



*[Handwritten signature]*  
24-10-24

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst  
Bestuurlijke en Politieke  
Zaken**

Persoonsgegevens

# nota

Moties- & Toezeggingenbrief oktober 2024

**Datum**

11 oktober 2024

**Notanummer**

2024-0000477167

**Bijlagen**

- 0. Oplegbrief
- 1. Moties- en Toezeggingenbrief
- 2. Risicomodellen Broedkamer
- 3. Persbericht
- 5. openbaar te maken nota

## Aanleiding

Met deze nota wordt uw akkoord gevraagd voor het versturen van de Moties- en Toezeggingenbrief (M&T-brief) Belastingdienst aan de Tweede Kamer.

## Beslispunt

- Gaat u (stas FB) akkoord met het versturen van de oplegbrief moties en toezeggingen en bijlagen aan de Tweede Kamer? Zo ja, wilt u de oplegbrief ondertekenen?
- Gaat u (stas FB) akkoord met het versturen van het persbericht 'Belastingdienst pakt capaciteitstekort inning aan'?
- Gaat u (stas TD) akkoord met de passage 'Maatregelen capaciteitstekort invordering- en bezwaarproces' en de vertaling hiervan in het bijgevoegde persbericht? U hoeft de brief niet te ondertekenen.
- Graag uw akkoord (Stas FB) voor het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

*akkoord*  
*akkoord*  
*akkoord*

## Kernpunten

- De M&T-brief bestaat uit een oplegbrief en een uitgebreide bijlage. Op 19 september jl. bent u (stas FB) geïnformeerd via een procesnota over het doel, de planning en de onderwerpen in deze brief (DGBD 46070).
- In de bijlage wordt de Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van 11 moties, toezeggingen, een amendement, en actuele onderwerpen.
- Bijlage 1 van de brief bestaat uit drie categorieën I) 'Voor burgers en bedrijven', II) 'Herstel' en III) 'Overig'.
- De passage 'Maatregelen capaciteitstekort invordering- en bezwaarproces' wordt expliciet uitgelicht in de oplegbrief.
- De passage betreffende 'Maatregelen capaciteitstekort invordering- en bezwaarproces' raakt u beiden. De rest van de brief raakt alleen de stas FB.
  - In deze passage wordt de Tweede Kamer geïnformeerd over het genomen besluit in juni betreffende de generieke honorering van bezwaarschriften. De Tweede Kamer dient zo snel als mogelijk geïnformeerd te worden over dit besluit, omdat er al is gestart met de uitvoering van dit besluit.
  - De kosten voor dit besluit worden gedekt binnen artikel 1 van de Financiënbegroting.

*r*  
*r*  
*r*  
*r*  
*r*

- Op 26 juni jl. hebben uw beide voorgangers een informerende nota hierover gekregen. Op 25 september jl. bent u hier beiden over geïnformeerd (DGBD 23491).
- Op 1 oktober jl. heeft u (stas FB) hierover een bespreking gehad.
- Naar aanleiding van de eerdere informerende nota over dit besluit en het voornemen de Tweede Kamer hierover te informeren is er op 17 oktober jl. een overleg geweest met u (stas TD) in verband met uw vragen over de juridische risico's van het versneld afdoen van bezwaren.
- De Belastingdienst en Dienst Toeslagen zullen in gesprek blijven om na te gaan of er additionele aanpassingen mogelijk zijn om werkvoorraden in de invordering en bezwaarafhandeling structureel terug te dringen.
- Uw ambtsvoorganger (stas FB) verstuurd uiterlijk een week voor het commissiedebat Belastingdienst een stand-van-zakenbrief. In deze brief werd informatie verstrekt over de voortgang van moties en toezeggingen.
- Door het ontbreken van een ingepland commissiedebat is sinds 7 februari jl. geen stand-van-zakenbrief Belastingdienst verstuurd. Met de M&T-brief wordt de Kamer geïnformeerd over de voortgang van moties en toezeggingen.

Overzicht bijlage moties en toezeggingen

	Onderwerp	Motie of toezegging
I.	<u>Voor burgers en bedrijven</u>	
1.	Bijzondere invaliditeitsverhoging (BIV)	Motie van Oostenbruggen over een onafhankelijke juridische en fiscale analyse en de Motie van Eijk over verdere uitwerking en uitgebreider toetsen
2.	Handhavingsstrategie	Motie van Eijk over de handhavingsstrategie
3.	Boetebesluit BTW e-Commerce	Kamerbrief Voortgang ICT Belastingdienst
4.	Europese richtlijn voor digitale platformen (DAC7)	Motie Vermeer over het vermijden van extra controles op de tweedehandsverkoop op onlineplatformen <sup>1</sup>
5.	Inzagerecht	Amandement Omtzigt over inzage in het eigen fiscaal dossier
6.	Fiscale behandeling deelauto's	Toezegging kamerbrief 15 mei jl.
II.	<u>Herstel</u>	
7.	Project Invorderingsrente	Stand-van-zakenbrieven
8.	Risico Analyse Model (RAM)	Stand-van-zakenbrieven
III	<u>Overig</u>	
9.	Broedkamer risicomodellen	Feitelijke vragen over de Kamerbrief 'Handleidingen aan de Poort'
10.	Interne werkinstructies Horizontaal Toezicht Fiscaal Dienstverleners	Feitelijke vragen over de Kamerbrief "Reactie op nadere verzoeken met betrekking tot FSV"

*Communicatie*

Uw woordvoerder is betrokken.

*Politiek/bestuurlijke context*

Voor een aantal moties en toezeggingen wordt meer informatie toegezegd in de stand-van-zakenbrief die voorafgaand aan het volgende commissiedebat (naar huidige verwachting in december) naar de Tweede Kamer zal worden verstuurd.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

1  
2





25-9-24

Belastingdienst  
Centrale Administratieve  
Processen

Persoonsgegevens

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

# nota

## Maatregelen schaarste keten Inning & Betalingsverkeer

**Datum**  
19 september 2024

**Notanummer**  
2024-0000454317

- Bijlagen**
1. Tekst voor de Kamerbrief moties & toezeggingen
  2. Nota Maatregelen schaarste keten Inning & