

Bijlage Uitvoeringsprioriteiten

Het coalitieakkoord¹ bevat een grote opdracht voor het verbeteren van de relatie tussen burger en overheid en het herstel van vertrouwen. Het vertrouwen van de samenleving dat de Belastingdienst zijn maatschappelijke taak zorgvuldig en verantwoordelijk uitvoert, is onder druk komen te staan. Samen met de Belastingdienst werk ik de komende jaren aan het terugwinnen van dit vertrouwen. Uitgangspunt daarbij is dat de Belastingdienst burgers en bedrijven centraal stelt, de basis van de organisatie op orde brengt, openstaat voor signalen en dat gemaakte fouten erkend en opgelost worden. Met zijn handelen streeft de Belastingdienst ernaar dat burgers, ondernemers en intermediairs zo veel mogelijk uit zichzelf in staat en bereid zijn hun rechten uit te oefenen en hun plichten na te komen (compliance).

Eerder dit jaar heeft u het Jaarplan 2022² en de beleidsprioriteitenbrief³ ontvangen. Hierin heb ik aangegeven dat in het vormgeven van de verandering de meerjarenvisie van de Belastingdienst centraal staat. Het realiseren van deze ambities vereist het opstarten en afronden van een veelheid aan kleine en grote activiteiten. Dit doe ik tegen een achtergrond dat de Belastingdienst een organisatie is die onder druk staat. Niet alles kan tegelijk. Belangrijke knelpunten zijn de ICT-systemen en de, mede door het extra werk dat samenhangt met de hersteloperaties van Box 3 en FSV, krappe personele bezetting. Niet van alle activiteiten staat daarom de planning en de precieze vormgeving al vast: dit vereist een confrontatie tussen de concrete plannen en de beschikbare capaciteit. Dit is een proces dat jaarlijks doorlopen wordt en uitmondt in het opstellen van het Jaarplan voor de Belastingdienst. Bij het jaarplan 2023, dat u dit najaar ontvangt, wordt vervolgens onder meer aangegeven welke activiteiten vanuit de meerjarenvisie in 2023 worden gestart en wat de planning is.

Middels deze brief neem ik u mee in dit lopende proces. Dit doe ik door achtereenvolgens in te gaan op A) de meerjarenvisie Belastingdienst, B) het langetermijnperspectief en C) voorbeelden van prioriteitstelling in de werkzaamheden van de Belastingdienst.

A. Meerjarenvisie Belastingdienst

De meerjarenvisie Belastingdienst staat centraal bij het vormgeven van de verandering van de Belastingdienst. Deze kent vier strategische prioriteiten:

- snelle, betrouwbare en zorgvuldige behandeling
- deskundige en persoonlijke ondersteuning
- effectief toezicht en fraudebestrijding.
- wendbare en toekomstbestendige organisatie.

Deze vier strategische prioriteiten en de daarbij geformuleerde ambities voor 2025 dragen bij aan het realiseren van het doel van de Belastingdienst (compliance) waardoor de verschuldigde belastingen de staatskas binnenkomen zoals de wetgever dat beoogt.

¹ bijlage bij Kamerstukken II 2021/22, 35 788, nr. 77

² Kamerstukken II 2021/22, 31066, nr. 958.

³ Kamerstukken II 2021/22, 35925 IX, nr. 22.

Onderstaand neem ik u langs deze indeling mee in mijn ambities voor 2025 en ga ik in op concrete activiteiten die bijdragen aan het realiseren van de ambitie.

Snelle, betrouwbare en zorgvuldige behandeling

Ambitie 2025:

- Het is voor burgers, ondernemers en intermediairs makkelijker om aan hun verplichtingen te voldoen of hun rechten uit te oefenen, en het ook in één keer goed te doen.
- De Belastingdienst communiceert duidelijk, begrijpelijk en zoveel mogelijk op de persoonlijke situatie toegespitst. Daardoor hebben burgers, ondernemers en intermediairs snel(ler) zekerheid.
- Burgers, ondernemers en intermediairs hebben actueel inzicht in hun fiscale situatie via onder meer het Mijn Belastingdienst portaal.
- De dienstverlening van de Belastingdienst is zo ingericht dat ondernemers en hun fiscaal dienstverleners worden ondersteund om hun fiscale zaken zo efficiënt mogelijk te doen.

Het realiseren van deze ambities vergt een breed palet aan acties. Zo loopt er bijvoorbeeld een structureel programma om alle brieven van de Belastingdienst aan burgers en bedrijven beter begrijpelijk te maken, wordt in 2022 een iDEAL-betaalknop aan het vorderingenoverzicht toegevoegd en een onderzoek afgerond naar QR-code voor betalingen. Voor bedrijven wordt bijvoorbeeld, in samenwerking met softwareleveranciers, gestart met nieuwe digitale hulpmiddelen voor efficiënte gegevensoverdracht.

