



Belastingdienst

23^e halfjaars- rapportage

Inhoud

Inleiding	03
Hoofdstuk 2 Actualiteiten	05
Hoofdstuk 3 Beheerst vernieuwen	12
Hoofdstuk 4 Overzicht risico's en beheersmaatregelen	18
Bijlage I Moties, toezeggingen en updates	22
Bijlage II Productietabellen	36

BILAGEN

OVERZICHT RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN

BEHEERST VERNIEUWEN

ACTUALITEITEN

INLEIDING

Inleiding

Voor u ligt de 23^e halfjaarsrapportage van de Belastingdienst. Deze halfjaarsrapportage is bijzonder, omdat het de *laatste* halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is. In het vervolg rapporteert de Belastingdienst op vaste momenten over het Jaarplan Belastingdienst, via de twee voortgangsrapportages (juni, oktober) en een afsluitende jaarrapportage. Met deze manier van rapporteren wordt uw Kamer beter in staat gesteld een integraal beeld te vormen over de ontwikkeling van de Belastingdienst.

De 23^e halfjaarsrapportage van de Belastingdienst blikt terug op de laatste maanden van 2018. Deze periode stond opnieuw in het teken van de veranderopgave van de Belastingdienst. Met de brief ‘Beheerst vernieuwen’ is een andere invulling gegeven aan de aanpak van de vernieuwingsopgave van de Belastingdienst. Waar eerder werd uitgegaan van een massale aanpak, is de focus komen te liggen op een beheerste, stapsgewijze aanpak langs de lijnen van personeel, ICT en sturing. In de tweede helft van 2018 is verder gewerkt aan de vijf vernieuwingsprojecten op de processen Bezwaar, Inning en Automiddelen. Over de voortgang van deze vernieuwingsprojecten wordt in deze halfjaarsrapportage gerapporteerd. Verder heeft de Belastingdienst met het oog op de stabiliteit stevig ingezet op de pijlers personeel, ICT en sturing en beheersing. De speciale wervingsdagen, de zogenoemde selectieboulevard waarbij sollicitanten bij gebleken geschiktheid binnen één dag een aanstellingsvoorstel ontvangen, is een succes. Er is een groot aantal mensen geworven dat enthousiast wil werken aan een Belastingdienst die toekomstbestendig is.

De implementatie van de Topstructuur heeft de interne sturing bij de Belastingdienst verbeterd. Om de doelstellingen van de Belastingdienst op een beheerste manier te halen is breed de noodzaak onderkend dat inzicht in managementinformatie en risicomanagement noodzakelijk is. Vanwege de samenhang is in oktober 2018 besloten dit programmatisch aan te pakken met de inrichting van het Programma Managementinformatie en Risicomanagement. Dit programma wordt in deze halfjaarsrapportage verder toegelicht.

Hoewel er voorzichtige stappen worden gezet, wil dat niet betekenen dat alle problemen gelijk zijn opgelost. De vernieuwingsopgave blijft onverminderd groot en de komende jaren moet veel werk worden verricht om de basis op orde te krijgen en de werkprocessen te verbeteren. Het is daarbij van belang te blijven benadrukken dat de Belastingdienst te maken heeft met complexe en verouderde ICT-systemen die het hart van de primaire processen raken. De verbetering van de ICT binnen de Belastingdienst zal daarom een van de grootste uitdagingen blijven (zie verder hoofdstuk 3 en 4). Sinds de zomer van 2018 is de Belastingdienst bezig met het in kaart brengen van de IV-vraag en het IV-aanbod voor 2019 en verder op het gebied van ICT. Voor de zomer wordt uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van dit proces.

De productiecijfers en de daarbij behorende indicatoren in deze halfjaarsrapportage geven inzicht in de prestaties van de Belastingdienst over 2018. Kijkend naar de algemene doelstelling (*naleving*) is de doelstelling gehaald. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt dat bezwaarschriften in principe binnen zes weken behandeld moeten worden. Het Awb-conform percentage voor bezwaarschriften voor de middelen Inkomensheffing en Omzetbelasting voldeed in de eerste helft van 2018 niet aan de doelstelling van minimaal 90 procent. Dit beeld is gelijk gebleven. In 2018 zijn bezwaarschriften die betrekking hebben op deze middelen respectievelijk voor 71,4 en 76,5 procent binnen de Awb-termijn behandeld. Eind november 2018 zijn de beoogde maatregelen om dit probleem versneld aan te pakken per brief met de Tweede Kamer gedeeld.¹ Deze maatregelen zien met name op het verder uitbreiden van de personele capaciteit. De voortgang van de uitbreiding van personele capaciteit ligt op schema (zie verder hoofdstuk 2).

In 2018 stond de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon onder grote druk. Om verbeteringen in de bereikbaarheid te realiseren heeft de Belastingdienst vanaf zomer 2018 flink geïnvesteerd in werving en opleiding van medewerkers aan de Belastingtelefoon om de bereikbaarheid voor de aangiftecampagne op niveau te hebben. Gedurende de aangiftecampagne wordt gestuurd op een bereikbaarheid van 75 procent. Veel telefoongesprekken worden ook zonder tussenkomst van een belastingtelefoonmedewerker afgerond via het keuzemenu van de Belastingtelefoon. De norm voor bereikbaarheid inclusief het keuzemenu is 90 procent. De Belastingdienst werkt parallel aan verbetering van de kwaliteit van de beantwoording van weinig voorkomende en complexe wet- en regelgevingsvragen door de Belastingtelefoon. Op basis van eigen metingen, soortgelijk aan metingen die de Consumentenbond begin vorig jaar heeft uitgevoerd, scoort de Belastingtelefoon in 2018 voldoende.

Voor de aangiftecampagne in geldt 'een goed begin is het halve werk'. De Belastingdienst heeft opnieuw meer dan 200 miljoen gegevens vooraf ingevuld in de voorgevulde aangifte, bijvoorbeeld over bankrekeningen en hypotheek. Op de eerste dag van de aangiftecampagne hebben bijna een half miljoen mensen belastingaangifte gedaan. Nooit eerder registreerde de Belastingdienst op 1 maart zoveel aangiften. In de hele maand maart ontving de Belastingdienst meer dan zes miljoen aangiften, dat is in lijn met vorig jaar.

¹ Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.

Hoofdstuk 2

Actualiteiten

BILAGEN
OVERZICHT RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN
BEHEERST VERNIEUWEN
05 ACTUALITEITEN
INLEIDING

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over de voortgang van actuele onderwerpen.

Brexit Douane

Begin 2018 heeft de ministerraad besloten dat de Douane zich dient voor te bereiden op een no-deal scenario. Bij een no-deal scenario staat het goederenverkeer tussen Nederland en het Verenigd Koninkrijk (VK) onder douanetoezicht en gelden er Douaneformaliteiten. Voor onder andere de ferrylocaties is aanwezigheid van de Douane vereist. Aangezien deze Douane-taken extra capaciteit vergen, werft de Douane in totaal 928 nieuwe douaniers. Daarvan was eind maart 500 fte geworven en ruim 300 fte inzetbaar. Ook is gestart met het verkorten en taakgericht maken van de opleidingen om dit proces te versnellen. Daarnaast zijn in 2018 materiële investeringen gedaan, zodat de nieuwe medewerkers (tijdelijk) huisvesting hebben en, met bijvoorbeeld uniformen en speurhondenhesjes, zijn toegerust om hun taak uit te voeren.

De inzet van Douane is allereerst gericht op het opvangen van de directe gevolgen van de Brexit. Het gaat dan bijvoorbeeld om het naleven van de douaneformaliteiten en het waarborgen van aanwezigheid van de Douane op alle ferryterminals. Omdat nog niet alle voor de Brexit benodigde douaniers in 2019 inzetbaar zijn, kiest de Douane in overleg met de opdrachtgevende beleidsdepartementen ervoor om de handhaving geleidelijk op te bouwen. De Douane werkt daarin risicogericht en past planningen aan wanneer risico's veranderen. Uitgangspunt is altijd dat de grootste risico's als eerste worden opgepakt.

De Douane informeert het bedrijfsleven via de rijksbrede voorlichtingsactiviteiten en eigen kanalen. Voorbeelden hiervan zijn de Brexit impact scan, de website hulpbijbrexit.nl, voorlichtingsbijeenkomsten, de flyer (in tien talen) die wordt uitgedeeld aan vrachtwagenchauffeurs die via ferry-locaties reizen en de brief naar 72.000 ondernemers over de voorbereidingen op Douane gebied, zoals de aanvraag van een eori-nummer, waarmee een bedrijf zaken kan doen met de Douane. Daarnaast heeft de Douane een toolkit opgesteld waarmee het voor ondernemers zichtbaar wordt hoe zij zich moeten voorbereiden om vertragingen in de logistiek te voorkomen. Al deze voorbereidingen zijn eind 2018 door EY doorgelicht. EY stelde dat de Douane voldoende is voorbereid. Wel is er een aantal afhankelijkheden en aanbevelingen benoemd, waar de Douane opvolging aan heeft gegeven.

Integriteit Douane

In het kader van de Brexit stromen veel nieuwe medewerkers in. Vanwege de omvang van deze instroom is er aandacht voor de gevolgen voor de cultuur van de Douane. Zo wordt tijdens de opleiding en in het inwerktraject aandacht geschonken aan integriteit en worden de nieuwe collega's begeleid door ervaren medewerkers. De screeningsprocedures zijn voor alle nieuwe medewerkers hetzelfde, dus ook voor de medewerkers die in het kader van de Brexit instromen. Er worden geen concessies gedaan. Nieuwe medewerkers moeten in ieder geval in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag. Afhankelijk van de functie wordt uitgebreider gescreend. Naar aanleiding van de toezegging van de staatssecretaris in het vragen uur van de Tweede Kamer op 22 januari 2019, wordt op dit moment onderzocht of voor bepaalde functies de screening moet worden aangepast en wat daar voor nodig zou zijn.

Recentelijk is de Douane geconfronteerd met nieuwe aanhoudingen, waaronder een geval naar aanleiding van een signalering vanuit de Douane zelf. De Douane realiseert zich dat ondanks alle aandacht die zij besteedt aan integriteit en maatregelen die zij treft, integriteitschendingen nooit zijn uit te sluiten. Als het gebeurt treedt de Douane repressief op. Tevens wordt in dat geval onderzoek gedaan om na te gaan of aanvullende maatregelen nodig zijn.

Brexit niet-Douane

Ook voor de overige onderdelen bereidt de Belastingdienst zich voor op een no-deal scenario. De Belastingdienst informeert burgers en bedrijven over het belang van het treffen van voorbereidingen, inclusief op een no-deal scenario. De communicatie richt zich tot ondernemers die zakendoen met het VK, burgers die met een Nederlandse verblijfstitel in het VK werken of met een Britse verblijfstitel in Nederland werken, toeslagontvangers en gepensioneerden. De Belastingdienst informeert via Rijksbrede kanalen, maar ook via de website Belastingdienst.nl/brexit. De Belastingdienst heeft verder proactief brieven verstuurd naar Nederlandse en Britse toeslagontvangers over het recht op toeslag en aan 26.000 Nederlandse ondernemers over het aanvragen van een artikel 23 vergunning.² Inmiddels hebben bijna 15.000 ondernemers de vergunning aangevraagd, waarmee de btw niet aan de grens, maar bij het aangiftemoment wordt aangegeven en voldaan.

EY heeft de aanpak van de voorbereidingen van de Belastingdienst gevalideerd en aanbevelingen gedaan. De Belastingdienst heeft de aanbevelingen van EY grotendeels overgenomen.³ Dat betekent dat de Belastingdienst met hoge prioriteit opvolging geeft aan de implementatie van de voorbereidingen. Voor de belastingmiddelen met de grootste impact zijn werkgroepen opgestart, dat zijn de omzet-, vennootschaps- en inkomstenbelasting, loonheffingen, gegevensuitwisseling, toeslagen en de FIOD. De werkgroepen rapporteren wekelijks over de voortgang van de voorbereidingen aan de projectcoördinator Brexit - Belastingdienst niet Douane over de voortgang van de voorbereidingen.

Voorafgaand aan de terugtrekkingsdatum passen deze werkzaamheden als gevolg van Brexit naast het reguliere werk van de Belastingdienst. Vanaf het moment van terugtrekking wordt via herprioritering uitvoering gegeven aan de Brexit-taken. Daarbij krijgt de Brexit prioriteit ten opzichte van andere werkzaamheden.

Voortgang implementatie Algemene verordening gegevensbescherming

In juni 2018 heeft de staatssecretaris de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bij de Belastingdienst. De staatssecretaris gaf toen aan dat de Belastingdienst nog een aantal maatregelen moest uitvoeren om in lijn te komen met de AVG.

Hiervan zijn inmiddels diverse maatregelen gerealiseerd. De Belastingdienst werkt hard om de resterende maatregelen uit te voeren. Ten aanzien van de maatregel 'verwijderen oude gegevens' is geconstateerd dat het voor eind mei 2019 niet gaat lukken de achterstand bij het verwijderen van verouderde gegevens weg te werken. Dit wordt veroorzaakt door twee problemen. Ten eerste is het voor een aantal oude systemen niet mogelijk om de verouderde gegevens op basis van de AVG-normen te verwijderen. De benodigde systeemaanpassingen zijn dusdanig ingrijpend gebleken, dat dit op korte termijn niet mogelijk is. Ten tweede speelt het probleem dat de digitale documenten stuk voor stuk handmatig beoordeeld moeten worden op de aanwezigheid van persoonsgegevens. Uit een systematische inventarisatie is gebleken dat het om honderden miljoenen documenten gaat. Het kost meer tijd om dat te realiseren.

² Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 476.

³ Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 452.

Om te voorkomen dat de niet-tijdig verwijderde gegevens onrechtmatig kunnen worden verwerkt door medewerkers van de Belastingdienst neemt de Belastingdienst maatregelen. De verouderde gegevens worden in een zogenoemde datakluis geplaatst waardoor de toegang tot de persoonsgegevens wordt weggenomen. De (digitale) datakluis is een afgeschermd omgeving waar de medewerkers van de Belastingdienst geen toegang toe hebben, tenzij daarvoor nadrukkelijk toestemming wordt gegeven. De Belastingdienst neemt verder mitigerende maatregelen om het intern oneigenlijk delen van gegevens te voorkomen.

Het is van belang op te merken dat gegevens bij de Belastingdienst veilig zijn. Zo wordt de ICT-infrastructuur van de Belastingdienst 24 uur per dag bewaakt tegen aanvallen van buiten, zoals hacks. Daarmee wordt het risico op misbruik of verlies door externen al zoveel mogelijk beperkt.

De staatssecretaris zal uw Kamer eind mei 2019 nader informeren over de voortgang van de implementatie van de AVG bij de Belastingdienst. Het ministerie van Financiën heeft de Audit Dienst Rijk (ADR) gevraagd om onderzoek te doen naar de implementatie van de AVG binnen het departement, waaronder de Belastingdienst. Bij de brief over de voortgang zal tevens het rapport van de ADR aan de Tweede Kamer worden gestuurd inclusief de wijze waarop aanbevelingen zullen worden opgevolgd.

Stand van zaken bezwaren

Burgers en bedrijven die het niet eens zijn met een beslissing, kunnen daartegen bezwaar maken door een bezwaarschrift in te dienen bij de Belastingdienst. De Awb stelt dat bezwaarschriften in principe binnen zes weken behandeld moeten worden. De Belastingdienst streeft ernaar dat minimaal 90 procent van alle ontvangen bezwaarschriften binnen de Awb-termijn wordt behandeld. In de 22^e halfjaarrapportage is aangegeven dat deze streefwaarde in de eerste helft van 2018 voor de middelen Inkomensheffing en Omzetbelasting niet gerealiseerd werd. De Tweede Kamer is hier nader over per brief geïnformeerd in november 2018.⁴ Dit beeld is ook in de tweede helft van 2018 gelijk gebleven. In 2018 zijn bezwaarschriften die betrekking hebben op deze middelen respectievelijk voor 71,4 en 76,5 procent binnen de Awb-termijn behandeld. Zoals de staatssecretaris in de genoemde brief heeft aangegeven zal het niet lukken om in 2019 de bezwaarbehandeling helemaal op orde te hebben. De inspanningen van de Belastingdienst zijn er nu op gericht om de voorraad bezwaren terug te brengen. Het Awb-percentage zal in eerste instantie nog dalen. Dit komt doordat een deel van de bezwaren al te lang is blijven liggen en daarmee het Awb-percentage negatief beïnvloedt.

Bij de inkomensheffing is gebleken dat het tempo van de afname in de voorraad niet voldoende was, onder meer door het tekort aan personele capaciteit voor de behandeling van bezwaarschriften. Naast het gebrek aan managementinformatie speelt ook hier ICT een belangrijke rol. De geplande verlichting van de werklust als gevolg van nieuwe automatiseringsoplossingen is niet altijd op tijd gerealiseerd en de introductie van nieuwe systemen is gepaard gegaan met kinderziektes en een gewenningsproces. Eind november zijn de beoogde maatregelen om dit probleem versneld aan te pakken per brief met de Tweede Kamer gedeeld.⁵ Deze maatregelen zien met name toe op het verder uitbreiden van de personele capaciteit om de opgelopen voorraad weg te werken. De voortgang van de uitbreiding van personele capaciteit ligt op schema. De werving van vast personeel is in volle gang en er worden extra uitzendkrachten ingezet op het bezwaarbehandelingsproces.

4 Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.

5 Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.

Conform planning heeft begin 2019 een externe partij een aantal inhuurkrachten geleverd dat vanaf het tweede kwartaal voor het bezwaarbehandelingsproces werkzaam is. Deze inhuurkrachten opereren volledig onder verantwoordelijkheid van de inspecteur en onder toezicht van de Belastingdienst. Daarbij worden dezelfde kwaliteitseisen gesteld als aan het werk van Belastingdienstmedewerkers. Daarnaast wordt gewerkt aan procesvereenvoudiging en verbetering van risicoselectie. Verwacht wordt dat deze maatregelen zoals in de brief van 26 november 2018 aangekondigd, vanaf eind december 2019 een voorraad reducerend effect hebben.⁶ Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de bezwaarschriften die massaal op het onderdeel vermogensrendementsheffing (box 3) zijn of worden ingediend in één keer kunnen worden behandeld. Dit is afhankelijk van rechterlijke uitspraken. De tijd waarbinnen deze laatstgenoemde bezwaarschriften afgehandeld kunnen worden, is daarom voor de Belastingdienst voor een belangrijk deel niet beïnvloedbaar.

Bij de omzetbelasting was in 2018 sprake van een ongebruikelijk hoge voorraadontwikkeling doordat de Belastingdienst genooddaakt was verwerkingscapaciteit op het terrein van de omzetbelasting in te zetten op andere processen. Inmiddels is de verwerkingscapaciteit terug op het oude niveau. In januari en februari was het percentage van de bezwaren dat Awb-conform is behandeld respectievelijk circa 90 procent en circa 87 procent. Naar verwachting zal de streefwaarde bij de omzetbelasting daarom in 2019 wel gerealiseerd worden. De maatregelen zoals in de brief van november zijn aangekondigd zijn voor dit proces afdoende.

Bij de Douane is een stijging waar te nemen van het aantal bezwaren dat Awb-conform is afgedaan. Over 2018 was het percentage bezwaren dat binnen de Awb-termijn is behandeld ongeveer 76 procent. Over januari en februari is dit percentage ongeveer 86 procent. Om het percentage nog verder te laten stijgen zijn er verschillende verbeteracties ingezet.

Stand van zaken Belastingtelefoon

Vanaf de zomer van 2018 heeft de Belastingdienst geïnvesteerd in de werving en opleiding van medewerkers bij de Belastingtelefoon om zo de bereikbaarheid voor de aangiftecampagne op niveau te hebben. Ten behoeve van de aangifteperiode zijn extra uitzendkrachten geworven. Daarnaast hebben bij de Belastingtelefoon werkzame uitzendkrachten een vast contract gekregen. Gedurende de aangiftecampagne wordt gestuurd op een bereikbaarheid van 75 procent. Dit geeft echter niet het volledige beeld, omdat veel telefoongesprekken zonder tussenkomst van een belastingtelefoonmedewerker kunnen worden afgerond via het keuzemenu van de Belastingtelefoon. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een belastingplichtige uitstel tot het doen van aangifte wil aanvragen. Voor de bereikbaarheid inclusief het keuzemenu is de norm 90 procent.

De Consumentenbond beoordeelde eind 2017/begin 2018 de kwaliteit van beantwoording van complexe en niet veel voorkomende wet- en regelgevingsvragen door de Belastingtelefoon als onvoldoende. De Belastingdienst werkt intussen aan de verbetering van de kwaliteit van de beantwoording van deze vragen. Het belproces wordt daartoe anders ingericht. De beller wordt op een aantal onderwerpen geholpen door gespecialiseerde medewerkers. Per 1 november 2018 is voor een aantal onderwerpen, onder andere de eigen woning, box 3 en heffingskortingen, een eerste en tweede lijn voor de beantwoording van complexe en niet vaak voorkomende wet- en regelgevingsvragen van burgers operationeel.

6 Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.

Voor enkele andere onderwerpen wordt dit in de loop van 2019 ingericht. Om de kwaliteit van de antwoorden te monitoren, heeft de Belastingdienst halverwege en eind 2018 metingen gedaan voor de thema's waarvoor de herinrichting is doorgevoerd. De resultaten zijn bemoedigend en laten vooralsnog een voldoende score voor de Belastingtelefoon zien.

Naast het beantwoorden van inkomende telefoontjes, belt de Belastingdienst ook steeds vaker proactief naar belastingplichtigen. In 2018 hebben ruim 115.000 uitgaande telefoontjes plaatsgevonden. Dat is een ruime verdubbeling ten opzichte van 2017. Deze proactieve telefoontjes waren gericht op het voorkomen van verzuimboetes omzetbelasting bij startende ondernemers en op het voorkomen van invorderingsmaatregelen bij het Landelijk Incasso Centrum.

Invoering toeslag in de motorrijtuigenbelasting op oude vervuilende dieselauto's

De invoering van de toeslag in de motorrijtuigenbelasting (MRB) op oude, vervuilende dieselauto's met een fijnstofuitstoot > 5mg/km (de zogenoemde roettax), is eerder met een jaar uitgesteld vanwege de vertraging bij de modernisering van het nieuwe ICT-systeem voor de MRB.⁷ In de 22^e halfjaarsrapportage is aangegeven dat de invoering van de toeslag in de MRB afhankelijk is van ingebruikname van het nieuwe systeem voor de MRB. De invoering van de toeslag is een zeer complex traject, zo bleek ook uit het rapport van de ADR.⁸

Medio februari 2019 is duidelijk geworden dat de oplevering van het nieuwe MRB-systeem per 1 januari 2020 te veel risico's kent om uit te kunnen gaan van een tijdige implementatie. De Belastingdienst heeft daarom gekozen voor een alternatieve implementatie om de invoering van toeslag in de MRB per 1 januari 2020 alsnog te borgen. De Belastingdienst richt tijdelijk een afzonderlijk bedrijfsproces in met twee robuuste tijdelijke ICT-voorzieningen die de heffing en inning van de maatregel ondersteunen.

De toeslag in de MRB voor oude, vervuilende dieselauto's wordt bij dit tijdelijke alternatief als een zelfstandig belastingmiddel behandeld en afzonderlijk van de reguliere verschuldigde MRB berekend. Dit betekent dat de belastingplichtige tijdelijk twee rekeningen zal ontvangen, namelijk een voor de reguliere MRB en een voor de toeslag in de MRB. Het lijkt naar verwachting om circa 700.000 belastingplichtigen te gaan. Ingeval er voor de MRB gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot automatische incasso en er vanaf 2020 een toeslag in de MRB voor oude, vervuilende dieselauto's verschuldigd is, zullen er met ingang van 1 januari 2020 maandelijks twee afschrijvingen op hetzelfde moment voor hetzelfde voertuig plaatsvinden. Dit tijdelijke alternatief zal worden toegepast totdat het nieuwe MRB-systeem in gebruik is genomen. Dat is naar verwachting met ingang van 1 januari 2021.

Vervanging BSN in het btw-identificatienummer

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft de minister van Financiën een verwerkingsverbod opgelegd om het Burgerservicenummer (BSN) in het btw-identificatienummer te gebruiken. Dit gebruik van het BSN is in strijd met de AVG in samenhang gezien met de Uitvoeringswet AVG. Dit verbod gaat in per 1 januari 2020 en betekent een verandering voor meer dan 1,5 miljoen bedrijven met een btw-identificatienummer.

⁷ Kamerstukken II 2017/18, 31066, nr. 401, bijlage.

⁸ www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/09/13/oorzaken-vertraging-invoering-toeslag-motorrijtuigenbelasting-oude-vervuilende-dieselauto.

Op 19 december 2018 is het rapport van de Commissie van deskundigen BSN en btw-identificatienummer aan de Tweede Kamer gestuurd.⁹ De Commissie van deskundigen BSN en btw-identificatienummer heeft een alternatief voor gebruik van het BSN in het btw-identificatienummer voorgesteld die uitvoeringsproblemen beperkt, aangeduid als de *factuurvariant*. In deze variant krijgen alle (bestaande en nieuwe) eenmanszaken een nieuw btw-identificatienummer dat niet hun BSN bevat. Zij zijn verplicht dit te gebruiken voor vermelding op hun facturen en op hun website, dus voor 'extern' gebruik. Voor 'intern' gebruik bij de Belastingdienst en in communicatie tussen Belastingdienst en ondernemer, blijft het BSN-gebaseerde omzetbelastingnummer in gebruik. Op deze wijze blijft de impact van de verandering beperkt voor de ondernemers en de Belastingdienst. Daarnaast past deze vormgeving bij de uitgangspunten voor de verwerking van het BSN. Het BSN is namelijk bedoeld voor de communicatie tussen burger en overheid (omwille van eenduidige identificatie) en voor de gegevensuitwisseling tussen overheidsorganen onderling, of tussen de overheid en andere, bij wet aangewezen partijen (omwille van een doelmatige en betrouwbare verwerking en uitwisseling van gegevens).

In de brief van 19 december 2018 is aangegeven dat de Belastingdienst de door de commissie voorgestelde factuurvariant zal implementeren op 1 januari 2020.¹⁰ Het implementatietraject is inmiddels gestart en de realisatie ligt op koers. De realisatie is verdeeld in twee sporen, namelijk aanpassing van de ondersteunende systemen en activiteiten in de sfeer van dienstverlening en communicatie, zoals het daadwerkelijk uitreiken van het nieuwe nummer. Met implementatie van de factuurvariant wordt uitvoering gegeven aan de motie van het lid Verhoeven.¹¹

Audit dienst Rijk

De realisatie van de factuurvariant is aangemeld bij de ADR. De ADR is gevraagd om tussentijds te onderzoeken in hoeverre de sporen conform planning lopen om tijdig de factuurvariant te realiseren. Het rapport van bevindingen wordt begin juni 2019 verwacht.

Aangiftecampagne 2019

De aangiftecampagne 1H voor de aangifte Inkomstenbelasting over 2018 loopt voorspoedig. Dit jaar hebben acht miljoen mensen een uitnodiging ontvangen om aangifte te doen: 6,7 miljoen particulieren en 1,3 miljoen ondernemers. De Belastingdienst heeft in maart 2019 ruim 6,1 miljoen belastingaangiften ontvangen en geregistreerd, iets meer dan vorig jaar over dezelfde periode. Zoals verwacht is circa 99 procent van de tijdens de campagne ontvangen aangiften digitaal ontvangen. Van de mensen die aangifte hebben gedaan, deed ruim 77 procent dat via de website MijnBelastingdienst. Verder kwam bijna 13 procent binnen via fiscaal dienstverleners. Circa zeven procent van de aangiften kwam binnen via de aangifte-app. Op de belastingdienstportalen is in de maand maart 2019 vaak gezocht naar informatie over 'het doen van aangifte'. Naast vragen over de eigen woning hebben mensen vragen over welke zorgkosten voor de inkomstenbelasting aftrekbaar zijn. Belastingplichtigen die voor 1 april aangifte hebben gedaan, krijgen van de Belastingdienst voor 1 juli 2019 bericht. Op tijd aangifte doen kan tot 1 mei 2019, tenzij uitstel is aangevraagd.

⁹ Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 128.

¹⁰ Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 128.

¹¹ Kamerstukken II 2014/15, 32 637 nr. 194.

Hoofdstuk 3

Beheerst vernieuwen

BILAGEN
OVERZICHT RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN
12 BEHEERST VERNIEUWEN
ACTUALITEITEN
INLEIDING

Inleiding

De tweede helft van 2018 heeft de Belastingdienst vol ingezet op de pijlers personeel, ICT en sturing en beheersing. De eerste voorzichtige resultaten zijn zichtbaar en noodzakelijk voorbereidend werk is verricht om slagen te slaan in 2019. Hoewel er voorzichtige stappen worden gezet, wil dat niet betekenen dat alle problemen gelijk zijn opgelost. De opgave blijft onverminderd groot en het zal een investering van jaren zijn voor de basis op orde is en werkprocessen zijn verbeterd. Dit hoofdstuk licht de voortgang toe op de drie pijlers personeel, ICT en sturing en beheersing en de vijf vernieuwingsprojecten zoals in de brief 'Beheerst vernieuwen' gedefinieerd. Ook wordt teruggekeken naar de bijhorende bestedingsplannen.

Personeel

In de vorige halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is aangegeven dat een intensievere wervingsaanpak is ingezet zowel om de interactie met en toezicht op burgers en bedrijven te borgen, als anticiperen door de Douane op het vertrek van het VK uit de Europese Unie. De Belastingdienst heeft de afgelopen maanden gewerkt aan het maximeren van de wervingscapaciteit, het optimaliseren van het wervingsproces en het vergroten van de zichtbaarheid op de arbeidsmarkt.

De instroom van personeel is in de tweede helft van 2018 significant hoger dan de uitstroom. In de eerste helft van 2018 was de instroom nog 300 fte lager dan de uitstroom. In de tweede helft was de instroom 400 fte hoger dan de uitstroom. Instroom van nieuwe medewerkers volgt gemiddeld twee tot drie maanden na het selectiemoment. Vanaf september 2018 was de vernieuwde aanpak duidelijk zichtbaar. De ambitie om in het laatste kwartaal van 2018 750 fte in te laten stromen is gerealiseerd. In totaal zijn in 2018 dan ook ruim 1500 fte ingestroomd. Dit is meer dan er in totaal zijn uitgestroomd (1400 fte).

De resultaten van de wervingsaanpak van de eerste maanden van 2019 zijn positief en de verwachting is dat de doelstellingen voor de instroom in het eerste kwartaal van 2019 weer gehaald worden. De zichtbaarheid van de Belastingdienst op de arbeidsmarkt is onder andere vergroot door de meer continue en groepsgewijze werving en de opfrissing van de arbeidsmarktcampagne met persoonlijke verhalen van de medewerkers zelf. De Summercourses, kenniscafé's, Facebook chatsessies, de wervingscampagne met aftrap door de Belastingdienst WerkWeek in september en de lancering van de campagne #zakendoen die specifiek gericht zijn op de vier schaarse doelgroepen – Accountants, Fiscalisten, ICT'ers en Data analisten – helpen de zichtbaarheid op de arbeidsmarkt verder te vergroten.

ICT

In de 22^e halfjaarsrapportage is toegelicht dat voor alle ICT-domeinen binnen de Belastingdienst een helder beeld van de beoogde eindsituatie dient te zijn, de zogenoemde doelarchitecturen. Die doelarchitecturen zijn belangrijk om gericht te sturen op de noodzakelijke vernieuwing van de IT-systemen. Inmiddels is voor 10 van de 19 domeinen binnen de Belastingdienst een doelarchitectuur gereed. Voor de overige negen domeinen is de doelarchitectuur in ontwikkeling. Voor zeven van die negen domeinen is de verwachting dat de oplevering nog in de eerste helft van 2019 plaatsvindt. Voor twee domeinen is de oplevering in de tweede helft van 2019 voorzien. De kwaliteit van de doelarchitecturen zullen in 2019 extern worden getoetst.

Verder is een nieuwe werkwijze voor architectuur vastgesteld. Een nieuwe architectuuroverleg, dat toetsing aan de kaders uitvoert, is inmiddels operationeel. In het eerste kwartaal van 2019 worden de architectuuroverleggen per domein opgericht. Zoals eerder toegezegd zal een doorlichting van de iv-organisatie van de Belastingdienst plaatsvinden. De resultaten van deze doorlichting zullen de Belastingdienst beter in staat stellen de doelen en kosten van de iv te beheersen en sturen. Voor de selectie van een partij die de doorlichting kan uitvoeren, is een Europese aanbesteding in gang gezet. De doorlichting zal ultimo 2019 zijn afgerond. De Kamer zal hierover nader worden geïnformeerd.

Het programma Modernisering iv-landschap (MIV) wordt voortgezet. Dit programma is gericht op het terugdringen van het achterstallig onderhoud (technische schuld) en het verhogen van de wendbaarheid van het iv-landschap. Van de 53 MIV-werkpakketten die voor 2018 gepland waren, zijn 35 succesvol afgerond, lopen er negen conform de originele planning door in 2019 en van negen werkpakketten is de planning niet gehaald. Deze zijn herpland en worden alsnog uitgevoerd in 2019. De effecten van het programma MIV – inclusief de vertraagde effecten van het programma Rationalisatie – hebben in de afgelopen twee jaar bewerkstelligd dat de hoeveelheid achterstallig onderhoud in applicaties die binnen de scope van het programma vallen is teruggebracht van 55 procent naar circa 47 procent. Tegelijkertijd is van een deel van het applicatielandschap de technische kwaliteit achteruitgegaan, wat leidt tot een negatieve correctie van 5 procent. Per saldo is het achterstallig onderhoud nu 52 procent. Die achteruitgang betekent dat de doelstelling voor 2019, zijnde 44 procent, onder druk staat. Het programma MIV heeft de einddoelstelling om de hoeveelheid achterstallig onderhoud terug te dringen tot 30 procent.

Sturing & beheersing

In 2018 is als onderdeel van de planning & control-cyclus (P&C-cyclus) het Jaarplan Belastingdienst 'nieuwe stijl' voor het eerst opgeleverd. In juni en oktober 2019 en mei 2020 zal er verantwoording over het Jaarplan worden afgelegd. Vanaf 1 januari 2019 wordt een nieuwe opzet van interne stuur- en verantwoordingsrapportages toegepast, waarbij de kwaliteit van deze rapportage stap voor stap moet gaan verbeteren. Deze stappen dragen bij aan een tijdige en voorspelbare P&C-cyclus die verder vooruitkijkt.

Een goede sturing binnen de Belastingdienst vergt daarnaast de beschikbaarheid van samenhangende managementinformatie en risicomanagement, als basis voor een goed werkende P&C-cyclus. Om te kunnen sturen wil de Belastingdienst een beter inzicht verkrijgen in zijn activiteiten. Om de doelstellingen van de Belastingdienst op een beheerste manier te halen is daarom breed de noodzaak onderkend dat inzicht in managementinformatie én risicomanagement noodzakelijk is. Managementinformatie en risicomanagement zijn complementair aan elkaar en kennen daardoor logischerwijs samenhang. Vanwege deze samenhang is in oktober 2018 besloten dit programmatisch aan te pakken met de inrichting van het Programma Managementinformatie en Risicomanagement.

Het Programma Managementinformatie en Risicomanagement kent de volgende twee doelen:

- 1 Komen tot een gecoördineerde, samenhangende aanpak van de managementinformatie en een gecoördineerde uitvoering van deze aanpak. Het uiteindelijk doel is te voorzien in managementinformatie op alle sturingsniveaus die betrouwbare informatie over het presteren van de Belastingdienst levert. Managementinformatie maakt deel uit van de P&C-cyclus.
- 2 De huidige, versnipperde, risicoaanpak om te zetten in een integrale risicomanagement aanpak en daar waar nog geen sprake is van risicomanagement deze werkend en duurzaam geïmplementeerd te krijgen. Evenals managementinformatie wordt risicomanagement vormgegeven op alle sturingsniveaus. Risicomanagement maakt deel uit van de P&C-cyclus. Binnen de Belastingdienst wordt risicomanagement en risico denken een standaard onderdeel van de manier van werken bij alle medewerkers en management.

In het programma wordt uitgegaan van een strategisch, tactisch en operationeel niveau. Het programma kent daarvoor een gecombineerde top down en bottom up aanpak. De top down benadering ontwikkelt managementinformatie en risicomanagement op het strategische niveau van het concern Belastingdienst. De bottom up benadering richt zich op het tactisch/ operationeel niveau primair op de binnen de Belastingdienst onderscheiden uitvoerende ketens.

Het programmaplan Managementinformatie en Risicomanagement is in december 2018 extern gevalideerd. De aanbevelingen uit die validatie zijn grotendeels overgenomen en verwerkt in het nieuwe programmaplan. De algemene conclusie van de validatie was dat het programma goed qua opzet is en het gelet op de grote veranderingopgave van het programma een breder veranderaanpak wenselijk is. Vanwege het tijdelijke karakter van het programma Managementinformatie en Risicomanagement, de benodigde specifieke expertise en de constatering dat nog onvoldoende voortgang is geboekt op het gebied van managementinformatie en risicomanagement, wordt externe expertisecapaciteit ingehuurd.

De Belastingdienst laat zich steeds vaker onafhankelijk reviewen. Hieronder treft u een lijst met Gateway Reviews die in de tweede helft van 2018 zijn uitgevoerd voor de Belastingdienstketens:

- Gegevens: 28 mei 2018 - 1 juni 2018
- Inkomensheffing: 1 oktober 2018 - 5 oktober 2018
- Schenk- en erfbelasting: 15 oktober 2018 - 19 oktober 2018
- Bezwaar, beroep en klacht: 22 oktober 2018 - 26 oktober 2018
- Overige middelen: 10 december - 14 december 2018

Stand van zaken vernieuwingsprojecten

In maart 2018 is de Belastingdienst gestart met vijf vernieuwingsprojecten op de processen Bezwaar, Inning en Automiddelen, als onderdeel van de Beheerst vernieuwen aanpak. Er is gekozen voor een gefaseerde aanpak, door deze vijf projecten eerst op te starten en pas later nieuwe projecten te initiëren. Deze gefaseerde aanpak past in het beheerst starten en uit kunnen voeren van deze projecten. Hieronder treft u een overzicht aan van de behaalde resultaten op deze drie processen waarbinnen deze vijf projecten worden gestart.

Bezwaar

- Logistieke werkstroombesturing en Online bezwaarvoorziening: de voorziening biedt burgers de mogelijkheid om eenvoudig digitaal (in plaats van op papier) bezwaar in te dienen, inclusief de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen en de status van het bezwaar in te zien (beide nieuwe functionaliteiten). Deze voorziening is in het voorjaar van 2018 beschikbaar gekomen en sindsdien komen ruim 600 bezwaren per week digitaal binnen (voorheen circa 150 per week digitaal). Een vervolgstap is dat ook gemachtigden gebruik kunnen maken van de online bezwaarvoorziening.
Risicotool bezwaar en deformalisering: deformalisering van MijnBelastingdienst-posten (circa 80.000 posten) is landelijk geïmplementeerd. De deformalisering betreft het niet langer als bezwaar behandelen van door burgers ingediende wijzigingen op een aangifte, ook wel aanvullingen genoemd, maar als verzoek ambtshalve vermindering. Het voordeel voor burgers is evident. Vaak is men bij de eerste aangifte iets vergeten, bijvoorbeeld de giftenaftrek, en de aanvulling hoeft niet langer te worden behandeld en besproken als een bezwaar (alsof er een geschil is). Voor de Belastingdienst betekent dit een eenvoudiger en minder tijdrovend verwerkingsproces van deze wijzigingen.
- De risicotool-1H gaat het mogelijk maken om de aanvullingen en bezwaren tegen aanslagen te gaan 'wegen' qua risico's. Door de risicotool vervalt een deel van de huidige handmatige beoordeling. Hierdoor kan de Belastingdienst effectiever werken, omdat er gericht aandacht besteed wordt aan de risicovolle aanslagen en zullen wijzigingen sneller tot een aanpassing van de aanslag leiden. De voorbereidingen voor een gefaseerde landelijke uitrol van de risicotool 1H zijn getroffen.

Inning

- Ondersteuning medewerker Inning: met het onderdeel 'uitvoering beslagopdrachten' is in 2018, op drie locaties, proefgedraaid met een betere uitvoering van beslagopdrachten in de deurwaarderij en de invordering. Op basis van deze bevindingen kan gestart worden om landelijk proef te draaien. De voorbereidingen hiervoor zijn getroffen. Als de landelijke proef succesvol verloopt, wordt gestart met de landelijke implementatie.
- Doorontwikkelen dynamisch monitoren: om het toezicht te versterken is een signaalmodel Dynamisch monitoren ontwikkeld. Het model geeft een signaal af wanneer er een invorderingsmogelijkheid is bij particulieren en vanaf november 2018 bij ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Dynamisch monitoren wordt nu gefaseerd doorontwikkeld om een sluitend systeem te maken, waarbij alle vorderingen en debiteuren gemonitord worden en belastinginkomsten eerder en efficiënter kunnen worden geïnd.

Auto

- De interactie met burgers wordt verbeterd door formulieren voor de belasting van personenauto's en motorrijwielen te digitaliseren, online aan te bieden en te verwerken. Alle voorbereidingen zijn getroffen om gefaseerd te starten met het aangifteformulier BPM-parallel-import voor particulieren.

Bestedingsplannen

Voor het realiseren van de vernieuwing is budget gereserveerd op de Aanvullende Post van de begroting van het Ministerie van Financiën. In de brief Beheerst vernieuwen is aangekondigd dat de Belastingdienst aansluit op de Rijksbrede werkwijze met het indienen van bestedingsplannen voor budgetoverheveling van de Aanvullende Post. Hiervoor is cumulatief € 542 miljoen in de periode 2018 tot en met 2022 en € 44 miljoen structureel vanaf 2023 toegevoegd aan de begroting van de Belastingdienst. In 2018 is budget vrijgegeven voor investeringen in vernieuwing, investeringen in personeel, modernisering van het IV-landschap en verbetering van de bedrijfsvoering. De resultaten van Beheerst vernieuwen zijn toegelicht in de voorgaande paragraaf.

BILAGEN
OVERZICHT RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN
17 BEHEERST VERNIEUWEN
ACTUALITEITEN
INLEIDING

Overzicht risico's en beheersmaatregelen

Inleiding

Hieronder volgt de stand van zaken ten aanzien van de continuïteitsrisico's die gelden voor de Belastingdienst. De risico's ten aanzien van de aangiftecampagne en Douane, die in de vorige halfjaarsrapportage nog als risico's waren opgenomen, zijn weggenomen.

Schenk- en erfbelasting

Sinds eind 2017 bij de schenk- en erfbelasting achterstanden in de aanslagoplegging werden geconstateerd door problemen bij het opleveren van nieuwe ICT-systemen, is gewerkt aan het terugbrengen daarvan. In november 2018 is de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over de stand van zaken inlopen werkvoorraden schenk- en erfbelasting, knelgevallenregeling en de maatregelen om de kwaliteit van het aangifteproces verder te verhogen.¹² De aanvullende maatregelen zijn geïmplementeerd en de praktijk laat zien dat deze een positief effect hebben op de afbouw van de voorraad. Eind 2018 is de voorraad aangiften erfbelasting met ongeveer 70 procent gereduceerd ten opzichte van juli 2018. De voorraad te digitaliseren papieren aangiften schenkbelasting werd teruggebracht tot het reguliere niveau.

In 2019 ligt de prioriteit van de schenk- en erfbelasting bij het tijdig realiseren van de resterende ICT-voorzieningen. In 2019 ligt bij de aangiften schenk- en erfbelasting de focus op het toezicht. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat het geld tijdig binnenkomt en dat de manier waarop burgers in contact treden met betrekking tot schenk- en erfbelasting op orde is.

Erfbelasting

Bij de bouw van het ICT-systeem voor de erfbelasting richt de Belastingdienst zich steeds meer op het ter beschikking stellen van de ontbrekende onderdelen die nodig zijn voor de continuïteit en op onderhoud van reeds gerealiseerde functionaliteiten. Net als vorig jaar zal halverwege het jaar weer een ICT-release worden opgeleverd waardoor een volgend belastingjaar aan aangiften in behandeling kan worden genomen (belastingjaar 2018). Het proces van de erfbelasting komt in de loop van het jaar naar verwachting steeds dichterbij een normaal uitgelijnd proces. Het gaat dan om het uitnodigen tot het doen van aangifte, het verwerken van ontvangen aangiften en het actueel monitoren op nog niet ontvangen aangiften. Ook het monitoren van het productieproces is verbeterd. Naast de verwachte in- en uitstroom van aangiften is ook de hiervoor benodigde inzet in ogenschouw genomen. De productieplanning is zo opgezet dat de wettelijke termijnen, kasstroom en afgesproken doelen in doorlooptijd en voorraden geborgd is.

In 2018 is vertraging ontstaan bij de digitale aanlevering van testamenten van overleden testateurs door notarissen aan de Belastingdienst.¹³ Indien de testamenten niet tijdig bij de Belastingdienst worden aangeleverd, heeft dit negatief effect op de aanslagbehandeling erfbelasting omdat essentiële informatie wordt gemist. Het aantal door de Belastingdienst ontvangen testamenten is toegenomen. Over een verdere verbetering van de aanlevering door notarissen heeft overleg plaatsgevonden tussen de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie en de Belastingdienst. In 2019 zal de achterstand van de aanlevering van de testamenten geheel ingelopen moeten worden.

¹² Kamerstukken II 2018/19, 31066 nr. 443.

¹³ Kamerstukken II 2018/19, 31066 nr. 443.

De ADR is gevraagd onderzoek te doen naar de kwaliteit van het proces en de uitvoering door de Belastingdienst van het uitnodigen tot het doen van een aangifte erfbelasting en waar mogelijk aanbevelingen ter verbetering te doen.¹⁴ De ADR is onder meer gevraagd of erfgenamen terecht wel of niet zijn uitgenodigd. Daarbij is aandacht gevraagd voor de verbeteringen in het proces die recent zijn doorgevoerd en in hoeverre er een leercirkel is ingebouwd in het proces. Een vraag die hieruit volgt is of de uitvoering overeenkomt met het uitnodigingenbeleid.

Schenkbelasting

Bij de schenkbelasting zijn met het nieuwe systeem alleen nog voorlopige aanslagen opgelegd. De ICT-planning 2019 voor de schenkbelasting heeft op dit moment extra prioriteit zodat in 2019 definitieve aanslagen schenkbelasting 2017 kunnen worden opgelegd. Hiermee wordt beoogd dat er in 2020 geen verjaringen optreden en de naar aanleiding van de voorlopige aanslagen ontvangen belastingontvangsten worden veiliggesteld. In december 2018 is de ICT-planning vastgesteld en in lijn gebracht met de productieplanning.

Voortgang vernieuwing en ICT-ondersteuning

Hieronder volgt de stand van zaken ten aanzien van de eerdergenoemde risico's. In het vorige hoofdstuk is uitgebreid ingegaan op Beheerst vernieuwen.

In de 21^e en 22^e Halfjaarsrapportage is melding gemaakt van een knelpunt ten aanzien van Enterprise Tax Management (ETM). Dat systeem is aangeschaft van een buitenlandse leverancier en het onderhoudscontract met die leverancier zou aflopen per 31 december 2019.

Daarbij werd aangegeven dat de Belastingdienst in onderhandeling was met de leverancier over mogelijke voortzetting van het onderhoudscontract. Die onderhandelingen zijn inmiddels afgerond en het onderhoudscontract is verlengd tot 31 december 2022. Binnen deze nieuwe contractperiode moet ETM worden vervangen door nieuwe IT-systemen en vervolgens worden uitgefaseerd. De komende jaren is er weinig ruimte voor (ingrijpende) wijzigingen in de inningssystemen. Aanpassingen binnen de inningssystemen die te maken hebben met een jaarovergang zoals tabelaanpassingen blijven mogelijk. Voor grote wijzigingen zoals het aansluiten van nieuwe belastingmiddelen op de inningssystemen of structuurwijzigingen in de bestaande inning van belastingmiddelen is echter geen ruimte. Het realiseren van ingrijpende wijzigingen is – vanwege opschaling en/of het omzetten van resources – niet mogelijk zonder impact op de einddatum.

In de 22^e halfjaarsrapportage is verder melding gemaakt van een onderzoek van het Bureau ICT toetsing (het BIT) naar het moderniseren en stroomlijnen van het inningsproces bij de Belastingdienst, waaronder het realiseren van voorzieningen voor het uitfasen van ETM. Dat onderzoek is nog gaande. Het advies van het BIT wordt medio 2019 verwacht.

De actualiteiten rondom de invoering toeslag in MRB op vervuilde dieselauto's zijn in hoofdstuk 2 toegelicht.

¹⁴ Kamerstukken II 2018/19, 31066 nr. 465.

Wervingsinspanning

Ten aanzien van de werving waren in de vorige halfjaarsrapportage vier risico's geïdentificeerd en benoemd. Twee hiervan zijn nog steeds van kracht. Deze betreffen:

- Het absorptievermogen van de organisatie. De intensivering van de werving leidt tot een grotere instroom van nieuwe medewerkers. Dit heeft consequenties voor (de processen van) andere onderdelen van de organisatie. Het gaat hierbij om de 'onboarding' van nieuwe medewerkers en het vermogen om nieuwe kennis en medewerkers in de organisatie op te nemen (absorptievermogen) van de dienstonderdelen. Met dit absorptievermogen per directie wordt maximaal rekening gehouden in afstemming met de andere directies onderling.
- De ontwikkeling op de arbeidsmarkt en beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel. In 2018 is de Belastingdienst nummer 1 favoriete werkgever geworden voor fiscalisten en nummer 5 als favoriete ICT werkgever bij het imago onderzoek 2018 niet-ICT bedrijven van Computable.¹⁵ De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt worden periodiek gemonitord.

Het risico 'onvoorziene uitstroom' en het risico 'mogelijk onvoldoende eigen personeel', zoals in de 22^e halfjaarsrapportage gemeld, worden niet meer als risico geïdentificeerd. De interne verplaatsingen van het eigen personeel bij sollicitaties op vacatures kunnen in onderling overleg worden opgevangen en de onvoorziene uitstroom risico's zijn door middel van betere bestuurlijke informatie en tijdige interventie mogelijkheden daarop niet meer groot.

¹⁵ Computable is een onafhankelijke website en maandelijks verschijnend vakblad dat zich met (nieuws) berichten over de ICT richt op ICT-ers in Nederland.

Moties, toezeggingen en updates

Inleiding

In deze bijlage wordt ingegaan op moties en toezeggingen. In de halfjaarsrapportage van de Belastingdienst wordt gerapporteerd over de moties- en toezeggingen waarbij het zwaartepunt ligt op het terrein van uitvoerings- en handhavingsbeleid van de Belastingdienst. Vanwege de introductie van de nieuwe jaarplancycclus van de Belastingdienst is dit de laatste halfjaarsrapportage Belastingdienst. Vanaf Prinsjesdag 2019 wordt uw Kamer halfjaarlijks geïnformeerd over alle moties en toezeggingen op het gebied van fiscaal beleid en de Belastingdienst.

- In tabel A is een overzicht opgenomen van de moties en toezeggingen die zijn afgedaan na de 22^e halfjaarsrapportage.
- In tabel B is een overzicht van de toezeggingen opgenomen die in de 23^e halfjaarsrapportage worden afgedaan.
- In tabel C is een overzicht opgenomen van de laatste stand van zaken van doorlopende toezeggingen, waarover in eerdere halfjaarsrapportages is gerapporteerd.
- In tabel D is een overzicht opgenomen van de openstaande moties en toezeggingen.

Tabel A Afgedane moties en toezeggingen

In de onderstaande tabel zijn de moties en toezeggingen opgenomen die zijn afgedaan na de 22^e Halfjaarsrapportage.

Datum toezegging	Datum afdoening	Omschrijving motie / toezegging	Wijze afdoening
21 juni 2017	21 september 2018	De staatssecretaris heeft toegezegd om volgend voorjaar, ten behoeve van de parlementaire behandeling van het Belastingplanpakket 2019, een actualisatie van de parameterbrief naar de Kamer te sturen.	Kamerstukken II 2018/19, 35026, nr. 2.
6 december 2018	13 december 2018	Toegezegd de antwoorden van het Schriftelijk Overleg Broedkamer 1 november 2018 aan de Tweede Kamer te sturen.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 448.
13 juli 2018	19 december 2018	Toegezegd het rapport inzake bsn/btw voor de kerst aan de Tweede Kamer te versturen.	Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 128.

Datum toezegging	Datum afdoening	Omschrijving motie / toezegging	Wijze afdoening
13 juli 2018	19 december 2018	Toegezegd de Kamer voor eind 2018 te informeren over de uitkomsten van dit onderzoek externe commissie in het kader van het Onderzoek naar gebruik van het bsn in het btw-identificatienummer.	Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 128.
5 november 2018	26 november 2018	Toegezegd een brede analyse te maken inzake het percentage bezwaren, dat binnen de Awb-termijn is afgehandeld gedaald is van 85% in de eerste helft van 2017 naar 81% in de eerste helft van 2018.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.
25 september 2018	29 november 2018	Toegezegd om de Tweede Kamer te informeren over de werkvoorraden met betrekking tot de schenk- en erfbelasting.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 443.
25 september 2018	29 november 2018	Toegezegd om de Kamer per brief te informeren over de knelgevallenregeling en de aantallen bij de erfbelasting.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 443.
25 september 2018	29 november 2018	Toegezegd om de Kamer per brief te informeren over de kwaliteit van de aangiftebehandeling.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 443.
19 december 2018	13 februari 2019	Toegezegd om de Tweede Kamer nader te informeren over een opzet voor een onderzoek naar de schenk- en erfbelasting.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 455.
19 december 2018	13 februari 2019	Toegezegd op het uitnodigingsbeleid door de ADR te laten valideren.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 455.
21 februari 2019	14 maart 2019	Toegezegd om een gevalideerde analyse te maken van de uitstaande vorderingen en deze per brief aan de Tweede Kamer te sturen.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 466.
21 februari 2019	14 maart 2019	Toegezegd om een kleine steekproef uit te voeren op de aangiften vennootschapsbelasting over het jaar 2016 in categorie 2 waarover in november 2018 is besloten om deze verder niet handmatig te beoordelen.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 466.
21 februari 2019	14 maart 2019	Toegezegd om een inschatting te geven van het aantal correcties dat de Belastingdienst heeft opgelegd bij de beoordeelde aangiften vennootschapsbelasting van het MKB in categorie 1 voor het belastingjaar 2016.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 466.
21 februari 2019	14 maart 2019	Toegezegd om een schatting te geven van de kosten van het controleren van alle uitgeworpen aangiften.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 466.
21 maart 2019	29 maart 2019	Toegezegd om de Tweede Kamer te informeren over de tot nu toe gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 479.

Tabel B Moties en toezeggingen 23^e halfjaarsrapportage

In de onderstaande tabel is een overzicht van moties en toezeggingen opgenomen die door middel van deze halfjaarsrapportage als afgedaan worden beschouwd. De toelichting inzake de afhandeling van de toezegging is terug te lezen onder de tabel.

Nr.	Vergaderjaar	Omschrijving toezeggingen/motie	Vindplaats
1	2018-2019	De minister heeft toegezegd de staatssecretaris te vragen om ergens in de loop van 2019 te bezien of de huidige maatregelen om het persoonlijk contact tussen ouderen en de belastingdienst te verbeteren en of dit ook daadwerkelijk de problemen oplost. Motie Slootweg/Aukje de Vries over de bekendheid onder ouderen van verschillende toeslagen vergroten.	Kamerstukken II 2018/19, 35095, nr. 1. Kamerstukken II 2018/19, 35000, nr. 52.
2	2014-2015	Het lid Verhoeven heeft het kabinet verzocht te kijken naar kwetsbaarheden voor identiteitsfraude bij zzp'ers als gevolg van de koppeling van het btw-nummer en het bsn en de vermelding van de geboortedatum en het privéadres in het KvK-handelsregister en de Kamer te informeren over mogelijke oplossingen.	Kamerstukken II 2014/15, 32 637 nr. 194.
3	2017-2018	Toegezegd dat er wordt gewerkt aan voorlichtingsmateriaal over cryptovaluta. Zodra dit gereed is, wordt dit op de website van de Belastingdienst geplaatst.	Kamerstukken I 2017/18, 34775, nr. AA.
4	2017-2018	Toegezegd dat kwalificerende buitenlandse belastingplichtigen, die recht hebben op de heffingskortingen in de inkomstenbelasting, in het vierde kwartaal 2018 hierover per brief worden geïnformeerd. Daarnaast wordt een communicatietraject ingezet voor de gehele doelgroep.	Kamerstukken II 2017/18, 31066, nr. 401.
5	2017-2018	Toegezegd dat de Belastingdienst de uitvoering van de aansprakelijkheidsbepaling van pand- en hypotheekhouders (btw) monitort en over de effecten en knelpunten rapporteert aan de Kamer.	Handelingen II 2017/18, 25.
6	2016-2017	Toegezegd een objectieve gevalideerde meetmethodiek voor de voortgang van de Investeringsagenda te ontwikkelen.	Kamerstukken II 2016/17, 31066, nr. 355.
7	2018-2019	Toegezegd om de voortgang ten aanzien van de bestedingsplannen van de Belastingdienst in het 23 ^e Halfjaarsrapportage op te nemen.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 451.
8	2018-2019	Motie van het lid Leijten over eerbiedigen van de gedragslijn voor strafbare feiten begaan door ambtenaren.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 449.
9	2018-2019	Toegezegd Kamer te informeren over voortgang bij de bezwaar-afhandeling.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 451.
10	2017-2018	Toegezegd dat een keer per jaar gerapporteerd zal worden over het programma bij de Belastingdienst met het doel om de technische achterstanden, de zogenaamde technische schuld, inzichtelijk te maken en op te lossen.	Kamerstukken II 2017/18, 31066, nr. 403
11	2018-2019	Toegezegd terug te komen op de ICT-doorlichting waar om is verzocht.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 433.

Toelichting

- 1 De minister heeft toegezegd de staatssecretaris te vragen om ergens in de loop van 2019 te bezien of de huidige maatregelen om het persoonlijk contact tussen ouderen en de belastingdienst te verbeteren en of dit ook daadwerkelijk de problemen oplost.**

De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is erop gericht een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zoveel mogelijk wordt voorkomen. In dat kader ondersteunt de Belastingdienst burgers en degenen die hen hulp bieden. De Belastingdienst heeft verschillende acties opgestart om het persoonlijk contact tussen ouderen en de Belastingdienst te verbeteren. Een voorbeeld is het zogenoemde Kennisnetwerk. Het Kennisnetwerk is een digitaal platform waar mensen die anderen helpen bij de contacten met de Belastingdienst kennis kunnen verwerven over bijvoorbeeld de inkomstenbelasting en toeslagen aan de hand van instructies, filmpjes en kennistoetsen. De Belastingdienst heeft daarnaast op 22 februari jongstleden twee maal een zogenoemde 'train de trainer' sessie georganiseerd. Hiermee is uitvoering gegeven aan de motie Sloopweg/Aukje de Vries.¹⁶ Voor deze sessies worden alle maatschappelijk dienstverleners uit het netwerk van de Belastingdienst uitgenodigd. De seniorenorganisaties maken daar ook deel van uit. Tijdens deze sessies gaat de Belastingdienst in op verschillende trainingsvaardigheden en informatie over en het gebruik van het Kennisnetwerk. Ook wordt relevante (praktijk)casuïstiek met betrekking tot Toeslagen besproken, speciaal gericht op de doelgroep ouderen. De bijeenkomst vond centraal in Nederland plaats. Voor mensen die niet in staat zijn af te reizen naar deze locatie levert de Belastingdienst maatwerk. In dat geval bezoekt een relatiebeheerder voor de inkomstenbelasting en een accountmanager van Toeslagen hen op locatie.

- 2 Het lid Verhoeven heeft het kabinet verzocht te kijken naar mogelijkheden om de koppeling tussen btw-nummer en bsn voor nieuwe zzp'ers los te laten en bestaande zzp'ers de mogelijkheid te geven hun btw-nummer te wijzigen.**

In het hoofdstuk 'actualiteiten' van deze rapportage is de stand van zaken met betrekking tot het gebruik van het bsn in het btw-identificatienummer toegelicht.

- 3 Toegezegd dat er wordt gewerkt aan voorlichtingsmateriaal over cryptovaluta. Zodra dit gereed is, wordt dit op de website van de Belastingdienst geplaatst.**

De Belastingdienst heeft de informatie om particulieren en ondernemers beter te informeren over de wijze waarop cryptovaluta in de aangifte opgenomen dient te worden op de website uitgebreid.¹⁷

¹⁶ Kamerstukken II 2018/19, 35000, nr. 52.

¹⁷ www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/werk-en-inkomen/content/cryptovaluta.

4 Toegezegd dat kwalificerende buitenlandse belastingplichtigen, die recht hebben op de heffingskortingen in de inkomstenbelasting, in het vierde kwartaal 2018 hierover per brief worden geïnformeerd. Daarnaast wordt een communicatietraject ingezet voor de gehele doelgroep.

Kwalificerende buitenlands belastingplichtigen en inwoners van België die recht hadden op heffingskortingen in de inkomstenbelasting, zijn in het vierde kwartaal 2018 per brief geïnformeerd over (de gevolgen) van de wijziging in de wetgeving met betrekking tot de heffingskortingen voor buitenlands belastingplichtigen per 1 januari 2019.

De Belastingdienst heeft brieven verzonden aan buitenlands belastingplichtigen voor wie de wijziging van de wetgeving feitelijk gevolgen heeft, in totaal 125.000 brieven. In deze brief is deze groep belastingplichtigen gewezen op de mogelijkheid een voorlopige aanslag inkomstenbelasting aan te vragen. Het deel van de heffingskortingen waar kwalificerende buitenlands belastingplichtigen waarschijnlijk bij de definitieve aanslag inkomstenbelasting wel recht op hebben, wordt in dat geval gespreid over het jaar uitbetaald. Tot op heden hebben 5000 kwalificerende buitenlands belastingplichtigen een voorlopige aanslag inkomstenbelasting aangevraagd. Bij kwalificerende buitenlands belastingplichtigen die geen voorlopige aanslag aanvragen vindt – na aangifte – verrekening bij de definitieve aangifte inkomstenbelasting 2019 plaats. Naast de voorgenoemde brief, waarin de betrokken belastingplichtigen rechtstreeks benaderd zijn, heeft de Belastingdienst zijn website aangepast en geactualiseerd.

5 Toegezegd dat de Belastingdienst de uitvoering van de aansprakelijkheidsbepaling van pand- en hypotheekhouders (btw) monitort en over de effecten en knelpunten rapporteert aan de Kamer.

De aansprakelijkheidsbepaling is per 1 januari 2018 in werking getreden. De aansprakelijkheidsbepaling geeft de Belastingdienst de mogelijkheid om de pandhouder, de hypotheekhouder of een executant aansprakelijk te stellen voor de omzetbelasting die verschuldigd is bij leveringen van een verpande of verhuypotheekte zaak of van een zaak waarop beslag is gelegd, voor zover de pandhouder, hypotheekhouder of executant zich verhaald heeft op het door de koper betaalde bedrag. De ontvanger kan de inning van de verschuldigde omzetbelasting via deze aansprakelijkstelling veiligstellen.

Uit de aansprakelijkheidsbepaling volgt dat de pandhouder, de hypotheekhouder of de executant die zich verhaalt op de opbrengst van een zaak, hoofdelijk aansprakelijk is voor het bedrag dat ter zake van de levering van die zaak aan omzetbelasting is verschuldigd. De plicht tot het betalen van de omzetbelasting blijft rusten op de belastingschuldige wiens zaak wordt geleverd. In het geval dat de belastingschuldige niet betaalt, mag de Belastingdienst de pand- of hypotheekhouder of executant die zich heeft verhaald op het door de koper betaalde bedrag aansprakelijk stellen voor het bedrag aan niet-betaalde omzetbelasting.

De ontvanger stelt de pandhouder of hypotheekhouder aansprakelijk met een voor bezwaar vatbare beschikking. Deze beschikking moet voldoen aan het zorgvuldigheidsvereiste en het motiveringsvereiste. De aansprakelijkstelling vergt een zorgvuldige afweging en neemt daardoor tijd in beslag. Er zijn tot op heden nog geen aansprakelijkstellingen uitgebracht. Pand- en hypotheekhouders lijken te anticiperen op de nieuwe bepaling door controlemaatregelen in te bouwen in het voortraject. De Belastingdienst onderzoekt momenteel wel een mogelijke aansprakelijkstelling.

6 Toegezegd een objectieve gevalideerde meetmethodiek voor de voortgang van de Investeringsagenda te ontwikkelen.

In de brief aan de Tweede Kamer van 9 februari 2017 heeft de staatssecretaris aangekondigd een meetmethodiek te ontwikkelen om ex post de effecten van risicomodellen vast te stellen. De meetmethodiek meet de aantoonbare ex post baten van de toepassing van het risicomodel ten opzichte van de oude werkwijze. Deze methode is ingezet voor het risicomodel voor toezicht van de negatieve aangiften OB. Uit de analyse over kalenderjaar 2018 blijkt dat de nieuwe methode tot een significant hoger correctiebedrag heeft geleid en een stijging van de hitrate. De hitrate kan gezien worden als het percentage van de uitgevoerde behandelingen dat heeft geleid tot een correctie op het te betalen bedrag. Hiermee is de meerwaarde van dit risicomodel vastgesteld. Om het effect achteraf te kunnen meten zijn er vooraf veel eisen qua implementatie en vastleggen van extra gegevens, die een forse inspanning vragen. De Belastingdienst zal nog enkele risicomodellen selecteren, waarvan in de komende jaren het ex post effect gemeten zal worden. Het ex post effect van het risicomodel IH niet winst kon niet bepaald worden, omdat dit model in een keer landelijk geïmplementeerd is.

7 Toegezegd om de voortgang ten aanzien van de (aanvullende stand) bestedingsplannen van de Belastingdienst in het 23e Halfjaarsrapportage op te nemen.

Volgens de Rijksbrede werkwijze is een bestedingsplan een middel om budgetten van de Aanvullende Post aan te vragen. De vrijgegeven budgetten van de bestedingsplannen dragen bij aan de doelen van Beheerst vernieuwen. De voortgang van Beheerst vernieuwen is in hoofdstuk 3 van deze rapportage toegelicht.

8 Motie van het lid Leijten over eerbiedigen van de gedragslijn voor strafbare feiten begaan door ambtenaren.

De Belastingdienst eerbiedigt de gedragslijn die sinds 2001 wordt gehanteerd. Van strafbare feiten gepleegd door een medewerker van de Belastingdienst in de uitoefening van zijn functie wordt conform deze gedragslijn gehandeld. De staatssecretaris zal de Tweede Kamer begin 2020 informeren over de cijfers van 2019.

9 Toegezegd Kamer te informeren over voortgang bij de bezwaarafhandeling.

De voortgang bij de bezwaarafhandeling is in het hoofdstuk 'actualiteiten' van deze rapportage toegelicht.

10 Toegezegd dat een keer per jaar gerapporteerd zal worden over het programma bij de Belastingdienst met het doel om de technische achterstanden, de zogenoemde technische schuld, inzichtelijk te maken en op te lossen.

