

Vergaderjaar 2018–2019

35 200 IX

Jaarverslag en slotwet Ministerie van Financiën en Nationale Schuld 2018

Nr. 5

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 5 juni 2019

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Minister van Financiën over het Jaarverslag Ministerie van Financiën en Nationale Schuld 2018 (Kamerstuk 35 200 IX, nr. 1). De Minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 4 juni 2019. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Anne Mulder

Adjunct-griffier van de commissie,
Schukkink

Vraag 1

Kunt u een uitgebreidere toelichting geven op het doel van het Gedragsnetwerk?

Antwoord op vraag 1

Het Ministerie van Financiën houdt zich op allerlei terreinen bezig met gedragsbeïnvloeding van burgers en van bedrijven. Doel van het netwerk is om beleid en uitvoering van het Ministerie van Financiën effectiever te maken, door expertise te leveren en kennis binnen de organisatie te delen. Met gedragsinzichten kunnen 1) problemen beter worden begrepen, 2) kansrijke beleidsinstrumenten worden ontwikkeld en 3) effectiviteit van beleidsinstrumenten worden getoetst. Ambitie is dat in meer dossiers gedragsinzichten worden betrokken en in het kader van diversiteit meer mensen met een gedragswetenschappelijk profiel geworven worden.

Vraag 2

Wat wordt er precies bedoeld met gedragsinzichten?

Antwoord op vraag 2

De laatste twee decennia is uit veel onderzoek gebleken dat mensen in de praktijk sterk geleid worden door onbewuste intuïtieve denkpatronen. Daniel Kahneman, psycholoog en Nobelprijswinnaar in de economie, zet deze uiteen in zijn populairwetenschappelijke boek *Thinking fast and slow*. De onbewuste denkpatronen zorgen ervoor dat we snel beslissingen kunnen nemen en niet vastlopen in de overvloed aan informatie die er op ons afkomt. Tegelijkertijd kunnen de onbewuste processen er ook voor zorgen dat mensen beslissingen nemen die niet in hun eigen of het publieke belang zijn. Dit alles heeft gevolgen voor hoe je beleid inricht.

Binnen de overheid wordt veel gewerkt op basis van het economische en rechtswetenschappelijke perspectief waarbij vaak wordt uitgegaan van een rationeel mensbeeld. Typische beleidsinstrumenten zijn het aanpassen van fiscale prikkels en voorlichting. Er wordt uitgegaan van burgers die streven naar nutsmaximalisatie en die gemotiveerd en in staat zijn om alle relevante informatie tot zich nemen en hun keuzes hierdoor laten leiden. Gedragswetenschappelijke inzichten geven een meer genuanceerd beeld van menselijk gedrag en factoren die daarop van invloed zijn.

Vraag 3

Hoe zijn de 14 leden uit het Gedragsnetwerk geworven?

Antwoord op vraag 3

De 14 leden komen uit alle onderdelen van de organisatie. Het zijn medewerkers van het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst die zich in 2018 hebben verenigd, omdat zij zich in hun werk willen inzetten voor de toepassing van gedragsinzichten. Vier van hen passen in hun werk al gedragsinzichten toe, anderen vinden het een belangrijk aanvullend beleidsperspectief en willen zich hiervoor inzetten.

Vraag 4

Hoe hebben de personele uitgaven van de Belastingdienst zich ontwikkeld sinds de vertrekregeling? Hoe wijkt deze ontwikkeling af van de raming?

Antwoord op vraag 4

In onderstaande tabel zijn de gerealiseerde totale personele uitgaven afgezet tegen de raming in de ontwerpbegroting. De raming ontwerpbegroting wordt gedurende het jaar bijgesteld in de eerste en tweede suppletoire begroting.

Totale personele uitgaven x € 1.000	2016	2017	2018
raming ontwerpbegroting	2.090.805	2.089.360	2.084.550
realisatie	2.464.980	2.284.363	2.302.651
verschil raming-realisatie	374.175	195.003	218.101

De personele uitgaven waren in 2018 € 218,1 mln. hoger dan begroot bij Ontwerpbegroting IX. Het betrof onder meer toegekende middelen ter compensatie van de stijging van lonen en prijzen, meeruitgaven Brexit en overhevelingen vanaf de Aanvullende Post voor vernieuwingsprojecten. Daarnaast zijn er voor Switch, Regeling vervroegde uittrekking (RVU-) heffingen en premies middelen overgeheveld. Tegelijkertijd is ook het personele budget verlaagd om bij te dragen aan de Rijksbrede problematiek. Verder heeft een budgetneutrale herschikking plaatsgevonden van de materiele budgetten naar de personele budgetten.

De per saldo hogere uitgaven in 2017 betroffen onder andere de uitvoering van de Investeringsagenda, de uit te betalen premies en dergelijke in het kader van de vertrekregeling, benodigde inhuurkrachten voor het robuuster maken van ICT-systemen en stijging van lonen en prijzen (vanwege de nieuwe CAO en reguliere prijsontwikkeling). Ook is er een budgetneutrale herschikking uitgevoerd waarbij middelen per saldo van materiele uitgaven naar personele uitgaven zijn overgeheveld.

In 2016 heeft de Belastingdienst extra middelen ontvangen voor onder andere de uitvoering van de Investeringsagenda, de uitvoering van fiscale wetgeving en loon- en prijscompensatie.

Een nadere toelichting op de genoemde mutaties in personele uitgaven is opgenomen in de 1^e en 2^e suppletoire begrotingen en slotwetten.

Vraag 5

Welke proeven zijn er gestart door de Belastingdienst om wijzigingen en aanvullingen van mensen op hun aangifte eenvoudiger te verwerken en de beoordeling te automatiseren?

Antwoord vraag 5

Vanuit de aanpak Beheerst vernieuwing zijn de volgende initiatieven opgepakt:

Online bezwaarvoorziening (OBV)

Sinds 8 maart 2018 is het mogelijk om digitaal bezwaar voor de inkomensheffing in te dienen. Vanaf de start komen gemiddeld ruim 600 bezwaren per week digitaal binnen.

Logistieke werkstroombesturing (LWB):

Sinds 15 maart 2018 is LWB geïmplementeerd voor de bezwaren inkomensheffing en zorgverzekeringswet. De voorziening wordt de komende jaren verder uitgerold naar andere belastingmiddelen. Met de logistieke werkstroombesturing bezwaar wordt een aantal administratieve handelingen geautomatiseerd en ontstaan betere mogelijkheden om het werk te volgen en te sturen.

Deformaliseren Inkomensheffing (IH) en Risicotool IH:

Deformalisering van MijnBelastingdienst-posten (circa 80.000) is landelijk geïmplementeerd. Bij deformaliseren voor het kanaal fiscaal dienstverleners en overig bouwen de leveranciers van de belastingsoftware een pop up-scherm in. Daarin staat dat een wijziging op de aangiftes van de inkomstenbelasting niet langer als bezwaar zal worden behandeld, maar als verzoek.

Vraag 6

Is het vernieuwingsproject bij het proces Automiddelen reeds gereed?

Antwoord vraag 6

De interactie met burgers wordt verbeterd door formulieren voor de belasting van personenauto's en motorrijwielen (bpm) te digitaliseren en online aan te bieden en te verwerken. Eind januari 2019 is gestart met het aangifteformulier BPM-parallel-import, een eerste stap om de papierstromen, handmatig werk en gefragmenteerde informatie in het werkproces te elimineren.

Vraag 7

Wanneer kan de Kamer de resultaten verwachten van de verschillende vernieuwingsprojecten?

Antwoord vraag 7:

De Kamer wordt periodiek geïnformeerd over de resultaten via de reguliere voortgangsrapportages, zoals binnenkort in de voortgangsrapportage Jaarplan 2019 Belastingdienst.

Vraag 8

Wat wordt er onder de overheidsdatacenters verstaan?

Antwoord op vraag 8

Het project één Datacentervoorziening Rijk. Dat is het resultaat van een migratie en consolidatie van ruim 60 naar 4 moderne overheidsdatacenters die gezamenlijk met het Rijksoverheidsnetwerk (RON 2.0) de basis vormen van de Gesloten Rijkscloud.

De overheidsdatacenters zijn; Groningen (ODC-Noord/DUO) Amsterdam (RWS/DJI), Rijswijk (SSC-ICT) en Apeldoorn (Belastingdienst) en verzorgen samen de ict-infrastructuur van de rijksoverheid.

Vraag 9

Wat betekent IV-dienstverlening?

Antwoord op vraag 9

IV-dienstverlening is een cluster van bedrijfsfuncties gericht op het leveren van diensten en het ter beschikking stellen van infrastructuur aan burgers, bedrijven en andere overheden in het kader van de beleidsuitvoering. (Bron: <https://www.earonline.nl/index.php/Dienstverlening>)

Vraag 10

Welke overheidspartijen bedient het datacenter van de Belastingdienst momenteel?

Antwoord op vraag 10

ICT diensten die vanuit het datacenter worden geleverd aan:

- Belastingdienst (onderdeel van MinFIN)
- FIOD (onderdeel van BD)
- Douane (onderdeel van BD)
- NFI (Nederlands Forensisch Instituut, onderdeel van MinJenV)
- Justid (Justitiële Informatiedienst, onderdeel van MinJenV)
- SSC-ICT (Shared Service Center ICT, onderdeel van MinBZK)
- ODC-Noord/DUO (onderdeel van MinOCW)

Vraag 11

Welke overheidspartijen zal het datacenter van de Belastingdienst in de toekomst gaan bedienen?

Antwoord op vraag 11

Het ODC Belastingdienst is in gesprek met de volgende organisaties die mogelijk ICT-diensten wensen af te nemen:

Organisatie	Onderdeel Ministerie	ICT dienst
Koninklijke Bibliotheek (KB)	OCW	Datacenter housing
National Cyber Security Center (NCSC)	J&V	Datacenter housing
Inspectie SZW	SZW	Forensisch domein
Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA)	LNV	Forensisch domein
Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)	I&W	Forensisch domein
Dienst justitiële Inrichtingen (DJI)	J&V	ICT rijkskantoor (IDV-P)
Rijkswaterstaat (RWS)	I&W	ICT rijkskantoor (IDV-P)

Vraag 12

Wat was de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon in 2018?

Antwoord op vraag 12

De indicator bereikbaarheid kent twee varianten. De ene indicator betreft de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon en deze was over geheel 2018 genomen 63,3%. Deze indicator betreft uitsluitend het aantal telefoontjes dat door belastingtelefoonmedewerkers en door de genoemde automaten geholpen worden ten opzichte van de totale hoeveelheid aangeboden telefonie. De andere variant is de bereikbaarheid inclusief keuzemenu. Deze indicator geeft een adequate indicatie van bellers die geholpen worden of er zelf voor kiezen op dat moment niet verder te willen met hun oproep. Bij deze indicator worden alle telefoontjes waar bellers geholpen zijn (door een belastingtelefoon- medewerker, een bestelautomaat, teksten in het keuzemenu en de automaat voor verzoeken voor uitstel van aangifte IB), opgeteld bij bellers die in het keuzemenu zelf ophangen. Ten opzichte van de totale hoeveelheid aangeboden telefonie was de bereikbaarheid inclusief keuzemenu 81,3% over geheel 2018.

Vraag 13

Voor hoeveel jaar op rij is de realisatie van de rentelasten lager dan in de begroting werd geraamd?

Antwoord op vraag 13

In 2017 vielen de EMU-saldorelevante (netto) rentelasten op de staats-schuld (inclusief de interne schuldverhouding) nog € 0,13 mld. hoger uit dan geraamd bij vastgestelde begroting. In 2018 waren de gerealiseerde rentelasten € 0,05 mld. lager dan in de vastgestelde begroting was geraamd.

Vraag 14

Wat is de aard van de vordering van 0,8 miljard euro op ABN AMRO?

Antwoord op vraag 14

Bij de overname van Fortis/ABN AMRO in 2008 zijn leningen die Fortis Bank Nederland had opgenomen bij Fortis Bank België ook door de Nederlandse Staat overgenomen. Dat was inclusief de leningen van het deel van ABN AMRO dat Fortis eerder had verworven. Het betrof leningen met verschillende looptijden tot 2027. Hierdoor heeft de Staat nog een vordering op ABN AMRO. Een deel van deze leningen is inmiddels afgelost door ABN AMRO. Het restant van € 0,8 mld. zal in de komende jaren nog worden afgelost.

Vraag 15

Kunt u toelichten hoe de steekproef MKB-ondernemingen precies is vormgegeven?

Antwoord op vraag 15

De doelgroep, waaruit de Steekproef MKB-ondernemingen is getrokken, zijn de belangrijkste, actieve MKB-ondernemingen. Ook belastingplichtige stichtingen en verenigingen zijn meegenomen. De steekproef wordt getrokken uit verschillende deelpopulaties om de diversiteit in het MKB ook in de Steekproef MKB-ondernemingen tot zijn recht te laten komen. Uit de gedefinieerde doelgroep wordt een steekproef van 3.600 entiteiten getrokken. Deze ondernemingen worden conform de Controle Aanpak Belastingdienst gecontroleerd.

Vraag 16

Hoeveel aangiften zijn er meegenomen bij de verschillende steekproeven?

Antwoord op vraag 16

De omvang van de Steekproef MKB-ondernemingen is 3.600 entiteiten. Op deze manier zijn zo'n 6.800 IH-aangiften en 2.700 Vpb-aangiften meegenomen. Daarnaast zijn de aangiften van circa 5.800 OB-nummers (verantwoordelijk voor zo'n 23.000 OB-aangiften) en 2.700 LH-nummers (verantwoordelijk voor ongeveer LH-32.000 aangiften) betrokken. De Steekproef Particulieren heeft een omvang van 25.000 aangiften.

Vraag 17

Waarom is er in de laatst uitgevoerde steekproef pas gewerkt met een hogere representativiteit?

Antwoord op vraag 17

Bij de Steekproef MKB-ondernemingen wordt continu werk gemaakt van verbeteringen. Zo zijn grotere ondernemingen (met meer werknemers) tegenwoordig betrokken in de Steekproef. Voor de laatst uitgevoerde steekproef heeft dit zich vertaald in een hogere representativiteit.

Vraag 18

Hoe komt het dat de realisatie van materiële uitgaven aan het overig apparaat 65 miljoen euro lager zijn dan begroot?

Antwoord op vraag 18

Gedurende 2018 is met 1^e en 2^e suppletoire begroting het budget per saldo neerwaarts bijgesteld om deze in lijn te brengen met de verwachte realisatie. De voornaamste verklaringen voor de verlaging zijn de kasschuif van het budget van 2018 naar 2019 en een budgetneutrale technische herschikking van budget binnen begrotingsartikel 1 van «overige materiële uitgaven» naar «bijdrage aan sso's en eigen personeel».

Vraag 19

Hoe kunnen zowel de rente-uitgaven als de rente-ontvangsten hoger zijn dan geraamd?

Vraag 20

Hoe kan het dat het ministerie niet eerder duidelijkheid had over de rente-uitgaven en rente-inkomsten?

Antwoord op vraag 19 en 20

De omvang van de ontvangsten en uitgaven van de belasting- en invorderingsrente ontwikkelt zich vaak in dezelfde richting. Bijvoorbeeld ontwikkelingen in de conjunctuur of wijzigingen in de rentepercentages werken op dezelfde wijze door in zowel ontvangsten als uitgaven. De

slotwetmutaties zijn normaliter relatief beperkt, maar werden in 2018 beïnvloed door incidenteel hoge bijstellingen van aanslagen uit oude belastingjaren, die ertoe leidden dat zowel de renteontvangsten als de -uitgaven hoger waren dan geraamd.

Vraag 21

Wat is de verklaring voor de afname in de realisatie van afgehandelde bezwaren binnen de termijn van de Algemene wet bestuursrecht?

Vraag 54

Kunt u uitgebreider toelichten hoe de achterstanden zijn ontstaan waardoor het percentage afgehandelde bezwaren dat binnen de Awb-termijn is behandeld is afgenomen van 88% naar 78%?

Antwoord op vraag 21 en 54

De achterstanden zijn ontstaan door te hoge voorraden van de bezwaren Inkomensheffing, omzetbelasting en Douane als gevolg van een tekort aan personeel, gebreken in de ICT-voorzieningen en tekortschietende managementinformatie. In de brief van 26 november 2018¹ wordt op de oorzaken nader ingegaan. De Belastingdienst heeft voor de korte en lange termijn maatregelen getroffen om deze problemen aan te pakken, bijvoorbeeld door tijdelijk externen in te huren en de personele formatie te versterken. Voor bezwaren Inkomensheffing wordt momenteel een plan van aanpak uitgevoerd met inzet van vaste capaciteit en uitzendkrachten. Door het wegwerken van de oude voorraad, waarvan de Awb-termijn al is overschreden, zal het percentage Awb-conform afgehandelde bezwaren op de korte termijn verder afnemen totdat de voorraad eind 2019 naar een genormaliseerd niveau is gebracht. Bij de omzetbelasting is de verwerkingscapaciteit inmiddels terug op het oude niveau. Bij de Douane is inmiddels ook een stijging waar te nemen van het aantal bezwaren dat Awb-conform is afgedaan.

Vraag 22

Kunt u de afname van het aantal bellers dat tevreden is over de dienstverlening toelichten?

Vraag 25

Kunt u de toename in het aantal bellers dat ontevreden is over de dienstverlening toelichten?

Antwoord op vraag 22 en 25

Specifiek in de maanden mei tot en met september 2018 waren er minder bellers tevreden over de dienstverlening. Dit werd veroorzaakt door niet tijdige afhandeling van het belvolume (te behandelen telefoontjes) en langere wachttijden. De personele capaciteit was onvoldoende voor het aanbod van telefoontjes. De daardoor ontstane verminderde bereikbaarheid creëerde ook herhaalverkeer wat de bereikbaarheid niet ten goede komt. Daarnaast was er sprake van een hogere afhandeltijd per gesprek. Dit omdat door de verminderde bereikbaarheid bellers meer tijd nodig hadden om daarover stoom af te blazen.

Vraag 23

Kunt u de afname in het aantal websitebezoekers dat tevreden is over de dienstverlening toelichten?

Antwoord op vraag 23

De tevredenheid over de dienstverlening gekoppeld aan de website is inderdaad licht afgenomen ten opzichte van 2017, maar blijft boven de

¹ Kamerstuk 31 066, nr. 441.

norm. Oorzaken van deze afname zijn moeilijk aan te geven. De Belastingdienst heeft in de afgelopen jaren al fors geïnvesteerd in de begrijpelijkheid en vindbaarheid van thema's op de website. De trend is dat het aantal bezoekers van de website in de afgelopen jaren steeds verder stijgt.

Vraag 24

Kunt u de lichte toename van de tevredenheid van de mensen die worden geholpen aan de balie toelichten?

Antwoord op vraag 24

Kengetallen als klanttevredenheid fluctueren binnen een bandbreedte, kleine stijgingen of dalingen zonder aanwijsbare reden zijn daarom niet uit te sluiten.

