

Vergaderjaar 2022–2023

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 1276**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 augustus 2023

Op 7 september is een commissiedebat met uw Kamer gepland om de stand van zaken bij de Belastingdienst te bespreken. Zoals toegezegd in mijn brief van 16 maart 2022 (Kamerstuk 31 066, nr. 986) informeer ik uw Kamer aanvullend op de eerder verzonden brieven voorafgaand aan het commissiedebat over de voortgang op een aantal actuele en lopende onderwerpen. Deze onderwerpen worden in bijlage 1 nader toegelicht.

Daarnaast stuur ik u als bijlage 2, mede namens de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane, de beantwoording van het schriftelijk overleg informatiehuishouding Belastingdienst en Toeslagen toe. In dit SO wordt tevens ingegaan op het verzoek van uw Kamer van 7 juli jl. tot beantwoording van vragen uit het plenaire debat op 23 mei 2023 over de opvolging van het rapport «Ongekend onrecht».<sup>1</sup> Tot slot ga ik in deze brief in op het voornemen tot het opheffen van de vernietigingsstop bij de Belastingdienst. Daarnaast maak ik met deze brief een aantal bijlages (3 tot en met 10) openbaar. Dit wordt nader toegelicht in de bijlages 1 en 2.

### **Stand van zaken**

Bij mijn aantreden als Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst is het een van mijn belangrijkste taken geweest om bij de Belastingdienst de basis op orde te krijgen en fouten uit het verleden te herstellen. En bij alle werkzaamheden die de Belastingdienst verricht moeten burgers en bedrijven centraal staan. Samen met de gemotiveerde collega's van de Belastingdienst ben ik hier mee aan de slag gegaan en heb ik hier vorm aan gegeven. We hebben acties ingezet langs de genoemde drie prioriteiten: (1) burgers en bedrijven centraal stellen; (2) herstellen wat fout is gegaan en openstaan voor signalen; (3) en de basis op orde brengen voor een wendbare en toekomstbestendige

<sup>1</sup> Verzoek beantwoording vragen uit het plenaire debat op 23 mei 2023 over de opvolging van het rapport «Ongekend onrecht».

organisatie. In deze brief zal ik u langs deze lijnen informeren over de voortgang die we hebben gemaakt.

### *1. Burgers en bedrijven centraal stellen*

De Belastingdienst stelt burgers en bedrijven centraal door continu te investeren in het verbeteren van dienstverlening. We kijken terug op een succesvolle inkomstenbelastingcampagne. In de eerste vier maanden van dit jaar ontving de Belastingdienst ruim 9,8 miljoen aangiften. Belastingplichtigen weten de ondersteuning bij de aangifte steeds beter te vinden: het aantal dat hulp bij aangifte heeft aangevraagd is toegenomen tot ruim 33.000 in 2023, waarvan de helft een steunpunt van de Belastingdienst bezocht. Bezoekers gaven gemiddeld een 8,5 als waardering voor de dienstverlening van het steunpunt.

In 2023 zijn de openingstijden van balies verruimd en heeft videobellen een vaste plaats gekregen om de persoonlijke dienstverlening te verbeteren. Ook andere digitale faciliteiten maken het burgers en bedrijven gemakkelijker: zo is het nu mogelijk om iDeal-betalingen te verrichten (voor omzetbelasting, inkomstenheffing, zorgverzekeringswet en vier toeslagmiddelen) via de website «Mijn Belastingdienst» en om een terugbelverzoek te doen bij de BelastingTelefoon. Daarnaast wordt geëxperimenteerd met vroegtijdig telefonisch contact en service-SMS voor jongeren om aangifte te doen. Ook heeft de Belastingdienst inmiddels meer dan 1.600 van de in totaal 4.500 brieven aan burgers en bedrijven getoetst en geredigeerd om deze eenvoudiger en begrijpelijker te maken. Deze brieven zijn ook door de taalscan gehaald en door een klantenpanel beoordeeld.

Tijdens de coronapandemie en de energiecrisis heeft de Belastingdienst maatregelen uitgevoerd om burgers en bedrijven zo goed mogelijk te ondersteunen, zoals de coronabetalingsregeling. Om ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk ondernemers de betalingsregeling kunnen voldoen, zijn op verzoek versoepelingen mogelijk, waaronder de mogelijkheid van een betaalpauze, kwartaal- in plaats van maandbetalingen en de verlenging van de betalingsregeling.

De telefonische en online bereikbaarheid is verbeterd ten opzichte van 2022, maar blijft onder de norm. De oorzaken zijn een langere afhandeltijd (medewerkers zijn langer aan de telefoon, waardoor een medewerker minder gesprekken kan afhandelen en de bereikbaarheid daalt), meer opleidingstijd in verband met het hoge aantal nieuwe medewerkers en een relatief hoog ziekteverzuim. Daarnaast is het aantal bezwaren dat de Belastingdienst binnen de Awb-termijn afhandelt, grotendeels door het hoge aantal box-3 bezwaren, onder de norm. In bijlage 1 zal ik hier nader op ingaan.

### *2. Openstaan voor signalen en herstellen van fouten*

De tweede prioriteit is een Belastingdienst die openstaat voor in- en externe signalen en gemaakte fouten erkent en herstelt. Als wordt ontdekt dat er mogelijk iets fout is gegaan zal de Belastingdienst dit onderzoeken en verbeteren. Als blijkt dat burgers en/of bedrijven schade hebben ondervonden, zal dit worden hersteld. Er zijn verbetermaatregelen geïmplementeerd om eerder op signalen te kunnen acteren en daarmee fouten zoveel mogelijk te voorkomen. Zo is de Belastingdienst gestart met invoeringstoetsen waarin wordt onderzocht of ingevoerde fiscale wetgeving de beoogde effecten bereikt en of er knelpunten zijn opgetreden. Ook stuurt de Belastingdienst nu ieder jaar een Stand van de uitvoering naar uw Kamer. Hierin wordt een beeld geschetst van de

knelpunten, uitdagingen en dilemma's in de uitvoering en wordt beschreven hoe de organisatie hier mee omgaat. De Stand van de uitvoering biedt een basis om verder te werken aan verbeteringen voor burgers en bedrijven.

Er zijn verschillende hersteltrajecten opgestart in de afgelopen periode, die de Belastingdienst zo spoedig maar ook zo zorgvuldig mogelijk zal afronden. Het hersteltraject op het gebied van de voormalige Fraude Signalering Voorziening (FSV) is vergevorderd: bijlage 1 bevat de afdoening van drie moties die uw Kamer heeft aangenomen bij het debat over FSV en de beantwoording van openstaande vragen die u eerder over dit onderwerp heeft gesteld.

Het blijkt dat met de verschillende externe onderzoeken naar FSV en de interne onderzoeken naar FSV en andere lijsten niet uit is te sluiten dat in de toekomst nog andere applicaties of lijsten worden ontdekt met persoonsgegevens. Een belangrijke oorzaak hiervan is dat de informatiehuishouding bij de Belastingdienst niet op orde was. De Belastingdienst heeft een actieplan ter verbetering van de informatiehuishouding opgesteld, maar daarmee is niet te repareren wat in het verleden niet goed is gegaan.

Een voorbeeld hiervan is het voormalige Risico Analyse Model (RAM), een in de jaren negentig lokaal ontwikkelde applicatie, waarover ik u op 30 mei jongstleden heb geïnformeerd.<sup>2</sup> Ik heb, tezamen met de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane, besloten dat er een vervolgonderzoek zal worden ingesteld naar RAM. RAM voldeed niet aan het gegevensbeschermingsrecht. In dat verband wordt nog opgemerkt dat uit de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) van RAM het beeld ontstaat dat Toeslagen, als onderdeel van de Belastingdienst, een van de gebruikers van RAM was. Uw Kamer is echter bij de beantwoording van vragen van het lid Azarkan erover geïnformeerd dat RAM een systeem was van de Belastingdienst dat niet door Toeslagen werd gebruikt.<sup>3</sup> Het mogelijke verband tussen RAM en Toeslagen wordt betrokken in het bovengenoemde vervolgonderzoek. Als lerende organisatie vinden we het belangrijk om ook uw Kamer te betrekken, daarom zijn de vragen die uw Kamer heeft gesteld in het schriftelijk overleg informatiehuishouding betrokken bij de onderzoeksopzet. Ik zal dit in bijlage 1 nader toelichten.

Binnen de Belastingdienst is het Loket Rechtsstatelijkheid en Hardheden opgericht, zodat medewerkers op één plaats in de organisatie kunnen aangeven waar wetgeving knelt of onrechtvaardig is. In bijlage 1 geef ik u een kort overzicht van de signalen die daar tot nu toe binnen zijn gekomen.

Naar aanleiding van vragen van het lid Omtzigt over de AVG-compliance bij de Belastingdienst tijdens het commissiedebat van 25 mei over FSV (Kamerstuk 31 066, nr. 1255) heb ik aangegeven de mogelijkheden te onderzoeken om dit proces te gaan versnellen ten opzichte van de eerder afgegeven planning. Hier ben ik intensief met de Belastingdienst over in gesprek gegaan, want het is belangrijk dat naast alle reguliere werkzaamheden er urgentie is om dit zo snel mogelijk op orde te krijgen. Ik kan u melden dat alle 791 bedrijfsprocessen inmiddels geïdentificeerd zijn. Dit was een groot karwei en is nodig om de toetsing van alle processen op AVG te kunnen verrichten en waar nodig de juiste beheersmaatregelen te

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1227.

<sup>3</sup> Aanhangsel Handelingen II 2021/22, nr. 3168.

kunnen treffen waar dit nog niet is gebeurd. Alle ketens<sup>4</sup> van de Belastingdienst hebben hun planning voor de volledige toetsing van alle processen gemaakt en het doel is dat deze toetsing voor alle ketens eind 2024 geheel is afgerond. In bijlage 1 wordt dit nader toegelicht.

### 3. *Wendbare en toekomstbestendige organisatie*

De derde prioriteit van de Belastingdienst is het op orde brengen van de basis voor een wendbare en toekomstbestendige organisatie. Mijn ambitie hierbij was om beter inzicht te krijgen in de moderniseringsopgave van de Belastingdienst, welke verschillende taken de Belastingdienst uitvoert en beleid en uitvoering beter te laten samenwerken. Door de uitvoering centraal te stellen, is ruimte gecreëerd om het achterstallig onderhoud te verrichten en kunnen de juiste keuzes worden gemaakt voor nieuwe fiscale taken. Om dit ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren heeft de Belastingdienst het wervingsbeleid een impuls gegeven. Zo zal de Belastingdienst dit jaar, ondanks de krappe arbeidsmarkt, meer nieuwe medewerkers (naar verwachting 3.250 FTE) verwelkomen dan de wervingsdoelstelling (2.500–3.000 FTE). Als deze ontwikkeling doorzet, zal de bezettingsgraad in 2024 richting de 100% gaan.

Bij een wendbare en toekomstbestendige organisatie hoort ook de modernisering van de ICT-systemen. In het verleden hebben achtereenvolgende wijzigingen in de prioritering ertoe geleid dat de modernisering van ICT-systemen van de Belastingdienst vertraging opliep, waardoor het verouderde ICT-landschap kon ontstaan. Ook was daardoor geen ruimte voor het versimpelen en verbeteren van de dienstverlening van de Belastingdienst. Om beter overzicht over het geheel aan benodigde ICT-werkzaamheden te krijgen en bewuster beslissingen te nemen is een Meerjarenportfolio opgesteld voor vijf jaar. Hierin is de planning van de moderniseringsopgave in opgenomen. In de Kamerbrief ICT Belastingdienst heb ik hier u in meegenomen<sup>5</sup>.

In nagenoeg alle ketens is de moderniseringsopgave kleiner geworden en loopt de modernisering conform planning. De situatie is daarmee verbeterd ten opzichte van vorig jaar: diverse applicaties zijn gemoderniseerd en de technische schuld is afgenomen. In bijvoorbeeld de ketens Auto, Loonheffing, Schenk- en Erf, Inning- en Betalingsverkeer en Overige middelen zijn het afgelopen jaar gemoderniseerde applicaties in gebruik genomen. Tegelijk is er nog een aantal aandachtspunten: voor de keten IH (inkomensheffing) worden de komende jaren extra medewerkers ingezet om de moderniseringsactiviteiten conform de afgegeven planning te kunnen afronden. Gegeven de uitdagingen waar de keten IH voor staat is het noodzakelijk beleidsmaatregelen in deze keten de komende jaren nog te beperken tot aanpassingen van parameters en toelichtingen, totdat de modernisering is afgerond. Verder wordt in de keten omzetbelasting het vervangen van het binnenlandse systeem op zijn vroegst voorzien in 2026. De livegang van het Hoofdspoor van het programma EU btw e-Commerce is uitgesteld van december 2023 naar juni 2024. De Belastingdienst