Deskundige en persoonlijke ondersteuning

Ambitie 2025:

- Burgers, bedrijven en intermediairs merken dat ze in één keer goed geholpen worden, zowel wat inhoud als persoonlijke hulp betreft.
- Burgers en bedrijven merken dat de Belastingdienst tijdig inspeelt op belangrijke gebeurtenissen in het leven van burgers, zoals overlijden, huwelijk en scheiding, en in de levensloop van een bedrijf, zoals oprichting, fusies en faillissementen. Juist rond deze gebeurtenissen informeren we burgers en bedrijven uit onszelf en in een zo vroeg mogelijk stadium, omdat bij dergelijke veranderingen snel fouten ontstaan in bijvoorbeeld aangiftes.

Belangrijk bij deze ambities is dat burgers worden betrokken bij de verbetering van het dienstverleningsaanbod. Dit doet de Belastingdienst bijvoorbeeld door de uitbreiding van burgerpanels. De Belastingdienst wordt op verschillende manieren beter benaderbaar: In 2024 willen we vijf keer zoveel bezoekers aan de balie kunnen helpen en introduceren we een call me now-button op de website waarmee burgers tijdens het zaken doen laagdrempelig contact kunnen opnemen met een medewerker van de Belastingdienst. Daarbij wordt de menselijke maat versterkt door uitbreiding van het aantal Stella-teams die in complexe en urgente schuldsituaties mensen verder helpen. Om te voorkomen dat mensen in problemen raken ontwikkelt de Belastingdienst de vroegsignalering, zodat mensen tijdig hulp wordt aangeboden.

Met het programma Nabestaanden wil de Belastingdienst de interactie verbeteren en meer maatwerk leveren voor de doelgroep nabestaanden bij de afwikkeling van fiscale zaken (belastingen en toeslagen) na een overlijden.

De dienstverlening aan bedrijven wordt uitgebreid met 5 nieuwe loketten. Bedrijven kunnen hier terecht over vragen of zorgen over belastingzaken, zoals de betalingsregeling als gevolg van de corona-uitstelregeling.

Ook bouwen we klantcontacthistorie op zodat medewerkers de situatie van de burger of bedrijven kennen.

Met bedrijven en hun dienstverleners gaat de Belastingdienst in gesprek over knelpunten in het fiscale proces zodat geïdentificeerde knelpunten opgelost kunnen worden.

Effectief toezicht en fraudebestrijding.

Ambitie 2025: Burgers en bedrijven worden geholpen de aangifte in een keer goed te doen en eerder gewezen op fouten of vergissingen. Tegelijkertijd moet de Belastingdienst zichtbaar zijn in het toezicht en bij het opsporen en bestrijden van fraude om het vertrouwen van de samenleving te behouden dat iedereen zijn belastingen betaalt.

Het realiseren van deze ambitie is een dilemma gegeven het bij onderdeel C toegelichte vraagstuk van het dalend niveau van toezicht achteraf.

Er wordt met ondernemers en hun dienstverleners ingezet op het maken van afspraken over de inrichting van het proces bij de ondernemer (en fiscaal dienstverlener) van administratie tot aangifte zodat de naleving meer aan de voorkant wordt geborgd. Bijvoorbeeld door ketenbreed te komen tot afspraken over standaards, voorzieningen en specificaties. Voor groepen ondernemers kan daarmee een soort vooringevulde aangifte ontstaan die snel kan worden afgedaan en waarmee snel zekerheid ontstaat voor de ondernemer. Dit is een ontwikkeltraject. Ook wordt nagegaan hoe de Belastingdienst met onze handhaving nog meer kan leunen op de kwaliteitsstandaarden die de fiscale dienstverleners zelf al voeren binnen hun werk.

De Belastingdienst zet verschillende toezichtsmiddelen in, die zijn afgestemd op het gedrag van burgers, ondernemers en intermediairs. Op basis van inzicht in en kennis over fenomenen (vaker voorkomend gedrag dat leidt tot bewust geen of te weinig belasting betalen) zet de Belastingdienst gericht toezicht en opsporing in. Want naast het uitvoeren van toezicht blijft het nodig om fraude te bestrijden. In 2022 starten we met het corrigeren op premiekapitaalverzekeringen op basis van betrouwbare contra-informatie over burgers van andere bronnen, zoals banken en werkgevers. Op onderdelen van aangiften die vóóringevuld kunnen worden op basis van deze contra-informatie, is zogeheten 'massale correctie' mogelijk. Ook bieden we middels inlevend invorderen gerichte hulp aan ondernemers die ineens niet meer voldoen aan hun verplichtingen, o.a. door met hen contact op te nemen om te achterhalen waaróm de belasting niet wordt betaald en hoe we kunnen helpen om een oplossing te vinden voor de ontstane betalingsachterstand.

Wendbare en toekomstbestendige organisatie.

Ambitie 2025: De Belastingdienst kan beter en sneller inspelen op veranderende behoeften van diverse groepen burgers, bedrijven en intermediairs en op maatschappelijke ontwikkelingen. Ook is de Belastingdienst in staat om veranderingen in wet- en regelgeving sneller te implementeren.

Dit willen we bereiken onder de hieronder genoemde randvoorwaarden (ICT, Personeel, Sturing en Beheersing, Uitvoerbare wet- en regelgeving) en daarnaast uitbreiding van burger- en bedrijvenonderzoek, trendverkenning, continu ophalen en opvolgen van signalen van binnen en buiten de organisatie en een jaarlijkse Stand van de uitvoering.

ICT

Ambitie 2025: Door de modernisering en vernieuwing van systemen is er meer ruimte voor verbetering van dienstverlening en nieuw beleid. Het portfolioproses en de leveringsbetrouwbaarheid is op orde.

In 2022 wordt het ICT-verbeterprogramma afgerond en verder gewerkt aan het realiseren van een versterkte projectcontrol, zodat projecten tijdig en goed worden afgerond. Door in 2022 verder te werken aan het verlagen van de technische schuld ontstaat meer ruimte ontstaat voor vernieuwing en nieuw beleid. Om de ambities te realiseren is daarbij meerjarig vooruitkijken van belang, daarom wordt in 2022 gewerkt aan de opbouw van een meerjarenportfolio en een afwegingskader voor daarin te maken keuzes.

Personeel

Ambitie 2025: Het personeelsbestand van de Belastingdienst is kwantitatief en kwalitatief op orde. Medewerkers kunnen op basis van hun vakkennis maatwerk bieden waar dat gepast en mogelijk is, met de menselijke maat als kompas.

De Belastingdienst ligt op koers om in 2022 circa 2200-2400 fte aan te nemen, zowel voor het uitbreiden van het personeelsbestand als voor het vervangen van uitstroom. Dit gebeurt tegen de achtergrond van een krappe arbeidsmarkt. Dit is daarom een belangrijke en forse opgave voor de Belastingdienst die circa 25 duizend fte aan medewerkers heeft. Daarbij vereisen de grote opgaven voor de Belastingdienst, zoals bijvoorbeeld de hersteloperaties Box 3 en FSV en het verbeteren van de dienstverlening goed toegeruste medewerkers. In 2022 wordt daarom versterkt ingezet op het vergroten van vakmanschap door onder meer leerprogramma's te vernieuwen en het verbeteren van de vaktechnische kennis. Boeien en binden van de medewerkers van de Belastingdienst is voor het behouden van medewerkers essentieel. Concurrerende voorwaarden en goede en moderne ICT- en kantoorvoorzieningen om hun werk te kunnen doen zijn randvoorwaardelijk.

Het al lopende programma Leiderschap en Cultuur draagt bij aan de versterking van het leiderschap door gerichte trainingen. Daarnaast draagt het programma bij aan gemotiveerde en geïnspireerde medewerkers door begeleiding van dialogen, en wordt aandacht gegeven aan cultuuraspecten (zoals inclusiviteit, executiekracht) die hier meespelen.

Sturing en Beheersing op orde

Ambitie 2025:

- De processen binnen de Belastingdienst zijn gedocumenteerd en voldoen aan de wettelijke vereisten.
- De Belastingdienst is 'in control': transparant over waar verbeteringen nodig zijn en realistisch over wat aantoonbaar te realiseren is

Het op orde brengen van de sturing en beheersing van de Belastingdienst is essentieel voor het vermogen van de Belastingdienst om alle andere ambities te realiseren. Belangrijke mijlpalen hierin zijn dat in 2022 de meest risicovolle processen beheerst worden, onder meer door deze in lijn te brengen met AVG. Daarbij wordt het programma managementinformatie & risicomanagement afgerond –zodat meer inzicht bestaat in de prestaties en risico's van de uitvoeringsprocessen. Begin 2023 geeft de Belastingdienst een eerste 'in control statement' af, waarmee inzichtelijk gemaakt wordt wat de kwaliteit is van de interne beheersing. Er wordt een groeipad gehanteerd waarbij de

eerste keer over een beperkte set (financiële) doelstellingen wordt gerapporteerd en dit in de jaren daarna stapsgewijs wordt uitgebreid.

Uitvoerbare wet- en regelgeving

Ambitie 2025: Knelpunten in de uitvoering van beleid worden gesignaleerd en opgelost.

Uitvoerbare wet- en regelgeving vereist een continue wisselwerking tussen beleid en uitvoering, zodat de uitvoering en/of de regelgeving vóór invoering daarvan als wel of niet uitvoerbaar kan worden bestempeld of kan worden aangepast. De noodzaak van de ontwikkeling hiervan wordt ook onderschreven in het coalitieakkoord. Deze kabinetsperiode wordt sterk ingezet op het uitwisselen van signalen gedurende het hele beleidsproces. Dit betekent het uitvoeren van uitvoeringstoetsen, doenvermogenscans en invoeringstoetsen. Verder moeten signalen van medewerkers en van onze omgeving over de uitvoeringspraktijk beter benut worden. In 2022 is de eerste 'Stand van de Uitvoering' aan uw Kamer verstuurd en wordt verder gewerkt aan het inrichten van leercirkels zodat de signalen vanuit de uitvoering omhoog kunnen komen en de uitvoering en het beleid (inclusief eventuele wetgeving) aangepast kan worden. Begin 2023 worden de eerste invoeringstoetsen afgerond.

B. Langetermijnperspectief

Bij het stellen van prioriteiten is een langetermijnperspectief belangrijk. Het is belangrijk dat we koersvast en stap voor stap werken aan het terugwinnen van het vertrouwen van burgers en bedrijven, want dit vertrouwen is een fundament onder de naleving van fiscale regels. Het gaat om het vertrouwen van de samenleving dat de Belastingdienst zijn maatschappelijke taak zorgvuldig en verantwoordelijk uitvoert.

Tegelijkertijd vraagt de actualiteit om een nieuwe weging vanwege vraagstukken in het hier en nu. De Belastingdienst heeft immers te maken met ontwikkelingen die impactvol zijn voor inzet van capaciteit en het realiseren van doelstellingen en zo herprioritering van werkzaamheden vereisten. Bijvoorbeeld:

- de impact van Corona-maatregelen op werkzaamheden (timing opstarten inning);
- FSV en het voldoen aan AVG, zowel de herstelregeling als de maatregelen gericht op de toekomst;
- Rechterlijke uitspraken (zoals het arrest Hoge Raad over Box 3);
- Europese regelgeving met impact;
- De toenemende complexiteit van wetgeving en de toenemende juridisering van de verhouding tussen belastingplichtigen en de Belastingdienst.

Dit betekent dat de Belastingdienst enerzijds moet meebewegen met ontwikkelingen en anderzijds de (opwaartse) lijn moet vasthouden met speerpunten burger en bedrijven centraal, de basis op orde, herstel van fouten uit het verleden en openstaan voor signalen.

In de Rijksbegroting zijn prestatie-indicatoren opgenomen gericht op het strategische doel van de Belastingdienst en bijbehorende tussendoelen: de Belastingdienst beoogt met zijn strategie het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven (compliance). Door de prestatie-indicatoren kan een beeld worden gegeven van de voortgang in dit proces, en waar eventuele actie nodig is.

Op pagina 10 van deze bijlage is een actueel beeld van de prestatie-indicatoren opgenomen (realisatie 2021 en de eerste vier maanden van 2022). Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat:

- de tijdige afhandeling van bezwaren onder druk staat. De instroom van bezwaren Box 3 is in de eerste weken van 2022 erg hoog geweest als gevolg van de uitspraak van de HR op 24 december 2021. Door extra medewerkers en het automatiseren van processen wordt geprobeerd dit (gedeeltelijk) te ondervangen. Daarnaast is goede communicatie hierover van groot belang.
- de bereikbaarheid bij zowel de Belastingtelefoon als bij Webcare onder druk staat. Een oorzaak hiervoor is personeelskrapte. Ook de klanttevredenheid bij de Belastingtelefoon blijft achter bij 2021; mogelijk door de minder goede bereikbaarheid. Er is sprake voor een flinke wervingsopgave in een krappe arbeidsmarkt.

In de stand van zakenbrief die we u in aanloop naar het volgende commissiedebat Belastingdienst sturen, gaan we nader in op de prestatie-indicatoren.

C. Voorbeelden van prioriteitstelling

Zoals in de vorige paragraaf toegelicht is prioritering van werkzaamheden bij de Belastingdienst noodzakelijk. Om u hierin mee te nemen, geef ik onderstaand op enkele in het oog springende thema's aan hoe deze prioritering vorm krijgt. Dit doe ik op de thema's 1) Box 3 in relatie tot modernisering IV, 2) Inning en 3) Niveau van Toezicht. Bij dit laatste thema ga ik ook in op de gedane toezegging over het actieplan niveau van toezicht. Deze voorbeelden onderstrepen het belang om bij de besluitvorming over nieuwe activiteiten voor de Belastingdienst de impact op de reguliere uitvoering altijd mee te wegen.

Box 3 in relatie tot modernisering IV

Ten tijde van het opstellen van het Coalitieakkoord is een inschatting gemaakt van de uitvoerbaarheid van het pakket aan fiscale maatregelen. De inschatting is toen gemaakt dat het voorstel werkelijk rendement Box 3 inpasbaar is, mits er deze kabinetsperiode geen andere grote(re) beleidsinitiatieven in de keten inkomensheffing opkomen.

Vervolgens heeft de Hoge Raad op 24 december 2021 een uitspraak gedaan die grote extra aanpassingen noodzakelijk maakt. De precieze impact wordt op dit moment in kaart gebracht en hangt ook samen met de besluitvorming hierover. Er kan doorwerking zijn naar bijvoorbeeld het moment van invoering van wetgeving en/of modernisering van de systemen voor de inkomensheffing (uitfaseren Cool:Gen). Op dit moment wordt in kaart gebracht wat de gevolgen en scenario's zijn. Over de actuele stand van zaken wordt u geïnformeerd in de technische briefing voorafgaand aan het commissie debat over het stelsel op basis van werkelijk rendement op 29 juni.

Inning

De inning van belastinggeld is een van de kerntaken van de Belastingdienst. Tot eind 2022 zal de vraag naar capaciteit binnen de invordering groter zijn dan de inzetbare capaciteit als gevolg van samenloop van een aantal grote en/of actuele opdrachten. Belangrijke oorzaken hiervan zijn bijvoorbeeld de weer opgestarte invordering na corona en de komende afwikkeling van de tijdens de coronapandemie opgebouwde belastingschulden. Ook verschillende herstelwerkzaamheden, bijvoorbeeld voor Toeslagen en FSV leggen groot beslag op de beschikbare capaciteit.

