

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum 14 maart 2016
Betreft antwoord op schriftelijke vragen over de beleidsdoorlichting
dienstverlening Belastingdienst

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u de antwoorden op de schriftelijke vragen die de vaste commissie voor Financiën heeft gesteld over de beleidsdoorlichting dienstverlening Belastingdienst (31 935, nr. 26).

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

Eric Wiebes

1. *In hoeverre worden dit soort beleidsdoorlichtingen bij belastingdiensten in andere EU-landen uitgevoerd, en is het mogelijk de uitkomsten van dergelijke onderzoeken te vergelijken met onderhavige beleidsdoorlichting?*

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

Voor zover bekend worden er in andere EU-landen niet dit soort doorlichtingen uitgevoerd. Wel doet, zoals wel in het rapport vermeld (par. 4.3), de OECD periodiek vergelijkende studies naar belastingdiensten, waaruit blijkt dat de situatie in Nederland niet uniek is. Uit het onderzoek uit 2012¹ blijkt dat belastingdiensten veel vraag krijgen naar dienstverlening via relatief dure kanalen (m.n. telefoon), ondanks het feit dat ze goedkopere kanalen hebben opgetuigd (een website en in verschillende landen ook e-mail).

2. *Waarom is in de beleidsdoorlichting geen aandacht besteed aan het beleid om jaarlijks gericht op één thema extra controles uit te voeren?*

Controles vallen onder de toezichtstaak van de Belastingdienst en zijn daarmee buiten de scope van de beleidsdoorlichting dienstverlening gebleven. Onder dienstverlening wordt verstaan: het vervullen van behoeften van klanten, in dit geval burgers en bedrijven, door informatievoorziening en de actie van het helpen of het werk uit handen nemen.

3. *In verlengde van voorgaande vraag: hoe wordt de effectiviteit hiervan gemeten? Welke resultaten hebben de gerichte acties opgeleverd?*

De controletema's richten zich met name op aftrekposten voor bepaalde kosten. Met de jaarlijkse steekproeven wordt gemeten hoe de aantallen en de hoogte van de aftrekposten zich ontwikkelen.

4. *Is bekend wat het meest recente Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst heeft opgeleverd?*

Het meest recente Besluit dateert van 23 december 2015 en is op 1 januari 2016 in werking getreden. Over de effecten daarvan valt nog niets te zeggen. Overigens is een hogere boeteopbrengst geen doel op zich. Doelstelling is het bevorderen van compliance, door enerzijds dienstverlening en gemak te bieden en anderzijds (hogere) boetes in het vooruitzicht te stellen, in de hoop dat hierdoor het opleggen ervan niet nodig is. Dit betekent dus dat de effectiviteit van het boetebeleid niet uitsluitend is te meten in hogere boeteopbrengsten.

5. *Hoeveel mensen ontvangen dit jaar voor het eerst een voorlopige aanslag die leidt tot betaling in 2016?*

Het betreft ruim 171.000 belastingplichtigen.

6. *Wat is er vooraf gedaan aan voorlichting om mensen voor te bereiden op het feit dat ze in de transitiefase mogelijk over zowel het afgelopen jaar als over het lopende jaar moeten betalen aan de Belastingdienst? Wanneer is*

¹ OECD/FTA (2012). Working smarter in revenue administration – using demand management strategies to meet service delivery goals

voor het eerst informatie hierover geplaatst op de website van de Belastingdienst?

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

De Belastingdienst heeft zowel in 2015 als in 2016 op zijn website uitgebreide informatie geplaatst over de voorlopige aanslag. Begin 2015 is op de landingspagina *Voorlopige aanslag* gecommuniceerd over het feit dat als gevolg van het feit dat de Belastingdienst steeds meer uitgaat van meer recente gegevens, het bedrag van de voorlopige aanslag kan wijzigen en dat daarnaast mensen voor het eerst een voorlopige aanslag kunnen krijgen, zonder dat ze zelf iets hebben aangevraagd. Tevens zijn de belastingplichtigen die het betrof in de schriftelijke mededeling bij de verstuurd voorlopige aanslagen 2015 geïnformeerd over deze verandering. In 2016 is hier nogmaals via de website over gecommuniceerd. Daar is toegelicht wat het voordeel is voor de belastingplichtige van de voorlopige aanslag.² Doordat de voorlopige aanslag en de definitieve aanslag beter op elkaar aan te sluiten, hoeft er niet of minder te worden bijbetaald.

7. Hoeveel voorlopige aanslagen 2016 bevatten foutieve teksten?

In 2016 zijn in eerste instantie 1.750.000 voorlopige aanslagen verstuurd. In 59.665 gevallen (3,4%) is een excuusbrief geschreven, met name omdat er verschuivingen in het aanslagbiljet waren opgetreden. Inmiddels is de programmatuur aangepast en is de rest van de voorlopige aanslagen verstuurd. In totaal zijn 2.411.525 voorlopige aanslagen verstuurd.

