

Vergaderjaar 2024–2025

31 066

Belastingdienst

Nr. 1463

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 maart 2025

Op donderdag 13 maart is een commissiedebat Belastingdienst gepland. Ik kijk ernaar uit om met uw Kamer de stand van zaken bij de Belastingdienst te bespreken. In mijn Kamerbrief van 11 december 2024 heb ik u toegezegd een stand-van-zakenbrief toe te zenden waarin ik u informeer over de voortgang op een aantal actuele en lopende onderwerpen.¹ Deze onderwerpen kunt u in bijlage 1 vinden.

Zoals bekend heeft de Belastingdienst een uitdagende tijd achter de rug. Daarom ligt de focus in het heden op het brengen van rust voor de organisatie. De inzet is gericht op de basis op orde brengen en houden. Met effect, op dit moment staat de Belastingdienst er beter voor dan enkele jaren geleden. Elke dag wordt er nagenoeg probleemloos ruim 1 miljard euro opgehaald om onze publieke voorzieningen te financieren. Daarmee loopt er dagelijks 10% van het Nederlandse betaalverkeer naar of vanaf de Belastingdienst.

Het op orde brengen van de basis zorgt voor perspectief. Er ligt een meerjarige planning voor de modernisering van de ICT-systemen. De personeelsbezetting is op orde gebracht en de wervingsdoelstelling wordt gehaald. Burgers en bedrijven kunnen steeds eenvoudiger aangifte doen en worden sneller met vragen geholpen via onder andere de vooraf ingevulde aangifte, videobellen en hulp aan extra balies en steunpunten. Over de voortgang op ICT, personeel en dienstverlening zal ik u hieronder nader informeren.

Deze inspanningen zijn niet alleen goed voor de organisatie zelf, iedereen heeft baat bij een goed functionerende en toegankelijke Belastingdienst. Daarom blijft de Belastingdienst – met een mix van proactieve dienstverlening en hulp, toezicht en handhaving – de burger en ondernemer centraal zetten. Zo zorgen we ervoor dat we helpen waar het kan en

¹ Kamerstukken II 2024/25, 31 066, nr. 1446

fouten vaststellen waar dat moet. Dat is waar de Belastingdienst voor staat en wil blijven staan.

Met deze brief ontvangt uw Kamer ook het rapport van de Adviescommissie Analytics en een rapport over «rulings met een internationaal karakter». Deze rapporten worden in de bijlage met actuele onderwerpen nader toegelicht.

In deze brief zal ik eerst ingaan op het belang van een toekomstbestendige organisatie en op wat er nodig is om de Belastingdienst klaar te maken voor de toekomst. Ook ga ik nader in op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij de Belastingdienst.²

Een toekomstbestendige Belastingdienst

Een toekomstbestendige Belastingdienst is een voorwaarde voor de fiscale agenda van de toekomst én voor de continuïteit van robuuste belastingheffing en -inning. Mijn ambtsvoorganger heeft een toekomstbestendige Belastingdienst genoemd als één van zijn prioriteiten in de Fiscale Strategische Agenda, die met uw Kamer is gedeeld.³ In mijn brief van 11 december 2024 heb ik dit onderschreven en ben ik ingegaan op wat er in mijn ogen nodig is om dit te bereiken.

Het klaarmaken van de Belastingdienst voor de toekomst betekent dat er voldoende aandacht moet blijven voor de uitdagingen op het gebied van ICT en personeel. En ook aan het borgen en verder verbeteren van de hoogwaardige dienstverlening die de Belastingdienst biedt aan burgers en bedrijven. Daarmee wordt een fundament gelegd voor de toekomst. Ik zal hieronder kort stilstaan bij deze drie opgaven.

Modernisering ICT

Binnen de Belastingdienst gaat er veel aandacht uit naar de modernisering van het ICT-landschap. Zonder dit betrouwbare en stabiele ICT-landschap kan de Belastingdienst zijn taken niet vervullen. Jaarlijks worden er miljoenen aangiften verwerkt met behulp van massale processen die voor een groot deel al volledig automatisch worden uitgevoerd met behulp van robuuste en stabiele ICT-systemen.

De noodzaak om deze ICT-systemen te moderniseren blijft groot. Omdat binnen en buiten de Belastingdienst de kennis van verouderde systemen steeds schaarser wordt, blijft het noodzakelijk dat de modernisering volgens planning wordt voortgezet. Daarmee worden de systemen wendbaarder, zodat de Belastingdienst beleidswensen in de toekomst eenvoudiger kan implementeren. Bovendien is dit een voorwaarde voor toekomstige hervormingen van het belastingstelsel en kan de Belastingdienst met een modern en wendbaar ICT-landschap de dienstverlening verder verbeteren.

Omdat de hoeveelheid veranderwensen altijd de capaciteit van de Belastingdienst overstijgt, moet de Belastingdienst strategische en breed gedragen keuzes blijven maken. Een deel van de ruimte die in de nabije toekomst ontstaat, is bijvoorbeeld nodig voor essentiële verbeteringen in de dienstverlening aan burgers en bedrijven, en in het toezicht.

² Zie daarvoor Hoofdstuk II, paragraaf g in bijlage 1 «Actuele onderwerpen, moties en toezeggingen»

³ Kamerstukken II 2024/25, 32 140, nr. 207

Het huidige beeld is dat voor de meeste ketens het overgrote deel van het achterstallig onderhoud eind 2026 zal zijn afgerond, zoals ik u eerder heb bericht.⁴ In enkele ketens (Inkomensheffingen, Loonheffingen, Omzetbelasting en Innings & Betalingsverkeer) loopt deze opgave langer door. In bijlage 1 zal ik u nader informeren over het uitfasen van de verouderde ontwikkelingssoftware Cool:Gen en over de voortgang van de aanbesteding van de pakketoplossing voor de keten Omzetbelasting. Ook informeer ik uw Kamer over de succesvolle modernisering van het ICT-landschap voor de motorrijtuigenbelasting.

Personeel

De Belastingdienst wil een organisatie zijn waar medewerkers trots op zijn en waar medewerkers werken vanuit plezier en vakmanschap. In mijn brief van 11 december 2024 bent u geïnformeerd over de acties die de Belastingdienst neemt om de personeelsdoelstellingen te realiseren. In 2024 is het de Belastingdienst gelukt om voldoende personeel te werven en alle formatieplaatsen te vullen. Dat onderschrijft dat de Belastingdienst als een aantrekkelijke werkgever wordt gezien. Uit onderzoek onder medewerkers blijkt dat zij steeds positiever zijn over de Belastingdienst als werkgever. Ook staat de Belastingdienst op plek 6 in de lijst van favoriete werkgevers, een stijging van 4 plaatsen ten opzichte van vorig jaar.

Ondanks de continue instroom van nieuwe medewerkers blijft het beschikken over voldoende, vakbekwaam en vitaal personeel één van de belangrijkste opgaven voor de Belastingdienst. De komende jaren stromen naar verwachting veel medewerkers uit door het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd.⁵ Hoewel de Belastingdienst onverminderd doorgaat met het werven van medewerkers, verschuift het zwaartepunt van de inspanningen naar het behoud en het vergroten van de inzetbaarheid van medewerkers. In het Jaarplan 2025 bent u geïnformeerd over de acties die de Belastingdienst hiervoor neemt, zoals vernieuwde opleidingsmethoden en een nieuw arbodienstverleningsmodel. Ook is de Belastingdienst gestart met nieuw beleid om het ziekteverzuim, dat nog te hoog is, naar beneden te brengen. De strategische personeelsplanning blijft inzicht geven in wat de organisatie nodig heeft om in de dienstverlening aan burgers en bedrijven te blijven voorzien.

Ik vraag uw Kamer oog te blijven houden voor de personele opgave van de Belastingdienst. De personele bezetting van de Belastingdienst blijft naar verwachting ook in de toekomst onder druk staan, terwijl de opgaven voor de Belastingdienst blijven toenemen. Extra werkzaamheden voortkomend uit nieuwe en gewijzigde (inter)nationale wet- en regelgeving en rechterlijke uitspraken, zoals rond box 3, het inzagerecht in het fiscaal dossier en DAC zijn voorbeelden hiervan.

Dienstverlening, toezicht en opsporing

De ambitie van de Belastingdienst is om een organisatie te zijn waar burgers en bedrijven vertrouwen in hebben. Daarom zet de Belastingdienst in zijn werk burgers en bedrijven centraal. De dienstverlening wordt voortdurend afgestemd op de behoeften van burgers en bedrijven. Om de ruim tien miljoen belastingplichtige burgers en bedrijven goed van dienst te kunnen zijn, kiest de Belastingdienst voor een zo optimaal mogelijk

⁴ Voor het laatst in Kamerstukken II, 2024/25, 31 066, nr. 1446 Kamerstukken II 2024/25, 31 066, nr. 1446

⁵ In hoofdstuk IV van bijlage 1 «Actuele onderwerpen, moties en toezeggingen» is meer informatie opgenomen over personeel, inclusief cijfers over de verwachte uitstroom.

samenspel van grootschalige geautomatiseerde processen en – waar nodig – op de persoon toegesneden laagdrempelige ondersteuning.

De campagneboodschap tijdens de aangiftecampagne van 2025 luidt daarom als volgt: «Doe aangifte op jouw manier. Met of zonder hulp.» Want hulp is er voor iedereen; in de buurt, telefonisch én online. De Belastingdienst wil daarmee – naast de groep die extra hulp nodig – ook een bredere groep aanspreken die zich door betere informatieverstrekking meer gesteund voelt bij het doen van aangifte. Naast telefonische hulp, hulp via videobellen en hulp aan de fysieke balies en steunpunten helpt de Belastingdienst burgers ook op laagdrempeligere manieren door bijvoorbeeld hulp online aan te bieden via video's en animaties.

Daarmee wordt het voor burgers en bedrijven steeds makkelijker om belastingzaken snel en eenvoudig te regelen. Zo kunnen burgers nu ook hun motorrijtuigenbelasting regelen in het digitale portaal «Overzicht betalen en ontvangen» en kunnen burgers en bedrijven in steeds meer gevallen een openstaand bedrag direct betalen via iDeal. Voor wie het nodig heeft blijft extra ondersteuning altijd mogelijk. Want naast telefonische hulp via de BelastingTelefoon kunnen burgers nu op 38 locaties in het land terecht voor persoonlijke ondersteuning, waaronder bij een mobiele balie in de vorm van een dienstverleningsbus. Tijdens de aangiftecampagne staat deze bus op 14 verschillende locaties in het land. Belastingdienstmedewerkers helpen bij de dienstverleningsbus burgers met algemene vragen en brengen de mogelijkheden voor hulp bij het doen van de aangifte inkomstenbelasting onder de aandacht.

De Belastingdienst wil dat burgers en bedrijven zoveel mogelijk uit zichzelf hun fiscale verplichtingen nakomen en zet daarbij in op het voorkomen van fouten in een vroeg stadium. Het voorkomen van fouten heeft namelijk een groter effect op de naleving dan het achteraf herstellen van fouten. Een aangifte die in één keer goed is scheelt bovendien een hoop extra werk. Niet alleen voor burgers en bedrijven, maar ook voor de Belastingdienst.

De inzet van het totaal aan instrumenten in de dienstverlening, toezicht en opsporing vormt de handhaving van de Belastingdienst, de zogenoemde handhavingsmix. Deze handhavingsmix is afgestemd op wat er nodig is om de naleving zoveel mogelijk te bevorderen, waarbij dienstverlenende en preventieve maatregelen altijd de voorkeur hebben. Het aandeel van het toezicht achteraf in de handhavingsmix is een afweging tussen de inzet van de schaarse middelen en het effect op de compliance.

Prioriteiten, actuele onderwerpen, toezeggingen en moties

In bijlage 1 «Actuele onderwerpen, moties en toezeggingen» informeer ik uw Kamer over een aantal belangrijke onderwerpen, waaronder de laatste stand van zaken met betrekking tot coronabelastingsschulden en de voortgang op openstaande moties en toezeggingen. Deze zijn ingedeeld aan de hand van de vier strategische prioriteiten uit de Meerjarenstrategie Belastingdienst 2025–2030: verbinding met de samenleving; de basis op orde brengen én houden; dienstverlening, toezicht en opsporing continu verbeteren; en werken met plezier en vanuit vakmanschap.

Overige brieven van de Belastingdienst

Met het oog op het commissiedebat Belastingdienst breng ik graag onder de aandacht dat uw Kamer voorafgaand aan het commissiedebat twee andere brieven van mij ontvangt. Dit betreft een Kamerbrief over het

rapport met betrekking tot het gebruik van het Risico Analyse Model (RAM) en een Kamerbrief over toezicht bij de Belastingdienst.

Tot slot

De Belastingdienst staat voor een financieel gezond Nederland en voor een organisatie waarop burgers en bedrijven kunnen vertrouwen en waar medewerkers trots op zijn. Het werk van de Belastingdienst is erop gericht om eerlijk en zorgvuldig belasting te heffen en te innen. In de afgelopen jaren heeft de Belastingdienst voortgang gerealiseerd op de brede opgaven op het gebied van ICT, personeel en dienstverlening. De organisatie staat nog steeds voor een aantal belangrijke opdrachten voor de toekomst. Om deze te volbrengen heeft de Belastingdienst stabiliteit en continuïteit nodig, zodat de organisatie de basis op orde kan brengen en houden. Ik kijk ernaar uit om hierover met u in gesprek te gaan tijdens het commissiedebat van 13 maart.

De Staatssecretaris van Financiën,
T. van Oostenbruggen