

Vergaderjaar 2022–2023

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 334**

### **BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARISSEN VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 juli 2023

Sinds de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend onrecht» van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (Kamerstuk 35 510, nr. 4) zijn Rijksbreed stappen gezet om de interne informatiehuishouding en de externe informatievoorziening van de rijksoverheid te verbeteren. Gezien de specifieke situatie van het Ministerie van Financiën is vorig jaar toegezegd dat uw Kamer in aanvulling daarop medio 2023 nadere informatie ontvangt over de verbeteringen binnen het Ministerie van Financiën. Met deze brief geven wij invulling aan deze toezegging, schetsen we de aanpak die we voor ogen hebben en de ambitie die we daarbij stellen. We gaan ook in op de verbeteracties om de informatiehuishouding en de -voorziening op orde te krijgen, ook voor de uitvoeringsdiensten van het Ministerie van Financiën.

#### Aanpak

Het op orde brengen van de informatiehuishouding en -voorziening binnen het Ministerie van Financiën, en daarmee ook bij de uitvoeringsdiensten, wordt uitgevoerd via het programma Informatie op Orde van het Ministerie van Financiën. Deze heeft ook als opdracht om te komen tot een duurzaam informatiestelsel dat in staat is de veranderopgave langdurig voort te zetten, gezien de achterstanden uit het verleden die weggewerkt moet worden. De doelstellingen en reikwijdte van het programma is 1-op-1 gespiegeld met het Rijksbrede programma Open Overheid. Dit is uitgewerkt in het programmaplan Informatie op Orde.<sup>1</sup> De programmadirectie rapporteert aan de bestuursraad.

#### Ambitie

Zoals uiteengezet in onze hoofdlijnenbrief, die ingaat op de beleidsprioriteiten voor deze kabinetsperiode, heeft het Ministerie van Financiën

<sup>1</sup> Het programmaplan wordt medio 2023 openbaar worden gemaakt op [open.overheid.nl](https://open.overheid.nl).

ingezet op een stevig en ambitieus programma om onze informatiehuishouding en -voorziening op orde te brengen. Het streven is om in 2024 een significante verbetering te bereiken en in 2026 de informatie grotendeels op orde te hebben, alsook de termijnen van de Woo te behalen. Historische dossiers worden hierin ook meegenomen, maar de kwaliteit is afhankelijk van de beschikbare informatie en de kans blijft aanwezig dat deze niet volledig zijn. Hier zal extra aandacht voor zijn.

Om ook op korte termijn resultaten te boeken, start later dit jaar een verplichte training voor medewerkers en leidinggevendenden die werkzaam zijn in het beleid en ondersteunende processen. Deze training vormt een belangrijke bijdrage aan het realiseren van eenduidige en actuele beleidsdossiers, zodat die bij vragen en informatieverzoeken makkelijk vindbaar en toegankelijk zijn.

Voor de maatschappij heeft het Ministerie van Financiën haar gewenste positie in de maatschappij uitgewerkt tot «het verhaal van Financiën: naar een financieel gezond Nederland»<sup>2</sup>. Hiervan afgeleid is de «visie Openheid en Transparantie 2026».

De basis van de «visie Openheid en Transparantie 2026» wordt gevormd door de informatiehuishouding. Cruciaal hierbij is de volledigheid van de beleids-, burger-, bedrijven- en bedrijfsvoeringsdossiers (als inkoop, personeel, klachten, etc.).