8. Wat is de totaal beoogde besparing op de apparaatsuitgaven bij de Belastingdienst in de periode 2014-2020? Welk deel van de totale besparing moet komen uit de communicatie tussen de belastingplichtige en de Belastingdienst?

In één van de bijlagen bij de brief over de Investeringsagenda³ zijn de besparingen op de apparaatsuitgaven van de Belastingdienst vanaf 2015 als volgt gepresenteerd.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
0	€ 38 mln	€ 110 mln	€ 183 mln	€ 255 mln	€ 292 mln

De besparingen op dienstverlening lopen op van € 4,5 mln in 2016 naar structureel € 30 mln vanaf 2020.⁴ Door de verwachte afname van het aantal telefoontjes door de voorstellen in de Investeringsagenda, zijn er minder inhuurkrachten nodig bij de BelastingTelefoon. Naast deze besparing specifiek op de dienstverlening, zijn er door het gebruik maken van elektronisch berichtenverkeer ook besparingen mogelijk in met name de administratieve processen van de Belastingdienst en de kosten voor porti en papier; deze besparing van structureel € 60 mln is ingezet ter

²http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/aangifte_doen/voorlopige_aanslag_nieuw/voorlopige_aanslag_2016/voorlopige_aanslag_2016_in_januari

³ Brief van 20 mei 2015, *Kamerstukken II*, 2014/15, 31 066, nr. 236, bijlage *Review of Investeringsagenda*, Oliver Wyman (par. 4)

⁴ Rapport Beleidsdoorlichting Dienstverlening Belastingdienst, bijlage bij brief van 18 december 2015, *Kamerstukken II*, 2015/16, 31 935, nr. 26

invulling van de taakstellingen bij de Belastingdienst vanuit de regeerakkoorden Rutte I en II.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

9. *Welk budget is er in de periode 2016-2020 voorzien voor de communicatie tussen de belastingplichtige en de Belastingdienst?*

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

In dezelfde bijlage als onder 8 genoemd, zijn de volgende investeringsbedragen opgenomen behorende bij de voorstellen in de Investeringsagenda.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
€ 20 mln	€ 60 mln	€ 83 mln	€ 58 mln	€ 43 mln	€ 43 mln

10. *Wanneer krijgt de Kamer inzicht in de tax gap?*

Recentelijk zijn de steekproeven 2015 voor Particulieren en MKB afgerond. De resultaten worden opgenomen in het komende Jaarverslag IX 2015. Met deze steekproeven wordt een deel van de tax gap bepaald, namelijk het nalevingstekort onder de bij de Belastingdienst bekende belastingplichtigen. De steekproeven geven geen inzicht in het zwarte of illegale deel van de economie. Deze activiteiten worden uiteraard wel aangepakt op het moment dat ze worden ontdekt (bijv. de aanpak van btw- of faillissementsfraude).

11. *Hoe wordt verklaard dat in de periode 2004-2014 geen verbeteringen zijn doorgevoerd om het inzicht in de effectiviteit en efficiency te verbeteren?*
12. *Welke maatregelen worden genomen om het inzicht in de effectiviteit en efficiency te verbeteren?*
13. *Kan de effectiviteit en efficiency per 2017 wel worden gemeten?*
15. *Klopt het dat er niet of nauwelijks gegevens zijn over het effect van dienstverlening op compliance? Wanneer zijn er wel meer gegevens en cijfers bekend?*
18. *Waaruit blijkt dat de Belastingdienst op de goede weg is?*

Door de complexiteit van het IT-landschap was het tot onlangs niet mogelijk gegevens uit de verschillende transactiesystemen, financiële systemen en personeelsadministraties op zo'n manier aan elkaar te koppelen dat onderbouwde uitspraken kunnen worden gedaan over effectiviteit en efficiency. Inmiddels zijn in het kader van de Brede agenda de transactiesystemen wèl grotendeels aan elkaar verbonden, waardoor veel beter inzicht in de belastingplichtige ontstaat. Met de Brede agenda is het punt van adequate managementinformatie bovendien prominent op de agenda komen te staan. Zoals in de aanbiedingsbrief bij het onderhavige rapport vermeld, werkt de Belastingdienst aan een nieuw bekostigingsmodel. Daarmee kunnen kosten in relatie worden gebracht met beoogde prestaties, met als gevolg dat er inzicht ontstaat in de bijdrage van processen aan compliance en belastingopbrengsten en ook de mogelijke ruimte voor kostenefficiëntie kan worden benut. Per 2017 kunnen de eerste resultaten daarvan worden verwacht. Daarnaast zal de Belastingdienst de informatie die hij in huis heeft over belastingplichtigen door middel van data-analyse verrijken voor zowel gerichte dienstverlening (bijvoorbeeld rond life-events) als het meten van compliance (bijv. het betaalgedrag of het feit dat iemands aangifte is gecorrigeerd).

14. *Hoe wordt verklaard dat de tevredenheid over de bezoeken aan de balie (zowel over de bereikbaarheid als over de deskundigheid medewerker, inlevingsvermogen medewerker en behandeling bij het kantoor) in 2013 lager is dan in andere jaren?*

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

**Ons kenmerk
DGB/2016/1047**

Hiervoor is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen. Het aantal bezoekers aan een balie dat reageert op de vragen over tevredenheid is zeer beperkt (2%). Om die reden zijn deze cijfers slechts beperkt bruikbaar voor nadere duiding. De Belastingdienst probeert op verschillende manieren de kwaliteit aan de balie te vergroten door wachttijden te beperken (mede door bezoek op afspraak), deskundigheid te bevorderen, medewerkers te trainen op dienstverlenende instelling en het vergroten van de zelfredzaamheid van bezoekers.

16. *Wanneer komt het webportaal waarin burgers en bedrijven alle zaken in één keer kunnen afhandelen? En wanneer kunnen naar verwachting de effecten van het webportaal worden gemeten?*

In het huidige webportaal (mijnbelastingdienst.nl) zijn al voorzieningen beschikbaar (aangifte online, online vragen van uitstel voor indiening van de aangifte, bezwaarcheck) en binnenkort worden nog enkele voorzieningen toegevoegd (digitaal bezwaar indienen, het kunnen inzien van het authentiek inkomensgegeven AIG). In het kader van het verandergebied interactie uit de Investeringsagenda wordt gewerkt aan de interactiestrategie voor het segment Particulieren. In die strategie zal ook worden vastgesteld welke voorzieningen via het portaal zullen worden aangeboden. Daarbij moet worden opgemerkt dat de portaaltechnologie op zichzelf niet de meest ingewikkelde IT vraagt, echter, binnen de Belastingdienst is juist het presenteren van up-to-date gegevens vanuit de backoffice en het verwerken van ontvangen gegevens in de backoffice gezien de huidige stand van de massale geautomatiseerde systemen het meest ingewikkeld.

17. *Wanneer is het nieuwe bekostigingsmodel dat gebruikt zal worden bij de opstelling van de begroting van de belastingdienst voor 2017 af?*

Het rapport 'Bekostigingssystematiek voor de Belastingdienst'⁵ bevat diverse aanbevelingen waaronder het - volgens een meerjarig groeipad - ontwikkelen van een bekostigingsmodel, het zogenoemde 'groeivoetmodel'. Deze aanbeveling is door de Belastingdienst overgenomen. Te beginnen bij de begrotingsvoorbereiding 2017 zullen de beschikbare inzichten worden gebruikt. De Belastingdienst verwacht dat het enige jaren zal duren om te komen tot een volledig ontwikkeld bekostigingsmodel.

19. *Gaat u nog steeds uit van een besparing van 30 miljoen euro structureel op de dienstverlening in de periode 2016-2020?*
20. *Met welke daling van het aantal telefoontjes is rekening gehouden in de investeringsagenda? Wat betekent de stijging van het aantal telefoontjes voor uw ambitie om deze per 2016 sterk te laten dalen?*
23. *Waar is de 30 miljoen euro kostenbesparing bij de dienstverlening van de belastingdienst op gebaseerd?*

⁵ Bijlage bij de brief van 20 mei 2015, *Kamerstukken II*, 2014/15, 31 066, nr. 236

47. *Welke conclusie(s) trekt u uit de cijfers die wijzen op een stijging van het aantal telefoontjes naar de Belastingdienst met 3,3 miljoen in de periode 2010 – 2014?*
48. *Gaat u nog steeds uit van de in de investeringsagenda ingeboekte besparing op interactie / telefonie van 4,5 miljoen euro in 2016 oplopend naar 30 miljoen euro structureel vanaf 2020? Indien nee, welke besparing is dan op dit moment uw verwachting?*
49. *Welke procentuele en absolute daling van het aantal telefoontjes naar de belastingdienst is na 2015 nodig om de gewenste besparing te realiseren?*

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

**Ons kenmerk
DGB/2016/1047**

Het uitgangspunt is nog steeds dat de genoemde besparingen op interactie gerealiseerd gaan worden. In de Investeringsagenda is rekening gehouden met een daling van het aantal telefoontjes met ongeveer een derde (circa 5 mln telefoontjes) in 2020. Door deze daling zal de benodigde inzet van inhuurkrachten met circa 480 fte afnemen. De personele en daaraan gerelateerde uitgaven dalen daardoor per 2020 met € 30 mln.

Wat de stijging van het aantal telefoontjes in de afgelopen periode betreft, merk ik het volgende op. De jaren 2013 en 2014 bevatten een piek ten opzichte van de jaren ervoor en het jaar erna. Deze piek is toe te schrijven aan de invoering van 1 bankrekeningnummer op naam, de invoering van de SEPA betaalrichtlijn en over de (nieuwe) wetgeving rond oldtimer voertuigen, alsmede het herhaal belverkeer van mensen die er niet door heen komen. De conclusie is dat in de jaren 2013 en 2014 sprake was van een incidentele stijging. Het aantal telefoontjes is in 2015 weer terug op het niveau van de jaren 2011 en 2012.

