Belastingdienst

Voortgangsrapportage Jaarplan 2021 **Belastingdienst**

Periode januari – december 2021

Inhoudsopgave

1 Inleiding 03

2 Oog en oor voor burgers en bedrijven 06

2.1 Dienstverlening
2.2 Risicosignalen; gegevensbescherming

3 Fiscale taken, toezicht en opsporing 12

3.1 Uitvoerings- en toezichtstrategie
3.2 Wetgeving (uitvoeringstoetsen; internationale regelgeving)
3.3 Burgers
3.4 Midden- en Kleinbedrijf
3.5 Grote ondernemingen
3.6 Opsporing

4 Thema's 25

4.1 Corona
4.2 E-commerce
4.3 Brexit

5 Wat hebben we er voor nodig? 27

5.1 Personeel
5.2 Cultuur
5.3 ICT
5.4 Sturing en beheersing

6 Risicoparagraaf 37

Bijlage: Realisatie prestatie-indicatoren Begroting Financiën IX 2021 39

1 Inleiding

Algemeen

In het Jaarplan 2021 Belastingdienst, Toeslagen en Douane hebben we de voorgenomen activiteiten beschreven voor burgers en bedrijven op het gebied van dienstverlening en toezicht alsmede de ondersteunende activiteiten die we uitvoeren op het gebied van personeel, cultuur, ICT en sturing en beheersing. In de voorliggende rapportage blikken we terug op het jaar 2021. Deze rapportage betreft alleen de activiteiten van de Belastingdienst. Per 1 januari 2021 zijn Toeslagen en Douane volwaardige zelfstandige directoraten-generaal geworden. Zij rapporteren dan ook zelfstandig aan de Tweede Kamer over de voortgang van hun activiteiten uit het Jaarplan.

Het doel van de voortgangsrapportages is over de hele breedte van de Belastingdienst inzicht te geven in onze activiteiten. Daarbij hebben we nadrukkelijk aandacht voor de volgbaarheid van de voortgang van de uitvoering van het Jaarplan. Dat betekent dat als we plannen maken voor een bepaald jaar, we in de voortgangsrapportages daarvan de status weergeven, totdat de plannen zijn afgerond. We rapporteren ook over nieuwe thema's, die er gaandeweg het jaar er bij zijn gekomen en de activiteiten van het Jaarplan raken.

Bij het commissiedebat van 24 maart 2022 is met de Tweede Kamer het plan gedeeld[1] om per 2022 de jaarplancyclus voor de Belastingdienst te beperken tot een Jaarplan en een Jaarrapportage. Daarnaast worden stand-van-zakenbrieven geïntroduceerd om voorafgaand aan commissiedebatten Belastingdienst met het parlement een actuele stand van zaken te delen op de belangrijkste onderwerpen. Hiermee wordt beoogd de informatievoorziening aan de Kamer te verbeteren. Dat betekent ook dat met deze rapportage de laatste cyclus wordt afgesloten waarin sprake was van drie voortgangsrapportages over het Jaarplan.

Belastingdienst in zwaar weer

De Belastingdienst stond het afgelopen jaar opnieuw in grote maatschappelijke en politieke belangstelling. Dat komt onder andere doordat er een aantal fundamentele zaken fout zijn gegaan. Fouten waarbij uit het oog werd verloren voor wie de Belastingdienst haar werk doet; voor mensen en bedrijven. De onjuiste omgang met gegevens in de Fraudesignaleringsvoorziening (FSV) is daar een pijnlijk voorbeeld van; er wordt verkend wat mogelijke opties van situaties zijn waarin een tegemoetkoming passend is en wat dit voor tegemoetkoming kan zijn. Vanwege het niet naleven van regelgeving loopt op dit moment ook nog een aantal andere herstelacties. Het betreft herstelacties met betrekking tot onterecht in rekening gebrachte vervolgingskosten, invorderingsrente en het stuiten van verjaarde vorderingen.

Daarnaast zal de uitspraak van de Hoge Raad over de wetgeving inzake box 3 een grote impact hebben op de uitvoering. Al deze acties betekenen veel extra werk voor de Belastingdienst en trekken ervaren medewerkers weg uit andere primaire en ondersteunende processen.

Verbetering dienstverlening

De Belastingdienst is bezig met een transformatie van de dienstverlening. Daarin wordt het perspectief van burgers en ondernemers het vertrekpunt in alles wat de Belastingdienst doet. Met het rapport 'Ongekend onrecht' van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) is de noodzaak van versterking van dienstverlening en meer aandacht voor de menselijke maat nog eens extra benadrukt. De Belastingdienst heeft hiervoor aanvullende middelen op de begroting toegekend gekregen. Deze middelen gaan onder meer naar de uitbreiding en intensivering van de Stella-teams [2], de uitbreiding van het aantal fysieke loketten (balies en klantenservicepunten), het kwalitatief en kwantitatief versterken van de Belastingtelefoon en de behandeling van bezwaren en beroepen.

Vakmanschap, fiscaliteit en rechtsstatelijkheid

Om het vakmanschap in de huidige structuur te versterken is in februari 2021 de functie van plaatsvervangend directeur-generaal fiscaliteit Belastingdienst ingesteld. De plaatsvervangende directeur-generaal geeft richting aan de concernbrede aandacht voor en versterking van het vakmanschap, fiscaliteit en rechtsstatelijkheid.

1 Kamerstukken II, 2021–22, 31 066, nr. 986.

2 De Stellateams van de Belastingdienst zijn er voor complexe casussen. Het team komt in actie wanneer er sprake is van multi-problematiek en het probleem te groot is om aan de balie opgelost te worden.

De PDGF heeft op basis van gesprekken met medewerkers, voornamelijk afkomstig uit de uitvoeringsdirecties van de Belastingdienst, geïdentificeerd welke voor onderwerpen als eerste concrete verbeteringen nodig zijn. Het gaat om een breed scala van onderwerpen, waaronder de behandeling van medewerkerssignalen over hardheden en rechtsstatelijkheid, de daling van het toezicht achteraf, vaktechnische validatie van werkinstructies en procesbeschrijvingen, de inrichting van de vaktechnische structuur voor privacy, werving van nieuwe collega's en versterking van de fiscaalrechtelijke kennis binnen de Belastingdienst. De aanpak is pragmatisch van aard en zoekt aansluiting bij het lopende werk in de Belastingdienst. Op deze manier kunnen stapsgewijs de benodigde verbeteringen worden gerealiseerd.

Uitvoering op peil

Ondanks de coronacrisis zijn de medewerkers van de Belastingdienst ook in 2021 in staat geweest de reguliere processen op niveau te houden: aangiftes zijn ingediend, aanslagen zijn opgelegd, vragen aan de Belastingtelefoon zijn beantwoord, kantoortoetsen zijn uitgevoerd, het uitbetalingsproces is ongestoord doorgelopen en belastingplichtigen hebben aan hun belastingverplichtingen kunnen voldoen.

Er zijn telefonische en digitale oplossingen gezocht om de werkzaamheden en de dienstverlening aan burgers en bedrijven zo goed mogelijk voort te zetten. Medio 2021 zijn ook de fysieke balies weer geopend voor hulp bij aangifte. De Belastingdienst heeft daarnaast een aantal fiscale maatregelen uitgevoerd om ondernemers en andere belastingplichtigen bij te staan in deze financieel moeilijke tijden, waaronder het verlenen van uitstel van betaling.

De compliance, zoals die tot uiting komt in de begrotingsindicatoren 'tijdig aangifte', 'juiste en volledige aangifte' en 'tijdig betalen', is op peil gebleven. Ook de gemeten klanttevredenheid voldeed aan de in de begroting gestelde normen. De bereikbaarheid van de Belastingtelefoon was eveneens op peil; met 90,4% voldeden we in 2021 aan de norm van 90% bereikbaarheid. Tevens zijn de begrotingsnormen voor toezicht en opsporing gehaald. De enige uitzondering daarop betrof de indicator 'inning binnen een jaar'; dit had te maken met de beleidsmatige beslissing om in coronatijden de (dwang)invordering vrijwel geheel stil te leggen. Het percentage binnen Awb-termijn afgehandelde bezwaren is in 2021 uitgekomen op 85%; dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2019 (68%) en 2020 (79%), maar nog niet conform de begrotingsnorm van minimaal 90%. In de bijlage bij deze rapportage wordt nader op de begrotingsindicatoren ingegaan.

Vertrouwen

Uit de Fiscale Monitor 2021[3] blijkt dat het vertrouwen in de Belastingdienst onder druk staat. Het vertrouwen in de Belastingdienst daalt sinds 2019 bij burgers en MKB-bedrijven. Met name de beoordeling van de betrouwbaarheid van de Belastingdienst is in de afgelopen jaren gedaald. Dat is een signaal dat serieus wordt genomen omdat uit wetenschappelijke literatuur blijkt dat vertrouwen een belangrijke determinant is voor de belastingmoraal[4]. Op dit moment zijn er echter nog geen aanwijzingen dat het dalende vertrouwen heeft geleid tot een verminderd belastingmoraal. Onder fiscaal dienstverleners is het vertrouwen de afgelopen jaren min of meer gelijk gebleven. Aan de andere kant blijft het oordeel over de dienstverleningskanalen (BelastingTelefoon en website) op peil. Alle ondervraagde doelgroepen vinden het bovendien steeds eenvoudiger worden om de Belastingzaken af te handelen.

Hardnekkige problemen

Bekend is dat de Belastingdienst kampt met een aantal hardnekkige problemen die verband houden met het op orde krijgen van de sturing en beheersing van de organisatie. Zo is de personele bezetting nog niet op peil en ondergaat de ICT een moderniseringsslag. De verschillende verbeterprogramma's die hierop zijn gezet, leveren gaandeweg resultaat op. In hoofdstuk 5 wordt nader op deze programma's ingegaan. De Belastingdienst werkt hard aan verbetering en is in toenemende mate beter in staat de ICT-problematiek voor het voetlicht te brengen. Zo zijn er begin 2022 twee technische briefings verzorgd voor respectievelijk de Tweede en Eerste Kamer waarmee door de Belastingdienst inzicht is geboden in de staat van het ICT-landschap, het keuzeproces met schaarse capaciteit en de ruimte voor nieuw beleid.

3 Hoe ziet Nederland de Belastingdienst? – Belastingdienst
4 Goslinga, S., Van der Hel-van Dijk, L., Mascini, P & Van Steenbergen, A (Eds.) (2019). Tax and trust: Institutions, Interactions and Instruments. Den Haag: Eleven International Publishing.

Opzet voortgangsrapportage

In hoofdstuk 2 *Oog en oor voor burgers en bedrijven* gaan we uitgebreid in op de activiteiten die zijn ontplooid op het vlak van dienstverlening, in het bijzonder de inmiddels gerealiseerde verbeteringen voor burgers en bedrijven.

In hoofdstuk 3 *Fiscale taken, toezicht en opsporing* behandelen we de algemene uitvoerings- en toezichtstrategie en de specifieke activiteiten voor burgers, MKB-ondernemers, grote ondernemingen en fraudebestrijding.

In hoofdstuk 4 *Thema's* wordt een drietal thema's uitgelicht, te weten corona, e-commerce en de rol van de Belastingdienst bij Brexit.

Hoofdstuk 5 *Wat hebben we hiervoor nodig?* bevat de voortgang van de activiteiten op het gebied van de ondersteunende processen, te weten Personeel, Cultuur, ICT en Sturing en beheersing.

Hoofdstuk 6 is de risicoparagraaf. Hierin wordt de stand van zaken toegelicht rondom de belangrijkste risico's toegelicht, zoals die zijn opgenomen in het jaarplan.

De bijlage bevat de tabel met de realisatie van de streefwaarden van de prestatie-indicatoren uit de begroting Financiën IX 2021. Ingeval de streefwaarden niet zijn gehaald, lichten we dit toe.

2 Oog en oor voor burgers en bedrijven

2.1 Dienstverlening

De Belastingdienst wil een organisatie zijn die handelt vanuit dienstbaarheid en luistert naar de samenleving. Daarom heeft de Belastingdienst eind 2020 een transformatie van zijn dienstverlening ingezet. Afgelopen jaar is hiertoe ook de visie en ambitie op dienstverlening opnieuw geformuleerd en aangescherpt. Deze heeft de Kamer bij brief van 3 december 2021 ontvangen.[5] Inmiddels zijn er binnen de Belastingdienst verschillende initiatieven gestart die ervoor gaan zorgen dat burgers, ondernemers en intermediairs meer centraal worden gesteld in ons handelen.

Verder hebben we in 2021 met andere uitvoerders en departementen gewerkt aan het verbeteren van de uitvoering in de overheidsbrede werkagenda voor de publieke dienstverlening. Op 25 juni 2021 is de uitwerking van de Werkagenda met concrete acties gedeeld met de Kamer.[6]

In het Jaarplan 2021 zijn activiteiten opgenomen, de voortgang op deze activiteiten wordt uiteengezet in twee verschillende tabellen. Hierbij is een onderverdeling gemaakt tussen activiteiten in het kader van de dienstverlening voor burgers en die voor bedrijven. Naast de activiteiten uit het jaarplan wordt onder de tabellen ook gerapporteerd over aanvullende activiteiten voor burgers en bedrijven.

5 Kamerstukken II 2021/22, 31 066, nr. 929
6 Kamerstukken II 2020/21, 29 362, nr. 295

Dienstverlening voor burgers

Activiteit	Status
Dienstverlening burgers	
Verbeteren online aangiftevoorziening en vooraf ingevulde aangifte	→
Inzetten gerichte handhavingscommunicatie	→
Verbeteren online informatie en elektronisch berichtenverkeer	→
Digitalisering M-biljet	✓
Beantwoorden (telefonische) vragen en gerichte belacties en (digitale) berichtgeving	↻
Voeren vooroverleg	↻
Inzetten specialistenteams nabestaanden, scheiden en eigen woning bij Belastingtelefoon	↻
Samenwerken maatschappelijk dienstverleners, o.a. Kennisnetwerk	↻
Hulp verlenen bij aangifte	↻
Doorontwikkelen interactieve Hulp bij aangifte	→
Ontwikkelen (live)chat functionaliteit	→
Call back bij telefonische vragen door Belastingtelefoon	↻

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Concreet kunnen de volgende verbeteringen met direct effect voor burgers worden genoemd:

- Er wordt continu gewerkt aan het makkelijker maken van de interacties. Dit doet de Belastingdienst door formulieren te digitaliseren. Het formulier voor zonnepaneelhouders is daar een voorbeeld van. Vanaf 1 juni 2021 is het M-biljet digitaal beschikbaar voor belastingplichtigen die naar of uit Nederland migreren. Ook wordt er aan de hand van klantsignalen en met behulp van tekstanalyse gewerkt aan het verbeteren van de begrijpelijkheid van brieven.
- Meer burgers kunnen persoonlijk worden geholpen door de inzet van extra baliemedewerkers die burgers hulp bieden op het terrein van belastingen en toeslagen. Burgers in regio's zonder belastingdienstkantoor hebben de mogelijkheid om dichter bij huis persoonlijke hulp te ontvangen. Om de fysieke dienstverlening toegankelijker en beter bereikbaar te maken, zijn – naast de 21 balies – tien extra steunpunten geopend in de regio's waar we nog niet waren gehuisvest. Dit betreft steunpunten in Terneuzen, Assen, Hoogeveen, Gorinchem, Den Bosch, Amersfoort, Nijmegen, Apeldoorn, Bergen op Zoom en Alkmaar.
- Ook andere mogelijkheden van persoonlijk contact zijn uitgebreid. Het is mogelijk geworden een terugbelverzoek aan te maken als de wachttijden bij de Belastingtelefoon oplopen. In het laatste kwartaal van 2021 is de Belastingdienst gestart met een pilot chatfunctie. Bezoekers van de website kunnen op een aantal webpagina's vragen stellen. Deze pilot loopt door tot in 2022 en is een eerste stap richting een bredere toepassing van chatmogelijkheden in de beantwoording van klantvragen. Verder kunnen burgers, in de praktijk zijn dat vooral jongeren, na een pilotfase nu voor contact met de Belastingdienst ook gebruik maken van Instagram.
- In 2021 is tevens een pilot afgerond waarin de Belastingdienst vroegtijdig telefonisch contact zocht met verzuimende belastingplichtigen. Het doel hiervan is potentiële problemen bij belastingplichtigen vroegtijdig te signaleren en mogelijk voorkomen.

Doorontwikkelen interactieve Hulp bij aangifte (Huba)

Er is jaarlijks voor burgers die de belastingaangifte een lastige klus vinden of onzeker zijn of ze het juiste invullen, hulp aan de balies van de Belastingdienst bij het invullen van hun aangifte inkomstenbelasting. Omdat deze hulp aan de balie door corona niet door kon gaan, hebben we de Telefonische Huba ontwikkeld als dienstverleningsinstrument en dit is inmiddels een standaard onderdeel geworden van de hulp. Deze manier wordt door de burger als prettig ervaren. In totaal hebben we 32.487 telefonische invulhulp-afspraken met burgers gemaakt. We hebben in de vorm van een pilot de mogelijkheid van videobellen aangeboden. De ruim 550 videoafspraken die hebben plaatsgevonden, worden met een gemiddelde van 9,6 door de burger hoog gewaardeerd. In 2022 nemen we videobellen als standaard onderdeel van het hulpaanbod op.

Beantwoorden (telefonische) vragen en gerichte belacties en (digitale) berichtgeving

Dankzij de grote inzet van onze medewerkers van de BelastingTelefoon is het gelukt om ondanks de coronacrisis goede prestaties neer te zetten. De BelastingTelefoon heeft in 2021 8,7 miljoen inkomende telefoontjes afgehandeld en was daarbij goed bereikbaar (90,4%, waarmee de norm van >90% is behaald). We hebben de capaciteit van de BelastingTelefoon uitgebreid. Daarnaast was het aantal vragen op het gebied van inning lager dan gebruikelijk, vanwege het opschorten van de inning gedurende een groot van het jaar in verband met corona.

Op het terrein van de klanttevredenheid en bereikbaarheid zijn alle streefwaarden uit de Rijksbegroting IX 2021 ruim behaald. Het bereik van de social media is bovendien groter dan gepland: het totale bereik via sociale media was bijna 27,8 miljoen; het streven was minimaal 16 miljoen).[7]

We proberen burgers en bedrijven ook door middel van gerichte belacties compliant gedrag te stimuleren. Dit deden we onder andere om ze te helpen tijdig hun verplichtingen na te komen, bijvoorbeeld wanneer wij zien dat iemand wel de online aangifte heeft gedownload of ingevuld, maar deze aangifte nog niet heeft ingestuurd. Het aantal gerichte belacties is in 2021 aanzienlijk gestegen (ca. 514.000 belpogingen) ten opzichte van vorig jaar (ca. 142.000 belpogingen). De doelstelling van 400.000 belpogingen in 2021 hebben we daarmee gehaald.

7 Bij het bereik van de social media gaat het om het aantal keren dat een bericht van de Belastingdienst op een scherm is weergegeven.

Inzetten specialistenteams nabestaanden, scheiden en eigen woning bij Belastingtelefoon

Voor de telefonische vragen van burgers over de schenk- en erfbelasting hebben wij een specialistenteam Nabestaanden & schenken bij de BelastingTelefoon. Het kan daarbij gaan om de afhandeling van belastingen en toeslagen van een overledene en om de fiscale afhandeling van de erfbelasting. Bij de afhandeling van deze zaken dienen nabestaanden zoveel mogelijk te worden 'ontzorgd', omdat dit grote '*life events*' voor mensen zijn die veelal gepaard gaan met emoties en zorgen. De mensen die belden met vragen over schenken of erven, hebben in 94% (norm: 90%) van de gevallen ook iemand van dit team gesproken, terwijl we 95% (norm: 90%) van de burgers en bedrijven die belden en een telefoonnummer of bericht achterlieten, tijdig terugbelden.

Verbeteren online aangiftevoorziening en vooraf ingevulde aangifte | Inwinnen en verstrekken van gegevens

De vooringevulde aangifte (VIA) is een belangrijk instrument waarmee de Belastingdienst het gemakkelijker maakt om correct aangifte te doen. Dit komt omdat we vanuit verschillende instanties, zoals gemeentes, uitkeringsinstanties en banken, gegevens krijgen zodat de burger minder hoeft op te zoeken en in te vullen. De kans op fouten wordt daarbij verkleind. We hebben ook in 2021 gekeken waar we gegevens verder kunnen voorinvullen. Dit heeft voor de aangifteperiode IH 2020 in jaargang 2021 geleid tot het toevoegen van de 'staffelstand Persoonsgebonden aftrek (PGA)' en 'resultaat uit overige werkzaamheden' aan de VIA. Een eerste globale analyse laat zien in totaal 78,5% van de belastingplichtigen het restant PGA ook daadwerkelijk in de aangifte heeft opgenomen. Het aangiftegedrag na voorinvulling van resultaat uit overige werkzaamheden lijkt eveneens sterk verbeterd.

Inzetten gerichte handhavingscommunicatie

We verstuurden voorafgaand aan de aangifteperiode IH 2020 verschillende brieven waarin we burgers op bepaalde zaken attent maakten. Dit doen we om burgers te helpen hun aangifte in één keer goed te doen. Dit deden we bijvoorbeeld bij de afkoop van lijfrente, waarbij we de burger attenderen dat daarover inkomstenbelasting en in de meeste gevallen ook revisierente betaald moet worden.

Na de aangifteperiode verstuurden we brieven waarin we de burgers attendeerden op mogelijke fouten of vergissingen, bijvoorbeeld als de burger een te lage WOZ-waarde aangeeft, met het verzoek de aangifte nogmaals te controleren en zo nodig een nieuwe aangifte in te dienen. We verstuurden ook brieven ten aanzien van vrijgesteld inkomen en afkoop lijfrente en scholingsuitgaven van DUO-studenten.

Samenwerken dienstverleners | Horizontaal toezicht

Op 10 september 2021 is de vernieuwde Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners (HT FD) officieel gepubliceerd. De vernieuwde Leidraad is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de koepel-, branche- en beroepsorganisaties van fiscaal dienstverleners. Daarnaast zijn diverse initiatieven op het gebied van dienstverlening gestart gericht op de fiscaal dienstverlener:

- Er zijn intermediairdagen georganiseerd waarbij de Belastingdienst fiscaaltechnische kennis deelt met fiscaal dienstverleners. In totaal hebben meer dan 8.800 fiscaal dienstverleners (en salarisprofessionals) deelgenomen. Dat is een stijging van ruim 9% ten opzichte van Intermediairdagen 2020 (toen circa 8.100).
- Voor de fiscaal dienstverleners is een contactkaart ontwikkeld. De contactkaart bevat een overzicht van alle voor de fiscaal dienstverleners door de Belastingdienst beschikbaar gestelde informatiekanalen.
- De pilot meldpunt FD is gestart waar fiscaal dienstverleners mogelijke problemen kunnen melden waarbij snel contact opgenomen wordt met de fiscaal dienstverlener.

Voeren vooroverleg

Het vooroverleg met burgers – waarin een burger vraagt om een standpuntbepaling van de Belastingdienst hoe het recht in een specifiek geval toegepast wordt – helpt ons om de juiste aanslag te kunnen opleggen en voorkomt dat burgers onnodig in bezwaar gaan. Daarnaast helpt het ook om de contacten met de notarissen en de fiscaal dienstverleners verder te professionaliseren. Er was ook in 2021 veel behoefte aan vooroverleg. Het vooroverleg voor burgers vindt schriftelijk plaats, waardoor deze activiteit niet werd geraakt door contactbeperkende coronamaatregelen.

Dienstverlening voor bedrijven

Activiteit	Status
Dienstverlening bedrijven	
Afsluiten convenanten	→
Inzetten gerichte communicatie voor starters	↻
Samenwerken met publieke en private partijen, zoals KvK, FD's en softwareontwikkelaars	→
Voorlichting geven via klantcoördinatoren	↻
Beantwoorden (telefonische) vragen en gerichte belacties en (digitale) berichtgeving	↻
Samenwerken dienstverleners	↻
Voeren vooroverleg	↻
Voeren bedrijfsgesprekken	↻
Klantcoördinatie door vast aanspreekpunt	↻

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteit	Status
Dienstverlening bedrijven	
Behandelen verzoeken Advance Tax Rulings en Advance Pricing Agreements	↻
Implementeren doorontwikkeld horizontaal toezicht	→
Ontwikkelen (live)chat functionaliteit	→
Call back bij telefonische vragen door Belastingtelefoon	↻

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Ook voor bedrijven is onze strategie erop gericht hen in staat te stellen hun belastingzaken zo goed mogelijk te regelen door een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zoveel mogelijk wordt voorkomen. We willen het bedrijven gemakkelijk maken goede aangiften te doen, aanspraak te maken op hun rechten en aan hun verplichtingen te voldoen. De volgende resultaten kunnen worden vermeld:

- Ondernemers worden op verschillende manieren ondersteund bij problemen en (beginners)fouten. Er is structurele inzet van voorlichting en hulpmiddelen om de fiscale vaardigheden te versterken. Dat gold in 2021 met name voor startende en stakende ondernemers, voor ondernemers die (noodgedwongen) gebruik ma(a)k(t)en van coronasteunmaatregelen en ondernemers die met nieuwe wetgeving te maken krijgen. Een voorbeeld is het forum voor startende ondernemers, waar ondernemers zich kunnen aanmelden en onder andere informatie kunnen delen en vragen kunnen stellen via de chat. Andere voorbeelden zijn het begeleiden van stakeholdersessies in samenwerking met partnerorganisaties zoals de KVK en de organisatie van webinars 'Goede start met de Belastingdienst'.

Er is getracht te voorkomen dat kwetsbare ondernemers in de problemen komen.
Dit is op verschillende manieren gedaan:

- Door contact op te nemen met ondernemers die voor het eerst verzuimen aangifte OB te doen.
- Door het actief benaderen van ondernemers die in de laatste aangifteweken OB nog geen aangifte hebben ingediend.
- Door bedrijfsbezoeken af te leggen in die gevallen dat ondernemers niet bereikbaar zijn.
- Door hulp te bieden bij betalingsproblemen als gevolg van corona.

2.2 Risicosignalen; gegevensbescherming

Risicosignalen

Tekortkomingen in de naleving van de wetgeving bij het gebruik van de Fraude Signalering Voorziening (FSV) en risicomodellen hebben in het najaar van 2020 geleid tot een omvangrijk programma Herstellen, Verbeteren en Borgen (HVB). De Tweede Kamer is sindsdien periodiek geïnformeerd over de voortgang van de verschillende verbetertrajecten. In mei 2022 ontvangt de Kamer de voortgangsrapportage over het vierde kwartaal 2021/eerste kwartaal 2022.

De bedrijfsprocessen en de daarbij behorende informatievoorziening van de Belastingdienst worden getoetst en waar nodig aangepast aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en Archiefwet. Hiervoor is in 2021 een controlelijst ontwikkeld en in gebruik genomen bij de toetsing van (bedrijfs)processen aan deze regelgeving.

Daarnaast zijn we in het kader van het project In Control Statement (ICS) bezig de (werk) processen op orde te brengen. Met dit belastingdienstbrede project willen we op een meer gestructureerde manier inzicht krijgen in de realisatie van de doelstellingen van de Belastingdienst en het voldoen aan wet- en regelgeving. Het voornemen is begin 2023 een In control statement (ICS) over 2022 af te geven. Zie ook paragraaf 5.4. De planningen van dit ICS-project en van het hiervoor genoemd programma Herstellen, Verbeteren en Borgen (HVB) worden op elkaar afgestemd zodat de meest risicovolle processen in één keer èn worden beheerst (doelstelling ICS) èn compliant gemaakt aan AVG, BIO en archiefwet (doelstelling HVB).

Gegevensbescherming

Activiteit	Status
Gegevens en gegevensbescherming	
Opzetten control framework voor de verschillende aspecten van gegevensgebruik (datagovernance)	→
Afronden assessments datamanagement	✓
Implementeren data-stewardschap	→
Realiseren van een nieuwe voorziening waar gegevens op één plek worden verkregen en beheerd	→
Starten met het omzetten van bestaande gegevensstromen naar de nieuwe voorziening	Nog niet gestart
Verbeteren van zicht op (kwaliteit van) gegevens door gegevens eenduidig te modelleren	→

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Om de mate van volwassenheid van datamanagement te meten hebben alle onderdelen van de Belastingdienst inmiddels een assessment uitgevoerd op basis van het zogeheten Data Management Maturity-model (DMM-model). We vullen de taken en verantwoordelijkheden die de directies op het gebied van datamanagement hebben concreet in. Dit gebeurt door het bundelen van kennis en expertise in speciale teams binnen de directies, waar kennis van gegevens, privacy, Archiefwet en beveiliging bij elkaar komt. Een nieuwe rol daarbij is de data-steward, die bewaakt dat er een goed beeld is van welke gegevens er door de directie gebruikt worden en welke kwaliteit die gegevens hebben.

Waar gegevens nu nog op verschillende wijzen onze organisatie binnen komen en worden gedeeld, willen we toe naar een situatie waarin gegevens zoveel mogelijk op één manier worden verkregen en op één plaats worden beheerd. Dit is een langer lopende wens, laatstelijk verwoord in de brief van 14 september 2020 aan de Tweede Kamer.[8] Bij beoogd hergebruik van deze gegevens (binnen de bestaande wet- en regelgeving) is er één centrale voorziening waar een gekende dataset met gekende kwaliteit en herkomst beschikbaar wordt gesteld. Dit wordt ontwikkeld binnen het programma Vernieuwing op Gegevens. De software hiervoor is in oktober 2021 beschikbaar gekomen voor installatie. Het realiseren van de voorziening binnen de complexe belastingdienstomgeving vergt meer inspanning dan gedacht. Eind 2022 is naar verwachting de nieuwe voorziening zo ver gevorderd dat de eerste gegevensstromen kunnen worden verwerkt.

8 Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 700, paragraaf 4.5

3 Fiscale taken, toezicht en opsporing

3.1 Uitvoerings- en handhavingsstrategie

Er is door het ministerie van Financiën een analyse uitgevoerd van het niveau van 'toezicht achteraf' in de periode 2016-2019. Uit het onderzoek blijkt dat bij de drie doelgroepen Particulieren, MKB en Grote ondernemingen het niveau van toezicht achteraf is gedaald. De Tweede Kamer heeft dit onderzoek ontvangen als bijlage bij het Jaarplan 2022 Belastingdienst.[9] De Belastingdienst ziet de dalende trends in het toezicht achteraf als een risico voor de compliance. Om die reden maakt de Belastingdienst een actieplan. Over de hoofdlijnen van het actieplan wordt de Kamer medio juni geïnformeerd in de beleids- en uitvoeringsbrief.

Verder hebben we in 2021 de Uitvoerings- en handhavingsstrategie geactualiseerd. Ook deze geactualiseerde strategie heeft de Tweede Kamer bij het Jaarplan 2022 Belastingdienst gekregen. Daarnaast is met brief van 17 juni 2021 van de staatssecretaris van Fiscaliteit & Belastingdienst aan de Tweede Kamer geschetst hoe de Belastingdienst invulling geeft aan het bestrijden van fraude.[10]

3.2 Wetgeving

Zowel in Kamerdebatten als in rapporten zoals Werk aan uitvoering[11] of Klem tussen balie en beleid van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties[12] is er in toenemende mate aandacht voor uitvoeringstoetsen en uitvoerbaarheid van wetgeving.

- In 2021 zijn bijna 150 uitvoeringstoetsen opgeleverd. Deze toetsen hebben betrekking op zowel het uitvoeringsterrein van de Belastingdienst als dat van Toeslagen en Douane.
- In driekwart van de dossiers betrof het wetgeving van het ministerie van Financiën zelf, waaronder de toetsen afgerond in het kader van het pakket Belastingplan 2022 en de Fiscale Verzamelwet 2023.
- Ook zijn verkorte uitvoeringstoetsen, zogeheten quickscans, opgesteld op de ingediende amendementen bij het pakket Belastingplan 2022.
- Tijdens de formatie van het kabinet Rutte IV hebben in nauwe samenwerking binnen het ministerie van Financiën de eerste beoordelingen plaatsgevonden van de uitvoerbaarheid van (fiscale) formatievoorstellen.

Het aantal uitvoeringstoetsen liep de afgelopen jaren op. Dit zet druk op de doorlooptijden van de toetsen en de kwaliteit van het proces. Om zowel de doorlooptijd als de kwaliteit naar de toekomst te verbeteren is er onderzoek gedaan door Andersson Elffers Felix (AEF) naar het hele traject van beleidsinitiatief tot en met de uitvoeringstoets. In het AEF-rapport wordt geconcludeerd dat het beleidsproces zoals deze nu is vormgegeven in de kern goed is opgezet, maar er wel ruimte is om het proces en de samenwerking verder te optimaliseren.

9 Brief van 31 januari 2022 van de staatssecretaris van Financiën, Kamerstukken II 20 21/22, 31 066, nr. 958
10 Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 851

11 Kamerstukken II 2020/21, 29 362, nr. 290
12 https://www.tweedekamer.nl/kamerleden-en-commissies/commissies/tijdelijke-commissie-uitvoeringsorganisaties/eindrapport

Er zijn aanbevelingen gedaan, waarbij een betere, eerdere en bredere samenwerking tussen beleid en uitvoering als een rode daad door het rapport loopt. Ook zijn randvoorwaardelijke aandachtspunten benoemd, zoals verbeterd inzicht in en aandacht voor de (on)mogelijkheden vanuit IV. Het rapport is met de voortgangsrapportage Jaarplan Belastingdienst 2021 gepubliceerd[13]

De aanbevelingen worden inmiddels opgepakt. In het commissiedebat Financiën van 24 juni 2021 zijn door de staatssecretaris van Financiën twee toezeggingen gedaan in lijn met de aandachtspunten uit het rapport van AEF: het zo vroeg mogelijk betrekken van de uitvoering bij beleidsvorming en het wegen van uitvoeringsgevolgen en beleidsdoelen.

In de Kamerbrief van 27 februari 2020 hebben de staatssecretarissen van Financiën aangegeven strenger te gaan toezien op het toevoegen van taken die niet tot de kerntaak van de Belastingdienst horen[14]. De Belastingdienst ontvangt met enige regelmaat verzoeken tot het uitvoeren van niet-fiscale of duale taken. Deze verzoeken zijn op zichzelf bezien onderbouwd en juridisch gezien mogelijk, maar ongewenst voor de Belastingdienst gelet op de stapeling van taken en de gewenste focus op de kerntaken. ABDTOPconsult adviseerde in het rapport Back to basics[15] het uitgangspunt 'nee, tenzij' te hanteren als het gaat over nieuwe, niet-fiscale taken. Verzoeken worden beoordeeld aan het kader niet-fiscale taken. Daarbij wordt getoetst of er wordt voldaan aan één of meer van de drie afwijkingsgronden op basis waarvan wordt besloten of de Belastingdienst de niet-fiscale taak wel of niet in uitvoering zal nemen.[16] In 2021 kregen we acht verzoeken voor het uitvoeren van een niet-fiscale taak.

EY heeft in opdracht van de Belastingdienst een onderzoek uitgevoerd naar het bestaande takenpakket van de Belastingdienst. EY heeft dit rapport – getiteld 'Onderzoek inventarisatie taken Belastingdienst' – op 29 september 2021 opgeleverd. Dit onderzoeksrapport is 31 januari 2022 met het Jaarplan Belastingdienst 2022 meegezonden aan de Tweede Kamer[17]. Het doel van het onderzoek was om inzichtelijk te maken welke (niet-)fiscale en duale taken de Belastingdienst reeds uitvoert. Dit onderzoek is in lijn met de aanbevelingen uit het rapport 'Back to Basics' van ABDTOPconsult en de Kamerbrief van 27 februari 2020[18].

Met de hiervoor genoemde initiatieven wordt beoogd de beleidscyclus en de kwaliteit van wetgeving en uitvoering te versterken. In het kader van de POK heeft het kabinet ook het instrument invoeringstoets geïntroduceerd. De Minister voor Rechtsbescherming is hiervoor stelselverantwoordelijk. De diverse uitvoerders, waaronder de Belastingdienst, werken met het ministerie van Justitie en Veiligheid samen om volgens 'een lerende aanpak' tot een vormgeving van de invoeringstoets te komen. In het kader van de Werkagenda publieke dienstverlening is ook een trialoog met de Tweede kamer georganiseerd over vormgeving van de invoeringstoets. De invoeringstoets draagt eraan bij sneller in te kunnen grijpen op nieuwe regelgeving als de praktijk anders blijkt dan op papier bedacht. Als onderdeel van 'de lerende aanpak' kijken we ook bij welke wetgeving een invoeringstoets het meest opportuun is en welke vragen centraal moeten staan in de invoeringstoets. Begin 2023 kan de Tweede Kamer de eerste volledige invoeringstoetsen verwachten.

13 Bijlage bij Kamerstukken II 2021/22, 31066, nr. 929
14 Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 607. In deze brief van vóór de ontvlechting is nog formeel sprake van Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Toeslagen en Douane vallen er de facto buiten.
15 Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 590
16 Deze drie afwijkingsgronden zijn: (1) het beschikken over exclusieve data, (2) het beschikken over unieke kennis of (3) het beschikken over unieke (ICT-)infrastructuur.
17 Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 958
18 Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 607

3.3 Burgers

De tabel hieronder bevat een overzicht van alle activiteiten uit het Jaarplan 2021 op het gebied van fiscaliteit, toezicht en opsporing waar we ten aanzien van burgers op sturen. De tabel geeft de status weer.

Activiteit	Status
Regulier proces	
Opleggen aanslagen	↻
Innen aanslagen	↻
Inwinnen en verstrekken van gegevens	↻
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften	↻

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteit	Status
Toezicht	
Massaal en individueel behandelen van aangiften	↻
Uitvoeren thematisch toezicht, o.a. e-commerce, verhuld vermogen, premieheffing, 30% regeling	↻
Uitvoeren intensief toezicht	↻
Uitvoeren steekproeven onder particulieren om juistheid en vol-ledigheid van de belastingaangiften inzichtelijk te maken	↻
Detecteren verhuld vermogen	↻
Opsporen en vervolgen	Zie par. 3.6

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Opleggen aanslagen

De start van het opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting over het belastingjaar 2020 is door een vertraging in het beschikbaar komen van de applicatie enkele maanden later gestart dan gepland (juli in plaats van april), waardoor in de eerste periode van 2021 een achterstand is ontstaan. Deze achterstand in het opleggen van definitieve aanslagen schenkbelasting hebben we uiteindelijk ruimschoots ingelopen (95.759 t.o.v. 75.000).

Voor de erfbelasting halen we in 2021 niet onze doelstellingen om resp. binnen drie- en zes maanden aanslagen op te leggen (resp. norm: >70%; realisatie: 69,7% en norm: >90%; realisatie: 86,8%). Dit komt omdat de IV-functionaliteiten om aanslagen erfbelasting over het belastingjaar 2021 te kunnen opleggen niet tijdig beschikbaar waren. Sinds eind oktober 2021 zijn deze volledig beschikbaar en hebben we het

opleggen van aanslagen erfbelasting over 2021 gestart. Dit is vier maanden later dan gepland. Voor nabestaanden betekent dit dat het iets langer duurt voordat zij weten waar zij financieel aan toe zijn m.b.t. de erfenis die zij hebben ontvangen. De wettelijke termijn van 3 jaar voor het opleggen van aanslagen is niet in gevaar.

Innen aanslagen
Voor de doelgroep particulieren geldt dat burgers soepel, zonder nader onderzoek, met een schriftelijk of telefonisch verzoek uitstel van betaling belastingschulden kunnen krijgen voor maximaal vier maanden. Voor langer uitstel (tot max twaalf maanden) dient de burger meer gegevens aan te leveren. Ook voor burgers geldt dat – mocht er onverhoopt niet aan de betalingsverplichtingen voldaan kunnen worden – de vanwege de coronasituatie verlaagde invorderingsrente (0.01%) tot ultimo juni 2022 van kracht is. We hebben de invordering voor particulieren en ondernemers vanaf oktober 2021 weer geleidelijk opgestart door vooraankondigingen, betalingsherinneringen en aanmaningen te sturen.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

De behandeling van klachten verloopt goed. Alle doelen zijn in 2021 gehaald; 95,3% van de klachten zijn Awb-conform afgedaan door de Belastingdienst.

Van de bezwaren inkomensheffing (IH) die we in dit jaar hebben ontvangen, hebben we 90,4% binnen de Awb-termijn behandeld. Daarmee handelen we deze nieuwe bezwaren conform de norm in de begroting van minimaal 90% af. Wel zijn er in coronatijd minder bezwaren geweest dan normaal, wat mede te verklaren valt omdat we lange tijd geen betalingsherinneringen, aanmaningen of dwangbevelen verstuurden. Wanneer we het wegwerken van de oude voorraden in de tijdigheidscijfers meetellen, hebben we in 2021 niet de norm van minimaal 90% Awb-conform afhandelen gehaald. Het overall percentage is blijven steken op 80,5%. Door de uitspraak van de Hoge Raad op 24 december 2021 over de wetgeving inzake box 3 stijgt het aantal bezwaren.

De behandeling van beroepszaken verloopt inmiddels weer normaal. Naast behandeling via video-verbinding vindt namelijk weer behandeling op de rechtbanken plaats.

Massaal en individueel behandelen van aangiften en thematisch toezicht

We hebben in 2021 handmatig circa 154.000 aangiften Inkomensheffing (inclusief thematische posten) behandeld in plaats van de geplande 200.000. Dit verschil hield verband met het werk om achterstanden bij bezwaren weg te werken en het feit dat we gemiddeld meer tijd nodig hebben de aangiften te behandelen dan voorzien. Dit komt vooral doordat nieuwe medewerkers nog moesten worden ingewerkt.
Het toezicht erfbelasting vindt nog steeds 100% plaats, alle aangiften worden handmatig gecontroleerd omdat er geen risico-selectiemodel beschikbaar is. Ook de aangiften schenkbelasting behandelen we allemaal 'traditioneel' (individueel), waarbij we gedeeltelijk gebruik kunnen maken van geautomatiseerde contra-informatie.

Uitvoeren thematisch toezicht, o.a. e-commerce, verhuld vermogen, premieheffing, 30% regeling

In 2021 zijn in de vorm van pilots een drietal toezichtacties gestart: naar Resultaten overige werkzaamheden (ROW), Negatief loon en Aftrek lijfrente. Door personeelskrapte en corona hebben we niet alle onszelf gestelde doelen dit jaar kunnen realiseren.
De resultaten van de pilots ROW en Negatief loon zijn in de eerste helft van 2022 te verwachten. De pilot Aftrek lijfrente is afgerond: nagenoeg alle aangiften zijn gecorrigeerd. Over e-commerce wordt separaat gerapporteerd bij de paragraaf over MKB (Paragraaf 3.4).

In 2021 heeft Kennis- & Expertisecentrum Buitenland het toezicht uitgevoerd op de buitenlandse uitzendbureaus die in Nederland arbeidskrachten ter beschikking hebben gesteld. De werkzaamheden hebben door corona in beperkte mate plaats kunnen vinden. Het toezicht heeft in 2021 plaats gevonden door middel van heffing en controle. Verder is nadrukkelijk ingezet op de ontwikkeling van een risico- en selectiemodel gebaseerd op de aanstaande implementatie van de data Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU). Hiermee wordt ook een belangrijke stap gezet in het opsporen van onbekende belastingplichtigen.

Uitvoeren intensief toezicht

In 2020 is het gebruik van het systeem FSV beëindigd. Ook de analyse aan de poort van ontvangen aangiften IH en het daaropvolgende intensief toezicht is in het najaar van 2020 opgeschort. Vanaf eind maart 2021 is de analyse aan de poort hervat. Onbewuste fouten en vergissingen worden gecorrigeerd. Ook worden zogeheten AKI-codes 1043 met een looptijd van één jaar toegewezen aan risicovolle aangiften, maar in afwachting van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) wordt nog geen intensief toezicht toegepast op aangiften met deze AKI-codes.

Uitvoeren steekproeven onder particulieren om juistheid en volledigheid van de belastingaangiften inzichtelijk te maken

Dit kengetal wordt eens per twee jaar gemeten. Eind 2021 is gestart met de steekproef over belastingjaar 2020. Resultaten van die steekproef worden in het tweede kwartaal van 2022 verwacht. De TK wordt over de uitkomsten geïnformeerd in het Jaarverslag IX 2022.

Bestrijden van constructies

In 2021 is een vervolg gegeven aan de aanpak van het fenomeen dividendstripping. Bij dividendstripping wordt het economische belang en de juridische eigendom van aandelen opgesplitst om zo een belastingvoordeel te behalen. We hebben de samenwerking binnen het Financieel Expertise Centrum geïntensiveerd. Inzet van deze samenwerking is, naast de uitwisseling van kennis, ervaring en signalen, het nader onderzoeken op welke wijze dividendstripping op basis van data gedetecteerd zou kunnen worden. Er is geïnvesteerd in de uitwisseling van informatie met een aantal EU-landen, zoals Denemarken, Zweden en België.

Detecteren verhuld vermogen

Hierover rapporteren we bij de doelgroep grote ondernemingen (Paragraaf 3.5).

3.4 Midden- en Kleinbedrijf

De tabel hieronder bevat een overzicht van alle activiteiten uit het jaarplan 2021 op het gebied van fiscaliteit, toezicht en opsporing waar we ten aanzien van ondernemingen in het Midden- en Kleinbedrijf op sturen en geeft de huidige status weer.

Activiteit	Status
Regulier proces	
Registreren van belastingplichtigen	↻
Opleggen aanslagen	↻
Innen aanslagen	↻
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften	↻

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteit	Status
Toezicht	
Behandelen individuele aangiften	↻
Uitvoeren toezicht, o.a. landbouw en autobelastingen	→
Uitvoeren thematisch toezicht, o.a. DBA, deel- en kluseconomie, e-commerce en uitzendbranche	→
Uitvoeren steekproeven	↻
Uitvoeren intensief toezicht, samen met andere overheidsorganisaties	↻
Beoordelen niet-beschreven stichtingen en verenigingen	→
Bestrijden van constructies	↻
Detecteren verhuld vermogen	↻
Opsporen en vervolgen	Zie par. 3.6

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Innen aanslagen

In verband met corona proberen we ondernemers te helpen door uitstel van betalingen en verlengen van bijzonder uitstel ruimhartig toe te kennen. Hierdoor lopen we achter op schema bij de inning van belastingen bij MKB-ondernemingen. Met deze maatregel heeft de Rijksoverheid proberen te voorkomen dat ondernemers als gevolg van de coronamaatregelen in de financiële problemen geraken. Inmiddels is voorzichtig gestart met de inning. De totale belastingschuld van MKB-ondernemingen bedroeg eind december 2021 € 20,4 miljard, circa 40% hiervan is gerelateerd aan de coronamaatregelen.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

Onze geïntensiveerde aanpak ten aanzien van de behandeling van bezwaarschriften wierp in 2021 vruchten af. De stijgende lijn van afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn die in 2020 is ingezet heeft zich verder doorgezet in 2021. Het huidige percentage van 87% (tegenover 79% in 2020) voldoet echter nog niet aan de in de begroting genoemde norm van 90%. De voornaamste reden hiervoor is dat niet afgedane bezwaren uit eerdere jaren doorwerken in het lopende jaar.

Behandelen individuele aangiften

Voor 2021 stonden voor IH 73.447 handmatig te behandelen aangiften gepland en voor VpB 20.023. In 2021 is hiervan gerealiseerd:

- Inkomensheffing (IH) behandeld: 95.438
- Vennootschapsbelasting (VpB) behandeld: 18.302

Het aantal handmatig te behandelen aangiften IH is ruimschoots gerealiseerd doordat als gevolg van corona door andere teams bijstand is verleend. Door corona hebben medewerkers die anders boekenonderzoeken hadden uitgevoerd, vervangende werkzaamheden verricht. Het geplande aantal handmatig te behandelen aangiften VpB is niet gerealiseerd. Dit heeft verschillende oorzaken, namelijk: de inzet van medewerkers op andere werkstromen, de gewijzigde werkwijze in coronatijd en een grotere uitstroom van medewerkers VpB dan verwacht.

Uitvoeren toezicht, o.a. landbouw en autobelastingen

Binnen het algemeen toezicht hebben we aandacht voor specifieke sectoren en branches. Deze onderverdeling is onder andere gemaakt omdat het toezichts- en handhavingswerk sectorspecifieke kennis vereist en capaciteit daarmee effectiever kan worden ingezet.

Landbouw

- Als gevolg van de coronamaatregelen zijn er in 2021 geen kwaliteitsgesprekken met de Fiscaal Dienstverleners (FD's) gevoerd. Ondernemers in de landbouwsector worden in hun aangiften voor het overgrote deel ondersteund door fiscaal dienstverleners. Om die reden vormen de kwaliteitsgesprekken en het werk van FD's een belangrijke schakel in het uitvoeren van toezicht op landbouwbedrijven. We hebben met FD's afspraken gemaakt over de te voeren kwaliteitsgesprekken zodra dit weer mogelijk is voor de belastingjaren 2019 en 2020.

Horeca

- Ook in de horecabranche is toezicht op locatie niet mogelijk geweest. Vrijwel alle activiteiten binnen deze branche stonden stil in 2021. Het onderhanden werk zal waar mogelijk worden opgepakt.

Autohandel

- Er is een verkenning op de autobranche uitgevoerd. Op deze wijze is inzicht gekomen in de fiscale branche-informatie (cijfers), alsmede mogelijke risico's en nalevingstekorten. Op basis van deze gegevens wordt een plan van aanpak gemaakt ten behoeve van een betere inzet van het handhavingsinstrumentarium en een gerichtere vorm van toezicht. In oktober 2021 is gestart met een project met betrekking tot de mogelijke grensoverschrijdende BTW fraude met (jong) gebruikte auto's. Dit wordt (en is) in verbinding gebracht met de genoemde verkenning

Uitvoeren thematisch toezicht

DBA (Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties)

- Als gevolg van de coronamaatregelen en daarmee het opschorten van het toezicht op locatie zijn de mogelijkheden voor het toezicht op de kwalificatie van de arbeidsrelaties voor de loonheffingen in 2021 beperkt geweest. Vanaf juli 2021 is het toezicht op locatie weer opgepakt. In de separate voortgangsrapportage over het toezicht op arbeidsrelaties aan de Tweede Kamer van september 2021 is uitgebreider ingegaan op toezicht door de Belastingdienst en de Inspectie szw.[19] Op 5 april 2022 heeft de Algemene Rekenkamer het rapport uitgebracht 'Focus op handhaving Belastingdienst bij schijnzelfstandigheid'.[20] De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn dat de Belastingdienst worstelt met de handhaving op schijnzelfstandigheid en dat de beoordeling of er sprake is van zelfstandigheid of werknemerschap voor alle betrokkenen lastig is. De conclusies uit het rapport worden door de Belastingdienst herkend en de staatssecretaris heeft in reactie op het rapport aangegeven deze serieus ter hand te nemen. In het coalitieakkoord is de ambitie uitgesproken om de arbeidsmarkt te hervormen en met aanpassingen te komen. Als onderdeel van dit pakket arbeidsmarktmaatregelen wordt, in lijn met het coalitieakkoord, ook gekeken naar de (inzet van) publiekrechtelijke handhaving. De bevindingen uit het rapport van de Algemene Rekenkamer worden daarbij meegenomen.

Deel- en kluseconomie

- De deel- en kluseconomie vindt vooral plaats via digitale platformen, voorbeelden van inkomsten behaald via digitale platformen zijn inkomsten uit (kamer)verhuur van een woning, het aanbieden van diensten zoals schoonmaak, vervoer en de bezorging van maaltijden. Voor het bepalen van de wijze waarop toezicht gehouden wordt op deze sector zijn we begonnen met het uitwerken van het onderdeel Kluseconomie. Er is een eerste analyse uitgevoerd van de op de website beschikbare informatie en de verbetermogelijkheden op dit punt. Bovendien hebben we contacten onderhouden met diverse platformen om onze voorlichting zo goed mogelijk te kunnen aanpassen. Het doel is de kluswerkers zodanig te informeren zodat ze aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Daarbij besteden we extra aandacht aan het aansluiten op hun 'doenvermogen'.

19 TK 2020-2021, 31066 en 29544, nr. 885
20 Focus op handhaving Belastingdienst

E-commerce

- In samenwerking met de Douane hebben we ervaringen opgedaan met samenwerken in het toezicht op e-commerce. Dit heeft er toe geleid dat we een aantal aanspreekpunten benoemen voor de betrokken partners met wie algemene signalen op de thematiek als specifieke risicosignalen kunnen worden gedeeld. Ook verkennen we hoe we binnen het bestaande netwerk vorm kunnen geven aan de doorontwikkeling van het kennisniveau ten aanzien van e-commerce.

Uitzendbranche

- Het gerichte toezicht op de uitzendbranche door het instellen van boekenonderzoeken en de samenwerking met Inspectie szw kon door corona slechts zeer beperkt worden uitgevoerd. Er is in het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in de regulering van de uitzendbranche, met name de voorgestelde verplichte certificering. We hebben de voorbereidingen getroffen om bij de heropstart van het toezicht in 2022 direct van start te kunnen gaan.

Uitvoeren steekproeven

Dit kengetal wordt eens per twee jaar gemeten. De steekproef Ondernemingen 2019 is begin 2022 afgerond. De schatting van het nalevingstekort bij MKB-ondernemingen is 4,3% (2018: 5,7%). Door de invloed van corona zijn de in de steekproef getrokken ondernemingen niet in de gebruikelijke periode van twee jaren, i.c. 2019 en 2020, gecontroleerd, maar zijn hiervoor drie jaren nodig geweest, i.c. 2019, 2020 en 2021.

Uitvoeren intensief toezicht, samen met andere overheidsorganisaties

Van intensief toezicht is onder meer sprake als er onderzoek wordt gedaan naar het mogelijk verwijtbaar doen van een onjuiste aangifte. Een deel van de thema's kent een specifieke politieke en/of internationale opdracht, zoals btw-carrouselfraude en de Aanpak Risicovolle Netwerken. Daarnaast heeft intensief toezicht ook een plaats in thema's zoals 'Zorgverleners met inkomsten uit PGB/omzet' en risicovolle bedrijfsbeëindigingen (o.m. turboliquidaties). Intensief toezicht kent een sterke overlap met de integrale aanpak binnen de externe overheidssamenwerking door middel van de Regionale Informatie- en Expertise Centra (RIEC), Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en het Multidisciplinair Interventie team (MIT).

Beoordelen niet-beschreven stichtingen en verenigingen

Tot ons klantenbestand behoren ruim 300.000 Stichtingen en verenigingen (Stivers) die voor geen enkel belastingmiddel belastingaangifte doen, maar mogelijk wel aangifteplichtig zijn. De niet-beschreven Stivers worden beoordeeld op mogelijke aangifteplicht voor één of meerdere belastingmiddelen. Onze strategie is erop gericht dat zoveel mogelijk Stivers zich uit eigen beweging laten registreren voor de belastingmiddelen waarvoor zij aangifteplichtig zijn. Bij de beoordeling van de niet-beschreven Stivers leggen we de focus op Stivers waarbij de grootste financiële belangen en risico's (o.a. toe- en afname vermogen) worden onderkend. Uit onderzoek dat wij doen, blijkt dat de tevredenheid onder de niet-aangifteplichtige Stivers over de informatievoorziening (bijlage en website) bovengemiddeld is. Het doel om een beslisboom te maken voor de aangifteplicht voor niet-aangifteplichtige Stivers waarmee zij automatisch een herbeoordeling kunnen aanvragen is echter niet gerealiseerd in 2021. Dit wordt uitgesteld naar het eerste kwartaal van 2022. Ook de norm voor de herbeoordeling van niet-aangifteplichtige Stivers met de classificatie hoog risico/belang is niet behaald (2,8%, waar ≥ 5% de norm is).

Bestrijden van constructies | Detecteren verhuld vermogen

Over beide onderwerpen rapporteren we bij de doelgroep grote ondernemingen (Paragraaf 3.5).

3.5 Grote ondernemingen

De tabel hieronder geeft een overzicht van alle activiteiten uit het jaarplan op het gebied van fiscaliteit, toezicht en opsporing waar we ten aanzien van grote ondernemingen op sturen en geeft de huidige status weer.

Activiteit	Status
Regulier proces	
Opleggen aanslagen	↻
Innen aanslagen	↻
Inwinnen en verstrekken van gegevens	↻
Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften	↻

Activiteit	Status
Toezicht	
Behandelen individuele aangiften	↻
Beoordelen landenrapporten	↻
Uitvoeren multilateraal toezicht op verrekenprijzen	↻
Uitvoeren thematisch toezicht, o.a. DBA, e-commerce	→

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteit	Status
Toezicht	
Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren	→
Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek	→
Uitvoeren intensief toezicht	↻
Bestrijden van constructies	↻
Detecteren verhuld vermogen	↻
Opsporen en vervolgen	Zie par. 3.6

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Innen aanslagen

De totale belastingschuld van grote ondernemingen bedroeg ultimo 2021 ruim € 18 miljard, circa 40% hiervan is gerelateerd aan de coronamaatregelen. Doordat dwanginvordering nagenoeg stillag, liep ook de schuldomvang bij klanten op.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

In 2021 hebben we 89% van de bezwaren binnen de Awb-termijn afgedaan. Hiermee voldoen we net niet aan de doelstelling in de begroting (90%). Dat komt door een lagere score voor de middelen Loonheffing (LH) en Inkomensheffing (IH). Inmiddels is dit voor de LH onder controle. Bij de IH speelt het probleem van niet-tijdige registratie van afgehandelde bezwaren in de systemen.

Behandelen individuele aangiften

De behandeling van de individuele aangiften Vennootschapsbelasting (Vpb) verliep trager dan verwacht. Verklaringen zijn dat is gestuurd op de kwaliteit van de geregelde (controle en behandeling na uitworp) aangiften Vpb in plaats van op kwantiteit, dat medewerkers zijn ingezet op andere taken, zoals bezwaarschriften en vooroverleg, en er veel scholing heeft plaatsgevonden.

Beoordelen landenrapporten

In het kalenderjaar 2021 zijn 3.148 rapporten uit het buitenland ontvangen en zijn 250 rapporten in Nederland ingediend. De daling van het aantal in Nederland ingediende rapporten ten opzichte van vorige jaren (2020: 264 en 2019: 315) is het gevolg van het feit dat steeds meer landen 'country-by-country reporting'-wetgeving hebben ingevoerd en uitwisselingsrelaties zijn aangegaan waardoor bedrijven steeds vaker in het land van de uiteindelijke moederentiteit hun landenrapport indienen.

Uitvoeren thematisch toezicht

Als gevolg van de coronamaatregelen - en daarmee het opschorten van het toezicht op locatie - zijn de mogelijkheden voor het toezicht op de kwalificatie van de arbeidsrelaties voor de loonheffingen (Wet DBA) ook in de eerste helft van 2021 beperkt geweest. Vanaf juli 2021 kon er wel weer toezicht op locatie plaatsvinden. In de separate voortgangsrapportage over het toezicht op arbeidsrelaties aan de Tweede Kamer van september 2021 is uitgebreider ingegaan op toezicht door de Belastingdiensten en de Inspectie szw.[21] Zoals gemeld in paragraaf 3.4 Midden- en Kleinbedrijf heeft de Algemene Rekenkamer op 5 april 2022 het rapport uitgebracht 'Focus op handhaving Belastingdienst bij schijnzelfstandigheid'. In het coalitieakkoord is de ambitie uitgesproken om de arbeidsmarkt te hervormen en met aanpassingen te komen. Als onderdeel van dit pakket arbeidsmarktmaatregelen wordt ook gekeken naar de (inzet van) publiekrechtelijke handhaving. De bevindingen uit het rapport van de Algemene Rekenkamer worden daarbij meegenomen.

21 TK 2020-2021, 31066 en 29544, nr. 885

Beoordelen en aan de EU melden van potentieel fiscaal agressieve structuren

Op 1 januari 2021 is de meldingsplicht voor grensoverschrijdende meldingsplichtige constructies van kracht geworden. We hebben het portaal op 1 januari 2021 geopend zodat de meldingen kunnen worden gedaan. In 2021 hebben we 5.548 meldingen van grensoverschrijdende constructies ontvangen. Verreweg de meeste meldingen (4.398) die in deze periode zijn binnengekomen, hebben betrekking op constructies uit het verleden omdat de meldingsplicht een terugwerkende kracht kent die teruggaat tot 25 juni 2018. Een kleiner aantal gemelde constructies (1.150) heeft betrekking op het kalenderjaar 2021. De meldingen worden uitgewisseld met de belastingautoriteiten van de andere Europese lidstaten via een centrale database. Alle meldingen die bij de Belastingdienst zijn binnengekomen zijn binnen de Europees gestelde deadlines uitgewisseld. We hebben veel aandacht besteed aan externe en interne communicatie over de werking van de meldingsplicht, via een helpdesk, de intermediairdagen, spreekuren en online communicatiemiddelen. Daarnaast is veel aandacht geweest voor de (door)ontwikkeling van de ICT voor het doen van de meldingen, het Europees uitwisselen, het mogelijk maken van correcties en het toezicht houden op de meldingen. In de tweede helft van het jaar zijn we met kwaliteitscontroles gestart en hebben we intermediairs en belastingplichtigen aangeschreven om de kwaliteit van hun gedane meldingen te verbeteren.

Uitvoeren steekproef in het kader van vervolgonderzoek

We proberen op geaggregeerd niveau (ontwikkelingen in) de naleving van fiscale wet- en regelgeving door organisaties in het segment middelgrote ondernemingen te volgen, alsmede de factoren waarmee deze naleving samenhangt. Dit doen we door middel van een steekproef. De boekenonderzoeken voor deze steekproef lopen nog. Als gevolg van corona heeft dit langer geduurd. Dit onderzoek wordt in 2022 afgerond.

Uitvoeren intensief toezicht

Van intensief toezicht is sprake als er onderzoek wordt gedaan naar het mogelijk verwijtbaar doen van een onjuiste aangifte. Intensief toezicht wordt voor een groot deel ingezet op basis van voorafgaande bevindingen uit regulier toezicht. Dat betekent dat pas enige tijd nadat het reguliere toezicht op niveau komt ook het intensieve toezichtniveau volgt. Ook in 2021 heeft intensief toezicht bij grote ondernemingen plaatsgevonden, zij het dat dit mede door de coronamaatregelen beperkter was dan voorheen.

Detecteren verhuld vermogen

Het programma Verhuld Vermogen richt zich op het beïnvloeden van het gedrag van burgers en bedrijven: we willen voorkomen dat zij in de verleiding komen om inkomen en vermogen buiten het zicht van de Belastingdienst te houden. Het programma kent een iets langer durende opstart en langere doorlooptijden bij sommige toezichtprojecten, omdat voor de noodzakelijke dataverwerking eerst GEB's (Gegevensbescherming Effect Beoordeling) moeten worden uitgevoerd. In 2021 omvatte het programma Verhuld Vermogen 18 projecten. Ook bij dit programma hebben we hinder ondervonden van de coronamaatregelen. Niettemin bedroeg de totale opbrengst van het programma in 2021 ruim € 488 miljoen aan belastingcorrecties inclusief rente en boete. De hoogte van de opbrengst in 2021 is mede een gevolg van één incidenteel geval.

Belangrijke projecten qua opbrengsten zijn onder meer APV (Afgezonderde Particuliere Vermogens), Innovatiegroep NIG (niet geïdentificeerde gegevens), de landenpuntconstructie met Monaco en de inkeerregeling. We hebben in 2021 in totaal ruim 155.000 uren aan de bestrijding van verhuld vermogen besteed. Dit is een effectieve inspanning geweest. Eind 2021 is er een nieuwe zogeheten *leak* bekend geworden: de Pandora Papers. De voorbereiding voor het oppakken van deze signalen is reeds door de FIOD in 2021 opgestart.

3.6 Opsporing

De FIOD heeft een belangrijke rol in het voorkomen en bestrijden van fiscale en financiële fraude. De FIOD draagt daarmee bij aan de financiële veiligheid van Nederland.

Fiscale fraude

De FIOD werkt aan het tegengaan van fiscale fraude door met behulp van het strafrecht een bijdrage te leveren aan de rechtshandhaving. Daarbij is in 2021 door de FIOD en de Belastingdienst ingezet om het strafrecht daar in te zetten waar dit het meeste effect sorteert. De FIOD wil daadwerkelijk een verandering teweeg brengen en niet enkel voor de bestraffing van een individuele verdachte gaan. Om die reden richt de FIOD zich met regelmaat op (grove) misstanden in bepaalde branches. Het afgelopen jaar heeft de FIOD zich onder andere gericht op de autohandel (witwassen via contante aankopen), supermarkten (afroom-software) en de paardenhandel (belastingfraude), in nauwe samenwerking met o.a. andere onderdelen van de Belastingdienst en de Nederlandse Vereniging van Banken.

Coronafraude

De FIOD voert vanaf maart 2020 onderzoeken uit naar coronafraude. Het gaat om fraude met beschermingsmiddelen zoals mondkapjes en coronatesten maar ook om fraude met de diverse tegemoetkomingsregelingen voor ondernemers. Fraude met de Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW) wordt strafrechtelijk onderzocht in nauwe samenwerking met UWV, Inspectie SZW en de Belastingdienst. Verder is er intensief contact met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) om de frauderisico's bij de snelle uitbetaling van de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) goed in beeld te brengen. Door in een vroegtijdig stadium modus operandi af te stemmen proberen we om de 'voorkant' van controle en uitkering te versterken en zodoende de RVO in staat te stellen de risico's aan de voorkant in te dammen. De FIOD focust zich in de strafrechtelijke onderzoeken ter zake op de zogeheten criminele Samenwerkingsverbanden. De FIOD doet dit in nauwe samenwerking met de ketenpartners, zoals banken, de Financial Intelligence Unit (FIU), het openbaar ministerie en het ministerie van EZK.

Ook vindt samenwerking plaats met andere onderdelen van de Belastingdienst, gezien de fiscale risico's die gelopen worden doordat deze criminele samenwerkingsverbanden gebruik hebben gemaakt van onjuiste suppletie aangiften omzetbelasting.

Financieel-economische fraude

Naast fiscale fraude heeft de FIOD een belangrijke rol in het voorkomen en bestrijden van financieel-economische fraude. De FIOD draagt daarmee bij aan de financiële veiligheid van Nederland. De speerpunten in 2021 waren:

Witwassen
Witwassen is een delictsvorm die nagenoeg altijd voorkomt in opsporingsonderzoeken naar (georganiseerde) misdaad waarbij crimineel vermogen verdiend wordt. De FIOD zet in op een integrale en effectieve aanpak van witwassen via het Anti Money Laundering Centre (AMLC). Het AMLC is een samenwerkingsverband van relevante partijen in de witwasbestrijding dat wordt gefaciliteerd door de FIOD met behulp van de extra financiële middelen die de FIOD heeft verkregen bij de versterking van de nationale aanpak van witwassen. De focus ligt op het stimuleren van publiek private samenwerking, o.a. met poortwachters waaronder de banken; het combineren van data met intelligence; kennisontwikkeling en -bevordering en intensieve internationale samenwerking. Over 2021 zijn periodieke analyserapporten opgesteld van verdachte transacties verkregen via de Financial Intelligence Unit (FIU), waarvan de meest in het oog springende worden beoordeeld op kansen voor witwasonderzoeken. Deze worden gedeeld met de FIOD en/of andere ketenpartners. Samen met PWC heeft het AMLC de zogeheten *Pressure Cooker witwassen game* ontwikkeld. Doel is non-financials via deze 'game' alert te maken over hoe criminelen hun bedrijven kunnen gebruiken voor witwasconstructies.

Faillissementsfraude

Het Centraal Meldpunt Faillissementsfraude heeft in 2021 een stevig fundament neergezet om uit te groeien tot een Kenniscentrum Faillissementsfraude met meer analysemogelijkheden, waardoor meer grotere zaken met impact en effect in de maatschappij kunnen worden uitgevoerd. Niet alleen het opwerken van zaken maar ook het te verwachten grotere aantal faillissementen als gevolg van corona maakt de doorontwikkeling van het meldpunt wenselijk. De FIOD heeft vanuit het meldpunt in 2021 extra aandacht geschonken aan misbruik van faillissementen en turboliquidaties waarbij corona-steunmaatregelen zijn betrokken.

Corruptie
In de evaluatie van de OESO Working Group on Bribery van november 2020 is Nederland geadviseerd handvatten te bieden zowel aan bedrijven die misstanden zelf willen melden als aan verdachte bedrijven die medewerking willen verlenen aan een opsporingsonderzoek. Een goed voorbeeld in dezen is de transactie die in april 2021 met diverse dochterondernemingen van SHV Holdings N.V. heeft plaatsgevonden naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek van het Anti-Corruptie Centrum van de FIOD. Als gevolg van dit corruptieonderzoek heeft het OM besloten tien natuurlijke personen te dagvaarden en is het accountantskantoor dat betrokken is geweest bij deze zaak als verdachte aangemerkt. Dergelijke acties zijn belangrijk om corruptie een serieus onderwerp te laten worden binnen de directiekamers van de Nederlandse ondernemers. Dit soort onderzoeken heeft tevens een preventief effect op bestuurders van andere bedrijven en poortwachters zoals accountants.

Terrorismefinanciering
Het team terrorismefinanciering heeft in 2021 diverse onderzoeken uitgevoerd naar personen die actief waren in het financieren en faciliteren van de ontsnapping en de illegale terugkeer van IS-vrouwen vanuit kampen in Noord-Syrië naar Nederland en West-Europa.

Ondermijning

In 2021 is door de verantwoordelijke ministers, de korpschef van de politie en het College van procureurs-generaal het besluit genomen tot oprichting van het Multidisciplinair Interventieteam (MIT). Het MIT bestaat uit medewerkers van de politie, het Openbaar Ministerie, de Koninklijke Marechaussee, de FIOD, de Belastingdienst en de Douane. Het doel is het blootleggen en duurzaam verstoren van criminele structuren, bedrijfsprocessen en verdienmodellen, die verweven zijn met of misbruik maken van legale structuren en de legale economie. Het ministerie van Financiën levert een bijdrage aan het Multidisciplinair Interventieteam (MIT) door operationele inzet én inzet van kennis en expertise van FIOD, andere onderdelen van de Belastingdienst en Douane. De medewerkers die de Belastingdienst, FIOD en Douane ter beschikking stellen aan het MIT, voeren hun werkzaamheden uit op basis van hun eigen taken en bevoegdheden. Het MIT is inmiddels gestart met zes operationele (fieldlab) trajecten.

Financiële cybercrime

De FIOD heeft een Financial Advanced Cyber Team (FACT) voor de aanpak van financiële cybercrime. Het team maakt een voortdurende analyse van het criminele speelveld ter zake. In 2021 heeft de focus gelegen op de aanpak van *bulletproof hosters*, grote witwasfacilitators en de inbeslagname van criminele cryptovaluta. Dit doet het team in nauwe samenwerking met buitenlandse collega's en private partners zoals verschillende Nederlandse banken. Na interventies van verschillende Nederlandse en buitenlandse opsporingsdiensten zijn in de afgelopen jaren een groot aantal berichten uit versleutelde communicatieplatformen in beslag genomen en ter beschikking van de FIOD gesteld. De FIOD is aangesloten bij de Landelijke Eenheid van de Politie voor de benutting van deze cryptocommunicatie-data en heeft naast het FACT een Thematisch Crypto Analyse Team FIOD (Thema CAT FIOD) ingericht. Dit team is verantwoordelijk voor de operationele ondersteuning van de opsporing die gebruikt maakt van de data, alsmede het genereren/opwerken van nieuwe FIOD-onderzoeken. Het Thema CAT FIOD bestaat uit analisten en rechercheurs van de FIOD, de Dienst Landelijke Recherche en het Functioneel Parket. In 2021 hebben de FIOD, DLR en het Openbaar Ministerie aan een combinatie van onderzoeken gewerkt waarin de nadruk lag op het beslag leggen op zogenaamde *wallets*.

4 Thema's

4.1 Corona

Corona heeft ook in 2021 grote impact op ons werk gehad. Het toezicht buiten, zoals het afleggen van bedrijfsbezoeken en het uitvoeren van boekenonderzoeken op locatie, heeft over het algemeen niet kunnen plaatsvinden, tenzij er sprake was van dreigende overschrijding van verjaringstermijnen, ondermijning, verduistering, rechtbank- en hofzittingen of overige zwaarwegende redenen waarom toezicht buiten niet kon worden uitgesteld. Vanaf 1 juli 2021 was het buitentoezicht weer hervat, tot op 18 december 2021 opnieuw een lockdown werd afgekondigd. Vanaf 18 december 2021 was (tot begin 2022) buitentoezicht alleen mogelijk indien er geen alternatieve toezichtvormen mogelijk waren, dan wel als de toezichtactiviteit niet verzet kon worden zonder onomkeerbare gevolgen voor de Belastingdienst of de belastingplichtige. Veel (reguliere) werkzaamheden konden we – veelal vanuit huis – goed uitvoeren. We waren in 2021 bijvoorbeeld goed telefonisch bereikbaar voor vragen van burgers en bedrijven, hoewel dit er minder waren dan vorige jaren. Dit komt mede omdat we lange tijd geen betalingsherinneringen, aanmaningen of dwangbevelen verstuurden.

De Belastingdienst heeft het gehele jaar voor ondernemers die zijn getroffen door de gevolgen van de coronacrisis, overeenkomstig kabinetsbeleid ruimhartig uitstel van belastingbetaling verleend. Deze bijzonder uitstelregeling is inmiddels generiek verlengd tot 1 april 2022. Ook kan tot deze datum nog een nieuwe aanvraag worden ingediend. De belastingschuld tot deze datum wordt opgeteld bij de belastingschuld die vanaf 1 oktober 2022 in 60 maanden moet worden afgelost. We zijn inmiddels weer begonnen met het versturen van brieven naar particulieren en ondernemers die te maken hebben met een betalingsachterstand, met uitzondering van debiteuren met achterstallige toeslagenvorderingen en debiteuren die corona-uitstel hebben. Bij brief van 11 maart 2022 is de Tweede Kamer laatstelijk geïnformeerd over de stand van het uitstel van betaling van belastingen en de opgebouwde belastingschulden.[22]

De Belastingdienst heeft in het najaar van 2020 ondernemers bevraagd over wat de crisis voor hen betekent. Dit leverde inzichten op in de houding van ondernemingen ten aanzien van de (fiscale) steunmaatregelen en in de vraag of de mate waarin een onderneming getroffen is, invloed heeft op het vertrouwen in de Belastingdienst, op de belastingmoraal en op de intentie om aan fiscale verplichtingen te voldoen. In april 2021 is een herhaalmeting uitgevoerd, om een actueel beeld te krijgen van de impact van de crisis op ondernemingen.

4.2 E-commerce

In de verslagperiode is de implementatie van de nieuwe EU-wetgeving voor EU btw e-commerce grotendeels gerealiseerd. Er is in de vorm van een 'noodspoor' een voorziening getroffen voor de voor bedrijven en andere lidstaten noodzakelijke basisprocessen rond de registratie van bedrijven en het doen van meldingen en betalingen. Dat is een goede prestatie van de Belastingdienstmedewerkers gezien de uiterst korte realisatietijd. De tijdelijke organisatie voor de uitvoering van de nieuwe processen is nu operationeel.

Het aantal deelnemers dat Nederland kiest als 'loketland' (Member State of Identification/MSID) is tot nu toe ruim 12.000. Alle zogenaamde MSID-processen zijn vorig jaar in een volledige cyclus doorlopen en de verwerking verloopt in het algemeen goed voor ondernemers en Belastingdienst. Er is een beperkt aantal opstartproblemen geweest.

Voor de zogenaamde Member State of Consumption (MSCON-)processen (waarbij Nederland lidstaat van consumptie is) geldt het volgende. Het aantal deelnemers dat zich in alle lidstaten heeft aangemeld voor de regeling is per eind 2021 ruim 100.000. Dat aantal stijgt nog. Niet al deze deelnemers zullen leveringen/diensten verrichten aan consumenten in Nederland en daarover zogenaamde MSCON-meldingen doen. In totaal zijn per eind 2021 tegen de 40.000 MSCON-meldingen over de verschillende achterliggende tijdvakken vanaf juli 2021 uit de verschillende lidstaten ontvangen. De eerste meldingen zijn in december 2021 verwerkt. In de eerste maanden van 2022 wordt de productie stap-voor-stap verder opgevoerd en worden opstartproblemen

22 Kamerstukken II 2021/22, 35 420, nr. 473.

weggewerkt. Naar verwachting duurt het enkele maanden (tot 1 juni 2022) om de verwerking volledig op peil te hebben. Opstartproblemen hebben soms te maken met het gegeven dat we in Nederland met een noodspoor werken, maar vaak ook met nog niet volledige gereedheid van de processen en systemen in andere lidstaten. Er vindt actieve afstemming met de belastingdiensten van de lidstaten plaats.

Het noodspoor voldoet daarmee tot nu toe aan de verwachtingen. Overall is er een positief beeld waarbij er nog wel tekortkomingen zijn. Ondernemers ervaren in het noodspoor een enigszins lager niveau van dienstverlening van de Belastingdienst, zoals het ontbreken van een mogelijkheid voor het via het System-to-System-kanaal doen van een melding, maar bijvoorbeeld ook het ontbreken van elektronische notificaties. Bij de tekortkomingen kan onderscheid worden gemaakt in tekortkomingen die moeten worden opgeheven om de continuïteit van het proces te borgen en tekortkomingen die minder urgent zijn en die inherent zijn aan een noodspoor. Tot de eerste categorie behoren zaken als bijv. het geautomatiseerd opleggen van een naheffingsaanslag. Deze functionaliteit wordt nog ontwikkeld en gebouwd. Onder de tweede categorie vallen zaken als de besturingsfunctionaliteit om foutherstel en foutanalyse sneller te doorlopen.

Over het vervolg – het doorontwikkelen van het noodspoor voor EU btw e-commerce voor langere termijn òf het ontwikkelen van het hoofdspoor ter vervanging van het noodspoor – vindt in 2022 besluitvorming plaats, als onderdeel van beslissingen over de inhoud en volgorde van de modernisering van het totale domein van de omzetbelasting-systemen. Dat gebeurt mede naar aanleiding van het BIT-advies van november 2021 over EU btw e-commerce.[23]

4.3 Brexit

Op 31 januari 2020 heeft het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie (EU) verlaten. De Handels- en Samenwerkingsovereenkomst, het kader voor het nieuwe partnerschap tussen het Verenigd Koninkrijk en de EU, trad op 1 januari 2021 voorlopig en op 1 mei 2021 officieel in werking. In het akkoord staan afspraken en regels die sinds 1 januari 2021 gelden. Het bereikte akkoord kende geen gevolgen voor de voorbereidingen van de Belastingdienst. De Belastingdienst is bereikbaar geweest via het Brexit-loket voor vragen van bedrijven. Ook hebben we de informatie op de website van de Belastingdienst aangepast naar aanleiding van de afspraken in het Brexit-akkoord.

In het kader van het Brexit-akkoord hebben we in drie systemen succesvol en tijdig wijzigingen doorgevoerd. Het eerste is het systeem voor de uitwisseling van data over intracommunautaire prestaties. Sinds het Verenigd Koninkrijk per 2021 geen onderdeel meer is van de EU, geldt dat er geen intracommunautaire diensten of leveringen aan het VK worden gerealiseerd. Het tweede systeem betrof de Mini One Stop Shop, het digitale één loketsysteem voor het voldoen van btw over digitale diensten in je eigen lidstaat voor de hele EU-omzet. Een derde systeem betreft het terugvragen van de btw in je eigen land voor btw-kosten elders in de EU (VAT Refund). Het VK moest uit dit systeem worden gehaald en Noord-Ierland moest erin worden geplaatst.

[23] Kamerstukken II 2021/22, 35 527, nr. 16

5 Wat hebben we er voor nodig?

5.1 Personeel

Vakmanschap

Onze opgave is de fiscaal-juridische kennis in alle lagen van de organisatie te vergroten. In 2021 zijn we begonnen met de leidinggevenden. Vakmanschap gaat over hoe de Belastingdienst zijn werk doet, hoe dit door burgers en ondernemers wordt ervaren en wat nodig is om dit te versterken. Naast topseminars voor strategisch managers zijn vijf seminars voor alle leidinggevenden verzorgd. Daarin is aandacht besteed aan het vakmanschap van leidinggevenden en specifiek ingezet op kennisdeling op een aantal onderwerpen: de handelingsruimte van de ambtenaar, formeel recht en de menselijke maat alsmede handhaving. Bij de vervolgseminars van fiscaal-juridische verdieping wordt onderscheid gemaakt tussen leidinggevenden die werkzaam zijn in het fiscale primaire proces en leidinggevenden die in niet-fiscale directies werkzaam zijn. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij het leiderschap- en cultuurprogramma. Daarnaast is een nieuwe leergang 'ruimte in het recht' ontwikkeld met als belangrijkste onderdelen het op gang brengen van een dialoog over de menselijke maat en kennisdeling over de ruimte die het recht biedt in de behandeling van complexe casuïstiek. De kennisbank brengt alle kennis over instrumenten, methoden en technieken, die gebruikt worden binnen de handhaving, onder op één centrale plek.

Om het vakmanschap in de huidige structuur te versterken is in februari 2021 de functie van plaatsvervangend directeur-generaal fiscaliteit Belastingdienst ingesteld. De nieuwe plaatsvervangende directeur-generaal geeft richting aan de concernbrede aandacht voor en versterking van het vakmanschap, fiscaliteit en rechtsstatelijkheid.

Activiteit	Status
Instroom	
Instroom minimaal 2.500 fte	✓
Instroom medewerkers banenafspraak 225 fta	→
Structureel inbedden nieuw instroomproces	→
Continue werving • Fiscalisten • Accountants • Data-analisten • IT-ers	↻
Positionering arbeidsmarkt	
Actief benaderen en zichtbaar blijven op de arbeidsmarkt	↻
Inzetten recruitmentbureaus en aansluiten wervingscampagnes Rijk	→
Opleiden en ontwikkelen medewerkers	
Verwelkomen en onboarden nieuwe medewerkers	→
Ontwikkelen opleidings- en ontwikkelplannen voor alle onderdelen	✓
Omzetten van 275-300 van de 1.500 fysieke opleidingsdagen naar online opleidingsdagen	→
Uitvoeren meerjarige personeelsplanning (MPP)	✓

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Instroom: minimaal 2.500 fte

Deze doelstelling heeft betrekking op zowel de Belastingdienst als Toeslagen en Douane. Specifiek voor de Belastingdienst gold de instroomdoelstelling van 1600-2000 fte. Bij de Belastingdienst zijn in 2021 in totaal 2.227 fte extern ingestroomd (inclusief uitbreiding arbeidstijd). De netto bezetting van de Belastingdienst is met 1.024 fte's toegenomen. De bezetting bedroeg ultimo 2021 24.119 fte. Afgezet tegen de opgehoogde formatie (24.935 fte) was sprake van een bezettingsgraad van 96,7%, dit betekent dat er eind 2021 nog een onderbezetting van 816 fte was. Dit wordt voor een deel opgevangen door uitzendkrachten en ander extern personeel. De definitieve instroom was – ondanks een steeds krapper wordende arbeidsmarkt - hoger dan de oorspronkelijke doelstelling. Dit was ook nodig omdat de formatie tussentijds was verhoogd, onder meer vanwege de toekenning van extra middelen voor dienstverlening en informatiehuishouding in het kader van de kabinetsreactie op het rapport Ongekend onrecht van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK).

Instroom arbeidsparticipanten

In 2019 is een Meerjarenstrategie Banenafspraak vastgesteld met een jaarlijkse toename van ca. 200 FTA[24], op weg naar het behalen van het quotum in 2023. Voor 2021 kwam dit neer op een streefdoel van 775 FTA voor Belastingdienst, Douane en Toeslagen. Omdat administratieve verwerking van het BSN wettelijk niet is toegestaan, kunnen we over 2021 geen specifieke realisatiecijfers genereren in FTA. Voor 2021 heeft de Belastingdienst gewerkt met een tussentijdse oplossing – enkel het aantal *medewerkers* voor de Belastingdienst, Toeslagen én Douane kan berekend worden. Volgens de tussenoplossing was dit aantal in december 2021 totaal 766 medewerkers. Het Ministerie van BZK heeft een oplossing gevonden voor de monitoring van het aantal FTA op directieniveau. Deze oplossing wordt geïmplementeerd in 2022.

24 1 fta (fte van een arbeidsbeperkte) staat gelijk aan een baan van 25,5 uur per week.

Structureel inbedden nieuw instroomproces

Het instroomproces zoals dat is neergezet tijdens het Programma Instroom is in 2021 structureel ingebed in de staande organisatie. Onderdeel hiervan vormen de wervingsplannen per directie, de viermaandelijkse vacature-uitvraag en de reguliere instroomrapportages. Hiermee is beter inzicht ontstaan in de (verwachte) wervingsbehoefte en realisatie ervan. De ADR heeft aanbevelingen gedaan voor verbetering van het instroomproces (o.a. anticiperen in het instroomproces op besluitvorming over budgetten). Hiervoor is vervolgonderzoek gedaan met benutting van stakeholders uit de organisatie en zijn verbetervoorstellen aangedragen voor de verdere optimalisatie van het instroomproces. Deze worden in 2022 ingeregeld.

Continue werving (Fiscalisten, accountants. Data-analisten en IT- ers) | Inzetten recruitment bureaus en aansluiting wervingscampagnes Rijk

Er wordt voor ICT-functies continu geworven door de Belastingdienst. Voor fiscalisten en accountants is er een permanent wisselend aanbod van vacatures. Voor diverse ICT-functies worden kandidaten actief benaderd door middel van 'sourcing'. Daarnaast is in 2021 Rijksbreed een wervingscampagne gestart voor financials waarop de Belastingdienst aangesloten was.

Actief benaderen en zichtbaar blijven op de arbeidsmarkt

De Belastingdienst levert doorlopend inspanningen om zichtbaar te blijven op de arbeidsmarkt. In 2021 heeft een employer branding arbeidsmarktcampagne gelopen die duidelijk heeft bijgedragen aan de zichtbaarheid. Daarnaast zijn er doelgroepcampagnes en directe marketing van concrete vacatures. De Belastingdienst staat in de top 10 van meest favoriete werkgevers van 2021, dat blijkt uit het Arbeidsmarkt GedragsOnderzoek van Intelligence Group[25]. De dienst is gestegen van de negende naar de vierde plek in vergelijking met 2020.

25 Intelligence Group (intelligence-group.nl)

Verwelkomen en onboarden nieuwe medewerkers

Iedere nieuwe medewerker krijgt een centrale onboarding. Deze verloopt al enige tijd digitaal. Dit is zo gebleven tot eind 2021. In de loop van 2022 zal het onboarding event weer fysiek plaatsvinden, als de maatregelen dat toelaten.

Ontwikkelen opleidings- en ontwikkelplannen voor alle onderdelen | Omzetten van 275 – 300 van de 1.500 fysieke opleidingsdagen naar online opleidingsdagen

De Belastingdienst investeert gericht in de ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden van medewerkers voor de huidige en toekomstige taken. De organisatiestrategie, de ontwikkelingen in het vakgebied, het veranderend werk en de grote instroom van nieuwe medewerkers geven richting aan het opleidingsbeleid. Onderdeel van het opleidingsbeleid is het opstellen van een opleidingsplan door de directies van de Belastingdienst. In 2021 hebben alle directies een opleidingsplan gemaakt voor 2022.

Om het opleidingsaanbod en het programma van de Belastingdienstacademie te vernieuwen en moderniseren is de Belastingdienst in het najaar 2020 gestart met de uitvoering van het Programmaplan 'Vernieuwing Ontwikkelen en opleiden bij de Belastingdienst'. Het programmaplan behelst de stapsgewijze vernieuwing van het opleidingsportfolio van de 'in huis' ontwikkelde opleidingen. De eerste twee fases lopen door tot in 2023. In de eerste fase werkten we aan het online maken van opleidingen. De doelstelling in het Jaarplan 2021 is behaald.

Uitvoeren meerjarige personeelsplanning

Alle directies hebben in 2021 meerjarige personeelsplannen gemaakt. Uitvoering van de meerjarige personeelsplanning vindt plaats via wervings- en opleidingsplannen.

Vitaliteitschecks en (online) trainingen voor werkdruk

Uit het Medewerkersonderzoek van eind 2021 is gebleken dat de werkdruk als hoog wordt ervaren. Ook het ziekteverzuim is bij sommige directies hoog. Vanaf december 2021 hebben alle medewerkers de mogelijkheid om deel te nemen aan de vitaliteitscheck@home. Dit is een instrument direct voor de medewerker om zelf inzicht te krijgen in de eigen vitaliteit en het stelt de medewerker in de gelegenheid om gericht actie te ondernemen. Ondersteuning hiervoor is ingeregeld. Iedere medewerker heeft via de Belastingdienstacademie toegang tot het standaard trainingsaanbod. Er zijn adviseurs beschikbaar die medewerkers kunnen adviseren bij het maken van een keuze in het trainingsaanbod. Bovendien is maatwerk voor een directie of team mogelijk.

5.2 Cultuur

Activiteit	Status
Activiteiten BD breed	
Implementeren 360 graden feedback tool	✓
Uitvoeren ontwikkelassessments	→
Identificeren en communiceren goede voorbeelden	→
Communiceren veranderverhaal en storytelling BD	→
Uitvoeren communicatiecampagne	→
Implementeren mandaatbesluit	→
Directie-specifiek	
Faciliteren directies in directie specifieke aanpak	↻

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteiten Belastingdienstbreed

Belastingdienstbreed is vanuit het programma leiderschap en cultuur in het eerste half jaar van 2021 de nadruk gelegd op het thema Open en veilig werkklimaat. Een open en veilig werkklimaat is een basisvoorwaarde voor het verbeteren en veranderen in een organisatie. Diverse activiteiten zijn ondernomen voor medewerkers en leidinggevenden gericht op bewustzijn, kennis & vaardigheden. Het veilige werkklimaat blijft ook de komende jaren aandacht vragen. Eind september 2021 is de eindrapportage van de personeelsraadspersonen ontvangen, waarin eveneens aandacht is gevraagd voor een veilig werkklimaat en het alert zijn op signalen over de effecten van de uitvoering. De aanbevelingen van de raadspersonen worden betrokken bij het realiseren van een open en inclusieve cultuur. Deze rapportage is met de Tweede Kamer gedeeld[26].

Vanaf september 2021 is het tweede thema 'Burgers en bedrijven centraal' er bijgekomen, gericht op het versterken van een cultuur die het centraal zetten van burgers en bedrijven in het dagelijks werk ondersteunt. Centraal hierbij is het versterken van de (casus)-dialoog, ruimte geven aan de verschillende perspectieven binnen en buiten de organisatie en het (h)erkennen van dilemma's in het werk. De leden van het directieteam van de Belastingdienst heeft met elkaar de aftrap verzorgd waarbij de nadruk lag op het dilemma 'hoe de menselijke maat een plaats te geven in de uitvoering'. Medio november hebben we een impuls gegeven aan bewustwording op inclusief leiderschap via een Webinar en een toolbox voor leidinggevenden en medewerkers. Eind november zijn wij gestart met een medewerkersplatform, waarin verdiepend wordt gesproken over de cultuurthema's, in dit geval over menselijke maat en inclusiviteit.

Directie specifieke aanpak | uitvoeren ontwikkelassessments | 360-graden feedbacktool

Alle directies hebben middels een eigen leiderschap-en-cultuuraanpak een specifieke invulling gegeven aan de veranderaanpak. Het programma biedt hiervoor een breed pakket aan interventies aan en verzorgt de kennisuitwisseling en inspiratie.
In 2021 zijn alle leidinggevenden uitgenodigd voor een ontwikkelassessment. Deze is bij ruim 70% van alle leidinggevenden afgenomen, inclusief 360-gradenfeedbacktool; dit loopt nog door tot de eerste helft van 2022. Het geeft leidinggevenden inzicht in leiderschapskwaliteiten en ontwikkelmogelijkheden. Leidinggevenden worden aangemoedigd het assessment te gebruiken in het reguliere personeelsgesprek dat jaarlijks wordt gevoerd.

26 Kamerstukken II, 2021/22, 31 066, nr. 919-

Communiceren veranderverhaal | Uitvoeren communicatiecampagne

De thema's 'open en veilig werkklimaat' en 'burgers en bedrijven centraal' worden begeleid door een communicatiecampagne waarin goede voorbeelden worden getoond en leidinggevenden voorbeeldgedrag laten zien. In Webinars voor medewerkers is meer duiding en betekenis gegeven aan de inhoud van de thema's. Voor directies zijn diverse activiteiten ontwikkeld die zij af kunnen nemen. Deze zijn bedoeld voor medewerkers en leidinggevenden en gericht op bewustzijn van eigen gedrag voor beide thema's en het aanleren van vaardigheden (bijvoorbeeld via 'Movielearning', zelftest, intervisie). De leden van het directieteam van de Belastingdienst voeren gesprekken met medewerkers. Deze gesprekken worden zeer gewaardeerd. .

Implementeren mandaatbesluit

Het nieuwe mandaatbesluit en het nieuwe organisatiebesluit van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn gepubliceerd op 29 april 2021 werken terug naar 1 januari 2021. Het mandaatbesluit en organisatiebesluit zijn bekend gemaakt bij alle leidinggevenden van de Belastingdienst. Vanwege de ontvlechting en de drie nieuwe directoraten-generaal was een aanpassing nodig. Dit moment is aangegrepen om beslissingsbevoegdheden op het gebied van financiën, inkoop en personeel lager in de organisatie te beleggen.

5.3 ICT

Activiteit	Status
ICT Verbeterprogramma	
Versterken sturing op realisatie van waarde in het ICT-portfolio	→
Verbeteren effectiviteit en efficiëntie van de ICT-uitvoeringsorganisatie	→
ICT-portfolio richten en besturen vanuit de strategie	→
Realiseren resultaatgerichte cultuur binnen de ICT-uitvoeringsorganisatie	→
Verbeteren life cycle management	→
Portfoliomanagement	
Bij elkaar brengen van vraag en aanbod	→
Wegwerken achterstallig onderhoud	↘
Verkleinen technische schuld naar maximaal 34% eind 2021	→
Werken onder architectuur	
Verbeteren beheer- en onderhoudsplannen	↘
Verbeteren meerjarig inzicht in de ontwikkeling van beheer en onderhoud	↘

✓ = afgerond; → = loopt; ↘ = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteit	Status
Werken aan onze werkomgeving	
Vernieuwen kantoorautomatisering	→
Marktconform en gestandaardiseerd inrichten infrastructuur	
Herijken beleid	→
Informatiehuishouding	
Opstellen actieplan voor verbeteren informatiehuishouding Belastingdienst	→

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

ICT-verbeterprogramma

In 2020 is het ICT-verbetertraject gestart, een driejarig verbeterprogramma dat tot doel heeft de ICT-organisatie zodanig te verbeteren, dat deze doelmatiger en effectiever kan opereren.[27] Het programma draagt bij aan de realisatie van de doelen van de Belastingdienst en die van onze politieke en beleidsmatige opdrachtgevers. Het programma richt zich op onze interne organisatie, namelijk op de manier waarop we de ICT voortbrengen. Het ICT-verbetertraject loopt grotendeels conform planning en de resterende resultaten worden binnen de duur van het programma in 2022 opgeleverd. De verbetering van het ICT-portfolioproces heeft geleid tot een beter inzicht bij het tot stand komen en vaststellen van het ICT-portfolio over 2022. Door de ketens zijn meerjarige beheer- en onderhoudsplannen opgeleverd conform life cycle management. Het programma ziet toe op het realiseren van opzet en bestaan van de beoogde veranderingen en op het overdragen aan de lijnorganisatie.

27 Tweede Kamer, vergaderjaar 2019/2020, 31 066, nr. 700, bijlage

De lijnorganisatie is verantwoordelijk voor het realiseren van de werking van de verbeteringen. Om dit mogelijk te maken zijn de benodigde transitietrajecten inmiddels gestart of gebeurt dit in de eerste helft van 2022. Deze transitie van programma naar lijnorganisatie is mede gericht op het realiseren van een resultaatgerichte cultuur binnen de IV-organisatie. Cultuur- en leiderschapsontwikkeling is onderdeel van het totale veranderingsproces van de directie IV.
Er is een effectmeting in ontwikkeling om deze beoogde effecten te volgen en te bezien waar aanvullende interventies nodig zijn. De eerste metingen hebben plaatsgevonden in juni 2021 en eind 2021 heeft een tweede ronde metingen plaatsgevonden.
Op het ICT-verbeterprogramma wordt Quality Assurance (QA) uitgevoerd door een externe partij. De QA omvat vier reviewmomenten. In de laatste vier maanden van 2021 is het rapport van de tweede review QA beschikbaar gekomen. De aanbevelingen uit de tweede review QA worden alle opgevolgd in het programma.

Portfoliomanagement

De doorontwikkeling van het ICT-portfolioproces heeft geleid tot een beter inzicht bij het tot stand komen en vaststellen van het ICT-portfolio over 2022. Hierbij is de ICT-vraag en het ICT–aanbod, uitgedrukt in IV-dagen, leidend geweest. Daarnaast wordt gewerkt aan de opzet van een meerjaren ICT-portfolio.

In 2021 heeft de Belastingdienst een prioriteringskader opgesteld voor het ICT-portfolio, waardoor het besluitvormingsproces over de consequenties van het portfolio van de Belastingdienst is verbeterd. De Belastingdienst werkt in 2021 en 2022 aan een verbeterde rapportage voor alle betrokkenen binnen het ministerie om een betere sturing op en verantwoording van het portfolio mogelijk te maken. Bij voorgenomen nieuwe wetgeving doet de Belastingdienst een uitvoeringstoets. Een van de elementen is een beoordeling op de inpasbaarheid van de voorgenomen maatregel in de geautomatiseerde systemen. De maatregelen die het portfolioproces verbeteren dragen eraan bij dat de integrale afweging tussen verschillende opdrachten tijdig en rekening houdend met alle prioriteiten plaats kan gaan vinden. Eind november 2021 is het portfolio 2022 voor de Belastingdienst, Douane en Toeslagen vastgesteld. Er is gekozen om het portfolio regelmatig te herijken (minimaal 3 keer per jaar).

In april 2021 hebben we aan de Tweede Kamer gerapporteerd[28] dat drie grote ICT-projecten (van meer dan € 5 miljoen) het budget overschrijden en/of de planning niet halen ten opzichte van de prognose die zij per eind 2019 hadden afgegeven.

In de afgelopen periode heeft de Belastingdienst de sturing op de grote ICT-projecten geïntensiveerd door toetsing op basis van gedefinieerde startvoorwaarden en externe toetsing. De projecten zijn groot en complex, wat het bepalen van benodigd budget en doorlooptijd voor het geheel moeilijk maakt. Daarom wordt toegewerkt naar trajecten in kleinere stukken die overzichtelijker en beter stuurbaar zijn. Samen met de toetsing leidt dit tot herstructurering van projecten. De Tweede Kamer is over dit voornemen geïnformeerd bij brief van 16 maart 2022 in voorbereiding op het Commissiedebat van 24 maart 2022 (Kamertukken II 2021/22, 31 066, nr. 986). De Belastingdienst actualiseert het Rijks ICT-Dashboard (RID) in ieder geval één keer per jaar. Deze actualisatie heeft in april 2022 plaatsgevonden. Door de herstructurering is de status van deze projecten aangepast naar "in heroriëntatie". De komende maanden worden gebruikt om deze projecten intensief door te lichten.

Wegwerken technische schuld/achterstallig onderhoud | Verkleinen technische schuld naar max. 34%

Het Programma Regie Modernisering IV-landschap (MIV) heeft tot doel het verminderen van de technische schuld (achterstallig onderhoud van systemen), het verhogen van de wendbaarheid van het ICT-landschap en het besparen op onderhouds- en beheerlasten. Het wegwerken van de technische schuld binnen het ICT-landschap ligt goed op koers. De overall doelstelling voor 2021 van maximaal 34% technische schuld is met 30% gehaald. Dit neemt niet weg dat er voor een aantal IT-applicaties aandacht nodig is voor de continuïteit vanwege een relatief hoge technische schuld (van 40 tot 50%). Dit betreft onder meer cruciale applicaties met betrekking tot loonheffingen, omzetbelasting, innings- & betalingsverkeer en autoheffingen.

Werken onder architectuur

De domeinarchitecturen geven inzicht in het ICT-landschap en de benodigde vernieuwing van het proces in de komende vijf jaar. Voor alle vijftien domeinen zijn inmiddels domeinarchitecturen beschikbaar die jaarlijks doorontwikkeld en aangepast worden aan de actualiteit. De structuur en inhoud van de beheer- en onderhoudsplannen is in 2021 gestandaardiseerd en verbeterd. Veertien van de vijftien domeinen hebben een actueel beheer- en onderhoudsplan opgeleverd. Oplevering van het laatste onderhoudsplan vindt plaats in 2022.

Werken aan onze werkomgeving

Het Programma Nieuwe Werkomgeving verloopt conform planning met uitzondering van uitloop bij omruil van digitale werkplekken. Hiervoor zijn twee redenen. Allereerst vertraagt het wereldwijde tekort in computerchips de levering van nieuwe laptops. Verder zijn er technische problemen bij de ontwikkeling van de nieuwe Windows werkplek. Er zijn afspraken gemaakt met de leverancier om de technische problemen op te lossen.

Marktconform en gestandaardiseerd inrichten van infrastructuur

We zetten meer in op het marktconform en gestandaardiseerd inrichten van onze infrastructuur. In 2021 zijn de standaarden voor de infrastructuur (het platform-allocatiebeleid) opgenomen in de domeinarchitectuur informatievoorziening. Daarmee voorkomen we onnodige dubbele technische voorzieningen en bevorderen we de flexibiliteit. In 2022 wordt een update van de domeinarchitectuur informatievoorziening opgeleverd waarin de bijstelling op de standaarden is verwerkt in een nieuw platformallocatiebeleid.

28 Brief van 21 april 2021, Kamerstukken II 2020/21, 31 066, nr. 814

Informatiehuishouding

De Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft geconstateerd dat de informatievoorziening vanuit de rijksoverheid onvoldoende is en de informatiehuishouding niet op orde is. Het op orde brengen hiervan is cruciaal voor een betere informatievoorziening aan de Tweede Kamer en aan burgers en bedrijven. Het ministerie van Financiën heeft daartoe de programmadirectie Informatie op Orde (I00) ingericht. Specifiek voor de Belastingdienst is in mei 2021 het meerjarig programma *Informatiehuishouding op orde Belastingdienst* van start gegaan. Dit programma werkt nauw samen met genoemde programmadirectie I00 van het ministerie. De Belastingdienst heeft een actieplan opgesteld voor het verbeteren van de informatiehuishouding. Het verbeteren van de informatiehuishouding en –voorziening gaat hand in hand met het gedrag van de medewerkers.

