



Belastingdienst



Stand van de uitvoering

Rapport 2021

Inhoud

De eerste Stand van de uitvoering	4
Totstandkoming en vervolg	6
1 Context cijfers en signalen	10
1.1 Context cijfers en signalen	10
2 Signalen COVID-19	19
2.1 Bedrijven	19
2.2 Burgers	22
2.3 Medewerkers	23
3 Signalen burgers	26
3.1 Nationale ombudsman	26
3.2 Complexe wetgeving en juridische knelpunten	29
3.3 Dienstverlening	34
3.4 Invordering en schulden	39
3.5 Processen en ICT	42
3.6 Woning	43
3.7 Auto	44
3.8 Zonnepaneelhouders en btw	47
4 Signalen van bedrijven	51
4.1 E-commerce	51
4.2 Belastingmiddelen	52
4.3 Informatievoorziening aan bedrijven	55
4.4 Processen en ICT	56
5 Signalen medewerkers	59
5.1 Werken bij de Belastingdienst	59
5.2 Algemene procedures	62
5.3 Processen en ICT	66



De eerste Stand van de uitvoering





De eerste Stand van de uitvoering

Hierbij bied ik u de Stand van de uitvoering 2021 Belastingdienst aan.

De Stand van de uitvoering bevat signalen vanuit de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst. We zien het als een positieve ontwikkeling om op deze manier signalen te delen met de politiek. Signalen onder andere over waar wetgeving knelt, waar beleid anders uitpakt dan bedoeld of moeilijkheden oplevert in de uitvoering dan wel waar de uitvoering een onbedoeld effect heeft. Dat doen wij op deze manier nu voor de eerste keer, om via een Stand van de uitvoering ongefilterd signalen te delen. Deze Stand van de uitvoering is geen uitputtende lijst met signalen, maar beoogt om ervan te leren, om dilemma's en uitdagingen bespreekbaar te maken en om waar nodig samen met de politiek verbeteringen aan te brengen.

De afgelopen periode staat de Belastingdienst in grote politieke en maatschappelijke belangstelling. De Belastingdienst speelt namelijk een belangrijke rol in de Nederlandse samenleving en presteert op een groot aantal terreinen. De belangstelling was er ook door de fouten die de afgelopen periode aan het licht zijn gekomen, waaronder het 'ongekende onrecht' van de Toeslagenaffaire. Het vertrouwen in de Belastingdienst is door deze fouten onder druk komen te staan. Om dat vertrouwen terug te winnen zet de Belastingdienst in op het centraal stellen van burgers en bedrijven, het verder op orde brengen van de basis zoals personeel, cultuur en ICT, en staat de organisatie open voor signalen en lost het gemaakte fouten op.

In het rapport 'Ongekend onrecht' van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvang-toeslag (POK) schrijft de commissie dat signalen, afkomstig van onder andere burgers, bedrijven en medewerkers, onvoldoende de ambtelijke top, beleid en de politiek bereiken. Via onder andere deze Stand van de uitvoering zorgt de Belastingdienst ervoor dat de omgang met signalen in de toekomst beter gaat en dat geconstateerde knelpunten opgelost kunnen worden.

De Belastingdienst creëert op korte termijn ook een mogelijkheid om signalen over juridische knelpunten en ervaren hardheden in de regelgeving te melden: het loket Rechtsstatelijkheid en Hardheden. De focus van dit loket is gericht op Vaktechnische/juridische signalen van *medewerkers*, ongeacht waar die signalen worden gemeld. Per 1 september j.l. is de inrichting van het loket van start gegaan. Naast het loket zullen diverse andere signalen eveneens hun weg in de organisatie moeten vinden.

Problemen in de uitvoering die de Belastingdienst zelf aan kan pakken, worden opgelost. Er is het nodige in gang gezet om dat te bereiken. Problemen in wetgeving en beleid kan de Belastingdienst niet alleen oplossen, die agenderen we bij de beleidsmakers en de politiek. Er is tijd nodig om bij nieuwe problemen tot een heldere analyse te komen, en er is ruimte nodig voor goede uitvoering waarbij de Belastingdienst veel werk verzet, maar niet alles tegelijk kan. De capaciteit in de ICT, de bestaande volle IV-portfolio en het aanstaande nieuwe regeerakkoord hebben daarop een belangrijke invloed.



De uitvoering moet onderdeel zijn van het politieke proces, waarbij de Stand van de uitvoering kan bijdragen aan de kennis van de praktijk. Om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de Belastingdienst hun vakmanschap en werk zo goed mogelijk kunnen uitvoeren is er voldoende zeggenschap en flexibiliteit nodig, zodat regels aangepast kunnen worden als ze niet blijken te werken of zodat uitzonderingen gemaakt kunnen worden als iets onevenredig uitpakt.

Om het vertrouwen van de samenleving terug te winnen is er bovenal begrip nodig dat de Belastingdienst niet alles op kan lossen. Wij werken aan een zo goed mogelijke uitvoering van beleid waarin de menselijke maat is meegenomen. Wij vragen de politiek om hierin met ons mee te denken.

Hoogachtend,

Peter Smink

Directeur-generaal Belastingdienst



Totstandkoming en vervolg

Voor deze eerste Stand van de uitvoering is een inventarisatie gedaan in zomer 2021 van al bestaande en bekende signalen binnen de verschillende onderdelen van de Belastingdienst. Deze inventarisatie is een momentopname en daarom niet uitputtend. Wel geeft het een eerste, brede indicatie van de verschillende signalen die binnen de Belastingdienst beschikbaar zijn. In september 2021 is er op basis van actuele berichtgeving een aantal signalen toegevoegd. Omdat er een periode verstrijkt tussen het opstellen en schrijven van de Stand van de uitvoering en de daadwerkelijke verzending ervan, kan de stand van zaken betreffende de duiding of opvolging van signalen niet altijd actueel zijn.

Signalen en bijbehorende verbetertrajecten waarover aan de Tweede Kamer afzonderlijk gerapporteerd wordt, zoals e-commerce, Wet deregulering beoordeling arbeidsrelatie of het programma Herstellen, Verbeteren, Borgen, zijn grotendeels buiten beschouwing gelaten. Deze inventarisatie is erop gericht om ongefilterd de signalen die wellicht afzonderlijk niet hun weg naar ambtelijke top en politiek zouden vinden, gebundeld aan te bieden.

Er zullen zeker signalen ontbreken in deze inventarisatie. Omdat ze bekend werden na de inventarisatiedatum, omdat verschillende dienstonderdelen van de Belastingdienst een verschillende systematiek hebben om signalen op te halen en aan te leveren, of omdat het proces om signalen systematisch op te pakken pas deels is geïmplementeerd. Dit proces van het herkennen, erkennen en benutten van signalen, om vervolgens daar ook middels een Stand van de uitvoering ongefilterd en overzichtelijk inzicht in te geven, wordt door de Belastingdienst verder ontwikkeld.

Signalen benutten

Het herkennen van signalen is maar een deel van de opgave. Signalen moeten tot verbeteringen leiden. Het duurt vaak lang voordat een signaal tot verbetering van de dienstverlening of aanpassing van wet- en regelgeving leidt. Het verbeteren van de uitvoeringskracht is een belangrijke opdracht waar de Belastingdienst voor staat. Onderdeel hiervan is het herkennen, erkennen en benutten van signalen, via zogeheten feedbackloops. De plannen en ambities hiervoor zijn onder andere te vinden in het Jaarplan 2022 van de Belastingdienst.

Opbouw rapport

Het eerste hoofdstuk geeft een aantal eerste overkoepelende cijfers en signalen. Onderzoekresultaten over hoe de burgers en bedrijven de dienstverlening ervaren komen ook in dit hoofdstuk aan de orde.

Het afgelopen jaar heeft COVID-19 grote invloed gehad op de dienstverlening aan burgers en bedrijven. De signalen die te maken hebben met de verschillende maatregelen rondom COVID-19 en de effecten van COVID-19 op de dienstverlening zijn beschreven in het tweede hoofdstuk. De hoofdstukken drie tot en met vijf bevatten de signalen die zijn opgehaald bij achtereenvolgens burgers, bedrijven en medewerkers. De verscheidenheid van de signalen is groot. De signalen hebben betrekking op uitvoeringsbeleid en regelgeving, op knelpunten in de werkwijze en geautomatiseerde processen of in wensen ten aanzien van de informatievoorziening.



Grote diversiteit samengevat

Er is een grote diversiteit aan signalen beschikbaar. Deze Stand van de uitvoering laat dat ook zien; signalen over zaken die heel vaak voorkomen of juist zeer specifiek zijn, die grote impact hebben of beperkter van invloed zijn, signalen die al gemeld zijn aan de Tweede Kamer en waar nu meer inzicht is ontstaan door onderzoek onder burgers en bedrijven en signalen die deze keer voor het eerst aan de Tweede Kamer worden gemeld.

De signalen opgenomen in deze Stand van de uitvoering zijn zo helder en duidelijk mogelijk samengevat en voorzien van duiding. Sommige signalen leiden tot makkelijke oplossingen die snel door te voeren zijn, anderen signalen vragen om meerjarige trajecten en zijn complexer van aard. Het is ook mogelijk dat signalen na nadere beschouwing geen oplossing vereisen.

Definitie signaal

Als definitie van een signaal in is gehanteerd:

- een uiting van een ervaring, afkomstig van burgers, bedrijven, organisaties of medewerkers
- de uiting doet zich voor gedurende of als resultaat van de werkwijze (o.a. toezicht, controle, handhaving, dienstverlening) van de Belastingdienst of als gevolg van voor de Belastingdienst relevante wet- en regelgeving.

Verschillende type signalen

De hoofdstukken 2 t/m 5 van deze Stand van de uitvoering bevatten concrete signalen. Alle signalen zijn – in eerste inschatting – onder te verdelen in drie categorieën:

- Signalen waarbij er een wet- en regelgevingscomponent is;
- Signalen die een oplossing vereisen die binnen de uitvoeringspraktijk te realiseren is;
- Signalen geen verdere actie vereisen maar illustratief zijn voor de wijze waarop verbeteringen zijn doorgevoerd op basis van het betreffende signaal.

De betreffende categorie wordt bij ieder signaal aangegeven door middel van de volgende symbolen:



wetgevingssignaal



uitvoeringssignaal



reeds afgehandeld of geen actie nodig

Binnen elk hoofdstuk zijn de signalen in bovenstaande volgorden geplaatst: eerst de wetgevingssignalen, dan de uitvoeringssignalen en afsluitend de signalen die reeds zijn afgehandeld of waar geen actie op nodig is.



De signalen met een wetgevingssignaal-symbool hebben een wet- en regelgeving element.



Signalen die zien op de uitvoeringspraktijk (bijvoorbeeld iv-portfolio of keuzes over de inzet van capaciteit) zijn voornamelijk gecategoriseerd met een uitvoeringssignaal-symbool, omdat de mogelijke oplossing binnen de Belastingdienst zelf te realiseren is. Deze indeling is een eerste inschatting, waarbij het goed mogelijk is dat na verdere duiding en opvolging een signaal in een andere categorie thuishoort, of dat er meerdere mogelijke oplossingen zijn, te realiseren via zowel wet- en regelgeving als binnen de uitvoering.



1 Context cijfers en signalen





1 Context cijfers en signalen



8,5 miljoen burgers
9 miljoen aangiften



8,5 miljoen bedrijven
22,2 miljoen aangiften



25 000 medewerkers

Bronnen van signalen

Contacten

- Website: 98,5 miljoen bezoekers
- De BelastingTelefoon: kleine 10 miljoen gesprekken
- Social media: 65.000 vragen beantwoord, 862 berichten
- Hulp aan de balie



Medewerkers

- 49 groepsgesprekken met de top (DG en SG)
- Medewerkersonderzoek
- Cultuuronderzoek



Fraudemeldingen en tips

- Meld misdaad anoniem (MMA): 6.067 meldingen
- Infodesk: 10.948 tip



Bezwaar en beroep

- 705.299 bezwaren en verzoeken, waarvan 434.510 bezwaren
- 6.752 klachten



Onderzoeken

- Fiscale monitor
- Online research community
- Klantreis
- Media-analyse



Vaktechnische lijn

- Juridische knelpunten
- Oneffenheden
- Complexiteit in de wetgeving



Nationale ombudsman, fiscale dienstverleners en maatschappelijke organisaties

- De Nationale ombudsman: 2.431 klachten





1 Context cijfers en signalen

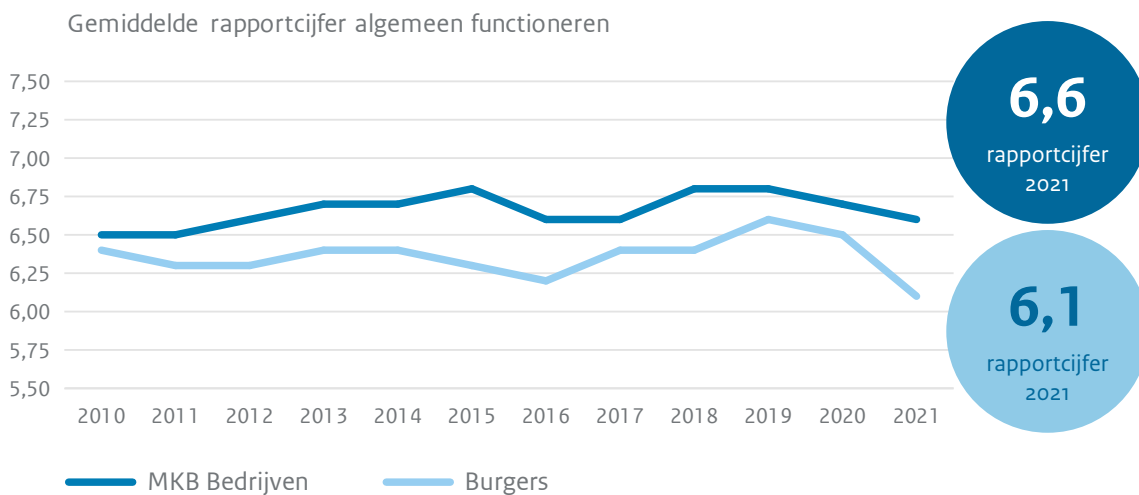
1.1 Context cijfers en signalen

Hieronder wordt een aantal bronnen en signalen toegelicht dat een overkoepelend beeld geeft van de dienstverlening van de Belastingdienst en de signalen die daaruit voortkomen.

Fiscale Monitor

De Fiscale Monitor is een enquête-onderzoek waarbij burgers, bedrijven en intermediaire partijen worden ondervraagd over onder meer het functioneren en het imago van de Belastingdienst, de waardering van de dienstverlening, de belastingmoraal en de compliance. De opzet van de Fiscale Monitor is al jaren min of meer gelijk, waardoor de monitor geschikt is om trends onder bepaalde doelgroepen vast te stellen. Hier worden de cijfers voor burgers en MKB-bedrijven besproken. Voor de Fiscale Monitor zijn tussen half mei en eind juli 2021 meer dan 4.000 burgers en bedrijven ondervraagd.

Het algemene oordeel van belastingplichtige burgers en bedrijven in het MKB is sinds 2019 minder geworden. De Belastingdienst scoort nog steeds een voldoende, maar de cijfers zijn wel reden tot actie en zorg. In 2019 gaven burgers de Belastingdienst het hoogste cijfer dat de Belastingdienst de afgelopen jaren kreeg. In 2021 is dat cijfer gedaald naar 6,1. Ook MKB-bedrijven zijn minder tevreden dan de afgelopen jaren (6,6 in 2021), maar de daling is kleiner dan bij burgers.



Het imago van de Belastingdienst staat de laatste paar jaar onder druk, dit kan per doelgroep verschillen. In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven als het gemiddelde op een vijfpuntsschaal. Burgers en bedrijven hebben gereageerd op de vraag in hoeverre het betreffende steekwoord van toepassing is op de Belastingdienst. De schaal liep van 1 = helemaal niet, tot en met 5 = helemaal wel.



Burgers	2018	2019	2020	2021
Betrouwbaar	3,40	3,46	3,21	2,94
Zorgvuldig	3,41	3,40	3,11	2,86
Geloofwaardig	3,31	3,43	3,16	2,98
Verantwoordelijk	3,43	3,56	3,32	3,12
Streng	3,58	3,66	3,70	3,76
Transparant	2,97	3,07	2,92	2,52
Deskundig	3,48	3,58	3,43	3,32
Dienstverlenend	3,29	3,41	3,21	2,90

Bedrijven (MKB)	2018	2019	2020	2021
Betrouwbaar	3,52	3,63	3,43	3,25
Zorgvuldig	3,47	3,54	3,42	3,25
Geloofwaardig	3,44	3,53	3,35	3,19
Verantwoordelijk	3,48	3,51	3,39	3,23
Streng	3,57	3,57	3,60	3,55
Transparant	3,09	3,15	2,93	2,83
Deskundig	3,52	3,59	3,60	3,44
Dienstverlenend	3,35	3,38	3,24	3,10

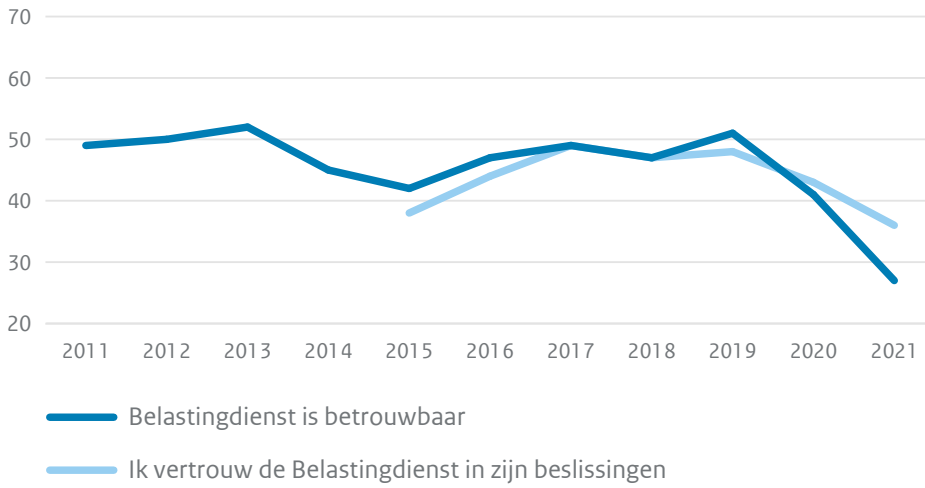
Tot aan 2019 waren de cijfers stabiel tot licht stijgend. In 2020 werd een daling ingezet, die in 2021 versterkt is. Burgers en bedrijven vinden de genoemde steekwoorden minder van toepassing op de Belastingdienst. Voor burgers met uitzondering van het aspect 'streng', dat aspect wordt juist meer van toepassing gevonden. Over het algemeen is het gemiddelde oordeel met een half punt gedaald sinds 2019. Voor bedrijven is een vergelijkbaar patroon te zien, waarbij de score voor 'deskundig' in 2020 nog gestegen is.

In onderstaande grafiek zijn de cijfers weergegeven voor enkele stellingen uit de Fiscale Monitor met betrekking tot vertrouwen. Deze cijfers geven het percentage ondervraagden weer dat het (helemaal) eens is met deze stellingen. Na 2019 is er een daling ingezet, zowel bij burgers als bij MKB-bedrijven. Iets meer dan een kwart van de burgers is het (helemaal) eens met de stelling dat de Belastingdienst betrouwbaar is. Ruim een derde zegt de Belastingdienst te vertrouwen in zijn beslissingen. Onder MKB-bedrijven liggen de percentages hoger, circa 40% vindt de Belastingdienst betrouwbaar, bijna de helft vertrouwt de Belastingdienst in zijn beslissingen.



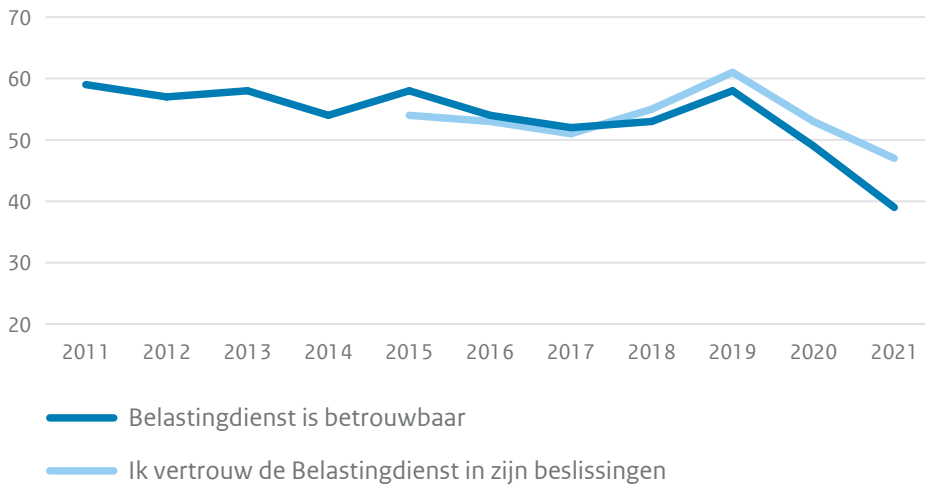
Burgers

Vertrouwen Burgers (% (helemaal) mee eens)



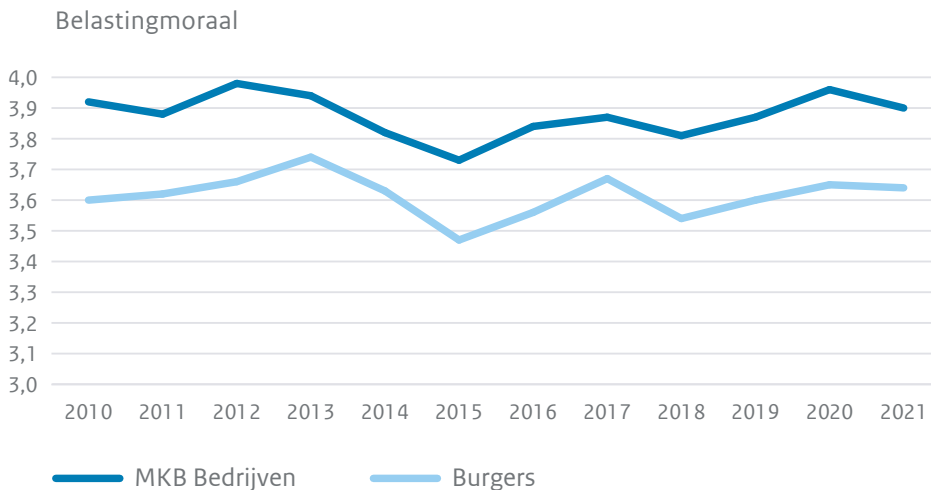
MKB Bedrijven

Vertrouwen MKB Bedrijven (% (helemaal) mee eens)





De score van de belastingmoraal¹ onder burgers beweegt de afgelopen tien jaar tussen 3,5 en 3,8 op de vijfpuntsschaal. Ook in 2021 is deze score vergelijkbaar en nagenoeg onveranderd ten opzichte van 2020. Dit geldt ook voor MKB-bedrijven, de belastingmoraal beweegt tussen 3,8 en 4,0.



Belastingdienst in de media

In de periode van februari tot en met mei 2020 is de Belastingdienst op verschillende momenten in het nieuws geweest. In het zogeheten onderzoek 'Belastingdienst in de media' ziet de burger de toeslagenaffaire als een langslpend proces dat een blijvende stempel op het imago van de Belastingdienst drukt. Men benoemt daarnaast de verouderde ICT-systemen en een gebrek aan kundig personeel als probleem. Met name de wijze waarop de dienst omgaat met informatie over iemands nationaliteit in de risicomodellen wordt als noodzakelijke verbetering genoemd. Een kleine groep wenst juist meer controle en de focus op risicogroepen vindt men daarbij logisch.

Niveau van toezicht

De strategische doelstelling van de Belastingdienst is het bevorderen van de compliance: de bereidheid van burgers en bedrijven om de fiscale verplichtingen ten aanzien van de Belastingdienst na te komen. Daartoe zetten we – naast de uitvoering van onze (semi-) massale processen – in op dienstverlening, toezicht en fraudebestrijding. De Tweede Kamer heeft tijdens diverse debatten haar zorgen geuit over het teruglopen van het aantal controles. Ten behoeve van een goed evenwicht tussen reguliere uitvoering, dienstverlening, toezicht en opsporing hebben wij samen met onze opdrachtgever, het directoraat-generaal Fiscale Zaken, het niveau van toezicht achteraf² onderzocht. De analyse van het niveau van toezicht had betrekking op de periode 2016 tot en met 2019 en op het toezicht achteraf van de Belastingdienst voor de vier grote middelen: inkomstenbelasting, loonheffing, omzetbelasting en de vennootschapsbelasting en de doelgroepen Particulieren, Midden- en Kleinbedrijf (MKB) en Grote Ondernemingen (GO). Ook is getracht te bepalen wat een acceptabel niveau van toezicht is.