Vraag 25

Kunt u de toename in het aantal bellers dat ontevreden is over de dienstverlening toelichten?

Antwoord op vraag 25

Zie het antwoord bij vraag 22.

Vraag 26

Kunt u de toename in het aantal klachten over 2018 uitsplitsen per onderwerp?

Antwoord op vraag 26

De toename van het aantal klachten is in het jaarverslag² op p. 58 en 59 toegelicht en als zodanig niet verder naar onderwerp uit te splitsen. De klachten uit 2018 kunnen wel als volgt geclassificeerd worden:

Classificaties afgehandelde klachten 2018 naar de drie meest voorkomende oorzaken

Belastingen		Centrale Administratie Processen	
Onzorgvuldigheid	40,6%	Informatieverstrekking	44,5%
Informatieverstrekking	26%	Postbezorging	13,7%
Tijdigheid	11,9%	Tijdigheid	12,5%
Douane		Klantinteractie & -Services	
Onzorgvuldigheid		Kwaliteit / informatieverstrekking	33%
Geen classificatie	15,5%	Bereikbaarheid	28,8%
Tijdigheid / lang opent-houd	12,9%	Bejegening / houding en gedrag	26%
Toeslagen			
Tijdigheid	35,7%		
Onzorgvuldigheid	21,3%		
Informatieverstrekking	15,2%		

Bron: rapport Analyse klachtbehandeling Belastingdienst 2018

Vraag 27

Wat is er met de 900 afgeronde onderzoeken gedaan?

Antwoord op vraag 27

Het getal 900 valt uiteen in 700 afgeronde opsporingsonderzoeken en 200 afgeronde rechtshulpverzoeken. Na afronding van een opsporingsonderzoek door de FIOD is het proces-verbaal daarvan ingeleverd bij het Openbaar Ministerie.

² Kamerstuk 35 200 IX, nr. 1

Vraag 28

Met hoeveel onderzoeken is de FIOD momenteel bezig?

Vraag 29

Aan hoeveel onderzoeken moet de FIOD nog beginnen?

Vraag 30

Hoeveel onderzoeken kan de FIOD jaarlijks uitvoeren en afhandelen?

Antwoord op vraag 28, 29 en 30

De FIOD maakt met zijn partners jaarlijks afspraken over het aantal te besteden uren per thema. In dit handavingsarrangement is afgesproken dat er tussen de 500 en 650 opsporingsonderzoeken en tussen de 150 en 250 rechtshulpverzoeken door de FIOD zullen worden uitgevoerd. Per 1 mei lopen er 681 onderzoeken (inclusief rechtshulpverzoeken). In 2019 zijn 288 onderzoeken (inclusief rechtshulpverzoeken) afgerond. Het aantal onderzoeken waaraan de FIOD dit jaar nog zal beginnen, is mede afhankelijk van de signalen die van onder meer toezichthouders zullen komen.

Vraag 31

Kan het aantal boekenonderzoeken in de periode 2014–2018 worden weergegeven? Kunt u per jaar aangeven hoeveel bedrijven te maken hebben gehad met een boekenonderzoek? Hoeveel fte is er in de jaren 2014–2018 gespendeerd aan boekenonderzoeken?

Antwoord op vraag 31

In de periode 2014–2018 zijn de volgende aantallen boekenonderzoeken uitgevoerd, waarmee het volgende aantal fte's is gemoeid.

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal boeken-onderzoeken	38.240	26.271	27.917	24.128	20.613
Aantal fte's	nb ¹	1.900	1.931	1.731	1.623

¹ Voor 2014 zijn er geen gegevens beschikbaar.

Voor 2014 zijn er geen gegevens beschikbaar.

Het aantal bedrijven dat met een boekenonderzoek te maken heeft gehad verschilt mogelijk van het aantal boekenonderzoeken omdat een bedrijf soms met meerdere onderzoeken in één kalenderjaar te maken heeft.

Vraag 32:

Is er naast hogere systeembeschikbaarheid en hogere klanttevredenheid over de betrouwbaarheid van de aangiftesystemen ook onderzoek gedaan naar de prestatiegegevens en naar de bereikbaarheid van de Belastingdienst voor het bedrijfsleven? Zo nee, waarom niet?

Antwoord op vraag 32:

Ja. De Index voor klanttevredenheid van het bedrijfsleven over de Douane is gebaseerd op het Bewijs van Goede Dienst. De index komt tot stand op basis van het gemiddelde van onderstaande klanttevredenheidscijfers. Daarmee is ook onderzoek gedaan naar de prestatiegegevens en bereikbaarheid van de Belastingdienst voor het bedrijfsleven:

- 1) Minimale verstoring van logistieke processen
- 2) Minimale verstoring geautomatiseerde systemen
- 3) Betrouwbare en consistente besluitvorming
- 4) Geïntegreerd toezicht
- 5) Inhoudelijke kennis en deskundigheid
- 6) Waarde van AEO-certificering

- 7) Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- 8) Duidelijke communicatie
- 9) Minimale lasten voor ondernemers
- 10) Toegankelijkheid van de website

Vraag 33

Kunt u een uitgebreidere toelichting geven op het aantal ernstige productieverstoringen?

Vraag 34

Hoe denkt u het aantal ernstige productieverstoringen te verminderen?

Antwoord op vraag 33 en 34

De ernstige productieverstoringen worden altijd individueel geëvalueerd. Hierbij wordt gekeken in welke fase van het systeemontwikkelings- en exploitatieproces de ernstige productieverstoring haar grondoorzaak vindt. Daarbij zien we dat vaker het menselijk handelen in de productiefase de oorzaak is van de damages. De complexiteit van de technische infrastructuur waarop applicatiereleases geplaatst moeten worden en de onderlinge relaties die tussen de applicaties bestaan vraagt diepgaande kennis en ervaring. Door de uitstroom van ervaren beheermedewerkers dient op het aanleren van «overzichtskennis» geïnvesteerd te worden. Dit gebeurt door nieuwe medewerkers aan te trekken en hen zowel in de diepte als ook bewust in de breedte op te leiden (o.m. door jobrotation en intervisie). Daarnaast wordt bij de oplevering van nieuwe systemen nadrukkelijker beoordeeld of de benodigde beheerfunctionaliteit wordt meegeleverd. Dit heeft in 2018 ertoe geleid dat in enkele gevallen nieuwe systemen daadwerkelijk eerst later in productie zijn gezet.

Vraag 35

Hoe zien de door de Minister gestelde randvoorwaarden waaronder Atradius Dutch State Business (Atradius DSB) verzekeringen mag afgeven eruit in vergelijking met andere OESO-landen? Op welke onderdelen wijken de randvoorwaarden af van die van andere OESO-landen. Kunt u deze met de Kamer delen?

Antwoord op vraag 35

De randvoorwaarden voor de exportkredietverzekering (ekv) zijn voor een belangrijk deel vastgelegd in internationale afspraken. Binnen deze internationale afspraken is ruimte om op verschillende beleidsonderdelen keuzes te maken die passen bij de nationale context. Dit geldt onder andere voor landenbeleid en productassortiment, maar bijvoorbeeld ook ten aanzien van premies en maatschappelijk verantwoord ondernemen mag Nederland in principe strenger zijn dan de internationale afspraken voorschrijven. In die zin zijn de internationale afspraken minimumstandaarden. Tot 2017 heeft het Ministerie van Financiën een jaarlijkse benchmark uitgevoerd om de Nederlandse faciliteit qua voorwaarden te vergelijken met andere OESO-landen. De resultaten hiervan werden vermeld in het jaarverslag. De benchmark heeft een belangrijke impuls voor een intensieve verbeteragenda gegeven. In 2017 bleek dat de Nederlandse ekv zich inmiddels structureel goed kon meten met vergelijkbare faciliteiten in het buitenland. Hiermee had de benchmark zijn doel bereikt. De verbeteragenda blijft onverminderd doorgaan om de Nederlandse ekv op hetzelfde hoge concurrentieniveau te houden.

Vraag 36

Wat betekent de inzet op «een gelijkwaardig speelveld op het gebied van de exportondersteunende maatregelen» concreet? Spant het kabinet zich nog steeds in voor een gelijkwaardig speelveld zodra blijkt dat andere landen niet van plan blijken om hun normen strenger te maken?

Antwoord op vraag 36

Het kabinet pleit voor een gelijk speelveld voor het verstrekken van exportkredietverzekeringen door overheden. EU lidstaten zijn gebonden aan de «Arrangement on Officially Supported Export Credits» dat toeziet op een eerlijke toepassing van de exportkredietverstrekking. Ter bevordering van een gelijk speelveld vinden er momenteel brede onderhandelingen plaats in de International Working Group on Export Credits, met als doel om zo veel mogelijk landen aan deze regels te binden (ook landen die geen lid zijn van de OESO, zoals India, Brazilië en China). Indien dit zonder de gewenste resultaten blijft, is het noodzaak om op andere wijze de concurrentiekracht van Europese exporteurs ten opzichte van derde landen te vergroten. Dit kan gerealiseerd worden door een flexibilisering van de financiële voorwaarden van de «Arrangement on Officially Supported Export Credits». Concreet zoekt Nederland naar een breed geldend en internationaal toepasbaar raamwerk waarbinnen de door de overheid geboden exportsteun gegeven kan worden.

Vraag 37

Waar let de Minister voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking (BHOS) in het bijzonder op bij de verstrekking van exportkredietverzekeringen, ervan uitgaande dat BHOS niet zozeer kijkt naar financiële risico's?

Antwoord op vraag 37

De Minister voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking is mede beleidsverantwoordelijk voor de ekv. Er is een gezamenlijk beleid dat door de Ministeries van Financiën en van Buitenlandse Zaken als toetsingskader wordt gebruikt. Verzekeringaanvragen worden aan de hand van dit beleid getoetst op financiële en mvo-risico's en op overwegingen op het terrein van het gelijke speelveld (level playing field). De landenspecifieke kennis van het Ministerie van Buitenlandse Zaken wordt in dit proces meegenomen.

Vraag 38

Zijn er OESO-landen die, in het bijzonder op het gebied van internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO), soepeler omgaan met het verstrekken van exportkredietverzekeringen aan bedrijven die defensiegerelateerde goederen produceren en verkopen? Zo ja, welke? En hoe verschilt het Nederlandse beleid van dat van deze landen?

Antwoord op vraag 38

Defensiegerelateerde goederen zijn uitgesloten van de reikwijdte van de Common Approaches, het mvo-toetskader voor de exportkredietverzekering. Dit betekent dat OESO-landen in het kader van exportkredietverzekeringen geen mvo-toets doen. Voor de uitvoer van defensiegerelateerde goederen is in de meeste gevallen een exportvergunning nodig. Wanneer een dergelijke vergunning wordt aangevraagd, wordt ook op imvo-aspecten getoetst. Omdat in de praktijk gebleken is dat het kan voorkomen dat er sprake is van een defensiegerelateerd goed waarvoor geen exportvergunning nodig is, heeft Nederland ervoor gekozen om onder de exportkredietverzekering voortaan ook een gerichte mvo-toets te doen. Hierbij wordt met name gekeken naar het risico op mensenrechtenschendingen. Op dit punt is Nederland strenger dan andere OESO-landen.

Vraag 39

Kunt u de ekv-voorwaarden, voor zover mogelijk, vergelijken met de (verzekerings)voorwaarden van het Dutch Trade and Investment Fund (DTIF)?

Antwoord op vraag 39

Het DTIF onderdeel 2 faciliteert exporttransacties middels de verdiscontering van wissels. Een wissel is een onvoorwaardelijke opdracht van een crediteur aan een debiteur om op een bepaald tijdstip een bepaalde som te betalen. Hoewel de wissels bij de reguliere ekv verdisconteerd worden door de huisbank, worden de wissels binnen DTIF onderdeel 2 voorgeschoten door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Dit gezien de kleinere omvang van deze wissels. De verzekeringsvoorwaarden van het DTIF onderdeel 2 zijn in lijn met die van de reguliere ekv.

Vraag 40

Bent u, met het oog op het bereiken van een gelijk spelveld, tevreden over de voortgang in de International Working Group on Export Credits?

Antwoord op vraag 40

Zie ook antwoord vraag 36.

De onderhandelingen in de International Working Group gaan langzaam. Nederland zou graag meer en snellere vooruitgang willen zien. Indien de onderhandelingen niet tot de gewenste resultaten leiden, dient op andere wijze de concurrentiekracht van Europese exporteurs ten opzichte van derde landen te worden vergroot. Daarom pleit Nederland voor een flexibilisering van de financiële voorwaarden van de «Arrangement on Officially Supported Export Credits».

Vraag 41

Hoe gaat u concreet invulling geven aan de in de China-notitie van het kabinet geuite ambitie om, in het kader van de bescherming van de eigen markt, te verkennen hoe het beleid inzake exportkredietverzekeringen (ekv) aangepast dient te worden om een gelijk spelveld te kunnen bereiken? Wanneer begint de verkenning en wie voert deze op welke termijn uit?

Antwoord op vraag 41

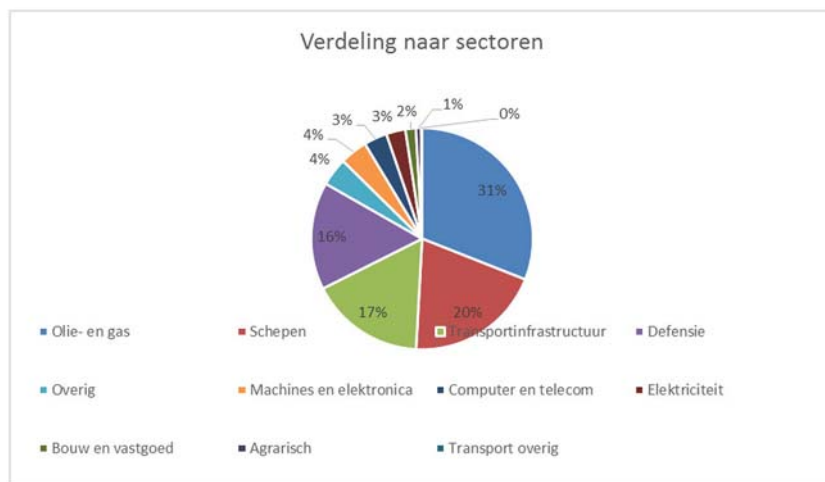
Zie de antwoorden op de vragen 36 en 40.

Vraag 42

Kunt u een onderscheid maken naar de categorieën bedrijven waarbij in totaal voor 16,3 miljard euro aan verplichtingen uitstaat?

Antwoord op vraag 42

De € 16,3 mld. aan verplichtingen bestaat voor 42% uit verplichtingen van buitenlandse overheden (inclusief staatsbanken) en voor 58% uit verplichtingen van bedrijven. In onderstaand diagram is een uitsplitsing gegeven naar de sector waarop de verzekerde exporttransacties betrekking hebben.



Vraag 43

Kunt u delen hoe groot de omvang is van de verschillende orders bij de in 2018 uitstaande verplichtingen?

Antwoord op vraag 43

De omvang van de uitstaande verplichtingen reflecteert de resterende omvang en looptijd van het risico. De portefeuille van € 16,3 mld. omvat 113 voorlopige verplichtingen en 481 definitieve verplichtingen. Van de verplichtingen staat 88,4% uit op particuliere debiteuren en overheden in 30 landen.

Omvang oorspronkelijke verplichting	Aantal verplichtingen	Omvang risico (in € x mln.)
<1 mln.	156	29,4
<10 mln.	208	617,7
<50 mln.	137	1.884,5
<100 mln.	33	1.555,6
<500 mln.	50	6.506,1
>500 mln.	10	5.745,6

Vraag 44

Uit hoeveel medewerkers bestaat het team van Atradius DSB die de ekv-faciliteit uitvoeren voor de Nederlandse Staat?

Antwoord op vraag 44

Atradius Dutch State Business heeft 58 medewerkers in dienst.

Vraag 45

Kunt u het MVO-beleidskader voor de ekv-faciliteit vergelijken met de beleidskaders van alle andere OESO-landen? Kunt u de verschillen inzichtelijk maken aan de hand van een overzicht?

Antwoord op vraag 45

Alle OESO-landen hebben zich gecommitteerd aan de Common Approaches, het mvo-toetsingskader voor exportkredietverzekeringen. Niet alle landen hebben hun mvo-beleidskader beschreven en openbaar beschikbaar gesteld. Hierdoor is het niet goed mogelijk om over de hele linie inzichtelijk te maken hoe Nederland zich verhoudt tot de andere OESO-landen. Nederland heeft ervoor gekozen om transparant te zijn met het mvo-beleidskader en op een aantal punten strenger te zijn dan de

Common Approaches. Zo vallen zogenaamde kortlopende transacties (korter dan twee jaar) en transacties die niet worden gefinancierd door middel van leningen (contante transacties) buiten de reikwijdte van de Common Approaches. Deze transacties kunnen, net als langlopende transacties, mogelijk aanzienlijke effecten op mens, dier en milieu hebben. Daarom vindt Nederland het belangrijk dat deze transacties ook getoetst worden.

Vraag 46

Toetsen alle OESO-landen even expliciet op mensenrechtenschendingen? Zo nee, welke niet, en in hoeverre verschilt de toetsing van andere landen van die van Nederland?

Antwoord op vraag 46

Ja, alle OESO-landen toetsen expliciet op het risico op mensenrechtenschendingen. Dit is een verplicht onderdeel van de Common Approaches.

Vraag 47

Wat is de oorzaak van het lagere aantal gecreëerde arbeidsjaren met de verzekerde export?

Antwoord op vraag 47

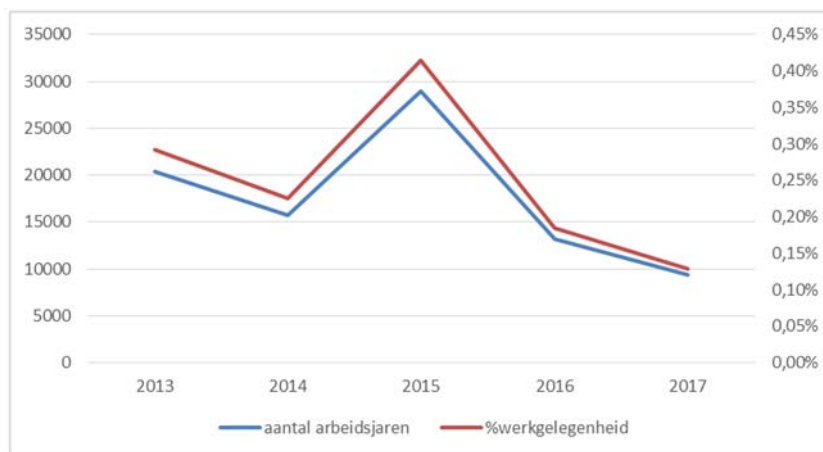
Uit een nadere analyse door het CBS van de cijfers kon geen bijzondere verklaring gevonden worden, anders dan dat de verzekerde uitvoer die door het CBS werd toegerekend aan 2017 lager was dan in voorgaande jaren (zie ook antwoord vraag 48).

Vraag 48

Kunt u de ontwikkeling in het aantal gecreëerde arbeidsjaren van de afgelopen 5 jaar per jaar uiteenzetten en toelichten?

Antwoord op vraag 48

In onderstaande grafiek wordt de ontwikkeling in de periode 2013–2017 getoond. De cijfers over 2018 komen in het najaar beschikbaar. De gecreëerde arbeidsjaren vertonen een dalende trend. Dit hangt vooral samen met de waarde van de verzekerde export in de onderzochte jaren, die kan samenhangen met enerzijds de omvang van de exportcontracten en anderzijds met het binnenlandse bestanddeel van die contracten. Uit de sterke stijging in het jaar 2015 blijkt echter dat deze ontwikkeling voor een belangrijk deel samenhangt met het vraaggestuurde karakter van de ekv. De ekv-portefeuille bestaat uit enkele zeer grote en veel kleinere transacties. In 2017 en in 2018 waren weinig zeer grote transacties. Meestal zijn dergelijke transacties olie- en gasgerelateerd, zie ook het antwoord op vraag 42: het deel van de portefeuille dat samenhangt met olie en gas is gedaald van 39% medio 2017 naar 31% eind 2018. Wanneer dergelijke grote transacties in 2019 zich weer voordoen kan de dalende trend weer omslaan.



Vraag 49

Wat is de oorzaak van de stijging van de kostenvergoeding Atradius DSB?

Antwoord op vraag 49

De uitvoeringskosten zijn gebaseerd op de sinds 2015 lopende vergoedingsovereenkomst met Atradius DSB. Naast een vaste component bevat deze overeenkomst een bedrag dat gebaseerd is op het «kasresultaat» van de ekv om zo conform de *principal-agent* theorie de financiële belangen van opdrachtgever en uitvoerder gelijk te schakelen. De afgelopen jaren was het kasresultaat van de staat positief en daarmee werd de vergoeding voor ADSB eveneens hoger.

Vraag 50

Waarop wordt de mogelijke verklaring gebaseerd dat provincies in vergelijking tot gemeenten een relatief groter beroep doen op het Btw-compensatiefonds (BCF)?

Antwoord op vraag 50

De totale uitgaven van gemeenten kwamen volgens het CBS in 2018 uit op € 56,2 mld. tegenover € 6,6 mld. voor provincies. De claims van gemeenten uit het BCF kwamen in 2018 uit op € 2,9 mld. t.o.v. € 0,4 mld. voor provincies. De omvang van de claims uit het BCF van gemeenten ten opzichte van hun totale uitgaven is 5,1% tegenover 6,2% voor provincies. Daarmee doen provincies in vergelijking tot gemeenten een relatief groter beroep op het BCF.

Vraag 51

Zijn er nog andere mogelijke verklaringen voor het feit dat provincies relatief meer btw declareren bij het BCF dan gemeenten?

Antwoord op vraag 51

De activiteiten van provincies verschillen met de activiteiten van gemeenten. Daarbij zijn, zoals ook gesteld in het jaarverslag, provincies vooral actief op het gebied van verkeer en vervoer. Veel activiteiten in die uitgavencategorie komen in aanmerking voor compensatie. Het verschil in de relatieve claims tussen gemeenten en provincies moet dan ook voornamelijk worden gezocht in het verschil in activiteiten.

Vraag 52

Welke voordelen heeft het wanneer het Agentschap central clearing van swaps mogelijk kan maken?

Antwoord op vraag 52

«Central clearing» van swaps betekent dat een tussen twee partijen afgesloten swap wordt overgebracht naar een derde partij, de Central Counterparty (CCP). Hoewel overheden niet verplicht zijn tot deelname aan «central clearing», geldt die verplichting wel voor de meeste financiële instellingen. Omdat «central clearing» inmiddels de marktstandaard is, wordt verwacht dat het Agentschap door deelname aan «central clearing» tegen concurrerende voorwaarden swaps af zal kunnen sluiten.

Vraag 53

Hoeveel investeert dit kabinet structureel in de Belastingdienst?

Antwoord op vraag 53

Voor de uitvoering van het programma Beheerst Vernieuwen (voorheen Herijking Investeringsagenda) heeft het kabinet structureel middelen ter beschikking gesteld (structureel € 160 mln. vanaf 2024). Deze middelen zijn volgens de gebruikelijke begrotingsregels in eerste instantie gereserveerd op de Aanvullende Post van de Rijksbegroting. Van deze structureel beschikbare middelen is sinds de start van de Investeringsagenda in 2015 tot en met de 1^e suppletoire begroting 2019 reeds structureel € 122 mln. per jaar in 2024 en verder overgeheveld van de Aanvullende Post naar artikel 1 «Belastingen» van de Financiënbegroting.

Voorgaande passage betreft de *structurele* middelen in 2024 e.v. Voor de goede orde zij vermeld dat in de periode 2015-heden ook incidentele (enkel- en meerjarige) middelen vanaf de Aanvullende Post naar de Belastingdienst zijn overgeheveld voor niet-structurele doeleinden (cumulatief ca. € 1,6 mld. over de periode 2015 tot en met 2023). Het restant (€ 38 mln. per jaar structureel vanaf 2024) is nog beschikbaar op de Aanvullende Post en wordt na goedkeuring van bestedingsplannen vrijgegeven en overgeheveld naar artikel 1 «Belastingen» van de Financiënbegroting. In onderstaande tabel zijn de beschikbaar gestelde, vrijgegeven en resterende structurele middelen op de Aanvullende Post weergegeven.

Investeringsagenda/Beheerst Vernieuwen	Structurele middelen 2024 e.v. (bedragen x € 1 mln.)
Gereserveerd op Aanvullende Post	160
Vrijgegeven Miljoenennota 2015 t/m 1 ^e suppletoire begroting 2019	122
Resterend op aanvullende post	38

Van de resterende € 38 mln. per jaar op de Aanvullende Post, is op basis van eerder goedgekeurde bestedingsplannen reeds structureel € 25 mln. gereserveerd om te investeren in extra personeel bij de Belastingdienst. Definitieve besluitvorming over de daadwerkelijke overheveling van de Aanvullende Post naar artikel 1 «Belastingen» van de Financiënbegroting moet nog plaatsvinden.

