

## Wederhoortabel bij jaarverslag IBTD 2023

| Nr. | Inzagepartij | Hoofdstuk/paragraaf | Te corrigeren tekst   | Argumentatie/onderbouwing van reactie   | Reactie inspectie   | Aangepaste tekst   |
|-----|--------------|---------------------|---|---|---|--|
| 1   | Toeslagen    | 10/4                | Naar aanleiding hiervan besloot de staatssecretaris dat de initiatieven die hieruit voortvloeien, structureel ondersteund gaan worden.  | Dit is onderwerp van onderzoek. De staatssecretaris heeft aangegeven te onderzoeken hoe de initiatieven ondersteund kunnen worden.  | Als wordt onderzocht hoe initiatieven ondersteund kunnen worden, dan betekent dat feitelijk dat er ondersteund gaat worden.   | Het woord 'structureel' is verwijderd.   |
| 2   | Toeslagen    | 11/1                | en de directeuren-generaal van de Uitvoeringsdienst Herstel Toeslagen   | Het gaat hier om programma-directeuren-generaal Herstel Toeslagen.  | Eens met de reactie.  | De tekst is aangepast naar 'de programma-directeuren-generaal Herstel Toeslagen'.  |
| 3   | Toeslagen    | 11/4                | Ook is toegezegd dat deze initiatieven structureel ondersteund gaan worden.   | Dit is onderwerp van onderzoek. De staatssecretaris heeft aangegeven te onderzoeken hoe de initiatieven ondersteund kunnen worden.  | Als wordt onderzocht hoe initiatieven ondersteund kunnen worden, dan betekent dat feitelijk dat er ondersteund gaat worden.   | Het woord 'structureel' is verwijderd.   |
| 4   | Toeslagen    | 17/2                | We ontdekten een aantal terugkerende thema's die van invloed zijn op de cultuur in de organisatie en waarop verbetering mogelijk is: veiligheid, vertrouwen, de ervaren uitvoerbaarheid, machtsafstand, helderheid in visie en prioritering, voorbeeldgedrag van de | In deze paragraaf worden de op de Belastingdienst van toepassing zijnde verbeterthema's en de op Toeslagen van toepassing zijnde verbeterthema's samengevoegd. Suggestie om de thema's specifiek voor Belastingdienst en Toeslagen te benoemen. | We nemen deze suggestie niet over. De verkenning cultuur en gedrag bij Belastingdienst en Dienst Toeslagen is gebaseerd op bestaande cultuuronderzoeken die (gedeeltelijk) dateren uit de tijd dat Toeslagen nog onderdeel was van de | Na de zin 'Startpunt voor de verkenning vormden de bestaande cultuuronderzoeken van deze diensten zelf.' is de volgende zin toegevoegd: 'Deze onderzoeken dateren (gedeeltelijk) van de periode vóór de ontvlechting van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Ze gaan dus ook over de situatie toen Toeslagen |

|   |           |      |  |  |  |   |
|---|-----------|------|--|--|--|---|
|   |           |      | top, rationalisaties en sociale normen.  |  | Belastingdienst. In de bevindingen van die onderzoeken werd geen onderscheid gemaakt tussen Toeslagen en Belastingdienst. Dat kunnen wij dus ook niet doen in de verkenning. Wel verduidelijken we de tekst op dit punt. | nog onderdeel was van de Belastingdienst. In de bevindingen – en dus ook in onze verkenning - wordt geen onderscheid gemaakt tussen beide diensten.. ‘<br><br>Om dit verder te verduidelijken is in de kop ‘Dienst Toeslagen’ vervangen door ‘Toeslagen’.   |
| 5 | Toeslagen | 18/3 | Naar aanleiding daarvan heeft de Belastingdienst verbeteringen in haar plannen opgenomen om de samenwerking met Sociaal Raadslieden te bevorderen, zoals het initiatief om sociaal raadslieden voorrang te geven bij de Belastingtelefoon. | Suggestie volledigheidshalve: Toeslagen heeft verbeteringen in haar plannen opgenomen om de samenwerking met Sociaal Raadslieden te bevorderen. Zo blijft Dienst Toeslagen het netwerk van toeslagenservicepunten uitbreiden naar meer gemeenten. Hulpverleners en maatschappelijke organisaties, waaronder Sociaal Raadslieden, krijgen directe toegang tot Dienst Toeslagen door middel van rechtstreekse inbellijnen. | Eens met de suggestie.   | De volgende tekst is als volgt aangepast: ‘De Dienst Toeslagen heeft verbeteringen in haar plannen opgenomen om de samenwerking met Sociaal Raadslieden te bevorderen. Zo wordt het aantal toeslagenservicepunten uitgebreid naar meer gemeenten. Ook krijgen hulpverleners zoals de Sociaal Raadslieden via rechtstreekse inbellijnen directe toegang tot de Dienst Toeslagen. |
| 6 | Toeslagen | 19/1 | Een rechtshulp die opkomt voor de belastingplichtigen en die hun rechtsbescherming versterkt.  | Ter aanvulling: dit gaat ook om ondersteuning van toeslaggerechtigden en derhalve niet alleen om fiscale rechtshulp.   | Eens met de reactie.   | De tekst is gewijzigd in: ‘Een rechtshulp die opkomt voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden en die hun rechtsbescherming versterkt.’   |

|   |                 |      |   |   |                      |   |
|---|-----------------|------|---|---|----------------------|---|
| 7 | Toeslagen       | 19/2 | In de wereld van fiscale hulpverlening bieden onder meer lokale steunpunten, sociaal raadslieden, belastingwinkels, ouderenbonden en vakbonden advies en hulp aan burgers. Zij doen goed werk, maar zijn beperkt in hun mogelijkheden om echt in te grijpen. Ook blijkt deze hulp niet altijd voor iedereen even makkelijk bereikbaar | Ter aanvulling: onder deze vorm van hulpverlening vallen niet alleen steunpunten voor fiscale hulpverlening, maar ook de toeslagenservicepunten.  | Eens met de reactie. | De tekst is gewijzigd in 'In de wereld van hulpverlening op het gebied van fiscaliteit en toeslagen bieden onder meer.....' |
| 8 | Belastingdienst | 14/2 | Daarnaast is een signaleringsmodel ontwikkeld.  | Een signaalmodel vroegsignalering is in ontwikkeling, maar nog niet gereed. In de beleidsreactie komt terug dat dit signaalmodel nog toetsingsprocessen doorloopt rondom waarborgen van persoonsgegevens. | Eens met de reactie. | De tekst is gewijzigd in 'Daarnaast is een signaleringsmodel in ontwikkeling'.  |