweede Kamer is over dit programma geïnformeerd in de bijlage «ICT-Verbeterprogramma» bij de brief van 14 september 2020<sup>42</sup> van de Staatssecretarissen Vijlbrief en Van Huffelen van Financiën.

*De leden van de fractie van de VVD verzoeken om een overzicht van de knelpunten en de oplossingen die zijn voorzien bij de Douane naar aanleiding van de eerste probleemanalyse. Zij vragen of de oplossingen voor de geanalyseerde knelpunten concreet gemaakt kunnen worden.*

<sup>40</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 589.

<sup>41</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>42</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.



In het rapport «Knelpuntenanalyse als basis voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening komt «de mate van digitalisering van de dienstverlening» als enige knelpunt naar voren bij de Douane.<sup>43</sup> Zoals aangegeven in de Kamerbrief «Toezeggingen digitalisering dienstverlening ondernemers en Brexit»<sup>44</sup> d.d. 11 december 2020 voldoet de mate van digitalisering van dienstverlening door de Douane nog niet geheel aan de behoeften en verwachtingen van het bedrijfsleven. Voor de verdere digitalisering heeft de Douane een geactualiseerd actieplan opgesteld met concrete acties. Dit is ter informatie aan de Kamer aangeboden als bijlage bij deze Kamerbrief van 11 december. Op basis van dit actieplan gaat de Douane de komende jaren dienstverleningsprocessen, samen met en in overleg met bedrijven, verder digitaliseren.

Waar de Douane nationaal ruimte heeft, wordt bij het tempo van invoering nadrukkelijk rekening gehouden met de behoeften van het bedrijfsleven. De digitalisering op grond van Europese regels wordt echter deels vormgegeven door de Europese Commissie. Dit betekent dat Nederland het tempo van deze implementaties niet kan bepalen in overleg met het bedrijfsleven. Wel wordt het bedrijfsleven zo goed mogelijk geïnformeerd over op handen zijnde wijzigingen, bijvoorbeeld door het organiseren van webinars.

Naast het bovengenoemde knelpunt is een aantal minder zwaarwegende aandachtspunten in de dienstverlening door de Douane aan bedrijven geconstateerd:

- De doorlooptijden van het bezwarenproces.<sup>45</sup> Niet alle bezwaren werden binnen de Awb-termijn afgehandeld. De Douane heeft ingezet op het voorkomen van niet tijdige afhandeling van bezwaren. Inmiddels zijn de doorlooptijden in het bezwarenproces verkort. De norm van 90% afhandeling binnen de Awb-termijn wordt nu ruimschoots gehaald. Daarnaast komt een deel van niet tijdige afhandeling voort uit latere aanvullingen op bezwaren op verzoek van de belanghebbende. Dan worden de termijnen verlengd in overleg met de belanghebbende.
- Machtigingen voor bedrijven die een intermediair inschakelen. Er is sprake van een aantal knelpunten in de machtigingen voor Europese portalen. De Nederlandse Douane heeft dit bij de Europese Commissie gesignaleerd en gevraagd om deze knelpunten op te lossen. Zeer recent is een onderzoek verricht naar complexe machtigingsrelaties. De uitkomsten van dit onderzoek worden momenteel door de Belastingdienst en Douane bekeken. Knelpunten met betrekking tot de machtiging voor het nationale portaal Mijn Douane worden meegenomen in de bouw van het portaal.
- De bereikbaarheid van de Douane voor het maken van controle afspraken, met name later op de middag. Een oplossing waaraan gewerkt wordt is dat bedrijven in de toekomst het moment van een fysieke douanecontrole in bepaalde gevallen zelf kunnen inplannen in het portaal Mijn Douane. Bedrijven kunnen dan bij aangekondigde controles kiezen voor een tijdstip om zo het logistieke proces zo min mogelijk te verstoren.
- Het kennisniveau van medewerkers bij aangiftebehandeling verschilt, onder meer door de hoge in- en uitstroom van nieuwe medewerkers. De Douane herkent dit signaal. De Douane investeert daarom in kennisontwikkeling en opleiding van de bestaande en nieuw ingestroomde medewerkers.

<sup>43</sup> Bijlage bij Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>44</sup> Kamerstuk 35 393, nr. 10.

<sup>45</sup> Bijlage bij Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700, pagina 132 en 133.



- De veranderde rol van de klantmanager. Sommige bedrijven ervaren dit als een gemis en stellen dat algemene contactkanalen nog niet volledig voldoen. De Douane heeft de taken en verantwoordelijkheden van de klantmanager gescheiden in een rol van risicoanalist klantmanagement en de rol van een compliance manager. Bedrijven, die een vergunning hebben, kunnen met dossier gebonden vragen contact opnemen met een het aan hen toebedeelde BedrijvenContactPunt (BCP). Als de vraag voor het BCP te complex is, wordt de vraag doorgezet naar een compliance manager. Bovendien werkt de Douane aan de verdere professionalisering van de telefoniekanalen zodat meer vragen in het eerste contact met het BedrijvenContactPunt te beantwoorden zijn.
- Voor bedrijven die voor het eerst zaken doen buiten de EU is het bij elkaar zoeken van informatie lastig. De Douane erkent dat de regelgeving complex is, zowel op fiscaal als niet-fiscaal terrein. Veel bedrijven maken daarom gebruik van een douane-expediteur die beschikt over specialistische kennis. De Douane voorziet in informatie aan bedrijven bijvoorbeeld via Douane.nl en het Overleg Douane Bedrijfsleven. Ook werkt Douane o.a. samen met de RVO en de KvK om de Exportwijzer uit te breiden.
- Eenheid in uitvoering van beleid in de verschillende regio's. De Douane stimuleert de eenheid in beleid en uitvoering door een kennisinfrastructuur en inzet van opleidingen en handboeken. Verder nodigt de Douane het bedrijfsleven uit om punten op de agenda van het Overleg Douane Bedrijfsleven te zetten. Op die manier kan gestuurd worden op verbeteringen. Daarnaast worden verbeteringen ingezet vanuit klachtenmanagement en het opvolgen van leersignalen.

In de probleemanalyse kwamen geen knelpunten met grote impact voor burgers naar voren. Als minder zwaarwegende aandachtspunten zijn geconstateerd:

- Incidenteel zijn er klachten over houding en gedrag van controlerende ambtenaren of schades aan bagage. De inzichten uit deze klachten worden gebruikt om het handelen van de Douane te verbeteren.
- Het versnellen en digitaliseren van het BTW-teruggave proces (op Schiphol). De Douane ontwikkelt een applicatie die ervoor zorgt dat de passagier deze BTW teruggaaf digitaal (via een app) kan regelen. In 2021 zal dit fasegewijs worden geïmplementeerd zowel bij luchtvaart als bij de ferry's.

*De leden van de fractie van de VVD vragen voor welke geïdentificeerde knelpunten nog geen oplossingen zijn voorzien.*

In de aanbiedingsbrief bij het rapport staat geschreven dat uit het eerste deelonderzoek, de knelpuntenanalyse<sup>46</sup>, voor Douane beperkt knelpunten zijn geïdentificeerd. Voor bijna al deze knelpunten zijn op dit moment oplossingen voorzien of al in uitvoering. Voor een toelichting hierop verwijs ik u naar mijn reactie op de vorige vraag van de leden van de fractie van de VVD over een overzicht van knelpunten en oplossingen bij de Douane.

De onderzoekers constateerden dat ook binnen de Belastingdienst en Toeslagen reeds plannen bestaan om verschillende knelpunten in de dienstverlening te elimineren en dat sommige initiatieven al in gang zijn gezet. In het tweede deelonderzoek, de handelingsperspectieven<sup>47</sup>, is voor alle geïdentificeerde clusters met knelpunten een oplossingsrichting gegeven. De concrete invulling hiervan moet nog plaatsvinden, binnen de Belastingdienst werkt het kernteam Fundamentele Transformatie Dienstverlening hieraan. Ook Toeslagen werkt aan de concrete invulling

<sup>46</sup> Bijlage bij Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>47</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 745.

van de geboden handelingspectieven, waarbij een groot deel aansluit op het lopende «Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen».<sup>48</sup>

*De leden van de fractie van de SP vragen waarom het kabinet niet nadrukkelijk de opdracht aan de consultant heeft gegeven, conform de motie van het lid Leijten c.s. (Kamerstuk 31 066, nr. 580), met uitvoerende medewerkers te spreken. Zij vragen het kabinet op welke manier wel uitvoering aan gaat worden gegeven aan de motie Leijten.*

In de onderzoeksopdracht aan de onderzoekers is opgenomen dat in het onderzoek expliciet de invalshoek en kennis van de medewerkers wordt meegenomen. Aan deze opdracht hebben de onderzoekers op meerdere manieren uitvoering gegeven. Zo hebben er zowel tijdens het eerste, als het tweede deelonderzoek twee medewerkersessies plaatsgevonden, waarin het medewerkersperspectief op de knelpunten in de dienstverlening, hun (grond)oorzaken en eerste ideeën voor het handelingsperspectief zijn geïnventariseerd en verdiept. Bij de twee sessies tijdens het eerste deelonderzoek waren 25 medewerkers van de directies P, MKB, GO, KI&S, CAP en IV betrokken die direct contact hebben met de klant (eerstelijns of tweedelijns), aangevuld met medewerkers met kennis van de massale processen en de systemen.<sup>49</sup> Bij de twee sessies in het tweede deelonderzoek waren er 21 medewerkers betrokken. Ook is voor het inventariseren en valideren van inzichten voor de handelingsperspectieven een werksessie met 19 experts van de Belastingdienst en Toeslagen georganiseerd. Naast bovengenoemde initiatieven bestond er voor de begeleiding van het onderzoek onder andere een klankbordgroep met daarin medewerkers op het niveau van senior- en strategisch adviseur en afdelingshoofd. Tot slot is de Groepsondernemingsraad (GOR) Belastingdienst nauw betrokken geweest bij beide deelonderzoeken.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen naar de status is van het EY-onderzoek. De leden vragen of de voorgestelde werkmethode en het gaandeweg veranderingen toepassen mogelijk is in een organisatie als de Belastingdienst, mede in ogenschouw nemend de omgeving waarin de Belastingdienst zich bevindt.*

De Belastingdienst onderschrijft de aanbevelingen en opzet voor de routekaart in het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst». De visie en ambitie die op dit moment worden uitgewerkt, zullen de basis vormen voor een brief met aanpak van deze fundamentele transformatie. Hierbij wordt de omgeving waarin de Belastingdienst zich bevindt meegewogen. De door de onderzoekers voorgestelde iteratieve werkwijze maakt het mogelijk om de verandering naar een organisatie waarin burgers en bedrijven centraal staan stapsgewijs en beheerst vorm te geven.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen of de Staatssecretaris bereid is het woord klant niet meer te gebruiken voor mensen die met de Belastingdienst van doen hebben.*

De Belastingdienst is zich ervan bewust dat burgers en bedrijven geen klanten zijn in de zin dat zij een keuze hebben. Het meest gebruikt de Belastingdienst daarom de termen burgers en bedrijven of ondernemers. Een reden om af en toe toch de term klant te gebruiken vindt zijn oorsprong juist in het centraal willen stellen van burgers en bedrijven en daarbij ook gebruik te maken van kennis uit het bedrijfsleven.

<sup>48</sup> Zie voor een toelichting Kamerstuk 31 066, nr. 704.

<sup>49</sup> Zie de bijlage bij Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700, pagina 163 t/m 168, voor de reflecties van de Belastingdienstmedewerkers op knelpunten in de dienstverlening en hun oorzaken.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen wat er precies wordt gedaan om meer ruimte te geven voor het helpen van belastingplichtigen.* Op dit moment loopt er een breed palet aan initiatieven om meer ruimte te geven voor hulp aan belastingplichtigen. Bij onze verbeterinitiatieven betrekken we burgers om te peilen wat hun behoeftes zijn. Zo verkennen we de mogelijkheden om problemen van burgers vroegtijdig te onderkennen. De mogelijkheden voor proactieve hulp aan deze burgers passen we aan hun behoeften aan. We borgen de focus en samenhang tussen de verschillende initiatieven om onze hulp te verbeteren door hierop vanuit een programma «Menselijke maat» sturing te geven.

Voorbeelden van de manieren waarop we meer ruimte geven aan het helpen van belastingplichtigen zijn: de capaciteit van onze balies breiden we uit, zodat we in staat zijn om vragen rondom belastingen en toeslagen te beantwoorden. We breiden onze hulpmogelijkheden aan de balie uit met de mogelijkheid voor een belafsprak. Ook starten we een pilot met videobellen. Het tijdsslot voor fysieke balieafspraken wordt verlengd, zodat er tijdens een afspraak voor de balie medewerkers meer tijd is voor de belastingplichtige en zij waar nodig de gehele belastingssituatie van de belastingplichtige kunnen doorlopen. We gaan een vervolg geven aan een digitale, telefonische of fysieke balieafpraak door belastingplichtigen na te bellen, om te zien of er nog nazorg nodig is. We bezien welke oplossingen voor hulp mogelijk zijn in de geografische witte vlekken van ons balienetwerk.

We verstevigen onze Stella aanpak voor mensen met complexe problematiek en in schrijnende situaties door deze werkprocessen te stroomlijnen, binnen en buiten de Belastingdienst meer bekendheid te geven aan het bestaan en de ingang van Stella, en naar het mandaat van de Stella medewerkers te kijken. Medewerkers zullen beter worden ondersteund in het onderkennen wanneer en hoe ze burgers kunnen doorverwijzen naar de balies en Stella. Ook blijven we onze hulp verbeteren aan het netwerk van maatschappelijk dienstverleners die burgers helpen met het zaken doen met de Belastingdienst. We breiden dit netwerk verder uit.

We onderzoeken verder hoe de Belastingdienst deskundige en persoonlijke ondersteuning kan bieden aan de startende ondernemer en aan zijn financieel dienstverlener. Er is gekozen voor een forum waarin aan de groep startende ondernemers actief voorlichting wordt gegeven en waarbij online vragen worden behandeld. Deze pilot is in voorbereiding. De daadwerkelijke (kleinschalige regionale) start is voorzien in de periode mei-oktober 2021. Regionaal wordt gestart om hiermee ervaring op te doen. De landelijke uitrol is voorzien zodra de werkwijze en procedures robuust zijn.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen hoe er ook een kwaliteitsverbetering in de beantwoording kan plaatsvinden. Ook de leden van de fractie van de VVD vragen hoe in het traject van het verbeteren van de dienstverlening de kwaliteit en zorgvuldigheid van de beantwoording bij de Belastingtelefoon wordt verbeterd.*

Naast de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon gaat er veel aandacht uit naar kwaliteit. Wij investeren in training van medewerkers van de Belastingtelefoon om met meer empathie gesprekken te voeren. Deze training is inmiddels door alle zittende medewerkers gevolgd en een vast onderdeel geworden in de basisopleiding. Daarnaast investeert de Belastingtelefoon in het verder professionaliseren van de opleiders en wordt er een nieuwe training voor de direct leidinggevenden ontwikkeld, waarin het accent ligt op het sturen op kwaliteit en empathie. We helpen bellers bij voorkeur in één contact. De afgelopen jaren heeft de Belastingtelefoon geïnvesteerd in de kwaliteit van het beantwoorden van vragen.

Speciale aandacht is daarbij besteed aan de kwaliteit van de antwoorden op complexe en weinig gestelde vragen. Voor bepaalde thema's zijn specialistische teams ingericht. Voorbeelden hiervan zijn «Eigen woning en box 3» en «Aftrekposten» en «Inkomsten en Heffingskortingen».

Hoewel deze inrichting leidt tot het vaker doorverbinden van burgers en bedrijven, blijkt uit onderzoek dat zij dat geen probleem vinden als ze daarmee uiteindelijk in één contact goed geholpen zijn. De externe en interne kwaliteitsmetingen laten een positieve tendens zien. De resultaten van de aandacht voor bereikbaarheid en kwaliteit komen terug in de metingen van de klanttevredenheid. Hierbij is het aantal geënquêteerden dat de Belastingtelefoon (op een schaal van 1 tot 5) met een 1,5 of lager waardeert met 6,1% ruim binnen de norm van maximaal 10%. Dat is ten opzichte van 2019 een verbetering, toen scoorde de Belastingtelefoon nog 8,2% op deze indicator. Deze verbetering komt ook terug in het aantal geënquêteerden dat de Belastingtelefoon met een 3 of hoger waardeert. Dit is in 2020 verbeterd van 75,6% naar 80,5%. Hier is de norm minimaal 70%.

*De leden van de fractie van de PvdA vragen of en hoeveel geld wordt vrijgemaakt voor meer mensen bij de Belastingdienst.*

Op dit moment worden de aanbevelingen uit het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst» inzichtelijk gemaakt en nader uitgewerkt. Indien hieruit volgt dat uitbreiding (fte's) en/of extra middelen (euro's) benodigd zijn, dan zal dit via de reguliere besluitvormingstrajecten conform de Rijksbegrotings- en verantwoordingscyclus worden ingediend.

In de kabinetsreactie op het rapport van de POK<sup>50</sup> zijn extra middelen uitgetrokken voor verbetering dienstverlening en informatievoorziening bij onder andere de Belastingdienst. Deze middelen hebben tevens betrekking op een deel van de aanbevelingen uit het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst».

#### Bijlage: Rapport Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst

*De leden van de fractie van de VVD waarderen de toezegging van het kabinet om de dienstverlening te willen verbeteren. Deze leden vragen waarom er gekozen is voor een onderzoek door een extern bureau naar de dienstverlening en er niet is gekozen voor een analyse van signalen door vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, klanten en intermediairs. De leden vragen hoe de Staatssecretaris ervoor gaat zorgen dat de signalen van organisaties, vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, klanten en intermediairs in de toekomst wel serieus opgepakt, besproken en omgezet worden in concrete verbeteracties.*

Om een objectieve en integrale analyse te krijgen van de knelpunten die burgers en bedrijven ervaren en de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen, is ervoor gekozen om het onderzoek extern te laten uitvoeren. Voor deze opdracht zijn de rijksbrede regels omtrent inkoop en aanbestedingen gevolgd. De onderzoekers hebben in hun onderzoek ruim 300 door de Belastingdienst, Toeslagen en Douane ter beschikking gestelde onderzoeksrapporten, beleidsnotities, rapportages en andere documentatie geanalyseerd. Deze documenten bevatten ook diverse onderzoeken naar de dienstverlening van de Belastingdienst die zijn verricht onder burgers en bedrijven. Er is daarnaast gebruik gemaakt van rapportages van (lopende) trajecten binnen en buiten de Belastingdienst zoals de

<sup>50</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4.

Beleidsdoorlichting Dienstverlening<sup>51</sup>, Brede Maatschappelijke Heroverwegingen<sup>52</sup> en Werk aan Uitvoering<sup>53</sup>. Het perspectief van burgers, bedrijven en intermediairs is niet alleen via de ter beschikking gestelde documentatie in het onderzoek betrokken, maar ook door een aantal interviews tijdens het eerste deelonderzoek. Eind november zijn de handelingsperspectieven gepresenteerd aan en besproken met vertegenwoordigers van burgers, bedrijven en intermediairs tijdens een drietal stakeholdersessies die de Belastingdienst heeft georganiseerd. Overigens worden knelpunten vanuit burgers, bedrijven en maatschappelijk dienstverleners jaarlijks gemonitord door de Fiscale Monitor en vinden er diverse overleggen plaats met (vertegenwoordigers van) bedrijven en intermediairs waarin knelpunten onder de aandacht van de Belastingdienst worden gebracht, zoals het overleg tussen organisaties van belastingadviseurs en de Belastingdienst, het Becon-overleg. Ook worden op dit moment burgerpanels ingericht door Belastingdienst en Toeslagen. Daarbij zal de rijksbrede wetgevingstoetsing door het Ministerie van Justitie en Veiligheid worden versterkt. In elk wetsvoorstel moet herkenbaar zijn vermeld welke alternatieven vanuit het burgerperspectief zijn onderzocht en welke effecten deze alternatieven zouden hebben. Iedereen die de wet moet toepassen of naleven, dus ook burgers en bedrijven, moet dus steeds in een vroegtijdig stadium bij het voorbereiden van nieuw beleid en nieuwe wetgeving worden betrokken.<sup>54</sup> In de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend Onrecht» wordt ook ingegaan op het thema herkennen en oppakken van signalen. Onder meer wordt voor de Belastingdienst en Toeslagen een aantal specifieke maatregelen genomen om te zorgen dat signalen vanuit de praktijk worden herkend, erkend en vertaald in beleid. De samenwerking tussen Toeslagen en de vier Ministeries die het beleid van toeslagen maken wordt verder verbeterd. Zo komen problemen in de uitvoering ook bij beleidsmakers op de verschillende Ministeries terecht en wordt er gezamenlijk gewerkt aan een oplossing. Daarvoor is het cruciaal dat de vier Ministeries en Toeslagen heldere afspraken maken over verantwoordelijkheden, en er duidelijke routes zijn voor hoe signalen vanaf de werkvloer bij de top van Toeslagen, bij de Ministeries, en bij de bewindspersonen terecht komen. De afgelopen periode zijn al veel stappen gezet om deze samenwerking te verbeteren, bijvoorbeeld via het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag. Hier gaan we de komende periode mee door.

Toeslagen en de Belastingdienst beginnen dit jaar naar voorbeeld van SVB en UWV met het opzetten van een «stand van de uitvoering», waarmee zij ongefilterd en overzichtelijk signalen met het kabinet delen. Het kabinet deelt dit vervolgens met het parlement. Praktijksignalen vanuit de rechterlijke macht, cliëntenraden en sociale advocatuur worden hier ook in meegenomen. Het kabinet gaat daarnaast in gesprek met de Rijksinspecties, waaronder ook de nieuwe Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane, met de Nationale ombudsman, de hoogste bestuursrechters, de advocatuur, cliëntenraden en de Raad voor de rechtspraak om te bezien hoe we daarbij aanvullend signalen kunnen krijgen over wet- en regelgeving en de uitvoeringspraktijk, als die ertoe leiden dat mensen in de knel komen.

*De leden van de fractie van de VVD lezen dat de Douane «minder zwaarwegende knelpunten kent dan de Belastingdienst en Toeslagen» en zijn van mening dat ook voor de knelpunten die mogelijk minder zwaarwegend zijn een oplossing moet worden gevonden. Deze leden*

<sup>51</sup> Kamerstuk 31 935, nr. 66.

<sup>52</sup> Kamerstuk 32 359, nr. 4.

<sup>53</sup> Kamerstuk 31 490, nr. 271 en Kamerstuk 31 490, nr. 284.

<sup>54</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4.

*vragen waarom deze knelpunten door EY niet in het onderzoek zijn meegenomen.*

Het eerste deelonderzoek, de probleemanalyse, gaf in het geval van Douane geen aanleiding om in te zetten op een fundamentele transformatie van de dienstverlening. In relatie tot de dienstverlening aan burgers kwamen vanuit de documentanalyse en de interviews geen knelpunten met grote impact naar voren.

In relatie tot de dienstverlening aan bedrijven (en hun intermediairs), kwam één knelpunt naar voren, namelijk dat de mate waarin Douane-processen zijn gedigitaliseerd nog niet geheel aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van bedrijven. Voor dit knelpunt wordt al aan oplossingen gewerkt. Het was dan ook niet noodzakelijk om Douane te betrekken in de scope van het onderzoek naar handelingsperspectieven.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om een reactie op de zorgen die leven rondom corruptie en ondermijning in bijvoorbeeld de Rotterdamse Haven in relatie tot de genoemde minder zwaarwegende knelpunten.*

Het kabinet deelt de zorgen die bij de Kamer leven rondom corruptie en ondermijning in onder meer de Rotterdamse Haven. Kijkende naar het rapport over Dienstverlening en de daarin opgenomen minder zwaarwegende knelpunten zien wij geen directe relatie tussen de genoemde minder zwaarwegende knelpunten in dienstverlening en corruptie en ondermijning. Het gaat hier om twee verschillende processen. Aan de ene kant is er dienstverlening aan het bonafide bedrijfsleven en daarmee samenhangend de facilitering richting dit bedrijfsleven. Aan de andere kant is er het toezicht op het bedrijfsleven in algemene zin, met daarbij ook specifieke aandacht voor corruptiebestrijding en ondermijning. Beide processen hebben de volle aandacht vanuit de Douane.

*De leden van de fractie van de VVD onderschrijven het gesignaleerde knelpunt met betrekking tot het palet aan interactiemiddelen en vragen of het kabinet dit knelpunt deelt. Deze leden vragen waarom hier, ondanks aandringen van sowieso de VVD-fractie, in het verleden niet al meer mee gedaan. Ook vragen de leden welke extra interactiemiddelen het kabinet wil inzetten, de reden voor het gebruik van deze middelen, en op welke termijn het kabinet verwacht dat deze extra interactiemiddelen geïmplementeerd zijn.*

De Belastingdienst interacteert op veel verschillende manieren digitaal met burgers en ondernemers. Het interactiepalet bestaat uit website, portals, verschillende fora, social media en apps. Toch delen we het gesignaleerde knelpunt. De uitbreiding van de mogelijkheden van digitaal persoonlijk contact is onderdeel van de fundamentele transformatie. We bezien in dat kader de mogelijkheden van sociale media. We komen hier in de toegezegde brief tegen het einde van het eerste kwartaal 2021 op terug.

Zowel het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane als het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst» bevatten maatregelen c.q. voorstellen ten aanzien van de interactiekanalen van de Belastingdienst. Doel hiervan is de bereikbaarheid en de kwaliteit van de interactiekanalen te verbeteren.

De mogelijkheid van live-chat wordt in 2021 geïntroduceerd; gestart wordt met een pilot. Op basis van de ervaringen in de pilot wordt de chatmogelijkheid in een volgende fase samen met burgers en afhankelijk van de resultaten eerst nog kleinschalig verder uitgewerkt. In die uitwerking worden ook de mogelijkheden van een chatbot verkend. Doel van het bieden van een chatmogelijkheid is doelgroepen bereiken die nu onvoldoende geholpen kunnen worden: of omdat bellen een te hoge



drempel opwerpt (bijvoorbeeld voor doven en slechthorenden) of omdat andere vormen van contact meer van deze tijd zijn (jongeren). Voor die laatste doelgroep is na een pilot in 2020 Instagram een onderdeel van het interactiepalet geworden; dit kanaal sluit aan op hun belevingswereld, zodat jongeren beter bereikt kunnen worden met informatie over belastingzaken die voor hen van belang is. Tot slot wordt onderzocht of gebruik van email kan worden uitgebreid.

*De leden van de fractie van de VVD vragen in welke processen personeel-gerelateerde problemen spelen.*

Eind 2020 was met name bij de Belastingtelefoon door het coronavirus sprake van personeel-gerelateerde problemen op het terrein van werving en opleiding.

Verder is er binnen de onderdelen van de Belastingdienst een aantal functies/type specialisten moeilijk te werven. Denk hierbij aan data-specialisten (m.n. analytical programmers, business analisten en data scientists), IT'ers (m.n. Java developers, medior en senior testers, system engineers en net-developers), hogere vaktechnische functies, controlemedewerkers op E-niveau (mbo), en accountants. Dit zijn veelal niet direct op dienstverlening gerichte functies, maar in de dienstverlening wel van belang als randvoorwaarde.

De Belastingdienst lost stapsgewijs in de komende jaren de onderbezetting op door uitbreiding en intensivering van de werving. Door de personele krapte/coronavirus moeten nu bij deze onderdelen soms keuzes worden gemaakt op welk werk medewerkers worden ingezet.

*Ook vragen de leden van de fractie van de VVD hoe de personeel-gerelateerde problemen worden aangepakt.*

Bij de Belastingtelefoon is eind 2020 een aanzienlijk aantal uitzendkrachten op vacatures van de Belastingtelefoon geplaatst. De massale werving groepsfunctie C ligt zo op koers.

Het inwerken van nieuwe medewerkers bij KI&S is moeilijk door de maatregelen die zijn genomen i.v.m. corona. Het risico betreft met name het bieden van de juiste ondersteuning bij instroom en het kunnen faciliteren van eventuele (start) opleidingen voor de nieuwe medewerkers. Digitalisering van opleidingen en instroomprocessen is de gekozen oplossing voor deze problemen.

Via de inzet van uitzendkrachten zijn problemen in de werkdruk opgevangen. Inhuur vindt bij KI&S vooral plaats op projectmatige activiteiten.

Bij vacature-openstelling voor schaarse doelgroepen houdt de Belastingdienst al rekening met het probleem dat deze groepen moeilijk te werven zijn. Bijvoorbeeld door minder werkervaring te vragen. Een andere optie is door vacatures niet open te stellen. Dan kan de keuze vallen op het intern zoeken van een oplossing of op externe inhuur.

De personele krapte heeft ertoe geleid dat op toezichtactiviteiten minder medewerkers zijn ingezet. Prioriteit lag daarbij op inzet van medewerkers op uitvoerende processen en andere werkzaamheden zoals dienstverlening en burger- en bedrijf-geïnitieerd werk.

*De leden van de fractie van de VVD vragen naar de interne afspraken die zijn gemaakt over het uitwisselen van medewerkers.*

Bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen zijn goeddeels op tijdelijke projectbasis medewerkers uit de andere Belastingdienst onderdelen

werkzaam op basis van een detacheringsovereenkomst met de medewerker. Zij blijven formeel geplaatst bij hun organisatieonderdeel en keren daar na de afgesproken detacheringperiode terug.

Daarnaast zijn er vakinhoudelijke projecten en samenwerkingsverbanden binnen de Belastingdienst. Onderdelen van de Belastingdienst leveren hier medewerkers met relevante kennis en kunde voor. De medewerkers zijn deels of geheel werkzaam voor een dergelijk project of samenwerkingsverband. Formatief en in de formele aansturing blijven ze wel bij hun oorspronkelijke onderdeel geplaatst.

De Belastingdienst heeft een specifiek onderdeel (Switch) dat zorg draagt voor het aannemen, opleiden en doorgeleiden naar de directies van mensen met een arbeidsbeperking. Vanuit Switch vindt uitwisseling van deze medewerkers met een arbeidsbeperking plaats naar werk bij andere Belastingdienstonderdelen. Gedurende de proefperiode voor arbeidsparticipanten van een jaar zijn de medewerkers met een arbeidsbeperking formeel geplaatst bij Switch. Vanuit Switch wordt deze groep ingezet op werk binnen de diverse directies. Bij goed functioneren volgt na dit jaar doorstroom naar de diverse directies en formatieve plaatsing daar.

*De leden van de fractie van de VVD vragen welke mogelijkheden de specifieke interne afdelingen binnen de Belastingdienst hebben om persoonsgegevens van een willekeurige Nederlander die bezwaar maakt uit te wisselen met een andere interne afdeling.*

Het primaire proces van bezwaar wordt ondersteund door informatiesystemen. Deze systemen bevatten de persoonsgegevens die de uitvoerende directies van de Belastingdienst nodig hebben voor het uitvoeren van haar taak bij de afhandeling van bezwaarprocedures. Deze systemen worden zowel technisch als organisatorisch beveiligd tegen toegang door onbevoegden.

*Ook vragen deze leden in hoeverre de AVG bijdraagt aan een langere doorlooptijd van de uitwisseling van gegevens.*

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geeft algemene kaders voor het aantoonbaar zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en is beperkt van invloed op een langere doorlooptijd bij de uitwisseling van gegevens. De rechtmatigheid van de uitwisseling van gegevens is belegd in een breed scala van wet- en regelgeving en wordt in specifieke gevallen getoetst aan deze geldende wettelijke voorschriften.

Dit betekent dat in voorkomende gevallen de uitwisseling van gegevens pas tot stand komt als deze toetsing is afgerond en de verdere randvoorwaarden (zoals de vastlegging van de gegevensuitwisseling in een convenant) zijn ingevuld.

*De leden van de fractie van de VVD vragen in hoeverre de genoemde knelpunten bij de Belastingdienst ook van toepassing zijn op andere uitvoeringsorganisaties van de overheid, hoe bij bijvoorbeeld andere uitvoeringsorganisaties het interactiepalet eruit ziet en of knelpunten en handelingsperspectieven ook andere uitvoeringsorganisaties helpen bij het verbeteren van de dienstverlening. Verder vragen deze leden of de Staatssecretaris voornemens is om bij voorliggend rapport ook te reflecteren op andere overheidsorganisaties.*

Om met de laatste vraag van de leden te beginnen; ik ben niet voornemens om te reflecteren op andere overheidsorganisaties nu er op dit moment al veel acties op dit terrein lopen. Recent is er in het kader van het traject Werk aan Uitvoering door ABDTOPConsult uitgebreid onderzoek gedaan naar de problemen bij vier grote uitvoeringsorgani-

saties, de Belastingdienst, DUO, SVB en UWV.<sup>55</sup> Naar aanleiding van de probleemanalyse zijn er handelingsperspectieven op een aantal thema's geformuleerd.<sup>56</sup>

Eén van de thema's betreft «Toekomstbestendige dienstverlening». Op het thema dienstverlening bestaat overlap tussen de bevindingen uit de rapporten Werk aan Uitvoering en de rapporten over de fundamentele transformatie van de dienstverlening. De bevindingen in «Werk aan Uitvoering» zijn logischerwijs minder specifiek dan de bevindingen in de rapporten over de fundamentele transformatie dienstverlening, deze laatste focust alleen op de Belastingdienst. We kunnen wel stellen dat een aantal van de bij de Belastingdienst geïdentificeerde knelpunten ook van toepassing is op andere uitvoeringsorganisaties, maar niet te zeggen is of dit geldt voor alle knelpunten.

Op dit moment wordt er Rijksbreed gewerkt aan de uitwerking van de rapporten «Werk aan Uitvoering», dit in de vorm van de «Werkagenda voor de Uitvoering». Vanzelfsprekend is ook de Belastingdienst bij dit traject betrokken.

De inrichting van het interactiepalet verschilt per uitvoeringsorganisatie, voor een toelichting op de verschillende interactiepaletten verwijs ik u naar de verantwoordelijk bewindspersoon.

*De leden van de fractie van het CDA vragen hoe het EY-rapport zich verhoudt tot het eigen werk van de Belastingdienst aan het formuleren van een concrete visie/ambitie voor de komende vijf jaar de uitwerking van het «Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen» en de ontvlechting Belastingdienst, Toeslagen en Douane.*

Belastingdienst en Toeslagen werken beiden aan een concrete dienstverleningsvisie en -ambitie voor de komende vijf jaar. Voor beide onderdelen dient het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst» als input voor deze visie en ambitie. Voor Toeslagen wordt deze visie en ambitie uitgewerkt als onderdeel van het programma Vernieuwing dienstverlening. De door de onderzoekers geschetste handelingsperspectieven sluiten nauw aan bij de ingezette koers van het programma en helpen daarmee om de uitwerking hiervan verder inhoud vorm te geven.

*De leden van de fractie van het CDA vragen hoe zo efficiënt mogelijk gebruik wordt gemaakt van het rapport met de handelingsperspectieven bij de inrichting van de processen bij de Belastingdienst, en hoe tegelijkertijd het onderzoek zo goed mogelijk in ondersteuning aan deze ontwikkelingen wordt uitgevoerd.*

Het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst» is opgeleverd op 24 november 2020; de onderzoekers hebben hun werk afgerond. Medewerkers uit de Belastingdienst zijn nauw betrokken geweest bij het onderzoek en hebben de beelden en bevindingen van de onderzoekers al tijdens het onderzoek kunnen gebruiken als input voor visietrajecten. Lopende het onderzoek kon dus al gebruik worden gemaakt van de (voorlopige) resultaten ervan. Handelingsperspectieven voor de korte termijn zijn al opgenomen in het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane. De handelingsperspectieven voor de langere termijn, die naar hun aard fundamenteeler zijn en de processen van de Belastingdienst dieper raken, worden nu uitgewerkt. Tegen het einde van het eerste kwartaal wordt uw Kamer daarover geïnformeerd.

<sup>55</sup> Kamerstuk 31 490, nr. 271.

<sup>56</sup> Kamerstuk 31 490, nr. 284.

*De leden van de fractie van de SP vragen in hoeverre de onderzoekers kennis hebben genomen van de debatten over de reorganisatie. Deze leden vragen tevens naar de opdracht die de onderzoekers hebben gekregen. De leden van de fractie van het CDA vragen waarom deze recente ontwikkelingen niet zijn meegenomen in het onderzoek.* Parallel aan de uitvoering van het onderzoek werd de (bestuurlijke) ontvlechting Belastingdienst, Toeslagen en Douane uitgewerkt, waarvan de impact op de dienstverlening nog niet exact kon worden vastgesteld. Wel is door de Minister van Financiën al benadrukt dat voor de terreinen waar het voor de kwaliteit van dienstverlening beter is om samen te werken, dit het uitgangspunt zal blijven<sup>57</sup>. De relevante Kamerstukken over onder andere de (bestuurlijke) ontvlechting zijn aan de onderzoekers ter beschikking gesteld. Ook tussentijds zijn de onderzoekers geïnformeerd en zij hebben dit zo veel als mogelijk in het rapport verwerkt. De onderzoeksvragen voor het eerste deelonderzoek worden beschreven in het rapport «Knelpuntenanalyse als basis voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening»<sup>58</sup>. De onderzoeksvragen voor het tweede deelonderzoek staan opgenomen in het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst»<sup>59</sup>.

*De leden van de fractie van het CDA vragen of het onderzoek naar een fundamentele transformatie van de dienstverlening voldoende is toegespitst op wat de Belastingdienst nodig heeft en past bij de strategische lijnen die worden uitgezet.*

In de brief «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland» van 14 september 2020<sup>60</sup> staat beschreven dat de focus van de Belastingdienst in het verleden lag op massale processen, met minder focus op de dienstverlening, te weinig ruimte voor vakmanschap en te weinig ruimte voor de menselijke maat. De ambitie is om dit nu anders te doen, door te behouden wat goed gaat en concrete acties ter verbetering in te zetten. Met het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst» hebben wij de handvatten om aan de slag te gaan met concrete acties ter verbetering, zodat de Belastingdienst zich ontwikkelt tot een organisatie met meer oog en oor voor burgers en bedrijven.

*De leden van de fractie van het CDA vragen om concrete voorbeelden bij de geïdentificeerde grondoorzaken in het rapport. Deze leden zijn bijvoorbeeld benieuwd bij personeelsgerelateerde problemen aan welke kennis er tekort bestaat, of dat dat de kennis bij de Belastingtelefoon is, zodat vragen aan de voorkant beter kunnen worden afgehandeld en of er meer behoefte aan kennis bij de behandelteams is. Tevens vragen de leden op welke kennisgebieden/belastingsoorten meer behoefte aan kennis nodig is.*

Voor een uitgebreide beschrijving van de geïdentificeerde knelpunten wijs ik u graag op het eerste deelrapport, «Knelpuntenanalyse als basis voor de fundamentele transformatie van de dienstverlening».<sup>61</sup> In dit rapport staan, naast een overzicht met alle geïdentificeerde knelpunten, de belangrijkste knelpunten uitgebreider beschreven. Ook zijn ze voorzien van illustratieve voorbeelden en worden de oorzaken genoemd.

<sup>57</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 607.

<sup>58</sup> Bijlage bij Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700, pagina 23 en 24.

<sup>59</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 745, pagina 34.

<sup>60</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>61</sup> Bijlage bij Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

*De leden van de fractie van het CDA vragen ten slotte wat de huidige status is van de concrete resultaten voor de zes maanden na publicatie zoals die in het rapport beschreven zijn.*

De resultaten voor burgers en bedrijven voor de korte termijn zijn onderdeel van het Jaarplan 2021. Bij de viermaandelijks voortgangsrapportages wordt uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van realisatie van deze acties. In de toegezegde brief tegen het einde van het eerste kwartaal wordt de aanpak van de transformatie nader toegelicht.

#### **IV 31 066, nr. 741 – Brief d.d. 27-11-2020, Staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Aanvullende duiding problemen Belastingdienst**

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de Belastingdienst dan wel als voldoende robuust wordt geacht om de noodzakelijke wijzigingen voor de genoemde problemen door te voeren.*

De Belastingdienst is voldoende robuust om de noodzakelijke wijzigingen door te voeren. Om het tempo waarin dit kan plaatsvinden te versnellen, is het van belang om de sturing te verbeteren en de omvang en de complexiteit terug te brengen. Het realiseren van de nodige vernieuwing op het gebied van ICT, de sturing op de kerntaken van de Belastingdienst en het verhelpen en voorkomen van nieuwe uitvoeringsproblemen kwamen onvoldoende tot resultaten in de oude besturing en de hoofdstructuur van de Belastingdienst. Mede door de stappen die momenteel worden gezet met de ontvlechting van Douane en Toeslagen en door de verbetering van managementinformatie wordt de Belastingdienst sneller in staat gesteld om verbeteringen door te voeren. Ook zal het realiseren van de gewenste cultuur het verandervermogen van de organisatie verder versterken en zo het werken aan de andere problemen bevorderen.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om een toelichting waarom er geen gedegen impactanalyse is uitgevoerd zodat dit voor de ontvlechting duidelijk was geweest.*

Uit het onderzoek van ABD-topconsult<sup>62</sup>, bleek dat de Belastingdienst niet voldoende robuust was om snel de verbeteringen door te voeren. Dit houdt ook verband met de complexiteit en de omvang, die momenteel wordt gereduceerd door de ontvlechting van de Belastingdienst in drie volwaardige directoraten-generaal binnen het Ministerie van Financiën: Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Deze ontvlechting moet bijdragen aan een Belastingdienst die wendbaarder wordt en sneller essentiële verbeteringen kan doorvoeren. In die zin zijn 2020 en 2021 te beschouwen als overgangsjaren.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet naar aanleiding van deze brief kan duiden waarom signalen van mensen en ondernemers onvoldoende zijn gehoord en wat het kabinet hiervan vindt.*

Bij de problemen met de kinderopvangtoeslag heeft de overheid de werking van de regeling in de praktijk onvoldoende in kaart gebracht. We zijn onvoldoende in staat gebleken om te luisteren naar signalen van ouders en uit de praktijk van hulpverleners en de rechtspraak. En we hebben die signalen niet snel en doortastend opgepakt. Signalen over problemen hebben lange tijd niet tot verandering geleid.

Zoals de POK in haar rapport opmerkt, hielp het daarbij niet dat de signalen vaak werden gekoppeld aan een concreet geval, zonder dat de gehele omvang van de problematiek in beeld kwam. Voor veel betrokken ambtenaren en politici werd de volle omvang van de problematiek pas

<sup>62</sup> «Tussenbalans Onderzoek Structuur en Besturing Belastingdienst». Bijlage bij Kamerstuk 31 066, nr. 591.

duidelijk toen zij vele jaren later met gedupeerde ouders en kinderen spraken.