21. *Welke van de vier aanbevelingen van de heer Koopmans gaat u overnemen? Kunt u uw antwoord per aanbeveling motiveren?*
22. *Bent u voornemens om de aanbevelingen van de externe toetsing door Professor Koopmans over te nemen? Indien ja, op welke wijze? Indien nee, waarom niet?*

De aanbevelingen worden in beginsel allemaal overgenomen. De dienstverlening zal wezenlijk anders worden aangepakt, meer digitaal, meer onderscheid naar doelgroepen en segmenten (Particulieren, MKB, GO). De effecten van deze veranderingen in de dienstverlening zullen systematisch worden geëvalueerd (*aanbeveling 1*). Kern van de aanpak van de Investeringsagenda is dat veranderingen stap-voor-stap worden doorgevoerd: eerst ontwikkelen, dan kleinschalig beproeven in een pilot en dan pas uitrollen. Onderdeel ervan is uiteraard ook het meten van de effecten (resultaten). Voor de Investeringsagenda is een projectbureau opgezet voor planning, monitoring en rapportages. Onderdeel van de werkzaamheden van dit bureau is het verkrijgen van inzicht in de kosten, zoveel mogelijk gedetailleerd naar beleidsrelevante informatie. Bij de BelastingTelefoon kunnen nu al de dienstverleningsinspanningen worden gesplitst naar de verschillende kanalen en kan er op een hoger abstractieniveau onderscheid worden gemaakt naar doelgroepen (*aanbeveling 2*).

De Belastingdienst zal de kennis die hij al in huis heeft over belastingplichtigen en waar hun problemen zitten, gebruiken om burgers en bedrijven te helpen een goede aangifte te doen (*aanbeveling 3*). De besparingsmogelijkheden zijn uitgewerkt bij de Investeringsagenda (*aanbeveling 4*).

24. *In de beleidsdoorlichting wordt als belangrijkste doelstelling van de Belastingdienst een zo goed mogelijke compliance genoemd, terwijl in de Investeringsagenda het zo klein mogelijk maken van de tax gap wordt genoemd; in hoeverre overlappen deze doelstellingen elkaar en op welke punten verschillen zij? Op welke wijze is de gewijzigde doelstelling formeel vastgelegd?*

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

Het is een misverstand dat sprake zou zijn van een wijziging in doelstelling. Het doel van de Belastingdienst was en is structurele belastinginkomsten te genereren. De strategie om dit te bereiken is compliance. De definitie van compliance zoals die in de Rijksbegroting is vastgelegd rept van de *bereidheid* tot het nakomen van belastingverplichtingen. De definitie van de tax gap zoals die in de Investeringsagenda is vastgelegd heeft betrekking op het innen van de gemiste opbrengsten ten gevolge van niet-naleving. Hierbij wordt net als bij de compliancedoelstelling een onderscheid gemaakt in belastingplichtigen die *bereid* en *in staat* zijn om te voldoen aan hun verplichtingen en zij die dit niet of in mindere mate zijn.

25. *Wat betekent de gewijzigde doelstelling voor de controlepraktijk? Betekent dit dat grote betalers vaker en beter worden gecontroleerd dan kleine belastingbetalers? Zo ja, wat betekent dit voor de compliance?*

Voor de controlepraktijk betekent het accent op het verkleinen van de tax gap dat de Belastingdienst concrete stappen zet in het kwantitatief onderbouwen van nalevingstekorten bij burgers en bedrijven. Het streven is om voor het gehele toezicht op basis van data-analyse de trefkans te verhogen (informatiegestuurd toezicht). Dit leidt ertoe dat een groter aandeel van de gecontroleerde aangiftes leidt tot een correctie. Dit hoeft niet per se te betekenen dat grote betalers vaker en beter worden gecontroleerd dan kleine belastingbetalers. Er vindt een risicoanalyse plaats op basis van fiscaal belang en fiscaal risico. Elke aangifte staat onder geautomatiseerd toezicht op volledigheid en consistentie van de aangifte. Afhankelijk van fiscaal risico en fiscaal belang kunnen ook voor kleinere bedrijven aanvullende instrumenten worden ingezet, variërend van een telefoontje, een brief om nadere opheldering en indien nodig een boekenonderzoek. Dankzij informatiegestuurd toezicht wordt het mogelijk nog gericht onderzoek te doen en burgers en bedrijven niet lastig te gevallen met achteraf bezien wellicht onnodig uitgevoerde controles.

26. *Wat is het beschikbaarheidspercentage van MijnOverheid.nl?*

De gemiddelde beschikbaarheid van MijnOverheid over geheel 2015 was 99,94%. Dit is conform de serviceniveau afspraken.

27. *Kunt u meer toelichting geven over de feitelijke werking van de hulp bij aangifte en met welke partners de belastingdienst deze hulp uitvoert?*

Hulp bij aangifte wordt tijdens de jaarlijkse aangifteperiode verleend op de belastingkantoren door medewerkers van de Belastingdienst en door maatschappelijke organisaties, zoals de vakbonden FNV en CNV, de diverse ouderenbonden, het netwerk van organisaties van oudere migranten (NOOM) en MEE NL voor mensen met een beperking. Deze organisaties verlenen de hulp ook

op locatie, zoals in verzorgingshuizen of bij mensen thuis. Vooral nog is deze hulp primair gericht op het invullen van de jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting, maar sommige organisaties bieden ook al hulp bij toeslagzaken of het aanvragen van een DigiD.⁶ Fiscale toetsing of advies maakt geen deel uit van de dienstverlening. Als dit wordt gevraagd, wordt doorverwezen naar fiscaal dienstverleners.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

28. Hoeveel werk doet de Belastingdienst daar zelf aan en hoeveel werk wordt uitbesteed aan derden?

De Belastingdienst heeft zelf bij de balies in 2015 bijna 138.000 mensen geholpen bij het indienen van de aangifte inkomensbelasting. Dat is ruim een kwart van het totaal aantal mensen dat in 2015 gebruik heeft gemaakt van hulp bij aangifte (506.782). Waar de burger hulp van een andere partij prefereert, probeert de Belastingdienst dit zoveel mogelijk te ondersteunen. De Belastingdienst, de Koninklijke Bibliotheek en de Openbare Bibliotheken gaan samenwerken om mensen ondersteuning te bieden bij het digitaal zaken doen met de overheid. Bibliotheken gaan maatschappelijke organisaties uitnodigen om op uiteindelijk 150 locaties belastingspreekuren te houden voor hulp bij belasting- en toeslagzaken. De Belastingdienst zorgt voor training van deze maatschappelijke dienstverleners.

29. Ziet de Belastingdienst een mogelijkheid in een fiscaal spreekuur op locatie van een gemeentehuis om tot een structurele hulp bij aangifte te komen?

Deze optie wordt verkend met de VNG.

30. In een artikel in de Telegraaf van 27 januari 2016, getiteld 'veel mensen vinden digitale aangifte lastig', luidt de FNV de noodklok en verzoekt de regering om de aangifte te vereenvoudigen en de toeslagenenveloppe te laten bestaan. De FNV claimt dat zij jaarlijks 250.000 mensen helpt met het doen van de aangifte. In het licht van deze opmerking rijst de vraag hoeveel mensen door middel van de tussenkomst van een derde hun belastingaangifte of aanvraagformulier toeslagen invullen?

Uit onderzoek van de Belastingdienst naar zelfredzaamheid blijkt dat meer dan de helft (62%) van de belastingplichtigen hulp vraagt van een ander bij het doen van belastingzaken. Dit kan een partner of een ander familielid zijn, een commercieel dienstverlener, een maatschappelijke organisatie of de Belastingdienst zelf. Uit dit onderzoek blijkt dat niet zozeer de overgang van papier naar digitaal voor problemen zorgt, maar dat dit percentage een indicatie is van de fiscale zelfredzaamheid van burgers.

31. Kan de staatssecretaris de cijfers van tabel 3.13. nader onderbouwen, dit mede in het licht van de voornoemde 250.000 mensen die het FNV helpt?

De aantallen betreffen alleen de door de Belastingdienst verleende hulp bij aangifte.

⁶ Eerste Kamer, vergaderjaar 2015–2016, 34 196, B 10

32. *Hoe is het gesteld met de aansprakelijkheden voor de vrijwilligers?*

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Vrijwilligers ondersteunen de burger bij het invullen van de aangifte. De aangifte wordt ondertekend door de burger zelf, hij blijft ook zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid. De burger zou de vrijwilliger of de vrijwilligersorganisatie wel kunnen aanspreken op fouten. In de praktijk werken veel organisaties daarom met een verklaring waarin de aansprakelijkheid wordt beperkt.

**Ons kenmerk
DGB/2016/1047**

33. *Kunt u een uitgebreidere toelichting geven over wat soort belastingplichtigen aan gemerkt worden als Stella's?*

Een Stella-zaak ziet op een situatie waarin een belastingplichtige of toeslaggerechtigde op meerdere fronten en over meerdere belastingmiddelen of toeslagen problemen heeft met de Belastingdienst (en eventueel met andere overheidsinstellingen), die hij niet meer zelf kan oplossen. Er kan sprake zijn van schrijnende omstandigheden, waarbij acute hulp noodzakelijk is.

34. *Geldt de aanpak voor deze zogenaamde Stella's alleen binnen de Belastingdienst (incl. Toeslagen) of worden daar nog andere partijen bij betrokken?*

Voor de behandeling van Stella-zaken zijn er lokale contacten met de speciale teams van andere overheidsinstanties zoals UWV, gemeenten, CJIB, SVB.

35. *Klopt het dat dergelijke Stella's vaak ook problemen hebben met meerdere overheidslagen en met meerdere schuldeisers?*

In de praktijk blijkt dat burgers met Stella-problematiek bijna altijd problemen hebben met meerdere overheidsorganisaties en schuldeisers.

