

Vergaderjaar 2019–2020

**35 300 IX**

## **Vaststelling van de begrotingsstaat van het Ministerie van Financiën (IXB) en de begrotingsstaat van Nationale Schuld (IXA) voor het jaar 2020**

**Nr. 21**

### **BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARISSEN VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 juni 2020

In deze brief informeren wij uw Kamer over drie aanpassingen die zorgen voor een verbeterd inzicht in de begroting van Financiën (hoofdstuk IX):

1. De herijking van indicatoren van het begrotingsartikel Belastingen
2. De aanvulling van het begrotingsartikel Douane
3. De inrichting van een nieuw begrotingsartikel voor Toeslagen

In de onderstaande paragrafen wordt ingegaan op elk onderwerp. In de bijlagen bij deze brief vindt u de herijkte set indicatoren voor het begrotingsartikel Belastingen (bijlage 1)<sup>1</sup> en de nieuwe set indicatoren voor het nieuwe begrotingsartikel Toeslagen (bijlage 2).<sup>2</sup>

#### **1. Herijking indicatoren Belastingen**

In de begroting bieden wij uw Kamer inzicht in de strategie en de doelen van de Belastingdienst. De indicatoren in de begroting maken onze ambities concreet en onze prestaties meetbaar, wat goede verantwoording over de prestaties mogelijk maakt. Voor de Belastingdienst betekent dit concreet dat de indicatoren op begrotingsartikel Belastingen van de begroting van Financiën (hoofdstuk IX) inzicht geven in de mate waarin de uitvoerings- en toezichtstrategie succesvol leidt tot realisatie van het strategische doel: structurele naleving van (fiscale) regels door burgers en bedrijven. Zo sluiten wij tevens aan bij onze waarde om burgers en bedrijven centraal te stellen.

Met de bestaande indicatoren wordt dit inzicht in onvoldoende mate geboden, omdat zij niet zijn meegegroeid met de ontwikkeling van de Uitvoerings- en Toezichtstrategie. De bestaande indicatoren hebben overwegend betrekking op repressieve instrumenten, terwijl de

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

uitvoerings- en toezichtstrategie er juist ook op gericht is om burgers en bedrijven uit zichzelf fiscale regels te laten naleven.

In het afgelopen jaar is daarom gewerkt aan het ontwikkelen van de in de bijlage 1 opgenomen herijkte set indicatoren die beter aansluit bij de strategische doelstelling van de Belastingdienst. Hiermee geven wij invulling aan de toezeggingen die wij hebben gedaan in de groeiparagraaf van de Ontwerpbegroting 2020 en in de beantwoording van de door de commissie Financiën gestelde vragen over deze begroting<sup>3</sup>.

Bij de totstandkoming van de herijkte set indicatoren (zie bijlage 1) is een vertaling gemaakt van het strategisch doel naar vier concrete tussendoelen op de volgende onderwerpen: 1) adequate behandeling, 2) informeren, 3) gemak en 4) corrigerend optreden. De vier tussendoelen worden elk met behulp van een aantal objectieve indicatoren gemeten:

1. Onder adequate behandeling vallen bijvoorbeeld het percentage Awb-conforme behandelingen van bezwaren en klachten en de kwaliteit volgens de interne fiscale kwaliteitscontrole.
2. Onder informeren vallen bijvoorbeeld het percentage kwalitatief juiste antwoorden op vragen via de Belastingtelefoon en de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon en Webcare.
3. Onder gemak valt bijvoorbeeld het percentage juist vooraf ingevulde aangiften voor de inkomensheffing voor particulieren.
4. Onder corrigerend optreden vallen bijvoorbeeld de achterstand op de invordering en het percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling of transactie.

Daarnaast meten we per tussendoel middels subjectieve indicatoren ook hoe burgers en bedrijven dit ervaren. Het gaat er hierbij bijvoorbeeld om of burgers en bedrijven ervaren dat zij een adequate behandeling hebben ontvangen en gemak ervaren. Deze combinatie van indicatoren helpt ons en uw Kamer om een beter inzicht te krijgen in de effectiviteit van de strategie en stelt ons ook in staat om het optreden van de Belastingdienst te verbeteren.