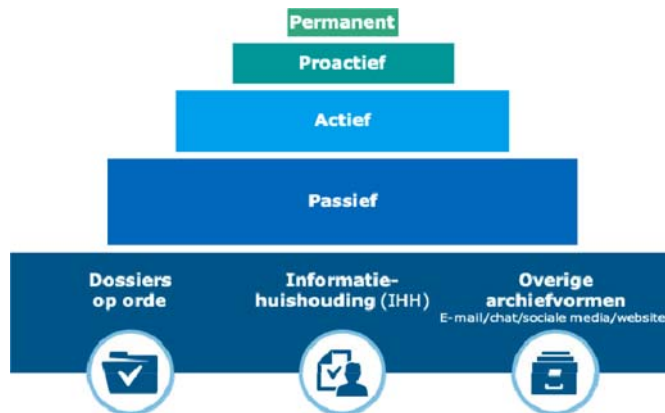
Er is een heldere aanpak om de lopende beleidsdossiers in 2024 op orde te hebben, eerst bij het Beleidsdepartement en daaropvolgend bij de uitvoeringsdiensten. Vanuit de visie is opdracht gegeven tot planvorming om de burger- en bedrijvendossiers niet alleen op orde te krijgen, maar op termijn ook zo toegankelijk te maken dat burgers en bedrijven op elk moment een integraal beeld kunnen krijgen over welke informatie van hen bij ons bekend is. De voorgestelde aanpak sluit goed aan bij het conceptwetsvoorstel Algemene Informatiewet die door de regeringscommissaris Informatiehuishouding wordt voorbereid.<sup>3</sup>

In onderstaande figuur is de visie visueel weergegeven. De bovenste drie lagen zijn vormen van openbaar maken «uit eigen beweging». Bij «proactief» openbaar maken gaat het Ministerie van Financiën experimenteren met het «uit eigen beweging» openbaar maken van dossiers die maatschappelijk relevant zijn. Er is dan mogelijk geen, of in elk geval een minder omvangrijk, Woo-verzoek nodig. Als dit daadwerkelijk effect heeft, wordt dit onze staande praktijk.

---

<sup>2</sup> Het verhaal van Financiën.

<sup>3</sup> Conceptwetsvoorstel Algemene Informatiewet, [www.rcihhh.nl](http://www.rcihhh.nl).



Onder «permanent» openbaar maken wordt letterlijk «permanent» verstaan. Voorbeelden hiervan zijn het structureel openbaar maken van de agenda, documenten en verslagen van de bestuursraad en de kennisgroepstandpunten van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen sinds begin dit jaar.<sup>4</sup> Ook de publicatie van relevante algoritmes in het landelijk algoritme register worden onder deze noemer opgepakt.

Om deze ambities te realiseren is een goede informatiehuishouding essentieel.

Deze wordt jaarlijks via de Rijksbrede aanpak gemeten met een volwassenheidsmeting. Op een schaal van 1 tot en met 4 bevindt het ministerie zich nu gemiddeld op 2 wat kan worden gezien als een overgangsfase. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar bij de afhandeling van Woo-verzoeken. Het ministerie is in staat deze af te handelen, maar het kost veel tijd en inspanning, want informatie is niet makkelijk beschikbaar, de processen en systemen voor openbaarmaking zijn nog niet optimaal en er is onvoldoende ondersteuning. Het is onze ambitie om uit te komen op volwassenheidsniveau 3. Dit niveau wordt opgevat als het volwassenheidsniveau waarop de informatiehuishouding op orde is, informatie toegankelijk is en processen en procedures worden nageleefd, mede dankzij trainingen. Om het gewenste volwassenheidsniveau te bereiken zijn acties in gang gezet op het terrein van informatiehuishouding en -voorziening. Hieronder staat de stand van zaken van de belangrijkste acties.

### **Acties om de informatiehuishouding op orde te krijgen**

#### Acties archivering

De nieuwe Archiefwet bevindt zich nu in de parlementaire fase, waarbij de verwachting is dat deze 1 januari 2025 van kracht wordt. Om vanaf de ingangsdatum overeenkomstig de wet te functioneren, heeft – zoals eerder aan uw Kamer gemeld – een gespecialiseerd adviesbureau het Ministerie van Financiën doorgelicht.<sup>5</sup> Dit adviesrapport is toegevoegd als bijlage.<sup>6</sup> Er zijn aspecten die goed worden beoordeeld, maar ook aspecten die juist een zeer matige beoordeling krijgen. De belangrijkste beperking

<sup>4</sup> Openbaar gemaakt op <https://kennisgroepen.belastingdienst.nl> en <https://www.Rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2023/05/01/standpunten-kennisgroep-toeslagen>.

<sup>5</sup> Kamerstuk 29 362, nr. 327.

<sup>6</sup> Het rapport met bijbehorende managementreactie (actuele versie april 2023) is eerder volgens de vigerende richtlijnen binnen 28 dagen openbaar gemaakt op [open.overheid.nl](https://open.overheid.nl).

is dat er nog steeds onvoldoende inzicht is waar informatie zich exact bevindt. Daarmee is het adviesrapport een bevestiging dat er nog het nodige te verbeteren is. Tegelijkertijd is de conclusie dat de juiste verbeteracties zijn gedefinieerd om op termijn aan de Archiefwet te gaan voldoen.

Om te gaan voldoen aan de nieuwe Archiefwet zullen het Beleidsdepartement, de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane elk voor 1 oktober aanstaande een plan van aanpak opleveren, waarin staat hoe de aanbevelingen uit het adviesrapport worden opgevolgd. Op hoofdlijnen worden het programmaplan Informatie op Orde en de bijbehorende actieplannen van de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane aangepast op de bevindingen uit dit rapport.

Ook de wijze van omgang met e-mail wordt geraakt door de Archiefwet.

Naar verwachting is de Rijksbrede voorziening voor e-mailarchivering, waar het Beleidsdepartement gebruik van maakt, dit jaar opgeleverd.

Voor de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane is een plan in ontwikkeling om de bestaande e-mailvoorziening, onderdeel van de – historisch zo ontstane – Belastingdienst digitale werkplek, in overeenstemming te brengen met de Archiefwet. Betere ordening van email moet het ook makkelijker maken om informatie te vinden, wanneer bij Woo-verzoeken of parlementaire enquêtes wordt gevraagd om grote hoeveelheden e-mail openbaar te maken. Momenteel vergt dit nog veel handmatige en tijdrovende handelingen. Het departement streeft ernaar om op termijn een betrouwbare geautomatiseerde zoekslag binnen een korte periode te kunnen maken bij verzoeken.

Het departement neemt deel aan de Rijksbrede ontwikkeling voor archivering van chatberichten, die eind 2024 Rijksbreed wordt verwacht. Het Ministerie van Financiën is interim-maatregelen aan het implementeren, waarbij de chatberichten van bewindspersonen, leden van de bestuursraad en hun plaatsvervangers periodiek worden veiliggesteld. Ook zal het ministerie gaan deelnemen aan de Rijksbrede proef voor bewindspersonen en topambtenaren.

#### Acties departementale kaders

Naast de voorbereidingen op de nieuwe Archiefwet worden op departementaal niveau aanvullende beleids-, kwaliteits- en toetsingskaders opgesteld. Er is begonnen met de kaders die gericht zijn op overzicht en samenhang. Het belangrijkste – thans nog ontbrekende – kader is het departementale Kwaliteitssysteem informatiehuishouding en -voorziening. Dit is ook een essentieel kritiekpunt van de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed. Dit kwaliteitssysteem is in 2023 gereed en wordt vanaf 2024 geïmplementeerd. Het omvat onder meer de monitoring op de acht hotspots. Dit zijn de dossiers met bijzonder veel maatschappelijke impact<sup>7</sup>. De inrichting van elk van de acht hotspots is in ontwikkeling en voor de hotspots MH17 en COVID-19 afgerond.<sup>8</sup> Om jaarlijks te kunnen beoordelen voor welke gebeurtenissen een hotspot moet worden ingericht, is overeenkomstig het advies van het Nationaal Archief een procedure vastgesteld.

<sup>7</sup> Hotspots van het Ministerie van Financiën, april 2023 (openbaar gemaakt op [nationalearchief.nl](https://nationalearchief.nl)).

<sup>8</sup> Het «Afbakeningsdocument hotspot COVID19 Ministerie van Financiën» d.d. 1 juni 2023 wordt naar aanleiding van een andere toezegging apart aangeboden aan uw Kamer.

Ten slotte wordt gewerkt aan een kader voor de kwaliteit van beleidsdossiers, waarin duidelijk wordt aangegeven welke minimale kwaliteitseisen worden gesteld aan beleidsdossiers. Dit kader vormt de basis voor de eerdergenoemde verplichte trainingen van medewerkers en leidinggevenden. Het is onze ambitie om alle openstaande beleidsdossiers in 2024 volledig te hebben, alsook alle niet-actieve dossiers af te sluiten en in overeenstemming met de gestelde wettelijke vereisten voor te bereiden voor overdracht aan het Nationaal Archief.

Dit vergt een forse inspanning die tot gevolg zal hebben dat de dossierordering van het departement overzichtelijker wordt, wat bijdraagt aan het sneller en vollediger beantwoorden van informatieverzoeken. Voor de langere termijn wordt een soortgelijke aanpak ontwikkeld voor burger- en bedrijvendossiers, met de ultieme uitkomst dat burgers en bedrijven op termijn permanent inzicht hebben in de beschikbare informatie over hen bij de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane. Dit vraagt, gezien de complexiteit, vele jaren.

#### Acties personele versterking

Het op orde brengen van de informatiehuishouding en -voorziening omvat ten slotte personele versterking. Hiertoe wordt het Rijksbrede kwaliteitsraamwerk geïmplementeerd, waarmee informatiefuncties een meer passende en in de markt herkenbare functiebeschrijving krijgen. Van de organisatieonderdelen zijn het Beleidsdepartement en Douane gereed. De Belastingdienst en de Dienst Toeslagen liggen op schema en rondenvoor de uiterste termijn van 1 juli 2024 af. De departementale informatiefuncties zijn in kaart gebracht en de werving is gestart. De personele bezetting is in 2024 waarschijnlijk op orde. De benodigde aanvullende capaciteit binnen de uitvoeringsdiensten wordt in kaart gebracht. Ook deze versterking zal naar verwachting in 2024 zijn afgerond.

#### **Acties om de informatievoorziening op orde te krijgen**

De acties die hiervoor zijn beschreven hebben tot doel de informatiehuishouding te verbeteren. Goede informatiehuishouding vormt de basis voor goede informatievoorziening naar de maatschappij. Hieronder wordt een onderscheid gemaakt tussen openbaar maken van informatie uit eigen beweging (actieve openbaarmaking) en het op verzoek openbaar maken (passieve openbaarmaking).

#### Acties actieve openbaarmaking

In de Woo zijn verschillende informatiecategorieën benoemd die op termijn actief openbaar dienen te worden gemaakt. Het ministerie sluit aan op het overheidsbrede publicatieplatform, de Woo index. De inschatting is dat, zeker met de gefaseerde wettelijke ingangsmomenten, dit vanaf de verwachte start ordelijk gaat verlopen. Aandachtspunt is de relatief korte publicatietermijn uit de Woo van 14 dagen.

Naast deze ontwikkelingen wordt momenteel al actief informatie openbaar gemaakt. Sinds juli 2021 worden Rijksbreed de Kamerstukken voorzien van de zogenaamde beslisnota's. Het Ministerie van Financiën opereert conform de Rijksbrede beleidslijn voor het openbaar maken en behoort tot de drie departementen die hebben gekozen voor het tegelijkertijd – aanvullend op de beslisnota – openbaar maken van onderliggende informatie. We hebben het Rijksbrede programma Open Overheid verzocht om het beoogde effect van de beleidslijn met uw Kamer te evalueren.

We realiseren ons dat het Ministerie van Financiën, vergeleken met de andere ministeries, één van de meest omvangrijkste stukkenstromen naar uw Kamer heeft. Daarmee heeft het een verantwoordelijkheid tot bewuste afweging van kwantiteit en kwaliteit van de stukken. Er is daarom veel tijd en energie gestoken in een zorgvuldig proces, waarbij elk van de stukken wordt voorzien van kwalitatief goede beslisnota's, die inzage geven in de gemaakte afwegingen bij het betreffende dossier. Volgens recent onderzoek van de Kamer over tijdigheid van Kamervragen, presteert het ministerie gemiddeld, ten opzichte van de andere ministeries<sup>9</sup>. Ruim de helft van de Kamervragen wordt aangeleverd binnen de termijn of uiterlijk binnen een week na het verstrijken van de termijn. Meer dan een maand na verstrijken van de termijn komt relatief beperkt voor. Wij herkennen de oproep van uw Kamer en spannen ons in om ook het tijdigheidsaspect te verbeteren.

In 2022 bleek dat de Rijksbrede toezegging om externe onderzoeksrapporten binnen 28 werkdagen openbaar te maken bij het Ministerie van Financiën beperkt was geïmplementeerd. Ook ontbrak het aan overzichtsrapportages. Inmiddels wordt de bestuursraad periodiek geïnformeerd over welke rapporten (al dan niet tijdig) openbaar zijn gemaakt. Dit levert een sterk stijgend aantal van «uit eigen beweging» openbaar gemaakte rapporten op, waarbij in de meeste gevallen een managementreactie is toegevoegd. Sinds de zomer van 2022 betreft dit vele tientallen rapporten.<sup>10</sup> De komende periode wordt verder ingezet op het bekender maken van de verplichting tot openbaar maken en het verbeteren van de publicatietermijnen. In het geval dat sprake is van politiek relevante inhoud, wordt het rapport uiteraard aan uw Kamer toegezonden.

#### Acties passieve openbaarmaking (Woo-verzoeken)

Duidelijk is dat op het vlak van Woo-verzoeken nog veel werk is te verzetten.

In het rapport van de *Open State Foundation*<sup>11</sup> wordt het Ministerie van Financiën, ondanks de inzet op actieve openbaarmaking, neergezet als een van de minst presterende departementen als het gaat om het behalen van de termijnen bij passieve openbaarmaking. Het ministerie krijgt, alleen al aan bestuurlijk en politiek relevante Woo-verzoeken, bijna 300 verzoeken per jaar.<sup>12</sup> Daarmee gaat het om een kwart van het door *Open State Foundation* gerapporteerde aantal van 1.200 Woo-verzoeken voor de gehele rijksoverheid. Naast de bestuurlijk en politiek relevante Woo-verzoeken, handelen onze uitvoeringsdiensten jaarlijks 150 tot 200 meer gerichte Woo-verzoeken af. Deze zijn specifiek van aard en kennen daarom een kortere doorlooptijd. Het ministerie ziet een toenemende stroom Woo-verzoeken, die ook complexer van aard worden. Daarnaast neemt het aantal bezwaar- en beroepzaken toe.

Om de termijnen te behalen is besloten tot een stevig pakket van verbetermaatregelen. De exacte maatregelen en tijdslijnen verschillen per organisatieonderdeel. De belangrijkste acties zijn gericht op heldere processen, modernere systemen, eenduidige besturing en uitbreiding van personele capaciteit. Daarbij wordt toegewerkt naar een sluitende aanpak

<sup>9</sup> Rapport van de werkgroep Informatieafspraken «Grip op informatie», juni 2023, bijlage bij Kamerstuk 29 362, nr. 67.

<sup>10</sup> In de periode juli 2022 tot en met mei 2023 betrof dit 25 in aantal. 14 hiervan betroffen ADR-rapporten die sinds 1 juli 2016 openbaar worden gemaakt.

<sup>11</sup> Rapport Matglas: Onderzoek naar de invoering van de Wet open overheid, maart 2023.

<sup>12</sup> Hierin zijn de, veelal casus gerelateerde Woo-verzoeken van de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane niet meegenomen. Deze meer uitvoeringsgerichte Woo-verzoeken of informatie verzoeken, die conform de Woo moeten worden behandeld, zijn veelal beperkter qua omvang.

bij alle organisatieonderdelen, zodat vertragingen beperkt worden. Daarnaast wordt, in lijn met de «visie Openheid en Transparantie 2026», ingezet op vroegtijdig contact met verzoekers, zodat verzoeken volledig, tijdig en zoveel mogelijk naar wens van de verzoeker worden afgerond. Gezien de achterstanden waar het Ministerie van Financiën mee kampt, worden de eerste voor de buitenwereld zichtbare verbeteringen in 2024 verwacht.

### **Specifieke situatie organisatieonderdelen**

Hierna wordt ingegaan op de specifieke situatie van het Beleidsdepartement en van de uitvoeringsdiensten van het Ministerie van Financiën, voor zover het elementen betreft die hiervoor nog niet aan de orde zijn gekomen.

Bij het Beleidsdepartement zijn de voornaamste verbeteringen geboekt met het positioneren van de rollen op het terrein van informatiehuishouding en -voorziening, het bundelen van kennis en gerichte uitbreiding van de personele capaciteit met informatieprofessionals. Dit betreft het Beleidsdepartement alsook departementaal voor heel Financiën. Daarnaast is sprake van de versterking van de besturing en analyses, zodat er voor de komende jaren een scherper beeld is. Ten aanzien van het huidige document managementsysteem wordt ingezet op een doorontwikkeling naar een zogenaamd content service platform. Dit laatste is een interdepartementaal project onder coördinatie van het Ministerie van BZK.

