Eerste Kamer der Staten-Generaal **I**

Vergaderjaar 2022 – 2023

31 066 Belastingdienst

AD **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN - FISCALITEIT EN BELASTINGDIENST**

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 december 2022

Met deze brief wil ik uw Kamer het jaarplan Belastingdienst 2023, de Stand van de uitvoering 2022, en de Fiscale Monitor 2022 aanbieden. Daarnaast wil ik terugblikken op het afgelopen jaar, en vooruitkijken naar de toekomst voor de Belastingdienst.

1. Terugblik

Nog geen jaar geleden ben ik aangetreden als staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst. Ik ben onder de indruk van wat ik in deze korte tijd van de organisatie heb gezien. De dagelijkse processen zoals het heffen en innen van een grote variatie aan belastingen, de complexiteit van dossiers, en vooral de mensen die door het hele land vakkundig en toegewijd burgers en bedrijven zo goed mogelijk helpen. Door het heffen en innen van belastingen zorgt de Belastingdienst ervoor dat onze publieke voorzieningen betaald kunnen worden. De Belastingdienst is daarmee van essentieel belang voor het goed functioneren van onze samenleving.

Wat mij het afgelopen jaar ook duidelijk is geworden is dat de Belastingdienst voor een aantal uitdagingen staat:

- Het stelsel van fiscale wet- en regelgeving is te complex. Burgers en bedrijven worden geconfronteerd met moeilijk te begrijpen en uit te leggen fiscale regelingen. Ook leidt deze complexiteit tot knelpunten in de uitvoering en is het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving capaciteitsintensief.
- Het herstellen van fouten uit het verleden, zoals Fraudesignaleringsvoorziening (FSV) en box 3, vraagt veel aandacht en beschikbare capaciteit van de Belastingdienst.
- Net als bij veel andere publieke dienstverleners is de ICT van de Belastingdienst verouderd en gebaseerd op oude programmeertalen. Er is in het verleden onvoldoende geïnvesteerd in de modernisering van technologie en systemen. Deze systemen zijn complex en vaak nauw met elkaar verweven, wat de flexibiliteit van de organisatie beperkt.
- De huidige arbeidsmarkt en de verwachte uitstroom van personeel (o.a. door pensionering) leidt tot extra inspanning op het werven en opleiden van deskundig personeel, mede als gevolg van de taakuitbreidingen en -intensiveringen. Het opleiden en inwerken van nieuw personeel kost tijd en capaciteit.

Mede door bovengenoemde uitdagingen heeft de Belastingdienst momenteel onvoldoende IV- en personele capaciteit om alle beleidsmatige en politieke wensen uit te voeren. In overleg met politiek en beleid worden keuzes gemaakt hoe de beschikbare IV- en personele capaciteit wordt ingezet.

Met uw Kamer heb ik al vaker gesproken over deze uitdagingen. Waar niet vaak over gesproken wordt zijn de vele positieve ontwikkelingen in de organisatie, en de ambities die de Belastingdienst heeft voor de toekomst. Ik maak graag van deze brief gebruik om deze ambities toe te lichten.

De Belastingdienst is zich bewust van de uitdagingen, maar ook de kansen die er liggen voor de organisatie. Het is mijn doel om gestructureerd en beheerst naar verbeteringen toe te werken. De uitvoering van deze verbeteringen vindt plaats op basis van de strategische prioriteiten uit de Meerjarenvisie 2020-2025[1]:

- Met het Belastingplan 2023 zijn eerste stappen gezet in de vereenvoudiging van het stelsel. Zo is in het Belastingplan 2023 voorgesteld om de volgende vijf regelingen af te schaffen: de inkomensafhankelijke combinatiekorting (IACK), de middelingsregeling, de fiscale oudedagsreserve (FOR) en de gebruikelijk-loonregeling voor start-ups. Het is de bedoeling om deze kabinetsperiode nog vervolgstappen te zetten met de vereenvoudiging van fiscale regelingen. Het kabinet komt voor de zomer van 2023 met voorstellen.
- De Belastingdienst heeft het herstel van zaken die niet goed zijn gegaan in het verleden opgepakt om de werkzaamheden zo snel en goed mogelijk af te ronden. Zoals bij de werkzaamheden voor het rechtsherstel bij box 3. Daarnaast haalt de Belastingdienst actief signalen op van binnen en buiten de organisatie om knelpunten te identificeren en nieuwe fouten te kunnen voorkomen. In 2022 is het proces om signalen op te halen geprofessionaliseerd met onder andere een speciaal loket Rechtsstatelijkheid en Hardheden. Hierover kunt u meer lezen in de Stand van de uitvoering die ik uw Kamer met deze brief aanbied.
- Vanaf eind 2022 werkt de Belastingdienst voor het eerst met een meerjarig portfolioproces voor alle IV-projecten. Over dit Meerjarenportfolio wordt uw Kamer in het voorjaar van 2023 nader geïnformeerd. Doel van het Meerjarenportfolio (MJP) is dat er meer inzicht en overzicht ontstaat en scherper op projecten gestuurd kan worden. De Belastingdienst rondt ook het IV-verbetertraject eind 2022 af en implementeert de acties met een langere doorlooptijd in het Integraal Transformatieplan IV-voortbrenging. Ook maakt de Belastingdienst sinds dit jaar de bredere uitvoerbaarheid en planning van nieuwe wetgeving beter inzichtelijk met de fiscale beleids- en uitvoeringsagenda, een bijlage bij het Belastingplan, en technische briefings.
- De Belastingdienst anticipeert op de pensioenuitstroom en is als werkgever zichtbaar op de arbeidsmarkt. De Belastingdienst ontwikkelt naast de huidige wervingsaanpak nieuwe creatieve vormen om op de huidige gespannen arbeidsmarkt medewerkers aan te trekken. Ook kijkt de dienst naar het behoud van personeel door verbeteringen door te voeren in leer- en ontwikkelmogelijkheden en doorstroom. Ten slotte wordt gewerkt aan een meerjarige personeelsplanning zodat de Belastingdienst ook in de toekomst blijft beschikken over voldoende en deskundig personeel.

De hierboven genoemde opgaven op het gebied van ICT en personeel hebben ook de aandacht van uw Kamer. Ik houd uw Kamer op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van ICT en personeel, zoals verzocht in de motie van het lid Kofferman (PvdD). Dit gebeurt op dit moment via het jaarplan en de jaarrapportage, het IV-informatieplan[2], via de bijlage Uitvoerbaarheid bij het Belastingplan 2023 en via technische briefings zoals de ICT-briefing van 1 februari 2022. Op deze manier blijf ik uw Kamer informeren en geef ik invulling aan deze motie. Ik nodig uw Kamer ook graag uit voor een werkbezoek bij de Belastingdienst over deze onderwerpen.

De ambities van de Belastingdienst en de concrete acties om deze te realiseren zijn terug te zien in de documenten die ik uw Kamer met deze brief aanbied: het jaarplan 2023, de Stand van de uitvoering en de Fiscale monitor. In de onderstaande paragraaf wordt hier nader op ingegaan.

[1] Bijlage bij Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 958.
[2] Informatie- en communicatietechnologie (ICT) (26.643) Meerjaren informatieplan BZK (TK, 933).

2. *Jaarplan, Stand van de uitvoering en Fiscale monitor*

Jaarplan 2023
Met het jaarplan 2023 wordt toegelicht welke activiteiten zijn gepland en hoe de Belastingdienst invulling geeft aan de strategische prioriteiten uit de Meerjarenvisie 2020-2025. In 2023 zet de Belastingdienst in op initiatieven die gericht zijn op handelen vanuit dienstbaarheid en de verbinding met de samenleving.

De Belastingdienst verbetert de dienstverlening continu. Met een variatie aan instrumenten breidt de Belastingdienst de mogelijkheden uit om contact met de Belastingdienst op te nemen. Onder andere door het gebruik van terugbelverzoeken en bereikbaarheid via sociale media. Voor wie meer hulp nodig heeft is deze nooit ver weg bij de balies en steunpunten, de inzet van maatschappelijk dienstverleners en Stella-teams. De Belastingdienst maakt ruim 2000 brieven begrijpelijker en maakt het makkelijker voor burgers met een eenvoudige fiscale situatie door hen een verkorte aangifte aan te bieden. Ondernemers krijgen ondersteuning via loketten op MKB-kantoren, en nieuwe ondernemers kunnen hulp en informatie vinden via webinars en goedestartbelastingdienst.nl.

In het toezicht gaat de Belastingdienst na hoe mogelijke fouten in de aangifte nog beter en eerder gesignaleerd, voorkomen of hersteld kunnen worden. Daar waar de kwaliteit van de belastingaangifte vooraf is geborgd, kan de Belastingdienst volstaan met minder toezicht achteraf. Om dit te bereiken wordt de informatiestroom uit de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA) verder verbeterd, ondersteunt de Belastingdienst dienstverleners die belastingplichtigen helpen bij hun aangifte en wordt het bereik van horizontaal toezicht uitgebreid. Bij twijfels over de volledigheid en juistheid van de ingediende aangiften van burgers en ondernemingen, voert de Belastingdienst toezicht achteraf uit en bestrijdt fraude. In de bijlage bij deze brief geef ik inzicht in de beschikbare capaciteit voor toezicht, conform mijn toezegging in de Fiscale Beleids- en uitvoeringsagenda van juni 2022.[3]

De Belastingdienst staat bovendien voor een open en inclusieve organisatie, met een cultuur waarin we uitgaan van diversiteit en gelijkwaardigheid. In 2023 maakt de organisatie tijd voor reflectie en verbinding met dialoogsessies, themabijeenkomsten en webinars met collega's uit alle geledingen. Selectiecommissies, vacatures en beeldmateriaal worden steeds diverser en medewerkers worden zich meer bewust van (onbewuste) vooroordelen.
In 2022 heeft de Belastingdienst geïnvesteerd in de informatievoorziening, gegevenshuishouding, en managementinformatie om de basis van de organisatie op orde te krijgen. In 2023 wil de Belastingdienst deze acties en plannen doorzetten om een meer wendbare en toekomstbestendige organisatie te worden.

Het jaarplan geeft inzicht in de dagelijkse activiteiten en nieuwe initiatieven bij de Belastingdienst in 2023. En geeft het jaarplan enkele voorbeelden hoe de Belastingdienst uitvoering geeft aan de signalen uit de Stand van de uitvoering. Het jaarplan maakt melding van geplande werkzaamheden die zowel burgers en bedrijven nog beter helpen, en de organisatie versterken.

Stand van de uitvoering
De Belastingdienst haalt verbetersignalen op van binnen en buiten de organisatie om knelpunten te identificeren en deze op te lossen. Sinds 2021 stuurt de Belastingdienst met de Stand van de uitvoering (Stand) een rapportage van deze signalen naar uw Kamer. De Stand heeft als doel om ongefilterd informatie over knelpunten in de uitvoering te delen met uw Kamer. De Stand geeft aan waar zich de knelpunten voordoen en waar de organisatie, samen met beleid en politiek, werkt aan oplossingen. De Stand geeft hiermee inzicht in de stand van zaken van de Belastingdienst.

[3] Kamerstukken II 2021-2022, 32140, nr. 119.

Op basis van de opgehaalde signalen heeft de Belastingdienst al verschillende verbeteracties ingezet. Zo hebben burgers beter inzicht in de behandeling van hun bezwaar via een statusbalk op MijnBelastingdienst en kunnen digitale formulieren op verzoek thuis worden gestuurd. Alle ruim 4.300 medewerkers met klantcontact worden getraind in het herkennen van burgers die in de knel dreigen te raken, hoe zij vervolgens met burgers in contact treden en hoe ze de benodigde actie kunnen ondernemen.

De Stand van de uitvoering laat zien dat de Belastingdienst zich bewust is van de dingen die (nog) beter kunnen. En dat wordt onderkend en gedeeld wat de organisatie zelf aan opvolging kan doen of waar samenwerking met anderen nodig is. Met de opdrachtgevers van de Belastingdienst wordt inmiddels gestructureerd samengewerkt aan de opwerking en opvolging van de signalen, met DGFZ als coördinerend opdrachtgever. Zo is structureel invulling gegeven aan de toezegging uit de kabinetsreactie op het rapport "Ongekend Onrecht" om signalen van de werkvloer beter op te halen en op te volgen. De Stand laat daarmee zien dat er een belangrijke ontwikkeling binnen de organisatie in gang is gezet. Die ontwikkeling krijgt de komende jaren verder vorm.

De Belastingdienst presenteert met de Stand een uitnodiging om het gesprek met uitvoering, beleid en politiek aan te gaan en gezamenlijk toe te werken naar oplossingen. Tegelijkertijd met de Stand verschijnt er op de website van de Belastingdienst een rapportage over de opvolging van de signalen uit de Stand 2021. Iedere vier maanden en bij significante ontwikkelingen in de opvolging van signalen, zal dit overzicht worden geactualiseerd.

Fiscale Monitor
De Fiscale Monitor is een jaarlijks terugkerende rapportage. Verschillende doelgroepen worden bevraagd over het algemeen functioneren en het imago van de Belastingdienst, waardering van de dienstverlening, belastingmoraal en vertrouwen in de Belastingdienst. De belangrijkste conclusies die ik uit de monitor haal zijn dat het vertrouwen in de Belastingdienst nog onder druk staat, dat de belastingmoraal de laatste jaren stabiel is en dat het imago van de Belastingdienst licht herstel vertoont. De uitkomsten van de Fiscale Monitor zijn ook online te vinden op www.fiscalemonitor.nl.

3. Vervolg

Ondanks de uitdagingen die spelen werken de medewerkers van de Belastingdienst er iedere dag aan om burgers en bedrijven zo goed mogelijk te helpen. Dit is terug te zien in de activiteiten in het jaarplan Belastingdienst 2023 en de Stand van de uitvoering. Ik benadruk dat het uitvoeren van structurele verbeteringen een aanpak op de lange termijn vraagt. Ik wil daarom rust en ruimte blijven creëren voor de organisatie om stapsgewijs verbeteringen door te voeren bij de Belastingdienst, maar ook in het fiscale stelsel. Met de ingezette meerjarige plannen, en de initiatieven uit het jaarplan 2023 laat de Belastingdienst zien welke werkzaamheden plaatsvinden om de ambities tot uitvoering te brengen. Daarbij nodig ik uw Kamer uit om in gesprek te blijven met beleid en uitvoering, en om gezamenlijk toe te werken naar een toekomstbestendige organisatie die de samenleving zo goed mogelijk kan dienen.

De Belastingdienst rapporteert tweemaal per jaar over plannen en werkzaamheden. In december ontvangt uw Kamer het jaarplan Belastingdienst waarin u wordt geïnformeerd over de geplande activiteiten en werkzaamheden van de Belastingdienst voor het komende jaar. In mei ontvangt u de jaarrapportage Belastingdienst van over het voorgaande jaar. Daarin rapporteert de Belastingdienst over de uitvoering van de activiteiten uit het vorige jaarplan Belastingdienst.

De staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst,

Marnix L.A. Van Rij