

Vergaderjaar 2024–2025

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 1432**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 oktober 2024

Met deze brief informeer ik u over de voortgang op enkele moties, toezeggingen en actuele onderwerpen met betrekking tot de Belastingdienst. Zoals gebruikelijk zal ik uw Kamer voorafgaand aan elk commissiedebat Belastingdienst een stand-van-zakenbrief toezenden. Met de stand-van-zakenbrieven wordt u geïnformeerd over de voortgang van een aantal lopende moties, toezeggingen en andere actuele onderwerpen. De laatste stand-van-zakenbrief Belastingdienst heeft uw Kamer ontvangen op 7 februari jl.<sup>1</sup> zodat deze besproken kon worden in het commissiedebat Belastingdienst van 15 februari jl. (Kamerstuk 31 066, nr. 1373) Er is op dit moment nog geen Commissiedebat Belastingdienst ingepland. Ik zal uw Kamer daarom in december nader informeren over de stand van zaken van verschillende moties, toezeggingen en actuele onderwerpen.

Met deze voortgangsbrief informeer ik uw Kamer, vooruitlopend op deze stand-van-zakenbrief, over een aantal toezeggingen en actuele onderwerpen die niet kunnen wachten tot december. Daarnaast informeer ik uw Kamer in deze voortgangsbrief over een aantal moties die zijn afgedaan. In deze brief zal ik het onderwerp «Maatregelen capaciteitstekort invordering- en bezwaarproces» uitlichten. De andere onderwerpen kunt u vinden in de bijlage. De moties, toezeggingen en onderwerpen in de bijlage zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: I) Voor burgers en bedrijven, II) Herstel, III) Overig.

### **Maatregelen capaciteitstekort invordering- en bezwaarproces**

Mijn voorganger informeerde u reeds meermaals over het capaciteitstekort en de toename van de werkzaamheden bij de inning van belasting- en toeslagschulden door de Belastingdienst.<sup>2</sup> Ook de Algemene Rekenkamer besteedde hier aandacht aan in onder andere het Verantwoordingsrapport 2023. Hierbij informeer ik u, mede namens de Staatsse-

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31 066, nr. 1338

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, 31 066 nrs. 1337 en 1388

cretaris van Financiën- Toeslagen en Douane-, opnieuw over het capaciteitstekort en de toegenomen werkvoorraad, maar wil ik u ook perspectief bieden.

De werkvoorraad is gestegen door een aantal specifieke oorzaken. Daarnaast is er sprake van een krappe arbeidsmarkt. Het capaciteitstekort, als gevolg hiervan, raakt de afhandeling van bezwaarschriften en uitvoering van de dwanginvordering van toeslag- en belastingsschulden. Bepaalde geprioriteerde werkzaamheden worden ondanks het tekort onverminderd uitgevoerd, bijvoorbeeld werkzaamheden voor de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Met deze brief wil ik u ook informeren over de tijdelijke maatregelen die ik heb genomen om de gevolgen van het capaciteitsprobleem zo veel mogelijk buiten burgers en bedrijven te houden.

#### *Unieke situatie*

Het capaciteitstekort is het logische gevolg van een aantal, reeds met u gedeelde, oorzaken.

- een volumegroei van het aantal belastingsschuldigen en toeslaggerechtigden;
- de herstart van de invordering van belasting- en toeslagsschulden na corona, die in 2022 gefaseerd is opgestart nadat de invordering mede op verzoek van de Kamer vanaf 2020 heeft stilgelegen;
- extra werkzaamheden als gevolg van de coronaschulden (afwikkeling van de coronabetalingsregeling voor ondernemers);
- herstelwerkzaamheden (zoals herstelproject Invorderingsrente).

Tegelijkertijd is er sprake van een krappe arbeidsmarkt, kost het tijd om medewerkers op te leiden voor (specialistische) inningswerkzaamheden en is er een grote door- en uitstroom van medewerkers bij de Belastingdienst. Hierdoor is het niet eenvoudig om het capaciteitstekort op te vangen door het werven van extra fte. De Belastingdienst heeft daarom reeds een aantal maatregelen genomen en neemt verdere maatregelen, die onder meer toezien op de personele capaciteit, het efficiënter werken en het incidenteel wegwerken van hoge werkvoorraden bij de behandeling van bezwaarschriften tegen invorderingskosten.

#### *Vergroting personele capaciteit*

De Belastingdienst vergroot de personele capaciteit door:

- Maximaal in te zetten op het werven van intern personeel. Ondanks de natuurlijke uitstroom, is de capaciteit in de keten Inning en Betalingsverkeer (I&B) met 300 fte toegenomen t.o.v. 2023. Deze medewerkers kunnen na hun opleiding aan de slag. Per 1 juli 2024 zijn al 100 fte van deze instroom ingezet in het inningsproces. Vanaf 1 september jl. zijn er van deze zelfde instroom 40 fte extra inzetbaar vanuit de opleiding.
- De tijdelijke inzet van medewerkers van marktpartijen. Deze externe inzet wordt gecombineerd met interne medewerkers in de vorm van een taskforce en zullen werkzaam zijn voor de Belastingdienst. Zij zullen zich primair richten op de werkzaamheden binnen de afhandeling van de coronabetalingsregeling. De effectiviteit van de inzet wordt voor eventuele opschaling voor het oppakken van andere werkvoorraden geëvalueerd. Als deze inzet positief wordt beoordeeld, kan mogelijk uitbreiding plaatsvinden.

#### *Efficiënter werken*

Daarnaast zal de Belastingdienst de efficiëntie verhogen door de optimalisatie van een aantal processen. Het volledig doorvoeren van deze

maatregelen is wel sterk afhankelijk van de ruimte en (her)prioritering in het IV-portfolio van de Belastingdienst en betreffen:

- Betere informatievoorziening op de website van de Belastingdienst, waar op een duidelijke manier uitleg wordt gegeven over het maken van bezwaar. Hierbij probeert de Belastingdienst inzicht te geven wanneer het bezwaar mogelijk als terecht wordt beschouwd en hoe een bezwaar moet worden ingediend (met informatie over onderbouwing en stukken). De kansrijke bezwaren worden op deze wijze beter onderbouwd waardoor sneller rechtszekerheid kan worden geboden. De bezwaren die met inachtneming van deze uitleg worden ingediend, zijn beter van kwaliteit en kunnen daardoor mogelijk sneller afgehandeld worden;
- Het verbeteren van de uitleg over de kosten en rente in de betalingsherinnering en aanmaning. Hierdoor is het voor burgers en ondernemers begrijpelijker op welke wijze de openstaande schuld is opgebouwd. Dit voorkomt verrassingen en mogelijk (ongegronde) bezwaren;
- Uitbreiding van de kosteloze betalingsherinnering. Deze maatregel komt voort uit de herijking van de invorderingsstrategie van de Belastingdienst en beoogt het aantal gevallen waarbij een invorderingsproces moet worden opgestart te verminderen;
- Optimaliseren en digitaliseren van de aanvraagmogelijkheden van betalingsregelingen en de verklaringen betalingsgedrag; dit bespaart de Belastingdienst werk en vereenvoudigt de aanvraag voor ondernemers.
- De inzet van procesoptimalisatie, Robotic Process Automation (RPA), waardoor geautomatiseerd ontvangstbevestigingen kunnen worden verzonden.

#### *Eenmalige maatregelen*

De hiervoor genoemde maatregelen leiden naar verwachting op de korte en middellange termijn tot een betere balans tussen het werkaanbod en de capaciteit van de Belastingdienst. Helaas zouden burgers en bedrijven nog steeds last ondervinden van het tijdelijke tekort. Daarom heeft de Belastingdienst de volgende twee eenmalige maatregelen genomen:

- Bij vermindering van bepaalde aanslagen zijn de in rekening gebrachte en door de burger betaalde kosten en/of invorderingsrente niet evenredig verlaagd. Bij de herstelactie hiervoor is een tijdelijke doelmatigheidsgrens van € 100 ingesteld. Dit houdt in dat bij de gevallen waarbij ambtshalve te herstellen bedragen maximaal € 100 zijn en waarbij vanwege de complexiteit eigenlijk een handmatige beoordeling noodzakelijk is, niet wordt onderzocht in welke mate de kosten verminderd zouden moeten worden, maar dat het volledige bedrag aan kosten wordt uitbetaald.
- De Belastingdienst kampt met een aanzienlijke werkvoorraad met bezwaren tegen de invorderingskosten. Deze bezwaren worden generiek gehonoreerd, in het voordeel van de burger, zonder een inhoudelijke beoordeling. Het gaat hierbij om circa 11.500 bezwaarschriften waarvan circa 1.500 betrekking hebben op Toeslagen. Dit betekent dat invorderingskosten in deze gevallen worden teruggedraaid en eventuele proceskosten worden vergoed. De oorspronkelijke vordering blijft bestaan en wordt geïnd.

Het generiek honoreren van bezwaarschriften houdt een ongelijke behandeling in van deze burgers met een belasting- en of toeslagschuld ten opzichte van hen die geen bezwaarschrift hebben ingediend tegen invorderingskosten of wier bezwaarschrift wel binnen twaalf weken is afgedaan. Desondanks acht ik deze maatregel onvermijdelijk om meer capaciteit beschikbaar te maken voor de inning van schulden. Deze

capaciteit kan vervolgens daadwerkelijk besteed worden aan actuele werkzaamheden, in plaats van aan het wegwerken van oude voorraden. Met deze éénmalige maatregel weten belastingschuldigen en burgers met een toeslagschuld op korte termijn de uitkomst van hun bezwaarschrift en voorkomt de Belastingdienst ook ingebrekestellingen vanwege niet-tijdig beslissen (en de mogelijkheid van een dwangsom). Deze maatregelen kosten € 3 tot € 11 miljoen. Deze kosten worden gedekt binnen artikel 1 van de Financiënbegroting. De kosten die hiervoor worden gemaakt voorkomen toekomstige knelpunten in de uitvoering.

Zo weten belastingschuldigen en burgers met een toeslagschuld in het vervolg eerder waar zij aan toe zijn doordat er tijdig op hun bezwaarschrift beslist wordt en zij actief aangespoord worden om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen.

Ik zal uw Kamer periodiek, met de stand-van-zakenbrieven Belastingdienst, informeren over de invordering.

In bijlage 1 van deze brief wordt u geïnformeerd over dertien moties, toezeggingen en actuele onderwerpen.

De Staatssecretaris van Financiën,  
F.L. Idsinga