De lessen van de POK zijn allereerst van toepassing op de situatie rond de kinderopvangtoeslag. Maar ook voor belastingen zal, als onderdeel van de handelingsperspectieven voor een fundamentele transformatie van de dienstverlening, worden gewerkt aan het beter ophalen en oppakken van signalen van burgers en bedrijven. Het kabinet wil leren van deze lessen zodat we op andere plekken binnen de overheid vergelijkbare problemen kunnen voorkomen. Dergelijke problemen mogen nooit meer gebeuren.

*De leden van de fractie van de VVD vragen wanneer de aanpak geslaagd is.*

Als Belastingdienst willen we eerlijk en zorgvuldig belastingen en premies heffen en innen. De aanpak is geslaagd wanneer de Belastingdienst een organisatie is waarin niet alleen oog is voor het goed uitvoeren van die taak, maar ook voor de manier waarop we dat doen. Een organisatie die aandacht heeft voor de menselijke kant van dienstverlening met effectief toezicht en effectieve opsporing. Een organisatie waar burgers en bedrijven vertrouwen in hebben en waar medewerkers trots op zijn om voor te werken. Een organisatie met focus op fiscale taken, vakmanschap, de juiste cultuur en uitstekende ICT-voorzieningen. De Belastingdienst moet voorspelbaar zijn, rechtsstatelijk handelen en zowel de politiek als de samenleving niet op een negatieve manier verrassen.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet bereid is om een structureel «praktijkoverleg» te gaan voeren met verschillende organisaties zoals de Nederlandse Orde van belastingadviseurs, het Register Belastingadviseurs en MKB-Nederland en Ondernemend Nederland (ONL) met dit thema als enig onderwerp te agenderen waarbij het doel is om te komen tot werkbare afspraken zodat ondernemers en mensen meer centraal gezet worden in beleid en uitvoering, het vooraf bespreken van fiscale wet- en regelgeving met als doel deze minder complex in de uitvoering te maken en best practices te wisselen om het ICT-landschap te moderniseren en aan te laten sluiten op de doelstelling om mensen en ondernemers meer centraal te stellen in de uitvoering en de wet- en regelgeving eenvoudiger te implementeren en na te leven.*

De Belastingdienst is voornemens om vertegenwoordigers van burgers, bedrijven en intermediairs te betrekken bij de verdere opvolging van de handelingsperspectieven voor de transformatie van dienstverlening onder andere door middel van panels voor burgers, bedrijven en intermediairs.

Daarnaast heeft de Belastingdienst periodiek overleg met koepelorganisaties van fiscaal dienstverleners (beroeps- en kantorenorganisaties): het Beconoverleg. Deelnemers aan dit gestructureerde overleg zijn Koninklijk Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB), Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB), Register Belastingadviseurs (RB), Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-Administratieconsulenten (SRA) en Belastingdienst, vertegenwoordigd door de directeur MKB. Begin 2019 is dit overleg geïntensiveerd en gestructureerd.

De structuur van het overleg kent: Strategisch Beconoverleg (planning: twee maal per jaar), regulier Beconoverleg (planning: vier maal per jaar), werkgroep Digicom (planning: vier maal per jaar) en één-op-één-gesprekken op bestuurlijk niveau (planning: twee maal per jaar). De deelnemende partijen stellen gezamenlijk de agenda vast. Naast het beschreven gestructureerde overleg is er met één, enkele of alle genoemde organisaties voor verdere verdieping of uitwerking overleg



over specifieke onderwerpen. De implementatie van BTW-eCommerce is een voorbeeld van een onderwerp dat buiten het gestructureerde overleg nader door genoemde vertegenwoordigende organisaties en Belastingdienst is behandeld. Met MKB-NL en ONL wordt op dit moment niet gestructureerd overlegd door de Belastingdienst. In het wetgevingsproces bestaat reeds een consultatiepraktijk. Door internetconsultatie krijgen meer mensen, bedrijven, koepelorganisaties en instellingen informatie over wetgeving die in voorbereiding is en kunnen zij suggesties doen om de kwaliteit en uitvoerbaarheid van deze voorstellen te verbeteren.

Tevens willen we bij voorgenomen regelgeving vooraf toetsen of de regeling «doenlijk» is voor burgers en (kleine) bedrijven. Deze toets wordt onderdeel van het proces van de totstandkoming van fiscale wet- en regelgeving startend met het Pakket Belastingplan 2021<sup>63</sup>. Ook wil het kabinet nieuwe wet- en regelgeving voortaan een jaar na start van de uitvoering toetsen. We doen dat nu al voorafgaand aan invoering als beleid wordt opgesteld (de «Uitvoeringstoets») en voegen daar nu een expliciete toets een jaar na start van de uitvoering aan toe (de «invoeringstoets»).

Hoofdvragen van die toets worden: werkt dit inderdaad zoals we bedoeld hadden? Kloppen de aannames uit de uitvoeringstoets nog steeds? Wat is de kwaliteit van de uitvoering? En zijn er knelpunten of nieuwe inzichten waar we aan de voorkant niet aan gedacht hadden? Hoe pakt het uit voor de mensen waarvoor de wet bedoeld is?

*De leden van de fractie van het CDA zien de brief over de duiding van de problemen van de Belastingdienst als een goede analyse. Het valt deze leden op dat de problemen in drie categorieën te verdelen zijn. Een deel van de zes geconstateerde problemen, zoals de ICT- en personeelsproblemen is al veel langer in beeld, en de oplossingen zijn al in gang gezet, maar het zal nog een lange tijd duren voordat de problemen ook zijn opgelost. Als het gaat om het niet centraal zetten van de burger en het onrechtstatelijk handelen zijn deze problemen pas de laatste tijd in beeld, maar ook daar is begonnen om een inhoudelijke cultuurverandering te bewerkstelligen. Als het echter gaat om de problemen van complexe wetgeving en de regelmatig veranderende strategische richting van de dienst, zien deze leden wel een goede analyse, maar geen afdoende oplossingen. De leden vragen dan ook of het kabinet kan aangeven of en wanneer er plannen gemaakt worden om de complexiteit van wetgeving te verminderen.*

In de Kamerbrief «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland»<sup>64</sup> is aangegeven dat eenvoudige en begrijpelijke wetgeving cruciaal is om ervoor te zorgen dat iedereen met vertrouwen Belasting kan betalen. In de Kamerbrief «Aanvullende duiding problemen Belastingdienst»<sup>65</sup> is beschreven dat de complexiteit van wetgeving groter wordt door: (1) een sterke prikkel om fiscale regelingen in te zetten in plaats van subsidies; (2) het zelden afschaffen van fiscale regelingen, ook als ze niet effectief zijn; (3) de uitvoering van fiscale subsidies, niet-fiscale taken, duale belastingen; en (4) doordat de onderliggende fiscale wet- en regelgeving steeds complexer wordt.

Het kabinet blijft investeren in eenvoudige, effectieve en doelmatige wetgeving: niet-fiscale taken worden expliciet afgewogen aan de hand van een kader en neemt de dienst alleen op zich op basis van het principe «nee-tenzij»; en er zal een extra intensivering plaatsvinden op het afstoten

<sup>63</sup> Kamerstukken 35 572 t/m 35 579.

<sup>64</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

<sup>65</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 741.

van niet-fiscale werkzaamheden door de Belastingdienst. Ook het rapport Bouwstenen voor een beter belastingstelsel biedt een handelingsperspectief om te komen tot een eenvoudiger belastingstelsel. Het bouwstenentraject heeft 169 uitgewerkte beleidsopties opgeleverd die kunnen bijdragen aan het aanpakken van knelpunten in het belastingstelsel. Dit zijn handvatten tijdens de formatie van een nieuw kabinet; afhankelijk van politieke keuzes kan er navolging op de beleidsopties worden gegeven.

*De leden van de fractie van het CDA merken op dat in de brief wordt aangegeven dat kritischer gekeken gaat worden naar niet-fiscale taken. Deze leden vragen of dat alleen geldt voor nieuwe taken en of er ook gekeken gaat worden of de bestaande niet-fiscale taken kunnen worden beperkt of overgedragen. De leden van de fractie van D66 vragen of het nee-tenzij-principe ook gebruikt worden om bestaande wet- en regelgeving en uitvoeringstaken tegen het licht te houden.*

In het voorjaar van 2020 zijn de aanbevelingen uit het rapport Back to Basics<sup>66</sup> overgenomen. Dit houdt in dat voor nieuwe niet-fiscale taken het «nee, tenzij» principe geldt. De Belastingdienst voert geen nieuwe niet-fiscale taken uit, tenzij sprake is van een van de afwijkingsgronden uit het limitatieve afwijkingskader.

Voor bestaande niet-fiscale taken geldt dat in 2021 wordt gestart met een inventarisatie van deze taken. Op basis van de inventarisatie wordt een voorstel gedaan voor het afbouwen c.q. elders onderbrengen van deze taken.

*De leden van de fractie van het CDA merken op dat voor de regelmatig veranderde strategische richting van de dienst het verbeteren van de managementinformatie als oplossing wordt beschreven en vragen zich af of dat wel voldoende is.*

Het verbeteren van managementinformatie is en blijft nodig voor de sturing van de Belastingdienst, maar is niet de oplossing voor de regelmatig veranderende strategische richting van de Belastingdienst. De Belastingdienst is gebaat bij koersvastheid in keuzes van (het management van) de dienst, het departement en de politiek.

*De leden van de fractie van het CDA vragen hoe ervoor gezorgd kan worden dat de strategische richting in één keer zo goed wordt gekozen dat deze voor de lange termijn niet meer gewijzigd hoeft te worden.*

In de brief aan uw Kamer «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland» van 14 september 2020<sup>67</sup> wordt de ambitie van de Belastingdienst om de komende jaren weer de beste Belastingdienst vóór Nederland te worden beschreven.

In deze brief ben ik ook ingegaan op de belangrijkste prioriteiten waarop de Belastingdienst gaat inzetten om haar ambitie te realiseren en die houvast bieden voor de koers in de komende jaren. Deze prioriteiten, alsmede de randvoorwaarden die nodig zijn om onze prioriteiten te realiseren (bijvoorbeeld ICT, sturingsinformatie en personeelsbeleid), liggen in het verlengde van de koers en de veranderingen die de afgelopen jaren al door de Belastingdienst zijn ingezet, bijvoorbeeld in verbeterprogramma's als «Beheerst Vernieuwen», «Zichtbaar Beter» of het recente «Herstellen, verbeteren, borgen», en vormen een belangrijke stap in het koersvast houden van de organisatie.

In het «Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane» worden de prioriteiten nader toegelicht en zijn voor 2021 de concrete activiteiten opgenomen die dit jaar gerealiseerd zullen worden.

<sup>66</sup> Bijlage bij Kamerstuk 31 066, nr. 590.

<sup>67</sup> Kamerstukken 31 066 en 32 140, nr. 700.

*De leden van de fractie van D66 vragen welke stappen de Belastingdienst zet om de focus te verschuiven naar een meer rechtstatelijke focus en welke verandering in inzet van capaciteit en middelen is voorzien.*

Het rechtsstatelijk handelen krijgt in deze tijd extra aandacht binnen de Belastingdienst door de ontwikkelingsassessments die alle leidinggevenden via het cultuurprogramma krijgen aangeboden krijgen. In het cultuurprogramma staan integriteit, reflectie en sturen op resultaat met betekenis centraal. Integriteit betekent naast «naar eer en geweten het werk uitvoeren» ook werken binnen wet- en regelgeving. Bij reflectie is het kunnen reflecteren op het eigen handelen in relatie tot wet- en regelgeving en moreel kompas een van de uitwerkingen. En sturen op resultaat met betekenis betreft het oog hebben voor het effect van het handelen. Voor het programma zijn de komende jaren extra middelen en medewerkers vrijgespeeld.

In het cultuurprogramma wordt in nauwe samenwerking met de directie Vaktechniek gewerkt aan het onderwerp menselijke maat waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Via diverse interventies, zoals dialoogsessies maar ook trainingen, wordt de menselijke maat vertaald naar het eigen werk. De top van de Belastingdienst reflecteert gezamenlijk op haar eigen handelen in het verleden maar ook in het heden. Dit open gesprek blijft gevoerd worden.

*De leden van de fractie van D66 verwelkomen vragen op welke wijze de Stellateams versterkt worden. Deze leden vragen op welke wijze Stella-teams nu signalen van schrijnende situaties ontvangen en hoe zij dit oppakken.*

De Stella-aanpak zetten wij in als er sprake is van multi-problematiek, bijvoorbeeld als er sprake is van schrijnende omstandigheden waarbij acute hulp nodig is, wanneer een probleem qua onderzoek te omvangrijk of tijdrovend is voor reguliere (klant-)behandeling en behandeling aan de balie en wanneer een van-de-kast-naar-de-muur ervaring dreigt. Wij hebben met deze aanpak goede ervaringen opgedaan. In 2019 hebben we via deze aanpak ruim 1.500 burgers kunnen helpen.

Stella-casuïstiek kan worden aangedragen zowel door interne medewerkers (zoals informanten van de Belastingtelefoon en behandel-functionarissen) als door externe partijen (zoals helpers uit het maatschappelijke veld). Stella-casuïstiek kan gemaïld worden naar een centraal openbaar punt:

[stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl](mailto:stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl).

De werkwijze van de Stella-aanpak laat zich kort omschrijven als een aanpak waarbij belastingplichtige als het ware een casemanager krijgt. Deze ambtenaar houdt intensief en direct contact met de burger, bespreekt samen de aanpak, houdt de burger op de hoogte van de voortgang tot en met het moment waarop het dossier weer in goede banen is geleid. De Stella medewerker maakt daarbij gebruik van zijn/haar multidisciplinaire netwerk binnen de Belastingdienst, legt indien dat akkoord is voor de burger contact met andere (overheids)instanties indien relevant en past maatwerk toe wanneer nodig.