In het hoofdstuk 'Beheerst Vernieuwen' is de stand van zaken met betrekking tot de technische schuld toegelicht.

11 Toegezegd terug te komen op de ICT-doorlichting waar om is verzocht.

In het hoofdstuk 'Beheerst Vernieuwen' is de stand van zaken met betrekking tot de ICT-doorlichting toegelicht.

Tabel C Updates doorlopende toezeggingen

In de onderstaande tabel komen onderwerpen aan de orde waarvan is toegezegd om doorlopend over te rapporteren.

Nr.	Vergaderjaar	Omschrijving toezegging	Vindplaats
1	2015-2016	Toegezegd om in de halfjaarsrapportages van de Belastingdienst verslag te doen over de voortgang van het proces van behandeling van informatie uit de Panama papers en de daarmee bereikte resultaten.	Kamerstukken II 2015/16, 34451, nr. 2.
2	2017-2018	Toegezegd in de komende halfjaarsrapportages Belastingdienst te rapporteren over internationaal invorderen, waaronder de tien grootste landen. Daarnaast wordt zowel voor deze landen als op het totaal aangegeven wat alsnog wordt geïnd en wat oninbaar is gebleken.	Kamerstukken II 2017/18, 31066, nr. 394.
3	2017-2018	Toegezegd dat, mochten zich nieuwe ontwikkelingen voordoen in de soorten goederen/diensten waarmee btw-carrouselfraude plaatsvindt, de Tweede Kamer hierover geïnformeerd zal worden.	Handelingen II 2017/18, 25.
4	2015-2016	In het kader van de wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) toegezegd dat als een nieuwe constructie opduikt waarmee echt op een nieuwe manier buiten dienstbetrekking wordt gewerkt, deze constructie geanonimiseerd en ontdaan van fiscale informatie, openbaar wordt gemaakt op de website van de Belastingdienst.	Handelingen I, 27, lt. 7.
5	2016-2017	Toegezegd dat, zodra stappen zijn gezet in het onderzoek naar tien mogelijk kwaadwillende opdrachtgevers, de Tweede Kamer hierover geïnformeerd zal worden.	Kamerstukken II 2017/18, 34036, nr. 63.
6	2014-2015	Toegezegd te rapporteren aan de Tweede Kamer als blijkt dat groepen additioneel worden uitgezonderd van elektronisch berichtenverkeer (EBV) of een uitzondering dreigen te worden.	Kamerstukken II 2014/15, 34196, nr. 18, p. 12.
7	2016-2017	Toegezegd de Tweede en Eerste Kamer van informatie voorzien over 'country-by-country reporting' – hoeveel landenrapporten de Belastingdienst heeft ontvangen van belastingplichtigen, hoeveel landenrapporten zijn ontvangen van andere landen via de uitwisseling en een kwalitatieve beschrijving van de ervaringen alsmede inzicht in veel voorkomende vervolgacties.	Kamerstukken II 2016/17, 34651, nr. 14. Kamerstukken I, 34 651, C.
8	2016-2017	Toegezegd om jaarlijks een notitie toe te voegen aan de Halfjaarsrapportage Belastingdienst met een aanvulling op de aantallen APA's en ATR's. Er wordt per type ruling een voorbeeld of model gegeven zodat de Tweede Kamer kan zien hoe het in elkaar zit.	Handelingen II 2016/17, 82, it. 8, p. 21.
9	2017-2018	Toegezegd om over de voortgang van beheersing fiscale processen te rapporteren.	Kamerstukken II 2017/18, 31066 nr. 104.
10	2018-2019	Toegezegd de Kamer te informeren over de voortgang bij het realiseren van de genomen maatregelen inzake de naleving van de avg bij de Belastingdienst via de halfjaarsrapportages.	Aanhangsel van de Handelingen, nr. 2345 bij kamerstukken II 2017/18.
11	2018-2019	Toegezegd de Kamer in de reguliere rapportages op de hoogte houden over de voortgang van het pseudonimiseren.	Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 131.

Toelichting

1 Toegezegd om in de Halfjaarsrapportages van de Belastingdienst verslag te doen over de voortgang van het proces van behandeling van informatie uit de Panama papers en de daarmee bereikte resultaten.

Programma Verhuld Vermogen

De behandeling van de Panama Papers en Paradise Papers valt onder het zogenoemde programma *Verhuld Vermogen*. Het programma Verhuld Vermogen (hierna: het programma) loopt sinds 2014 maar omvat ook projecten die daarvoor al liepen. Het programma heeft tot doel om activiteiten en projecten gericht op het bestrijden van verhuld vermogen in samenhang uit te voeren. Het programma is op twee pijlers gebaseerd, namelijk diversiteit in detectie en aanpak en communicatie. Binnen het programma worden verschillende detectiemethodieken gebruikt, zoals geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling (bijvoorbeeld FATCA en CRS), gegevens uit het buitenland (onder andere Panama Papers en Paradise papers), analyses van bijvoorbeeld afgezonderde particuliere vermogens in aangiften, rekeningen met onverklaarbare vermogenssprongen en ontsluiting van gegevens van buitenlandse betaalkaarten. Met actieve communicatie naar buiten toe over de behaalde resultaten wordt het effect van het programma vergroot.

Op dit moment wordt ruim 100 FTE voor het programma ingezet. Binnen het programma wordt samengewerkt met de Belastingdienst/FIOD en externe partijen zoals het Openbaar Ministerie (OM), de Politie, de Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB) en de Kamer van Koophandel (KvK). De nauwe samenwerking met FIOD en OM heeft onder meer tot doel het zwaarste repressieve middel, namelijk opsporing, adequaat in te (kunnen) zetten. Ook internationaal krijgt de samenwerking steeds meer vorm door meer (geautomatiseerde) gegevensuitwisseling en overleggen met andere landen over een gemeenschappelijk aanpak van verhuld vermogen. Door de inzet van het team Intensivering Aanpak Verhuld Vermogen zal het programma nog een extra impuls krijgen.

Het programma bevat op dit moment circa twintig verschillende projecten. De projecten zijn globaal onder te verdelen in *rekeningprojecten* en *constructieprojecten*. Bij *rekeningprojecten* vormen buitenlandse bankrekeningen de basis van het onderzoek. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om rekeningen met een onverklaarbare vermogenssprong, de analyse van buitenlandse betaalkaarten en gegevens van buitenlandse bankrekeningen. Bij *constructieprojecten* vormen de constructies die zijn opgesteld om inkomen en of vermogen te verhullen de basis van het onderzoek. Hierbij kan worden gedacht aan de Panama en Paradise papers, constructies rondom het afgezonderd particulier vermogen en woon- en vestigingsplaatsproblematiek.

Het programma werpt zijn vruchten af. Het afgelopen decennium is door de verschillende projecten die onder het programma Vermogen vallen, boete en rente gerealiseerd. De opbrengst van de inkeerregeling en het afgezonderd particulier vermogen bedraagt ruim 50 procent van dit bedrag. Mede als gevolg van het programma is een verschuiving waar te nemen van het individuele zwartsparen met een buitenlandse bankrekening naar andere, complexere manieren om vermogen te verhullen. Aandacht voor nieuwe vormen van constructies en nieuwe ontwikkelingen op dit gebied blijft daarom noodzakelijk. Bovendien resteert er altijd een groep van non-complianten. Deze groep maakt veel gebruik van fiscale constructies en andere vermogensvormen. Een belangrijk deel van de aandacht van de medewerkers van het programma is daarop gericht.

Hierna wordt, zoals toegezegd, afzonderlijk ingegaan op de Panama Papers en Paradise Papers en twee andere in het oog springende projecten.

Panama Papers

Uit de database van het International Consortium of Investigative Journalists (ICIJ) zijn inmiddels 524 aan Nederland gelinkte (rechts)personen geïdentificeerd. In de antwoorden op schriftelijke vragen over de 22^e Halfjaarsrapportage is aangegeven dat de Belastingdienst meer dan 200 dossiers met een fiscaal belang voor Nederland heeft gevonden. Ongeveer de helft van de in behandeling genomen dossiers is afgerond of in een ver gevorderd stadium van behandeling. Naar aanleiding van de informatie uit de Panama Papers heeft de Belastingdienst tot nu aanslagen opgelegd met een bedrag van circa € 8,5 miljoen (inclusief boetes en rente).

Paradise Papers

Vanaf 25 oktober 2017 heeft ICIJ informatie gepubliceerd onder de noemer Paradise Papers. In tegenstelling tot de Panama Papers komt de informatie uit de Paradise Papers uit meer verschillende bronnen. In de Paradise Papers zijn 723 mogelijk voor Nederland relevante natuurlijke personen geïdentificeerd. Deze personen en de in de Paradise Papers genoemde gelieerde ondernemingen maken veelal deel uit van wereldwijde structuren van internationale ondernemingen. Tot 31 december 2018 zijn tegen deze achtergrond 469 natuurlijke en rechtspersonen fiscaal beoordeeld. Bij veruit de meeste dossiers was de internationale structuur fiscaal bekend en leiden daarom niet tot een (extra) correctie. De publicaties van de ICIJ zijn intussen ook vergeleken met de ons bekende gegevens van niet-ingezetenen. Daaruit blijkt dat er ruim 2700 natuurlijke personen of rechtspersonen zijn, die een bankrekening in Nederland aanhouden dan wel hebben aangehouden. Het onderzoek naar de fiscale relevantie van deze informatie loopt.

Debet creditcards

Het analyseren van betaaltransacties die met in het buitenland uitgegeven betaalkaarten in Nederland worden verricht, kan leiden tot de identificatie van belastingplichtigen met fiscaal verhuuld vermogen. De eerste fase van het project met de buitenlandse betaalkaarten is succesvol afgerond. Door de analyse van de betaaltransacties van bijna 300 kaarthouders heeft de Belastingdienst voor bijna € 15 miljoen aan belastingaanslagen opgelegd. Aan dit project wordt nu een vervolg gegeven, namelijk door het gericht opvragen van nieuwe gegevens bij de betaalverwerkers van transacties met buitenlandse betaalkaarten. De Belastingdienst heeft met name betaalgegevens van betaalkaarten uit landen waarmee nog geen gegevens worden uitgewisseld opgevraagd. De Belastingdienst hoopt hiermee verhuuld vermogen op te sporen. De eerste resultaten worden vanaf 2020 verwacht.

CRS/FATCA

In het kader van de internationale afspraken worden onder de noemer van CRS en FATCA door de Belastingdienst met circa 100 landen financiële gegevens uitgewisseld. Deze uitwisseling heeft met name sinds oktober 2018 een grote vlucht genomen. De Belastingdienst zet deze gegevens zo efficiënt mogelijk in voor de dienstverlening richting de belastingplichtigen en in de handhaving. Twee manieren vallen daarbij op. Ten eerste zijn bij circa 400.000 belastingplichtigen buitenlands financiële gegevens vooringevuld in de aangifte Inkomstenbelasting 2018. Dit heeft naar verwachting een positieve invloed op de juistheid van de financiële gegevens zoals die door de belastingplichtige worden ingevuld. Ten tweede worden de posten die na intensieve analyse als meest risicovol worden bestempeld in behandeling gegeven bij het programma. De eerste resultaten daarvan worden aan het eind van 2019 verwacht.

- 2 Toegezegd in de komende halfjaarsrapportages Belastingdienst te rapporteren over internationaal invorderen, waaronder de tien grootste landen. Daarnaast wordt zowel voor deze landen als op het totaal aangegeven wat alsnog wordt geïnd en wat oninbaar is gebleken.**

Naar aanleiding van vragen van de fractie van de pvv in het Algemeen Overleg Belastingdienst van 6 december 2018 werkt de Belastingdienst aan een bredere en meer gedetailleerde cijfermatige analyse van toeslagschulden in het buitenland. De uitkomsten van deze analyse worden in het voorjaar van 2019 in een afzonderlijke brief aan de Tweede Kamer gestuurd.

- 3 De staatssecretaris heeft toegezegd dat, mochten zich nieuwe ontwikkelingen voordoen in de soorten goederen/diensten waarmee btw-carrouselfraude plaatsvindt, de Tweede Kamer hierover zal worden geïnformeerd.**

Er zijn geen nieuwe soorten goederen/diensten geconstateerd waarmee btw-carrouselfraude plaatsvindt. In het vervolg rapporteert de Belastingdienst over deze toezegging indien zich nieuwe ontwikkelingen voordoen.

- 4 Toegezegd dat als een nieuwe constructie opduikt, in het kader van de wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), waarmee echt op een nieuwe manier buiten dienstbetrekking wordt gewerkt, deze constructie geanonimiseerd en ontdaan van fiscale informatie, openbaar wordt gemaakt op de website van de Belastingdienst.**

De Belastingdienst is bij zijn beoordeling van voorgelegde overeenkomsten geen nieuwe constructies tegengekomen. In het vervolg rapporteert de Belastingdienst over deze toezegging indien er een nieuwe constructie opduikt. Overigens zal, zoals in de brief Voortgang uitwerking maatregelen 'werken als zelfstandige' is opgenomen, uw Kamer voor de zomer nader worden geïnformeerd over de toezicht- en handhavingsstrategie van de Belastingdienst.¹⁸ Onderdeel van die strategie is het toezicht op constructies.