Naast indicatoren, is ook een aantal kengetallen opgenomen dat de naleving van (fiscale) regels in de begroting meet: het percentage tijdige registratie voor burgers en bedrijven, het percentage tijdige aangifte, het percentage burgers en bedrijven dat een juiste en volledige aangifte doet en het percentage tijdige betalingen van belastingen en premies. Daarnaast nemen we in de begroting ook kengetallen op die de belastingmoraal en het vertrouwen in de Belastingdienst weergeven. De kengetallen zien op de naleving door burgers en bedrijven en geven ons inzicht in het effect van ons handelen.

De herijkte set indicatoren – die in bijlage 1 nog nader is toegelicht – wordt opgenomen in de Ontwerpbegroting 2021. We kiezen daarbij voor een groeipad. Niet alle indicatoren zijn direct meetbaar en op de tussendoelen met betrekking tot adequate behandeling, gemak en corrigerend optreden worden nog aanvullende indicatoren ontwikkeld voor de Ontwerpbegroting 2022.

Het verbeteren van het inzicht in de begroting past in ons streven om de informatievoorziening over de Belastingdienst aan uw Kamer te verbeteren. Naast de begroting sturen wij uw Kamer met ingang van begrotingsjaar 2019 ook een Jaarplan Belastingdienst. Dit Jaarplan is comple-

<sup>3</sup> Beantwoording brief van de commissie Financiën over de ontwerp-begroting 2020 van het Ministerie van Financiën en de Nationale Schuld (IX), 11 december 2019, Kamerstuk 35 300 IX, nr. 11.

mentair aan de begroting en geeft op onderdelen een nadere verdieping. In het Jaarplan ligt de focus op de voorgenomen activiteiten voor burgers en bedrijven, waarbij uiteraard ook de activiteiten op het gebied van de verbetering van dienstverlening aan bod komen. Verder beschrijft het jaarplan wat nodig is om deze plannen te verwezenlijken. Hierbij gaan wij in op de stappen die wij zetten het gebied van personeel, ICT, sturing en beheersing en cultuur. Ook besteden we aandacht aan de trajecten die lopen om onze processen te verbeteren, zodat we voldoen aan wet- en regelgeving.

Voor 2021 worden Toeslagen en Douane, naast de Belastingdienst, voor het eerst in het jaarplan afzonderlijk zichtbaar gemaakt. In de viermaandelijke voortgangsrapportages beschrijven we de voortgang van het jaarplan, inclusief de tussentijdse realisaties op de begrotingsindicatoren. Daarnaast verantwoorden we over de indicatoren in de begroting jaarlijks in het Jaarverslag. Met de voortgangsrapportages op het Jaarplan en de monitoring in het Jaarverslag kunnen ontwikkelingen bij de Belastingdienst, Toeslagen en Douane worden gevolgd, en kan er tijdig worden bijgestuurd.

Het uitgangspunt is een goede samenhang tussen de genoemde rapportages voor sturing en verantwoording, waarbij de onderliggende aansluiting tussen de interne en externe planning- en controlcyclus is gewaarborgd.

## **2. De aanvulling van het begrotingsartikel Douane**

Het begrotingsartikel Douane is ingericht in de Ontwerpbegroting 2019. De inrichting van dit begrotingsartikel was een eerste stap in een groeimodel en bestond alleen uit de directe verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het dienstonderdeel douane. Wij nemen nu ook zoveel mogelijk de indirecte kosten, exclusief ICT, van de douane op onder het begrotingsartikel Douane. De dienstverlening van de ondersteunende dienstonderdelen van de Belastingdienst ten behoeve van de douane, met de bijbehorende uitgaven, is hiertoe in de afgelopen periode in kaart gebracht. Het is in de Ontwerpbegroting 2021 nog niet mogelijk de ICT-uitgaven voor de douane op te nemen. De activiteiten die op het gebied van ICT voor de douane worden verricht zijn erg vervlochten met de ICT-activiteiten ten behoeve van de Belastingdienst en Toeslagen. De kosten van de ICT-activiteiten voor de douane worden vanaf de Ontwerpbegroting 2022 opgenomen in het begrotingsartikel Douane.