Voor de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane geldt dat zij elk een eigen (deel)programmaorganisatie en een specifiek actieplan hebben, vanwege hun omvang, specifieke maatschappelijke opdracht, eigen aard en ICT-omgeving, de eigen vraagstukken en wisselende mate van volwassenheid. Volgens afspraak met de Staatssecretaris van BZK worden de geactualiseerde versies deze zomer openbaar gemaakt. Over de voortgang van deze actieplannen wordt aan de eigen directeur-generaal gerapporteerd. Deze voortgangsrapportages vormen de basis voor de integrale departementale voortgangsrapportage aan de bestuursraad. Hierna wordt nader ingegaan op de specifieke situatie bij de uitvoeringsdiensten.

#### Specifieke situatie Dienst Toeslagen

##### *Programmatische aanpak*

Om de informatiehuishouding op orde te brengen, en daarmee de informatievoorziening verder te verbeteren, is het noodzakelijk om technische en procedurele wijzigingen te implementeren en de kennis en kunde op deze gebieden te vergroten. Binnen de Dienst Toeslagen is een programma ingericht om dit op een gestructureerde en beheerste manier te doen.

##### *Actieplan*

Er zijn meerdere onderzoeken uitgevoerd naar de informatiehuishouding. Op basis van de aanbevelingen is een samenhangend totaaloverzicht gemaakt van de activiteiten die ondernomen moeten worden. Deze activiteiten hebben hun weerslag gekregen in het actieplan van de Dienst Toeslagen en er worden 24 projecten uitgevoerd. Een vergelijkbaar aantal projecten wordt in samenwerking met of door derden uitgevoerd. De Belastingdienst is daarbij cruciaal.

## *Cultuur*

Om de informatiehuishouding en -voorziening te verbeteren is een cultuurverandering nodig binnen de Dienst Toeslagen. Hiervoor is de bewustwordingscampagne iBewust gestart, welke als doel heeft het bewustzijn binnen de organisatie en bij de medewerkers te vergroten ten aanzien van de belangen en de urgentie van het op orde brengen. Daarin wordt de verbinding gemaakt met het dagelijkse werk van medewerkers en de impact die de veranderingen daarop hebben. Deze verandering vindt plaats in een intensieve tijd waarbij veel gevraagd wordt van de organisatie.

## *Borgen van de verandering*

Het op orde brengen van de informatiehuishouding en -voorziening is een omvangrijke en complexe opgave die meerdere jaren in beslag zal nemen. Het programma werkt toe naar overdracht in 2025, waarna de resterende werkzaamheden door de lijn worden uitgevoerd.

## *Belangrijke projecten*

Er wordt gewerkt aan de inrichting van de hotspot Toeslagenaffaire die volgens planning eind 2023 wordt opgeleverd. Daarin worden alle relevante documenten, die binnen de scope van deze hotspot vallen, verzameld en opgeslagen. De Auditdienst Rijk zal een audit uitvoeren op de inrichting van de hotspot.

In 2022 zijn 24 Woo-verzoeken ontvangen. In 2023 zijn er tot op heden 37 verzoeken ontvangen en wordt voor het gehele jaar een verdubbeling ten opzichte van 2022 verwacht. Om ervoor te zorgen dat de behandeling van deze verzoeken optimaal verloopt, worden de processen rondom de uitvoering van de Woo geoptimaliseerd. Er loopt een analyse voor de benodigde capaciteit om de afhandeling binnen de termijnen te realiseren.

Voor de beleids- en ondersteunende processen wordt het departementale documentmanagementsysteem uitgerold. Het streven is om dit in 2024 af te ronden. Hiermee wordt voldaan aan de Rijksbrede standaarden en eisen en kunnen de beleidsdossiers op orde gehouden worden. Voor de dossiers van burgers zal gebruik worden gemaakt van de oplossing van de Belastingdienst, het zogenaamde «Generiek Document en Archiefbeheersysteem».