5.4 Sturing en beheersing

Activiteit	Status
Programma Managementinformatie en Risicomanagement	
Ontwikkelen dashboards en risicomanagement voor: • Keten Inkomensheffing • Keten Loonheffing • Omzetbelasting • Vennootschapsbelasting	→
Implementeren van standaard producten, o.a. het standaard ketendashboard met managementinformatie	→
Ondersteunen FIOD en Douane	→
Vergroten bewustwording en kennis van managementinformatie en risicomanagement	→
Borgen van het gebruik van producten en diensten en het vergroten van kennisniveau	→
Integreren van strategische risicoanalyseproducten en diensten op bestuurlijk niveau	→
Ondersteunen dienstonderdelen op risicomanagement	→

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Activiteit	Status
In control zijn	
In kaart brengen van verbeterpunten	→
Bepalen realistisch ambitieniveau	✓
Prestaties meten	
Ontwikkelen aanvullende prestatie-indicatoren voor artikel 1 Rijksbegroting IX 2022	✓

✓ = afgerond; → = loopt; → = loopt minder; ↻ = continu; ↻ = continu, loopt minder

Programma Managementinformatie en Risicomanagement

Om de Belastingdienst beter in staat te stellen intern te sturen en zowel intern als extern te verantwoorden, is in 2021 verder gewerkt aan de verbetering van de managementinformatie en het risicomanagement. In het laatste jaar van het programma, 2022, zal het programma ondersteuning bieden aan de drie resterende ketens: Gegevens, Interactie en Generiek Kantoor en Toezicht. Om de opgeleverde producten en diensten na afronding van het programma te borgen is een breed gevoel van eigenaarschap cruciaal. Het programma besteedt in zijn aanpak daarom aandacht aan het eigenaarschap van de programmaproducten en agendeert het onderwerp waar nodig bij het management van de Belastingdienst.

Afgeronde ketens in 2021

In 2021 heeft het programma de volgende ketens ondersteund en heeft hiervoor ook decharge gekregen: Beroep, Bezwaar en Klachten, Inning en betalingsverkeer, Auto, Toeslagen, Overige Middelen, Schenk- en erfbelasting, Inkomensheffing en Vennootschapsbelasting. De ketens Omzetbelasting en Loonheffingen zijn ook ondersteund en de decharge is verleend in het 1e kwartaal van 2022.

Voor Douane en FIOD is er gekozen voor een maatwerk aanpak. Voor Douane is de ondersteuning conform planning verlopen. Voor de FIOD is er langere tijd ondersteuning nodig geweest dan voorzien. Deze ondersteuning wordt in januari van 2022 afgerond en de decharge is verwacht in het 1e kwartaal van 2022.

Implementeren van standaardproducten

Het doel van de standaardproducten is om in 2022 voor de generieke bedrijfsprocessen klant, interactie, toezicht, bezwaar, innen & betalen en financiële verantwoording de standaardisatie van de managementinformatie voor de middelketens te bevorderen. In 2021 is gestart met bezwaar en innen & betalen.

Vergroten bewustwording en kennis van managementinformatie en risicomanagement

Vanuit het programma zijn diverse activiteiten gericht op het vergroten van de bewustwording over en de kennis van managementinformatie en risicomanagement. Dit is onder andere gedaan door inhoudelijke bijeenkomsten te organiseren over het opzetten van een oorzaak-gevolganalyse, het voeren van een risicodialoog, een opleiding risicomanagement, een training Dashboarding en het inrichten van een Community of Practice. Hiernaast communiceert het programma actief aan alle betrokkenen over het opleidingsaanbod en de programmaproducten en -diensten.

Borgen van het gebruik van managementinformatie en risicomanagement

In 2021 is het Expertisecentrum (EC) opgericht om de ketens van de Belastingdienst te ondersteunen op het gebied van managementinformatie en risicomanagement. Het EC heeft afgeronde ketens ondersteund bij o.a. het rationaliseren van de risico's en beheersmaatregelen, het oefenen aan de hand met een simulatie van werkelijke situaties met de programmaproducten en instrumenten (spelsimulatie) en het begeleiden van doelensessies voor de ketenjaarplannen 2022.

Integreren van strategische risicoanalyse producten en diensten op bestuurlijk niveau

Het programma heeft begin 2021 de strategische risicoanalyse (SRA) met het management van de Belastingdienst herijkt om de concernrisico's voor 2022 te bepalen.

Hiervoor wordt verwezen naar hoofdstuk 6 Risicoparagraaf van deze rapportage. In 2022 zal verder gewerkt worden om de beheersing van deze toprisico's te verstevigen.

In control zijn

De Belastingdienst stelt zich ten doel aantoonbaar in control zijn en daarop te gaan sturen. Daartoe heeft de Belastingdienst een Belastingdienstbreed traject gestart om de interne beheersing te verbeteren. Daarmee wordt beoogd op een meer gestructureerde manier inzicht te krijgen in de realisatie van strategische, operationele en financiële doelstellingen van de Belastingdienst en het voldoen aan wet- en regelgeving. Het voornemen is begin 2023 om te beginnen een *In control statement* (ICS) over 2022 af te geven over de financiële processen en controles over de situatie einde 2022. 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. In 2021 hebben alle dienstonderdelen een eigen plan van aanpak ICS opgeleverd en is het project 'AO/IC op orde' gestart om de dienstonderdelen te helpen hun achterstand in het actualiseren van de procesbeschrijvingen.

Prestaties meten

In juli is het project afgerond dat er op was gericht een nieuwe set van indicatoren voor de begroting IX 2022 op te stellen. Het resultaat is verwerkt in de begroting 2022.

6 Risicoparagraaf

We hebben in 2021 opnieuw een strategische risicoanalyse (SRA) uitgevoerd. Onderdeel van de SRA was te bezien of de risico's nog actueel zijn en hoe groot we de kans en de impact inschatten. Dit mede om risicomanagement verder te ontwikkelen en implementeren binnen de hele Belastingdienst. De risico's zijn onder meer ontleend aan meerjarige strategische trendanalyses, aan interne en externe onderzoeken, en aan wat dienstonderdelen rapporteren via de reguliere planning & controlcyclus. Deze risico's willen we opvolgen. Om dit gestructureerd te kunnen doen en erover te kunnen rapporteren, hebben we de risico's en beheersing uitgebreid gedocumenteerd en vastgelegd in een risicoregister. Daarbij hebben we steeds ingeschat in hoeverre we deze risico's effectief beheersen.

We hebben zeven toprisico's vastgesteld die extra aandacht krijgen in de beheersing. Ze staan in willekeurige volgorde in de tabel op de volgende pagina. Ten opzichte van de uitgevoerde SRA in 2020 zijn het nalevingsrisico en continuïteitsrisico toegevoegd als toprisico. Deze risico's hebben het cultuurrisico en veiligheidsrisico als toprisico's vervangen. Het komende jaar zal er verder gewerkt worden om de beheersing van deze toprisico's te verstevigen.

De ontwikkeling en beheersing van de zeven toprisico's wordt gevolgd en regelmatig besproken in het directieteam Belastingdienst. Hiervoor zijn binnen het directieteam Belastingdienst verantwoordelijke directeuren als risicocoördinator en sparringpartner benoemd, ondersteund door actiehouders uit de dienstonderdelen en werkgroepen.

Stand van zaken

We zien dat voor het besturingsrisico, informatiebeveiligingsrisico, reputatierisico en projectmanagement risico een achteruitgang in de mate van beheersing is gerapporteerd. De beheersing van het personeelsrisico is stabiel, maar hier geldt wel dat er nog steeds sprake is van onderbezetting. Uit de SRA-resultaten blijkt dat ten opzichte van 2020 de omvang van de risico's hoger wordt ingeschat en de mate van beheersing lager. Voor het nalevingsrisico en continuïteitsrisico zullen in 2022 rapportages opgeleverd worden.

De zeven toprisico's

Personeelsrisico

Er ontstaat een tekort aan gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers, specialisten en managers

Enkele beheersmaatregelen: de meerjarige personeelsplanning, het strategisch Organisatie & Personeel-beleid en de daarmee samenhangende implementatiestrategie 2020-2025, verlagen van verzuim, en opleiden en ontwikkelen van zittende medewerkers

Informatiebeveiligingsrisico

De integriteit, beschikbaarheid, veiligheid en/of vertrouwelijkheid van informatie zijn aangetast

Enkele beheersmaatregelen: het informatie-beveiligingsbeleid, eerstelijnsfunctie informatiebeveiliging en control, verhogen bewustwording, logische toegangsbeveiliging, technische infrastructuurmaatregelen en incidentbeheer

Continuïteitsrisico

De geautomatiseerde ondersteuning van de uit-voering van de processen is gedurende een korte of langere tijd niet mogelijk

Enkele beheersmaatregelen: versterken van business continuity management (BCM), ICT-verbeter-programma, meerjarige personeelsplanning, bewustwording en contractmanagement op uitbestede processen

Besturingsrisico

De organisatiebesturing (strategie, beleid, structuur, cultuur en/of communicatie) is ontoereikend

Enkele beheersmaatregelen: de eerder doorgevoerde nieuwe topstructuur voor de Belastingdienst (waarbij onder andere ketensturing werd geïntroduceerd), de lopende initiatieven en het programma Managementinformatie & Risicomanagement

Nalevingsrisico

Belastingplichtigen leven de regels minder na (door factoren als corona, dalend vertrouwen in de overheid, afnemend toezicht) en bij handhaving wordt onvoldoende ingespeeld op belastingplichtigen die hulp nodig hebben om aan hun verplichtingen te voldoen (bijvoorbeeld door een verminderd doenvermogen)

Enkele beheersmaatregelen: het verder operationaliseren van de uitvoerings- en handhavingsstrategie. Hiervoor is vereist dat we op basis van inzichten in het gedrag van belastingplichtigen kiezen welke handhavingsinstrumenten we inzetten (van dienstverlening tot opsporing) en onderzoeken in hoeverre deze inzet effect heeft gehad

Reputatierisico

Algemeen vertrouwen in de Belastingdienst neemt af of valt weg

Enkele beheersmaatregelen: geïntegreerde aanpak die bestaat uit mediabeleid, speciale campagnes, interne communicatie en proactief reputatiemanagement (daaronder vallen monitoring, stakeholdermanagement, issuemanagement, reputatiemeting en PR/organiseren werkbezoeken). Belangrijk is de combinatie van een excellente bedrijfsvoering met optimale aandacht voor de menselijke maat in de interactie en communicatie met burgers en bedrijven

Projectmanagementrisico

Programma's en projecten leveren onvoldoende of niet tijdig de gewenste resultaten

Enkele beheersmaatregelen: naast de reguliere maatregelen (zoals beleidskaders, portfoliomanagement en projectrapportages) ook versneld en geïntensiveerd opvolgen van aanbevolen maatregelen uit verschillende rapportages die hun weerslag vinden in bijvoorbeeld het ICT-verbeterprogramma en het programma Regie Modernisering IV

Bijlage: Realisatie prestatie-indicatoren Begroting Financiën IX 2021

Algemene doelstelling 'Compliance'	kengetal	realisatie
Compliance - naleving		
Belastingmoraal)*		4,40
Vertrouwen in de Belastingdienst)*		3,34
Aangifte - tijdig		
Aangiften Vennootschapsbelasting tijdig ontvangen		86,5%
Aangiften Inkomstenbelasting tijdig ontvangen		92,6%
Aangiften Omzetbelasting tijdig ontvangen		95,1%
Aangiften Loonheffing tijdig ontvangen		99,0%
Aangifte - juist		
Nalevingstekort Particulieren		(twee-jaarlijks)
Nalevingstekort mkb		4,3%
Betaling - tijdig		
Tijdige betaling van belasting en en premies		99,3%
Toezicht - nalevingstekort		
Gecorrigeerd aandeel nalevingstekort burgers		57,6%
Gecorrigeerd aandeel nalevingstekort mkb-bedrijven		38,5%

Adequate behandeling	kengetal	realisatie
Tevredenheid		
Adequate (correct en passende) behandeling geven)*		3,26
Tijdige behandeling		
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	85,1%
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 93%	95,3%
Tijdig terugbellen (sba en FroBo)	≥ 90%	95,6%
Tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie	≥ 95%	93,7%
Kwaliteit behandeling		
Fiscale kwaleitsindex (fix) -% voldoende of goed	> 87%	89,3%
Gemeenten, provincies; beoordeling klantbeh. in de actualiteit	≥ 95%	98,4%

) schaal 1-5)** cijfers incl. Toeslagen*

Effectief informeren	kengetal	realisatie
Tevredenheid		
Burgers en bedrijven voelen zich voldoende geinformeerd)*		3,47
Kwaliteit - informatie		
Kwaliteit beantwoorden fiscale vragen	> 90%	91,5%
Bereikbaarheid Be IT el	> 90%	90,4%
Bereikbaarheid Webcare	> 80%	80,7%
Tevredenheid - kanalen		
Minimaal 70% van de bellers, website-en baliebezoekers is neutraal tot zeer tevreden over de ervaren dienstverlening)**	> 70%	81,7% - 84,4%
Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 1,5 of lager	<10%	2,6% - 5,7%
Intermediairs		
Aantal registraties mkb-ondernemingen in fd-convenanten	>191.000	176.434

)* *schaal 1-5*)** *cijfers incl. Toeslagen*

Gemak	kengetal	realisatie
Tevredenheid		
Burgers en bedrijven geven aan gemak te ervaren)*		3,42
Kwaliteit - VIA		
Voorinvulling van gegevens IH (VIA)	> 65%	69,2%

Corrigerend optreden	norm	realisatie
Toezicht ervaren		
Burgers en bedrijven ervaren toezicht)*		3,31
Toezicht - repressief		
Processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	> 82%	71,6%
0psporingscapaciteit omgevingsgerichte strafonderzoeken	> 40%	44,9%
Invordering		
Percentage betalingsachterstand invordering	≤ 3,5%	3,4%
Inning invorderingsposten binnen een jaar (55-65%)	≥ 55%	41,1%
PI% oninbaarlijdingen (twaalifmaands)	< 0,6%	0,13%

Toelichting op de bijlage realisatie prestatie-indicatoren Begroting IX 2021

De prestatie-indicatoren in de Begroting Financiën artikel 1 geven inzicht in het presteren van de Belastingdienst. Hieronder worden de indicatoren toegelicht waarvan de streefwaarde in 2021 niet is gehaald.

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 bezetting nog niet op niveau is.

Percentage tijdig afgehandelde verzoeken tot registratie

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

Aantal registraties waarmee MKB-ondernemers participeren in FD-convenanten

Het aantal registraties van MKB-ondernemingen die participeren in horizontaal toezicht via de fiscaal dienstverlener is met 176.434 lager dan de streefwaarde van minimaal 191.000. Dit is 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.

Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie

De waarde ligt onder de streefwaarde. Dit is het gevolg van het relatief lage aantal uitspraken en het relatief hoge aantal sepots in 2021 door het OM. In 2021 zijn er 176 zaken 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. Door de FIOD en het OM is afgesproken dit onderwerp in 2022 met prioriteit op te pakken. De vraag of 'uitlopers' van grote onderzoeken vaker dan gemiddeld leiden tot een sepot zal in de uitwerking worden betrokken.

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 stil gelegen. Vanaf oktober 2021 is de Belastingdienst geleidelijk begonnen met het opstarten van de inning. Als onderdeel van de corona maatregelen is 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 niet behaald. De dalende trend zal naar verwachting doorzetten tot het moment dat de (dwang)invordering weer is hervat. Na het verzenden van de vooraankondigingsbrieven (september) en de betalingsherinneringen (oktober) zijn in de maand november aanmaningen verzonden.

Colofon

Uitgave van: Belastingdienst
Mei 2022