36. *Is er ten aanzien van de Stella's een aanpak om te komen tot een overheidsbrede aanpak van de problematische gevallen?*

In 2014 is op initiatief van de Manifestgroep een pilot gestart genaamd 'Warme Frontoffice', een samenwerkingsverband tussen enkele gemeenten in Nederland, het UWV, DUO, SVB, CJIB en de Belastingdienst. De pilot had als doel op lokaal en regionaal niveau de samenwerking te bevorderen tussen organisaties die zich bezighouden met schuldhulpverlening. Deze pilot heeft een opvolger gekregen in de vorm van de Proeftuin G4 die op 1 januari 2016 van start is gegaan. Deze proeftuin loopt tot eind 2016 en in deze proeftuin zijn naast de vier grote gemeenten de Belastingdienst en het CJIB betrokken. Doel van deze proeftuin is het beter beschermen van het bestaansminimum van mensen, voorkomen oplopende incassokosten, minimalisering gijzelingsprocedures (CJIB) en knelpunten met betrekking tot het bestaansminimum sneller op te lossen.

37. *Welke rol spelen de diverse overheidsinstantie, zoals bijvoorbeeld het CJIB, hierin?*

De gemeentes voeren de regie bij deze aanpak. Het UWV, DUO, SVB, CJIB en de Belastingdienst sluiten elk aan vanuit eigen expertise en taak.

38. *Verwacht u een stijging van het aantal Stella's in de komende jaren?*

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Door versterking van het interne netwerk binnen de Belastingdienst en de intensivering van de samenwerking met andere overheden voorzien we een toename van het aantal Stella zaken. Het streven is wel de problematiek eerder te herkennen zodat aan de voorkant van het proces door de betrokken overheidspartijen actie ondernomen kan worden om het bestaansminimum te beschermen en de burger sneller te helpen bij de problematiek die speelt.

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

39. *Kunt u cijfermatige overzichten geven van hoe vaak het voorkomt dat belastingplichtigen 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 of méér keer per jaar een nieuw wachtwoord voor digitale toegang aanvragen, uitgesplitst naar leeftijd en naar ondernemers en particulieren?*

In onderstaande tabel is weergegeven hoe vaak een nieuw wachtwoord wordt aangevraagd.

Aantal heraanvragen	Aantal burgers	Totaal aantal heraanvragen
1	745.453	745.453
2	180.521	361.042
3	42.050	126.150
4	10.185	40.740
5	2.532	12.660
6	680	4.080
7	223	1.561
8	69	552
9	26	234
10	17	170
11	12	132
12	6	72
13	5	65
16	2	32
TOTAAL		1.292.943

Bron: Logius

Aangezien het hier om BSN gaat, betreft het per definitie particulieren. Er kan geen inzicht worden gegeven in de leeftijd van de burgers die een heraanvraag doen. De reden hiervoor is dat bij het doen van een (her)aanvraag geen informatie wordt opgeslagen van degene die de aanvraag doet. Logius slaat deze gegevens niet op omwille van privacyredenen.

40. *Klopt het dat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht dat een bezwaar wordt afgedaan binnen zes weken nadat de bezwaartermijn is verstreken?*

Ja. In artikel 7:10, eerste lid, AWB is dit met zoveel woorden geregeld: *Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of – indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld – binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.*

41. Klopt het dat de Awb vroeger verplichtte dat een bezwaar werd afgedaan binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar?

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ja. Vóór 2010 was de beslistermijn van zes weken gekoppeld aan de ontvangst van het bezwaar:

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

Artikel 7:10: *Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of – indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld – binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.*

42. Klopt het dat de door voormelde wetswijziging de afhandelingstermijn aanmerkelijk verruimd is?

De behandeltermijn voor bezwaarschriften is door de wijziging van artikel 7:10 AWB langer geworden. De omvang van de verlenging is afhankelijk van het moment van indiening van het bezwaar. Indien een bezwaarschrift wordt ingediend op de laatste dag van de bezwaartermijn, is de verlenging nul dagen. Indien het bezwaarschrift wordt ingediend op de eerste dag van de bezwaartermijn, dan is de verlenging 6 weken. Dus: naarmate een bezwaarschrift sneller wordt ingediend is de beslistermijn langer. Nader onderzoek heeft aangetoond dat de effecten van deze wetswijziging voor de beschikbare behandeltermijn nagenoeg nihil zijn. Gemiddeld genomen komt een bezwaar pas na 75 dagen bij de Belastingdienst binnen (gemeten over de vier grote belastingmiddelen).

43. Heeft u er een verklaring voor, dat ondanks deze verruiming, het telkens weer niet lukt om de doelstellingen te halen, en er nu weer sprake is van een dalende tendens?

Zoals bij beantwoording van vraag 42 is aangegeven is de verruiming de facto niet of nauwelijks van invloed op de behandeltermijn. Wel van invloed is de hoeveelheid bezwaren. Deze is in de jaren 2010-2014 is toegenomen. Verder is van invloed de wijze van werken binnen de Belastingdienst en de werking van de automatisering. De verschillende stappen in het proces en de verschillende betrokken organisatieonderdelen vragen alle om een reële verwerktijd. Hierdoor resteert er voor de feitelijke inhoudelijke behandeling van een bezwaarschrift slechts twee à drie weken. Wanneer er ook nog nader contact nodig is tussen indiener van de bezwaarschrift en de Belastingdienst, is deze tijd in de praktijk vaak te beperkt. Daarom is met ingang van 2015 de prestatie-indicator 'afhandeling bezwaren binnen Awb-termijn' verlaagd van 95-100% naar 90-95%. In 2015 was de tijdige afdoening voor de grote belastingmiddelen: vennootschapsbelasting (90,9%), inkomstenbelasting (90,0%) en loonbelasting (94,3%), omzetbelasting (62,9%).

44. Kunt u een gedetailleerde uitsplitsing geven naar het aantal bezwaren per belastingmiddel (vennootschapsbelasting, inkomstenbelasting, loonbelasting, btw et cetera)?

Productie per middel	2014	2015
Inkomensheffing/ZVW/WAZ	240.975	258.630
Vennootschapsbelasting	26.651	27.894
Omzetbelasting	26.754	43.688
Loonheffing	47.552	43.051

45. *Heeft u een plan van aanpak dat het chronisch onderpresteren op de bezwaarafhandeling nu eindelijk na jaren eens gaat aanpakken of blijft het gewoon bij het oude? Als u voor het laatste opteert wat is de zin dan van een dergelijke prestatie indicator?*

De Belastingdienst gaat er van uit dat dit jaar de afhandeling van bezwaren binnen de voorgeschreven termijnen gebeurt. De maatregelen die in 2015 zijn genomen, beginnen inmiddels hun vruchten af te werpen, zoals blijkt uit de percentages die vorig jaar al werden gehaald, met uitzondering van de bezwaren omzetbelasting (zie de percentages genoemd in antwoord 43). In de eerste plaats is vorig jaar het proces van binnenkomst en registratie van het bezwaar tot aanvang van de behandeling vorig jaar gestroomlijnd. Daardoor blijft meer tijd over voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift. Verder vindt sinds vorig jaar actieve afstemming plaats tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst. Hierdoor worden de onderdelen eerder en beter geconfronteerd met de effecten van hun keuze voor het proces in de hele keten. Voorbeeld: als toezicht besluit om in een drukke periode alle ambtshalve aanslagen op te leggen, dan is de kans reëel dat de keten verstopt raakt. Door tijdig hierover te overleggen, kan het versturen over een langere periode worden verdeeld. Ook wordt ingezet op het voorkomen van bezwaren, door beter en veelvuldiger contact met de belastingplichtige over mogelijke issues voordat de aanslag wordt opgelegd. Daarbij zal steeds meer gebruik worden gemaakt van informatie uit de transactiesystemen over de belastingplichtige. Verder wordt met de mogelijkheid om bezwaar te maken via het persoonlijk domein het inzendproces (inclusief inzendbevestiging) volledig digitaal worden gemaakt. Bovendien geeft dit de mogelijkheid op het portaal een functie te plaatsen die checkt of de burger echt een bewaarschrift wil indienen of alleen een aanvulling wil doen of een andere boodschap voor de Belastingdienst heeft. Selectie aan de poort voorkomt dat uitingen van de burger onnodig in het formele bezwaarproces komen. Specifiek voor de bezwaren omzetbelasting geldt nog dat er dit jaar extra uitzendkrachten worden ingezet om de achterstanden weg te werken.

46. *Op welke wijze trekt de belastingdienst een leerfeedback uit ingediende klachten?*

De Belastingdienst bespreekt elke klacht met de medewerker en diens leidinggevende zodat de organisatie lering kan trekken uit de klacht. Daarnaast worden alle klachten centraal geregistreerd en geanalyseerd zodat eventuele patronen zichtbaar worden en door de organisatie als verbetering kunnen worden opgepakt.

50. *Kunt u in procenten aantonen hoeveel belastingplichtigen bellen met de Belastingdienst naar aanleiding van een ontvangen brief? Kunt u tevens aantonen hoeveel procent van de mensen die bellen naar aanleiding van een brief, dit doen met een inhoudelijke belastingvraag en hoeveel procent van de mensen dit doen om andere redenen?*

Er wordt op zich niet bijgehouden of belastingplichtigen of toeslaggerechtigden bellen naar aanleiding van een brief. De ervaring is wel dat een brief leidt tot een

telefoontje, vaak omdat mensen zeker willen weten of ze de boodschap uit de brief goed begrepen hebben. Ook is bekend dat de BelastingTelefoon voornamelijk status- en procesvragen beantwoordt (90%); de overige 10% betreft inhoudelijke vragen. In 2016 zal het portaal voor burgers en bedrijven (mijnbelastingdienst.nl) volledig operationeel worden. Het portaal gaat gegevens bevatten over de status van de aangiften (ontvangen, in bewerking genomen, afgedaan) en betalingen. Dat zal naar verwachting zorgen voor een reductie van het aantal telefoongesprekken bij de Belastingtelefoon.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

51. *In het verlengde daarvan, worden de andere redenen waarom mensen bellen met de Belastingdienst naar aanleiding van een brief, op dit moment al geregistreerd en gebruikt voor analyse en control, teneinde gerichte maatregelen te kunnen nemen om het aantal onnodige telefoontjes naar de Belastingdienst terug te dringen?*

Er wordt bijgehouden waarover belastingplichtigen of toeslaggerechtigden bellen. Deze registraties worden gebruikt voor analyse om daarmee verbeteringen in de processen van de Belastingdienst te realiseren. Daarbij kan o.a. gedacht worden aan het verbeteren van brieven, betere teksten op de website en simpeler betalingsregelingen. Ook wordt de analyse gebruikt om te sturen op het terugdringen van telefonisch contact wanneer dit weinig tot geen toegevoegde waarde heeft, en tevens om het voor burgers nog aantrekkelijker te maken hun informatie op elk moment van de dag op de digitale kanalen (website, portaal) te kunnen vinden.

52. *Klopt het dat het vanaf 2017 voor beleidsartikel 1 Belastingen en specifiek voor het onderdeel dienstverlening daarbinnen wel mogelijk is om antwoord te geven op alle vragen de Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek, met name die over de effectiviteit en de efficiency? Zo ja, welke primaire processen worden hierbij onderkend en wat is het verschil hiervan ten opzichte van de primaire processen in de periode 2010-2014? Zo nee, waarom niet en hoe verhoudt dat zich tot de mogelijkheden die in het rapport van commissie De Jong zijn geformuleerd?*

In 2017 zullen de massale processen, het toezicht en de opsporing worden doorgelicht. De Belastingdienst spant zich uiteraard in om deze beleidsdoorlichting zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Met de aanbevelingen van het rapport van de Commissie De Jong en het bekostigingsmodel dat nu wordt uitgewerkt, wordt ook de grondslag gelegd voor een betere evaluatie.

53. *De cijfers lijken te suggereren dat het openen van een nieuw communicatiekanaal, MijnOverheid.nl, niet leiden tot afname van het gebruik van de bestaande kanalen; in hoeverre klopt deze stelling?*

Het openen van een nieuw kanaal zoals MijnOverheid kan veranderingen in het verkeer op de andere kanalen betekenen. Maar dit is niet per definitie het geval. Bij MijnOverheid.nl ligt het initiatief van communicatie bij de Belastingdienst. De Belastingdienst verstuurt een boodschap naar burgers en bedrijven via de berichtenbox, ter vervanging van de papieren brief. Bij interactie op initiatief van burgers en bedrijven ligt dit echter anders, dit is moeilijker te sturen.

Er zijn tal van aspecten die de kanaalkeuzes van burgers en bedrijven beïnvloeden, zo blijkt uit zowel de wetenschappelijke literatuur als onderzoeken uitgevoerd binnen de Belastingdienst. Zo blijkt dat het *soort probleem* of het *soort vraag* dat burgers en bedrijven hebben de kanaalkeuzes in hoge mate beïnvloedt. Voor meer complexe vraagstukken prefereren burgers en bedrijven vaak persoonlijk contact (balie, telefoon, vooroverleg bij bedrijven). Verder wordt hiervoor in toenemende mate het webcare kanaal gebruikt. Burgers en bedrijven zijn ook op zoek naar *zekerheid* en *bevestiging*. Sommige kanalen (brief of balie) worden hiervoor geschikter bevonden dan andere kanalen (website). Uit onderzoek blijkt ook dat, met name burgers, uit *gewoonte* bepaalde kanalen kiezen. Zo lang het kanaal dat zij uit gewoonte kiezen blijft functioneren zoals altijd, zal het lastig zijn ze naar een nieuw kanaal te leiden. De invoering van ieder nieuw communicatiekanaal zal dus niet zomaar het verkeer op de bestaande kanalen overnemen. Hier zijn extra stimulansen voor nodig. De Belastingdienst biedt steeds meer mogelijkheden om digitaal aan informatie te komen. Zo is in januari van dit jaar de verbeterde website van de Belastingdienst live gegaan. De website is ingedeeld naar thema's (bijvoorbeeld nabestaanden, echtscheiding). Daardoor kunnen burgers en bedrijven met een beperkt aantal 'clicks' informatie vinden op verreweg de meeste (het doel is 80%) van hun actuele fiscale – en toeslageninhoudelijke vragen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2016/1047

54. Belastingplichtigen moeten een afspraak maken voor een baliebezoek; in hoeverre worden vooraf eisen gesteld aan de vraag van de belastingplichtige? Duidelijk waarneembaar is dat sinds een afspraak noodzakelijk is het baliebezoek sterk is afgenomen; welke drempels ervaren belastingplichtigen bij het maken van een afspraak?

Bij het maken van een balieafspraak via het gratis nummer van de Belastingtelefoon worden vooraf geen eisen gesteld. Wanneer een vraag door de BelastingTelefoon niet volledig of niet naar tevredenheid van de burger kan worden afgehandeld, is er de mogelijkheid om of door het kantoor te worden teruggebeld of om een afspraak aan de balie te maken. Dit kan zowel op initiatief van de BelastingTelefoon als de burger.