Er wordt ingezet op de werving van nieuwe medewerkers. Dit verloopt volgens verwachting, maar het maximale absorptievermogen (i.e. het werven en opleiden van nieuwe medewerkers) van de inningsorganisatie is bereikt. Ook worden slimmere manieren van werken ingezet. Voor 2022 geldt echter helaas dat er ook na deze inzet te weinig capaciteit beschikbaar is.

Om de komende periode richting aan de inzet van capaciteit te geven is een prioriteringskader opgesteld, met de volgende elementen:

- Bij de prioritering moet onderscheid gemaakt worden tussen werkzaamheden die in alle gevallen door moeten gaan en werkzaamheden die niet onmiddellijk hoeven te worden uitgevoerd. De werkzaamheden die in alle gevallen door moeten gaan betreffen essentieel niet-verkiesbaar toezicht. Deze werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld de behandeling van verzoeken om uitstel en kwijtschelding van burgers en bedrijven en het juist verwerken van (terug)betalingen en verrekeningen en werkzaamheden waarbij de Belastingdienst gehouden is aan wettelijke termijnen (zoals de AWB). Werkzaamheden die niet onmiddellijk hoeven te worden uitgevoerd betreffen regulier toezicht en enkele actuele opdrachten zoals inning coronaschulden, waarvan de impact nog nader in beeld gebracht moet worden.
- Herstelwerkzaamheden voor Toeslagen zijn prioritair en worden conform afspraak uitgevoerd. Ook kennen we hoge prioriteit toe aan overige herstelwerkzaamheden, met name als burgers en bedrijven in de knel zijn gekomen door de Belastingdienst. Herstelwerkzaamheden met een geringe/geen impact op de burger of ondernemer worden lager geprioriteerd en opgepakt als er voldoende capaciteit beschikbaar is.
- Het reguliere toezicht in de inning is een sluitstuk voor de inzet van capaciteit. Dit betekent dat de samenloop van de inningsopdrachten deze en komende periode een negatieve impact heeft op het niveau van toezicht. Risico's hierbij zijn o.a. een afname van het compliant gedrag van burgers en bedrijven en een vermindering van de belastingopbrengsten dit jaar. Daarnaast wordt er dan maar beperkt opvolging gegeven aan de breed gecommuniceerde opstart van de dwanginvordering waar ook door middel van telefoonacties, brieven en dienstverlenende bezoeken veel aandacht aan is gegeven; dat heeft impact op de geloofwaardigheid van de Belastingdienst.

Bovenstaand beeld is onderhevig aan verandering, onder andere door de onzekerheden als gevolg van de nasleep van de pandemie en de veranderende economische situatie.

Niveau van toezicht

In eerdere communicatie met uw Kamer⁴ heb ik u geïnformeerd over het niveau van toezicht achteraf bij de Belastingdienst.

In het onderzoeksrapport⁵ naar de ontwikkeling van het niveau van toezicht achteraf is een dalende lijn geconstateerd voor wat betreft de capaciteit die wordt ingezet op toezicht achteraf en de directe raking voor de jaren 2016 tot en met 2019.⁶ Inmiddels zien we dat deze daling zich ook voortzet in de jaren 2020 en 2021.⁷ De oorzaken van de dalende trend zijn een daling van de toezichtcapaciteit en een groeiende populatie en complexe uitvoering die steeds arbeidsintensiever wordt. Daarbij is er op dit ogenblik sprake van een krappe arbeidsmarkt waardoor de bezetting niet voor alle functies op peil gehouden kan worden. De oorzaken licht ik onderstaand nader toe.

Zoals in het rapport aangegeven zijn de risico's van deze daling een verminderde (ervaren) zichtbaarheid met mogelijk negatieve consequenties voor compliance en de belastingopbrengsten.⁸ NB: In 2016 is een beleidskeuze gemaakt om meer te doen aan toezicht vooraf. In het onderzoek naar het niveau van toezicht is echter niet gebleken dat dit tot minder toezicht achteraf geleid heeft.

⁴ Kamerstukken II, 2021-22, 31 066, nr. 986.

⁵ Kamerstukken II, 2021-22, 31 066, nr. 958.

⁶ Het rapport ziet op de drie doelgroepen, Particulieren, Midden- en Kleinbedrijf en Grote Organisaties, waar de Belastingdienst toezicht op uitoefent.

⁷ Zie ook: Jaarverslag en slotwet Ministerie van Financiën en Nationale Schulds 2021, Kamerstukken II, 2021-22, 36100-IX, nr. 1, pp 13, 42, 136-137.

⁸ Kamerstukken II, 2021-22, 31 066, nr. 958, pp. 71-74.

Mijn ambitie is de trend van het dalend niveau van toezicht achteraf te keren. Ik ben echter transparant over de dilemma's waar de Belastingdienst voor staat. Gegeven de beschikbare financiële middelen en de onderstaand toegelichte trends zal het niveau van toezicht komende jaren een groot zorgpunt blijven. Over dit dilemma en de keuzes daarin zal ik u met regelmaat nader informeren.

Aan de hand van een actieplan worden de mogelijkheden verkend hoe om te gaan met de risico's die in het onderzoek zijn geconstateerd. Hieronder neem ik de eerste contouren van de verkenning op.

Daling voor toezicht beschikbare capaciteit

De prioritering van de capaciteitsinzet van de Belastingdienst wordt bepaald door wet- en regelgeving en aanvullende politieke wensen. In de primaire processen wordt prioriteit gegeven aan verplichte werkzaamheden die door burgers en ondernemers zijn geïnitieerd, zoals het voeren van vooroverleg en de behandeling van verzoek- en bezwaarschriften. Daarnaast zijn er dossiers die een hoge prioriteit krijgen, bijvoorbeeld het werk dat voortvloeit uit de aanstaande compensatie van FSV-gedupeerden, het gevolg geven aan uitspraak van de Hoge Raad over Box 3 en de bijdrage van de Belastingdienst aan de herstelorganisatie van Toeslagen. De beschikbare capaciteit voor toezichtwerkzaamheden neemt hierdoor af.

Groeiende populatie en arbeidsintensievere uitvoering

Gelijktijdig is een opwaartse trend te zien in de aantallen belastingplichtigen (bijvoorbeeld het aantal MKB-belastingplichtigen) en de complexiteit van het werk. De behandelduur van werk (zowel verzoeken en bezwaren als toezicht) loopt op door het bieden van maatwerk in situaties waar dat nodig is, de toenemende juridisering van de verhouding tussen belastingplichtigen en de Belastingdienst en de toegenomen complexiteit van wetgeving. Ook dit betekent dat minder toezichtsactiviteiten kunnen worden uitgevoerd met de beschikbare capaciteit.

Uitstroom en krappe arbeidsmarkt

Het bovenstaande wordt nog versterkt door het feit dat ook de Belastingdienst te maken heeft met de huidige arbeidsmarkt waardoor de bezetting niet voor alle functies op peil gehouden kan worden. Ook de komende jaren wordt de Belastingdienst geconfronteerd met een forse uitstroom van o.a. ervaren fiscalisten en accountants. Dit heeft impact op het werk dat de Belastingdienst kan verzetten, zelfs als alle uitstroom vervangen kan worden door nieuwe instroom. Van nieuw personeel kan niet op korte termijn dezelfde productiviteit verwacht worden als van ervaren krachten en bovendien vraagt ook het opleiden en inwerken tijd en capaciteit.

Elementen actieplan

In het actieplan zal langs onderstaande lijnen worden uitgewerkt welke mogelijkheden er binnen het bestaande kader zijn.

- In ieder geval is van belang dat bij opdrachten aan de Belastingdienst of concernbrede besluitvorming over (verplichte) werkzaamheden inzicht bestaat in de impact op toezicht.
- Om te zorgen dat zoveel mogelijk capaciteit beschikbaar is voor toezichtwerkzaamheden is van belang dat de Belastingdienst proactief en creatief kan werven om de bezetting voor de toekomst waar mogelijk op peil te houden.
- Om te zorgen dat medewerkers het toezichtvak ook goed kunnen uitoefenen is van belang dat zij beter ondersteund worden met geautomatiseerde tooling. Dit vergt ook IV-capaciteit en investeringskeuzes voor de aanschaf van de tooling.

Daarnaast wordt gewerkt aan:

- Het vergroten van het inzicht in de effectiviteit van het toezicht, met het oog op prioritering op basis van de Uitvoerings- en Handhavingsstrategie. Daarbij wordt onder andere onderzoek

gedaan naar de effectiviteit van toezicht vooraf en wat het effect is van de dalende raking op compliance.

- Het leveren van een bijdrage aan de vereenvoudiging van wet- en regelgeving. In dit traject wordt in de eerste plaats de aandacht gericht op wetgeving die relatief veel vragen en onduidelijkheden bij burgers en bedrijven oproept.

In het Jaarplan Belastingdienst 2023 wordt u nader geïnformeerd over de capaciteit die in 2023 beschikbaar is voor toezicht en wat met deze capaciteit mogelijk is.

Inzicht in boekenonderzoeken en fraudebestrijdingsinitiatieven,

Uw Kamer heeft op 5 april 2022 de motie Idsinga c.s.⁹ aangenomen waarin de regering wordt verzocht om jaarlijks inzage te geven in het aantal, de aard en de omvang van boekenonderzoeken en fraudebestrijdingsinitiatieven, en in wat de resultaten daarvan zijn geweest, waarbij het voorbeeld van de Amerikaanse aanpak als inspiratiebron kan gelden.

Zoals ik ook in het commissiedebat van 24 maart jongstleden heb aangegeven ben ik voor transparantie over de activiteiten van de Belastingdienst in het toezicht en bij de aanpak van fraude. Ik ben dan ook voornemens om ieder jaar in de Jaarrapportage over het Jaarplan te rapporteren, te beginnen bij de jaarrapportage over 2023, over de in de motie gevraagde gegevens en resultaten.

