

---

Vergaderjaar 2019-2020

---

**31 066** Belastingdienst

**I BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 oktober 2019

Hierbij stuur ik uw Kamer de tweede voortgangsrapportage op het Jaarplan 2019<sup>1</sup> van de Belastingdienst. De tweede voortgangsrapportage blikt terug op de maanden mei tot en met augustus 2019. In deze brief reflecteer ik eerst op de resultaten tot nu toe van mijn aanpak Beheerst vernieuwen.

Toen ik aantrad als staatssecretaris van Financiën trof ik een organisatie aan met veel achterstallig onderhoud. Om de Belastingdienst weer aan de eisen van deze tijd te laten voldoen en toekomstbestendig te maken, werkt de Belastingdienst aan een grondige modernisering. De richting daarvoor heb ik bepaald met mijn aanpak Beheerst vernieuwen, met als pijlers ICT, personeel en sturing. Hierover heb ik uw Kamer diverse malen geïnformeerd. Dit jaar heb ik mijn aanpak uitgebreid met een vierde pijler: cultuur. Met deze pijler wordt geïnvesteerd in leiderschap en cultuur en wordt meer aandacht besteed aan de menselijke maat in ons werk.

Een van de belangrijke uitgangspunten van mijn aanpak Beheerst vernieuwen is dat de problemen zo snel mogelijk moeten worden opgelost, maar dat het tegelijkertijd belangrijk is om gefaseerd en beheerst de veranderopgave van de Belastingdienst vorm te geven. Door te snel te veel te willen, bestaat het risico dat we bij het oplossen van de problemen van nu, de problemen van morgen veroorzaken. Het is nu belangrijk om vol te houden en door te pakken. Het is niet mogelijk om van vandaag op morgen tot grote en merkbare veranderingen te komen. Inmiddels zijn we anderhalf jaar onderweg en worden er voorzichtige verbeteringen gerealiseerd, die ik hierna per pijler kort zal toelichten.

*ICT*

We werken aan het in beeld krijgen van het ICT-portfolio. Dat lukt steeds beter, hoewel er nog veel uitdagingen zijn. Zo werken we aan het verbeteren van het portfolioproces, waardoor beter gestuurd kan worden op het IV-portfolio. We

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd op de afdeling Inhoudelijke ondersteuning onder griffie nr. 165240.03.

hebben voor steeds meer domeinen, inmiddels 13 van de 17, scherp hoe het moderne ICT-landschap van de Belastingdienst eruit zou moeten zien. We zijn echter nog veel tijd en geld kwijt met beheer en onderhoud van ICT-systemen. Door de technische schuld terug te brengen, willen we ervoor zorgen dat we in de toekomst meer capaciteit beschikbaar krijgen voor modernisering, vernieuwing en de implementatie van nieuw beleid en op termijn kosten besparen. De technische schuld is tot oktober 2019 teruggebracht van 52 procent naar 44 procent, waarmee we ons doel voor dit jaar al hebben gehaald. We proberen in de rest van het jaar aanvullende stappen te zetten. De haalbaarheid van de doelstelling om eind 2022 de technische schuld terug te brengen naar 30% is daardoor toegenomen. De verbetering is op dit terrein voorzichtig merkbaar, maar we zijn nog niet waar we willen zijn. De vernieuwingsprojecten, waarmee we het werk van de Belastingdienst efficiënter willen doen en burgers en bedrijven beter van dienst willen zijn, werpen eerste vruchten af, maar vorderen niet snel genoeg vanwege de prioritering van de beperkte beschikbare IV-capaciteit.

#### *Personeel*

De Belastingdienst heeft een grote wervingsopgave. Met de maatregelen die we hebben genomen, is het gelukt om veel nieuwe medewerkers te werven. Daar zijn we blij mee, want deze nieuwe medewerkers leveren een belangrijke bijdrage aan de toekomst van de Belastingdienst. Voor 2019 is de wervingsopgave 3450 fte. Tot en met augustus hebben we een instroom gehaald van ongeveer 2000 fte. Het lukt ons waarschijnlijk niet om de wervingsopgave voor 2019 helemaal dit jaar te realiseren, waardoor we een kleine uitloop hebben tot in 2020. Naar verwachting gaat het om 150-350 fte in de eerste twee maanden van 2020.

We merken dat de grote uitstroom en instroom veel vraagt van onze organisatie en van onze medewerkers. Het begeleiden en inwerken van nieuwe medewerkers vraagt een forse inzet van de meer ervaren medewerkers. Verder lukt het niet voor alle functies even goed om deze te vervullen. We zijn nog volop bezig met werven voor vacatures waar nu nog behoefte is. De borging van de benodigde vakkennis heeft daarbij continu aandacht.

#### *Sturing*

Voor de sturing van de Belastingdienst is de nieuwe topstructuur een belangrijke stap voorwaarts. Met de implementatie van de topstructuur hebben we een duidelijke scheiding aangebracht tussen beleid, uitvoering en ondersteuning. Voor goede sturing is verder goede managementinformatie en risicomanagement nodig. Daarom voert de Belastingdienst een meerjarig programma uit om dit op orde te krijgen. Met het programma Managementinformatie en Risicomanagement verbeteren we de informatievoorziening en kunnen we beschikken over de gewenste managementinformatie en een samenhangende aanpak realiseren van risicomanagement en managementinformatie.

#### *Cultuur*

Op 20 september jl. heb ik de Tweede Kamer geïnformeerd over de invulling van de pijler Cultuur binnen mijn aanpak Beheerst vernieuwen.<sup>2</sup> De pijler cultuur bestaat uit een stevig en niet vrijblijvend programma voor alle leidinggevend en medewerkers van de Belastingdienst. Het programma is in maart 2019 gestart en is als invulling van deze vierde pijler geïntensiveerd, onder andere door een aantal extra acties op drie verschillende terreinen. Het gaat dan om acties gericht op inspiratie, acties gericht op leiderschap – er is bijvoorbeeld een kader ontwikkeld met de vereiste leiderschapskwaliteiten die nodig zijn om te sturen op de gewenste cultuur – en ten slotte acties gericht op sturing en structuur. Met de laatste acties beogen we dat het gewenste gedrag van de leidinggevende en de medewerker overal terugkomen in het personeelsbeleid, zoals bijvoorbeeld bij werving en selectie. Ik laat het programma onderzoeken door een externe partij. We verwachten dat het onderzoek nog dit jaar zal starten. De oplevering van het rapport wordt in het eerste kwartaal van 2020 verwacht. Ten slotte heb ik de Tweede Kamer geïnformeerd over het instellen van een klankbordgroep van externe gezaghebbende deskundigen die de Belastingdienst een spiegel kunnen en zullen voorhouden gedurende de looptijd van het programma. Na instelling van de klankbordgroep zal ik uw Kamer daarover informeren.

### **Tweede voortgangsrapportage Belastingdienst**

#### *Betere informatievoorziening*

Ondertussen gaat de uitvoering en het toezicht onverminderd door. In de tweede voortgangsrapportage wordt geschetst dat er goede resultaten zijn geboekt met veel van de plannen uit het Jaarplan. Ik heb mijzelf als doel gesteld uw Kamer meer in samenhang te informeren over de doelstellingen en resultaten van de Belastingdienst. Ik heb in de tweede voortgangsrapportage niet alleen daarom cijfermatige informatie opgenomen over de prestaties van de Belastingdienst, maar ook kwalitatieve informatie.

#### *ADR*

Zoals toegezegd heb ik de ADR laten toetsen of de tweede voortgangsrapportage overeenkomt met de onderliggende basisdocumentatie. Ook heeft de ADR getoetst of de in de voortgangsrapportage opgenomen informatie in lijn is met bevindingen van de ADR uit recente onderzoeken bij het Ministerie van Financiën. Ten aanzien van de onderliggende basisinformatie concludeert de ADR dat de in de voortgangsrapportage opgenomen gegevens in overeenstemming zijn met de basisinformatie uit de Belastingdienst.

Verder komt de ADR tot de conclusie dat in de voortgangsrapportage de onderwerpen van het Jaarplan 2019 Belastingdienst worden geraakt, met uitzondering van het onderwerp indicatorenmodel toeslagen. Omdat de Belastingdienst conform planning pas in het vierde kwartaal van dit jaar aan de slag gaat met dit model is op dit moment geen voortgang te rapporteren.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 524.

De ADR adviseert de Belastingdienst om samen met uw Kamer in gesprek te gaan over de vraag of de voortgangsrapportages qua vorm, frequentie als inhoud, het beoogde doel bereiken: de Tweede Kamer in samenhang informeren over de doelstellingen uit het jaarplan en de behaalde resultaten van de Belastingdienst in de context van de vernieuwingsopgave. Deze aanbeveling neem ik uiteraard over, gezien mijn ambitie om de Kamer zo goed mogelijk te informeren, met dien verstande dat het voor de hand ligt om deze reflectie uit te voeren na de derde – en afsluitende – voortgangsrapportage Belastingdienst 2019, na het eerste kwartaal 2020. Ik ga daarover graag met uw Kamer in gesprek.

## **Overige onderwerpen**

### *Inzien aangiften en aanslagen Inkomstenbelasting 2013*

De Belastingdienst zorgt ervoor dat de online aangiften en aanslagen inkomstenbelasting in ieder geval voor vijf jaar digitaal opvraagbaar zijn via de website van de Belastingdienst. Dit betekent dat het correspondentieoverzicht over de Inkomstenbelasting 2013 per eind november 2019 niet meer zichtbaar zal zijn op Mijnbelastingdienst. In dit correspondentieoverzicht wordt over 2013 aangegeven wanneer aangiftes over betreffende jaar zijn ingediend en wanneer aanslagen zijn verzonden.

Het jaar 2013 betrof een pilotjaar voor het online aangifte doen via Mijnbelastingdienst. Burgers die hun aangifte inkomstenbelasting over 2013 destijds al hebben ingediend via MijnBelastingdienst, konden tot 22 oktober 2019 hun aangiftes en aanslagen over 2013 inzien en downloaden. Burgers kunnen ook na deze datum kopieën van deze documenten op schriftelijk verzoek toegezonden krijgen. Indien zij een actieve Berichtenbox hebben, kunnen zij hun aanslagen over het jaar 2013 ook nog inzien via de Berichtenbox. Burgers zijn op deze mogelijkheid gewezen via de website van de Belastingdienst en via portaal Mijnbelastingdienst.

### *Burgerservicenummer uit het btw-identificatienummer*

Een ondernemer krijgt bij het starten van zijn onderneming van de Belastingdienst een btw-nummer. Het btw-nummer is mede gebaseerd op het Burgerservicenummer (bsn). Naar aanleiding van een uitspraak van de Autoriteit Persoonsgegevens zal het bsn vanaf 2020 niet meer in het btw-nummer worden opgenomen. De ondernemer krijgt een nieuw btw-identificatienummer dat niet is gerelateerd aan het bsn. Het nieuwe btw-identificatienummer kan gebruik worden in contacten met klanten en leveranciers. Het 'oude' btw-nummer wordt voortaan omzetbelastingnummer genoemd, en gebruikt voor het contact met de Belastingdienst.

Door deze verandering wordt het proces uitgebreid met twee processtappen: de uitgifte van het nieuwe btw-identificatienummer en het mededelen van dit nieuwe nummer middels een afzonderlijke brief aan de ondernemer. Door de aanvullende processtappen neemt de behandeltime van aanvragen voor een

omzetbelastingnummer en btw-identificatienummer toe van vijf naar acht werkdagen. De Belastingdienst zal de prestatie-indicator om deze nummers binnen vijf werkdagen toe te kennen daarom in 2020 niet halen. Voor 2021 zullen we de streefwaarde van deze indicator heroverwegen.

de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel