

Vergaderjaar 2023–2024

31 066

Belastingdienst

Nr. 1298

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 16 oktober 2023

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 12 mei 2023 over het Jaarverslag 2022 Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) (Kamerstuk 31 066, nr. 1223), over de brief van 16 mei 2023 over de antwoorden op vragen commissie over o.a. de reactie op verzoek commissie inzake het nieuwsbericht van RTL-nieuws van 26 januari 2023 over het achterhouden van informatie voor de rechter door de Belastingdienst (Kamerstuk 31 066, nr. 1168) (Kamerstuk 31 066, nr. 1224) en over de brief van 24 mei 2023 over de Jaarrapportage Belastingdienst 2022 (Kamerstuk 31 066, nr. 1230).

De vragen en opmerkingen zijn op 8 september 2023 aan de Staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 12 oktober 2023 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Tielen

De adjunct-griffier van de commissie,
Kruithof

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brieven van het kabinet. Wat deze leden betreft moet de basis eerst op orde zijn bij de Belastingdienst. Het is belangrijk dat de Belastingdienst daar de ruimte voor krijgt.

De leden van de VVD-fractie vragen naar de laatste stand van zaken omtrent de verbeteringen van de ICT/IV van de Belastingdienst. Verloopt dit volgens de planning? Zijn er achterstanden of gaat het juist sneller dan verwacht? Per wanneer verwacht het kabinet dat de Belastingdienst klaar is met deze operatie?

Kan per jaar vanaf 2015 tot heden een overzicht worden gegeven van de kosten die de Belastingdienst aan ICT heeft uitgegeven? Kunnen deze kosten uitgesplitst worden in interne en externe inhuur met daarbij de overschrijdingen aangegeven? Kan tevens een overzicht worden gegeven van de verhouding tussen uitgaven aan onderhoud van bestaande systemen en de modernisering daarvan? Kan voorts een update gegeven worden van de status van alle aanbestedingen?

De leden van de VVD-fractie vragen tevens naar een laatste stand van zaken omtrent de Belastingtelefoon. Uit het nieuws hebben deze leden vaak vernomen dat de wachttijden bij de Belastingtelefoon (te) lang zijn; zo lang dat burgers de verbinding verbreken. Deze leden hebben hiervoor in het verleden vaak aandacht gevraagd bij debatten of schriftelijke vragen. Wat zijn de meest recente cijfers van de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon? Hoe verhouden deze zich ten opzichte van vorig jaar? Kan een overzicht worden gegeven van de personele ontwikkeling bij de Belastingtelefoon in fte?

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de onderhavige stukken. Deze leden hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de D66-fractie waarderen de uitgestoken hand van de Staatssecretaris om oog te blijven houden voor de uitvoerbaarheid van nieuwe (fiscale) beleidsplannen. Toch merken deze leden op dat de praktijk van een levendige dialoog tussen politieke partijen en de uitvoering nog niet tot uiting komt. Voor Tweede Kamerfracties is het vanwege de politieke en mediadynamiek soms kwetsbaar om ideeënontwikkeling in volledige transparantie te doen – partijen worden afgerekend op woorden die zij gaandeweg in de mond hebben genomen. Tegelijkertijd is de beslotenheid die fracties behoeven juist een obstakel voor de ambtelijke en uitvoeringszijde. De schijn zou kunnen ontstaan dat de ene fractie bevoordeeld wordt ten opzichte van andere fracties.

De leden van de D66-fractie merken op dat daardoor in de praktijk het gesprek over uitvoerbaarheid van concrete voorstellen niet op gang komt. Zo hebben deze leden tweemaal per motie (motie van de leden Van Weyenberg en Segers, Kamerstuk 36 120, nr. 12 en motie van de leden Van Weyenberg en Maatoug, Kamerstuk 36 200, nr. 87) verzocht om de haalbaarheid van alternatieven voor het toeslagenstelsel te onderzoeken, met name de verzilverbare heffingskorting. In de tussenrapportage die het kabinet een jaar later publiceerde wordt ingegaan op de verschillende varianten die daar mogelijk zijn en wat daar vanuit beleidsperspectief de voor- en nadelen zijn. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid wordt

– terecht – gesteld dat deze sterk samenhangt met de uiteindelijk precies gekozen variant.

De leden van de D66-fractie merken op dat zij vaker gevraagd hebben om in gesprek te gaan over die exacte varianten, maar dat de deur naar het ministerie toen in de praktijk gesloten bleef. Zij vragen de Staatssecretaris om samen met zijn kabinetscollega's af te wegen welke mate van ambtelijke bijstand en achtergrondgesprekken over uitvoerbaarheid het kabinet wenselijk acht tussen Kamerfracties en de uitvoering. Hoe ziet de Staatssecretaris dit bij de wetgevende rol van de Kamer zoals via initiatiefwetsvoorstellen en amendementen? En na Kamermoties of initiatiefnota's? Of bij andere gedachtevorming op achtergrondbasis? Deze leden kunnen zich voorstellen dat de Staatssecretaris hier een aparte brief over toezegt voor het kerstreces.

De leden van de D66-fractie zijn van mening dat het onwenselijk is dat een Kamerfractie na een ingediende initiatiefnota, twee aangenomen moties en een herhaaldelijk verzoek om in gesprek te gaan met de uitvoering, nog altijd geen toegang heeft tot een departement om in vertrouwelijkheid door te gaan met ideeënontwikkeling. Dit lijkt te contrasteren met de herhaalde uitnodiging – zelfs oproep – om de uitvoering niet te vergeten. Zij vragen hierover een reactie van de Staatssecretaris.

De leden van de D66-fractie zijn ontevreden over de beantwoording (Kamerstuk 31 066, nr. 1224) van hun vragen over hoe vaak het voorkomt dat vaststellingsovereenkomsten geëscaleerd moeten worden naar de directeur-generaal, vanuit welke belastingkantoren dit gebeurt en in welke ketens. De Staatssecretaris heeft de reguliere procedure geschetst van de totstandkoming van een vaststellingsovereenkomst, maar deze leden vragen hem juist om zorgvuldig te monitoren hoe vaak afgeweken wordt van wat de Staatssecretaris noemt *«het overgrote deel van de gevallen [waarin] zorgvuldig en correct wordt gehandeld»*. Het kleine deel waarin mogelijk niet zorgvuldig en correct wordt gehandeld baart zorgen. Hoe gaat de Staatssecretaris deze actieve monitoring tot stand brengen? Deze leden vinden passieve monitoring in deze problematiek onvoldoende.

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de stukken en hebben enkele vragen.

Allereerst lezen de leden van de CDA-fractie in het verslag van een schriftelijk overleg over de brief van 8 februari 2023 over onder andere de reactie op het verzoek van de commissie Financiën inzake het nieuwsbericht van RTL-nieuws van 26 januari 2023 over het achterhouden van informatie voor de rechter door de Belastingdienst (Kamerstuk 31 066, nr. 1168), dat de Staatssecretaris de zorgen van partijen niet lijkt te delen met betrekking tot signalen over onjuist handelen van de Belastingdienst in het verstrekken van informatie. Zijn beeld is dat in het overgrote deel van de gevallen zorgvuldig en correct wordt gehandeld. Deze leden vragen vanuit welk perspectief dit wordt beoordeeld. Zij zijn van mening dat uitvoeringsinstanties zoals de Belastingdienst te allen tijde ten dienste van inwoners staan.

In aansluiting hierop bleek uit het jaarverslag van de Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) en het openbare gesprek dat de commissie Financiën op 5 september 2023 heeft gevoerd met de IBTD dat ook deze inspectiedienst aanloopt tegen een niet zo vlekkeloos lopend proces als het gaat om de uitvraag van stukken bij de Belastingdienst. Dat er onder andere terughoudendheid te bespeuren is. De leden van de

CDA-fractie vragen wat hiervan de reden is, zijn medewerkers bijvoorbeeld onzeker over ingenomen standpunten of welke informatie precies gedeeld kan worden? En wat is het beleid en wat zijn de termijnen die de Belastingdienst hanteert om informatie aan de IBTD aan te leveren? De leden van de CDA-fractie zien in hiervoor genoemde punten twee signalen die gaan over transparantie en verkrijgen van informatie om inwoners van dienst te kunnen zijn. Dit moet beter en een aanvullende vraag is dan ook of de Staatssecretaris voornemens is hier nog verdere actie op te ondernemen.

De leden van de CDA-fractie krijgen met grote regelmaat signalen over het functioneren van de Belastingdienst. Het is volgens deze leden van groot belang dat de kwartiermaker die onderzoek gaat doen naar hoe de onafhankelijke fiscale rechtshulp voortvarend aan de slag kan en dat de stap naar het daadwerkelijk inrichten van deze rechtshulp binnen afzienbare tijd gezet gaat worden. Zij vragen hoe het staat met het aannemen van een kwartiermaker en wanneer deze van start gaat.

De leden van de CDA-fractie lezen in de jaarrapportage 2022 van de Belastingdienst, dat de Staatssecretaris aangeeft dat in 2022 belangrijke stappen zijn gezet om de dienstverlening aan burgers en bedrijven verder te ontwikkelen en om een toekomstbestendige organisatie te realiseren. Voor deze leden een belangrijk punt en zij zijn blij te lezen dat stapjes tot meer menselijke maat gezet lijken te worden. Zij blijven zich verwonderen dat logische onderdelen van dienstverlening, zoals een terugbelverzoek, nu pas zijn ingevoerd bij zo'n belangrijke uitvoeringsinstantie. Hoe komt het dat dat nu pas gebeurt? En hoe ver is de Belastingdienst met het realiseren van een online portaal voor zowel particulieren als voor ondernemers waarin alle informatie over belastingaanslagen en betalingsverplichtingen, en ook alle communicatie met de Belastingdienst is opgenomen, zodat makkelijk kan worden gecheckt wat er precies moet gebeuren, en de druk op de Belastingtelefoon ook vermindert?

De leden van de CDA-fractie zijn blij met de ontwikkelingen op het gebied van ICT, al blijft dit voor hen wel een zorg. Zijn de opgestelde onderhoudsplannen erop gericht het hoognodige been bij te trekken, of ook toekomstgericht om te voorkomen dat wederom grote achterstanden in onderhoud ontstaan?

Verder kijken de leden van de CDA-fractie uit naar de stand van zaken brief van september en de plannen hierin over de aansturing van de Belastingdienst als zijnde een organisatie als publiek dienstverlener. Graag lezen zij niet alleen wat anders wordt maar ook waarom deze veranderingen bijdragen aan dit gestelde doel, dat door deze leden wordt gedeeld.

II Reactie van de Staatssecretaris van Financiën

Met interesse heb ik kennisgenomen van de vragen die door de fracties van de VVD, D66 en CDA zijn gesteld op 8 september 2023. Onderstaand wordt bij de beantwoording de volgorde van het verslag aangehouden.

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brieven van het kabinet. Wat deze leden betreft moet de basis eerst op orde zijn bij de Belastingdienst. Het is belangrijk dat de Belastingdienst daar de ruimte voor krijgt.

De leden van de VVD-fractie vragen naar de laatste stand van zaken omtrent de verbeteringen van de ICT/IV van de Belastingdienst. Verloopt dit volgens de planning? Zijn er achterstanden of gaat het juist sneller dan verwacht? Per wanneer verwacht het kabinet dat de Belastingdienst klaar is met deze operatie?

Zoals ik u gemeld heb in de stand-van-zakenbrief van 31 augustus jl.¹ is in nagenoeg alle ketens de moderniseringsopgave kleiner geworden en loopt de modernisering conform planning. De situatie is daarmee verbeterd ten opzichte van vorig jaar: diverse applicaties zijn gemoderniseerd en de technische schuld is afgenomen (de huidige prognose is dat de technische schuld eind 2023 23% bedraagt).

In bijvoorbeeld de ketens Auto, Loonheffing, Schenk- en Erf, Inning- en Betalingsverkeer en Overige middelen zijn het afgelopen jaar gemoderniseerde applicaties in gebruik genomen.

Voor de meeste ketens is de ambitie om het achterstallig onderhoud, dat continuïteitsrisico's oplevert en wijzigingen belemmert, in 2026 opgelost te hebben. Of dat tijdpad gehaald wordt, is afhankelijk van veel factoren, waaronder beschikbaarheid van IT-capaciteit (personeel) en tussentijdse ontwikkelingen (zoals Box 3, energiemaatregelen, Europese wet- en regelgeving, etc).

Kan per jaar vanaf 2015 tot heden een overzicht worden gegeven van de kosten die de Belastingdienst aan ICT heeft uitgegeven? Kunnen deze kosten uitgesplitst worden in interne en externe inhuur met daarbij de overschrijdingen aangegeven? Kan tevens een overzicht worden gegeven van de verhouding tussen uitgaven aan onderhoud van bestaande systemen en de modernisering daarvan? Kan voorts een update gegeven worden van de status van alle aanbestedingen?

In lijn met de beantwoording van de vragen van de leden Idsinga en Rahimi² ziet u in het overzicht hieronder de jaarlijkse uitgaven van de ICT-organisatie van de Belastingdienst in de periode 2015–2023. Dit is op basis van een interne verdeling van middelen binnen de Belastingdienst. De middelen voor de ICT-organisatie zijn bestemd voor zowel personele als materiële uitgaven. De personele uitgaven zijn als onderdeel van de totale ICT-uitgaven (kolom 1) apart inzichtelijk gemaakt, met daarbij ook een nadere splitsing naar eigen personeel en externe inhuur.

In de reguliere begrotingscyclus wordt gedurende het jaar inzicht gegeven in tussentijdse bijstellingen van beschikbare middelen op basis van de verwachte kasuitgaven. Ten opzichte van de tweede suppletoire begroting bij Najaarsnota hebben er in de periode 2015 t/m 2022 over het algemeen geen overschrijdingen van personeelsbudgetten plaatsgevonden. De gemiddelde onderschrijding lag rond de 3%. Uitzondering hierop zijn de jaren 2015 en 2016 waarin sprake was van een overschrijding van de personele budgetten van respectievelijk 5% en 8%. De overschrijding zat in deze jaren met name op externe inhuur en werd veroorzaakt door een grote opdrachtenstroom die niet volledig gerealiseerd kon worden met de bezetting eigen personeel. Op het niveau van de totale ICT-uitgaven waren de overschrijdingen in deze jaren overigens kleiner (4% in 2015 en <1% in 2016).

¹ Kamerstuk 31 066, nr. 1276.

² Aanhangsel Handelingen II 2022/23, nr. 1705.

De uitgaven voor ICT-personeel worden onder andere ingezet voor ICT-capaciteit. ICT-capaciteit wordt uitgedrukt in IV-dagen, namelijk de hoeveelheid uren die besteed kunnen worden aan ICT-activiteiten, exclusief bijv. de tijd voor opleidingen, vakantie en management. De ICT-capaciteit wordt voor ongeveer 60% besteed aan beheer en onderhoud, 33% aan het projectenportfolio en 7% aan jaaraanpassingen. De modernisering van processen en systemen is onderdeel van het projectenportfolio. 13% van de IV-dagen wordt besteed aan modernisering.

De Belastingdienst voert jaarlijks een groot aantal ICT-aanbestedingen uit met wisselende inhoud en omvang. In aanbestedingen die in voorbereiding zijn of in de nabije toekomst op de markt zullen worden gebracht, wordt door de Belastingdienst geen inzage vooraf gegeven. Dit kan marktverstoring werken of de juridische positie van de Belastingdienst schaden.

Uitgaven ICT-organisatie Belastingdienst

(bedragen x 1 mln.)

	ICT - Totaal		ICT - Personeel		Waarvan eigen personeel		Waarvan externe inhuur	
2015	€	496	€	251	€	195	€	57
2016	€	594	€	349	€	278	€	71
2017	€	561	€	343	€	256	€	87
2018	€	597	€	364	€	250	€	114
2019	€	619	€	388	€	246	€	142
2020	€	740	€	427	€	276	€	151
2021	€	775	€	449	€	272	€	177
2022	€	849	€	494	€	293	€	201
2023*	€	856	€	526	€	312	€	214

* voorlopig cijfer

De leden van de VVD-fractie vragen tevens naar een laatste stand van zaken omtrent de Belastingtelefoon. Uit het nieuws hebben deze leden vaak vernomen dat de wachttijden bij de Belastingtelefoon (te) lang zijn; zo lang dat burgers de verbinding verbreken. Deze leden hebben hiervoor in het verleden vaak aandacht gevraagd bij debatten of schriftelijke vragen. Wat zijn de meest recente cijfers van de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon? Hoe verhouden deze zich ten opzichte van vorig jaar? Kan een overzicht worden gegeven van de personele ontwikkeling bij de Belastingtelefoon in fte?

De bereikbaarheid van de Belastingtelefoon was tot en met augustus 2023 81%. Dit is een vooruitgang ten opzichte van 2022, waar de bereikbaarheid 75% was in de eerste 8 maanden en 72% over het gehele jaar. In het eerste half jaar van 2023 was de gemiddelde wachttijd 7 minuten. Daarnaast is de terugbeloptie in het eerste half jaar van 2023 584.137 keer gebruikt. Er is geïnvesteerd in het werven van medewerkers om de bereikbaarheid van de Belastingdienst te verbeteren. Vanwege veel nieuwe medewerkers bij de BelastingTelefoon ligt de productiviteit lager, omdat ze ingewerkt moeten worden. De personele bezetting van de directie Telefonie was begin 2022 1.913 fte. Hierin zijn het personeel van Belastingdienst én de uitzendkrachten inbegrepen. In 2022 was de instroom 1.117 fte en de uitstroom 827 fte. De bezetting begin 2023 was derhalve 2.203 fte. Tot en met augustus 2023 bedraagt de instroom 590 fte

en de uitstroom 545 fte. De bezetting begin september komt daarmee uit op 2.248 fte.

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de onderhavige stukken. Deze leden hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de D66-fractie waarderen de uitgestoken hand van de Staatssecretaris om oog te blijven houden voor de uitvoerbaarheid van nieuwe (fiscale) beleidsplannen. Toch merken deze leden op dat de praktijk van een levendige dialoog tussen politieke partijen en de uitvoering nog niet tot uiting komt. Voor Tweede Kamerfracties is het vanwege de politieke en mediadynamiek soms kwetsbaar om ideeënontwikkeling in volledige transparantie te doen – partijen worden afgerekend op woorden die zij gaandeweg in de mond hebben genomen. Tegelijkertijd is de beslotenheid die fracties behoeven juist een obstakel voor de ambtelijke en uitvoeringszijde. De schijn zou kunnen ontstaan dat de ene fractie bevoordeeld wordt ten opzichte van andere fracties.

De leden van de D66-fractie merken op dat daardoor in de praktijk het gesprek over uitvoerbaarheid van concrete voorstellen niet op gang komt. Zo hebben deze leden tweemaal per motie (motie van de leden Van Weyenberg en Segers, Kamerstuk 36 120, nr. 12 en motie van de leden Van Weyenberg en Maatoug, Kamerstuk 36 200, nr. 87) verzocht om de haalbaarheid van alternatieven voor het toeslagenstelsel te onderzoeken, met name de verzilverbare heffingskorting. In de tussenrapportage die het kabinet een jaar later publiceerde wordt ingegaan op de verschillende varianten die daar mogelijk zijn en wat daar vanuit beleidsperspectief de voor- en nadelen zijn. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid wordt – terecht – gesteld dat deze sterk samenhangt met de uiteindelijk precies gekozen variant.

De leden van de D66-fractie merken op dat zij vaker gevraagd hebben om in gesprek te gaan over die exacte varianten, maar dat de deur naar het ministerie toen in de praktijk gesloten bleef. Zij vragen de Staatssecretaris om samen met zijn kabinetscollega's af te wegen welke mate van ambtelijke bijstand en achtergrondgesprekken over uitvoerbaarheid het kabinet wenselijk acht tussen Kamerfracties en de uitvoering. Hoe ziet de Staatssecretaris dit bij de wetgevende rol van de Kamer zoals via initiatiefwetsvoorstellen en amendementen? En na Kamermoties of initiatiefnota's? Of bij andere gedachtevorming op achtergrondbasis? Deze leden kunnen zich voorstellen dat de Staatssecretaris hier een aparte brief over toezegt voor het kerstreces.

De leden van de D66-fractie zijn van mening dat het onwenselijk is dat een Kamerfractie na een ingediende initiatiefnota, twee aangenomen moties en een herhaaldelijk verzoek om in gesprek te gaan met de uitvoering, nog altijd geen toegang heeft tot een departement om in vertrouwelijkheid door te gaan met ideeënontwikkeling. Dit lijkt te contrasteren met de herhaalde uitnodiging – zelfs oproep – om de uitvoering niet te vergeten. Zij vragen hierover een reactie van de Staatssecretaris.

Ik waardeer het dat de leden van D66 veel waarde hechten voor de uitvoerbaarheid van beleidsvoorstellen. Met het «Overzicht Uitvoerbaarheid»³ heb ik uw Kamer inzicht gegeven in de impact van nieuwe beleidsvoorstellen op de Belastingdienst. Het kabinet onderstreept het

³ Bijlage Overzicht uitvoerbaarheid: inzicht in samenloop beleid en uitvoering Belastingdienst en uiterste data parameteraanpassingen – bijlage bijlastingsplan.

belang van vroege betrokkenheid van uitvoeringsorganisaties bij het maken van beleid; dat is in mijn portefeuille Fiscaliteit en Belastingdienst goed geborgd.

Zoals de leden van D66 zelf ook aangeven zijn de overwegingen rondom het alternatief van verzilverbare heffingskorting uitgezocht en beschreven in de tussenrapportage van juni jl.⁴ Een van de onderdelen van de eindrapportage is het beoordelen van de opties op de verwachte impact voor de uitvoering en waar mogelijk de tussenstappen richting een eindbeeld te schetsen met maatregelen op de korte, middellange en lange termijn.

Voor de volledigheid wordt hieronder toegelicht welke routes er zijn rondom het bieden van ambtelijke bijstand. Het Ministerie van Financiën biedt – desgewenst – ambtelijke bijstand. In lijn met de Aanwijzingen van de Regelgeving 2022⁵ kunnen leden van de Tweede Kamer die een amendement willen voorstellen, het betrokken ministerie bijstand verzoeken bij het formuleren van amendementen. Deze bijstand wordt zoveel mogelijk verleend. Het Ministerie van Financiën levert, in goede samenwerking met Bureau Wetgeving van de Tweede Kamer, bijvoorbeeld ten tijde van de behandeling van het pakket Belastingplan ieder jaar gecoördineerd ambtelijke bijstand voor het opstellen van vele amendementsverzoeken op het pakket Belastingplan via de zogenaamde Amendementenservice. Onderdeel daarvan is dat er ook een quickscan op de uitvoeringsgevolgen voor de Belastingdienst wordt geleverd.

Ditzelfde geldt voor het verlenen van ambtelijke bijstand bij initiatiefvoorstellen. Leden van de Tweede Kamer die een initiatiefvoorstel van wet aanhangig willen maken, kunnen de betrokken bewindspersoon om bijstand verzoeken bij het formuleren daarvan. Dit betreft juridische en wetgevingstechnische bijstand. Daarnaast kan het gaan om het verstrekken van feitelijke informatie ten behoeve van het door de indiener op te stellen algemeen deel van de memorie van toelichting, om het formuleren van passages voor de artikelsgewijze toelichting, of om het doorrekenen van de financiële gevolgen van het voorstel. Uiteraard kan daarbij ook geadviseerd worden op de uitvoeringsgevolgen van een voorstel.

De leden van de D66-fractie zijn ontevreden over de beantwoording (Kamerstuk 31 066, nr. 1224) van hun vragen over hoe vaak het voorkomt dat vaststellingsovereenkomsten geëscaleerd moeten worden naar de directeur-generaal, vanuit welke belastingkantoren dit gebeurt en in welke ketens. De Staatssecretaris heeft de reguliere procedure geschetst van de totstandkoming van een vaststellingsovereenkomst, maar deze leden vragen hem juist om zorgvuldig te monitoren hoe vaak afgeweken wordt van wat de Staatssecretaris noemt «het overgrote deel van de gevallen [waarin] zorgvuldig en correct wordt gehandeld». Het kleine deel waarin mogelijk niet zorgvuldig en correct wordt gehandeld baart zorgen. Hoe gaat de Staatssecretaris deze actieve monitoring tot stand brengen? Deze leden vinden passieve monitoring in deze problematiek onvoldoende.

De inspecteur kan als onderdeel van zijn taakuitoefening en binnen de kaders van wetgeving en beleid een vaststellingsovereenkomst (VSO) sluiten met een belastingplichtige. Dit ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of een geschil over wat rechtens geldt. Voor een belastingplichtige kan een dergelijke VSO duidelijkheid en zekerheid

⁴ Kamerstuk 31 066, nr. 1272, bijlage 3.

⁵ Aanwijzingen van de Regelgeving (2022, 1 april). Raadpleegbaar op <http://wetten.overheid.nl/BWBR0005730/>.

bieden. In onder meer het Besluit Fiscaal Bestuursrecht zijn waarborgen opgenomen voor de zorgvuldige totstandkoming van een VSO. Uiteraard moet een medewerker van de Belastingdienst zich aan de geldende kaders houden. Het blijft echter mensenwerk. Als een belangplichtige van mening is dat een VSO op oneigenlijke wijze tot stand is gekomen, kan hij dit aan de orde stellen door in bezwaar te gaan of beroep aan te tekenen tegen de aanslag of de beschikking waarin de afspraken uit de VSO zijn verwerkt. Een belastingplichtige die meent onheus te zijn bejegend, kan verder een klacht indienen bij de Belastingdienst of, als deze niet naar tevredenheid wordt behandeld, bij de Nationale ombudsman.

Zoals ik eerder heb geantwoord⁶, moeten signalen over mogelijk onjuist handelen uiteraard serieus worden genomen. Dit is een doorlopend proces. Waar nodig zullen dergelijke praktijksignalen, indien deze meer inhouden dan incidentele fouten, tot gerichte verbeteringen van de bestaande praktijk en waarborgen kunnen en moeten leiden. Tegelijk zou ik voorzichtig willen zijn met extra stappen die de taakuitoefening van de inspecteur – onnodig – verder formaliseren en die leiden tot een stijging van de uitvoeringslasten. Zoals eerder aangegeven herkent de Belastingdienst zich niet in het beeld dat met enige regelmaat burgers hardhandig zijn behandeld of onder druk zijn gezet om een VSO te sluiten. De Belastingdienst blijft uiteraard alert op dergelijke signalen. In dit opzicht houd ik me ook aanbevolen voor de concrete signalen. Vanzelfsprekend staat de Belastingdienst open voor meldingen of klachten van burgers. Mocht op basis hiervan blijken dat toch meer dan incidenteel sprake is van onzorgvuldig handelen bij de totstandkoming van VSO's, dan zal ik me uiteraard beraden op nadere maatregelen.

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de stukken en hebben enkele vragen.

Allereerst lezen de leden van de CDA-fractie in het verslag van een schriftelijk overleg over de brief van 8 februari 2023 over onder andere de reactie op het verzoek van de commissie Financiën inzake het nieuwsbericht van RTL-nieuws van 26 januari 2023 over het achterhouden van informatie voor de rechter door de Belastingdienst (Kamerstuk 31 066, nr. 1168), dat de Staatssecretaris de zorgen van partijen niet lijkt te delen met betrekking tot signalen over onjuist handelen van de Belastingdienst in het verstrekken van informatie. Zijn beeld is dat in het overgrote deel van de gevallen zorgvuldig en correct wordt gehandeld. Deze leden vragen vanuit welk perspectief dit wordt beoordeeld. Zij zijn van mening dat uitvoeringsinstanties zoals de Belastingdienst te allen tijde ten dienste van inwoners staan.

In reactie op eerdere vragen heb ik aangegeven⁷ dat er geen aanwijzingen zijn voor een werkwijze waarbij de Belastingdienst regelmatig en ten onrechte stukken zou achterhouden. Daarbij heb ik het beeld weersproken dat het niet verstrekken van de op de zaak betrekking hebbende stukken schering en inslag zou zijn. Dit neemt uiteraard niet weg dat elk incident er een te veel is. Zeker vanuit het perspectief van de daarbij betrokken burger. In die zin deel ik zeker de zorgen van de leden over zaken waarin het mogelijk niet goed is gegaan. Om zoveel als mogelijk te voorkomen dat dit soort situaties zich in de toekomst (onnodig) voordoen, wordt in de vaktechnische infrastructuur van de Belastingdienst structureel aandacht gegeven aan dit thema. Zaken waarin er mogelijk iets niet goed is gegaan,

⁶ Kamerstuk 31 066, nr. 1224.

⁷ Kamerstuk 31 066, nrs. 1168 en 1224.

worden meegenomen in de interne evaluaties. Om hier lessen uit te trekken en waar nodig (proces)verbeteringen door te voeren. Al blijft altijd discussie mogelijk over de reikwijdte van de verplichting in een concrete zaak en blijft het mensenwerk. In dit opzicht kijk ik ook met veel belangstelling uit naar de resultaten van het onderzoek van de Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane.

In aansluiting hierop bleek uit het jaarverslag van de Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) en het openbare gesprek dat de commissie Financiën op 5 september 2023 heeft gevoerd met de IBTD dat ook deze inspectiedienst aanloopt tegen een niet zo vlekkeloos lopend proces als het gaat om de uitvraag van stukken bij de Belastingdienst. Dat er onder andere terughoudendheid te bespeuren is. De leden van de CDA-fractie vragen wat hiervan de reden is, zijn medewerkers bijvoorbeeld onzeker over ingenomen standpunten of welke informatie precies gedeeld kan worden? En wat is het beleid en wat zijn de termijnen die de Belastingdienst hanteert om informatie aan de IBTD aan te leveren? De leden van de CDA-fractie zien in hiervoor genoemde punten twee signalen die gaan over transparantie en verkrijgen van informatie om inwoners van dienst te kunnen zijn. Dit moet beter en een aanvullende vraag is dan ook of de Staatssecretaris voornemens is hier nog verdere actie op te ondernemen.

Het onderzoek naar vroegsignalering was voor de meeste medewerkers een eerste kennismaking met (het werk van) de IBTD. De onbekendheid op dat moment met de organisatie, vormden bij deze medewerkers de aanleiding om terughoudend te zijn met het delen van persoonsgegevens omdat het belangrijk is om hier zorgvuldig mee om te gaan. Dit signaal vanuit de IBTD heeft geleid tot een expliciete oproep vanuit zowel de DG Belastingdienst als IG IBTD om volledige medewerking te verlenen aan onderzoeken van de IBTD, uiteraard met inachtneming van de fiscale geheimhoudingsplicht.

Er zijn geen vaste termijnen voor het leveren van informatie aan de IBTD, zij worden door de IBTD zelf bepaald afhankelijk van de gestelde vraag. De Belastingdienst houdt zich aan de termijnen die de inspectie aangeeft voor een (beleid)reactie.

De leden van de CDA-fractie krijgen met grote regelmaat signalen over het functioneren van de Belastingdienst. Het is volgens deze leden van groot belang dat de kwartiermaker die onderzoek gaat doen naar hoe de onafhankelijke fiscale rechtshulp voortvarend aan de slag kan en dat de stap naar het daadwerkelijk inrichten van deze rechtshulp binnen afzienbare tijd gezet gaat worden. Zij vragen hoe het staat met het aannemen van een kwartiermaker en wanneer deze van start gaat.

In de Kamerbrief⁸ van 25 september 2023 is aangekondigd dat de heer Berk is aangenomen als kwartiermaker en vanaf 16 oktober 2023 in functie is.

De leden van de CDA-fractie lezen in de jaarrapportage 2022 van de Belastingdienst, dat de Staatssecretaris aangeeft dat in 2022 belangrijke stappen zijn gezet om de dienstverlening aan burgers en bedrijven verder te ontwikkelen en om een toekomstbestendige organisatie te realiseren. Voor deze leden een belangrijk punt en zij zijn blij te lezen dat stapjes tot meer menselijke maat gezet lijken te worden. Zij blijven zich verwonderen dat logische onderdelen van dienstverlening, zoals een terugbelverzoek, nu pas zijn ingevoerd bij zo'n belangrijke uitvoeringsinstantie. Hoe komt

⁸ Kamerstuk 31 066, nr. 1286.

het dat dat nu pas gebeurt? En hoe ver is de Belastingdienst met het realiseren van een online portaal voor zowel particulieren als voor ondernemers waarin alle informatie over belastingaanslagen en betalingsverplichtingen, en ook alle communicatie met de Belastingdienst is opgenomen, zodat makkelijk kan worden gecheckt wat er precies moet gebeuren, en de druk op de Belastingtelefoon ook vermindert?

Ook ik vind de ontwikkeling van de dienstverlening van groot belang. Daarom wordt hier ook hard aan gewerkt door de Belastingdienst zoals ik hierna zal toelichten. Met de huidige portalen Mijn Belastingdienst en Mijn Belastingdienst Zakelijk zijn er nu specifieke portalen voor particulieren respectievelijk ondernemers. Op Mijn Belastingdienst vindt de burger een overzicht van verzonden digitale berichten, waarbij aangiften die via het portaal zijn gedaan en aanslagen tevens zijn in te zien. Mijn Belastingdienst biedt ook de mogelijkheid om online aangifte te doen of uitstel aan te vragen voor de inkomensheffing, de erf- en de schenkbelasting. Bovendien biedt het onder andere de mogelijkheid om een rekeningnummer te wijzigen of een inkomensverklaring aan te vragen. Daarnaast biedt Mijn Belastingdienst Zakelijk de mogelijkheid om aangifte te doen voor de omzetbelasting, loonheffing, vennootschapsbelasting, en enkele andere belastingen. Voor deze belastingen zijn de gedane aangiften ook in te zien via dit portaal. Ook zijn in het afgelopen jaar een aantal voorzieningen beschikbaar gekomen, zoals het Overzicht van betalen en ontvangen. Dit overzicht wordt momenteel aangeboden via de website, maar zal in 2024 tevens beschikbaar komen op de portalen. Het overzicht bevat de door een burger te betalen en te ontvangen bedragen, en biedt ook een betaalmogelijkheid via iDeal of automatische incasso.

De beschikbare voorzieningen binnen deze portalen worden continu verder ontwikkeld en uitgebreid. Voor 2024 en 2025 wil de Belastingdienst de mogelijkheden om correspondentie in te zien verder uitbreiden voor burgers en ondernemers. Daarnaast worden de mogelijkheden om digitaal zaken te doen, dat wil zeggen aangifte te doen, bezwaar te maken, of een ander verzoek aan de Belastingdienst te doen verder uitgebreid. Zo wordt eind 2023 via Mijn Belastingdienst de voorlopige aangifte inkomensheffing voor buitenlanders aangeboden. In 2024 staat bovendien voor Mijn Belastingdienst Zakelijk de aanmelding voor de kleine ondernemersregeling omzetbelasting gepland, en de invoering van de Europese richtlijn inzake grensoverschrijdende toepassing van deze regeling. Ook gaat de aangifte (of opgaaf) dividendbelasting (inclusief kwalificatiebeschikking op basis van artikel 4A van de Wet Dividendbelasting) per 1 januari 2024 live. Daarnaast wordt de aangifte kansspelbelasting digitaal beschikbaar gesteld.

Deze voorzieningen maken het voor burgers en bedrijven gemakkelijker om aan hun verplichtingen te voldoen. Daarnaast leveren ze een bijdrage aan het verminderen van de druk op de Belastingtelefoon. De Belastingdienst hecht dus zeer veel waarde aan het faciliteren van dit soort voorzieningen, maar tegelijkertijd moeten deze activiteiten ook afgewogen worden tegen andere prioriteiten, zoals de modernisering van de ICT-systemen en het faciliteren van wetgeving.

De leden van de CDA-fractie zijn blij met de ontwikkelingen op het gebied van ICT, al blijft dit voor hen wel een zorg. Zijn de opgestelde onderhoudsplannen erop gericht het hoognodige been bij te trekken, of ook toekomstgericht om te voorkomen dat wederom grote achterstanden in onderhoud ontstaan?

De opgestelde onderhoudsplannen zijn zowel gericht op het inhalen van de achterstand als toekomstgericht. De Belastingdienst wil hiermee voorkomen dat er wederom een grote achterstand in het onderhoud ontstaat.

Verder kijken de leden van de CDA-fractie uit naar de stand van zaken brief van september en de plannen hierin over de aansturing van de Belastingdienst als zijnde een organisatie als publiek dienstverlener. Graag lezen zij niet alleen wat anders wordt maar ook waarom deze veranderingen bijdragen aan dit gestelde doel, dat door deze leden wordt gedeeld.

Op 31 augustus jl. heb ik de stand-van-zakenbrief⁹ aan uw Kamer verzonden waarin ook wordt stilgestaan bij de Belastingdienst als een wendbare en toekomstgerichte organisatie.

⁹ Kamerstuk 31 066, nr. 1276.