⁹ Kamerstukken II, 2021-22, 31 066, nr. 993

Realisatie prestatie-indicatoren Belastingdienst - Begroting Financiën IX

Indicatoren begroting			realisatie	
		norm 2022	2021	t/m april 2022#
Algemene doelstelling 'Compliance'				
Compliance - naleving	Belastingmoraal)*		4,40	jaarindicator
	Vertrouwen in de Belastingdienst)*		3,34	jaarindicator
Registratie - juist	Registratiekwaliteit burgers en bedrijven		jaarindicator	jaarindicator
Aangifte - tijdig	Aangiften Vennootschapsbelasting tijdig ontvangen		86,5%	(vanaf mei)
	Aangiften Inkomstenbelasting tijdig ontvangen		92,6%	89,6%
	Aangiften Omzetbelasting tijdig ontvangen		95,1%	94,2%
	Aangiften Loonheffing tijdig ontvangen		99,0%	98,8%
	Aangiften Erfbelasting tijdig ontvangen		***	66,7%
Aangifte - juist	Nalevingstekort Particulieren		tweejaarlijks	tweejaarlijks
	Nalevingstekort mkb		4,3%	tweejaarlijks
	Gecorrigeerd aandeel nalevingstekort burgers		***	9,3%
	Gecorrigeerd aandeel nalevingstekort mkb-bedrijven		***	10,0%
Betaling - tijdig	Tijdige betaling van belastingen en premies		99,3%	99,1%
Adequate behandeling				
Tevredenheid	Adequate (correct en passende) behandeling geven)*		jaarindicator	jaarindicator
Tijdige behandeling	Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	85,1%	80,3%
	Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 93%	95,3%	98,0%
	Tijdig terugbellen (sba en FroBo)	≥ 90%	95,6%	95,5%
	Tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie	≥ 95%	93,7%	98,2%
	Definitieve aanslagen IH, opgelegd binnen 1 jaar na aangifte	> 85%	***	95,6%
Kwaliteit behandeling	Fiscale kwaliteitsindex (fix) - % voldoende of goed	≥ 87%	98,40%	(jaarindicator)
	Toezicht BCF, % indiv. klantbehandeling, klantcont. (jaarnorm)	> 45%	***	27,4%
Effectief informeren				
Tevredenheid	Burgers en bedrijven voelen zich voldoende geïnformeerd)*		3,47	jaarindicator
Kwaliteit - informatie	Kwaliteit beantwoorden fiscale vragen	> 95%	91,5%	94,0%
	Bereikbaarheid BelTel	> 90%	90,4%	83,7%
	Bereikbaarheid Webcare	> 80%	80,7%	60,8%
Tevredenheid - kanalen	Websites, score ≥ 3,0 of hoger)**	> 80%	***	81,1%
	Balie, score ≥ 3,0 of hoger)**	> 75%	***	88,3%
	Telefonie, score ≥ 3,0 of hoger	> 80%	***	75,5%
Ontevredenheid - kanalen	Websites, score ≤ 1,5 of lager)**	< 7%	***	3,5%
	Balie, score ≤ 1,5 of lager)**	< 8%	***	2,3%
	Telefonie, score ≤ 1,5 of lager	< 10%	***	9,5%
Intermediairs	Aantal registraties mkb-ondernemingen in fd-convenanten	> 178.000	176.434	188.147
Gemak				
Tevredenheid	Burgers en bedrijven geven aan gemak te ervaren)*		3,42	jaarindicator
Kwaliteit - VIA	Aangiften IH niet winst, waarbij bel. pl. niets hoeft aan te vullen	≥ 35%		(vanaf mei)
Corrigerend optreden				
Toezicht ervaren	Burgers en bedrijven ervaren toezicht)*		3,31	jaarindicator
Toezicht - repressief	% binnengekomen aang. IH, Vpb, erf. na herinnering/aanmaning	n.n.b.	***	(vanaf mei)
	Processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	≥ 82%	71,6%	69,4%
	Opsporingscapaciteit omgevingsgerichte strafonderzoeken	> 40%	44,9%	39,7%
Invordering	Betalingsachterstand invordering	≤ 3,5%	3,4%	3,3%
	Inning invorderingsposten binnen een jaar	≥ 55%	41,1%	40,4%
	PI % oninbaarlijdingen (twaalfmaands)	< 0,6%	0,13%	0,13%

)* schaal 1-5

)** cijfers incl. Toeslagen

)*** vanaf 2022

dit betreffen de voorlopige cijfers over 2022

Toelichting prestatie-indicatoren

Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn

Het percentage binnen Awb-termijn afgehandelde bezwaren is in 2021 toegenomen ten opzichte van 2019 en 2020. Afgehandelde bezwaren uit eerdere jaren drukken nog het percentage tijdig afgehandelde bezwaren, waardoor de streefwaarde nog niet is bereikt. De realisatie voor de bezwaren die na 1-1-2021 zijn binnengekomen, de zogenaamde recente bezwaren, haalt praktisch wel de norm (89,9%). De streefwaarde is wel behaald voor de middelen VPB en LH (92,5%, respectievelijk 92,6%), maar niet voor de middelen IH (80,5%) en OB (89,9%). Oorzaken van het lage percentage bij IH zijn hoge voorraden in het begin van het jaar en het feit dat de personele bezetting nog niet op niveau is.

In de eerste vier maanden van 2022 is de instroom van bezwaren Box 3 erg hoog geweest als gevolg van de uitspraak van de HR op 24 december 2021. Als gevolg van deze hoge instroom is de logistieke stroom binnen de Belastingdienst verstoord, waardoor achterstanden zijn ontstaan. Het Awb-conform werken op ook de niet-box 3 -bezwaren is hierdoor onder druk komen te staan. Er zijn extra maatregelen genomen, zoals toevoeging van nieuw opgeleide bezwaarcapaciteit (uitzendkrachten en leerbedrijf), extra inzet op de teams die bezwaren naar de juiste behandelaars toegeleiden en het meer automatiseren van processen als het versturen van ontvangstbevestigingen en berichten rond verdaging.

Percentage tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie

De Belastingdienst streeft ernaar de verzoeken voor de afgifte van een omzetbelasting-en/of loonheffingnummer binnen 8 werkdagen af te handelen. De realisatie van deze indicator is in 2021 met 93,6% iets lager uitgekomen dan de norm van minimaal 95%.

Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten

In 2021 was het aantal registraties van MKB-ondernemingen die participeren in horizontaal toezicht via de fiscaal dienstverlener met 176.434 lager dan de streefwaarde van 191.000. Dit was het gevolg van een schoningsactie van de convenantenadministratie. Het aan- en afmelden van deelnemende ondernemingen is een handmatig proces wat fouten in de hand werkt. Bij de opschoning van de convenantenadministratie bleek dat er minder dan de oorspronkelijke gedachte 191.000 registraties zijn. De uiteindelijke keuze om deel te nemen aan een convenant ligt overigens bij ondernemers en fiscaal dienstverleners. Als onderdeel van de uitvoerings- en toezichtstrategie stimuleert de Belastingdienst ondernemers en fiscaal dienstverleners tot deelname aan een convenant in het kader van horizontaal toezicht. In 2022 is de streefwaarde 178.000.

Kwaliteit beantwoorden fiscale vragen, bereikbaarheid BelTel, bereikbaarheid Webcare en tevredenheid telefonie

De bereikbaarheid staat in de eerste vier maanden van 2022 zowel bij de Belastingtelefoon (BelTel) als bij Webcare onder druk door een te kleine pool van informanten, vanwege de samenwerking met nieuwe uitzendcontractpartners, een hoog verloop vanwege de gespannen arbeidsmarkt en een hoog ziekteverzuim. Ook de klanttevredenheid bij de BelTel blijft achter bij 2021; mogelijk door de minder goede bereikbaarheid. Het is belangrijk voldoende nieuwe medewerkers binnen te halen in deze krappe arbeidsmarkt. Om de concurrentiepositie van de Belastingdienst op de arbeidsmarkt te verbeteren is besloten om de aanvangssalarissen van informanten (die als uitzendkracht beginnen) tijdelijk te verhogen, zowel voor de BelTel als voor Webcare. Ook worden de opleidingsklasjes weer vergroot nu de coronamaatregelen zijn afgeschaft.

Processen verbaal dat leidt tot vervolging/transactie

Het aantal processen-verbaal dat leidt tot een rechterlijke uitspraak/transactie ligt onder de gestelde norm van 82%. Dit percentage is het gevolg van het lage aantal uitspraken en het relatief hoge aantal sepots. In 2021 zijn er 176 sepots volledig afgehandeld, waarvan er 50 zijn geseponeerd. Deze sepots komen voornamelijk voor bij 'uitlopers' van een grotere hoofdzaak, wanneer blijkt dat er toch onvoldoende bewijs is of er maar een gering aandeel was in het strafbare feit. Ook het te lage percentage in de eerste vier maanden in 2022 hangt samen met dergelijke uitlopers.

Opsporingscapaciteit omgevingsgerichte strafonderzoeken

Deze prestatie-indicator scoort in de eerste vier maanden van 2022 net onder de norm, terwijl de norm over geheel 2021 ruimschoots is behaald.

Inning invorderingsposten binnen een jaar

Deze indicator toont het percentage van de niet tijdig betaalde vorderingen die binnen een jaar toch worden geïnd, als resultaat van de door de Belastingdienst ingezette invorderingsmaatregelen. Als gevolg van de coronasteunmaatregelen heeft de (dwang) invordering vanaf medio maart 2020 vrijwel geheel stilgelegen. Vanaf oktober 2021 is de Belastingdienst geleidelijk begonnen met het opstarten van de inning. Als onderdeel van de coronamaatregelen was het echter nog tot 31 januari 2022 mogelijk om uitstel te krijgen van betaling voor nieuw opkomende verplichtingen. De streefwaarde van de indicator is daarom in 2021 en de eerste vier maanden van 2022 niet behaald. Na het verzenden van de vooraankondigingsbrieven (september) en de betalingsherinneringen (oktober) zijn in de maand november aanmaningen verzonden. In 2022 is weer begonnen met het versturen van dwangbevelen als sprake is van betalingsachterstanden en géén (bijzonder) uitstel van betaling.