Daarnaast heeft het kabinet bij 1^e suppletoire begroting 2018 structureel € 78 mln. per jaar aan de Belastingdienst toegekend ter voorbereiding van de Douane op een no deal scenario ten aanzien van de Brexit.

Tot slot heeft het kabinet bij 1^e suppletoire begroting 2019 structureel € 29 mln. per jaar structureel aan middelen toegevoegd voor de aanpak van witwassen, fraudebestrijding en aanpak ondermijning.

Vraag 54

Kunt u uitgebreider toelichten hoe de achterstanden zijn ontstaan waardoor het percentage afgehandelde bezwaren dat binnen de Awb-termijn is behandeld is afgenomen van 88% naar 78%?

Antwoord 54

Zie antwoord op vraag 21.

Vraag 55

Wanneer verwacht u dat de opgelopen achterstanden in capaciteit, kwaliteit en bereikbaarheid zijn weggewerkt?

Antwoord op vraag 55

Dit is niet exact aan te geven. Een en ander is afhankelijk van de snelheid van werving en opleiding. In het tweede halfjaar van 2018 is de belastingdienst fors gaan werven, waardoor de achterstand naar verwachting zal zijn ingelopen eind 2019. De nieuw geworven medewerkers stromen gedurende 2019 in.

Voor bezwaren IH wordt momenteel een plan van aanpak uitgevoerd, waarmee door inzet van vaste capaciteit, uitzendkrachten en inhuur van een externe partij de voorraad naar genormaliseerd niveau wordt gebracht. Streven is de voorraad eind 2019 naar een genormaliseerd niveau te brengen.

Vraag 56

Hoever is de Belastingdienst met de implementatie van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)?

Vraag 57

Voldoet de Belastingdienst aan de eisen die de AVG stelt?

Antwoord op vraag 56 en 57

Met brief van 28 mei jl. heeft de Staatssecretaris van Financiën de Kamer onlangs geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bij de Belastingdienst (Kamerstuk 31 066, nr. 485). De Belastingdienst heeft in het vervolgtrajec inmiddels de maatregelen kunnen realiseren, met uitzondering van de maatregel «verwijderen van verouderde gegevens».

Om te voorkomen dat verouderde gegevens onrechtmatig kunnen worden verwerkt door medewerkers van de Belastingdienst, heeft de Belastingdienst risicobeperkende (mitigerende) maatregelen genomen. De verouderde documenten worden in een zogenoemde datakluis geplaatst. De (digitale) datakluis is een afgeschermd omgeving, waartoe alleen aangewezen beheerders toegang hebben. De Belastingdienst beoordeelt de gegevens in de datakluis; als de gegevens geen permanente waarde hebben of verouderd zijn, worden deze daadwerkelijk verwijderd.

Vraag 58

Haalt de Belastingdienst de opleggingsdatum van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), 1 januari 2020, om het burgerservicenummer (BSN) niet meer in het btw-identificatienummer te verwerken?

Vraag 60

Op welke manier regelt de Belastingdienst per 1 januari 2020 dat het BSN niet meer in het btw-identificatienummer mag worden verwerkt?

Vraag 61

Heeft u de garantie dat per 1 januari 2020 geen enkele ondernemer meer een BSN als btw-identificatienummer heeft?

Antwoord op vraag 58, 60 en 61

Bij besluit van 13 december 2018, nr. 2018–31107, Stcrt. 2018, 68654, heeft de Staatssecretaris van Financiën besloten om het advies van de commissie van deskundigen over te nemen en de factuurvariant per januari 2020 te realiseren. Dit betekent dat de Belastingdienst per 1 januari 2020 geen BSN meer in het btw-identificatienummer verwerkt. Zoals aangegeven in de 23^e halfjaarsrapportage Belastingdienst is het implementatietraject gestart en ligt de realisatie op koers. De realisatie is verdeeld in twee sporen, namelijk aanpassing van de ondersteunende systemen en activiteiten in de sfeer van dienstverlening en communicatie. De Belastingdienst regelt dat alle betrokken eenmanszaken die nu een btw-identificatienummer met BSN hebben, een nieuw btw-identificatienummer (btw-ID) krijgen zonder BSN. Dit nieuwe nummer zal in het najaar worden verstrekt en geldig zijn per 1 januari 2020. De betrokken eenmanszaken worden geïnformeerd dat zij een nieuw btw-ID krijgen en waarvoor zij deze moeten gebruiken.

Vraag 59

Wat zijn de gevolgen voor de Belastingdienst en voor de ondernemers wanneer het BSN niet meer in het btw-identificatienummer mag worden verwerkt?

Antwoord op vraag 59

Het directe gevolg van het niet meer mogen verwerken van het BSN in het btw-identificatienummer voor de Belastingdienst is dat de Belastingdienst aan eenmanszaken die nu een btw-identificatienummer met BSN hebben, een nieuw btw-identificatienummer (btw-ID) moet verstrekken zonder BSN. Deze wijziging heeft ook gevolgen voor bepaalde vergunningen, brieven en formulieren waarop het huidige btw-identificatienummer met BSN is vermeld.

Voor de eenmanszaak heeft de wijziging drie gevolgen. In de eerste plaats moet de eenmanszaak zijn nieuwe btw-ID gebruiken in inkoop- en verkoopfacturen. Dit betekent dat de ondernemer zijn leveranciers en afnemers over zijn nieuwe btw-ID moet informeren. Dit is cruciaal bij eenmanszaken die intracommunautair handelen. In de tweede plaats moet de ondernemer die nu gebruik maakt van de mini one stop shop (MOSS) zijn nieuwe btw-ID voor MOSS gaan gebruiken per 1 januari 2020. In de derde plaats moet de eenmanszaak in voorkomende gevallen zijn btw-ID op zijn website vermelden als hij btw-plichtig is en goederen of diensten via een website aanbiedt (dit is geen fiscale verplichting maar een verplichting op grond van het Burgerlijk Wetboek).

Vraag 60

Op welke manier regelt de Belastingdienst per 1 januari 2020 dat het BSN niet meer in het btw-identificatienummer mag worden verwerkt?

Antwoord op vraag 60

Zie antwoord op vraag 58

Vraag 61

Heeft u de garantie dat per 1 januari 2020 geen enkele ondernemer meer een BSN als btw-identificatienummer heeft?

Antwoord op vraag 61

Zie antwoord op vraag 58