Om op een samenhangende wijze inzicht te kunnen geven in de dossiers van burgers binnen de Dienst Toeslagen, wordt ingezet op de aanschaf van een integraal klantinformatie- en volgsysteem (*customer relationship managementsystem*). Hierdoor krijgt de medewerker sneller en vollediger inzicht in alle relevante informatie over het toeslagendossier van de burger, wat bijdraagt aan de transparante dienstverlening. De planning is dat in 2023 wordt gestart met de aanbesteding. De implementatie zal doorlopen tot en met 2025.

## Specifieke situatie Belastingdienst

### *Tweeledige taak*

De Belastingdienst heeft een tweeledige taak als het gaat om informatiehuishouding en –voorziening. Enerzijds is het een uitvoeringsdienst die jaarlijks met alleen al tientallen miljoenen besluiten en beschikkingen (de blauwe brieven) een maatschappelijk zeer relevante taak heeft. Een taak



ook die, als er fouten worden gemaakt of informatie niet exact klopt, grote consequenties kan hebben. Anderzijds is de Belastingdienst leverancier van ICT- en informatiediensten aan de eigen organisatie, de Dienst Toeslagen en de Douane. Dit creëert een afhankelijkheid voor de Dienst Toeslagen en in iets mindere mate de Douane, die van oudsher al een meer zelfstandige positie heeft.

#### *Gerichte aandacht*

In oktober 2021 is via het eigen deelprogramma gestart met het verbeteren van de informatiehuishouding en -voorziening naar burgers en bedrijven. Doelstelling is het neerzetten van een stevige basis, zodat vervolgens vanuit de lijnorganisatie de doorontwikkeling kan plaatsvinden. Het deelprogramma doet dit ondersteunend aan en aanvullend op de initiatieven ter verbetering en vernieuwing vanuit de reguliere organisatie.

#### *Richten*

De ambitie is geconcretiseerd. Er is in kaart gebracht hoe de projecten bijdragen en welke bijdrage er is vanuit de regulier lopende trajecten. Het inzichtelijk maken hiervan is voor het grootste gedeelte afgerond. Eind 2023 is de analyse hiervan, inclusief het aangeven welke aanvullende acties nog nodig zijn, afgerond.

#### *Verbeterprogramma gedefinieerd*

Het programma beheert een portfolio van gemiddeld 20 «eigen» projecten en bewaakt de samenhang met tientallen verbeterinitiatieven in de lijn. Een bekend voorbeeld hiervan is de aanpassing van de elk van duizenden standaardbrieven om de leesbaarheid en meer menselijke maat te introduceren en de omgangsprotocollen aan te passen. Veel van dergelijke aanpassingen in brieven zijn alleen mogelijk als de achterliggende informatiehuishouding wordt aangepast.

#### *Werken aan bewustwording*

Op dit moment wordt de gehele Belastingdienst geïnformeerd over de concrete betekenis van informatie op orde. Aan de hand van de communicatiestrategie wordt gewerkt aan vergroting van de bewustwording van het belang, onder meer door intranetsites, landelijke bijeenkomsten van informatieprofessionals en een campagne over de Woo en de Archiefwet. Ook is gestart met de bevordering van deskundigheid en bewustwording bij de medewerkers.

#### *Vorbereiden op langdurige en blijvende verandering*

Het deelprogramma werkt toe naar een moment waarop de lijn de werkzaamheden kan overnemen. Dit zal niet voor eind 2024 zijn. Ter versterking van de lijn zijn er informatiespecialisten aangetrokken voor elk organisatieonderdeel van de Belastingdienst, die als opdracht hebben binnen het eigen onderdeel een opzet te maken voor een juiste informatiehuishouding, deze te implementeren en daarna blijvend te beheren en te onderhouden.

#### *Voornaamste projecten*

De uitdaging is het komen tot een integrale archieftoepassing, het zogenaamde «Generiek Document en Archiefbeheer systeem», voor de primaire processen. Van oorsprong is archivering vaak binnen individuele

processen of onderdelen tot stand gekomen. Het is in toenemende mate van belang om dit integraal op te zetten, wat uiteindelijk ondersteunend is voor het op samenhangende wijze inzicht geven in de dossiers van burgers en bedrijven. Een minimale oplossing wordt in 2024 verwacht, waarna deze wordt uitgebreid. Daarnaast wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor e-mailarchivering. De Belastingdienst verwacht de implementatie hiervan in 2024 te starten. Dit zou voor een groot deel van het hele Ministerie van Financiën de problematiek met omvangrijke email vraagstukken verhelpen. De Belastingdienst voldoet momenteel niet aan de termijnen van de Woo. De processen voor het behandelen van Woo-verzoeken worden daarom momenteel geoptimaliseerd. Daarnaast loopt een analyse voor de benodigde extra personele capaciteit voor een volledige en correcte uitvoering van de Woo, rekening houdend met toenemend volume aan en omvang van Woo-verzoeken.

### Specifieke situatie Douane

#### *Ontwikkelingen volgen snel*

De afgelopen jaren is een exponentiële groei van data zichtbaar, met name door de grote toename van elektronische handel. Ook de snel opvolgende veranderingen, zoals de sancties tegen Rusland en Belarus en specifieke Europese wet- en regelgeving, geven de urgentie aan om te werken richting een datagedreven organisatie.

#### *Inbedding en accenten*

Via het eigen deelprogramma wordt de datamanagementstrategie en het informatiebeleid geïmplementeerd. Specifiek wordt er gewerkt aan een datacatalogus waar medewerkers beheerinformatie en samenhang tussen data kunnen terugvinden. Voor de informatie in het primaire domein is de selectielijst Douane vastgesteld door de algemeen rijksarchivaris. Ook is er een methodiek ontwikkeld om de duurzaam toegankelijkheidseisen volgens de Archiefwet te kunnen doorvoeren. Het is een veeleisende en langdurige opgave. Daarom is ervoor gekozen om dit vast te leggen in de meerjaren verbeterplannen.

#### *Vergevorderd met de Woo*

Het afgelopen jaar heeft de Douane prioriteit gegeven aan het voldoen aan de Woo, maar de wettelijk gestelde termijn wordt met een gemiddelde doorlooptijd van 56 dagen nog niet gehaald. Met betere ondersteuning, zoals extra personeel en het implementeren van een zoekmachine, laksoftware en een document managementsysteem wordt de gemiddelde doorlooptijd verder verkort.

#### *Maximale openheid*

Naast de verplichte categorieën van de Woo, maakt de Douane al cijfers rondom drugsvangsten proactief openbaar en wordt er gekeken naar wat er nog meer mogelijk is.

#### *Aandacht voor medewerkers*

Om de medewerkers mee te nemen in alle veranderingen, is er een specifiek veranderplan. Er vinden activiteiten plaats ter bevordering van de bewustwording, zoals lunchsessies, podcasts en toegankelijke animaties met uitleg over wat de rol van douanemedewerkers is in het verwerken van informatie. Informatiehuishouding is toegevoegd aan de instroomprogramma's van nieuwe medewerkers.

### *Verwachting*

Met de ingezette verbeteringen gaat de Douane in 2026 aan de negen Rijksprioriteiten, de Archiefwet en de Woo voldoen. Naar verwachting wordt het eigen deelprogramma eind 2024 beëindigd, omdat de verbetermaatregelen vanaf dat moment door de staande organisatie kunnen worden opgevolgd.

### **Tot slot**

We hebben ingezet op een stevig en ambitieus programma, waarbij we ons realiseren dat dit een lange adem vergt. Ook willen we benadrukken dat alle geschetste inspanningen erop zijn gericht om in de toekomst een ordelijke situatie te bereiken. Gelet op de staat van de historische informatiehuishouding valt helaas niet uit te sluiten dat er nieuwe informatie wordt gevonden. Mocht dit het geval zijn, dan wordt uw Kamer daarover zo snel mogelijk geïnformeerd. Ten slotte ontvangt uw Kamer, naar aanleiding van het schriftelijk overleg informatiehuishouding Belastingdienst en Toeslagen, uiterlijk in september antwoord op haar specifieke vragen, voor zover die niet met deze brief zijn beantwoord.

De Minister van Financiën,  
S.A.M. Kaag

De Staatssecretaris van Financiën,  
M.L.A. van Rij

De Staatssecretaris van Financiën,  
A. de Vries