- 5 Toegezegd dat, zodra stappen zijn gezet in het onderzoek naar tien mogelijk kwaadwillende opdrachtgevers, uw Kamer hierover geïnformeerd zal worden.**

De vervolgonderzoeken bij de acht opdrachtgevers naar kwaadwillendheid zijn nog niet afgerond. De Belastingdienst rapporteert in het vervolg over deze toezegging indien een vervolgonderzoek door de Belastingdienst heeft geleid tot de conclusie dat sprake is van een kwaadwillende opdrachtgever. Overigens zal, zoals in de brief Voortgang uitwerking maatregelen 'werken als zelfstandige' is opgenomen, uw Kamer voor de zomer nader worden geïnformeerd over de toezicht- en handhavingsstrategie van de Belastingdienst.¹⁹ Onderdeel van die strategie zijn de onderzoeken naar kwaadwillenden.

¹⁸ Kamerstukken II 2018/19, 31311, nr. 212.

¹⁹ Kamerstukken II 2018/19, 31311, nr. 212.

6 Toegezegd te rapporteren aan de Tweede Kamer als blijkt dat groepen additioneel worden uitgezonderd van elektronisch berichtenverkeer (EBV) of een uitzondering dreigen te worden. Dit zal worden gemeld aan de Tweede Kamer in de halfjaarsrapportage.

In de Kamerbrief van 5 juli 2018 is gerapporteerd over de wijze waarop vanuit de Belastingdienst de communicatie in de toekomst gaat plaatsvinden.²⁰ Voor de burger zal onder meer een keuzemogelijkheid worden geïntroduceerd (papier of digitaal). Deze keuzemogelijkheden vragen een wetswijziging, die momenteel in voorbereiding is. In de hiervoor genoemde brief is vermeld dat wordt beoogd de benodigde wetswijziging onderdeel te maken van het Belastingplanpakket 2020. De feitelijke doorvoering van de individuele keuze wordt verwacht in de loop van 2021.

7 Toegezegd uw Kamer te informeren over de ontwikkelingen met betrekking tot country-by-country reporting (CbCR).

Het landenrapport is een goed hulpmiddel om meer zicht te krijgen op activiteiten die in het buitenland plaatsvinden en of er een potentieel (verrekenprij)srisico is. Voorts draagt CbCR ook bij aan de internationale samenwerking tussen belastingdiensten bij de bestrijding van belastingontwijking.

In 2018 heeft de Belastingdienst ongeveer 3000 landenrapporten over het verslagjaar 2016 uit het buitenland ontvangen. Verder zijn er in Nederland circa 350 landenrapporten ingediend. Dit is in lijn met de verwachting. De Belastingdienst heeft de landenrapporten over het verslagjaar 2016 van de 150 grootste multinationals die in Nederland actief zijn geanalyseerd. Bij de analyse van deze rapporten is met name gekeken naar de volgende signalen: een (extreem) hoge winst per werknemer in een bepaald land en het houden van intellectueel eigendom of een groepsfinancieringsstructuur in een laagbelast land. In de meeste gevallen waren deze signalen al bij de Belastingdienst in beeld of waren er logische verklaringen voor de geconstateerde signalen. De Belastingdienst heeft voor een aantal rapporten een vervolganalyse ingesteld.

De overige (buitenlandse) rapporten worden op dit moment geanalyseerd. De Belastingdienst streeft ernaar deze analyse in de tweede helft van 2019 af te ronden.

Aan het eind van december 2018 zijn er bij de Belastingdienst ongeveer 300 landenrapporten ingediend over het verslagjaar 2017. Deze rapporten zijn in het eerste kwartaal van 2019 uitgewisseld. Deze landenrapporten worden in samenhang met de rapporten van voorafgaand jaar beoordeeld.

²⁰ Kamerstukken II 2017/18, 31066, nr. 421.

8 Toegezegd om jaarlijks een notitie toe te voegen aan de Halfjaarsrapportage Belastingdienst met een aanvulling op de aantallen APA's en ATR's. Er wordt per type ruling een voorbeeld of model gegeven zodat de Tweede Kamer kan zien hoe het in elkaar zit.

De staatssecretaris heeft toegezegd dat jaarlijks bij de halfjaarsrapportage een jaarverslag zal worden gevoegd van het APA/ATR-team.²¹ Het jaarverslag over 2018 is als bijlage bijgevoegd. Hieruit blijkt onder andere dat nationale en internationale initiatieven op het gebied van belastingontwijking van invloed zijn op de werkzaamheden van het APA/ATR-team. In het jaarverslag zijn tevens de kerncijfers van de toe- en afgewezen APA- en ATR-verzoeken opgenomen. Het aantal toegewezen APA's (Advance Pricing Agreements) daalde in 2018 licht ten opzichte van 2017. Het aantal ATR's (Advance Tax Rulings) is in 2018 toegenomen ten opzichte van 2017. Dit kan een gevolg zijn van de wetwijzigingen per 2018 van de vennootschapsbelasting en dividendbelasting ten aanzien van houdstercoöperaties. De verschijningsvormen van APA's en ATR's in 2018 zijn vergelijkbaar met die in 2017. De meest voorkomende verschijningsvorm zijn de ATR's betreffende internationale houdsterstructuren.

Zoals aan uw Kamer is toegezegd vindt jaarlijks een onderzoek plaats naar de APA/ATR-praktijk. Ook in 2019 zal de onafhankelijke commissie Bouwman/Van der Geld onderzoek doen naar de in 2018 afgegeven APA's en ATR's. Zodra de resultaten daarvan beschikbaar zijn, zal de staatssecretaris uw Kamer hierover informeren. Daarnaast onderzoekt de Algemene Rekenkamer in 2019 de rulingpraktijk.

In de brief van 22 november 2018 beschrijft de staatssecretaris de maatregelen die zien op de vernieuwde rulingpraktijk voor rulings met een internationaal karakter.²² Het betreffen maatregelen op het gebied van transparantie, proces en inhoud. Hieruit blijkt onder andere dat het publiceren van het jaarverslag zal worden voortgezet en zal worden uitgebreid naar alle rulings met een internationaal karakter en niet alleen APA's en ATR's. Op dit moment wordt hard gewerkt aan een digitaal portaal om per ruling een samenvatting te kunnen publiceren en worden de inhoudelijke wijzigingen uitgewerkt in beleidsregels. De staatssecretaris heeft zijn ambitie uitgesproken om de wijzigingen per 1 juli 2019 door te voeren. Op dit moment is er geen aanwijzing dat deze datum niet zal worden gehaald.

²¹ Handelingen II 2016/17, 82, it. 8, p. 21.

²² Kamerstukken II 2018/19, 25087, nr. 223.

9 Toegezegd om over de voortgang van beheersing fiscale processen te rapporteren.

Ook de Belastingdienst is belasting- en inhoudingsplichtige voor de omzetbelasting, de vennootschapsbelasting en voor de loonheffingen. Op 27 januari 2017 is uw Kamer geïnformeerd over de noodzaak de beheersing van de eigen administratieve processen vanuit de belasting- en inhoudingsplicht te verbeteren.²³

Een belangrijk instrument voor deze beheersing is het implementeren van een Tax Control Framework (TCF). Dit implementeren gebeurt planmatig aan de hand van het zogenoemde implementatieplan TCF. In het najaar 2018 heeft een tussentijdse Gateway review plaatsgevonden op het verdere implementatietraject TCF. De aanbevelingen van het Gateway review-team zijn overgenomen en dat heeft geresulteerd in een herijkt implementatieplan TCF dat in november 2018 in het Directieteam Belastingdienst is vastgesteld.

De kern van het herijkte implementatieplan is dat de focus in eerste aanleg is komen te liggen op de belangrijkste fiscale risico's die belastingdienstbreed spelen en dat de integrale lijnverantwoordelijkheid centraal staat. Verder is er gekozen voor een projectmatige aanpak zodat de resterende activiteiten effectief en efficiënt aangestuurd worden en tijdig escalatie kan plaatsvinden. Het doel is om aan het einde van het eerste kwartaal van 2019 voor de belangrijkste fiscale risico's een TCF op het gewenste volwassenheidsniveau in opzet gereed te hebben. Later dit jaar worden het bestaan en de werking van het TCF getoetst. Ook zal vanaf het tweede kwartaal worden gewerkt aan implementatie van de verbijzonderde interne controlemaatregelen. Naast het implementeren van het TCF worden ook fiscale monitoringsactiviteiten op de staande organisatie uitgevoerd die leiden tot procesmatige verbeteringen.

10 Toegezegd de Kamer te informeren over de voortgang bij het realiseren van de genomen maatregelen inzake de naleving van de AVG bij de Belastingdienst via de halfjaarsrapportages.

In het hoofdstuk "actualiteiten" is de voortgang van bij realiseren van de genomen maatregelen inzake de naleving van de AVG bij de Belastingdienst toegelicht.

11 Toegezegd de Kamer in de reguliere rapportages op de hoogte houden over de voortgang van het pseudonimiseren.

In zijn brief van 19 september 2018 aan de AP heeft de directeur-generaal Belastingdienst aangegeven dat de voorbereidingen voor implementatie substantieel en complex zijn en dat in het plan van aanpak geen termijnen gegeven kunnen worden. Uw Kamer heeft op 28 september 2018 een afschrift van deze brief ontvangen.²⁴ De staatssecretaris heeft de Tweede Kamer in het schriftelijke overleg Verwerking en bescherming persoonsgegevens geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het pseudonimiseren.²⁵

²³ Kamerstukken II 2016/17, 31066, nr. 331.

²⁴ Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 125.

²⁵ Kamerstukken II 2018/19, 32761, nr. 131.

Tabel D Openstaande moties en toezeggingen

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de openstaande moties en toezeggingen.

Nr.	Vergaderjaar	Omschrijving toezegging	Vindplaats
1	2018-201	Toegezegd om de mogelijkheden te bezien bij massaal bezwaar auto's af te wijken van de 6-wekentermijn.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 457.
2	2018-2019	Toegezegd mogelijkheden uit te zoeken om aanpassen youngtimer-regeling bijtelling ten behoeve van gebruikte elektrische auto's.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 457.
3	2018-2019	Toegezegd om medio 2019 te rapporteren over de voortgang inzake de Interactiestrategie.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 451.
4	2018-2019	Toegezegd om de invoering van de toeslag in de MRB voor oude, vervuulende diesels per 1 januari 2020 te realiseren.	Kamerstukken II 2018/19, 31066 nr. 438.
5	2017-2018	Toegezegd een brief te sturen met de eindafrekening van de vertrekregeling en de diverse mogelijke arrangementen, inclusief de wijze waarop de overschrijding van de regeling betaald wordt.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 313.
6	2018-2019	Toegezegd het Jaarverslag van de Belastingdienst te verzenden aan de Eerste Kamer.	Kamerstukken I 2018/19, 31066, nr. D.
7	2018-2019	Toegezegd de uitkomst van de negen ex-post uitvoeringstoetsen schriftelijke te delen met de Eerste Kamer.	Kamerstukken I 2018/19, 31066, nr. D.
8	2018-2019	Toegezegd in gesprek te gaan met betrokken ouders in de CAF-11 zaak. Toegezegd om terug te koppelen hoe deze gesprekken zijn verlopen, maar niet op het niveau van de individuele zaak.	Handelingen II 2018/19, nr. 65.
9	2018-2019	Toegezegd op 24 april 2019 in gesprek te gaan met de Kinderombudsman en ook de Nationale ombudsman uit te nodigen voor een gesprek.	Handelingen II 2018/19, nr. 65.
10	2018-2019	Toegezegd dat de Belastingdienst en de ADR onderzoek zullen doen naar andere CAF-zaken en Tweede Kamer daarover informeren.	Handelingen II 2018/19, nr. 65.
11	2018-2019	Toegezegd dat aansluiting wordt gevonden bij traject Maatwerk in dienstverlening.	Handelingen II 2018/19, nr. 65.
12	2018-2019	Toegezegd dat de Belastingdienst zal toezien op vaktechnische inkadering en een betere coördinatie van de uitvoering bij herziening Kinderopvangtoeslag.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 479.
13	2018-2019	Toegezegd dat de Belastingdienst een kleine steekproef uitvoert op de aangiften vennootschapsbelasting over het jaar 2016 in categorie 2, en de Tweede Kamer informeert over de resultaten.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 466.
14	2018-2019	Motie van de heer Omtzigt over de verbetering van de praktische rechtsbescherming bij belastingzaken.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 468.
15	2018-2019	Motie van mevrouw Leijten over het hanteren van de menselijke maat bij een bezwaarprocedure.	Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 472.

Productietabellen

Inleiding

In deze bijlage zijn de belangrijkste productiecijfers van het toezicht door Belastingen, Douane en Toeslagen opgenomen. De set tabellen bevat de indicatoren uit de begroting IX 2018. De cijfers geven samen met de overige onderdelen van de halfjaarsrapportage inzicht in het presteren van de Belastingdienst in het laatste halfjaar van 2018.

I Algemene doelstelling (compliance)

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Doelstelling 2018	Realisatie 2018
Percentage aangiften omzetbelasting tijdig ontvangen	95,3%	> 95%	95,6%
Percentage aangiften loonheffingen tijdig ontvangen	99,3%	> 99%	99,1%
Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB	–	< 6%	5,7%
Juist en volledig doen van aangifte: structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	0,9%	< 1,1%	0,7%
Percentage aangiften inkomensheffingen en vennootschapsbelasting tijdig ontvangen	–	> 94%	94,7 %
Tijdige betaling van belastingen en premies	98,4%	> 98%	98,5%
Oninbare belastingen en premies	0,3%	< 0,6%	0,3%

Onder compliance verstaat de Belastingdienst dat burgers en bedrijven bereid zijn hun wettelijke fiscale verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen. Alle indicatoren scoren beter dan de doelstelling.

II Dienstverlening

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Doelstelling 2018	Realisatie 2018
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	88%	90-95%	78%
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	98%	90-95%	98%
Klanttevredenheid, score van 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal:			
– bellers	77%	≥ 70%	73%
– website-bezoekers	82%		79%
– baliebezoekers	80%		82%
Klanttevredenheid, score van 1,5 of lager op de gehanteerde 5-puntsschaal:			
– bellers	7%	≤ 10%	10%
– website-bezoekers	5%		5%
– baliebezoekers	7%		6%
Zorgvuldig handelen: Minder klachten dan vorig jaar	11.145	Minder klachten dan vorig jaar	12.393

Met passende dienstverlening wil de Belastingdienst ervoor zorgen dat belastingplichtigen en toeslaggerechtigden hun verplichtingen kunnen nakomen en hun rechten kunnen verwezenlijken. De Belastingdienst streeft ernaar te voldoen aan de verwachtingen van burgers en bedrijven ten aanzien van snelle en klantgerichte dienstverlening.

In 2018 is het percentage Awb-conform afgehandelde bezwaren gedaald van 88 procent naar 78 procent. Dit is voornamelijk het gevolg van achterstand bij de bezwaarbehandeling 1H, die veroorzaakt wordt door een tekort aan capaciteit. Hierbij speelt ICT een belangrijke rol. De verlichting van de werklust als gevolg van nieuwe automatiseringsoplossingen is niet altijd op tijd gerealiseerd en de introductie van nieuwe systemen is gepaard gegaan met kinderziekten en een gewenningsproces. Daarnaast is gebleken dat de managementinformatie van wisselende kwaliteit is. Vaak is de informatie niet voldoende om goed te kunnen sturen.

Er zijn in 2018 gerichte acties in gang gezet om de te hoge voorraad bezwaren 1H, 0B en douane weg te werken. Het logische gevolg hiervan is dat het percentage bezwaren dat is afgehandeld buiten de Awb-termijn stijgt en een negatief effect heeft op de indicator. In een brede analyse is de Tweede Kamer hierover geïnformeerd.²⁶

In 2018 heeft de Belastingdienst 12.393 klachten ontvangen. Dat is 11,2 procent meer dan in 2017. Met name via de BelastingTelefoon zijn meer klachten ingediend. De toename van klachten hield onder andere verband met de omzetbelasting, met name omtrent het onderwerp zonnepanelen. De postbezorging in het zuiden van het land was ook een reden voor klachten; de externe leverancier had geen postbezorgers en hierover is een gesprek geweest. Daarnaast was er sprake van een stijging van klachten door de achterstanden in de aanslagoplegging bij schenk- en erfbelasting. Na de inzet van extra personeel voor de schenk- en erfbelasting voor het inlopen van de achterstand, lieten de klachten hierover een dalende trend zien. Verder was er een toename van klachten gerelateerd aan de inning.

²⁶ Kamerstukken II 2018/19, 31066, nr. 441.

III Toezicht

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Doelstelling 2018	Realisatie 2018
Belastingen			
Percentage grote ondernemingen waarvan de klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	86,5%	≥ 85%	87,5%
Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverlenersconvenant	5,8%	6-8%	5,9%
Bruto correctieopbrengsten aangifte-behandeling IH (betreft Particulieren en MKB)	€ 2,3 mld.	≥ € 1,6 mld.	€ 1,7 mld.
Bruto correctieopbrengsten aangifte-behandeling Vpb MKB	€ 1,5 mld.	≥ € 1,4 mld.	€ 1,7 mld.
Bruto correctieopbrengsten boekenonderzoeken MKB	€ 877 mln.	≥ € 770 mln.	€ 834 mln.
Bezwaren ingediend na een correctie door de Belastingdienst (betreft IH)	10,2%	8-12%	8,2%
Toeslagen			
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Gerealiseerd	De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringsgrens op artikelniveau	Gerealiseerd
Het percentage definitief toegekende toeslagen met een terug te betalen bedrag ≤ € 500 ²⁷	92,2%	≥ 91%	93,3%
Douane			
Juiste invoeraangiften	–	≥ 100 (index)	91
Waardering bedrijfsleven	104,3	≥ 100 (index)	107,2

De meeste toezichtsindicatoren voldoen aan de doelstelling. De prestatie-indicator 'juiste invoeraangiften' geeft weer hoe groot bij de Douane het aandeel juiste aangiften is in het totaal aantal aangiften ten invoer. Dit wordt uitgedrukt in een indexcijfer met 2016 als indexjaar. Deze aangiften vormen de basis voor de juiste afdracht, aangezien de heffing en inning op deze aangiften wordt gebaseerd. De indicator is in 2018 gedaald naar 91. De daling van het indexcijfer wordt veroorzaakt door één bedrijf dat veel onjuiste aangiften indient voor e-commerce zendingen. Zonder dit bedrijf zou het indexcijfer zijn gestegen tot een waarde boven de 100. Om het aandeel juiste aangiften te vergroten zet de Douane specifiek gerichte interventies in op dit bedrijf en daarnaast ook meer algemene interventies op de andere indieners van aangiften.

²⁷ Voor kinderopvangtoeslag wordt een grens van € 1.000 aangehouden. Bij de toekenningen van kinderopvangtoeslag gaat het veelal om hogere bedragen dan bij andere toeslagen.

IV Inning

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Doelstelling 2018	Realisatie 2018
Achterstand invordering	2,7%	2,5-3%	2,9%
Inning invorderingsposten binnen een jaar	54,5%	55-65%	58,3%

De indicatoren over de inning voldoen aan de doelstelling.

V Massaal proces

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Doelstelling 2018	Realisatie 2018
Garantieregeling iH 2017: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht	99,5%	100%	100%
Definitief vaststellen toeslagen	85,5%	≥ 85%	89,2%
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	99,96%	≥ 99,9%	99,95%
Aantal ernstige productieverstoringen (zogenoemde damages)	70	Minder verstoringen dan vorig jaar	69

De indicatoren over de massale processen voldoen aan de doelstelling. De realisatie over 2018 voldoet aan de opgestelde doelstellingen. De zogenoemde damageprocedure treedt in werking wanneer burgers of bedrijven onterecht hinder ondervinden door toedoen van de Belastingdienst. In de procedure wordt prioriteit gegeven aan het oplossen van de fout, alvorens reguliere werkzaamheden worden voortgezet.

In 2018 deden zich in totaal 69 'ernstige productieverstoringen' voor. In november 2018 was er een technische verstoring in de vermogenstoetsing bij het definitief toekennen van huur-, zorgtoeslag of kindgebonden budget over het jaar 2017. Hierdoor ontvingen 356 aanvragers toeslagen, terwijl zij daar op grond van een te hoog vermogen geen recht op hadden. De burgers in kwestie zijn per brief geïnformeerd over het voornemen om terug te vorderen en de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen.

Om te leren van de oorzaken van de verstoringen over de afgelopen jaren heeft de Belastingdienst een proces ingericht. In dit proces wordt per verstoring nagegaan of de oorzaak ligt in de plan/ontwerp-, bouw- of beheerfase. De analyse van de oorzaken van verstoringen over de afgelopen vier jaar toont een verschuiving van de planfase naar de beheerfase. Dat betekent dat verstoringen niet ontstaan bij het ontwerp van het systeem, maar zich voordoen als gevolg van fouten in de uitvoering. De oorzaak hiervan ligt in de complexiteit van het ICT-landschap van de Belastingdienst. Met momenteel circa 900 applicaties, worden medewerkers niet alleen geacht om kennis te hebben per systeem, maar ook van de samenhang tussen systemen. Het aantal medewerkers met deze zogeheten 'overzichtskennis' is door de uitstroom afgenomen. Daarom wordt met de nieuwe aanpak meer aandacht besteed aan het aanleren van 'overzichtskennis' bij medewerkers. Ook wordt de beheerfunctionaliteit van nieuwe systemen voorafgaand aan de oplevering beter beoordeeld.

VI Fraude

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Doelstelling 2018	Realisatie 2018
Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	84%	82-85%	87%
Gerealiseerde incasso-opbrengsten	€ 169 mln.	≥ € 83,3 mln.	€ 102 mln.
Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)	31%	> 40%	36%

De FIOD wil in een zo vroeg mogelijk stadium met partners in de keten van toezicht, opsporing en vervolging in verbinding komen om zo meer gezamenlijk fraude op te sporen en daarmee tevens een maatschappelijk effect te bewerkstelligen. De strafonderzoeken die hieruit voortvloeien worden omgevingsgerichte onderzoeken genoemd. De ambitie is dat de FIOD hiervoor minimaal 40 procent van zijn tijd reserveert. Deze doelstelling is voor 2018 nog niet gerealiseerd. Voor het realiseren van de streefwaarde is veel samenwerking nodig met externe toezichthouders.

VII Toezicht Toeslagen

Hieronder zijn de resultaten opgenomen van het definitief toekennen voor de toeslagjaren 2016 en 2017. Dit zijn de toeslagjaren waarvoor het proces van de definitieve toekenning in 2018 de grootste omvang had.

VII.1 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2016 (t/m december 2018) ²⁸

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	628.000 41%	206.000 38%	206.000 22%	509.000 10%
waarvan: € 0 - € 100	30%	12%	7%	3%
€ 100 - € 500	7%	16%	10%	4%
€ 500 - € 1000	3%	6%	3%	2%
≥ € 1000	2%	4%	1%	0%
Nihil	414.000 27%	89.000 17%	392.000 41%	3.291.000 65%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	474.000 31%	242.000 45%	350.000 37%	1.302.000 26%
waarvan: € 0 - € 100	8%	13%	10%	9%
€ 100 - € 500	13%	18%	17%	11%
€ 500 - € 1000	4%	7%	6%	5%
≥ € 1000	7%	7%	4%	1%

²⁸ Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

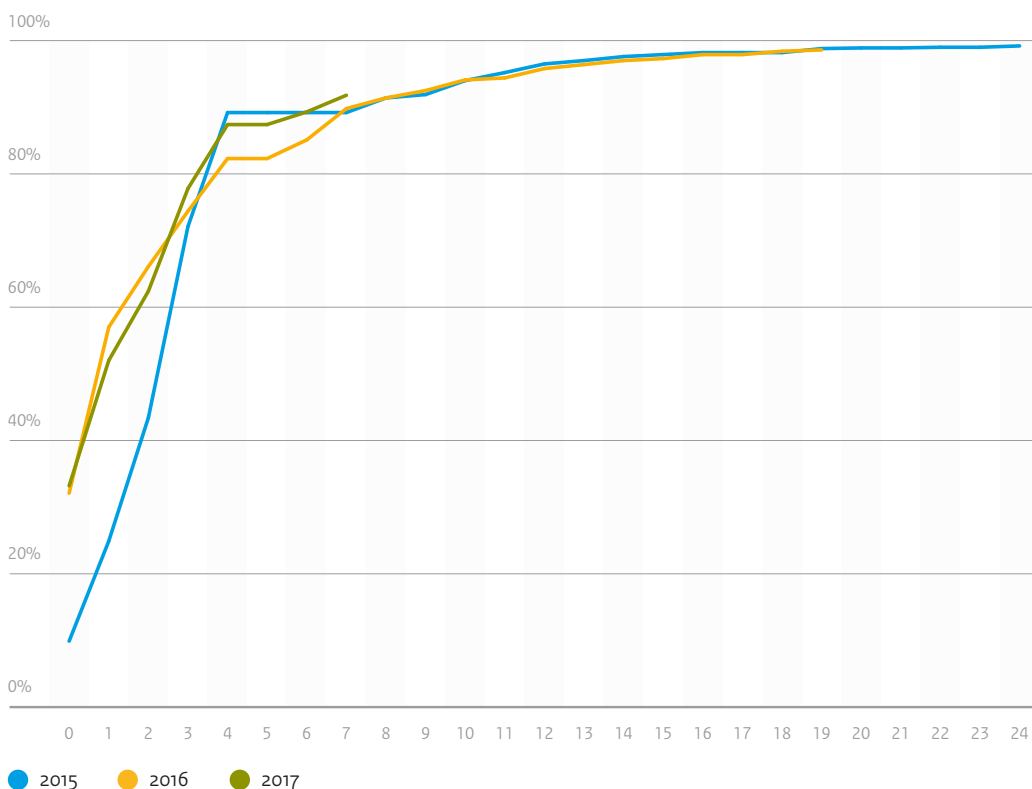
VII.2 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2017 (t/m december 2018) ²⁹

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	635.000 46%	198.000 42%	189.000 25%	711.000 15%
waarvan: € 0 - € 100	34%	13%	9%	7%
€ 100 - € 500	7%	18%	11%	6%
€ 500 - € 1000	2%	7%	3%	2%
≥ € 1000	1%	4%	1%	1%
Nihil	422.000 30%	96.000 20%	328.000 43%	3.088.000 66%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	339.000 24%	176.000 37%	248.000 32%	868.000 19%
waarvan: € 0 - € 100	8%	13%	11%	6%
€ 100 - € 500	7%	15%	15%	8%
€ 500 - € 1000	4%	5%	4%	3%
≥ € 1000	6%	4%	2%	2%

²⁹ Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Definitief toekennen toeslagen

Het definitief toekennen 2017 ligt op schema. Op 31 december 2018 is meer dan 85% definitief toegekend.

VII.3 Percentage definitief toegekend afgezet tegen het aantal maanden vanaf 1 juli na het berekeningsjaar
*Terugbetalen toeslagen*

De ontwikkeling van het openstaande bedrag aan terugvorderingen in het eerste halfjaar van 2018 is in de tabel hieronder opgenomen.

VII.4 Ontwikkeling openstaande terugvorderingen totaal per 31 december 2018 (bedragen in miljoenen euro's)

Openstaande vorderingen per 1-1-2018	1.517
Nieuwe vorderingen	1.698
Oninbaar	-106
Ontvangen	-1.590
Openstaande vorderingen per 31-12-2018	1.519

