

Vergaderjaar 2023–2024

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 1327**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 december 2023

Bijgaand zend ik u de Stand van de uitvoering 2023 en het jaarplan van de Belastingdienst 2024. Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om kort terug te blikken op de afgelopen twee jaar en vooruit te kijken naar de toekomst. Vervolgens zal ik u toelichten welke stukken u jaarlijks over de Belastingdienst kunt verwachten en u daarnaast meenemen langs de bijlagen (de Stand van de uitvoering, het jaarplan en de overige bijlagen) bij deze brief.

### **Basis op orde, klaar voor de toekomst**

In de afgelopen twee jaar zijn grote vraagstukken die direct om actie vroegen voortvarend opgepakt. Hierbij heb ik continu de balans gezocht tussen de opdracht die voor ons lag en de mogelijkheden van de uitvoering. Duidelijkheid over wat wel en niet kan draagt bij aan waar we voor staan: een betrouwbare en toekomstbestendige Belastingdienst.

De afgelopen twee jaar stonden voor de Belastingdienst in het teken van zowel rust als beweging. Ik heb mij ervoor ingezet om rust te creëren voor de dienst. Rust is noodzakelijk om naast de reguliere werkzaamheden gedegen en georganiseerd verbeteringen door te voeren. Deze verbeteringen zijn ingezet, maar nog niet voltooid. De modernisering van de ICT-systemen is essentieel, maar vraagt tijd. Het is belangrijk dat de ingezette modernisering wordt voortgezet. Zo ontstaat er ruimte om in de toekomst wendbaarder te zijn en nieuwe politieke beleidswensen waar te kunnen maken. De focus ligt weer op de basisfuncties van heffen, innen en toezicht. Om die reden blijf ik ook kritisch kijken naar niet-fiscale taken die de dienst mogelijk zou moeten uitvoeren. Nieuwe niet-fiscale taken worden getoetst aan een afwegingskader.

Beweging was er ook. De dienstverlening is weer beter afgestemd op de behoeftes van burgers en bedrijven. De Belastingdienst maakt het steeds makkelijker om belastingzaken snel en eenvoudig te regelen. Daarbij wordt ondersteuning gegeven aan wie dat nodig heeft. Zo biedt de

Belastingdienst op steeds meer plaatsen burgers en bedrijven de mogelijkheid om persoonlijk ondersteuning te krijgen, bij steunpunten verspreid over het land, en ook digitaal. Veel belastingplichtigen hebben er baat bij dat zij in steeds meer situaties een vordering direct kunnen betalen via iDeal. In 2024 zullen particulieren voor het eerst de mogelijkheid krijgen om betalingen in het kader van inkomstenbelasting met iDeal te doen.

De Belastingdienst opereert zo transparant mogelijk, door open te zijn over wat niet goed is gegaan en over wat wel en niet kan. De dienst heeft bijvoorbeeld inzichtelijk gemaakt hoe complex het is om volledig te voldoen aan de wetgeving rondom gegevensbescherming.

Ik hecht grote waarde aan het samenspel tussen beleid en uitvoering. Daarom is de Belastingdienst altijd bij de ontwikkeling van beleid betrokken, zodat beleid en uitvoering samen tot een effectief beleid komen waarmee een bijdrage kan worden geleverd aan het oplossen van maatschappelijke opgaven. Dat goede samenspel tussen beleid en uitvoering vergt continu onderhoud. Daar hebben we deze kabinetsperiode weer resultaten in geboekt. Een goede samenwerking tussen beleidsmakers en uitvoerders is van belang voor iedereen in Nederland en draagt bij aan eenvoudigere en beter uitvoerbare regelgeving.

#### *Voortvarend werken aan herstel*

De Belastingdienst heeft haar maatschappelijke verantwoordelijkheid voortvarend opgepakt. Daarom is – na de uitspraak van de Hoge Raad – in korte tijd een grote hersteloperatie gestart voor box 3. Daarnaast hebben we de fouten die de Belastingdienst heeft gemaakt met de Fraude Signalering Voorziening (FSV) erkend. Herstel voor de burgers die nadeel hebben ondervonden is voortvarend in gang gezet.

Voor het institutioneel racisme binnen de Belastingdienst zijn excuses aangeboden. De Belastingdienst is een traject gestart om een cultuur van diversiteit en inclusie te bevorderen en om medewerkers zich bewust te maken van vooroordelen die ongewild mogelijk een rol hebben gespeeld in hun werk. Over de concrete acties die hieruit zijn voortgekomen, heb ik u eerder geïnformeerd.<sup>1</sup> Binnen de dienst leveren deze acties verschillende reacties op: in sommige gevallen leidt het tot verdiepende gesprekken die waardevolle inzichten opleveren, in andere gevallen stuit de bespreking van dit onderwerp aanvankelijk op weerstand. Ook deze gesprekken stemmen uiteindelijk tot nadenken. De huidige stand van zaken vindt u in bijlage 1.

Het werk houdt na deze kabinetsperiode uiteraard niet op. Voor een volgend kabinet leggen we de bouwstenen klaar voor de toekomst. Om klaar te zijn voor de toekomst is het nodig om koers te houden: een koers van rust, om de Belastingdienst de ruimte te geven voor het verder op orde brengen van de basis, en van beweging, om de dienstverlening voor burgers en bedrijven te verbeteren. Daarbij blijven we openstaan voor de ervaringen van burgers, bedrijven en medewerkers om tijdig bij te kunnen sturen.

#### **Vaste informatiemomenten**

Ik heb uw Kamer toegezegd om op vaste momenten informatie te verstrekken over de stand van zaken bij de Belastingdienst. De aanleiding hiervoor is dat uw Kamer eerder heeft aangegeven vaste informatiemomenten te prefereren boven een groot aantal losse brieven. Hierbij kan

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2022/23, 31 066, nr. 1276; Kamerstukken II 2022/23, 31 066, nr. 1030

onderscheid gemaakt worden tussen de jaarplancycclus en de stand-van-zakenbrieven.

Ieder jaar beschrijft de Belastingdienst in het jaarplan welke activiteiten zijn gepland en hoe de Belastingdienst invulling geeft aan de strategische prioriteiten uit de Meerjarenvisie 2020–2025.<sup>2</sup> Dit jaarplan wordt jaarlijks rond het eind van het jaar gepubliceerd en aan de Eerste en Tweede Kamer gezonden. In de jaarrapportage die in mei verschijnt, rapporteert de Belastingdienst over de resultaten van het afgelopen jaar, afgezet tegen de ambities die zijn opgenomen in het jaarplan. Het jaarplan en de jaarrapportage zijn volgens eenzelfde stramien opgebouwd. Met deze brief stuur ik u het jaarplan 2024 mee.

In de afgelopen jaren heeft de vaste commissie voor Financiën van uw Kamer tweemaal per jaar een commissiedebat Belastingdienst geagendeerd. Ik heb u toegezegd om u voorafgaand aan deze commissiedebatten te informeren, onder meer over actuele onderwerpen en lopende hersteloperaties. Hiervoor stuur ik u voorafgaand aan elk commissiedebat Belastingdienst een brief over de stand van zaken. Ik geef u in overweging om bij de planning van de commissiedebatten meer aan te sluiten op de jaarcycclus, zodat het jaarplan en de jaarrapportage kort na het verschijnen besproken kunnen worden.

### **Stand van de uitvoering 2023**

Met deze brief zend ik u de derde Stand van de uitvoering van de Belastingdienst. In de kabinetsreactie op het rapport «Ongekend Onrecht»<sup>3</sup> heeft het kabinet toegezegd dat de Belastingdienst jaarlijks een Stand van de uitvoering opstelt. Het doel hiervan is om problemen en knelpunten en de manier waarop daarmee wordt omgegaan in alle openheid te delen.

Om problemen in de uitvoering in beeld te brengen haalt de Belastingdienst signalen op van binnen en van buiten de organisatie. Op basis daarvan identificeert de Belastingdienst knelpunten en werkt vervolgens aan een oplossing. In deze Stand van de uitvoering leest u welke stappen daarin zijn genomen.

Uit de opgehaalde signalen blijkt bijvoorbeeld dat de regeling voor aftrekbare zorgkosten moeilijk te begrijpen is voor belastingplichtigen en complex om uit te voeren voor de Belastingdienst. Het met deze regeling beoogde maatwerk verhoudt zich slecht tot het massale karakter van belastingheffing. Ook blijkt dat maatschappelijk dienstverleners moeite hebben met de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon vanwege de beperkte tijd voor hun (cliënt)dossier. Men wil graag voorrang in de wachtrij, maar voorrang voor de één gaat ten koste van de bereikbaarheid van de ander. Daarnaast komt uit de signalen naar voren dat het voor fiscaal dienstverleners lastig is dat het niet mogelijk is om in te zien waar een ingezonden poststuk is en of het is ontvangen door de Belastingdienst.

#### *Van knelpunten naar oplossingen*

De Belastingdienst werkt zelf, en in samenwerking met beleidsmakers van het Ministerie van Financiën en andere departementen, aan het verhelpen van de gesignaleerde knelpunten. Zo is samen met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een verbetertraject gestart voor de

<sup>2</sup> Kamerstukken II 31 066 2021/22, nr. 958.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35 510 nr. 4

regeling specifieke zorgkosten.<sup>4</sup> Sinds enkele jaren zijn medewerkers vanuit de uitvoering goed en in een vroeg stadium betrokken bij beleidsvoorbereidingen en wetsontwikkelingen. Ook heeft de dienst meerdere acties ingezet om actiever burgers en bedrijven te informeren, actiever hulp te bieden en begrijpelijk te communiceren. Bedrijfsprocessen worden zo mogelijk wendbaar ingericht, zodat toekomstige aanpassingen makkelijker zijn door te voeren.

Op basis van de signalen die voortkomen uit de uitvoering, wil de Belastingdienst een aantal onderwerpen onder uw aandacht brengen. Het belang van deze onderwerpen onderschrijf ik. Dit betreft bijvoorbeeld de doelmotie en uitvoerbare regelgeving; een stabiele koers en stabiele financiering, de toekomstbestendigheid van de Belastingdienst en gegevensdeling voor betere dienstverlening. Deze onderwerpen zijn verder toegelicht in de Stand van de uitvoering.

Het is van belang dat de Belastingdienst, politiek en beleidsmakers samen blijven werken aan een nog beter uitlegbaar, uitvoerbaar en doelmotie fiscaal stelsel. Graag nodig ik u uit om de Stand van de uitvoering tot u te nemen en de daarin opgenomen signalen in overweging te nemen bij het uitoefenen van uw wetgevende taak.

### **Jaarplan 2024**

Het jaarplan biedt inzicht in de gemaakte keuzes en de activiteiten die de Belastingdienst in 2024 zal uitvoeren. Daarin ligt de focus op belastingen heffen en innen; zorgvuldig, rechtmatig, eerlijk en met oog voor de menselijke maat. De Belastingdienst werkt aan het op orde brengen van de basis om zo klaar te zijn voor de toekomst. Om de basis op orde te brengen liggen er in 2024 opdrachten op het gebied van werving, ICT en privacywetgeving (AVG).

Veel van onze medewerkers gaan de komende jaren met pensioen. Dit betekent dat er een extra inspanning nodig is om kennis te borgen en ervaring over te dragen. Medewerkers zullen meer tijd kwijt zijn aan het inwerken en de begeleiding van nieuwe collega's. In 2024 is de planning om ongeveer 3.250 nieuwe medewerkers aan te nemen.

Het moderniseren van de ICT is nodig om de continuïteit van onze processen te kunnen garanderen en om sneller wet- en regelgeving te kunnen implementeren. Tot en met 2026 gaat de hoogste prioriteit uit naar de modernisering en vervanging van de systemen voor de grote belastingmiddelen inkomensheffing en loonheffingen, en naar de aanbesteding en implementatie van een pakketoplossing voor de omzetbelasting.

Daarnaast zal de Belastingdienst toetsen of de 791 bedrijfsprocessen voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Eind 2024 is deze toetsing afgerond en zullen in ieder geval alle hoog risicovolle tekortkomingen met tijdelijke of permanente maatregelen zijn afgedicht.

### *Voor burgers*

De Belastingdienst onderneemt in 2024 stappen om de dienstverlening voor de doelgroepen burgers, midden- en kleinbedrijf en grote organisaties te verbeteren.

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2022/23, 36 410-XVI nr. 7

In 2024 openen we zeven nieuwe steunpunten, waarvan vier in gemeentehuizen en drie in bibliotheken. Ook komen er in 2024 twee mobiele steunpunten in de vorm van dienstverleningsbussen die op verschillende plaatsen in het land extra ondersteuning kunnen bieden.

De Belastingdienst gaat in 2024 de dienstverlening ook beter afstemmen op de mogelijkheden en behoeften van jongeren en ouderen. Een groot deel van de jongeren tussen 15 en 22 jaar is zich nog onvoldoende bewust van hun (fiscale) rechten en plichten. Om hen hierbij te helpen, is in september 2023 het kernteam jongeren gestart. Op onze website is er een onderdeel speciaal voor jongeren opgenomen en op sociale media richt de Belastingdienst zich actief op hen. Een andere groep die extra aandacht van de Belastingdienst krijgt zijn ouderen. Een deel van hen is niet meer in staat zelf (correct) aangifte te doen, of vergeet bijvoorbeeld zorgkosten af te trekken en van andere rechten gebruik te maken. Ondersteuning wordt geboden via de steunpunten en via maatschappelijk dienstverleners.

#### *Voor bedrijven*

Ruim driekwart van de mkb-ondernemers laat zich bij hun aangifte ondersteunen door een fiscaal dienstverlener. Dit verhoogt de kwaliteit van aangiften en de naleving. Door de samenwerking met fiscaal dienstverleners in 2024 te intensiveren kunnen we de kwaliteit van de aangiften mogelijk nog verder verbeteren. Ook softwareprogramma's kunnen ondernemers ondersteunen en sturen bij het voldoen van hun fiscale verplichtingen. In 2024 analyseren we welke aangiftesfouten met software kunnen worden voorkomen, zodat softwareontwikkelaars hun programma's nog effectiever kunnen maken.

In 2021 zijn Europese regels ingevoerd voor het vereenvoudigen van de heffing en inning van de btw bij grensoverschrijdende internetverkoop aan consumenten. Een tijdelijke digitale voorziening voor deze btw e-commerce-regeling wordt in 2024 vervangen door een permanente voorziening. Dit maakt het voor ondernemers eenvoudiger om in Europees verband deze btw-aangiften te doen.

In 2024 blijft de Belastingdienst inzetten op een professionele werkrelatie met belastingplichtigen die onder de doelgroep grote organisaties vallen. Onder meer bedrijfsgesprekken en op verzoek vooroverleg dragen er aan bij dat fiscale kwesties adequaat afgehandeld worden op het moment dat ze zich voordoen. Daardoor is het minder vaak nodig achteraf (tijdsintensief) onderzoek in te stellen.

Ook voert de Belastingdienst meerdere toezichtactiviteiten uit zoals het Handhavingsplan Arbeidsrelaties 2024 en steekproefonderzoeken in het segment middelgrote ondernemingen. Daarnaast richt de Belastingdienst processen in voor handhaving en toezicht op digitale platformen.

#### *Fraudebestrijding en opsporing*

Het opsporen en bestrijden van fiscale fraude is één van de taken van de Belastingdienst, naast het heffen, innen en controleren van belastingen. De FIOD, de opsporingsdienst van de Belastingdienst onder het gezag van het Openbaar Ministerie (OM), draagt met zijn strafrechtelijke werk bij aan effectief toezicht en fiscale fraudebestrijding. De fiscale thema's voor 2024 betreffen btw-fraude en het verhuuld vermogen.

## **Overige bijlagen**

Bijgevoegd vindt u ook de Fiscale Monitor, de jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen online worden bevraagd over onder andere het functioneren en het imago van de Belastingdienst, de waardering van de dienstverlening, het vertrouwen in de Belastingdienst, de belastingmoraal en de compliance. In de Stand van de uitvoering en het jaarplan wordt gerefereerd aan de uitkomsten van de Fiscale Monitor.

Daarnaast is ook een bijlage Actuele onderwerpen en toezeggingen toegevoegd. Naast de hierboven al genoemde actualisatie op het gebied van de vervolgacties tegen institutioneel racisme, staat hierin ook informatie over een wijziging die het mogelijk maakt om – mits aan de voorwaarden worden voldaan – kwijtschelding te verlenen van motorrijtuigenbelasting en over een literatuuronderzoek naar verzuimboetes. Dit onderzoek is in opdracht van de Belastingdienst uitgevoerd en afzonderlijk toegevoegd.

## **Tot slot**

Uw Kamer heeft een belangrijke rol in het uitzetten van de koers van de Belastingdienst. Daarbij adviseer ik u om rust en beweging in balans te houden, zodat de basis wordt verstevigd en de dienstverlening verder verbetert. Ik praat hierover graag met u door tijdens het eerstvolgende commissiedebat Belastingdienst. Daarnaast nodig ik u graag uit in het komend jaar een werkbezoek aan de Belastingdienst af te leggen, om de dienst beter te leren kennen. Over de invulling hiervan kan de Belastingdienst desgewenst contact met uw griffie opnemen.

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