- 1 Belastingmoraal wordt gemeten aan de hand van de volgende stellingen:
 - Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen
 - Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen
 - Nederlanders vinden belastingontduiking over het algemeen niet acceptabel.
- 2 Voor dit onderzoek wordt onder toezicht achteraf verstaan: het achteraf controleren of een handeling of zaak voldoet aan de gestelde wettelijke eisen met de mogelijkheid om fouten te (laten) corrigeren en besluiten te vernietigen of te schorsen. In dit onderzoek vallen de volgende handhavinginstrumenten onder toezicht achteraf: massale automatische correctie, aangiftebehandeling, bedrijfs- en actualiteitsbezoek en boekenonderzoek.



Uit het onderzoek blijkt dat bij de drie doelgroepen Particulieren, MKB en GO sprake is van dalende trends in het toezicht achteraf voor wat betreft de eraan bestede capaciteit, het aantal uitgevoerde controles en de directe raking³ vanuit het toezicht achteraf. In de onderzochte periode zijn de streefwaarden van de prestatie-indicatoren, o.a. voor compliance en toezicht, wel gerealiseerd. Verder blijkt uit het onderzoek dat andere uitvoeringsorganisaties en belastingdiensten een uitvoerings- en toezichtstrategie hanteren die vergelijkbaar is met die van de Belastingdienst. Waar mogelijk wordt de nadruk op preventief toezicht gelegd en de meeste organisaties werken net als de Belastingdienst met themaprogramma's waarin specifieke risico's of prioriteiten onderzocht worden. Een andere overeenkomst is dat de middelen voor toezicht (achteraf) beperkt zijn, waardoor keuzes gemaakt moeten worden. De inzet van toezicht achteraf hangt in het algemeen af van de beschikbare capaciteit.

De Belastingdienst ziet de dalende trends in het toezicht achteraf als een risico voor de compliance, waar eventueel een dalend effect met vertraging merkbaar wordt. Op basis van de analyse kan geen uitspraak gedaan worden tot welk niveau een versterking van het niveau van toezicht achteraf nodig is. Dit als gevolg van methodologische complexiteit, databeperkingen en het ontbreken van wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van toezicht. Daarnaast merkte de onafhankelijk expert, Prof. Dr. R.F. Spekél, op dat het vaststellen van een gewenst niveau van toezicht een politiek vraagstuk is. Onderzoek moet bijdragen aan het vergroten van inzicht in verdere verbetering van de effectiviteit van toezicht zodat keuzes ten aanzien van het niveau van toezicht explicieter gemaakt kunnen worden.

Als vervolg van het onderzoek wordt een actieplan opgesteld om de risico's van de dalende trends in het toezicht achteraf te ondervangen. Het actieplan wordt gericht op de inzet van een effectieve mix van handhavingsinstrumenten die ook toeziet op andere vormen van toezicht zoals toezicht in de actualiteit en toezicht vooraf. De opzet van dit plan wordt toegelicht in de 3e voortgangsrapportage 2021.

De BelastingTelefoon

De BelastingTelefoon voerde in 2020 een kleine 10 miljoen gesprekken. Aan zo'n 2% van de bellers wordt gevraagd direct na het gesprek een aantal vragen over het gesprek te beantwoorden. Uit dit continue klanttevredenheidsonderzoek onder burgers en bedrijven blijkt dat het percentage van de bellers dat tevreden is over de BelastingTelefoon en dat een waardering van 3 of hoger (op een schaal van 5) geeft, 80,5% te zijn. 6,1% van de bellers is zeer ontevreden en geeft een score van 1,5 of lager. Beide cijfers zijn een verbetering ten opzichte van 2019.

De top drie van ontvangen verbeteringsuggesties voor de BelastingTelefoon zijn: bereikbaarheid, kwaliteit van de antwoorden en de houding en het gedrag van de medewerker van de Belastingdienst.

De *bereikbaarheid* van de BelastingTelefoon heeft een belangrijk effect op de tevredenheid, met name voor bedrijven. De bereikbaarheid wordt in ongeveer de helft van de gevallen genoemd als verbeterpunt voor het telefonisch contact. De bereikbaarheid over het hele jaar 2020 was 88%⁴.

3 Van directe raking door directie Particulieren is sprake als een van onderstaande behandelingen in een kalenderjaar van toepassing is:

- een aangifte behandeld is;
- een ambtshalve aanslag of navordering is opgelegd (IH/VPB);
- een naheffing (inclusief systeemaanslagen) is opgelegd (OB/LH).

Van directe raking door directie MKB en GO is sprake ingeval van een handmatig behandelde aangiften IH en VPB en bij de uitvoering van boekenonderzoeken, ongeacht of er contact is met de belastingplichtigen.

4 % bereikbaarheid = % aangenomen calls (excl. herrouteringen en incl. bestellingen via de bestelautomaat) t.o.v. het aantal calls dat is aangeboden bij de telefonieprovider.



Dit is een sterke verbetering ten opzichte van 2019. In 2020 werd het jaargemiddelde naar beneden getrokken door een dip in de bereikbaarheid in de eerste maanden vanwege huisvestingsissues en de omschakeling naar thuiswerken als gevolg van COVID-19.

Wat betreft *de kwaliteit van de antwoorden* gaven sommige bellers als feedback dat zij verschillende antwoorden krijgen, dat de Belastingdienst fouten maakt en afspraken niet nakomt. Hiertegenover staat de interne kwaliteitsmonitoring waaruit volgt dat de Belastingdienst wat betreft de juiste en volledige beantwoording van vragen ruim boven 90% scoort. De kwaliteit van vraagbeantwoording op complexe en niet veel voorkomende vragen over wet- en regelgeving (circa 2% van de vragen) wordt middels zogeheten mystery calls gemeten. Daarbij worden telefoontjes naar de BelastingTelefoon gepleegd door medewerkers van een onderzoeksbureau. In dit geval bureau Ipsos die zich niet als zodanig bekend maakt. De Ipsos-medewerkers leggen een vooraf gescripte vraag voor aan de BelastingTelefoon. Omdat de voorgelegde vragen vooraf zijn beschreven, is ook bekend welke antwoorden daarbij horen. Deze meting is vergelijkbaar met de methodiek die door de Consumentenbond wordt gebruikt. Bij een meting in 2020 scoort de Belastingdienst het rapportcijfer 6.

Op het gebied van *houding en gedrag* noemen burgers en bedrijven klantvriendelijkheid als verbeterpunt. Dit kan worden verbeterd door bijvoorbeeld meer begrip te tonen voor de situatie of de tijd te nemen voor de uitleg.

De Belastingdienst gebruikt de resultaten van de kwaliteitsmonitoring om de dienstverlening continu te verbeteren. De medewerkers van de BelastingTelefoon worden getraind en gecoacht, onder andere in gespreksvaardigheden en in het herkennen van de problematiek van burgers. Om dit proces te versterken wordt een nieuw kwaliteitsmonitoringssysteem in gebruik genomen. Dit wordt benut voor het vergroten van het vakmanschap via permanente educatie.

Een representatief deel van de medewerkers van de BelastingTelefoon registreert tijdens het gesprek de klantvragen op basis van een classificatiemodel. Hiermee wordt helder waar in het proces de beller zich bevindt. Voor de aangifte inkomstenbelasting bijvoorbeeld loopt het proces van de aanvraag tot de aanslag. Hierdoor ontstaat een betrouwbaar en reëel beeld van waarover burgers en bedrijven bellen en welke veranderingen in de tijd te zien zijn.

Een deel van de vragen en reacties die binnenkomen bij de BelastingTelefoon en via de website leidt tot een signaal: een beschrijving van het gedrag van de burger (of degene die reageert namens een bedrijf) bij wie het vermoeden bestaat dat hij of zij moeite heeft met het volgen van een bepaald proces of het vinden van informatie. Medewerkers registreren signalen die betrekking hebben op:

- De dienstverlening via de kanalen: “Op jullie website staat iets anders dan wat de medewerker mij aan de telefoon vertelde!”
- De producten van de Belastingdienst: “Ik moet een papieren M-biljet invullen. Dat is veel te lang en te ingewikkeld, ik snap er niks van.”
- De processen van de Belastingdienst: “Ik heb BPM-aangifte gedaan. Wat is de volgende stap?”
- Het handelen van de Belastingdienst: “Ik heb een brief ontvangen waarin staat dat er gegevens zijn gedeeld met mijn woningcorporatie. Ik wil weten wat er is gedeeld en daar krijg ik geen antwoord op!”



Sinds eind 2020 is een verbetering gemaakt met het vastleggen en het categoriseren van signalen op een eenduidige en gestructureerde manier. Binnengekomen signalen krijgen van de BelastingTelefoon een weging mee, op basis van een inschatting van frequentie (hoe vaak belastingbetalers hier tegenaan lopen) en de impact. De impactscore is een inschatting van de medewerker van de Belastingdienst van het effect op de burger of het bedrijf. Deze weging wordt gebruikt voor de prioritering bij het analyseren van de signalen en het uitwerken tot verbetervoorstellen. Signalen met een hoge impactscore voor burgers én bedrijven zijn bijvoorbeeld:

- Burgers en bedrijven hebben op dit moment geen (online) overzicht van te betalen bedragen, voor een schuldenoverzicht kunnen zij bellen met de Belastingtelefoon⁵;
- Het duurt lang voordat onjuiste betalingen van burgers en bedrijven aan de Belastingdienst zijn teruggeboekt;
- Dwangbevelen zijn onduidelijk, het totaal te betalen bedrag wordt bijvoorbeeld onduidelijk weergegeven, wat leidt tot vragen en onjuiste betalingen.

Een deel van de signalen wordt in deze Stand van de Uitvoering 2021 nader toegelicht. De komende jaren werken we aan de doorontwikkeling van klantsignaalmanagement, met als doel dat signalen sneller leiden tot verbetervoorstellen en tot merkbare verbeteringen voor burgers en bedrijven.

Website

De website van de Belastingdienst werd in 2020 98,5 miljoen keer bezocht, waarbij bezoekers in 2020 85,5% tevreden of zeer tevreden waren over de website en 2,3% zeer ontevreden. Beide percentages zijn een verbetering ten opzichte van 2019. In het continue onderzoek vraagt de Belastingdienst de bezoekers ook om verbeteringsuggesties. In ongeveer 20% van de gevallen komen burgers niet met verbeterpunten maar geven ze een compliment. De top drie verbeterpunten is onder te verdelen in de categorieën vindbaarheid, volledigheid en duidelijkheid. De verbeterpunten zijn zeer divers. Sommige bezoekers krijgen liever alleen de basis simpel uitgelegd, anderen spreken juist de wens uit om meer wettelijke informatie en verdieping te vinden. Op basis van de feedback verbetert de Belastingdienst continu de inhoud, verwijzingen en functionaliteit van de website.

De Belastingdienst is ook actief op Facebook, Instagram en Twitter om vragen te beantwoorden (via deze media verzond de Belastingdienst circa 65.000 antwoorden in 2020) en om proactief berichten te versturen (daarvan verstuurd de Belastingdienst er 862 in 2020). Daarnaast volgt het webcare-team ook signalen en sentimenten op deze sociale media. Bij urgente of verontrustende signalen wordt direct met het betreffende dienstonderdeel geschakeld om waar mogelijk opvolging te geven. Een voorbeeld hiervan is een tweet over een datalek, waarbij contact wordt gezocht met de melder en de melding doorgezet wordt naar de Melddesk Datalekken.

⁵ In het overzicht van 2021 zijn de bedragen te zien voor inkomstenbelasting en de bijdrage Zorgverzekeringswet.

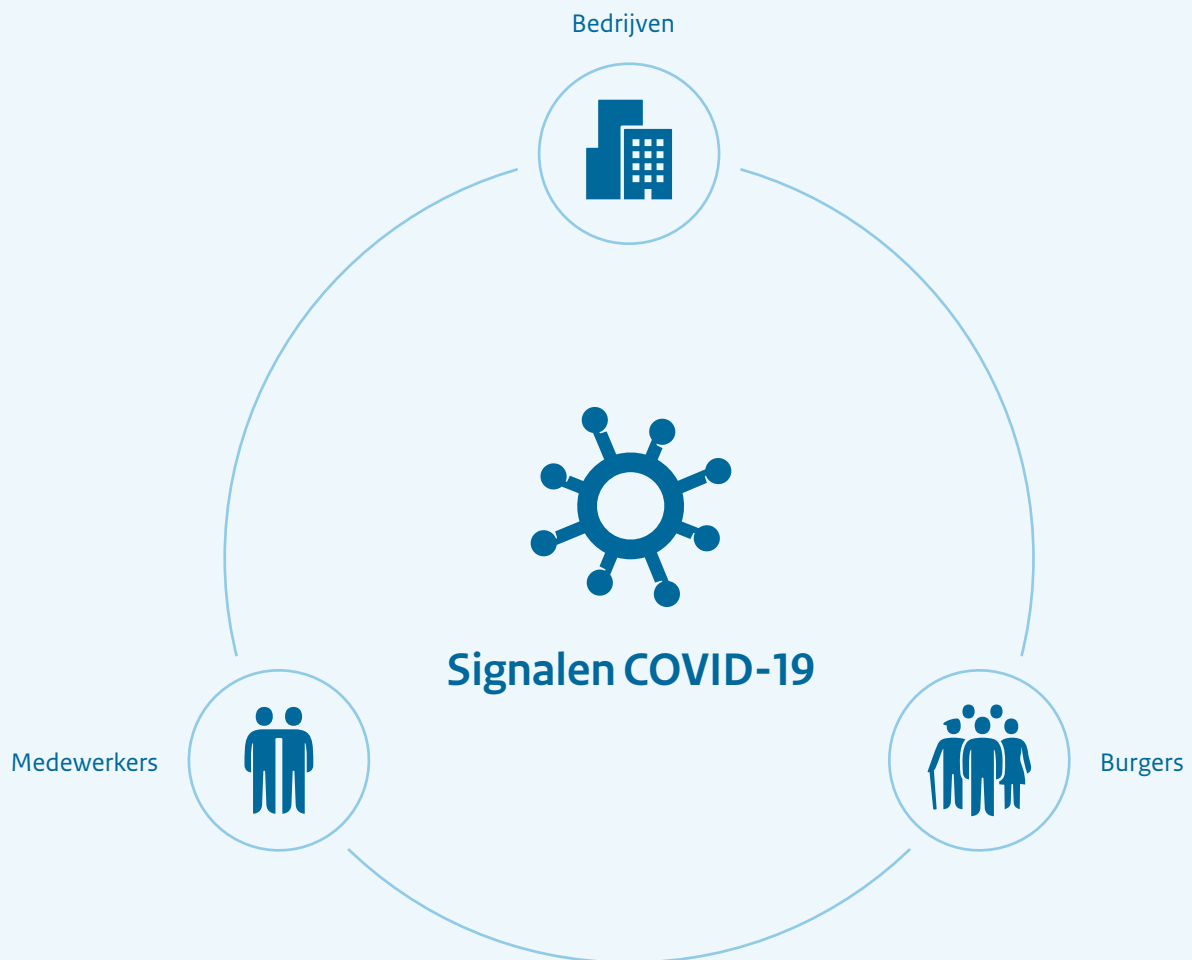


2 Signalen COVID-19





2 Signalen COVID-19





2 Signalen COVID-19

De COVID-19-pandemie heeft uiteraard invloed gehad op de Belastingdienst en de uitvoering. Enerzijds is er een beroep gedaan op het reactievermogen van de Belastingdienst en de flexibiliteit om nieuwe regelingen op te zetten, anderzijds is er een beroep gedaan op de Belastingdienst om flexibel om te gaan met bestaande regelingen en de uitvoering daarvan. Op deze wijze heeft de Belastingdienst ondersteuning geboden aan onder andere bedrijven. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de algemene impact op de uitvoering en de signalen die zijn opgepakt om de dienstverlening aan te kunnen passen. Het eerste deel benoemt signalen die betrekking hebben op bedrijven. Het tweede deel focust op signalen met betrekking tot burgers en medewerkers.

2.1 Bedrijven



COVID-19: € 19.45 miljard uitstel van betaling



In het kader van het coronasteunpakket is er ruim gebruikgemaakt van de mogelijkheid tot uitstel van betaling. De belastingschuld bedraagt inmiddels € 19.45 miljard (eind september 2021). Uitstel van betaling heeft vooral gevolgen gehad voor de inkomsten uit omzetbelasting, loonheffing en sociale premies. Dit uitstel is inmiddels verlengd tot 1 februari 2022. Het kabinet beslist in januari 2022 of verdere verlenging van het uitstel van betaling noodzakelijk is.

De opgebouwde belastingschulden onder het corona-uitstel hoeven pas vanaf 1 oktober 2022 betaald te worden; de terugbetaling mag over vijf jaar worden uitgesmeerd. Als gezonde ondernemingen door de coronacrisis zo diep in de problemen zijn geraakt dat schuldsanering nodig is, stelt de Belastingdienst zich soepeler op bij een minnelijk schuldsaneringsakkoord. Dit geldt tijdelijk: in de periode van 1 augustus 2022 tot en met 30 september 2023.

Bij de ondersteuningsmaatregelen is bewust gekozen voor eenvoud en snelheid, wetende dat dit in een aantal gevallen zal leiden tot fouten en mogelijk ook fraude. Er dient onderscheid gemaakt te worden tussen fiscale steunmaatregelen en niet-fiscale steunmaatregelen die fiscale consequenties hebben. In het tweede geval voert de Belastingdienst de maatregel niet zelf uit, maar zijn de effecten mogelijk wel merkbaar binnen de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst. Deskundigen van de Belastingdienst, de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) hebben een analyse gemaakt van de mogelijke risico's voor de Belastingdienst, de RVO en het UWV. Deze risico's zien met name op identiteit, omzet, loon en invorderingsrisico's. Deze risico's hebben ook fiscale consequenties. Overigens wil "risico" hier niet zeggen dat er sprake is van fouten en/of fraude. Dat dient onderzocht te worden. De samenwerking bij de aanpak van onjuist gebruik, misbruik en fraude bestaat onder andere uit kennisdeling en informatie-uitwisseling op basis van wettelijke grondslagen. Er vindt afstemming plaats tussen de FIOD en RVO over de inzet van het strafrecht bij fraudesignalen rondom de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) steunmaatregel.



Afgifte van 'schone verklaring' betalingsgedrag

Een inlener of aannemer kan aansprakelijk worden gesteld voor de loonheffingen en/of omzetbelasting wanneer een uitlener of onderaannemer deze niet betaalt⁶. Om dit risico af te dekken, kan de inlener of aannemer een verklaring inzake betalingsgedrag vragen. Deze verklaring wordt, op verzoek van de uitlener of onderaannemer, door de Belastingdienst verstrekt. Dat gebeurt in drie varianten:

1. Schone verklaring: onderaannemer of uitlener heeft geen schulden of schuld waarvoor zekerheid is gesteld;
2. Voorbehoudverklaring: onderaannemer of uitlener heeft wel schulden, maar komt het uitstel van betaling na;
3. Geen verklaring: onderaannemer of uitlener heeft wel schulden en er is geen uitstel van betaling verleend óf is ingetrokken.

Als een onderaannemer of uitlener in het kader van een COVID-19-ondersteuningsmaatregel uitstel van betalen heeft aangevraagd, dan verstrekt de Belastingdienst op verzoek de eerste variant (schone verklaring) ook al klopt dat feitelijk dus niet. Dat is een bewuste keuze geweest, gebaseerd op de wens van uitleners of onderaannemers om hen niet verder te bezwaren. De aannemer of inlener die de verklaring van de onderaannemer of inlener ontvangt, veronderstelt te maken te hebben met een (potentiële) onderaannemer of uitlener zonder belastingschuld. Het risico is dat de Belastingdienst in een later stadium aansprakelijk wordt gesteld als blijkt dat de onderaannemer of uitlener vanwege de belastingschuld niet aan zijn verplichtingen aan de aannemer of inlener kan voldoen. Een aanvullend risico betreft het feit dat de Belastingdienst burgers en bedrijven, vallende onder de hierboven genoemde maatregel, niet meer aansprakelijk kan stellen i.v.m. de onder Covidregeling toegewezen schone verklaring.



Post-COVID-19: zorgen over het uitstel van betaling



Bedrijven hebben al via hun werkgeversorganisaties laten weten dat ze de achterstand niet zomaar volgens de huidige regelingen kunnen inlopen. De Belastingdienst zoekt naar de beste oplossingen om de achterstanden zo snel mogelijk in te lopen en tegelijkertijd erop te letten dat bedrijven die in de kern levensvatbaar zijn niet failliet gaan. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de betalingsachterstand, maar ook bij de ondersteuningsmaatregelen van uwv, svb en gemeenten die (deels) terugbetaald moeten worden.

Vanaf februari 2022 moeten ondernemers weer aan hun lopende belastingverplichtingen voldoen. Bovendien zal de belastingschuld afgelost moeten worden. Het kabinet wil ondernemers voldoende tijd geven om op te starten nadat de economie van het slot is gegaan. Het kabinet heeft de datum waarop uiterlijk moet worden aangevangen met het aflossen van de opgebouwde belastingschuld uitgesteld naar 1 oktober 2022. Ook heeft het kabinet de aflossingstermijn verlengd naar zestig maanden; dit betekent dat de opgebouwde schuld uiterlijk op 1 oktober 2027 volledig moet zijn afgelost. Om ondernemers tegemoet te komen, gaat de verlengde aflossingstermijn van zestig maanden gelden voor alle schulden van ondernemers die uitstel van betaling vanwege de coronacrisis hebben gekregen, ook als er geen verlengingsverzoek is gedaan.

Het uwv en de rvo voeren respectievelijk de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (now) en Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) steunmaatregelen uit. Om de mogelijke samenloop van invordering van de verschillende steunmaatregelen goed te laten verlopen, wordt er gewerkt aan de mogelijkheden voor afstemming en uitwisseling van informatie tussen de Belastingdienst, uwv en rvo.

⁶ Art. 34 Invorderingswet 1990 juncto art. 35 Invorderingswet 1990.



Een speciale groep instellingen die mogelijk in de knel komt met het afbetalen van de belastingachterstand is de groep stichtingen en verenigingen. Zij moeten vennootschapsbelasting betalen als ze boven de winstgrens uitkomen⁷. Er zijn stichtingen en verenigingen die voor de winstgevende jaren in de periode 2016-2019 nog vennootschapsbelasting verschuldigd zijn, maar ondertussen alleen nog overeind blijven met behulp van COVID-19-steunpakketten.



Onderzoek tijdens COVID-19

Gedurende de COVID-19-pandemie heeft de Belastingdienst onderzoek uitgevoerd en signalen opgepakt om de dienstverlening aan te kunnen passen. Zo is in het najaar van 2020 een onderzoek uitgevoerd onder bedrijven. In het voorjaar van 2021 is deze meting herhaald. Uit het onderzoek blijkt dat de meest gebruikte fiscale steunmaatregel het uitstel van belasting betalen betreft: circa 18% van de bedrijven en 10% van de zzp'ers heeft hier gebruik van gemaakt. Het is dus de meeste ondernemingen gelukt om tijdens de COVID-19-crisis te voldoen aan hun belastingverplichtingen. Zij geven aan het zelf (zeer) belangrijk te vinden om geen betalingsachterstand te krijgen. De helft van de bedrijven die uitstel aanvraag, had in mei 2021 zorgen over de omvang van de uitgestelde belastingbetaling. Onder de zzp'ers vraagt 31% zich af hoe zij deze schuld kunnen gaan voldoen.

Ook de dienstverlening is onderzocht. De Belastingdienst heeft de website zo actueel mogelijk gehouden. Circa een derde van de bedrijven en een kwart van de zzp'ers voelt zich in 2021 door de Belastingdienst voldoende geïnformeerd over fiscale steunmaatregelen. Dat aantal is in 2021 iets lager dan in 2020.



Inlevend invorderen

Als gevolg van de COVID-19-crisis voldeden sommige bedrijven niet tijdig aan hun betalingsverplichtingen, terwijl dat voorheen wel het geval was. In september 2020 nam de Belastingdienst contact op met deze groep bedrijven en attendeerde hen op de mogelijkheid van *verlengd* uitstel van belastingbetaling, het zogeheten 'inlevend invorderen'.

