

<b>Acties</b>	<b>Planning</b>
Vervolgstappen bij Toeslagen via de voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag	september 2020
Kamerbrief over voortgang Douane	september 2020
Onderzoekdeel II Fundamentele transformatie van dienstverlening - handelingsperspectieven	december 2020
Bereikbaarheid: voortgang verbetering dienstverlening aan de balies kwalitatief en kwantitatief	Q2 2021
Onderzoeken of de fiscale hulp naar burgers toe kan komen, bijvoorbeeld via locatiebezoeken aan GGZ's en verzorgingstehuizen	Q1 2021
Kennisnetwerk voor maatschappelijk dienstverleners: uitbreiding in de vorm van een nieuwsvoorziening en een forum	Q4 2021
Pilot met een (beperkt) vorderingenoverzicht	december 2020
Pilot waarin particulieren digitaal BPM-aangifte kunnen doen	gestart
BTW-ID voor Ondernemers tonen op MijnBelastingdienst Zakelijk	Q4 2020
Pilot op Instagram	gestart
Onderzoeken waar we de Stellateams kunnen versterken, bijvoorbeeld door hen meer ruimte te geven om problemen op te lossen	Q2 2021
Onderzoeken of er casussen zijn van burgers, waarbij er indicaties zijn dat een burger meervoudige problematiek ervaart en extra hulp nodig heeft om dat op te lossen, dan wel dat de burger in de schuldenproblematiek zit of kan komen	Q2 2021
Pilot over hoe burgers die schulden hebben, dan wel minder doevaardig zijn of laaggeletterd zijn, meer direct geholpen kunnen worden	Q2 2021
Toezicht actualiseren via risicomodules	doorlopend
Onderzoeken of de berekening van belastingen beschikbaar kan worden gesteld aan leveranciers van aangiftesoftware	2021
Maatregelen om de problematiek met de Fraude Signalering Voorziening en andere systemen of processen aan te pakken	Q4 2020
Toetsen bij voorgenomen regelgeving of de regeling 'doenlijk' is voor burgers en bedrijven	start met Pakket Belastingplan 2021
Vitaliteitschecks en (online) trainingen voor werkdruk	doorlopend
Opleidingsaanbod en programma van de Belastingdienstacademie moderniseren	doorlopend
Medewerkers en leidinggevenden aan de hand van aandachtsgebieden in gesprek over opgave van de Belastingdienst	doorlopend
Mandaten en verantwoordelijkheden in lijn brengen met elkaar	Q2 2021
Programma arbeidsparticipanten	doorlopend
Aandacht vergroten voor fiscaal-juridische kennis in alle lagen van de organisatie	doorlopend
Meerjarige moderniseringsprogramma van het ICT-landschap	Q4 2022
ICT-vraag en -aanbod bij meer ketens consistent inrichten	vanaf 2021
Inrichten competentie management en vakontwikkeling	vanaf 2021
Marktconform en gestandaardiseerd inrichten van infrastructuur	doorlopend
Start programma werkomgeving	Q1 2021
Verbetering datagovernance en datamanagement	doorlopend
Concernproducten programma Managementinformatie en Risicomangement	Q4 2020
Concernrisico's bespreken en zo nodig beheersmaatregelen treffen	periodiek
Zes ketens ondersteunen met sturingsinformatie en inrichting van risicomangementproces	Q4 2020
Overige producten en ketenondersteuning programma Managementinformatie en Risicomangement	t/m 2022
Interne beheersing op een hoger niveau (in control framework)	doorlopend
Advies inrichting extern toezicht	najaar 2020