In de Ontwerpbegroting 2020 is reeds een vernieuwing aangebracht in de indicatoren van begrotingsartikel Douane. Het gaat om de additionele indicator: uitvoering afspraken niet-fiscale taken. Dit was aanvullend op de al bestaande indicatoren «juiste invoeraangiften» en «waardering bedrijfsleven». Deze indicatoren zijn in 2018 ontwikkeld, langs de lijnen van de strategische doelen van de douane. De indicatoren van de douane zijn reeds zichtbaar in de begroting in het begrotingsartikel Douane.

## **3. De inrichting van een nieuw begrotingsartikel voor Toeslagen**

In de Kamerbrief van 11 januari jl.<sup>4</sup> is aangekondigd dat – om doelgerichter aan de slag te gaan met de uitvoeringsopgaven van Belastingen, Toeslagen en Douane – de span of control van de Belastingdienst zal worden verkleind door Toeslagen en Douane als aparte DG's binnen het Ministerie van Financiën te positioneren. In de Kamerbrief van 27 februari

---

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 588.

jl.<sup>5</sup> hebben wij aangegeven hoe wij van plan zijn dit te doen. Hierbij hebben wij het belang van zicht op het daadwerkelijke functioneren van Belastingdienst, Toeslagen en Douane aangegeven. Wij willen dit inzicht verbeteren door activiteiten en middelen transparant te maken in de begroting.

Om dit te doen hebben wij er voor gekozen om voor Toeslagen een eigenstandig begrotingsartikel in te richten. Met deze stap kunnen de activiteiten van, en de inzet van beschikbare middelen voor, Toeslagen beter worden verantwoord en door uw Kamer worden gevolgd.

Met ingang van de Ontwerpbegroting 2021 splitsen wij begrotingsartikel 1 Belastingen uit hoofdstuk IX in een begrotingsartikel 1 Belastingen en een begrotingsartikel 13 Toeslagen. Wij kiezen hierbij voor hetzelfde zorgvuldige pad als waarvoor gekozen is bij de inrichting van het eigenstandige begrotingsartikel Douane bij het opstellen van de Ontwerp-begroting 2019. Dat betekent in budgettaire zin dat in de Ontwerp-begroting 2021 wordt gefocust op het opnemen van de directe verplichtingen en uitgaven die door het dienstonderdeel Toeslagen, inclusief de herstelorganisatie, worden aangegaan. Op termijn zullen in het begrotingsartikel ook de uitgaven worden opgenomen van dienstonderdelen binnen de Belastingdienst die taken verrichten die aan het toeslagen-proces ondersteunend zijn, bijvoorbeeld op het gebied van facilitaire zaken, ICT, de Belastingtelefoon en heffing en inning.

Voor de indicatoren van begrotingsartikel Toeslagen hebben we er enerzijds voor gekozen om de objectieve indicatoren van de Belastingdienst uit de Ontwerp-begroting 2020 ook specifiek inzichtelijk te maken voor Toeslagen (zie bijlage 2). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het percentage binnen de Awb-termijn afgehandelde bezwaarschriften voor toeslagen of het aantal klachten over toeslagen. Anderzijds stellen wij een aantal nieuwe subjectieve indicatoren voor Toeslagen op. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het gemak dat burgers ervaren bij het aanvragen en muteren van hun toeslagen en de mate waarin burgers ervaren dat zij toereikend door Toeslagen geïnformeerd worden over hun rechten en plichten.

Net als voor de indicatoren van het begrotingsartikel Belastingen kiezen we voor de indicatoren van het begrotingsartikel Toeslagen voor een groeipad. Daarnaast zullen wij – naast de reguliere cyclus van begroting, jaarplan, voortgangsrapportages en het jaarverslag – uw Kamer aanvullend via separate voortgangsrapportages informeren over de voortgang van de hersteloperatie.

De Minister van Financiën,  
W.B. Hoekstra

De Staatssecretaris van Financiën,  
J.A. Vijlbrief

De Staatssecretaris van Financiën,  
A.C. van Huffelen

---

<sup>5</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 607.