Wij zetten in op het verder versterken van de Stella-aanpak. Onderdeel van deze versterking is dat wij onze medewerkers die in hun werk contact met burgers hebben, meer bewust maken van het opvangen van signalen van burgers die we beter kunnen helpen met passende dienstverlening op maat zoals een balieafpraak of Stella. Wij ondersteunen deze medewerkers met informatie en opleidingen, zodat ze zich verder bekwamen in het onderkennen van burgers die passende dienstverlening op maat nodig hebben. En weten wanneer ze deze burgers welk

hulp-aanbod binnen de Belastingdienst kunnen aanbieden. We verbeteren ook onze communicatie aan burgers en relevante (overheids)organisaties over welke hulp wij bieden naast informatie op onze website en bij de Belastingtelefoon. We geven hierbij duidelijk aan hoe burgers onze balies en Stella-teams kunnen bereiken. Ook zetten we in op het nog beter stroomlijnen van het Stella-proces binnen de directies van de Belastingdienst en Toeslagen, waarbij we ook naar de toereikendheid van het mandaat van de Stella medewerkers kijken.

*De leden van de fractie van D66 vragen of het kabinet verwacht dat de coronacrisis bijvoorbeeld door meer wisselende inkomsten leidt tot meer vragen en problemen bij de belastingaangifte. Deze leden vragen of de capaciteit van de Belastingtelefoon daarop is berekend.*

De Belastingtelefoon heeft bij Voorjaarsnota 2020 middelen ontvangen als aanvulling op de meerjarige budgetten om de normale werklast te kunnen verwerken. Deze middelen zijn een basis om de streefwaarden op het gebied van bereikbaarheid (>90%) vanuit een normale werkdruk (occupancy van 85%) overall te realiseren.

Met de beschikbare middelen zal de Belastingtelefoon naar verwachting de bereikbaarheid incl. keuzemenu en de occupancy conform de planning op orde brengen t.b.v. de aangiftecampagne IH in 2021. De Belastingtelefoon is echter sterk aanbodafhankelijk. De huidige ontwikkelingen m.b.t. COVID-19 zijn dermate onzeker dat de huidige productieplanningen voor 2021 sterk kunnen wijzigen. Niet alleen productieplanningen kunnen wijzigen, ook de onzekerheden bij burgers en bedrijven kunnen een ander telefonie-aanbod als gevolg hebben.

*De leden van de fractie van D66 vragen op welke wijze er bij de contacten tussen medewerkers van onder andere de Belastingtelefoon, burgers en bedrijven meer op kwaliteit in plaats van op kwantiteit van werk gestuurd kan worden.*

De Belastingtelefoon stuurt al langere tijd op bereikbaarheid én op kwaliteit. In 2020 is er voor het thema Dienstverlening veel aandacht geweest binnen de Belastingdienst. Naast het rapport «Werk aan Uitvoering» dat in 2020 werd opgeleverd, wordt het rapport Handelingsperspectieven voor een fundamentele transformatie meegenomen in de verbeterplannen. Ook de aanbevelingen van een in 2020 gehouden beleidsdoorlichting dienstverlening worden in de verbeterplannen meegenomen, net als de Rijksbrede visie op dienstverlening in het kader van de Werkagenda voor de uitvoering.

Er gaat bij de implementatie hiervan ook veel aandacht uit naar kwaliteit. In het Jaarplan Belastingdienst, Toeslagen en Douane van 2021 is, net als voorgaande jaren, een norm opgenomen voor de kwaliteit van de beantwoording van vragen door de Belastingtelefoon: de norm die hiervoor is opgenomen voor 2021 is > 90%.

Bij de Belastingtelefoon zijn voor de complexere vragen op het gebied van wet- en regelgeving voor diverse thema's specialistenteams ingericht. Voorbeelden van thema's zijn «Eigen woning en box 3», «Aftrekposten» en «Inkomsten en Heffingskortingen». Hoewel deze aanpak leidt tot het vaker doorverbinden van de vraagsteller, blijkt uit onderzoek dat burgers dat geen probleem vinden als ze daarmee uiteindelijk in één contact goed geholpen zijn. We blijven investeren in training van onze Belastingtelefoonmedewerkers om gesprekken met empathie te voeren. Deze training is een vast onderdeel geworden in de basisopleiding. Eén van de strategische prioriteiten van 2021 van de Belastingtelefoon betreft het toepassen van de menselijk maat; bij het toepassen van de regels, verliezen we dit niet uit het oog.

*De leden van de fractie van D66 vragen hoe lang medewerkers gemiddeld gezien werkzaam zijn bij de Belastingdienst en of deze tijd af of toeneemt. Het gemiddeld aantal jaren in dienst op 1 januari 2021 is 19,1 jaar. In de afgelopen vijf jaar is het gemiddeld aantal jaren in dienst bij de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen, licht afgenomen. Onder andere de vertrekregeling is hier een oorzaak van gezien de ingezette daling in 2019.*

*De leden van de fractie van D66 vragen hoe de verhouding tussen de capaciteit eigen personeel en de capaciteit externe inhuur zich de afgelopen tien jaar heeft ontwikkeld en welke verhouding het kabinet voor ogen heeft.*

Het percentage van de totale loonkosten dat wordt ingezet voor externe inhuur schommelt voor de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) in de periode 2011 tot 2019 tussen de 8 en 11%. Gestreefd wordt naar een percentage inhuur ten opzichte van de totale personele uitgaven van maximaal 10%.

*De leden van de fractie van D66 vragen of het aantal van negenhonderd applicaties met onderlinge afhankelijkheid vergelijkbaar is met het aantal applicaties van de belastingdiensten in andere landen.*

De Belastingdienst heeft geen analyse van de exacte omvang van het applicatielandschap van belastingdiensten in andere landen. Uit contacten met andere Belastingdiensten komt naar voren dat zij vergelijkbare problemen ervaren als gevolg van de complexiteit en ouderdom van hun ICT-landschap.

*De leden de fractie van D66 vragen op welke wijze de Belastingdienst probeert te voldoen aan de wervingsopgave op ICT-gebied.*

Er is een nieuwe arbeidsmarktcampagne van start gegaan waarin alle doelgroepen, ook ICT'ers, worden aangesproken. Daarnaast zet de Belastingdienst zich in om de werkomgeving van ICT'ers te verbeteren; het programma om de werkplek te ontwikkelen gaat van start aan het begin van 2021. Dit is met name in deze doelgroep belangrijk om de huidige medewerkers behouden en jonge, goed opgeleide ICT'ers aan te kunnen trekken en minder afhankelijk te worden van duurdere externe inhuur.

*Verder vragen de leden van de fractie van D66 hoe de Belastingdienst zorgt dat hij een aantrekkelijke werkgever is.*

De Belastingdienst heeft voor elke nieuwe medewerker een centraal onboardingsprogramma dat goed gewaardeerd wordt. Hierbij is aandacht voor de missie, de visie, de cultuur en integriteit.

Eenmaal aan het werk ondersteunt de Belastingdienst zijn medewerkers in hun ontwikkeling en vakmanschap met een gepast opleidingsaanbod, interessante functies en doorgroeimogelijkheden en oog voor de vitaliteit (bijvoorbeeld de werk-privé balans). Centrale monitoring vindt plaats door het medewerkerstevredenheidonderzoek. De uitkomsten daarvan worden meegenomen in beleidsvorming.

*De leden van de fractie van de SP hebben de «aanvullende duiding» over de problemen bij de Belastingdienst gelezen en constateren dat er weinig verschillen zijn met de brief die het kabinet «Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland» heeft genoemd en die weinig blijk gaf van lerend vermogen. Deze leden constateren dat in deze brief wel wordt erkend dat op zeer grote schaal niet-rechtsstatelijk wordt gehandeld door de Belastingdienst, maar in het Jaarplan stelt het kabinet dat er gewoon door wordt gegaan met de massale processen die aan de basis liggen van de fraudejacht die zoveel ellende heeft veroorzaakt. De leden vragen het*

*kabinet of de ernst van het niet-rechtsstatelijk handelen bij de Staatssecretaris, binnen zijn departement en binnen de Belastingdienst duidelijk is.* Ik kan u verzekeren: de ernst van het niet-rechtsstatelijk handelen zijn bij mij, het departement en binnen de Belastingdienst meer dan duidelijk. Daarom neem ik een aantal maatregelen; ik wijs bijvoorbeeld op het plan van aanpak «Herstellen, verbeteren en borgen» dat op 13 oktober<sup>68</sup> aan uw Kamer is gestuurd.

Elk jaar verwerken circa 25.000 medewerkers meer dan dertig miljoen aangiften met circa elf miljoen telefoontjes en talloze andere interacties. Om tijdig aan alle verplichtingen te kunnen voldoen, moet de Belastingdienst zo efficiënt mogelijk werken. Daartoe wordt gebruikgemaakt van geautomatiseerde en gestroomlijnde processen. Dat werkt in de meeste gevallen goed, maar bij de implementatie van deze processen is onvoldoende rekening gehouden met de behandeling van niet-reguliere gevallen. Bij al deze processen zal meer oog moeten zijn voor de menselijke maat, alsmede of sprake is van goedwillende burgers die per ongeluk fouten maken in de belastingaangifte of bij het aanvragen van toeslagen.

*De leden van de fractie van de SP vragen hoe de leidinggevenden, zowel op het niveau van de Algemene Bestuursdienst als daaronder, het rechtsstatelijk handelen terug gaan brengen in hun denkwijze en welke garanties de Staatssecretaris af gaat geven dat niet-rechtsstatelijk handelen niet langer voor gaat komen.*

Voor iedereen die ambtenaar wordt, is het rechtsstatelijk handelen het uitgangspunt. Dit staat centraal in de eed of gelofte die nieuwe ambtenaren af te leggen. Dit komt tijdens de onboarding ook aan bod.

Het rechtsstatelijk handelen krijgt in deze tijd extra aandacht binnen de Belastingdienst door de ontwikkelingsassessments die alle leidinggevenden via het cultuurprogramma krijgen aangeboden krijgen. Daarin staan integriteit, reflectie en sturen op resultaat met betekenis centraal. Integriteit betekent naast «naar eer en geweten het werk uitvoeren» ook werken binnen wet- en regelgeving. Bij reflectie is het kunnen reflecteren op het eigen handelen in relatie tot wet- en regelgeving en moreel kompas een van de uitwerkingen. En sturen op resultaat met betekenis betreft het oog hebben voor het effect van het handelen.

In het cultuurprogramma wordt in nauwe samenwerking met de directie Vaktechniek gewerkt aan het onderwerp menselijke maat waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Via diverse interventies, zoals dialoogsessies maar ook trainingen, wordt de menselijke maat vertaald naar het eigen werk. De top van de Belastingdienst reflecteert gezamenlijk op haar eigen handelen in het verleden maar ook op in het heden. Dit open gesprek blijft gevoerd worden.

In 2021 zal een Rijksinspectie worden opgericht voor het toezicht op de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. De Rijksinspectie kan problemen in (de rechtsstatelijkheid van) dienstverlening signaleren, onderzoeken en agenderen.

De bovenstaande aanpak moet de kans op niet-rechtsstatelijk handelen zo klein mogelijk maken en de signalering en aanpak van eventuele fouten verbeteren. Nieuwe signalen over onvoldoende waarborgen en niet-rechtsstatelijk handelen in het verleden door de Belastingdienst zijn echter niet uit te sluiten.

---

<sup>68</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 709.



*De leden van de fractie van de SP vragen welke procedures in gang gezet zijn om degenen die niet-rechtsstatelijk hebben gehandeld en degenen die dit sanctioneerden aan te pakken en als hier voldoende aanleiding voor is strafontslag te verlenen. Indien het kabinet dit niet heeft gedaan, vraagt de SP aan te geven welke rechtsgronden wat het kabinet betreft ernstiger zijn om ontslag te verlenen.*

Eventuele onderzoeken naar het handelen of nalaten van een ambtenaar zijn persoonsgerichte onderzoeken. Het is vast gebruik dat uw Kamer niet wordt geïnformeerd over individuele personele aangelegenheden. Een limitatief overzicht van (ernstige) integriteitschendingen is niet te geven. Voorbeelden van categorieën gedrag die eerder hebben geleid tot strafontslag zijn ongepast gedrag in privé sfeer, misbruik bedrijfsmiddelen en interne regelovertreding.

**V 31 066, nr. 746 – Brief d.d. 30-11-2020, Staatssecretaris van Financiën, J.A. Vijlbrief – Stand van zaken invordering en inningskosten en opbrengsten belastingsoorten**

*De leden van de fractie van de VVD zien het als niet meer dan terecht dat ondernemers en burgers de gelegenheid hebben gekregen tot uitstel van betaling en de invordering van belastingen en toeslagen in maart 2020 tijdelijk is stopgezet. Uiteindelijk moet van uitstel echter geen afstel komen. De leden vragen hoe het kabinet zo goed mogelijk en rekening houdend met de menselijke maat, ervoor zorgt dat uitstel van betaling van belastingschulden niet leidt tot afstel.*

Het nieuwe steunpakket voor ondernemers moet eraan bijdragen dat ondernemers het hoofd boven water kunnen houden totdat de situatie rond het coronavirus zodanig is dat bedrijven weer hun deuren voor consumenten kunnen openen. Onder meer de ruime afbetalingsregeling van 36 maanden moet ondernemers zo veel mogelijk in staat stellen hun schulden alsnog te voldoen.

Ook wordt onderzocht of een tijdelijk soepelere behandeling van saneringsverzoeken door de Belastingdienst en andere grote schuldeisers mogelijk is om levensvatbare ondernemingen te ondersteunen. Daarbij zal een evenwicht worden gezocht tussen het beperken van afstel enerzijds en de menselijke maat anderzijds. Tegelijkertijd is het onvermijdelijk dat, zeker als de crisis nog aanhoudt, bepaalde ondernemers niet in staat zullen zijn hun schulden geheel of gedeeltelijk af te betalen. Waar mogelijk helpt de Belastingdienst ondernemers om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen.