---

<sup>4</sup> Voor een goede bestuurbaarheid heeft de Belastingdienst haar proces- en ICT-landschap opgedeeld in vijftien ketens (zeventien ketens inclusief Douane en Toeslagen). Ieder proces en iedere ICT-voorziening (systemen en applicaties die op die systemen draaien) is toebedeeld aan een keten. Voor een keten is een directeur verantwoordelijk die stuurt op het onderhoud en de vernieuwing van de processen en ICT-voorzieningen. Deze stuurt ook projecten aan om bijvoorbeeld nieuwe wetgeving te implementeren in de processen en systemen. Voor iedere keten is een overzicht (architectuur) gemaakt dat inzicht geeft in de huidige inrichting van het ICT-landschap, de gewenste inrichting over vijf jaar en het pad waarlangs de transitie van de huidige naar de gewenste inrichting wordt vormgegeven.

<sup>5</sup> Kamerstukken 31 066 en 26 643, nr. 1174.

waarborgt de dienstverlening door er zorg voor te dragen dat het Noodspoor onverminderd blijft functioneren. In bijlage 1 ga ik hier nader op in.

De beheersing binnen de Belastingdienst is verbeterd. De Belastingdienst heeft over 2022 voor het eerst een In Control Statement afgegeven, gericht op de financiële doelstellingen zowel met betrekking tot de belastingopbrengsten als de apparaat- en programma-uitgaven. Hiermee wordt verklaard dat de interne beheersing en risicomangement goed zijn ingericht en adequaat hebben gewerkt.

De Algemene Rekenkamer had over 2021 zes onvolkomenheden en twee aandachtspunten bij de Belastingdienst benoemd. Daarvan zijn drie onvolkomenheden (managementinformatie, verplichtingenbeheer en prestatieverklaringen) en twee aandachtspunten (interne fiscale beheersing en logische toegangsbeveiliging) in het afgelopen jaar geheel opgelost. Twee van de drie resterende onvolkomenheden zullen naar verwachting in 2023 worden opgelost (wijzigingsbeheer en inkoopbeheer) en de laatste in 2024 (beleid ten aanzien van misbruik en oneigenlijk gebruik). Er is één nieuw aandachtspunt toegekend, namelijk het risico voor continuïteit IT-systemen grote belastingontvangsten. Dit wordt veroorzaakt door het niet tijdig vervangen van oude systemen, omdat de modernisering van systemen is opgeschoven. Hiermee wordt de gekozen strategie voor modernisering ondersteund. In samenspraak met de Algemene Rekenkamer wordt de oplosambitie bepaald. In bijlage 1 vindt u hierover meer informatie.

## **Actuele onderwerpen**

### *Vernietigingsstop*

In 2020 is geconstateerd dat een foutieve vernietiging heeft plaatsgevonden van dossiers van de FIOD en de toenmalige directie Toeslagen. Om herhaling te voorkomen is daarop een vernietigingsstop van het fysieke archief geïmplementeerd. In het antwoord op Kamervragen<sup>6</sup> van het lid Omtzigt over deze zaak is deze vernietigingsstop bevestigd en heeft mijn voorganger toegezegd om met uw Kamer in gesprek te gaan voordat de vernietigingsstop wordt opgeheven.

Vanaf maart 2023 onderzoekt de Auditdienst Rijk (ADR) hoeverre de maatregelen uit het ADR-onderzoek Archiefbeheer Belastingdienst (2021) en het Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed onderzoek naar de informatiehuishouding van toeslagen (2021) zijn opgevolgd wat betreft de fysieke archivering. De ADR heeft aangegeven dat het rapport naar verwachting in november 2023 gereed is.