Er is een onderzoek onder 164 bedrijven uitgevoerd die door de Belastingdienst zijn gebeld om te vragen hoe zij de belactie 'inlevend invorderen' hebben ervaren. De bedrijven waarden de belactie vanuit de Belastingdienst zeer (94% is (zeer) positief), omdat de Belastingdienst hiermee aantoonde aandacht te hebben voor de ondernemingen (88%). Bedrijven voelen zich respectvol behandeld (99%) en geholpen (87%). Bedrijven zijn positief over de deskundigheid van de medewerkers (88%). De belactie heeft een belangrijk deel van de bedrijven ondersteund in hun beslissing over het al dan niet aanvragen van verlengd uitstel van belastingbetaling (62%). In zijn algemeenheid waarden bedrijven het als de Belastingdienst vroegtijdig signalen deelt die van belang kunnen zijn voor het bedrijf (95%).

De hoofdconclusie uit het onderzoek is dat de proactieve houding en helpende hand van de Belastingdienst positief worden ervaren. De belactie leidt niet alleen tot een beter begrip van de maatregelen, maar draagt ook de boodschap uit dat de Belastingdienst wil helpen. Deze actie biedt perspectief voor een meer persoonlijke benadering door de Belastingdienst, die de Belastingdienst ook wil benutten voor het verbeteren van andere aspecten van de dienstverlening.



2.2 Burgers



Burgers en COVID-19

De Belastingdienst heeft via zijn Belastingdienst Online Research Community⁸ gevraagd wat burgers vinden van de nieuwsberichten van de dienst. Deze Community is een online platform waarin circa 150 burgers over diverse onderwerpen bevroegd worden en met elkaar en de Belastingdienst in gesprek gaan. De community-leden reageerden vooral in de maanden maart, april en mei 2020 op de impact van de COVID-19-crisis op hun belastingaangifte, op hun toeslagen en op hun perceptie van de Belastingdienst. Ze waarden de ondersteunende en controlerende rol die de Belastingdienst tijdens de crisis op zich nam. De COVID-19-berichtgeving beïnvloedt de beeldvorming positief. De Belastingdienst wordt gezien als rechtvaardig en meedenkend, bijvoorbeeld door aan te geven wat de COVID-19-maatregelen voor gevolgen hebben voor ondernemers, werkgevers, grensarbeiders, ouders en personen met een DigiD-machtigingscode. De respondenten vinden het prettig dat de Belastingdienst burgers bijstaat in deze moeilijke tijden. Daarnaast geeft het veel burgers een prettig gevoel dat de Belastingdienst optreedt tegen corona fraudeurs.



Hulp aan de balie

Er is jaarlijks een groep burgers die hulp krijgt aan de balies van de Belastingdienst bij het invullen van hun jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting. Omdat deze hulp aan de balie door COVID-19 niet door kon gaan, is de hulp bij de aangifte waar mogelijk telefonisch geboden of via de pilot beeldbellen. Voor burgers bij wie telefonische hulp geen oplossing bood, is de inlevertermijn verschoven. Deze burgers zijn vanaf mei 2021 gebeld voor een afspraak en zij ontvangen vanaf juni 2021 fysiek hulp bij het doen van aangifte voor de inkomstenbelasting 2019 en 2020. Alle burgers met een machtigingscode voor hulp bij het doen van aangifte, zowel burgers die gebruik maken van de hulp bij aangifte als degenen die hulp van een maatschappelijk dienstverlener ontvangen, en met wie nog geen afspraak voor fysieke hulp kon worden ingepland bij het doen van aangifte in 2019 en 2020, hebben tot 1 januari 2022 de tijd om hun aangifte in te dienen.



TOZO werkt door in de inkomstenbelasting

De uitkering in het kader van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (tozo-uitkering) van de gemeenten is één van de steunmaatregelen voor ondernemers in verband met COVID-19. Deze regeling kan gevolgen hebben voor de door de ontvanger verschuldigde inkomstenbelasting. De inkomsten van de tozo-regeling tellen namelijk mee in het huishoudinkomen voor de inkomstenbelasting. Dit kan ertoe leiden dat een burger bij de aanslag inkomstenbelasting 2020 meer moet betalen of minder terugkrijgt dan hij of zij had verwacht. Deze burgers hebben hun ongenoegen regelmatig geuit. Fiscale partners van mensen die tozo hebben ontvangen voelen zich misleid, voorgelogen en/of verkeerd geïnformeerd omdat ze ervan uitgingen dat de tozo de fiscale partner niet zou raken. De hogere aanslag inkomstenbelasting 2020 of de lagere teruggaaf kwam als een onaangename verrassing. Dit signaal was voor de Belastingdienst reden om via de website burgers nog uitgebreider te informeren over de gevolgen van de tozo-regeling voor de te betalen belasting⁹.

⁸ De Belastingdienst Online Research Community is een online platform waarin circa 150 burgers over diverse onderwerpen bevroegd worden en met elkaar en de Belastingdienst in gesprek gaan.

⁹ <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/coronavirus/content/u-ontving-in-2020-een-tozo-uitkering>



Waardevermindering auto's vergoed

Door de COVID-19-crisis worden in beslag genomen auto's niet of later verkocht. In de tussentijd worden de auto's minder waard, mede omdat ze stil staan op een open terrein. Bij een uiteindelijke executoriale verkoop – of mogelijk zelfs teruggave van de auto – is de waarde daardoor lager dan op het moment van inbeslagname. Dit signaal van medewerkers is opgepakt; belastingschuldigen krijgen bericht dat de waardevermindering als gevolg van de COVID-19-crisis wordt vergoed.



Geen beslag op zorgbonus

In 2020 hebben medewerkers in de zorg een bonus ontvangen voor hun inzet tijdens COVID-19. De Belastingdienst mag beslag leggen op deze bonus als er nog een schuld openstaat. Deze mogelijkheid is er juridisch, maar de Belastingdienst heeft in zijn uitvoeringsbeleid ervoor gekozen geen loonvordering of -beslag in te zetten op deze zorgbonus. Bij zorgbonussen waar dit al wel is gebeurd, betaalt de Belastingdienst de zorgbonus alsnog uit aan de zorgmedewerker.

2.3 Medewerkers



Medewerkers en COVID-19

De COVID-19-pandemie heeft veel impact op de medewerkers van de Belastingdienst. Het heeft ook het niveau van de dienstverlening negatief beïnvloed. Een paar voorbeelden:

- Van half maart tot april 2020 schakelden de medewerkers van de BelastingTelefoon gedeeltelijk over van kantoorwerken naar thuiswerken met de faciliteiten die daarbij horen. De BelastingTelefoon was daardoor tijdelijk minder goed bereikbaar.
- Bij bezwaar kon er niet fysiek worden gehoord.
- Er was tijdelijk geen hulp bij aangifte aan de balie. Zoals hiervoor al omschreven is deze hulp voor een belangrijk deel telefonisch verleend.
- Minder toezicht op locatie. Zo waren er minder boekenonderzoeken op locatie, waardoor er minder correcties op aangiften zijn doorgevoerd, wat leidde tot minder inningen. Ook zijn er minder controles op arbeidsrelaties uitgevoerd. Bedrijven die een werkende in loondienst moesten nemen (in plaats van als zzp'er) zijn daardoor minder vaak gecorrigeerd. De betrokken medewerkers die deze persoonlijke contacten en bezoeken op locatie niet konden uitvoeren, hebben hun collega's geholpen bij het heffen van de vier grote belastingen: loon- en inkomensheffing, omzet- en vennootschapsbelasting.
- Het autotoezicht is stilgelegd, waardoor de daarbij betrokken medewerkers lange periode niet hun werk hebben kunnen verrichten.
- De deurwaarderij lag stil waardoor er minder dwangvorderingen zijn uitgevoerd.
- Rechtbanken lagen stil. Daardoor zijn er bijvoorbeeld minder strafzaken (zaken waar de FIOD het opsporingsonderzoek voor had verricht) voor de rechter gekomen en is 72% op een andere wijze afgehandeld, zoals via septs of schikkingen.
- Er was sprake van oversterfte in 2020. Mede hierdoor ontving (en ontvangt) de Belastingdienst in 2020 26% meer aangiften erfbelasting dan voorzien. Aan de afhandeling is prioriteit gegeven. Hierdoor zijn meer aangiften afgehandeld dan voorzien, maar minder dan de extra instroom.



3 Signalen burgers





3 Signalen burgers





3 Signalen burgers

De Belastingdienst heft en int belastingen voor 8,5 miljoen burgers. Zo werden er in 2020 bijna 10 miljoen aangiften (met dus soms meerdere of gewijzigde aangiften per persoon) voor de inkomstenbelasting gedaan. Al deze contacten en processen leveren ook signalen op. Signalen over wat goed gaat en signalen over wat beter kan. Die signalen staan in dit hoofdstuk. Eerst komen signalen aan bod die door de Nationale ombudsman zijn doorgegeven aan de Belastingdienst. Vervolgens zijn er signalen die te maken hebben met complexe wetgeving of juridische knelpunten en daarna zijn de signalen vermeld over mogelijkheden voor een betere dienstverlening. Aan het eind van dit hoofdstuk is een aantal signalen thematisch gebundeld rondom schulden, ICT, woning, autobelastingen en zonnepaneelhouders.

3.1 Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman streeft ernaar dat het perspectief van de burgers geborgd is in alles wat de overheid doet. De Nationale ombudsman helpt burgers als zij vastlopen bij de overheid en start onderzoeken op, bijvoorbeeld als er veel klachten over een bepaald onderwerp zijn. Daarmee is de Nationale ombudsman een belangrijke bron van signalen, met gerichte aanbevelingen voor het verbeteren van de dienstverlening. Het uitgangspunt is dat aanbevelingen van de Nationale ombudsman worden geïmplementeerd, natuurlijk rekening houdend met de tijd die daarvoor nodig is. Zo is een signaal van de Nationale ombudsman mede aanleiding geweest om de ontwikkeling van een digitaal klachtenformulier op te starten, terwijl dat tot op heden alleen gedownload kon worden en via de post ingestuurd of de burger kon een klacht telefonisch laten inboeken via de BelastingTelefoon. Door het digitale formulier kan de burger een klacht makkelijker indienen.



Ambtshalve aanslagen



Bij het opleggen van ambtshalve aanslagen gaat het om situaties waarin belastingplichtigen een aangifteverplichting hebben en na de uitnodiging tot het doen van aangifte, de daaropvolgende herinnering en de daaropvolgende aanmaning, geen aangifte inkomstenbelasting doen. Er is dan sprake van aangifteverzuim.

Vanuit de Nationale Ombudsman, de Adviescommissie praktische rechtsbescherming en intern onderzoek van de Belastingdienst zijn er signalen dat de gevolgen van een ambtshalve vastgestelde aanslag voor bepaalde groepen het risico heeft om hard uit te pakken en er mogelijkheden zijn het proces van uitnodiging tot het doen van aangifte en het vaststellen van de aanslag te verbeteren. De voornoemde Adviescommissie beschrijft in haar rapport 'Burgers beter beschermd' twee casussen die hieronder worden beschreven waar ambtshalve aanslagen zijn opgelegd die tot betalingsproblemen hebben geleid. Er wordt bekeken wat de oorzaken kunnen zijn dat burgers niet reageren op brieven van de Belastingdienst, geen aangifte indienen en wat de Belastingdienst kan doen als toch een ambtshalve aanslag vastgesteld moet worden om die aanslag op een zorgvuldig mogelijke schatting te baseren. De voorstellen van de Adviescommissie Praktische Rechtsbescherming en de adviezen uit het interne onderzoek van de Belastingdienst worden hierbij gezien. Ook het traject na het opleggen van de aanslag, zoals de mogelijkheden voor bezwaar en beroep, en het betalen van de aanslag worden hierbij meegenomen.

Het ambtshalve vaststellen van een aanslag heeft ook bredere doorwerkingen. Zo zet de Belastingdienst de ambtshalve opgelegde aanslag, als deze niet betaald is na doorlopen van het invorderingsproces, door naar de Sociale verzekeringsbank, die dan wettelijk verplicht is om



betrokken burger 'schuldig nalatig' te verklaren. Bij een niet-betalde ambtshalve aanslag heeft de Sociale verzekeringsbank minder beleidsruimte om af te zien van een 'schuldig nalatig' verklaring dan bij een niet ambtshalve opgelegde aanslag. Als de belasting-/premieschuld niet alsnog binnen 4 weken na het besluit tot 'schuldig nalatig' verklaren wordt betaald, leidt dit tot een korting op de AOW-opbouw.

Er heeft in de zomer van 2021 een pilot plaatsgevonden waarbij medewerkers van de BelastingTelefoon proactief gebeld hebben naar een groep burgers waar mogelijk iets speelt waardoor zij geen aangifte hebben gedaan én van wie de Belastingdienst over een telefoonnummer beschikt. De groep bevatte 65+ers, jongeren onder de 30 en mensen die op het vierde verzuim afstevenen. De bedoeling van het telefoontje, dat plaats heeft gevonden vóór de herinneringen en de start van het ambtshalveproces, is mensen hulp aan te bieden bij het doen van de aangifte. Er kon telefonische hulp plaatsvinden, via videobellen en ook een fysieke balie afspraak kon gemaakt worden.

Casus uit het rapport van de commissie praktische rechtsbescherming: Pakketbezorger

Een pakketbezorger heeft zijn administratie niet goed bijgehouden. Hij had daar meer aandacht aan moeten besteden. De administratie kan niet meer achteraf op orde worden gemaakt. De ambtshalve aanslagen Inkomstenbelasting blijven hierdoor in stand. Het te hoge inkomen zorgt ervoor dat hij de ontvangen huurtoeslagen en zorgtoeslagen moet terugbetalen. Het inkomen heeft hij natuurlijk nooit feitelijk gehad zodat hij nu hoge schulden heeft.

Casus uit het rapport van de commissie praktische rechtsbescherming: Laaggeletterdheid

Een laaggeletterde man met een lager IQ dan gemiddeld, krijgt een belastingaangifte uitgereikt over 2011. Hij begrijpt niet goed wat hij moet invullen en laat de aangifte liggen. Daarom wordt overgegaan tot het opleggen van een ambtshalve aanslag naar een geschat bedrag. Deze man heeft alleen een bijstandsuitkering van ongeveer € 14.000 op jaarbasis. De belastingaanslag gaat uit van een inkomen van € 24.000. Tevens wordt meermalen een boete opgelegd wegens het niet doen van aangifte. In 2019 komt de man bij een vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Inmiddels zijn de termijnen voor het instellen van bezwaar verstreken en zelfs de mogelijkheid om in aanmerking te komen voor ambtshalve vermindering. De vrijwilligersorganisatie wil deze man graag van een baan voorzien maar het systeem van de Belastingdienst kan de betalingsverplichting alleen maar op oninbaar zetten. Op het moment dat de man gaat werken herleeft het recht om de belastingschuld te innen maar de veel te hoge aanslagen en boetes kunnen niet worden verminderd omdat de termijnen zijn verstreken.



Stuiting Verjaring

Naar aanleiding van een signaal van de Nationale ombudsman over het toepassen van verrekening op verjaarde vorderingen komt er voortaan automatisch een uitdraai van vorderingen die dreigen te verjaren en wordt verjaring op maandelijkse basis automatisch gestuit. Verder worden eenmalig de inningssystemen geactualiseerd voor de datum waarop de vordering is opgelegd, hierdoor voorkomt de Belastingdienst verjaring. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd op 27 februari 2020¹⁰. Op deze manier voorkomt de Belastingdienst dat er nog verrekeningen plaatsvinden op verjaarde vorderingen. In februari van dit jaar (2021) heeft over deze aanpassing een overleg plaatsgevonden tussen de staatssecretaris en de Nationale ombudsman.

10 Kamerstukken II 2020/21, 31066, nr. 607



Vervolgingskosten

Wanneer een aanslag niet tijdig wordt voldaan zal de Belastingdienst een aanmaning versturen. Wanneer dit niet resulteert in een betaling volgt de betekening van een dwangbevel. Voor het versturen van een aanmaning en de betekening van een dwangbevel worden kosten in rekening gebracht, de zogeheten vervolgingskosten. De vervolgingskosten zijn gerelateerd aan de hoogte van de aanslag. Naar aanleiding van een signaal van de Nationale ombudsman controleert de Belastingdienst sinds maart 2021 of bij een aanslag waarbij er vervolgingskosten in rekening zijn gebracht, deze kosten zijn verlaagd als het bedrag van de aanslag is verminderd. Indien nodig vindt er herstel plaats, dit herstelprogramma wordt nader uitgewerkt. Het onderzoek betreft de aanslagen met vervolgingskosten van 2011 t/m september 2020. De Staatssecretaris F&B heeft de Kamer hierover schriftelijk geïnformeerd¹¹.



Implementatie aanbevelingen van 2020

De twee in 2020 door de Nationale ombudsman (deels) gegrond verklaarde klachten betreffen de volgende zaken.

De gegronde klacht ging over het bezwaar tegen een aanslag Inkomstenbelasting over 2012. De betrokken burger vond dat de Belastingdienst zijn bezwaar niet goed had getoetst. De Nationale ombudsman vond de uitgevoerde toets ook te beperkt. De Belastingdienst heeft naar aanleiding van de aanbeveling van de Nationale ombudsman de aanslag opnieuw getoetst. De Belastingdienst heeft in deze beoordeling de stukken betrokken die door de betreffende burger na de vaststelling van de aanslag waren ingediend en ook zijn persoonlijke situatie (verslavingszorg). Dit leidde tot de conclusie dat de aanslag 2012 buiten invordering is gesteld en de burger dus niets meer hoeft te betalen over 2012.

De deels gegronde klacht ging over informatieverstrekking. De betrokken burger vond dat de Belastingdienst zijn geheimhoudingsplicht had geschonden. Het ging erom dat bankafschriften van de betrokken burger en van een derde aan zijn partner waren verstrekt in een bezwaarprocedure. Daarnaast was in het dossier naar aanleiding van zijn klacht het persoonlijke oordeel van de inspecteur over dit onderwerp opgenomen. De Nationale ombudsman gaf geen juridisch oordeel over de vraag of de geheimhoudingsplicht is geschonden. Dat is aan de rechter. Wel vond de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst in redelijkheid was gekomen tot zijn standpunt dat de geheimhoudingsplicht niet was geschonden. In dit opzicht was de klacht dus niet gegrond. De Nationale ombudsman vond het niet juist dat het persoonlijk oordeel van de inspecteur over de klacht in het dossier van de klachtbehandeling was vermeld. Voor dat deel was de klacht dus wel gegrond.

¹¹ 'Ten onrechte niet-verminderde vervolgingskosten en invorderingsrente' (Tweede Kamer, vergaderjaar 2020-2021, 31 066, nr. 798).



Waarschuwing na agressief gedrag

Naar aanleiding van een eerder signaal van de Nationale ombudsman is het protocol Meldpunt Agressie Belastingen aangepast. Als een persoon zich agressief heeft gedragen tegen een medewerker van de Belastingdienst kan de betreffende persoon gewaarschuwd worden dat hij of zij bij herhaling een pand- en/of contactverbod krijgt opgelegd of dat de Belastingdienst aangifte zal doen bij de politie. De werkwijze in het nieuwe protocol is daarbij als volgt:

1. De Belastingdienst voert een (orde)gesprek voorafgaand aan het geven van een maatregel. Zo'n gesprek kan niet alleen bijdragen aan ordeherstel, maar ook aan waarheidsvinding en het constateren van omstandigheden die mogelijk leiden tot matiging van een voorgenomen maatregel.
2. De Belastingdienst kan direct een maatregel opleggen zonder eerst een gesprek te voeren in evidente gevallen, bij recidive of bij ernstige gevallen zoals mishandeling en situaties waaraan de politie te pas moest komen. De Belastingdienst dient dan wel in de brief aan te geven op basis van welke gegevens besloten is geen gesprek te voeren.
3. Indien de Belastingdienst een aantekening maakt over de betrokkene, dient de Belastingdienst in een brief aan te geven met welke tekst dat is en voor hoe lang.



Aangifte inkomstenbelasting met een papieren biljet

Particulieren kunnen kiezen of ze hun aangifte inkomstenbelasting digitaal indienen of door het insturen van een ingevuld papieren biljet. Op de website van de Belastingdienst stond informatie over het doen van aangifte inkomstenbelasting met een papieren biljet, maar die informatie was onduidelijk. Na een signaal van de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst de betreffende internetpagina aangepast.



(On)duidelijkheid over een pensioenuitkering

Een burger had vragen over bedragen die hij van zijn pensioenfonds ontvangt en over fiscale aspecten ervan. De antwoorden die hij van de Belastingdienst en van twee andere overheidsorganisaties kreeg, waren onduidelijk. Daarom richtte hij zich tot de Nationale ombudsman. Op verzoek van de ombudsman hebben de drie overheidsinstellingen overleg gehad. Vervolgens heeft de betreffende burger een eenduidig antwoord gekregen.

3.2 Complexe wetgeving en juridische knelpunten



Verschillende begrippen van kind in schenk- en erfbelasting

De verschillende familiebegrippen in schenk- en erfbelasting sluiten niet altijd goed op elkaar aan en roepen daarom de nodige vragen op. Er worden begrippen als 'kind van ouders' en 'afstammelingen' gebruikt. Dit leidt tot onduidelijkheid en vragen bij burgers, met name in het geval van adoptie en samengestelde gezinnen. Dit wordt nu (deels) ondervangen door voorlichting. Een goede aansluiting van de terminologie in de Algemene Wet inzake rijksbelastingen en de Successiewet zal het stelsel eenvoudiger maken.



Inkomensafhankelijke Combinatiekorting

De Inkomensafhankelijke Combinatiekorting (IACK) is een tegemoetkoming voor de alleenstaande of minstverdienende ouder om arbeid te combineren met de zorg voor een kind jonger dan 12 jaar. Het kind moet ten minste 6 maanden in 1 kalenderjaar bij de gemeente zijn ingeschreven op het woonadres van de ouder en de betreffende ouder moet geen fiscaal partner hebben of minder verdienen dan zijn of haar fiscale partner.

Recent is aan de Tweede Kamer gemeld dat voor buitenlandse belastingplichtigen een uitzondering geldt op het fiscale partnerbegrip. Een persoon die geen inwoner van Nederland en geen kwalificerende buitenlandse belastingplichtige is, kan niet worden aangemerkt als 'fiscaal partner'.



Hierdoor hebben bijvoorbeeld buitenlandse belastingplichtigen uit de landenkring, die samen met een niet-werkende partner en kind buiten Nederland maar in de landenkring op hetzelfde adres staan ingeschreven, recht op de IACK¹². Dit is een onbedoeld effect van de bestaande wetgeving en niet in lijn met de geest van de wet. De staatssecretaris heeft recent in beantwoording op Kamervragen aangegeven ernaar te streven de wetgeving zodanig aan te passen dat voor de toepassing van de IACK de uitwerking voor buitenlandse belastingplichtigen wordt gelijkgesteld met die voor binnenlandse belastingplichtigen en een voorstel hiertoe met Prinsjesdag aan de Kamer aan te bieden. Voor onder meer de IACK is inschrijving in de basisregistratie persoonsgegevens van belang. Buitenlandse registraties die naar aard en strekking overeenkomen met de basisregistratie persoonsgegevens worden voor de wet daarmee gelijkgesteld. Sommige landen hebben echter geen soortgelijke registratie. Dat kan er bijvoorbeeld voor zorgen dat een belastingplichtige die met zijn of haar kind (een deel van het jaar) in het buitenland woont niet kan voldoen aan de voorwaarden voor de IACK.



Terugbetalen van uitkeringen

Arbeidsongeschikten of werklozen die van het uvw ten onrechte teveel uitkering hebben ontvangen, moeten dat in de regel terugbetalen. Gevoelsmatig moeten zij meer terugbetalen dan ze hebben gekregen. De uitkeringsgerechtigde ontvangt namelijk een nettobedrag (bruto uitkering verminderd met loonheffing), maar moet bij een terugvordering (als deze plaatsvindt in een volgend kalenderjaar) de bruto uitkering terugbetalen. Dit kan burgers in financiële problemen brengen. Ten eerste omdat zij mogelijk geen rekening hebben gehouden met de terugbetaling en ten tweede omdat zij de bruto uitkering moeten terugbetalen. De gevoelsmatige onbalans kan echter hersteld worden. Mensen mogen de bruto terugbetaling opvoeren bij hun belastingopgave als 'negatief inkomen' en dan hoeven zij, afhankelijk van hun inkomen dat jaar, mogelijk minder inkomstenbelasting en premies te betalen. Daarmee kunnen de cliënten van het uvw een groot deel, of zelfs alles, en heel soms zelfs meer dan er door uvw aan loonheffing is betaald, terugkrijgen. In de brieven van het uvw aan de burgers staat altijd vermeld of het een bruto- of nettobedrag is en ook dat de burger mogelijk geld kan terugvragen bij de Belastingdienst. Dit is onderdeel van een breder vraagstuk waarover uvw en de Belastingdienst constructief in overleg zijn om de daaruit voortvloeiende gevolgen voor de burger te verminderen.



Geen medische indicatie ivf-behandeling

Een homoseksueel stel van het mannelijk geslacht maakte ter verwezenlijking van hun kinderwens gebruik van een hoogtechnologisch draagmoederschap waarbij de eicel afkomstig is van een andere vrouw dan de draagmoeder. Eén van de mannen voerde in zijn aangifte inkomstenbelasting de kosten die zien van de ivf-behandeling op als uitgaven voor specifieke zorgkosten. De Belastingdienst weigerde deze aftrekpost op basis van wet- en regelgeving, omdat er geen sprake was van onvruchtbaarheid bij de man. De behandelingskosten zouden daardoor niet in een direct verband staan tot ziekte of invaliditeit van belastingplichtige. Het stel was het hier niet mee eens en stapte daarom naar de rechter.

Uitgaven voor specifieke zorgkosten zijn aftrekbaar van het inkomen uit werk en woning. Het moet dan gaan om uitgaven die worden gedaan door ziekte of invaliditeit. De kosten voor een ivf-behandeling zijn alleen aftrekbaar als sprake is van een ziekte (onvruchtbaarheid). De rechtbank oordeelt in deze zaak dat de kosten volgens de wet niet kunnen worden aangemerkt als specifieke zorgkosten omdat zij niet in verband staan met ziekte of invaliditeit van belastingplichtige. De rechter geeft ook aan dat het onmogelijk is voor de burger en zijn partner om te voldoen aan de wettelijke eisen voor aftrek van kosten van ivf-behandeling, omdat zij man en homoseksueel zijn.

¹² Met de landenkring worden alle EU-landen, EER-landen (Noorwegen, Liechtenstein en IJsland), Zwitserland en de BES-landen (Bonaire, Sint Eustatius en Saba) bedoeld.



Hoewel de Belastingdienst in deze zaak volgens de wet handelde, is volgens de rechter sprake van een ongelijke behandeling waarvoor geen rechtvaardigheidsgrond is aan te wijzen ten opzichte van stellen en vrouwen die door onvruchtbaarheid op een natuurlijke wijze geen kind kunnen krijgen en die een ivf-behandeling ondergaan om hun kinderwens te realiseren. De rechter laat de aanslag in stand en laat rechtsherstel over aan de wetgever omdat er politieke keuzes gemaakt moeten worden¹³.



Afkoop lijfrente bij langdurige arbeidsongeschiktheid

Sinds 1 januari 2015 kan een burger tot een wettelijk maximum bij langdurige arbeidsongeschiktheid zijn lijfrente geheel of gedeeltelijk afkopen, zonder dat de Belastingdienst hierbij revisierente in rekening brengt. Dit afkoopbedrag is begrensd tot € 42.460 (2021). Boven dit maximum geldt deze regeling niet en moet de burger over het volledige afkoopbedrag 20% revisierente betalen.

Dit betekent bijvoorbeeld dat een burger die in 2015 een lijfrente afkocht voor € 41.000, wat € 1.000 boven het voor 2015 geldende wettelijke maximum van € 40.000 lag, vervolgens € 8.200 (over het gehele afkoopbedrag) aan revisierente moest betalen. De bepaling werkt dus als een “alles-of-niets”-regeling.

De gevolgen van overschrijding van het wettelijk maximum kunnen erg hard uitpakken voor belastingplichtigen. Belastingplichtige is immers arbeidsongeschikt geraakt, raakt (een deel van) de oudedagsvoorziening kwijt en wordt bovenop de belastingheffing over de afkoopsom bij overschrijding van het wettelijk maximum geconfronteerd met de revisierente over dat wettelijk maximum. Dit wordt als schrijnend ervaren. De staatssecretaris heeft besloten om de wet te wijzigen en de ‘alles-of-niets’-werking om te zetten in een ‘voor zover’-werking. De revisierente is dan alleen verschuldigd over het bedrag boven het maximumbedrag van € 42.460 (2021). De maatregel is vooruitlopend op wetgeving bij beleidsbesluit (8 september 2020, nr. 2020-16038) goedgekeurd.



Belasting pensioenuitkering

Artikel 19b van de Wet op de loonbelasting 1964 regelt de fiscale afwikkeling van pensioenaanspraken die fiscaal onzuiver zijn of worden. De achtergrond van deze bepaling is het voorkomen van onjuiste handelingen en bewaakt daarmee het doel van het pensioen als inkomensvoorziening bij ouderdom, overlijden of arbeidsongeschiktheid. Indien artikel 19 wordt toegepast wordt de waarde van het pensioen in één keer belast en wordt 20% revisierente geheven. Door ineens te belasten wordt de burger tegen het hoogste tarief belast, wat veelal nadelig is voor de burger. Toepassing van artikel 19b maakt geen onderscheid tussen bewust of onbewust onjuiste handelingen. In beide gevallen wordt de waarde van de toegezegde pensioenafspraken belast. Het moment van belastingheffing sluit direct aan bij het moment van de onjuiste handeling. De wet biedt slechts beperkte mogelijkheden om fouten te herstellen of de effecten te mitigeren.

De volgende twee situaties zijn aangemerkt als knelpunt:

- Als gevolg van afwijkingen ten opzichte van het wettelijke kader die het gevolg zijn van fouten van de pensioenuitvoerder is een aanspraak ingevolge een pensioenregeling niet (langer) als zodanig aan te merken.
- De waarderingsregels die van toepassing zijn bij toepassing van artikel 19, kunnen in geval van pensioen in eigen beheer ertoe leiden dat de heffing aanzienlijk hoger is dan de bv aan opbrengsten heeft kunnen halen.

¹³ <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBGEL:2021:3995>



Aanslagen inkomstenbelasting overledenen

Als een belastingplichtige is overleden moet in veel gevallen nog een aanslag inkomstenbelasting volgen voor de (laatste) periode waarin deze overledene nog leefde. Omdat erfgenamen mogelijk aanstoot nemen aan het feit dat de aanslag op naam van de overledene werd gesteld, is de tenaamstelling gewijzigd naar “de erven van [naam overledene]”. In sommige gevallen zou dit in strijd kunnen zijn met het recht.



Toerekening fiscale partners



Binnen de inkomstenbelasting kunnen fiscale partners hun gemeenschappelijke inkomensbestanddelen (inkomen uit eigen woning, inkomen uit aanmerkelijk belang en persoonsgebonden aftrek zoals bijvoorbeeld zorgkosten) en de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen vrij verdelen tussen hen beiden. Deze vrije toerekeningsregels hebben voordelen voor burgers. Zij kunnen hiermee onder andere voor een optimale verdeling voor de inkomstenbelasting kiezen. De vrije toerekeningsregels zijn echter ook complex.

Het leidt tot onzekerheid over de aangifte, mensen vragen zich af of ze het wel optimaal doen. Ook leidt het tot complexiteit bij aanvullingen op de aangifte of bezwaarschriften waarbij een andere toerekening wordt gekozen en tot onjuiste verdelingen, waarbij de verdeling niet 100% is. Bij circa 40.000 aangiften per belastingjaar is de toerekening onjuist, doordat de aftrek eigen woning, het voordeel uit aanmerkelijk belang of de grondslag voordeel sparen en beleggen niet juist wordt verdeeld. Dit leidt nu bijvoorbeeld tot correcties. Als partners gezamenlijk aangifte doen, ondersteunt het aangifteprogramma de verdeling waardoor altijd 100% in aanmerking wordt genomen.

Het bedenken van een vereenvoudiging in de uitvoering van de Belastingdienst binnen de huidige wettelijke regeling blijkt complex. Een wijziging van de vrije wettelijke verdeling van gemeenschappelijke inkomensbestanddelen in een verplichte verdeling heeft tegelijkertijd inkomensgevolgen voor veel burgers die nu van een optimale verdeling gebruikmaken. De Belastingdienst heeft een brief ‘Fiscaal partnerschap/samen aangifte’ aan de burgers gestuurd waarbij sprake was van niet 100% aangegeven inkomen. Deze brief heeft geleid tot 10% meer gezamenlijke aangiften met 100% verdeling.



Klantbehandeling belastingplichtige met pensioen en AOW



De inhouding van loonheffing bij belastingplichtigen die zowel AOW als pensioen ontvangen heeft verbetering. Het aantal situaties waarin de inhouding niet juist is, is toegenomen door aanpassingen in heffingskortingen. Voor 2002 sloot de inhouding van de loonheffing beter aan bij de verschuldigde IH, doordat de Sociale Verzekeringsbank de AOW en het pensioen ‘koppelde’ voor de inhouding van loonheffing, zodat bij de inhouding met beide uitkeringen rekening werd gehouden. Door deze koppeling was loonheffing voor deze doelgroep vaker eindheffing. Dat is op dit moment niet meer het geval; de inhouding is te laag bij hogere pensioenen en te hoog bij lagere pensioenen.

Via een aangifte en aanslag Inkomensheffing kan de te hoge of te lage inhouding worden hersteld. Als te weinig loonheffing is ingehouden, herstelt de Belastingdienst dat door middel van een te betalen aanslag Inkomensheffing. Daartoe volgt een uitnodiging om aangifte te doen. Als de belastingplichtige deze aangifte doet, krijgt hij een aanslag. Indien de belastingplichtige geen aangifte indient en er sprake is van te weinig ingehouden loonheffing, wordt een ambtshalve aanslag opgelegd.



Als de inhouding van loonheffing te hoog is en de belastingplichtige heeft geen aangifteplicht (en dus geen uitnodiging voor het doen van aangifte ontvangen), stuurt de Belastingdienst een geldteruggaafbrief. Wanneer de belastingplichtige vervolgens geen aangifte indient, volgt er geen aanslag en geen teruggaaf. De Belastingdienst onderzoekt de mogelijke stappen om het probleem te mitigeren.



Beperkte respons op de geldteruggaafbrief

Belastingplichtigen die vermoedelijk recht hebben op een teruggaaf (zoals bijvoorbeeld geldt voor belastingplichtigen waarvan de inhouding te hoog is en die geen aangifteplicht hebben), ontvangen een geldteruggaafbrief van de Belastingdienst. In deze brief worden ze daar op gewezen en wordt aangegeven wat gedaan moet worden om die teruggaaf ook te ontvangen: aangifte doen. De respons op deze brief, het aantal belastingplichtigen dat aangifte doet, is beperkt. Deze burgers doen zichzelf hiermee mogelijk tekort.

De Belastingdienst doet onderzoek naar de beperkte respons op de geldteruggaafbrief en naar mogelijkheden om de respons te verhogen. Onder meer wordt daarbij onderzocht of de brief verduidelijkt kan worden.



Kapitaalverzekering eigen woning

Het is mogelijk om fiscaal geruisloos, dus zonder heffing van inkomstenbelasting, van aanbieder van een kapitaalverzekering te wisselen. Voorwaarde is wel dat het opgebouwde kapitaal van de ene aanbieder rechtstreeks wordt overgemaakt naar de andere aanbieder. In de praktijk komt het voor dat de 'oude' aanbieder of de notaris bij een beoogde geruisloze omzetting het opgebouwde kapitaal niet overmaakt naar de nieuwe aanbieder, maar per abuis naar de belastingplichtige. Dit houdt in beginsel in dat de belastingplichtige op dat moment moet afrekenen over de afkoopwaarde van het product omdat er sprake is van een genietingsmoment. De Belastingdienst belast in deze situatie de waarde niet, omdat de belastingplichtige de waarde niet als afkoopsom heeft ontvangen, maar juist met het oogmerk om het kapitaal onder te brengen bij de nieuwe aanbieder. Wel moet het abuis worden hersteld door het opgebouwde kapitaal zo snel mogelijk naar de nieuwe aanbieder over te maken.



Betalingskorting, voorlopige aanslag, bezwaarmogelijkheid

In de bijlage 'Betaalinformatie' bij de voorlopige aanslag over het lopende jaar stond de hoogte van de betalingskorting als men in één keer voor een bepaalde datum betaalt. Hierbij was echter niet vermeld dat er bezwaar mogelijk is tegen de hoogte van deze korting. Als de burger niet op de hoogte is van deze bezwaarmogelijkheid, bestaat de kans dat hij of zij de bezwaartermijn ongebruikt laat verstrijken. De tekst op de website is inmiddels aangepast.



Ontbrekende rente op vordering belastingschuld

Bij een aankondiging vordering belastingschuld, een loonvordering, staan in de brief het openstaande bedrag en de openstaande kosten vermeld, maar niet de openstaande rente. De burger kan op basis van de aankondiging loonvordering ervoor kiezen het volledig openstaande bedrag in één keer binnen zeven dagen te voldoen in een poging zo de loonvordering te voorkomen. Toch is de zaak niet in één keer alsnog op te lossen, zelfs niet als het openstaande bedrag inclusief kosten direct wordt overgemaakt. De Belastingdienst rekent namelijk ook invorderingsrente. De Belastingdienst informeert de betreffende burger pas na de afbetaling van de openstaande bedragen via een brief over de te betalen rente, waardoor er altijd nog een bedrag open blijft staan. De burger denkt dus klaar te zijn, maar is dat nog niet. Bovendien maakt dit openstaande bedrag dat in bepaalde gevallen (boven een drempelbedrag) de loonvordering niet wordt stopgezet. De Belastingdienst stuurt bij loonvordering ook altijd een brief naar de werkgever. Voor een gedeelte van de werknemers is een loonvordering reden tot ontslag, waardoor zij nog



verder in de schuldenproblematiek verwickeld raken. Als eerste, snel door te voeren maatregel om deze situatie te voorkomen past de Belastingdienst de brieven aan, zodat de burger gewezen wordt op de eveneens openstaande rente en hoe verder te handelen.

3.3 Dienstverlening



Proactieve dienstverlening

Burgers kunnen fouten in hun aangifte maken doordat ze niet op de hoogte zijn van bepaalde wijzigingen. De Belastingdienst heeft een experiment uitgevoerd om te kijken of het gewaardeerd wordt en effectief is om deze burgers proactief op deze mogelijke fouten te wijzen. De in dit experiment verzonden brief over afkoop lijfrente leidde tot minder fouten in de aangifte. Dat geeft de burger meer duidelijkheid en leidt tot 20% minder te controleren aangiften ('de uitworp'). Andere voorbeelden van proactieve dienstverlening waar burgers die in een bepaalde situatie zaten een brief ontvingen, zijn:

- restant persoonsgebonden aftrek als dit restant uit eerdere jaren niet is meegenomen in de aangifte: de burger attenderen op het restant en nieuwe aangifte indienen;
- scholingsuitgaven duo voor studenten;
- vrijgesteld inkomen;
- aftrek van lijfrentepremies;
- aftrek arbeidsongeschiktheidsverzekering-premies.



Ontwikkeling portalen

De Belastingdienst werkt aan vernieuwing van de verschillende portalen zoals MijnBelastingdienst. Aan het nieuwe portaal kunnen functionaliteiten worden toegevoegd. In de Belastingdienst Online Research Community is in maart 2020 een onderzoek uitgezet met als doel om een prioriteitsvolgorde in de functionaliteiten aan te brengen.

Burgers geven hoge prioriteit aan functies die relevant zijn voor een grote doelgroep. Hun voorkeur voor deze voorzieningen is vooral gebaseerd op positieve ervaringen bij andere instanties. Daarnaast plaatsen burgers functies hoger op de ranglijst wanneer deze functies in hun beleving veel worden gebruikt.

Hier volgt de ranglijst in volgorde van prioriteit:

1  Betalen met iDeal	2  Chat	3  Digitaal overzicht van nog te ontvangen en nog te betalen bedragen	4  Digitaal bezwaar maken
5  Bewijsstukken uploaden	6  Digitale aangifte van inkomstenbelasting van overledenen	7  Digitale betalingsregeling	8  Digitale aangifte van inkomstenbelasting van emigranten *

* per juni 2021 gerealiseerd.

Over het algemeen hebben burgers een grote voorkeur voor contact via e-mail en chat omdat men dat op ieder moment kan gebruiken en het contact dan zwart-op-wit vastligt.



Bezwaar aanslag inkomstenbelasting



In de periode april t/m juni 2021 heeft de Belastingdienst de klantbeleving in kaart gebracht van burgers die bezwaar maken tegen hun aanslag inkomstenbelasting. De inzichten die hieruit voortgekomen zijn geclusterd in 5 thema's, welke hieronder nader worden uitgewerkt:

Inzichten: 5 thema's



1
Behoeftte aan
menselijk en
persoonlijk
klantcontact



2
Informatie-
voorziening
ondersteunt
doenvermogen
niet voldoende



3
Onbewuste
en ongewilde
beïnvloeding
richting bezwaar



4
Burgers ervaren
onzekerheid
en stress



5
Menselijke
maat in interne
processen

1. Burgers geven aan behoefte te hebben aan persoonlijk contact. In de huidige inrichting van de Belastingdienst hebben burgers geen vaste contactpersoon of behandelaar. Elke stap in hun proces wordt aan een willekeurige medewerker toebedeeld om af te handelen. Dit maakt dat medewerkers niet het volledige dossier scherp in beeld hebben en dat persoonlijk contact lastiger is. Daarnaast wordt de toon in de correspondentie als streng en onpersoonlijk ervaren en voelen goedwillende burgers zich gewantrouwd. Deze bevinding komt ook terug in de klantreis schulden (zie pagina 40).
2. De informatievoorziening van de Belastingdienst sluit onvoldoende aan bij het doenvermogen van de burger. Er is weinig inhoudelijke communicatie over hoe bedragen, berekeningen en correcties tot stand zijn gekomen en op welke grondslagen ze gebaseerd zijn. Wanneer burgers twijfels hebben over de aanslag en de totstandkoming daarvan stelt de informatie die de Belastingdienst online aanbiedt hen onvoldoende in staat om de juiste stappen te ondernemen. Sommige burgers gaan niet in bezwaar omdat ze het te ingewikkeld vinden.
3. Burgers zoeken naar een ingang bij de Belastingdienst om hun probleem of onenigheid neer te leggen en denken vaak direct aan bezwaar. Dit kan komen doordat er in communicatie veel nadruk wordt gelegd op bezwaar, onder meer door de wettelijke verplichting om de mogelijkheid van bezwaar te benoemen op alle voor bezwaar vatbare beschikkingen. Bezwaar is echter niet altijd de juiste weg voor hun hulpvraag; vaak zijn er ook minder zware en ingewikkelde stappen te zetten om informatie te verkrijgen of recht te halen.
4. Burgers ervaren onzekerheid en stress. Het proces van Voorlopige Aanslag, IB aangifte, Definitieve Aanslag en correctie tot bezwaar is niet gebouwd vanuit de logica vanuit de burger maar vanuit interne (fiscaal-juridische) logica en daarmee moeilijk uit te leggen. Burgers begrijpen niet altijd hoe alle aanslagen in verbinding staan met elkaar. Berekeningen worden ook verschillend weergegeven bij aangifte, aanslag en correctie. Bij afwijkende bedragen hebben burgers er geen zicht op of zij zelf een fout hebben gemaakt of dat de Belastingdienst een fout heeft gemaakt. Hierdoor haken ze soms af en ondernemen ze geen vervolgacties, terwijl er misschien daadwerkelijk wel iets mis is gegaan en ze recht hebben op minder betalen of meer teruggave.
5. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) bij bezwaren zijn gericht op bedrijfsvoeringwaarden zoals AWB-termijn en niet op klantwaarden zoals klanttevredenheid en kwaliteit van de behandeling. Verder zien we dat een deel van de medewerkers liever schriftelijk dan telefonisch contact legt met burgers en tegelijkertijd dat brieven burgers vaak onvoldoende inzicht geven. Ook lijkt het alsof weinig data bekend zijn over onderwerpen waarover burgers 'onterecht' in bezwaar gaan en hoe we dit kunnen voorkomen en over welke onderwerpen burgers vaak gelijk krijgen.



A **Correspondentie MijnBelastingdienst**
Op het portaal 'Mijn Belastingdienst' staat onder de kop Correspondentie 'alle correspondentie'. Dit wekt de indruk dat burgers hier alle correspondentie met de Belastingdienst kunnen vinden, maar dat is niet het geval. Ook kan de indruk ontstaan dat alle communicatie met de Belastingdienst via het portaal mogelijk is. De indeling in MijnBelastingdienst gaat veranderen, waarbij de Belastingdienst dit aandachtspunt meeneemt.

A **Status bezwaarafhandeling**
Burgers die bezwaar hebben ingediend geven aan dat voor hen niet helder is wanneer zij een reactie van de Belastingdienst mogen verwachten. Om dit duidelijker te maken, heeft de Belastingdienst een statusbalk geïntroduceerd. Deze statusbalk kunnen burgers op internet raadplegen na inloggen met DigiD.

Op de statusbalk zijn drie onderdelen te zien: 'ontvangen', 'in behandeling' en 'afhandeldatum'. Per onderdeel is een datum aangegeven. Die datum kan in de toekomst liggen. Een groen vinkje geeft aan dat een onderdeel is afgerond. De Belastingdienst wil de statusbalk optimaliseren en zo goed mogelijk laten aansluiten op de behoeften van de burger. Daarvoor is in de Belastingdienst Online Research Community een onderzoek uitgezet. De overgrote meerderheid vindt de nieuwe statusbalk duidelijk. Burgers vinden dat de statusbalk overzicht en duidelijkheid geeft en een verbetering is ten opzichte van de huidige bezwaarafhandeling. Onderdelen die zij met name positief beoordelen zijn de visualisatie, het kleurgebruik en het vermelden van data. Volgens sommige burgers zijn er nog verbeteringen mogelijk, bijvoorbeeld het geven van meer specifieke informatie en het gebruik van minder brede termen.

A **Informatieverstrekking wereldinkomen**
Er stond een fout in de toelichting opgaaf wereldinkomen, zowel op papier als op de website. Het percentage voor de berekening van het eigenwoningforfait is onjuist. Burgers berekenden zo een verkeerd bedrag en werden daardoor benadeeld. De toelichting op de website is inmiddels aangepast. De Belastingdienst onderzoekt waar de betreffende rubriek op basis van de oude toelichting is ingevuld om te bepalen welke maatregelen de Belastingdienst moet nemen om dit te corrigeren of te herstellen.

A **Postontvangst buitenland**
Burgers die in het buitenland wonen, ontvangen post van de Belastingdienst soms pas weken na de verzenddatum. Termijnen die in de stukken worden genoemd zijn dan vaak al verstreken. Dat veroorzaakt onduidelijkheid over de ontvankelijkheid van een eventueel bezwaarschrift. Ook bestaat de kans dat de burger afziet van het indienen van bezwaar, omdat de bezwaartermijn lijkt te zijn verstreken. Indien de burger dan van het bezwaar afziet, mist de burger hierdoor een rechtsgang. Ook kan het zo zijn dat vervolgacties zijn ingezet nog voordat de burger op de hoogte kan zijn van de oorzaak daarvan. Waar mogelijk, als er bijvoorbeeld wel een bezwaarschrift is ingediend, wordt vaak wel coulant gehandeld door de Belastingdienst.

A **Stopzetten voorlopige aanslag**
Er zijn veel burgers die geld terugkrijgen van de Belastingdienst. Vaak als gevolg van de aftrek van hypotheekrente. Veel burgers regelen dat terugkrijgen via een voorlopige aanslag. Deze wordt door de Belastingdienst automatisch het volgende jaar weer opgelegd. Maar als de gegevens waarop de voorlopige aanslag is gebaseerd niet meer kloppen, kunnen burgers de voorlopige aanslag niet stopzetten. Ze moeten dan een compleet nieuw verzoek voor een voorlopige aanslag doen. De mogelijkheid voor belastingplichtigen om hun voorlopige aanslag in te kunnen trekken via een formulier in de MijnBelastingdienst-omgeving staat in de planning om gerealiseerd te worden.



Timing van de ‘Geen Voorlopige Aanslag’-brief

Een relatief groot aantal burgers dat over 2019 een voorlopige teruggave kreeg, kreeg deze in 2020 niet meer. Over deze voorlopige aanslag 2020 werden burgers per brief geïnformeerd. Er werden vragen gesteld over de communicatie rond deze brief en de tijdigheid van verzending van deze Geen Voorlopige Aanslag-brief (GVA-brief), vanwege berichtgeving dat deze brief pas rond de jaarwisseling of medio januari bij burgers aankwam. De staatssecretaris heeft de Tweede Kamer toegezegd om deze GVA-brieven voortaan eerder te versturen en daar beter over te communiceren.

Voor belastingjaar 2021 zijn de meeste voorlopige teruggave (VA 2021 negatief) en Geen voorlopige aanslag negatief vóór de kerst bezorgd. De voorlopige aanslagen zijn zowel naar burgers als ondernemers verzonden. Een groep van ongeveer 88.000 burgers/ondernemers heeft een brief ontvangen dat zij (vanaf) dit jaar (2021) geen VA meer ontvangen. De laatste van deze ‘geen voorlopige aanslag negatief’ (GVA) brieven zijn gedagtekend op 31-12-2020 en verzonden uiterlijk de tweede week van december. Ten aanzien van het aantal klantcontacten inzake de GVA was het dit jaar (2021) door het eerder versturen en de betere communicatie rustig met betrekking tot vragen over de GVA-brieven.

Belastingrente bij uitstel

Na het aanvragen van uitstel voor het indienen van de aangifte inkomstenbelasting krijgt de burger een brief waarin staat tot wanneer de Belastingdienst uitstel verleent. Er staat niets in de brief over mogelijke belastingrente. Op de website van de Belastingdienst staat met betrekking tot uitstel: *‘Bij een te betalen aanslag betaalt u rente. Leggen we u na 1 juli (..) een te betalen aanslag op? Dan betaalt u vanaf 1 juli daarover 4% belastingrente. Lees daarover meer bij Belastingrente.’* Burgers kunnen onaangenaam worden verrast door te betalen belastingrente nadat uitstel is verleend en de aanslag later dan 1 juli mag worden ingediend.

Reactietermijn na herinnering F-biljet te kort

Als iemand is overleden moeten de nabestaanden aangifte inkomstenbelasting doen voor het jaar waarin de persoon is overleden via het papieren F-biljet. Wanneer nabestaanden een herinnering voor het indienen van een F-biljet ontvangen, bevat deze een uiterste reactiedatum van maximaal 14 werkdagen. In de meeste gevallen heeft de nabestaande het F-biljet echter niet meer in bezit. Een veelvoorkomende reden dat nabestaanden het oorspronkelijke F-biljet niet hebben, is dat deze vaak al zo vroeg wordt opgestuurd dat de erfgenaam het correspondentieadres nog niet heeft gewijzigd of dat de Belastingdienst de wijziging nog niet verwerkt heeft. De nabestaande heeft dus vaak het oorspronkelijke F-biljet nog nooit gezien en krijgt vervolgens een herinnering met een reactietermijn die hij of zij niet kan halen. Bij nabestellen ontvangt de nabestaande het biljet opnieuw binnen 10 werkdagen en heeft daardoor nog maar zeer beperkt de tijd om het in te dienen. Dit is inmiddels (deels) ondervangen met de introductie van de digitale nabestaandenmachtiging in september 2021.

Gevoelde inbreuk op privacy bij woonplaatsonderzoek

Om te bepalen of iemand belastingplichtig is, moet de Belastingdienst vaststellen waar iemand woont. Volgens de wet¹⁴ moet dit per geval naar de feitelijke omstandigheden worden beoordeeld. Hierbij kan niet volstaan worden met formele indicaties, zoals bijvoorbeeld nationaliteit en inschrijving in registers. De Belastingdienst moet kijken of iets erop wijst ‘dat er een duurzame band van persoonlijke aard bestaat tussen de betrokkene en Nederland’. Dit speelt vooral bij burgers die verschillende huizen bezitten, soms zowel in Nederland als in het buitenland. Burgers geven aan dat



een dergelijk onderzoek diep kan ingrijpen op de privésfeer. De Belastingdienst heeft hier begrip voor en probeert de woonplaats zoveel mogelijk vast te stellen op basis van informatie die zij al heeft, maar dat is niet altijd mogelijk.



Digitale stempel Oostenrijkse Douane

Het btw-nultarief kan worden toegepast op de levering van goederen aan particulieren die hun woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats hebben in een land dat niet tot de EU behoort. Voorwaarde hierbij is dat de leverancier kan aantonen dat de particulier de goederen binnen drie maanden na aanschaf in zijn/haar persoonlijke bagage heeft meegenomen naar een niet-EU-land. Een door de Douane voor uitvoer uit de EU afgetekende (kopie)factuur of een daarmee gelijk te stellen bescheid is hierbij vereist. Toen de Oostenrijkse Douane in plaats van een 'natte' stempel uitsluitend een 'digitale' stempel ging gebruiken, werd de stempel in eerste instantie niet erkend omdat de inspecteur de echtheid van de digitale stempel niet kon vaststellen. De Nederlandse leverancier kon daarom het nultarief niet toepassen in gevallen waarin een reiziger in Nederland goederen kocht en de EU vervolgens via (in casu) Oostenrijk verliet. Nadat een buiten de EU wonende particulier een klacht had ingediend, is dit signaal op alle juridische aspecten getoetst en heeft de Belastingdienst geoordeeld dat een digitale stempel van een andere EU-lidstaat ook kan volstaan.



Eén bankrekening en jonge kinderen

Volgens de Invorderingswet 1990 mogen teruggaven inkomstenbelasting aan een burger alleen gedaan worden op een bankrekening die op naam van die burger staat. Op die regel zijn een paar uitzonderingen. Eén van die uitzonderingen betreft 'schrijnende gevallen', zoals het geval dat de rekening van de ouder als bevoegde derde mag worden opgevoerd als de leeftijd van het kind een eigen bankrekening niet toelaat.

Ter illustratie een casus: Een minderjarig kind had recht op een teruggave inkomstenbelasting. De moeder had de Belastingdienst verzocht om het bedrag op haar rekening – dus die van de moeder – uit te betalen. De Belastingdienst wees het verzoek af met de standaardbrief. Die brief hield onvoldoende rekening met de uitzondering voor schrijnende gevallen. Naar aanleiding van de reactie van de moeder op deze kwestie past de Belastingdienst de standaardbrief aan, zodat deze klantvriendelijker wordt en recht doet aan het uitvoeringsbeleid.



Giften aftrekken

De giftenaftrek was een relatief eenvoudige post in de belastingaangifte. De complexiteit is toegenomen de afgelopen jaren, omdat er in de wetgeving een onderscheid is gemaakt tussen periodieke giften en reguliere giften en er is een onderscheid gekomen binnen de groep algemeen nut beogende instellingen (ANBI's, oftewel goede doelen organisaties) in gewone ANBI's, culturele instellingen en steunstichtingen voor sociaal belang behartigende instellingen (SBBI's). De verschillende categorieën kennen verschillende drempelwaarden en verschillende vermenigvuldigingsfactoren, waardoor burgers bij de handmatige berekening van de giftenaftrek meer fouten maakten.

Door de invoering van het zogeheten "Slimme invul scherm bij Belastingaangifte" in de inkomstenbelasting 2020, is de Belastingdienst de signalen tegemoetgekomen. Burgers hebben dat gemerkt in de aangifte die zij dit jaar (2021) deden over 2020. Voorheen moesten burgers en bedrijven zelf nazoeken of een gift aan een organisatie al dan niet aftrekbaar was en dit invullen in een vrij veld. Nu is het vrije invulveld vervangen door een zogenaamd 'slim' invulveld. Hierin staan alle 44.000 erkende ANBI's die geselecteerd kunnen worden. Het is nu voor belastingplichtigen makkelijker om hun aangifte inkomstenbelasting in te vullen. Deze en



ook een aantal verbeteringen om de uitvoering van de giftenaftrek en de ANBI-regeling te verbeteren heeft de Belastingdienst doorgevoerd na overleg met vertegenwoordigers van de Samenwerkende Brancheorganisaties Filantropie.

3.4 Invordering en schulden



Burgers met schulden



De Belastingdienst krijgt via de BelastingTelefoon, website en sociale media veel vragen binnen van mensen met schulden. De Belastingdienst heeft in beeld gebracht wat de achtergronden en mogelijkheden voor verbetering van de dienstverlening zijn wanneer burgers (en zzp'ers) schulden hebben. Hiervoor is de methode van de klantreis benut¹⁵. Hieruit kwamen de volgende pijnpunten naar voren:



1

er is geen persoonlijk contact over terugvorderingen



2

er is geen afsluitende communicatie na voltooiing van een betalingsregeling of schuld



3

brieven zijn voor een laaggeletterde niet te begrijpen



4

invordering komen soms onverwachts, mogelijk in verband met niet-begrepen brieven



5

het proces voor zzp'ers voor het aanvragen van uitstel van betaling of een betalingsregeling is niet klantvriendelijk



6

het komt soms voor dat er foutief een brief wordt gestuurd over een openstaande schuld aan het einde van een betalingsregeling

De klantreis en bijbehorend contact met de burger heeft tot een aantal overkoepelende inzichten geleid.

- Van de wetgeving die de Belastingdienst uitvoert, ontstaan de meeste problemen en schulden binnen de inkomstenbelasting of in het geval van zzp'ers de omzetbelasting.
- Een achterstand in autoheffingen leidt snel tot problematische schulden, omdat mensen met een achterstand in autoheffingen geen uitstel van betaling kunnen krijgen. Bovendien komt het voor dat een voertuig wordt ingevorderd, wat de (schulden)problematiek kan verergeren doordat men minder mobiel wordt (niet meer naar het werk kan, geen mantelzorg meer kan geven e.d.).
- Een saneringstraject is niet voor iedereen weggelegd of haalbaar.
- Nazorg is belangrijk omdat ex-schuldenaren erg kwetsbaar zijn.

¹⁵ Bij de klantreizen worden burgers en bedrijven betrokken. Per onderwerp worden ervaringsdeskundigen gevraagd deel te nemen. Zij zijn zowel betrokken bij de inventarisatie van het probleem (de ontdekkingsfase), als bij het toetsen van mogelijke oplossingen. Klantreizen leveren inzicht op in de beleving van belastingbetalers en in hun kennis, houding en gedrag. Daarnaast is door de multidisciplinaire aanpak - waarbij stakeholders uit verschillende directies en afdelingen van de dienst betrokken zijn - geborgd dat de kennis, invalshoeken en achtergrond uit diverse richtingen van de organisatie worden benut. De klantreisaanpak levert grote meerwaarde op door de inzichten van de deelnemers te onderbouwen, te bundelen en grafisch weer te geven in een aantrekkelijk en overzichtelijke eindrapportage. De gevisualiseerde klantreis helpt om het bewustzijn te vergroten over het effect van de dienstverlening en communicatie van de Belastingdienst op burgers en bedrijven en hun beleving ervan.



- Meer brieven en druk vanuit de Belastingdienst leiden niet tot meer daadkracht van burgers.
- Een grote levensgebeurtenis zoals een scheiding, het verlies van werk, ziekte, of het verlies van een partner is vaak de aanleiding om te vervallen in problematische schulden. Deze schuldenproblematiek is daarna aansluitend de volgende ingrijpende levensgebeurtenis voor de burger.

Burgers geven aan behoefte te hebben aan persoonlijke aandacht. De Belastingdienst legt volgens hen te veel verantwoordelijkheid bij de burger en biedt te weinig proactieve hulp, zoals ook het proactief doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Burgers voelen zich ook niet écht gehoord, omdat de Belastingdienst niet of nauwelijks meedenkt met hun persoonlijke situatie of de context van de vraag niet of nauwelijks onderzoekt. Zowel burgers als schuldhulpverleners missen hierin een persoonlijk contactpunt. Burgers ervaren het contact met medewerkers van de Belastingdienst hierdoor niet als optimaal. Het verloop aan (uitzend)krachten bij de BelastingTelefoon heeft effect op de kwaliteit van de dienstverlening. En omdat er geen vast aanspreekpunt is moet de burger zijn of haar eigen situatie elke keer opnieuw uitleggen. De communicatie met de burgers sluit daarin ook niet goed aan bij het doenvermogen van deze burgers.

Het doenvermogen van burgers met schulden wordt vaak overschat. Burgers geven vaak aan dat zij geen overzicht meer hebben over welke schulden zij hebben openstaan en dat ze niet weten waar te beginnen. De meerderheid van de telefoongesprekken bij de BelastingTelefoon over betalen gaat over het opvragen van schuldenoverzichten of over de vraag waarom de burger een bepaald bedrag moet terugbetalen. Omdat er bij de Belastingdienst niet meer met een overkoepelend dossier per persoon wordt gewerkt, kan de medewerker van de Belastingdienst de burger ook niet altijd het totaaloverzicht geven. De systemen waar de medewerkers mee werken zijn hier ook niet voor ingericht. Daarnaast blijkt het ook hierbij lastig voor medewerkers van de Belastingdienst om een inschatting te maken van het doenvermogen van een burger.

Verschillende processen rondom schulden zijn lastig te begrijpen. Het proces voor het verrekenen van schulden met andere middelen is voor burgers onduidelijk. Die onduidelijkheid neemt toe doordat dit proces ook per belastingmiddel verschilt. Voor zzp'ers geldt dat het proces rondom het aanvragen van een betalingsregeling of uitstel van betaling onduidelijk is. Bij verrekeningen en invorderingen houdt de Belastingdienst geen rekening met andere schuldeisers waar de burger mee te maken heeft. Er is behoefte aan een duidelijke uitleg, ook voor laaggeletterden, over de reden waarom bepaalde bedragen betaald moeten worden. De wens is dat de Belastingdienst meer maatwerk en met name flexibiliteit biedt. Burgers zijn over het algemeen welwillend en willen ook best langer afbetalen als ze daardoor maandelijks meer lucht en/of flexibiliteit krijgen. Het lijkt dat medewerkers van de Belastingdienst niet alle ruimte gebruiken die de wet hen biedt voor maatwerk.



Inzage in financiële positie

Burgers worden vaak verrast door te betalen bedragen waar ze geen rekening mee hebben gehouden. Het helpt burgers wanneer er een overzicht is waarin alle te betalen en te ontvangen bedragen staan vermeld, bijvoorbeeld in MijnBelastingdienst. De Belastingdienst werkt aan het vorderingenoverzicht. Verder worden in 2022 de mogelijkheden voor selfservice uitgebreid. Een belangrijke verbetering is het online overzicht van openstaande bedragen. Burgers kunnen met DigiD inloggen en precies zien hoeveel zij nog moeten betalen. Nu bellen ze vaak met de BelastingTelefoon hierover, of worden ze verrast door te betalen bedragen waar ze geen rekening mee hebben gehouden. Zo'n vorderingenoverzicht helpt. In het overzicht zijn in 2021 al de bedragen voor inkomstenbelasting en de bijdrage Zorgverzekeringswet te zien. Naar verwachting volgen vanaf medio 2022 ook andere bedragen, zoals motorrijtuigenbelasting (MRB) en belasting van personenauto's en motorrijwielen (BPM). Bovendien wordt het in 2022 mogelijk de verschuldigde bedragen direct online te betalen via IDEAL.



Het overzicht openstaande bedragen is vooral relevant indien meerdere belastingzaken en/of termijnbetalingen lopen. Ongeveer de helft van de burgers in de community heeft geen behoefte aan een overzicht als 'Openstaande Bedragen'. Men denkt dit overzicht niet nodig te hebben omdat men doorgaans direct betaalt wanneer dit nodig is en dus zelden bedragen heeft openstaan. Ook wanneer men geld terugkrijgt, gebeurt dit snel.

De andere helft heeft juist wel behoefte aan een overzicht als 'Openstaande Bedragen'. Dit is relevant op het moment dat men bezig is met de administratie en verwacht bedragen te ontvangen of te moeten betalen. Ook is voor sommigen de aangifte van inkomstenbelasting een moment om het overzicht erbij te pakken.

Men vindt het belangrijk dat alle relevante belastingzaken zijn terug te vinden in het overzicht, en dat het onderscheid hiertussen duidelijk is. Ook ziet men graag wanneer actie ondernomen moet worden of wanneer men iets kan verwachten van de Belastingdienst.



Stapelingsregelingen bij meerdere aanslagen

Burgers kunnen een betalingsregeling treffen als ze een belastingaanslag niet in één keer kunnen betalen. Die betalingsregeling kan ook voor meerdere aanslagen tegelijkertijd gelden. In de brief waarin de Belastingdienst de betalingsregeling voor twee of meer aanslagen bevestigt, staat: *'U kunt het verschuldigde bedrag betalen met de acceptgiro die de Belastingdienst eerder heeft toegestuurd.'* Dit wekt de verwachting dat de burger door de acceptgiro te betalen alle openstaande aanslagen van de betalingsregeling betaalt. Maar dit klopt niet. De acceptgiro heeft namelijk maar betrekking op één aanslag. Na voldoende betalingen ontvangt de burger een overzicht waarop staat dat het te betalen bedrag op die aanslag nul is geworden. Hierdoor denkt de burger dat de betalingsregeling is voldaan. Dit is niet het geval, omdat op de tweede aanslag van de regeling nog niets is afgeboekt. Voor de burger is het dus niet duidelijk wat hij of zij precies moet doen. De Belastingdienst onderzoekt wat hiervoor de beste oplossing is. De eerdergenoemde wens om een integraal digitaal overzicht van alle openstaande bedragen beschikbaar te hebben, is een belangrijk hulpmiddel bij het verminderen van het probleem.



Minnelijke schuldsaneringstrajecten

De Auditdienst Rijk (ADR) doet onderzoek naar de behandeling van verzoeken voor deelname aan minnelijke schuldsaneringstrajecten. De ADR heeft signaleerd dat de Belastingdienst tot voor kort mogelijk geautomatiseerd, dus zonder tussenkomst van een medewerker, deze verzoeken af heeft gewezen door gebruik te maken van bovengrenzen¹⁶. De Belastingdienst heeft daarom een voorzorgsmaatregel getroffen, zodat alle afwijzingen nu handmatig worden gecontroleerd.



Beslagvrije voet en vrij te laten bedrag

Op 1 januari 2021 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet ingevoerd. De beslagvrije voet is dat deel van het inkomen, waar geen beslag op mag worden gelegd, zodat wordt voorkomen dat iemand onder het bestaansminimum komt. De beslagvrije voet is van toepassing bij onder andere loonbeslag, verrekening en de overheidsvordering. Door de invoering van deze wet is de Belastingdienst niet meer afhankelijk van informatie van een belanghebbende voor het berekenen van de beslagvrije voet. De beslagvrije voet wordt nu op basis van broninformatie berekend vanuit de Basis Registratie Personen en data uit de polisadministratie. Met deze informatie wordt via een wettelijk vastgelegde rekenformule de beslagvrije voet op uniforme wijze berekend. Een onderdeel van deze wet is een bepaling dat in ieder geval 5% van iemands netto-inkomen of uitkering gebruikt moet worden voor de betaling van schulden. Bij lage inkomens bedraagt de beslagvrije voet dus 95% van dit inkomen en in geval van een bijstandsuitkering is de beslagvrije voet 95%

¹⁶ Zie Kamerbrief stand van zaken Herstellen, verbeteren, borgen (HvB) | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl



van de bijstandsnorm. Er is in de Leidraad Invordering bepaald dat de Belastingdienst in zijn beleid in beginsel afziet van de toepassing van deze 5%- regeling, om te voorkomen dat mensen bijvoorbeeld onder de bijstandsnorm geraken.

Bij het vaststellen van het ‘vrij te laten bedrag’ is het beantwoorden van de volgende vraag problematisch geweest: welke kosten moet de Belastingdienst aftrekken van het inkomen bij het vorderen van belastingschuld als niet duidelijk is welk inkomen iemand heeft? Deze vraag is bijvoorbeeld belangrijk bij het bepalen van de beslagvrije voet bij burgers zonder vaste woon- en verblijfplaats. Recent heeft de Belastingdienst dit als volgt opgelost: als de woon- en verblijfplaats niet bekend zijn, wordt “€ 0” ingevuld. Meldt de betrokken persoon zich en geeft hij of zij dan toch een vaste woon- en verblijfplaats op, dan wordt de beslagvrije voet alsnog berekend. Dit bespaart de burger een bezoek aan de rechter. Zonder deze nieuwe werkwijze was het namelijk aan de rechter om de beslagvrije voet vast te stellen.

3.5 Processen en ICT



Incorrecte afboeking kosten en rente



Het verwerken van betalingen op openstaande aanslagen gebeurt in de praktijk niet altijd conform artikel 7 van de Invorderingwet 1990. Nadat is afgeboekt op de (eventuele) kosten, terug te nemen betalingskorting en rente, moet het restant van een betaling naar evenredigheid aan de op het aanslagbiljet vermelde openstaande bedragen worden toegerekend. Dat betekent dat het betaalde bedrag moet worden verdeeld over de belasting, boete, belastingrente (en als laatst pas de premie volksverzekeringen). Bij het vormgeven van deze wet- en regelgeving is er geen rekening gehouden met dat het computersysteem (INL/COA) deze verdeling niet kan maken, waardoor er dus afwijkend van wet- en regelgeving gehandeld wordt.



Gegevensverzameling, -verwerking en -deling

In de Belastingdienst Online Research Community heeft de Belastingdienst de vraag neergelegd of en hoe burgers geïnformeerd willen worden over de manier waarop de Belastingdienst omgaat met hun gegevens en welke informatie en/of gegevens men wil zien in de persoonlijke omgeving.

Veel burgers verwachten dat de Belastingdienst gegevens ontvangt van verschillende instanties (m.n. gemeenten, werkgevers, banken, verzekeraars). Een grote groep is er niet van op de hoogte dat de Belastingdienst zelf ook gegevens deelt met andere instanties. Met betrekking tot gegevensdeling en –verwerking door de Belastingdienst hebben burgers behoefte aan:

- Gemak. Burgers realiseren zich dat de voringevulde aangifte voortkomt uit gegevensverzameling.
- Informatiebeveiliging. Daarnaast zijn burgers bang voor data-lekken en hackers.
- Transparantie. Men wil inzicht en openheid over gegevensdeling en –verwerking om zelf zicht te houden op wat er met de persoonlijke gegevens gebeurt.
- Anonimiseren van gegevens. Zeker wanneer de Belastingdienst gegevens deelt deze anonimiseren om misbruik te voorkomen.
- Nauwkeurigheid en waarborging privacy. Burgers verwachten dat medewerkers van de Belastingdienst zorgvuldig met gegevens omgaan.
- Autonomie.

De grootste groep burgers heeft een positieve en gelaten houding. Het wordt als logisch ervaren dat de Belastingdienst databases koppelt en de Belastingdienst wordt daarbij als betrouwbaar gezien. Men ervaart gemak, maar weinig inspraak. Andere burgers hebben hun bedenkingen vanwege privacy en de angst voor fouten. Er zijn ook burgers die vinden dat de Belastingdienst te veel macht heeft.



Gebruik niet-actuele persoonsgegevens

Als de burger niet meer met zijn of haar ex-partner samenwoont en bovendien opnieuw gehuwd is, blijven de gegevens van de ex-partner nog wel op de aangifte en op de voorlopige aanslag van de burger staan. Zelfs als de burger via DigiD een wijziging voorlopige aanslag heeft ingediend staan dit jaar opnieuw gegevens van de ex-partner in de aangifte. Deze situatie voelt onprettig.

Een ander probleem is de verouderde database in het systeem 'Beheer van Relaties' (BVR). De BVR is een applicatie van de Belastingdienst waarin de gegevens staan uit de basisregistratie persoonsgegevens. Bij latere wijziging van een naam wordt deze wijziging niet (meer doorgevoerd). Ook in de rubriek 'trefwoord' blijven verouderde naamgegevens staan. Deze rubriek wordt niet meer onderhouden en kan hierdoor zeer gedateerd zijn. Een ontvangerssysteem maakt soms gebruik van deze rubriek waardoor de verkeerde/oude naam wordt gebruikt. Door het niet actualiseren van deze verouderde database, ontstaat de mogelijkheid tot verkeerde adressering van brieven en is er een verhoogd risico op een datalek. Hoewel de situatie niet vaak voorkomt, kan het belastingplichtigen (pijnlijk) confronteren met hun (hele) oude naam.

Eén bankrekening

Als de burger zijn of haar bankrekeninggegevens doorgeeft, voert de Belastingdienst een naam-nummer controle uit. Wanneer naam en nummer niet overeenkomen, wordt het verzoek afgewezen en ontvangt de burger daarover een brief. Deze brief is onduidelijk, omdat er niet duidelijk vermeld staat waarom het verzoek is afgewezen. Als het de burger duidelijk is waarom het verzoek is afgewezen, kan de burger een mogelijke vergissing herstellen en komt dat de doorlooptijd ten goede. Naam-nummercontrole is een geautomatiseerd proces. De Belastingdienst lijkt de reden van afwijzing wel te ontvangen, maar die reden niet in het automatische bericht naar de betreffende burger mee te nemen.

3.6 Woning

Verschillende regimes voor hypotheekrenteaftrek

Sinds 2013 geldt er een aflossingseis voor de hypotheekrenteaftrek. Omdat hypotheekleningen doorgaans een doorlooptijd van 30 jaar hebben, ontstaan er hierdoor tot 2043 verschillende regimes voor de hypotheekrenteaftrek. Door levensgebeurtenissen, zoals een scheiding of verhuizing, kan het nog complexer worden. Want de totale lening moet dan uiteenvallen in leningdelen, waarbij verschillende regels gelden. Twee evaluatierapporten zijn in december 2019 met een kabinetsreactie naar de Eerste en Tweede Kamer gestuurd. In het rapport over de complexiteit staat expliciet dat deze regeling op termijn niet goed houdbaar, controleerbaar, uitvoerbaar en handhaafbaar is.

Btw op huur van onroerend goed

De verhuur van onroerend goed is in beginsel vrijgesteld van btw-heffing. Onder voorwaarden is het mogelijk onroerend goed (anders dan een woning) btw-belast te verhuren. Dit is gunstig voor de verhuurder die aan hem in rekening gebrachte de btw in aftrek kan brengen. Voor de huurder levert de optie doorgaans een lagere huur op, omdat de verhuurder geen component voor niet-aftrekbare btw op onderhoud etc. opneemt. Om voor btw-belaste verhuur in aanmerking te komen, stelt de Wet op de omzetbelasting 1968 een aantal formele voorwaarden waaraan zo'n huurovereenkomst moet voldoen. Als blijkt dat huurder en verhuurder niet aan deze voorwaarden hebben voldaan, heft de Belastingdienst de in aftrek gebrachte btw na. In beleid is voorzien in een mogelijkheid om bepaalde gebreken te herstellen, maar alleen tot drie maanden na de ingangsdatum van de huur. Medewerkers van de Belastingdienst geven



aan graag meer discretionaire bevoegdheid te krijgen om in voorkomende gevallen herstel van de huurovereenkomst mogelijk te maken zonder naheffing. Er wordt nog gekeken of dit een aanpassing van het beleidsbesluit of van de regelgeving vereist.



Woongenot



Partners die samen een koophuis hebben, kunnen te maken krijgen met lastig te begrijpen regelgeving als ze gaan scheiden. Als partners scheiden, kan er sprake zijn van partneralimentatie in de vorm van woongenot. Eén van de ex-partners kan dan in het huis blijven wonen, terwijl het huis niet geheel van hem of haar is. Dit heet dan 'woongenot'. Het verstrekte woongenot door de vertrekkende ex-partner en het ontvangen woongenot door de achtergebleven ex-partner wordt voor de belastingheffingen gewaardeerd op het eigendomsdeel van het eigenwoningforfait. Dus als allebei de ex-partners voor de helft eigenaar zijn van het huis, berekent de Belastingdienst voor beiden de helft van het eigenwoningforfait als verstrekte of ontvangen alimentatie. In de praktijk doen burgers dit vaak onjuist. Vaak rekent de achtergebleven ex-partner het volledige eigenwoningforfait als ontvangen alimentatie.



Box 3 heffing bij met leningen gefinancierd buitenlands onroerend goed over jaren vóór 2016

Door een softwarefout die speelde in de jaren 2007 – 2015 hebben bepaalde belastingplichtigen met onroerend goed in het buitenland teveel box 3-heffing betaald. De teveel betaalde belasting bedraagt jaarlijks maximaal € 72 per belastingplichtige. De Belastingdienst beschikt over de jaren 2012 – 2015 nog over de gegevens om te achterhalen bij welke belastingplichtigen dit heeft gespeeld. Voor die periode gaat het in totaal om ongeveer 28.000 aanslagen opgelegd aan ongeveer 15.000 belastingplichtigen. De Telegraaf heeft een artikel gewijd aan deze softwarefout en over dit onderwerp zijn stukken openbaar gemaakt in antwoord op een wob verzoek. De Belastingdienst onderzoekt hoe dit gecorrigeerd en hersteld kan worden.

3.7 Auto

De Belastingdienst heft drie belastingen die te maken hebben met auto's en andere rijtuigen:

- 1) belasting van personenauto's en motorrijwielen (BPM), 2) belasting zware motorrijtuigen (BZM) en 3) motorrijtuigenbelasting (MRB).



Overgangstarief oudere motorrijtuigen



Burgers die in het bezit van een auto die vóór 1 januari 1988 in gebruik is genomen, maar waarvan dat tijdstip nog geen 40 jaar geleden is, kunnen gebruikmaken van een overgangstarief voor de motorrijtuigenbelasting van € 129 per jaar. De voorwaarde hiervoor is dat de auto niet gebruikt wordt in de maanden december, januari en februari. Momenteel maken de bezitters van 77.000 voertuigen gebruik van deze regeling.

Een eventuele naheffing als niet aan de voorwaarden wordt voldaan, is technisch niet goed uitvoerbaar en bovendien kan de verzuimboete onevenwichtig uitpakken tussen (1) degenen die in december van de auto gebruikmaken en (2) degenen die dat in januari of februari doen. De boete is namelijk gerelateerd aan de hoogte van de naheffing, zodat ongelijkheden kunnen ontstaan. Deze problematiek wordt nader in beeld gebracht.

Vele bijzondere tarieven

Het bijzondere tarief dat geldt voor oudere motorrijtuigen staat niet alleen. De lijst met bijzondere regelingen die geldt voor de motorrijtuigenbelasting telt meer dan vijftig regelingen, elk met een specifiek karakter. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd via het aanbieden van de 'Keuzewijzer Autobelastingen' op 9 april 2021. Door deze vele tarieven is de uitvoering en het toezicht op de motorrijtuigenbelasting erg ingewikkeld.



Catalogusprijs privégebruik auto

Uit het buitenland geïmporteerde auto's kunnen zowel door autohandelaren en particulieren als door officiële importeurs worden geregistreerd in het kentekenregister van de Rijksdienst Wegverkeer (RDW).

- Als een auto wordt geïmporteed door autohandelaren of particulieren berekent de Belastingdienst de catalogusprijs privégebruik auto op grond van de Wet op de loonbelasting 1964 en geeft die door aan de RDW. Als een auto wordt geïmporteed door een officiële importeur en gebruik wordt gemaakt van de 'regeling versnelde inschrijving' wordt bij de berekening van de catalogusprijs rekening gehouden met Wet op de belasting van personenauto's en motorrijwielen. De catalogusprijs wordt in die situatie lager vastgesteld maar wel conform de Wet op de loonbelasting 1964.

Het op verschillende manieren vaststellen van de catalogusprijs kan tot gevolg hebben dat twee exact dezelfde geïmporteerde auto's een verschillende catalogusprijs privégebruik auto hebben. Een afwijkende, lagere vaststelling van de catalogusprijs doet zich ook voor bij de individuele import van gebruikte auto's. Indien voor dit soort auto's aangifte bpm wordt gedaan, wordt in veel gevallen een historisch bpm-tarief toegepast. Dit is gunstig voor een importeur, omdat het bpm-tarief jaarlijks pleegt te stijgen. Dit heeft tot gevolg dat de Belastingdienst in die situatie de catalogusprijs lager vaststelt, maar wel conform de Wet op de loonbelasting 1964.



Niet naheffen van de bruto bpm ingeval van WOK-auto's

De RDW kan motorrijtuigen een wok-status ('wacht op keuring') geven. Zo'n voertuig mag dan niet op de Nederlandse weg rijden. De Uitvoeringsregeling bpm koppelt daaraan dat geen afschrijving op de bpm mag plaatsvinden. Wanneer een gebruikt motorrijtuig in Nederland wordt geïmporteed en van de RDW een wok-status krijgt, moet dus (a) het motorrijtuig eerst gerepareerd worden of (b) de bpm betaald worden alsof het een nieuw voertuig is (bruto bpm). Ingeval van ad b heeft de Belastingdienst in het verleden toegestaan dat toch een afschrijving mocht plaatsvinden met de tabel of koerslijst. In sommige gevallen zijn aangiften met een taxatierapport geaccepteerd. De van de wettelijke bepalingen afwijkende uitvoering kwam aan het licht naar aanleiding van een recent arrest van de Hoge Raad. Inmiddels is er, naar aanleiding van het arrest, ingestemd met een wetswijziging die toestaat dat voor wok-voertuigen mag worden afgeschreven met de tabel of koerslijst.



Niet handhaven bij tenaamstelling bij reparatie en beperkende voorwaarden ELK

De Hoge Raad heeft in een recent arrest geoordeeld dat de waarde van een motorrijtuig bij de tenaamstelling bepalend is. Tot aan het arrest werd er in de uitvoering vanuit gegaan dat (1) niet wordt nageheven als bij de tenaamstelling blijkt dat een motorrijtuig dan is gerepareerd (en dus meer waard is), en dat (2) voor een beroep op de extra leeftijdskorting (dat wil zeggen: een lagere bpm door veroudering van het motorrijtuig als gevolg van tijdsverloop tussen inschrijving en tenaamstelling) de staat van het motorrijtuig bij de tenaamstelling niet hetzelfde hoeft te zijn. Dan kan de extra leeftijdskorting dus toegepast worden. Dit was in afwijking van het Kaderbesluit bpm waarin deze voorwaarde wel wordt gesteld. Per 1 januari 2022 is een wetswijziging bpm van kracht geworden waardoor het belastbaar feit altijd het moment van inschrijving wordt.



Geen bpm-heffing bij herimport van eerder geëxporteerd motorrijtuig

Voor motorrijtuigen die geëxporteerd worden, bestaat onder voorwaarden recht op bpm teruggaaf. Het kan voorkomen dat een motorrijtuig wordt geëxporteerd zonder dat om bpm teruggaaf is verzocht en dat motorrijtuig vervolgens wordt gere-importeerd naar Nederland. De Belastingdienst heft op dit moment dan niet opnieuw bpm terwijl dit volgens de wettelijke bepalingen wel zou moeten. Inmiddels is met de Wet Overige Fiscale Maatregelen 2022 de Wet bpm 1992, per 1 januari 2022 zodanig aangepast dat deze cumulatie van belastingen niet mogelijk is.



A Vrijstelling mrb voor politiemotorrijtuigen die niet op naam staan van politie
 De politie is vrijstelling van motorrijtuigenbelasting verleend voor motorrijtuigen die de politie leaset ook al staan die auto's op naam staan van de leasemaatschappij. Dit is niet volgens de wettelijke vrijstellingsvoorwaarden, die vereisen dat het motorrijtuig op naam staat van de politie. Voorsnog wordt deze uitvoeringspraktijk voortgezet terwijl wordt gezocht naar een oplossing die voor de politie en de Belastingdienst bevredigend is.

Buitenlands kenteken
 Als een burger in Nederland woont, maar een auto heeft met een buitenlands kenteken en in Nederland hiermee rijdt, dan moet de burger in Nederland motorrijtuigenbelasting betalen. Als blijkt dat een burger dit niet doet, moet hij of zij een naheffing betalen. De Belastingdienst legt dan een naheffing op voor de periode waarin de burger ingeschreven stond in het basisregister personen én in het bezit was van het voertuig. Daarbij kijkt de Belastingdienst naar de afgelopen vijf jaar en legt een boete op ter hoogte van 100%¹⁷. Vaak gaat het hier om burgers die vanwege de hoge boete opeens een hoge belastingaanslag krijgen. Bedragen tussen € 8.000 en € 10.000 zijn geen uitzondering. Voor burgers die het niet eens zijn met de periode waarover wordt nageheven, is het erg lastig om aan te tonen dat een auto wel in het bezit was, maar niet gebruikt werd in Nederland. De Belastingdienst heeft in dit soort gevallen weinig ruimte voor maatwerk. De Belastingdienst onderzoekt verschillende mogelijkheden om deze wet minder 'hard' te maken.

A Inbeslagname auto bij controle op betalingsachterstanden
 De Belastingdienst voert samen met de politie ANPR-acties uit. ANPR staat voor *Automatic Numberplate Recognition*. Tijdens deze acties gebruiken zij apparatuur die de nummerplaten van passerende auto's scant. De Belastingdienst en de politie controleren dan of er nog verkeersboetes en/of belastingaanslagen openstaan. Als dat zo is, dan houdt de politie de bestuurder staande. Als er sprake is van een dwangbevel en de belastingschuld meer dan € 1.500 is, kan de Belastingdienst het voertuig ter plekke in beslag nemen. Dit is een ingrijpende en verregaande bevoegdheid die zorgvuldig wordt ingezet. In de kaders daarvoor¹⁸ staan voorbeelden van situaties waarin een uitzondering gemaakt kan worden. Bijvoorbeeld als er sprake is van 'een hoogzwangere vrouw of kleine kinderen en wachten op de taxi onverantwoord is.' Maar deze voorbeelden zijn zo extreem, dat medewerkers van de Belastingdienst niet de ruimte of bevoegdheid voelen om maatwerk toe te passen en uitzonderingen te maken in meer realistische of minder extreme situaties.

A VPS-blokkade wordt niet automatisch verwijderd
 Als burgers een auto op naam willen zetten blijken zij soms nog geblokkeerd (vps-blokkade) vanwege oude openstaande schulden, óók als deze schulden inmiddels al zijn voldaan. De blokkade wordt namelijk niet automatisch opgeheven bij betaling. Op het moment dat iemand de blokkade ontdekt en dit meldt bij de Belastingdienst, duurt het nog enige tijd om de blokkade op te heffen en de auto dus te kunnen overschrijven.

A Aanvragen formulieren
 Op de website van de Belastingdienst zijn formulieren beschikbaar die nodig zijn voor de autobelastingen. Burgers moeten een formulier downloaden, uitprinten en vervolgens opsturen. Burgers die digitaal niet of minder vaardig zijn, hebben hier moeite mee. Het is daarom mogelijk om schriftelijk een formulier aan te vragen, maar dit is niet algemeen bekend. De Belastingdienst werkt op het moment aan de mogelijkheid om via de BelastingTelefoon deze formulieren aan te vragen.

17 Artikel 34 lid 2 Wet Mrb 1994

18 Handreiking ANPR, versie 8.



A Verkeerde telefoonnummer op brief

De Belastingdienst stuurt verschillende soorten brieven over autobelastingen. Op een tiental brieven staat het algemene telefoonnummer van de BelastingTelefoon (0800-0543), maar niet het nummer van de BelastingTelefoon Auto (0800-0749). Iemand die de BelastingTelefoon belt, staat hierdoor eerst in de wacht bij het algemene nummer, waarna diegene direct wordt doorverbonden naar de BelastingTelefoon Auto en daar voor de tweede keer in een wachtrij terecht komt. Dit gebeurt zeker 60.000 keer per jaar. De voor de hand liggende aanpassing, namelijk het aanpassen van de telefoonnummers, is lastig te realiseren. Telefoonnummers zijn in de verouderde ICT-systemen van de Belastingdienst 'hard gecodeerd', dit betekent dat het wijzigen van dit telefoonnummer ICT-capaciteit vereist. Omdat de Belastingdienst overbevraagd is wat betreft ICT-wijzigingen, moet er constant geprioriteerd worden. Deze ICT-aanpassing krijgt steeds onvoldoende prioriteit om opgepakt te worden.

A Niet informeren over belastingverhoging

De motorrijtuigenbelasting wordt betaald per tijdvak van drie maanden. Veel burgers betalen via een automatische incasso de motorrijtuigenbelasting. De motorrijtuigenbelasting wordt dan maandelijks afgeschreven. Bij een verhoging van het tarief informeert de Belastingdienst de burger niet afzonderlijk, waardoor de burger verrast kan worden met een hoger bedrag dat wordt afgeschreven. De Belastingdienst inventariseert samen met de opdrachtgever de mogelijkheden om burgers hierover explicieter te informeren.

3.8 Zonnepaneelhouders en btw

Sinds 2013¹⁹ wordt een burger die zonnepanelen heeft voor de btw gezien als ondernemer, wanneer hij of zij energie aan het net teruglevert en hier een vergoeding voor krijgt van de energieleverancier. Er is binnen de kaders van de wet voorzien in een specifiek proces om deze burgers zoveel mogelijk te helpen met hun btw- en administratieve verplichtingen. Kort gezegd komt dit neer op de mogelijkheid van een eenmalige btw-aangifte voor de teruggaaf van btw op de aankoop en installatie van zonnepanelen, verminderd met een éénmalige (forfaitaire) voldoening van btw over de opgewekte stroom. Hiervoor is vereist dat de burger in zijn aanmeldformulier kiest voor toepassing van de kleineondernemersregeling (KOR) vanaf het jaar na de aanschaf, zodat hij dan geen btw- en administratieve verplichtingen meer heeft. Momenteel maken zo'n 750.000 burgers gebruik van dit proces. Het aantal neemt jaarlijks met zo'n 100.000-150.000 toe.

Voor het merendeel zijn er geen problemen, maar bij bepaalde situaties worden klachten ontvangen. Het proces wordt continu gemonitord en verbeterd daar waar mogelijk, zoals digitalisering van het aanmeldproces en de introductie van een registratiedrempel bij een jaaromzet van maximaal € 1.800, waarmee onder andere burgers die een bestaand huis met zonnepanelen kopen en geen btw terug te vragen hebben zich niet meer hoeven aan te melden²⁰. Het desbetreffende beleidsbesluit dat terug werkt tot 1 januari 2020 (datum inwerkingtreding KOR) is 18 juni 2021 gepubliceerd in de Staatscourant²¹.

19 HvJ 20 juni 2013, nr. C-219/12, Fuchs, na conclusie Sharpston, ECLI:EU:C:2013:413

20 Verslag van het schriftelijk overleg Fiscaliteit, Kamerstuk 31066, nr. 818

21 Besluit van 10 juni 2021, nr. 2021-12740, Stcrt. 2021, 30899



Aanmeldingen in laatste 4 weken van het kalenderjaar

De KOR is een vrijstelling zonder recht op aftrek, met een minimale toepassingsduur van drie jaar en een aan- en afmeldtermijn van minimaal 4 weken. Deze voorwaarden dienen de administratieve afhandeling door de Belastingdienst en de eenvoud en duidelijkheid voor burgers en Belastingdienst. De voorwaarden leiden ertoe dat zonnepaneelhouders die zich in de laatste vier weken van het jaar melden, niet met ingang van het daaropvolgende jaar de KOR kunnen toepassen en dat er dan in beginsel niet kan worden volstaan met één aangifte. Vanwege de vier-weken-aanmeldtermijn voor de KOR, gaan deze meldingen pas in per een volgend aangiftetijdvak. Bijvoorbeeld, een KOR-aanmelding op 15 december 2020 gaat in per 1 april 2021. Hierdoor ontstaat een extra aangifteverplichting voor het eerste kwartaal 2021 die zonnepaneelhouders bij aanmelding in de overige weken van een jaar niet hebben. Vereniging Eigen Huis heeft gevraagd om een gelijke behandeling van alle zonnepaneelhouders en ook de eindejaarsaanmelders maar één aangifte uit te reiken. Voor de eind 2020 ontvangen meldingen van 15.444 zonnepaneelhouders heeft de Belastingdienst voorzien in een éénmalige aangifte en ingang van de KOR per 1 januari 2021. Met de staatssecretaris is afgestemd om deze handelwijze, zoals de Belastingdienst die eind 2020 heeft toegepast, als structurele oplossing te hanteren. Deze zal worden opgenomen in het Beleidsbesluit zonnepanelen.



Nieuwe investeringen na ingang KOR

Een ander gevolg van de genoemde voorwaarden is dat een keuze voor de KOR vanwege de zonnepanelen impliceert dat de KOR ook geldt voor eventuele andere op te starten ondernemersactiviteiten door de burger met zonnepanelen, zoals zzp-activiteiten, of een nieuwe investering in zonnepanelen. Zolang de omzet onder de € 20.000 blijft en de KOR nog geen drie jaar is toegepast, vallen ook de andere nieuwe activiteiten onder de KOR-vrijstelling en is er geen aftrek mogelijk van de btw op de desbetreffende kosten. Daarna moet rekening worden gehouden met de opzegtermijn van 4 weken voorafgaand aan het belastingtijdvak per wanneer KOR-toepassing niet meer wenselijk is. Een opzegging geldt ook voor minimaal drie jaar, gedurende welke periode er btw moet worden afgedragen over alle gerealiseerde omzet, inclusief de opgewekte stroom. Burgers ervaren het vooral als onrechtvaardig dat als ze de aanschaf van panelen spreiden over meerdere kalenderjaren, zij alleen de btw over de eerste investering terugkrijgen via een eenmalige aangifte. Sinds de Belastingdienst signalen ontving van burgers over de in hun ogen onrechtvaardige regeling, is de voorlichting over de regeling op de website en bij de Belastingtelefoon sterk verbeterd²². De betere dienstverlening neemt echter niet bij iedereen het gevoel van onrechtvaardigheid van de regeling weg. Zoals ook gemeld in de in noot 22 vermelde Kamerbrief, is dit binnen de huidige wettelijke kaders niet op te lossen, maar zet het demissionaire kabinet zich daarom in Europees verband in voor de mogelijkheid van een btw-nultarief voor zonnepanelen.

22 Zie: <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/btw/content/btw-terugvragen-voor-zonnepanelen-ik-ben-particulier>



4 Signalen van bedrijven





4 Signalen van bedrijven





4 Signalen van bedrijven

Nederland kent 2,5 miljoen bedrijven (variërend van kleinschalige mkb-bedrijven tot grote multinationals). De signalen die voortkomen uit de interactie met bedrijven vormen de basis voor de thema's die in dit hoofdstuk zijn gebruikt. Het is van belang als Belastingdienst om duidelijk te krijgen welke signalen benut kunnen worden om de dienstverlening aan bedrijven verder te verbeteren en om het lerend vermogen van de Belastingdienst te simuleren. In het kader daarvan kan het gaan over vereenvoudiging van bestaande wetgeving, maar ook over het verbeteren van de informatievoorziening of het beperken van mogelijkheden om misbruik te maken van bestaande regelingen. Daarnaast wordt er in dit hoofdstuk gekeken naar de algemene impact op de uitvoering en de signalen die zijn opgepakt om de dienstverlening aan te passen.

4.1 E-commerce



Onderzoek doelgroep EU btw e-commerce

Binnen de Belastingdienst is het programma 'EU btw e-commerce' in de zomer van 2020 gestart met als doel de invoering van Europese Richtlijn 'elektronische handel'. Het doel van deze richtlijn is de heffing en inning van btw op grensoverschrijdende internetverkoop aan particulieren te moderniseren en te vereenvoudigen. Over de voortgang van dit programma is al vaker separaat gecommuniceerd richting Tweede Kamer. De Belastingdienst blijft dit doen.

In januari en februari 2021 is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de doelgroep (bedrijven, webwinkels en fiscaal intermediairs). Het doel is om meer inzicht te krijgen in de manier waarop de doelgroep tegen de nieuwe regelgeving aankijkt, hoe ze die ervaart en hoe ze de impact op hun eigen werk inschat. Uit het onderzoek blijkt dat de kennis van de nieuwe regelgeving zeer gering is, vrijwel geen van de bedrijven had er op dat moment er iets over gehoord. Na kennisneming van de nieuwe regelgeving heerst er vooral een gevoel van:

- *Ongeloof*: ze verwachten dat regelgeving die zo ingrijpend is voor hun *business* eerder aangekondigd zou zijn.
- *Onbegrip*: de achtergrond van de nieuwe regelgeving is onbekend.
- *Onduidelijkheid*: er zijn heel veel vragen en onzekerheden.
- *Er tegenop zien*: de nieuwe richtlijn overvalt de bedrijven, ze kunnen niet goed overzien welke stappen ze allemaal moeten nemen. Vooral de taalbarrière en de angst voor bureaucratie in andere landen spelen hier mee.
- *Gelatenheid*: "als het moet, dan moet het maar".

De grootste implicaties die men voor de eigen onderneming ziet, zijn:

- *Aanpassen van de webshop*. De webshop toont het juiste btw-tarief.
- *Aanpassen van de boekhouding en de aangifte*. Men weet alleen niet hoe en is bang voor onduidelijkheden, onbegrip en het maken van fouten bij het doen van aangifte in de verschillende landen.



Een deel van de bedrijven vaart op de expertise van de boekhouder/accountant voor het aanpassen van het boekhoudstelsel en op de kennis van de websitebouwer voor het aanpassen van de website. Ze gaan ervan uit dat deze hen zonder meer kunnen helpen of iets nieuws gaan ontwikkelen.

Het één-loketsysteem neemt een hoop zorgen weg. De consequenties van de nieuwe regelgeving lijken daardoor overzichtelijker. De taalbarrière en de angst voor bureaucratie bij de btw-aangifte spelen geen rol meer omdat de ondernemers met de Belastingdienst in eigen land kunnen communiceren.

Bedrijven verwachtten dat deze nieuwe regelgeving in het nieuws komt en dat de Belastingdienst dit nieuws via mails en nieuwsbrieven verspreidt, zodat het opgepakt kan worden door netwerken, accountants, webshophosts, et cetera. Men heeft vooral behoefte aan duidelijke achtergrondinformatie: waarom deze nieuwe regelgeving en wat is een concreet stappenplan? Wat moet ik als ondernemer wanneer doen?

Deze inzichten en signalen zijn benut om de communicatie over de invoering van de richtlijn goed vorm te geven.

4.2 Belastingmiddelen



Bronbelasting

De Wet bronbelasting 2021 (Wet BB 2021) is in het leven geroepen om rente- en royaltybetalingen aan gelieerde lichamen in voorkomende gevallen aan een bronbelasting te onderwerpen. Hoofddoel van die heffing is om te voorkomen dat Nederland als toegangspoort wordt gebruikt naar landen met een lager belastingtarief en het risico op grondslagverschuiving van Nederland naar landen met een lager belastingtarief te verkleinen.

Om te voorkomen dat lichamen die formeel niet verbonden zijn, maar wel gecoördineerde investeringen doen, buiten de heffing zouden blijven is besloten ook bij de Wet BB 2021 het begrip samenwerkende groep te introduceren. Dit betekent dat lichamen die individueel geen kwalificerend belang hebben, maar die wel deel uitmaken van een samenwerkende groep onder de Wet BB 2021 kunnen vallen. Als gevolg van bijv. de artikelen 2.1 lid 1e in combinatie met lid 4 heeft dit echter tot gevolg dat er bronbelasting verschuldigd kan zijn in situaties waar geen enkele entiteit in een laagbelastende jurisdictie is gevestigd. Dit wordt als onrechtvaardig ervaren.



Taxfree regeling

In het (praktische) belang van belastingplichtigen staat de Belastingdienst op basis van niet-gepubliceerd, goedgekeurd beleid sinds 1 juli 1999 toe dat airside winkels op Nederlandse luchthavens de taxfree regeling (0% btw) ook toepassen bij verkopen aan reizigers die in de EU wonen en een reisbestemming buiten de EU hebben (met uitzondering van tabak). Wettelijk is dat niet toegestaan omdat de taxfree regeling alleen geldt bij verkopen aan particulieren die buiten de EU wonen (of daar gaan wonen) en de goederen met zich meenemen naar een bestemming buiten de EU. De taxfree-regeling op onder andere luchthavens wordt betrokken in een door de Europese Commissie voor 2022 aangekondigd breed onderzoek naar de (toepassing van de) btw-regelgeving in de reis- en toerismesector.



Premie Werkhervattingskas

Private werkgevers betalen voor hun werknemers de gedifferentieerde premie Werkhervattingskas (premie Whk). De premie wordt vastgesteld op basis van de omvang van de loonsom, de historische schadelast voor ziekte- en arbeidsongeschiktheidsrisico's en het feit of de werkgever al dan niet bij het uwv verzekerd is voor het ziekte- en arbeidsongeschiktheidsrisico. Omdat deze premie voor iedere werkgever afzonderlijk wordt vastgesteld, is de uitvoering hiervan complex en veeleisend, mede hierdoor geeft de Whk-premie vaak aanleiding tot bezwaar- en beroeps-procedures.



Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl)

De Wtl bevat regels voor tegemoetkomingen voor werkgevers in de loonkosten (loonsubsidierecht) van bepaalde groepen van werknemers met het oog op het bevorderen van werkzekerheid en baankansen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. In de Wtl zitten verschillende aspecten die hard uitwerken.

Zo kent de Wtl een proces waarbij aan de hand van gegevens, uit de aangifte loonheffingen, tegemoetkomingen worden vastgesteld. Zo moet de werkgever door het aanvinken van een indicatie in de aangifte loonheffingen een tegemoetkoming voor een werknemer aanvragen. De Wtl kent ter toetsing een zogenoemd fotomoment. Dat wil zeggen dat de voor het recht op Wtl-tegemoetkomingen relevante gegevens die op 1 mei bij het uwv bekend zijn, leidend zijn bij de definitieve vaststelling van dat loonsubsidierecht. Daardoor mogen relevante wijzigingen in de aangifte loonheffingen na dat fotomoment niet meer worden meegenomen. Ook foutjes, zoals het overschrijven van eerdere indicaties als gevolg van correctieberichten of menselijke fouten, kunnen na het fotomoment, buiten een formele bezwaarprocedure, niet meer aan de voorkant in het voordeel van de werkgever worden hersteld. Dat betekent dat kleine foutjes van soms administratieve aard grote financiële gevolgen kunnen hebben als een werkgever niet of niet op tijd aan de bel trekt. De AWR (Algemene wet inzake Rijksbelastingen), behalve de regels van bezwaar en beroep, is niet van toepassing op de Wtl. Het beleid inzake verzoeken om ambtshalve verminderingen kan voor de Wtl dan ook niet worden toegepast. Ook de hardheidsclausule is niet van toepassing.

Bij een overgang van onderneming (Wovon) vervalt het recht op een loonkostenvoordeel. Werkgevers lopen hierdoor bij een dergelijke overgang tegemoetkomingen mis. Zo vervalt bijvoorbeeld bij de inbreng van een onderneming in een bv de tegemoetkoming. Bij een overgang van een onderneming gaan de rechten en verplichtingen die uit de arbeidsovereenkomst voortvloeien over op de verkrijger. Het recht van de werkgever op een loonkostenvoordeel vloeit echter niet voort uit de arbeidsovereenkomst met de betreffende werknemer, maar uit een beschikking van de Belastingdienst waarbij dat recht is vastgesteld. De overnemende werkgever, komt daarom, bijvoorbeeld bij een inbreng van een onderneming in een bv, niet in aanmerking voor de resterende duur van het loonkostenvoordeel van de overdragende werkgever. Gevoelsmatig is de bv echter eenzelfde werkgever als de eenmanszaak, maar juridisch is dit een andere werkgever, met het vervallen van de tegemoetkomingen op grond van de Wtl tot gevolg²³.



Energiebelasting

De energiebelasting is onderdeel van de Wet belastingen op Milieugrondslag (Wbm) en stamt uit 1996. Sindsdien zijn er de nodige wijzigingen en aanpassingen geweest. Echter het energielandschap is zodanig veranderd dat de uitvoering voor de nodige uitdagingen staat. Waar vroeger de energiebedrijven zowel producent waren, netbeheerder als leverancier en

²³ Zie in dit verband ook de Kamervragen van 13 oktober 2021: [antwoorden-op-kamervragen-over-het-aanvragen-van-loonkostenvoordelen-door-werkgevers.pdf](#)



er slechts enkele grote spelers waren, komen er steeds meer kleinere spelers bij en verplaatst de productie zich meer en meer richting decentrale lokale opwek en komen er steeds meer kleine leveranciers bij.

De leveranciers zijn belastingplichtig, zodat er ook steeds meer belastingplichtigen bijkomen. Is er geen leverancier vast te stellen, dan is de gebruiker belastingplichtig. De energiebelasting is complex en de kleine belastingplichtigen zijn minder professioneel, waardoor de foutmarges oplopen. Op de snelle veranderingen in de energiewereld is de huidige wetgeving niet toegerust. Dit betekent dat er geregeld aandacht wordt gevraagd voor voortgaande innovatieve (technische) ontwikkelingen, die om een standpuntbepaling van de uitvoering vragen.

Het huidige tariefstelsel van de energiebelasting heeft een ingewikkeld degressief schijvenstelsel met daarnaast ook nog enkele vaste en verlaagde tarieven en meerdere teruggaaf- en vrijstellingsregelingen²⁴. De opslag duurzame energie- en klimaattransitie (ODE) maakt ook onderdeel uit van de belastingaangifte. De ODE kent eveneens een degressief schijvenstelsel met eigen tarieven. Zo kan een belastingplichtige in één aangifte op dit moment 103 verschillende tarieven verwerken. Ieder kalenderjaar verandert een groot deel van de tarieven.

Een aantal voorstellen voor vereenvoudiging van de energiebelasting zijn aangeboden aan de Tweede Kamer²⁵. In het voorjaar van 2021 is een evaluatie afgerond door CE-Delft/Ecorys en het eindrapport is aangeboden aan de Kamer. In dit rapport staan eveneens enkele vereenvoudigingsvoorstellen.



Afdracht EB/ODE bij diefstal

Bij diefstal van elektriciteit komt het voor dat de netbeheerder dit constateert en dat de netbeheerder de gestolen elektriciteit en Energiebelasting/ODE factureert aan de dief. De netbeheerder wenst de ontvangen Energiebelasting/ODE dan af te dragen aan de Belastingdienst en wordt daartoe dan opgevoerd als belastingplichtige. Volgens de wettelijke bepalingen is in deze situatie de dief echter belastingplichtig en kan de netbeheerder niet aangemerkt worden als belastingplichtige voor de Energiebelasting/ODE.



Verenigingen, stichtingen en ANBI's

Stichtingen en verenigingen worden soms door de Belastingdienst uitgenodigd om aangifte vennootschapsbelasting (Vpb) te doen. Toch kan het zo zijn dat de stichting of vereniging niet belastingplichtig is. Bijvoorbeeld als de winst van dat jaar onder de winstgrens (€ 15.000) van de Wet Vpb ligt.²⁶ Vaak reageert de stichting of vereniging dan niet op de vraag om aangifte te doen, omdat die ervan uitgaat dat aangifte niet nodig is. Maar omdat de uitnodiging door de Belastingdienst is verstuurd, is die verplichting er wél.²⁷ In dit geval is een vereniging of stichting dus wél aangifteplichtig, maar niet belastingplichtig. Geen aangifte doen terwijl de Belastingdienst daarom vraagt is beboetbaar, met een bedrag van € 2.757. In dit soort gevallen kijkt de Belastingdienst of er maatwerk mogelijk is door de boete te matigen, maar voor velen voelt de gang van zaken dan toch nog als onrechtvaardig. De Belastingdienst onderzoekt of het mogelijk is om het boetebeleid op dit punt aan te passen.

²⁴ Er zijn 16 teruggaafregelingen voor specifieke organisaties waarmee zo'n € 80 miljoen wordt teruggegeven.

²⁵ Verzonden op 18 mei in de bijlage 'vereenvoudiging belastingstelsel' behorend bij de brief met bouwstenen voor een beter belastingstelsel (Tweede Kamer, vergaderjaar 2019-2020, 32 140, nr. 71).

²⁶ Art. 6 Wet Vpb.

²⁷ Art. 8 AWR.



4.3 Informatievoorziening aan bedrijven



Fouten bij uitbetalen uitkering door werkgever

Als een werknemer op grond van een werknemersverzekering recht heeft op een uitkering²⁸, kan zijn/haar werkgever die uitbetalen in plaats van het uww. Medewerkers van de Belastingdienst zien in deze gevallen dat bedrijven vaak fouten maken bij de berekeningen en het toepassen van de arbeidskorting. De oorzaak hiervan is dat bedrijven vaak onbekend zijn met de complexe en soms onduidelijke regelgeving op dit gebied. Wat vaak gebeurt is dat loon en uitkering voor de arbeidskorting samengevoegd worden onder 'loon uit tegenwoordige dienstbetrekking.' Dit klopt niet volgens de regelgeving. Vervolgens werken deze fouten door naar uww, omdat die afhankelijk is van de loonadministratie van deze bedrijven voor het berekenen van deze tegemoetkomingen. In samenwerking met de relevante beleidsdepartementen wordt er gewerkt aan een oplossing.



Proceskosten uitbetalen



Als de Belastingdienst na het voeren van procedures proceskosten en/of andere bedragen aan een bedrijf verschuldigd is, zijn de omschrijvingen die dan op de bankafschriften terechtkomen niet duidelijk. Hierdoor weet een bedrijf niet meer om welke kwestie het ging. Ook duurt het uitbetalen soms erg lang, in sommige gevallen langer dan een jaar. De Belastingdienst heeft het proces nu zo aangepast dat het zaaknummer altijd vermeld wordt op het bankafschrift. Er wordt nog verder gewerkt aan de doorlooptijd van de uitbetalingen.



Eerste keer omzetbelasting betalen

Voor nieuwe ondernemers is het niet altijd even duidelijk wat er van hen verwacht wordt als ze de eerste keer omzetbelasting betalen. De Belastingdienst stuurt een brief met algemene informatie, de betaaldata en het rekeningnummer. Er staat alleen niet dat het bedrijf zelf de overboeking moet doen. Ook op de website benadrukt de Belastingdienst om op tijd te betalen, maar de informatie h oe dat te doen ontbreekt, zodat voor de ondernemer niet helemaal duidelijk is wat er van hem verwacht wordt. Daarom heeft de Belastingdienst nu vermeld hoe de ondernemer moet betalen.



FDA-verklaring

Door de Belastingdienst worden verklaringen voor de FDA (Food and Drug Administration) afgegeven. Hierover stond geen informatie op de website van de Belastingdienst. Hoewel deze situatie weinig voorkomt, is het gevolg dat bedrijven hiervoor op een andere manier contact moesten zoeken met de Belastingdienst. Dat vraagt meer inspanning van zowel de aanvrager als de Belastingdienst. Om hieraan tegemoet te komen is een informatiepagina op de website gecreëerd.²⁹



Innovatie dienstverlening voor bedrijven

Binnen de Belastingdienst richt de InteractieWerk (een samenwerking van collega's uit verschillende onderdelen en directies) zich op innovatieve dienstverlening voor bedrijven. De InteractieWerk acteert tussen de Belastingdienst, bedrijven en de maatschappij/technologie. Uitgangspunt bij de ontwikkeling van nieuwe projecten van de interactiewerk is co-creatie, samen met bedrijven en technologische organisaties. De InteractieWerk zal in 2021 onder meer een bijdrage leveren aan de Automatische Winstaangifte, zonnepanelen voor particulieren, de aangiftechecker voor stichtingen en verenigingen en het borgen van leerpunten van de coronacrisis.

²⁸ Vooral uitkeringen op grond van de Wet arbeid en zorg (Wazo) en Ziektewet (zw) en ww-uitkeringen bij buitengewone natuurlijke omstandigheden ('vorstwerkloosheid') en werktijdverkorting (wtv) worden in de vorm van een werkgeversbetaling verstrekt.

²⁹ Zie: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/internationaal/vermogen/foreign_small_business_verklaring_voor_de_fda/



4.4 Processen en ICT

De ICT-systemen en het ICT-landschap leveren uitdagende casuïstiek om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

A Beslisregels dynamisch monitoren
Burgers en bedrijven die onbetaalde belastingschulden uit hebben staan, worden gemonitord met gebruikmaking van het zogeheten 'Dynamisch Monitoren', een proces waarbij op basis van een aantal vooraf vastgestelde beslisregels behandeladviezen worden gegeven. Dergelijke behandeladviezen, die bijvoorbeeld kunnen strekken van het versturen van brieven en aanmaningen tot het leggen van beslagen en het gebruikmaken van een deurwaarder, worden dan in de invorderingspraktijk opgevolgd. Een belangrijke beslisregel is kostenefficiëntie, maar het is denkbaar dat een maatregel die weliswaar goedkoper is en (daarom) als behandelingsadvies uit het systeem komt, niet noodzakelijkerwijs de snelste methode is om te komen tot een bevredigende schuldafwikkeling. De focus op maatwerk is dan ook een belangrijke stap om ervoor te zorgen dat de belastingschuldige niet uit het oog verloren raakt. Medewerkers willen meer gewicht aan de beslisregels die zorgen voor een snelle afhandeling.

A ICT-voorziening Kleine ondernemingsregeling
Ondernemers die minder omzet hebben dan € 20.000 per kalenderjaar, kunnen gebruik maken van de Kleine Ondernemersregeling (KOR). Zij brengen dan geen btw in rekening aan hun klanten. Dat scheelt veel administratie van onder andere betaalde, ontvangen en afgedragen btw en bijbehorende btw-aangiften. Voor kleine starters is het een aantrekkelijke regeling. De starter kan echter met praktische complicaties te maken hebben. Wettelijk is het mogelijk om vier weken voordat de ondernemersactiviteiten beginnen een aanmelding te doen voor de KOR. Alleen in de praktijk werkt dit moeilijk omdat de ICT-voorziening van de Belastingdienst vraagt om een btw-nummer. Deze is pas verkrijgbaar nadat de onderneming zichtbaar is in het register van de Kamer van Koophandel, iets dat de Kamer van Koophandel pas rond de daadwerkelijke aanvang van de ondernemersactiviteiten verwerkt.

A Wet ketenaansprakelijkheid-verklaring
Voor het verkrijgen van opdrachten of aanbestedingen hebben ondernemers soms een verklaring nodig in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid (Wka). Die gaat over het betalingsgedrag en mogelijke ketenaansprakelijkheid. Deze verklaring kan alleen schriftelijk aangevraagd worden via een formulier, terwijl dit digitaal makkelijker zou zijn. In het proces ontvangen de ondernemers geen verzendbewijs. Meestal ontvangen ze de verklaring na 10 werkdagen. Ondernemers geven aan dat dit erg lang duurt en dat zij hierdoor soms contracten of aanbestedingen mislopen. Ondernemers bellen de BelastingTelefoon met vragen of een verzoek is ontvangen en wanneer zij die verklaring kunnen verwachten. Omdat de status van de aanvraag ook niet (digitaal) te volgen is, blijven deze vragen onbeantwoord.

A MijnBelastingdienst-Zakelijk toont geen rekeningnummers
Het is op dit moment niet mogelijk voor een ondernemer om via MijnBelastingdienst-Zakelijk in te zien welke rekeningnummers van hem of haar bekend zijn bij de Belastingdienst. Voor de inkomstenbelasting is dat wel mogelijk via MijnBelastingdienst (niet zakelijk).

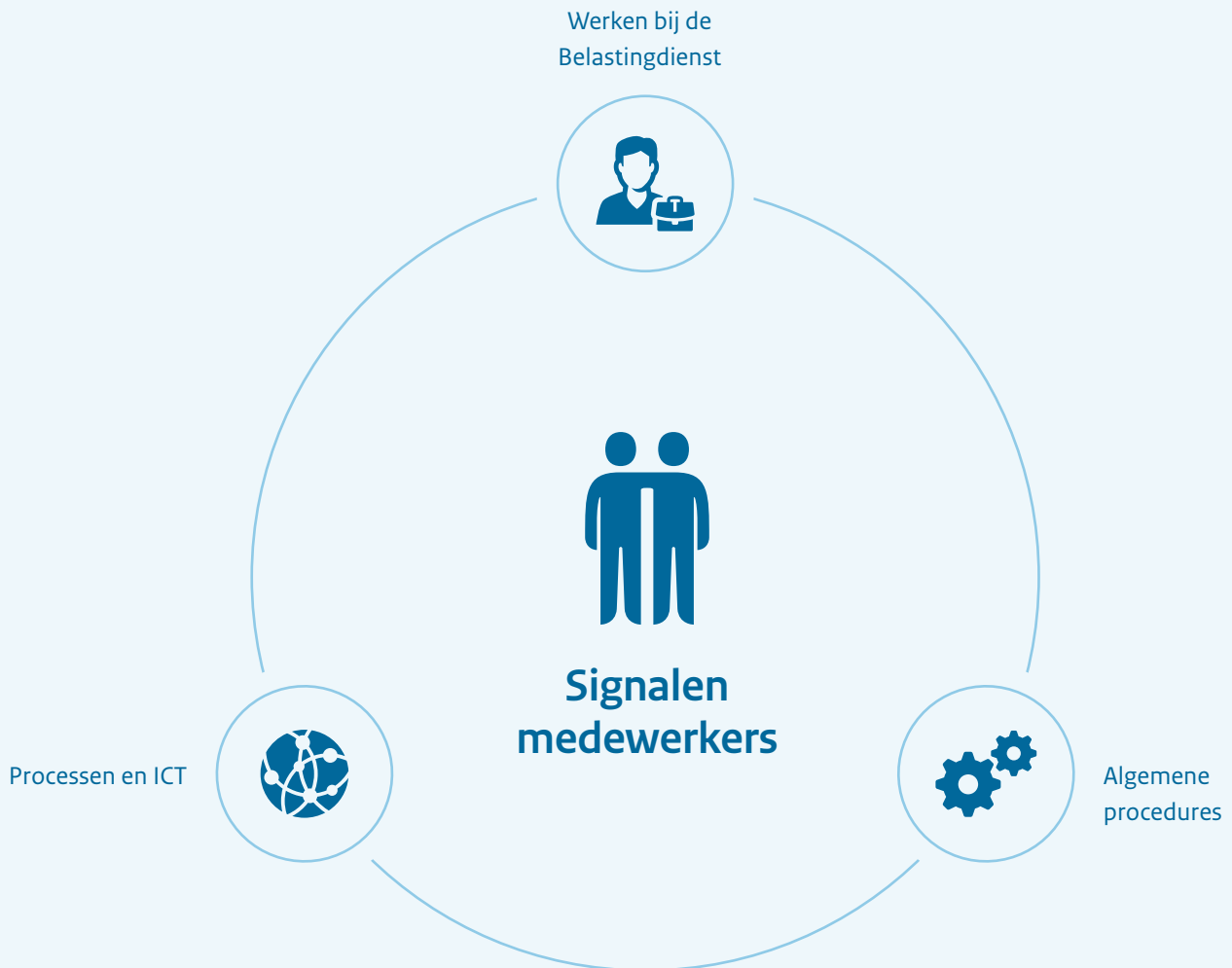


5 Signalen medewerkers





5 Signalen medewerkers





5 Signalen medewerkers

Medewerkers hebben direct contact met burgers en bedrijven en halen zo signalen bij hen op. De input die zij daarmee ophalen heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de signalen die zijn beschreven in de vorige twee hoofdstukken. Daarnaast zijn de medewerkers zelf een belangrijke bron van signalen: wat ervaren zij bijvoorbeeld, als zij de dienstverlening willen verbeteren? Waar lopen zij tegenaan? Medewerkers zien ook veel mogelijkheden om de uitwerking van het procesrecht en van generieke fiscale wetten, die voor alle type belastingen gelden, te verbeteren. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om verbeteringen in de afhandeling van bezwaar, om het doorbelasten van belastingrente en de hardheden in het boetebeleid. Verbeteringen in deze processen zijn een verbetering voor zowel burgers en bedrijven als voor medewerkers. De signalen van medewerkers komen aan de orde in dit hoofdstuk. De signalen zijn ingedeeld in drie categorieën: 1) signalen die gaan over inhoudelijke aspecten van het werk. 2) Signalen over processen of ICT en 3) signalen die gaan over hoe het is om te werken bij de Belastingdienst.

5.1 Werken bij de Belastingdienst



SG-DG-gesprekken



Sinds het eerste kwartaal van 2021 is er een gesprekkenreeks gestart waarbij medewerkers in gesprek gaan met de directeur-generaal van de Belastingdienst, de secretaris-generaal van het Ministerie van Financiën en een directeur van de Belastingdienst. Signalen van medewerkers van de werkvloer komen zo direct en ongefilterd bij de top van het ministerie van Financiën en bij de top van de Belastingdienst. De secretaris-generaal en de directeur-generaal bieden medewerkers sinds begin dit jaar (2021) deze kans. Er is zoveel belangstelling voor bij medewerkers en leidinggevenden dat er nog steeds gesprekken worden gevoerd. Uit de gesprekken die in de eerste helft van 2021 plaatsvonden zijn signalen gekomen die concrete aanknopingspunten bieden voor de activiteiten van het programma Leiderschap en Cultuur. Het gaat daarbij onder andere om het verkleinen van de ervaren afstand tussen leidinggevenden en medewerkers, de negatieve berichtgeving over de Belastingdienst de afgelopen periode en goed binnen de Belastingdienst de aansluiting vinden tussen de capaciteit, mogelijkheden en wensen om veranderingen door te voeren.

Daarnaast is er een aantal signalen naar voren gekomen dat door andere programma's en projecten wordt opgepakt. Hierbij zijn ook signalen die aansluiten bij de signalen die in deze Stand van de uitvoering worden beschreven, zoals:

- *Verouderde IT-systemen*
Medewerkers geven aan dat zij hierdoor worden gehinderd bij het goed uitvoeren van hun werk en dat ze hierdoor geen optimale dienstverlening kunnen bieden aan burgers en bedrijven. Zij hebben soms zeer concrete wensen voor aanpassingen. Een voorbeeld dat in deze Stand van de uitvoering aan de orde is gekomen is de wens om een actueel en integraal klantbeeld te hebben van een burger dan wel bedrijf. Voor grote ondernemingen bestaat er al een integraal klantbeeld.
- *Maatwerk leveren*
Medewerkers in de handhaving gaven aan dat zij in een ingewikkelde situatie terecht zijn gekomen, bijvoorbeeld doordat de politiek nu heeft aangegeven dat ze veel meer maatwerk moeten leveren bij het innen en invorderen, terwijl de aanpassing van systemen, werkinstructies en leidraden nog niet is afgerond. Ook wet- en regelgeving laat soms geen ruimte voor maatwerk.



- *Het oppakken van signalen vanuit de medewerkers*
Medewerkers willen signalen graag doorgeven, maar willen dan ook dat er naar aanleiding van de door hen afgegeven signalen verbeteringen worden doorgevoerd. Voor hen is het nu onduidelijk hoe de verbeteringen vormgegeven worden. Dit signaal vanuit de medewerkers wordt opgepakt in het project De Stand van de uitvoering waar het gaat om het op de juiste plek aanleveren en analyseren van signalen vanuit alle dienstonderdelen. Daarnaast beoogt het project feedbackloops ervoor te zorgen dat signalen sneller leiden tot betere dienstverlening.
- *Ervaren negatieve emoties*
Medewerkers gaven aan dat de wijze waarop media, politiek, en de ambtelijke top van de Belastingdienst communiceert over hun werk tot veel negatieve emoties hebben geleid bij de medewerkers. Belangrijke piekmomenten in de negatieve emoties waren de aangifte tegen de Belastingdienst, de berichtgeving over de Toeslagenaffaire/POK, het opheffen van de werkwijze van de CAF-teams en de beslissing dat zij geen gebruik meer kunnen maken van bestaande fraudesignaleringsvoorziening voor de risicogerichte aanpak in de opsporing, toezicht en controle. Zij gaven aan dat in hun ogen onvoldoende weerwoord is gegeven aan de politieke druk om (te) snel te veranderen en dat onwaarheden in de media onvoldoende zijn hersteld.
- *Vooruitkijken en verandervermogen*
Naar de toekomst kijkend, met veel veranderingen op de stapel, geven medewerkers aan zich zorgen te maken over een cultuur van achteruitkijken, omdat een aantal medewerkers (nog) niet meegaat in de veranderingen en aangeeft dat 'veel vroeger beter was'. Tevens geven zij aan dat er nu veel plannen zijn gemaakt binnen de Belastingdienst die allemaal tegelijkertijd een grote prioriteit hebben. Zij geven aan dat het belangrijk is dat deze plannen uitgewerkt worden tot uitvoerbare acties, die aansluiten op de beschikbare capaciteit en andere middelen. Het executievermogen om plannen om te zetten in het realiseren van verbeteringen is volgens de medewerkers te laag. Het directieteam van de Belastingdienst zal dit signaal oppakken en waar nodig zorgen voor de juiste prioritering en uitwerking.

Medewerkers gaven aan de gesprekken zeer te waarderen en dat het een grote omwenteling is, vergeleken met de cultuur uit het verleden.

De verschillende signalen en terugkerende thema's uit de SG-DG-gesprekken hebben er ook toe geleid dat er concrete acties zijn geformuleerd, gebundeld naar de rode draden die in de acties terugkwamen. Deze rode draden in de acties zijn:

1. *Wendbare en toekomstbestendige organisatie*
2. *Organisatie met vakmanschap, juiste cultuur en ICT-voorzieningen*
 - a. *Vakmanschap en opleiden*
 - b. *ICT op orde en ruimte voor vernieuwing*
 - c. *Open en veilig werkklimaat*
3. *Deskundige en persoonlijke ondersteuning*
4. *Effectief toezicht en fraudebestrijding*
5. *Snelle, betrouwbare en zorgvuldige behandeling*
6. *Communicatie*

De afzonderlijke directies binnen de Belastingdienst zijn op vergelijkbare wijze begonnen met gesprekkreeksen met medewerkers.



Medewerkersonderzoek en cultuur



In april 2020 heeft Deloitte onderzoek gedaan naar de cultuur van de Belastingdienst. Uit dit onderzoek komen een aantal belangrijke signalen. Signalen die van belang zijn om snel om te zetten naar veranderingen in de organisatie, zoals verbeteringen in de dienstverlening.

Voorbeelden zijn:

- Medewerkers voelen een sterke behoefte om meer gehoord te worden door de top van de organisatie en de politiek-bestuurlijke omgeving. Mede naar aanleiding hiervan zijn de hierboven genoemde DG-SG-gesprekken gestart.
- Er is afstand voelbaar tussen verschillende (hiërarchische) groepen binnen en buiten de organisatie, waarbij in mindere mate zicht is op en begrip voor elkaars belangen en drijfveren. Voornamelijk de top versus de werkvloer en de organisatie versus de politiek-bestuurlijke omgeving komen veelvuldig naar voren tijdens gesprekken.
- De organisatie stuurt onder andere vanuit een bedrijfseconomische focus op resultaat. In de belevingswereld van veel medewerkers lijkt kwantiteit (gericht op aantallen en snelheid) bij de leidinggevendenden van veel directies vaak prioriteit te krijgen boven kwaliteit en inhoud.
- Medewerkers geven aan dat er angst binnen de organisatie bestaat om risico's te nemen en afgerekend te worden op fouten. Medewerkers hebben tevens de beleving dat er geen transparantie binnen de organisatie bestaat over het maken van fouten.
- Medewerkers hebben de beleving dat niet iedereen binnen de organisatie openstaat voor andere meningen en/of ideeën. In diverse sessies en gesprekken is veelvuldig naar voren gekomen dat een deel van de medewerkers gemakkelijk kritiek en wantrouwen uit, maar niet altijd zelfreflectie lijkt te hebben of verantwoordelijkheid neemt.

De vergelijking van de huidige cultuur en de gewenste cultuur biedt de volgende inzichten:

- Burgers en bedrijven centraal: medewerkers geven aan weinig ruimte te voelen voor het centraal stellen van de burgers en bedrijven. Dit komt doordat de visie rondom 'menselijke maat' niet helder is, doordat processen of beoordelingssystemen klantgericht werken niet stimuleren en/of toelaten en doordat medewerkers de ruimte die er is niet benutten.
- Gaan voor resultaat: medewerkers geven aan dat de sturing op kwantiteit en het (te)veel tijd kwijt zijn met interne, inefficiënte processen en procedures de aandacht van het 'echte werk' afleiden en resultaten ondermijnen. Door te sturen op resultaat kan het zicht op de eigenlijke doelstelling verdwijnen.
- Samenwerking: om dit te bereiken moeten een aantal barrières worden opgeheven. Medewerkers geven aan dat de kloof tussen verschillende lagen (horizontaal en verticaal) en de gevestigde systemen en processen dit in de weg staan.
- Open en veilig werkklimaat: ondanks de algemene positieve werkervaring van medewerkers, voelen medewerkers zich niet altijd veilig genoeg om zich uit te spreken of elkaar aan te spreken en zijn ze bang om fouten te maken.
- Verandering begint bij jezelf: de Belastingdienst legt de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid die medewerkers hebben voor hun persoonlijke ontwikkeling, maar medewerkers voelen weinig bewegingsvrijheid op dit gebied. Er wordt gevraagd om zelfreflectie en verandervermogen, medewerkers geven echter aan verandermoe te zijn.



5.2 Algemene procedures

Medewerkers van de Belastingdienst hebben inhoudelijke expertise en volgen ontwikkelingen in de wet- en regelgeving op de voet. Ze zien ook als geen ander hoe beleid uitpakt in de praktijk. Dit leidt tot inhoudelijke signalen over hoe de Belastingdienst zijn taak beter kan uitvoeren.



Vereenvoudiging Belastingstelsel en regelgeving

Vereenvoudiging van het belastingstelsel is een maatschappelijk breed gedragen wens. Het perspectief van burgers en bedrijven op de vereenvoudiging van regelgeving verschilt deels met dat van de medewerkers. Burgers en bedrijven willen vereenvoudiging omdat ze de regelgeving te complex vinden en niet begrijpen. Hierdoor hebben ze hulp nodig van de Belastingdienst of van anderen en hebben bedrijven langdurig en intensief vooroverleg met de Belastingdienst. Ook kan het ertoe leiden dat burgers en bedrijven een bezwaar indienen of naar de rechter stappen (beroep en hoger beroep).

De medewerkers hebben als hoofdtaak het heffen en innen van belastingen. Zij wensen vereenvoudigingen op die gebieden waar zij zien dat het heffen en innen relatief veel capaciteit kost ten opzichte van de geïnde euro's. Complexe regelgeving betekent voor hen dat er veel vragen beantwoord moeten worden van burgers en bedrijven, er langdurig vooroverleg nodig is met bedrijven, bezwaren, beroepen en hoger beroep behandeld moeten worden, dat er handmatig werk verricht moet worden omdat het proces niet te automatiseren is, en dat er fouten hersteld moeten worden, door toezicht met controle en handhaving of, bij fraude, door opsporing.

Vaak gaan de belangen van burgers, bedrijven en medewerkers gelijk op. Soms betekent vereenvoudiging dat specifieke doelgroepen meer belasting moeten gaan betalen. Vereenvoudiging is daarmee vaak een politieke keuze.

Op 18 mei 2020 heeft de Belastingdienst vereenvoudigingsvoorstellen die kwamen van burgers, bedrijven en medewerkers gebundeld en aangeboden aan de Tweede Kamer³⁰. Enkele voorbeelden van vereenvoudiging uit die bijdrage komen ook voor in deze Stand van de uitvoering.



Belastingrente

De Belastingdienst rekent belastingrente wanneer de belastingsschuld niet op tijd wordt vastgesteld, bijvoorbeeld door een te late aangifte. Deze rente wordt in uitzonderlijke situaties in rekening gebracht over een periode waarin (een deel van) het verschuldigde bedrag al was betaald. Dit wordt als onredelijk ervaren. Er wordt geïnventariseerd of en in hoeverre hieraan tegemoet kan worden gekomen en nieuwe wetgeving is in voorbereiding.

Daarnaast is in de regeling belastingrente een zogenoemde rentestop opgenomen. Dat betekent dat als de Belastingdienst er te lang over doet om een belastingaanslag vast te stellen, geen rente wordt gerekend. Deze rentestop geldt alleen niet voor naheffingsaanslagen. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om deze rentestop ook hiervoor te introduceren.



Niet-beïnvloedbare bezwaren

Er zijn bezwaren die in afwachting zijn van een gerechtelijke uitspraak op hetzelfde probleem dat zich ook in een eerder belastingjaar heeft voorgedaan of bijvoorbeeld bezwaren waarbij met de bezwaarmaker is afgesproken te wachten op de gerechtelijke uitspraak van een vergelijkbare casus. Dit noemen we niet-beïnvloedbare bezwaren.

³⁰ Zie: de bijlage 'Vereenvoudiging belastingstelsel' behorend bij de brief met bouwstenen voor een beter belastingstelsel (Tweede Kamer, vergaderjaar 2019-2020, 32 140, nr 71).



Een aantal niet-beïnvloedbare bezwaren van afgelopen jaren is nog niet afgehandeld. Hierbij gaat het over de vermogensrendementsheffing in de aanslagen inkomstenbelasting (Box3) van de jaren 2017-2020. De Hoge Raad moet eerst een uitspraak doen voordat de bezwaren afgehandeld kunnen worden. In de rechtszaak geven burgers aan dat ze de heffing een inbreuk vinden op hun eigendomsrecht. Ze vinden het forfaitaire rendementspercentage op vermogen (banktegoeden, spaarrekeningen, beleggingen) te hoog gezien het rendement dat men in de praktijk over vermogen behaalt. Het forfaitair rendementspercentage is in 2021 minstens 1,90% en kan oplopen tot ruim 5%.

Net als voor de andere jaren zijn op 25 maart 2021 ook de op 2020 betrekking hebbende Box 3 bezwaren aangemerkt als ‘massaal bezwaar’. In 2021 is de voorraad niet beïnvloedbare bezwaren daardoor verder toegenomen, omdat er in de jurisprudentie nog geen volledige duidelijkheid is en de regelgeving nog niet is aangepast. Over de jaren 2017 tot en met 2020 wachten daardoor nog circa 200.000 Box3-bezwaren op een uitspraak. De Belastingdienst heeft hier een externe afhankelijkheid om deze bezwaren te kunnen behandelen.



Wettelijke geheimhoudingsplicht

Medewerkers van de Belastingdienst hebben een geheimhoudingsplicht. Als een burger in zijn algemeenheid inzage vraagt in zijn of haar dossier, dan is er geen grondslag om deze gegevens te verstrekken. Bij een bezwaar of boete zijn er mogelijkheden, maar als daar geen sprake van is, blijft alleen de AVG als grondslag over. Medewerkers van de Belastingdienst geven aan dat er zich ook situaties voordoen waarbij je informeel of onder minder strenge voorwaarden inzage zou willen verlenen in iemands eigen dossier. Strikt genomen levert dat nu een strafbaar feit op, omdat de geheimhoudingsplicht wordt geschonden. Medewerkers geven aan dat dit in sommige situaties een behoorlijke rem is op het goed helpen van de burger.



Verzuimboetes



Ondernemers die niet tijdig aangifte doen of niet tijdig betalen, krijgen automatisch een verzuimboete opgelegd. Een arrest van de strafkamer van de Hoge Raad van 1 februari 2011³¹ bevat regels over wanneer sprake is van ‘eenzelfde feit/overtreding’ in het kader van het ne bis in idem-beginsel (niet twee keer een vervolging of straf voor hetzelfde feit).³² Die regels gelden ook voor fiscale boetes.³³ Voor verzuimboetes betekent dit mogelijk dat er niet voor zowel het ‘niet betalen’ als voor het ‘te laat betalen’ een boete kan worden opgelegd. Dit is een nog onbeantwoorde rechtsvraag. Door de wijze waarop de systemen van de Belastingdienst zijn ingericht komt dit wel voor. De vraag is of dat wenselijk is. Er wordt door de Belastingdienst onderzocht welke aanpassingen noodzakelijk zijn.



Dwangbevel onduidelijk



De Belastingdienst verstuurt ongeveer 200.000 dwangbevelen per maand. Dwangbevelen leiden vaak tot stress en paniek. Dit wordt versterkt doordat een dwangbevel op een aantal punten niet altijd even duidelijk of werkbaar is. Zo kent een dwangbevel een betaaltermijn van twee dagen. Deze termijn gaat lopen twee dagen na de datum van de terpostbezorging³⁴. Burgers zijn vaak in de veronderstelling dat er binnen twee dagen na verzending betaald moet zijn. Bezorging is vaak een

31 Hoge Raad 1 februari 2011, nr. 08/03371, ECLI:NL:HR:2011:BM9102, met name r.o. 2.8 tot en met 2.9.2. Zie ook Hoge Raad 26 juni 2009, nr. 42764, ECLI:NL:HR:2009:BD0200, r.o. 3.10, waar de Hoge Raad overweegt dat het bij de beoordeling van een geschil over het antwoord op de vraag of sprake is van fiscale beboeting van hetzelfde feit aankomt “op de omschrijving van de beboetbare gedraging waarvoor de eerste boete is opgelegd”.

32 Art. 5:43 Awb.

33 Zie r.o. 2.1 en 2.5 van het arrest van 1 februari 2011.

34 Artikel 13, vijfde lid Invorderingswet 1990.



dag later, waardoor het voor de burger verwarrend is en deze denkt dat er nog maar één dag over is. Als een dwangbevel op zaterdag bezorgd wordt, is het ook niet mogelijk om diezelfde dag contact op te nemen met de Belastingdienst.

Vaak gaat het bij het betalen ook niet goed. In de lopende tekst van de brief worden nog aanvullende kosten genoemd, die niet zijn opgenomen in het overzichtelijke blokje bovenaan de brief waarin een ander totaalbedrag vermeld staat. Ook wordt er op het dwangbevel naar een eerdere acceptgiro verwezen voor het betalingskenmerk. Als die acceptgiro niet bewaard is (wat vaak het geval is), dan moet de burger naar een 'rekenhulp betalingskenmerk' op de website, iets wat gezien de stress die een dwangbevel oplevert vaak geen realistische verwachting is.

Het dwangbevel is de laatste juridische stap voordat er wordt overgegaan tot dwanginvordering. Het dwangbevel is bedoeld om de burger aan te sporen te betalen of in ieder geval contact op te nemen, om het overgaan tot dwanginvordering te voorkomen. Het is in deze fase bijvoorbeeld ook nog mogelijk om een betalingsregeling te treffen, iets waar veel burgers mee geholpen zouden zijn. Deze mogelijkheid wordt alleen niet genoemd in het dwangbevel. Binnen de Belastingdienst wordt momenteel onderzocht welke van deze punten aangepast kunnen worden (zoals het opnemen van de mogelijkheid van een betalingsregel in de brief) en welke een relatie hebben met wet- en regelgeving en daardoor niet door de Belastingdienst zelf aangepast kunnen worden.



Gebruik derdengegevens bij afwijkende aangifte inkomstenbelasting

De Belastingdienst ontvangt veel gegevens van derden (o.a. verzekeraars en banken) die gebruikt worden voor de dienstverlening (via bijvoorbeeld de vooraf ingevulde aangifte) en het toezicht op de aangiften bij de inkomstenbelasting. De kwaliteit van deze gegevens is zeer betrouwbaar gebleken. Als de gegevens die de burger invult in de aangifte afwijken van de ontvangen derdengegevens, omdat er bijvoorbeeld geen premies zijn betaald of niet aftrekbaar zijn, leidt dit vanwege beperkte capaciteit zelden tot een correctie in de aangifte, terwijl er in die gevallen mogelijk wel aanleiding voor is. Het afwijken van de aangifte kan komen door onwetendheid aan de kant van de burger of omdat iemand bewust zijn fiscale verplichtingen niet wil nakomen.

Medewerkers van de Belastingdienst geven aan meer mogelijkheden te zien om deze derdengegevens te benutten in het toezicht en te gebruiken voor het vergroten van het aantal juiste aangiften en aanslagen voor de inkomstenbelasting. Bovendien voelt het voor medewerkers van de Belastingdienst oneerlijk als deze mogelijkheden in het toezicht onbenut worden, terwijl daarmee belastingplichtigen die ten onrechte aftrekposten opvoeren wel voordeel genieten ten opzichte van de belastingplichtige die een juiste aangifte doet. Om deze mogelijkheden ook daadwerkelijk te benutten is er wel voldoende capaciteit nodig voor aangiftebehandeling.



Horen bij bezwaar

Als een burger of bedrijf bezwaar indient, dan moet diegene onder omstandigheden gehoord worden. Specifiek voor dit hoorrecht is er ondertussen wetgeving ontwikkeld waaruit duidelijk wordt dat niet-horen een mogelijkheid is, zolang blijkt dat de bezwaarmaker niet in zijn of haar belangen wordt geschaad. Bijvoorbeeld als de Belastingdienst van plan is om het bezwaar te honoreren. Niet-horen kan in dit soort situaties ervoor zorgen dat bezwaren sneller afgehandeld kunnen worden, iets wat voor zowel de Belastingdienst als burgers en bedrijven prettig is. Op dit moment wordt er binnen de Belastingdienst in kaart gebracht in welke situaties en binnen welke richtlijnen niet-horen kan worden toegepast.



Marginale toets op vastgestelde aanslag

Als er tegen een belastingaanslag geen bezwaar en beroep meer openstaat en er ook geen ambtshalve beoordeling meer mogelijk is in verband met termijnoverschrijding, bestaat er in principe geen juridische mogelijkheid meer om het te betalen bedrag aan te vechten. Een nuance hierop komt voort uit de werking van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De toepassing van deze beginselen is uitgewerkt in de Leidraad Invordering 2008³⁵, een gepubliceerd beleidsbesluit waarop burgers en bedrijven een beroep kunnen doen. Daarin staat dat er een marginale toetsing plaatsvindt als de belastingschuldige gegronde twijfels uit over de vraag of het verschuldigde bedrag ook daadwerkelijk verschuldigd is. Als tijdens deze marginale toetsing blijkt dat de belastingaanslag inderdaad niet verschuldigd is, zal de Belastingdienst geen invorderingsmaatregelen treffen over die belastingaanslag.

Uitgangspunt bij deze marginale toetsing is dat die plaatsvindt op basis van de feiten die bij de Belastingdienst bekend zijn op het moment dat er tot invordering wordt overgegaan. In de praktijk wordt er bij die marginale toetsing in het interne beleid een beslisschema gebruikt. Op grond daarvan wordt een aangifte niet meegenomen in de marginale toetsing wanneer die is ingediend nadat de aanslag onherroepelijk is geworden, ook wanneer de informatie al wel bij de Belastingdienst bekend was op het moment van het treffen van invorderingsmaatregelen. Het interne beslisschema heeft op deze manier een beperkende werking op het beleidsbesluit Leidraad Invordering 2008. De meeste verzoeken om deze toetsing leiden niet tot aanpassing van de aanslag. De Belastingdienst brengt het interne beslisschema in lijn met het gepubliceerde beleid.



Bezwaar tegen boete via aangifte

Als een burger of bedrijf zich niet aan de wet houdt, kan de belastinginspecteur een boete opleggen. De wet bepaalt dat een bezwaarschrift tegen een belastingaanslag mede tegen de boete gericht is, als de boete op hetzelfde aanslagbiljet staat, 'tenzij uit het bezwaarschrift het tegendeel blijkt'³⁶. In de praktijk leidt dit tot mogelijk onvolledige behandeling als een bezwaar binnenkomt in de vorm van een aangiftetiljet. In die gevallen neemt de Belastingdienst aan dat het bezwaar alleen tegen de belastingaanslag is gericht. Voor het boetegedeelte wordt hierdoor niet voldaan aan de rechtsbeschermingswaarborgen in de bezwaarfase, zoals het recht om gehoord te worden of inzage te krijgen in de stukken op grond waarvan de boete is opgelegd. Het is wel mogelijk om de boete in de beroepsfase alsnog aan te vechten.

Na onderzoek binnen de Belastingdienst blijkt dat deze situatie zich specifiek voordoet met betrekking tot verzuimboetes en alleen als het bezwaar tegen de belastingaanslag geheel gehonoreerd wordt.

35 Paragraaf 1.1.5 van de Leidraad Invordering 2008

36 Art. 24a AWR.



Deformalisering bezwaarprocedure

Als een burger of bedrijf een belastingaanslag ontvangt en dan binnen de bezwaartermijn van zes weken niet in bezwaar gaat, maar een aangifte indient, geldt als uitgangspunt dat die aangifte wordt behandeld als een bezwaar tegen de opgelegde belastingaanslag.³⁷ Bij deze procedure van bezwaar en eventueel beroep horen alle juridische waarborgen. Een mogelijk nadeel hiervan is dat de verdere interactie tussen de Belastingdienst en burger of bedrijf mogelijk onnodig juridisch is en aanvoelt. Voor de inkomstenbelasting heeft de staatssecretaris in het voorjaar van 2017 dan ook aangekondigd dat dit soort aangiften (die binnenkomen nadat de aanslag inkomstenbelasting opgelegd is) niet als bezwaar, maar als verzoek om ambtshalve vermindering worden behandeld.³⁸ Als dit verzoek wordt afgewezen is er de mogelijkheid om hiertegen in bezwaar te gaan.³⁹ Het doel van deze 'deformalisering' is dat er niet onnodig juridisch en formeel gecommuniceerd hoeft te worden met burgers en bedrijven. Momenteel wordt nader onderzocht of jurisprudentie, praktijk en regelgeving overeenstemmen.

5.3 Processen en ICT

Medewerkers hebben naast het directe contact met burgers en bedrijven, ook te maken met interne processen en met systemen waarmee ze hun werkzaamheden verrichten. Signalen die betrekking hebben op de werking van interne systemen en procedures kunnen van groot belang zijn voor de Belastingdienst om de dienstverlening (proactief) te kunnen verbeteren. Onderstaande signaal heeft hierop betrekking en is aangekaart door medewerkers.



Digitale archivering

Niet alle documenten die worden verzonden, worden opgeslagen in een archiefsysteem, mede omdat de Belastingdienst niet één centrale archiefomgeving heeft. Hierdoor is het in sommige gevallen moeilijk voor de Belastingdienst om te achterhalen of er een brief verstuurd is en welke dit is geweest. Dit kan er bijvoorbeeld toe leiden dat vragen mogelijk niet goed of naar tevredenheid worden beantwoord. Het risico hiervan is dat een burger zich niet gehoord voelt als hij of zij contact opneemt met de Belastingdienst.

Er loopt een aantal projecten en programma's om de informatiehuishouding van de Belastingdienst te verbeteren waardoor ook de informatiepositie van burgers, bedrijven en intermediairs verbeterd moet worden. De circa 125 miljoen brieven die de Belastingdienst jaarlijks verstuurt zijn hier onderdeel van.

37 Bijvoorbeeld Hoge Raad 7 maart 1990, ECLI:NL:HR:1990:ZC4247, Hoge Raad 20 juli 1999, ECLI:NL:HR:1999:AA2824, en HR 16 januari 2009, ECLI:NL:HR:2009:BG9872.

38 Zie p. 14 van de 19e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Deze rapportage is als bijlage bijgevoegd bij Kamerstukken II 2016-2017, 31066, 355.

39 Art. 9.6 Wet IB 2001.