*Zoals gevraagd in de motie van de leden Van Weyenberg en Lodders (Kamerstuk 35 420, nr. 123) wordt ondernemers met een belastingschuld de gelegenheid geboden om uiterlijk per 1 juli 2021 te starten met terugbetalen. De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet overwogen heeft of zal overwegen, nu de coronacrisis nog in de volle omvang woedt, het uitstel tot 1 juli 2021 verder uit te stellen. Zo nee, waarom niet. Verder wil de VVD-fractie weten wat de overwegingen zijn om vast te houden aan de datum van 1 juli 2021. Tot slot verwijzen de leden van de VVD-fractie naar het andere dictum in voornoemde motie; dat de maximaal terugbetalingsregeling wordt verlengd tot 36 maanden, en waar mogelijk maatwerk wordt geboden. De VVD-fractie vraagt of het kabinet kan toelichten hoe uitvoering wordt gegeven aan dit dictum. Gezien de onzekerheden met betrekking tot de ontwikkeling van het virus, is niet te voorspellen hoe de economische situatie op 1 juli zal zijn. Niettemin is in de brief aan de Kamer van 21 januari 2021 inzake*

uitbreiding economisch steun- en herstelpakket<sup>69</sup> aangekondigd dat het uitstel van betaling wordt verlengd met één kwartaal: tot 30 juni 2021 in plaats van 31 maart 2021. Daarnaast stelt het kabinet ook de start van de aflossing van de opgebouwde schuld uit met één kwartaal: van 1 juli 2021 naar 1 oktober 2021. Het uitstellen van de betalingsregeling heeft gevolgen voor de schatkist.

Voor de (ruime) aflossingsregeling geldt dat deze generiek van aard is. Maatwerk binnen bestaande regelgeving op grote schaal is niet mogelijk, gezien het grote aantal ondernemers dat hun uitgestelde belasting-schulden moet betalen en de beperkte capaciteit binnen de Belastingdienst. De regeling is anders niet uitvoerbaar. Het is in specifieke situaties, op verzoek, eventueel wel mogelijk om later te starten met aflossen mits de totale schuld binnen 36 maanden na 1 oktober 2021 wordt afgelost; in de resterende maanden moet dan een hoger bedrag worden betaald. Ook is het in specifieke situaties mogelijk om niet iedere maand gelijke bedragen te betalen. Op deze manier wordt binnen bestaand beleid, in maatwerk voorzien.

*De leden van de fractie van de VVD vragen hoe ondernemers op de hoogte worden gebracht van de wijze waarop de aflossingsregeling werkt. Ook willen zij weten wat de gevolgen zijn als een ondernemer niet binnen 36 maanden de belastingschuld kan terugbetalen.*

Ondernemers aan wie uitstel van betaling in verband met de coronacrisis is verleend ontvangen vóór 1 oktober 2021 een brief met daarin de hoogte van hun belastingschuld en de termijnbedragen die zij maandelijks verschuldigd zijn. Als een ondernemer niet voldoet aan de voorwaarden van de betalingsregeling, waaronder nakomen van nieuw opkomende betalingsverplichtingen, dan wordt contact opgenomen met de ondernemer om de reden daarvan te achterhalen.

In het uiterste geval vervalt de aflossingsregeling en wordt opnieuw contact opgenomen met de ondernemer om andere oplossingen te verkennen, zoals sanering. Als de onderneming niet levensvatbaar blijkt te zijn, kan echter ook een faillissement niet worden uitgesloten.

*De leden van fractie van de VVD vragen ook voor de toeslagen een vergelijking van de openstaande invorderingen tussen 2019 en 2020 en vragen of het kabinet hier op kan reflecteren. De leden vragen tevens wanneer het kabinet verwacht weer op het niveau te zitten van voor invorderingsstop in maart 2020. Daarbij stellen deze leden de vragen wat is dit «niveau» is, aan welke openstaande bedragen rond invordering gedacht moet worden en hoe ook bij de inning van terug te vorderen toeslagen rekening wordt gehouden met de menselijke maat.*

De leden van de VVD-fractie vragen naar een vergelijking van de huidige status van de invordering bij toeslagen met die van 2019. Omdat in de betreffende Kamerbrief de situatie per 1 oktober 2020 wordt geschetst, zijn in de onderstaande tabel de ter vergelijking de openstaande toeslagvorderingen per 1 oktober 2019 opgenomen.

**Openstaande vorderingen Toeslagen (bedragen x miljoen €)**

	Per 1 oktober 2019	Per 1 oktober 2020
Uitstel (betalingsregelingen)	524	496
Bezwaar	42	197
Binnen betalingstermijn	205	198
Invordering (massale incasso)	397	455
Invordering (dwanginvordering)	261	–

<sup>69</sup> Kamerstuk 35 420, nr. 217.

	Per 1 oktober 2019	Per 1 oktober 2020
<b>Openstaande vorderingen totaal</b>	<b>1.429</b>	<b>1.346</b>

Verder vragen de leden wanneer de invordering weer op het niveau is van vóór de coronacrisis. In lijn met de motie van de heer Azarkan (Kamerstuk 25 295, nr. 820) zijn er voor toeslagvorderingen in de periode van de lockdown sinds 18 december 2020 geen betalingsherinneringen en aanmaningen verstuurd. Bij het verlengen van de maatregelen is ook de periode verlengd waarin geen betalingsherinneringen en aanmaningen worden verzonden; vooralsnog tot 9 februari 2021.

Er wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om, met inachtneming van de menselijke maat, ook de algehele invordering van toeslagschulden op termijn weer op te starten. In maart worden de eerste onderzoeksresultaten verwacht. Het is op dit moment niet mogelijk om aan te geven hoe een en ander zich verhoudt tot het niveau van invordering van vóór de coronacrisis. Dit is mede afhankelijk van de ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus.

*De leden van fractie van de VVD verwachten dat burgers met een openstaand terug te vorderen toeslagbedrag de mogelijkheid hebben om ook na de periode van pauze uitstel van betaling aan te vragen. Deze leden vragen of het kabinet deze verwachting deelt en indien dit het geval is welke periode van uitstel kan worden gevraagd. In het geval het kabinet deze mening niet deelt willen de leden vernemen waarom niet.*

Over het vervolg van de invordering bij toeslagen vindt nog overleg plaats. Er wordt onderzoek gedaan naar mogelijkheden om, met inachtneming van de menselijke maat, ook de algehele invordering van toeslagschulden op termijn weer op te starten. Er moet dus nog worden bezien op welke wijze na de periode van pauze wordt omgegaan met de mogelijkheden voor een betalingsregeling.

Ongeacht de gekozen werkwijze voor een betalingsregeling na de pauzering, kan een belanghebbende altijd verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Bij een persoonlijke betalingsregeling wordt rekening gehouden met de betalingscapaciteit van de belanghebbende. Ook deze regeling bestrijkt maximaal 24 maanden. Als er bij een persoonlijke betalingsregeling na 24 maanden nog een restbedrag van de schuld overblijft, wordt deze niet verder actief ingevorderd.

*De leden van de fractie van de VVD constateren dat voor toeslagen alleen het verzenden van betalingsherinneringen en aanmaningen in juli 2020 is hervat. Zij vragen of toeslagschuldigen een bijsluiter hebben ontvangen met mogelijkheden tot uitstel, ondersteuning of een betalingsregeling. Indien dit niet het geval is willen deze leden weten waarom niet.*

Bij betalingsherinneringen en aanmaningen voor toeslagen is een bijsluiter meegestuurd, waarin informatie is opgenomen over de mogelijkheden voor uitstel van betaling en betalingsregelingen. Betalingsherinneringen en aanmaningen zijn overigens sinds 18 november niet meer verzonden.

**VI 31 066, nr. 743 – Brief d.d. 01-12-2020, Minister van Financiën, W.B. Hoekstra – ADR- rapport schenk- en erfbelasting en stand van zaken belastingrente voor de erfbelasting**

*De leden van de fractie van de VVD lezen dat vooral het ontbreken van uitvoeringsinformatie tot het verschil in ramingen en de realisatie schenk- en erfbelasting hebben geleid en vragen waarom deze uitvoeringsinformatie ontbrak.*

Een combinatie van kasverschuivingen alsmede het ontbreken van uitvoeringsinformatie heeft geleid tot het verschil in de (initiële) raming en de realisatie schenk- en erfbelasting. In 2017 kregen de schenk- en erfbelastingen als «kleine» belastingmiddelen relatief weinig (management) aandacht, veelal werd prioriteit gegeven aan de «grote» belastingmiddelen die meer belastingopbrengsten realiseren. In de rapportages van de Belastingdienst ontbrak het op een aantal punten aan duiding, waardoor de effecten van de vertraging bij de schenk- en erfbelasting niet tijdig naar voren kwamen. Daarnaast vond er toen nog geen gestructureerd overleg plaats tussen het kerndepartement en de Belastingdienst over de belastingontvangsten (waaronder de schenk- en erfbelasting).

*De leden van de fractie van de VVD vragen hoe het beeld was in de periode voor 2016 betreffende hebbend op de schenk- en erfbelasting en of de ontbrekende uitvoeringsinformatie toen wel voorhanden was. In de periode voor 2016 was voor de schenk- en erfbelasting weinig uitvoeringsinformatie voorhanden, maar was er wel sprake van een relatief stabiel en voorspelbaar proces.*

*De leden van fractie van de VVD vragen welke stappen worden gezet zodat de uitvoeringsinformatie in de toekomst wel op orde is.*

Voor de toekomst worden stappen genomen om de informatie-uitwisseling beter te borgen. De Belastingdienst werkt vanuit het programma Managementinformatie/Risicomanagement (MI/RM) aan het structureel verbeteren van de managementinformatie, onder andere voor de keten schenk- en erfbelasting. Niet alleen om de dagelijkse beheersing en aansturing van de werkprocessen te verbeteren, maar ook om beter zicht te krijgen op hoe uitvoerings- en vernieuwingsprocessen verlopen, zodat verstoringen in de uitvoering eerder in beeld komen. Daarnaast kijkt een specifiek hiervoor ingesteld directeurenoverleg breder naar de uitvoering van de verschillende belastingsoorten om informatie uit te wisselen en risico's in kaart te brengen.

*De leden van de fractie van de VVD constateren dat bij de inning van de schenk- en erfbelasting het zo vroeg mogelijk signaleren van informatie die de ramingen kan raken onvoldoende prioriteit heeft gehad. Deze leden vragen om een reflectie op de vragen waarom dit zo was en hoe de noodzakelijke prioritering bij andere belastingsoorten wel in het systeem is verankerd.*

Vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw is veel werk gemaakt van het beschikbaar krijgen van cijfermatige informatie over de uitvoering (heffing en inning) van de vier «grote belastingmiddelen» (loonbelasting, omzetbelasting, inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting). De schenk- en erfbelasting werd toen als een «klein belastingmiddel» gezien en – ten onrechte – als weinig risicovol. Daardoor bleef de beschikbare uitvoeringsinformatie op een onvoldoende niveau. Op het tweede gedeelte van uw vraag, hoe de noodzakelijke prioritering in het systeem is verankerd, is mede door de problemen bij de schenk- en erfbelasting duidelijk geworden dat uitvoeringsinformatie over de volle breedte van de belastingmiddelen beschikbaar moet zijn.

*De leden van de fractie van de VVD vragen waarom om een assurance-rapport is gevraagd, terwijl al duidelijk was dat een reëel en accuraat normenkader vanwege de grote onzekerheid in ontvangsten niet gevormd kon worden.*

Naar aanleiding van de Kamerbrief van 20 september 2019 bij de aanbieding van het ADR-rapport en de vragen van het lid Omtzigt (CDA) tijdens het algemeen overleg Belastingdienst van 25 september 2019, is er een onderzoek ingesteld naar de raming en realisatie van de schenk- en erfbelasting.<sup>70</sup>

Het lid Omtzigt heeft in het eerdergenoemde algemeen overleg verzocht om een assurancerapport. In tegenstelling tot een onderzoeksopdracht, waarbij bevindingen worden gerapporteerd, is voor een assurance-opdracht een vooraf door de opdrachtgever opgesteld normenkader noodzakelijk. De Belastingdienst en het Ministerie van Financiën hebben aangegeven dat dit vanwege de aannames en schattingen, die per definitie ten grondslag liggen aan de raming en eventueel gedeerde belastingontvangsten, niet goed mogelijk is. Een assurance-opdracht werd op basis van deze vaktechnische gronden derhalve niet haalbaar geacht door de ADR.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de problemen bij de inning van de schenk- en erfbelasting nu echt verleden tijd zijn.*

De problemen bij de schenk- en erfbelasting die vanaf 2017 aan het licht zijn gekomen, waren het gevolg van ernstige vertraging in de ontwikkeling van de nieuwe geautomatiseerde schenk- en erfbelastingssystemen.

Het IV-voortbrengingsproces, noodzakelijk voor de realisatie van de doelstellingen voor de schenk- en erfbelasting, is nu op orde. De benodigde functionaliteiten voor het digitaliseren van aangiften, opleggen van voorlopige en definitieve aanslagen en het behandelen van bezwaren zijn opgeleverd.

*Verder vragen de leden van de fractie van de VVD om een reactie op het artikel «Heeft het Radar(+)-testament de toekomst?» (Fiscaal tijdschrift vermogen, nummer 3, mei 2020).*

Naar aanleiding van de uitzending van het programma Radar op 1 maart 2010 over de erfbelasting zijn er «Radar-testamenten» tot stand gekomen. In het artikel waar de leden van de fractie van de VVD naar verwijzen, analyseert Brinkman tien jaar later de voor- en nadelen van deze testamenten in vergelijking tot de wettelijke verdeling en «vruchtgebruik-testamenten».

Het doel van het Radar-testament, waarin de langstlevende tot enig erfgenaam onder ontbindende voorwaarde wordt benoemd (en de kinderen tot erfgenamen onder opschortende voorwaarde), is dat de kinderen geen erfbelasting zijn verschuldigd als de eerste van beide ouders overlijdt. Bij dit type testament erft de langstlevende ouder namelijk alles. Bij de langstlevende wordt erfbelasting geheven over de hele erfenis, maar de hele erfenis is in veel gevallen lager dan de partnervrijstelling. Bij het overlijden van de eerste ouder is er nog geen sprake van een verkrijging van de kinderen. De kinderen erven pas van die ouder op het moment dat de opschortende voorwaarde in vervulling gaat. Dit is in beginsel bij het overlijden van de langstlevende ouder, waardoor heffing van erfbelasting bij de kinderen dan pas aan de orde is.

In het systeem van de Successiewet 1956 wordt erfbelasting geheven over de waarde van de verkrijging krachtens erfrecht. Als de wettelijke verdeling van toepassing is bij het overlijden van hun (eerste) ouder, zijn

<sup>70</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 527.

de kinderen erfgenaam en krijgen zij als zodanig een geldvordering op de langstlevende ouder. Deze vordering is in beginsel pas opeisbaar bij het overlijden van de langstlevende ouder. Over de waarde van deze vordering kan – afhankelijk van de hoogte – erfbelasting verschuldigd zijn. De langstlevende ouder, die de beschikking over het vermogen heeft, is op grond van het Burgerlijk Wetboek verplicht de door de kinderen verschuldigde erfbelasting te voldoen. Bij een vruchtgebruiktestament is de verkrijging van de kinderen geheel of gedeeltelijk bezwaard met vruchtgebruik ten behoeve van de langstlevende ouder. Over de waarde van de blote eigendom zal – als de waarde uitkomt boven de kindvrijstelling – erfbelasting verschuldigd zijn. Ook dan is de langstlevende ouder doorgaans verplicht die erfbelasting te betalen.

Brinkman bepleit om het systeem van de Successiewet 1956 zodanig te wijzigen, dat de verkrijging van de kinderen bij een wettelijke verdeling pas belast wordt als de tweede ouder ook is overleden en het kind daadwerkelijk de beschikking krijgt over zijn erfdeel uit de eerste nalatenschap. Naar zijn mening zou de gemiddelde Nederlander dan niet een testament met een verkrijging onder opschortende voorwaarde hoeven op te stellen om te bewerkstelligen dat bij het eerste overlijden geen erfbelasting wordt geheven over de verkrijging van de kinderen.

In de voorbereiding van de herziening van de Successiewet 1956 per 2010 is door mijn voorganger serieus gekeken naar het moment van heffing van erfbelasting over de vorderingen van de kinderen. Bij de publieke discussie werd in enkele gevallen uitstel van heffing over de vorderingen en rente daarop tot het moment van overlijden van de langstlevende positief gewaardeerd. De betere aansluiting bij de belevingswereld van belastingplichtigen kan inderdaad een plus zijn. Maar er zijn ook breed bezwaren hiertegen naar voren gebracht en dikwijls is gewezen op de nadelen, zoals het uiteenlopen van het burgerlijk recht en het fiscale recht. Daarnaast werd gewezen op een ongewenste verschuiving van de belastingdruk tussen groepen en – inderdaad – op de (substantiële) budgettaire effecten. Tot slot zou adequaat overgangsrecht getroffen moeten worden voor erfden van kinderen die hun onderbedelingsvordering hebben gekregen en waarover reeds erfbelasting is betaald. Deze bezwaren bestaan ruim tien jaar later nog steeds.

*De leden van de fractie van de VVD vragen om toelichting op het «Beleidsbesluit Erfbelasting. Tijdelijke maatregel belastingrente» (23 december 2020) en de eerbiedige werking voor overlijdens in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020. Ook willen de leden weten wat de reden is dat de belastingrente in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 niet is ingevorderd. Verder vragen deze leden om de bevestiging dat met dit beleidsbesluit «Erfbelasting. Tijdelijke maatregel belastingrente», de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 definitief wordt «afgesloten» en dat erfgenamen waarvan een dierbare in deze periode is komen te overlijden in de toekomst geen enkel bericht meer zullen ontvangen over mogelijk verschuldigde belastingrente over erfbelasting. Ook willen voornoemde leden weten hoe de gevolgen van dit beleidsbesluit naar de betrokkenen worden gecommuniceerd en welke bedrag gemoeid is met de eerbiedige werking voor overlijdens in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020.*

De Belastingdienst is vanaf 1 januari 2017 overgegaan naar een nieuw systeem van kantoorautomatisering voor de erfbelastingprocessen. Door vertraagde oplevering van dit automatiseringssysteem heeft de Belastingdienst meer tijd nodig gehad voor de verwerking van de aangiften erfbelasting. Om te voorkomen dat erfgenamen hierdoor meer belastingrente zouden moeten betalen dan wanneer alle processystemen op orde



zouden zijn geweest, heb ik eerder goedgekeurd dat de Belastingdienst voor overlijdens vanaf 1 januari 2017 tijdelijk geen belastingrente in rekening brengt<sup>71,72</sup>. De Belastingdienst heeft het automatiseringssysteem van de erfbelasting en het uitvoeringsproces inmiddels op orde en is daarom in staat om de aangiften erfbelasting die nu binnenkomen tijdig te verwerken. Het beleidsbesluit van 19 maart 2018 is dan ook per 1 januari 2021 ingetrokken, zodat vanaf deze datum weer, overeenkomstig de wettelijke systematiek, belastingrente kan worden berekend.

In het beleidsbesluit van 10 december 2020 is voor overlijdens in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 een overgangsregeling getroffen. Deze houdt in dat erfgenamen waarvan de erflater in deze periode is komen te overlijden niet met belastingrente zullen worden geconfronteerd. Het kabinet kan derhalve bevestigen dat de hiervoor bedoelde erfgenamen in de toekomst geen bericht zullen ontvangen over mogelijk verschuldigde belastingrente over erfbelasting.

Voor overlijdens die vanaf 1 januari 2021 plaatsvinden is het gevolg van het beleidsbesluit van 10 december 2020 dat belastingrente weer volgens de wet in rekening kan worden gebracht. Via de website van de Belastingdienst en de Belastingtelefoon worden erfgenamen geïnformeerd over alle regels rondom de aangifte erfbelasting, ook over belastingrente en hoe die eventueel voorkomen kan worden. De website is per januari 2021 aangepast aan de nieuwe situatie. Voor erfgenamen van erflaters die in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 zijn overleden bevat het beleidsbesluit een goedkeuring die de bestaande situatie bestendigt. Deze belastingplichtigen zullen niet (alsnog) worden geconfronteerd met belastingrente.

Op de website van de Belastingdienst is aangegeven dat er ter zake van overlijdens in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 geen belastingrente wordt berekend. Ook voor intermediairs en notarissen is een adequate informatievoorziening over de belastingrenteregels van belang. De Belastingdienst heeft hen actief geïnformeerd over de gevolgen van het beleidsbesluit via de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie, het forum Fiscaal Dienstverleners en een nieuwsbericht op [belastingrente.nl](http://belastingrente.nl). Hierbij is er overigens nadrukkelijk op gewezen dat erfgenamen belastingrente kunnen voorkomen door op tijd aangifte te doen.

Met de eerbiedigende werking voor overlijdens in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020 is een bedrag gemoeid van € 11 miljoen (geraamde rentederving vanaf 1 januari 2021).

*De leden van de fractie van het CDA vragen of de Auditdienst Rijk ook het tweede deel van haar geschetste onderzoek over de naleving zal uitvoeren en of de opdracht hiervan met de Kamer kan worden gedeeld.*

In de brief aan de Kamer van 27 februari 2020<sup>73</sup> is de Kamer geïnformeerd over twee onderzoeken die de ADR volgtijdelijk zou uitvoeren. Hierbij is aangegeven dat de resultaten uit onderzoek A richting zullen geven aan het uit te voeren onderzoek B. Het onderzoek naar de ontwikkeling raming en realisatie van de schenk- en erfbelasting (onderzoek A) is op 1 december 2020 naar de Kamer toegezonden<sup>74</sup>.

<sup>71</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 389.

<sup>72</sup> Deze goedkeuring is vastgelegd in het beleidsbesluit «Algemene wet inzake rijksbelastingen. Erfbelasting. Tijdelijke maatregel belastingrente (Besluit van 19 maart 2018, nr. 2018-25029, Stcrt. 2018, nr. 17312).

<sup>73</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 602.

<sup>74</sup> Bijlage bij Kamerstuk 31 066, nr. 743.

Op dit moment wordt bezien, in samenhang met de resultaten uit onderzoek A, op welke wijze uitvoering kan worden gegeven aan het onderzoek naar de naleving van de voorgeschreven procedures voor de aanslagregeling en de afhandeling van bezwaren in de periode 2017 en 2018 (onderzoek B). Deze analyse dient zorgvuldig tot stand te komen. De Kamer zal zo spoedig mogelijk hierover geïnformeerd worden.

*De leden van de fractie van het CDA vragen wat het gemiddelde bedrag aan opgelegde aanslag erfbelasting per erflater was gedurende de afgelopen vijf jaar (per transjaar). Ook vragen zij hoeveel tijd er gemiddeld verstrekt tussen het overlijden en het innen van de erfbelasting waarbij zij opmerken dat de aangiftetermijn al acht maanden beslaat en. Verder vragen deze leden welk gedeelte van de aanslagen erfbelasting uiterlijk het volgende kalenderjaar volgend op het overlijden is betaald.*

Op dit moment is er nog geen periodieke, gevalideerde informatie beschikbaar over de gemiddelde omvang van de opgelegde aanslagen erfbelasting per jaar en over de verstreken tijd tussen overlijden, heffing en ontvangst van de erfbelasting. Voorzien is dat deze periodieke informatievoorziening in de loop van 2021 beschikbaar zal komen. Uit eerdere eenmalige uitvragen is bekend dat het bedrag van de opgelegde aanslagen erfbelasting de afgelopen jaren gemiddeld € 25.000 per erflater was.

*De leden van de fractie van het CDA vragen of het kabinet uiteen kan zetten in hoeverre de regeling voor belastingrente bij de erfbelasting logisch is voor de belastingplichtige. Deze leden constateren namelijk dat het tijdvak waarover belastingrente kan zijn verschuldigd, veel langer kan zijn dan de «vertraging» aan de kant van de belastingplichtige. Zij vragen of het klopt dat een belastingplichtige die de aangifte een dag of een week te laat indient, over 4,5 maand belastingrente is verschuldigd.*

De systematiek van de belastingrente voor de erfbelasting sluit aan bij de algemene belastingrentesystematiek. Volgens deze systematiek kan belastingrente in rekening worden gebracht als de inspecteur door toedoen van de belastingplichtige niet tijdig kan overgaan tot het opleggen van een (voorlopige) aanslag met een te betalen bedrag aan belasting, bijvoorbeeld omdat die belastingplichtige te lang wacht met het doen van aangifte. In de erfbelasting geldt hierbij een rentevrije periode van acht maanden na het overlijden. Er is geen belastingrente verschuldigd als een belastingaanslag ter zake van een overlijden is vastgesteld overeenkomstig een verzoek of een ingediende aangifte die is ontvangen binnen deze periode. Belastingplichtigen kunnen derhalve voorkomen dat zij met (hoge) belastingrentebedragen worden geconfronteerd, waarover hieronder meer. Het kabinet heeft enkel besloten de belastingrente voor de erfbelasting weer «aan» te zetten (omdat het automatiseringssysteem van de erfbelasting en het uitvoeringsproces inmiddels op orde is en de Belastingdienst weer in staat is om de aangiften erfbelasting die nu binnenkomen tijdig te verwerken); aan de systematiek van de belastingrente is niets gewijzigd.

Als een aangifte «te laat» is ingediend dan wordt in overeenstemming met de wet belastingrente in rekening gebracht over het tijdvak dat aanvangt 8 maanden na het overlijden en eindigt op de laatste dag van de betalingstermijn van de aanslag (zes weken na dagtekening). Als de aanslag in overeenstemming met de aangifte wordt vastgesteld, eindigt het tijdvak waarover belastingrente wordt berekend uiterlijk 19 weken na de datum van ontvangst van de aangifte. Deze zogenoemde «rentestop» is in het leven geroepen om ervoor te zorgen dat een belastingplichtige geen nadeel ondervindt van een te lange rentetermijn doordat de aanslag lang op zich laat wachten. De termijn van 19 weken sluit aan bij de reguliere behandeltermijn van de aangifte van 13 weken en de betalings-

termijn van zes weken. Als de inspecteur langer dan de reguliere behandeltermijn de tijd neemt om een belastingaanslag – overeenkomstig de aangifte – op te leggen, komt dat dus niet voor rekening van de belastingplichtige. Als een belastingplichtige te laat aangifte doet (de leden van de fractie van het CDA noemen als voorbeeld een aangifte die een week na het verstrijken van de termijn van acht maanden wordt ingediend) en de aanslag wordt overeenkomstig de aangifte opgelegd, is die belastingplichtige belastingrente verschuldigd over de periode van de vertraging plus de hiervoor bedoelde periode van maximaal 19 weken (in het voorbeeld dus over maximaal 20 weken). Dat belastingrente in rekening wordt gebracht als de belastingplichtige niet binnen de termijn van acht maanden aangifte doet of verzoekt om een voorlopige aanslag, volgt uit de wet. De belastingplichtige kan hier op anticiperen door binnen die termijn aangifte te doen of om een voorlopige aanslag te verzoeken.

*In relatie tot dit onderwerp stellen de leden van de fractie van het CDA nog de volgende vragen:*

- Als de Belastingdienst afwijkt van de aangifte geldt de 19-wekengrens niet. Hoe lang mag de Belastingdienst dan doen over het beoordelen van de aangifte?*
- Klopt het dat de termijn daarvoor uiterlijk drie jaar is?*
- Is de belastingplichtige dan over die drie jaar belastingrente verschuldigd ook bij een zeer geringe afwijking?*
- En wordt de belastingrente dan berekend over de gehele aanslag of alleen over het bedrag van de afwijking?*

De rentestop die 19 weken na het indienen van de aangifte ingaat, geldt niet als de aangifte onjuist of onvolledig is. De inspecteur is gehouden binnen de aanslagtermijn van drie jaar de aanslag op te leggen. Het oplopen van belastingrente (gedurende een mogelijk lange periode) kan echter alsnog worden voorkomen via een voorlopige aanslag. Een voorlopige aanslag kan worden vastgesteld aan de hand van een schatting. De belastingplichtige kan de waarschijnlijk verschuldigde belasting dan alvast voldoen en voorkomt daarmee dat de belastingrente blijft oplopen. Een voorlopige aanslag wordt vastgesteld door de inspecteur. Vaak gebeurt dit na een verzoek daartoe van de belastingplichtige. Een verzoek kan worden gedaan (ver) voordat de aangifte is ingediend. Dit loont in gevallen waarin het om een complexe nalatenschap gaat, bijvoorbeeld met ondernemingsvermogen. Veelal zal de aangifte dan niet binnen 8 maanden gereed zijn. Door binnen deze termijn te verzoeken om een voorlopige aanslag kan belastingrente dus alsnog worden voorkomen of beperkt.

Als de belastingplichtige binnen de termijn van 8 maanden verzoekt om een voorlopige aanslag dan wordt deze in beginsel zonder belastingrente opgelegd. Als de belastingplichtige pas later om een voorlopige aanslag verzoekt, wordt tot uiterlijk 14 weken na de ontvangst van dat verzoek belastingrente in rekening gebracht. Als de schatting verandert, kan een belastingplichtige verzoeken om een herziening van de voorlopige aanslag. Als bij de definitieve aanslag van de aangifte wordt afgeweken, is alleen belastingrente verschuldigd over het verschil tussen de (herziene) voorlopige aanslag(en) en de definitieve aanslag. Op deze manier wordt voorkomen dat een belastingplichtige over een lange periode (van wellicht zelfs drie jaar) belastingrente is verschuldigd. Zoals gesteld, wordt aan deze systematiek van de belastingrente niet getornd; het kabinet heeft alleen besloten de renteteller weer «aan» te zetten.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of het kabinet een separaat onderzoek naar de naleving van de voorgeschreven procedures voor de aanslagregeling en het afhandelen van bezwaar in de periode 2017 en 2018, zoals genoemd in het ADR-rapport, nodig acht.*

In de brief van 27 februari 2020<sup>75</sup> is uw Kamer geïnformeerd over twee onderzoeken die de ADR volgtijdelijk zou uitvoeren. Hierbij is aangegeven dat de resultaten uit onderzoek A richting zullen geven aan het uit te voeren onderzoek B. Het onderzoek naar de ontwikkeling van de raming en realisatie van de schenk- en erfbelasting (onderzoek A) is op 1 december 2020 naar de Kamer toegezonden.

Op dit moment wordt bezien, in samenhang met de resultaten uit onderzoek A, op welke wijze uitvoering kan worden gegeven aan het onderzoek naar de naleving van de voorgeschreven procedures voor de aanslagregeling en de afhandeling van bezwaren in de periode 2017 en 2018 (onderzoek B). Deze analyse dient zorgvuldig tot stand te komen. De Kamer zal zo spoedig mogelijk hierover geïnformeerd worden.

*De leden van de fractie van de VVD hebben notie genomen van de volgende in de managementreactie genoemde onderzoeken en doelstellingen:*

- *Vanuit het programma Managementinformatie/Risicomanagement (MI/RM) werkt de Belastingdienst aan het structureel verbeteren van de managementinformatie.*
- *De directie AFEP doet onderzoek naar de mogelijkheden om een robuustere omgeving te creëren met meer aandacht en mogelijkheden voor beveiliging, afscherming en veiligstellen van gegevens rond het model voor de raming voor de belasting- en premieontvangsten.*
- *Het ontbrekende dashboard met bestuurlijke informatie van producten en resultaten van SEA en OSA wordt in het vierde kwartaal 2020 opgeleverd.*
- *De Belastingdienst onderzoekt de mogelijkheden tot procesverbeteringen als vervolg op de resultaten van de vangnetcontroles.*
- *In 2021 wordt mogelijk een deel van het proces uitnodigingen erfbelasting geautomatiseerd. En er loopt een pilot in samenwerking met Datafundamenten & Analyse (DF&A) die voor eind 2020 wordt geëvalueerd.*
- *Er komt een diepgaande analyse naar de uitkomsten van de steekproefsgewijze herbeoordeling van vermoedelijke nalatenschappen tot 500.000 euro (vangnetcontrole) met daarbij aangegeven het financiële belang voor de gehele massa.*

*Deze leden verzoeken om puntsgewijs de stand van zaken weer te geven.*

Hieronder geven wij u de gevraagde reactie:

1. Vanuit het programma MI/RM wordt gewerkt aan verbetering van de besturing voor de diverse ketens en domeinen van de Belastingdienst. In dit kader wordt voor de keten Schenk- en Erfbelasting de ontwikkeling van twee ketendashboards ondersteund: één voor erfbelasting en één voor schenkbelasting. Van het ketendashboard Erfbelasting is in het vierde kwartaal van 2020 een eerste versie opgeleverd en deze wordt doorontwikkeld. Het ketendashboard Schenkbelasting wordt in het eerste kwartaal van 2021 opgeleverd.
2. De directie AFEP is begonnen met een onderzoek naar mogelijkheden om de beveiliging, afscherming en veiligstelling van gegevens te verbeteren. Zo bekijkt de directie AFEP of alternatieven voor gekop-

<sup>75</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 602.

- pelde Excelbestanden kunnen bijdragen aan de oplossing. Deze verkenning loopt.
3. Dit betreft de dashboards voor de uitvoering van de schenk- en erfbelasting door de directie Particulieren. Deze dashboards zijn technisch opgeleverd, maar voordat zij in gebruik kunnen worden genomen moeten zij gevalideerd, aangepast en van documentatie voorzien worden. Deze laatste stappen worden in het eerste kwartaal van 2021 gezet.
  4. De Belastingdienst heeft met gebruikmaking van de resultaten van de vangnetquery's kwaliteitscontroles in gang gezet. Per kwartaal worden steekproefsgewijs metingen verricht. De uitkomsten worden in de leercirkel gebruikt om de kwaliteit te verbeteren.
  5. De geautomatiseerde ondersteuning voor het uitnodigen tot het doen van aangifte voor de erfbelasting wordt op dit moment in samenwerking met DF&A ontwikkeld en bevindt zich in pre-productiefase. Afhankelijk van de bevindingen in deze fase zal oplevering in 2021 of 2022 plaatsvinden. Een deel van het proces blijft handwerk, bijvoorbeeld omdat testamenten gelezen moeten worden om vast te kunnen stellen of een uitnodiging tot het doen van aangifte verstuurd moet worden.
  6. De pilot waarop gedoeld wordt in deze vraag betreft de ontwikkeling van de geautomatiseerde ondersteuning voor het uitnodigen tot het doen van aangifte voor de erfbelasting. Zie ter achtergrond ook het voorgaande punt over de geautomatiseerde ondersteuning.
  7. De genoemde analyse naar de uitkomsten van de steekproefsgewijze herbeoordeling van vermoedelijke nalatenschappen tot € 500.000 is gestart in december 2020.

*De leden van fractie van de VVD vragen of, gelet op de deadline van het vierde kwartaal van 2020, het ontbrekende dashboard met bestuurlijke informatie al gereed is.*

De dashboards met bestuurlijke informatie over de processen van de schenk- en erfbelasting zijn technisch opgeleverd, maar voordat zij in gebruik kunnen worden genomen moeten zij gevalideerd, aangepast en van documentatie voorzien worden. Deze laatste stappen worden in het eerste kwartaal van 2021 gezet. Naar verwachting zal de basisversie van de dashboards in de loop van het eerste halfjaar van 2021 operationeel zijn.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of de pilot die in samenwerking met DF&A is uitgevoerd al is geëvalueerd. Zij vragen om een toelichting op de pilot en verzoeken of de evaluatie kan worden gedeeld.* De pilot «Bepalen Aangifteplicht Erfbelasting» had als doel het ontwikkelen en beproeven van een geautomatiseerd signaalmodel dat op basis van beschikbare gegevens een advies geeft over de aangifteplicht voor de erfbelasting bij overlijdensmeldingen: geen aangifteplicht, wel aangifteplicht of nadere beoordeling nodig. Zonder dit model werd voor jaarlijks ca. 165.000 overlijdensmeldingen volledig handmatig beoordeeld of er sprake was van aangifteplicht voor de erfbelasting. Deze volledige handmatige beoordeling is foutgevoelig, niet efficiënt en leunt sterk op de individuele beoordeling door de behandelend ambtenaar. Het signaalmodel levert ook geautomatiseerde ondersteuning bij het vinden van erfgenamen.

De pilot is in november 2020 geëvalueerd. De bevindingen en de conclusies van de evaluatie zullen nog behandeld worden in de keten. Op hoofdlijnen zijn de bevindingen:

Tijdens de pilot is met het model schaduw gedraaid op ca. 31.000 overlijdensmeldingen. Hieruit bleek dat het model 71% van de gevallen

kon voorzien van een signaal «geen aangifteplicht» of «wel aangifteplicht». Op het moment van uitnodigen zijn er dus voldoende data beschikbaar voor het model om een score te kunnen geven. Verwacht wordt dat dit percentage omhoog kan door het invoeren van verbeteringen aan het model.

Uit de validatie door experts van 2.000 gevallen en uit het schaduw-draaien blijkt dat het model op de juiste wijze signalen genereert. Verschillen tussen de keuze van behandelaren en het advies volgens het model waren over het algemeen goed te verklaren uit bijvoorbeeld verschillen in informatiepositie tussen het model en de deskundigen en hebben geleid tot concrete voorstellen om het model te verbeteren. Daarnaast is gestart met een steekproef waarbij in beginsel in alle voor de steekproef geselecteerde overlijdensmeldingen een uitnodiging tot het doen van aangifte wordt verstuurd. De vergelijking van de signalen uit het model met de eerste aangiften die ontvangen zijn uit de steekproef, laten een positief beeld zien van de kwaliteit van het signaal uit het model. Na afronding van de steekproef kan een onderbouwd oordeel gevormd worden over de kwaliteit van het functioneren van het model in de praktijk.

## OVERIG

*De leden van fractie van D66 vragen om een beknopt overzicht van het type vragen dat het Team grensoverschrijdend werken en ondernemen in 2020 heeft ontvangen. Ook vragen deze leden waar de meeste vragen over worden gesteld en of de beantwoording naar tevredenheid is.*

De hoofdtak van Team «Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen» (GWO) is voorlichting geven bij grensoverschrijdend werken of ondernemen door inwoners van Nederland, België en Duitsland. In het jaar 2020 zijn ruim 7.000 vragen beantwoord. Het Team GWO beantwoordt de vragen vanuit Nederlands, Duits en/of Belgisch perspectief. De vragen betreffen onder andere het heffingsrecht over loon, pensioenuitkeringen, sociale zekerheidsuitkeringen, vakantiewoningen en spaartegoeden, toepasselijke belastingtarieven in de betreffende landen, vrijstelling BPM voor een auto van de zaak, de aangifte inkomstenbelasting, de sociale zekerheidspositie bij werken in het buitenland, de kwalificerende buitenlandse belastingplicht voor niet-inwoners, de 30%-regeling, hypotheekrente aftrek bij werken in het buitenland en de regelingen in de belastingverdragen Nederland-België en Nederland-Duitsland. Door de coronamaatregelen zijn in 2020 veel vragen gesteld over de fiscale gevolgen van thuiswerkdagen door grensarbeiders. Door de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren per 1 januari 2020 zijn hierover regelmatig vragen gesteld.

De grensoverschrijdende aanpak van het Team GWO wordt gewaardeerd door degenen die gebruik maken van hun diensten. De vragen kunnen vanuit Nederlands, Duits en/of Belgisch perspectief worden beantwoord. Voor grensoverschrijdend werken in andere landen, kan alleen informatie worden verstrekt vanuit Nederlands perspectief. Daarnaast geeft Team GWO alleen informatie over de loonheffingen en inkomstenbelasting.

*De leden van de fractie van GroenLinks vragen de aandacht voor signalen van MKB-ondernemers over het indienen van aangiften omzetbelasting via Mijn Belastingdienst Zakelijk (MBD-Z). Deze ondernemers krijgen in MBD-Z een bevestiging te zien van de ingediende aangifte omzetbelasting en betalen het bijbehorende bedrag, maar worden vervolgens toch geconfronteerd met een naheffingsaanslag omzetbelasting met daarbij een verzuimboete wegens het niet tijdig indienen van de aangifte omzetbelasting. Deze leden vragen hoeveel ondernemers een verzuimboete hebben ontvangen. Tevens vragen zij naar het totaalbedrag aan*



*naheffingen die sinds de invoering van MBD-Z zijn opgelegd die verband houden met het niet-tijdig vervolmaken van de aangifte omzetbelasting in MBD-Z. Ook vragen deze leden naar de mogelijkheden en politieke wil om voor deze specifieke groep boetes kwijt te schelden. Verder zij welke stappen de Belastingdienst heeft gezet om de digitale omgeving gebruiksvriendelijker te maken en in welke mate deze effectief zijn gebleken. Tenslotte vragen deze leden welke mogelijkheden de Belastingdienst ziet om in de toekomst de duidelijkheid van MBD-Z te vergroten.*

De vraag naar het aantal ondernemers dat een verzuimboete heeft ontvangen wegens het niet-tijdig vervolmaken van de aangifte omzetbelasting terwijl deze aangifte wel in het portaal gereed stond en de vraag naar de omvang van het totaalbedrag aan naheffingen in dit kader, kan ik op dit moment helaas niet beantwoorden. Hier zal ik onderzoek naar laten doen. Het signaal dat de leden van de fractie van GroenLinks afgeven, helpt om het gebruik van MBD-Z verder te verbeteren en zal ik dan ook onderzoeken. Hierin zal ook het onderwerp boetes worden meegenomen. Op basis van het onderzoek zal ik indien nodig specifieke maatregelen treffen, het kwijtschelden van boetes sluit ik daarbij niet uit.

Een verbetering die eerder is doorgevoerd houdt verband met de onduidelijkheid die speelde rondom de in te dienen aangifte omzetbelasting via MBD-Z door de zogeheten «herauthenticatie». Tot 16 juni 2019 was deze «herauthenticatie» – ondertekening als dubbele verificatie – nodig om een aangifte omzetbelasting via MBD-Z te kunnen insturen. Na deze datum is dubbele verificatie voor het indienen van een aangifte omzetbelasting via MBD-Z niet meer van toepassing. Hierdoor is het aantal zogenoemde «onbewuste verzuimers» (ondernemers die hun aangiften omzetbelasting wel klaar hadden staan, maar niet ondertekend of ingezonden) structureel verminderd en is de gebruiksvriendelijkheid toegenomen. Op het punt van gebruiksvriendelijkheid biedt MBD-Z online inzicht en overzicht op ingediende aangiften, evenals een overzicht op zowel het OB-nummer als het btw-identificatienummer van een ondernemer.

Verder kan bijvoorbeeld ook het rekeningnummer online worden gewijzigd. De Belastingdienst is bezig om de digitale omgeving van ondernemers – zowel portaal als system-to-system-oplossingen – verder te verbeteren en nog gebruiksvriendelijker te maken. Zo wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van een tussentijdse opslag van een OB-aangifte en de mogelijkheid van het elektronisch betalen van de verschuldigde met iDeal. De effectiviteit van deze verbeteringen van MBD-Z is nog niet duidelijk, aangezien dit zich nog in de implementatiefase bevindt en nog niet breed is onderzocht.