Op basis van het rapport wordt bepaald of de Belastingdienst de vernietigingsstop kan opheffen. De Archiefwet schrijft immers voor dat archieven, die daarvoor in aanmerking komen, na bepaalde termijnen vernietigd dienen te worden.

Indien uit het ADR-rapport geen bezwaren hiertegen voortkomen, ben ik van plan de vernietigingsstop voor het fysieke archief van de Belastingdienst op te heffen. Dit helpt de Belastingdienst om te voldoen aan de Archiefwet. Dit betekent dat de reguliere vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefstukken weer opgestart zal worden, tenzij

---

<sup>6</sup> Aanhangsel Handelingen II, 2020/21, nr. 206.

deze stukken onderdeel zijn van een parlementaire enquête, een hotspot<sup>7</sup> of enig ander (rechterlijk) onderzoek.

### *Toezicht*

Bij het debat over FSV van 25 mei jongstleden heb ik u toegezegd u nader te informeren over toezicht. Zoals aangegeven in de Kamerbrief over de compliance map Belastingdienst van 6 juli 2023<sup>8</sup> zal ik u in oktober nader informeren over de wijze waarop de Belastingdienst zijn toezicht uitvoert. Hierbij zal ik ingaan op o.a. toezicht vooraf en achteraf, handhaving en het tegengaan van fraude. Deze informatie komt daar in de bredere context te staan van het volledige beleidsinstrumentarium voor handhaving.

### *Vervolg*

Ik ben trots op de voortgang en de verbeteringen die deze kabinetsperiode zijn ingezet bij de Belastingdienst en vind het van belang dat de ingezette koers wordt voortgezet. Ook de komende periode zal ik daar onvermoeid aan verder werken. Uw Kamer ontvangt in het vierde kwartaal het jaarplan 2024 en de Stand van de uitvoering van de Belastingdienst. Op basis van de hierin gepresenteerde plannen wordt met volle kracht ingezet op verdere verbeteringen in de dienstverlening, ICT en in wet- en regelgeving.

In de afgelopen periode heb ik mij ingezet om rust en stabiliteit te creëren in de fiscale wetgeving en de uitvoering daarvan. Hierdoor is het afgelopen jaar meer ruimte ontstaan om te werken aan het op orde brengen van de basis. Die ruimte is noodzakelijk om te voldoen aan de eisen die politiek en samenleving aan de Belastingdienst stellen. Dit is een blijvend aandachtspunt, dat ook de komende jaren zal blijven spelen.

### *Stand van zaken actuele onderwerpen, moties en toezeggingen*

Over de stand van zaken van een aantal actuele onderwerpen, moties en toezeggingen zal ik u informeren in bijlage 1. In deze bijlage vindt u een totaaloverzicht van de opgenomen onderwerpen en de daaraan gerelateerde moties en toezeggingen. De onderwerpen zijn gestructureerd volgens de thema's van het jaarplan 2023. Graag breng ik, naast de hierboven in deze brief al genoemde onderwerpen, onder uw aandacht dat ik in de bijlage onder meer inga op de vereenvoudiging van de besturing van de Belastingdienst en het beleid ten aanzien van USB-gegevensopslag. Ook informeer ik u over het correctiebeleid. Het huidige correctiebeleid maak ik openbaar in bijlage 3.

### **Tot slot**

In de komende periode zullen partijen hun nieuwe (fiscale) beleidsplannen over het voetlicht brengen. Ik hoop dat u allen ook aandacht zult besteden aan de uitvoerbaarheid hiervan. Beleid is immers alleen succesvol als het uitvoerbaar is. De Belastingdienst is essentieel voor Nederland en int elke dag circa 1 miljard euro, zodat onze overheidsvoorzieningen betaald kunnen worden. Om dit te kunnen blijven doen, is blijvend aandacht

---

<sup>7</sup> Een uitleg en overzicht van de hotspots is te vinden op: Nationaal Archief, *Hotspots van het Ministerie van Financiën* (<https://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/field-file/Hotspotlijst%20Ministerie%20van%20Financi%C3%ABn%20versie%202.0.pdf>).

<sup>8</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1266.

nodig en hierin heeft ook uw Kamer een belangrijke taak te vervullen. Ik praat hier graag met u over door tijdens het commissiedebat van 7 september.

De Staatssecretaris van Financiën,  
M.L.A. van Rij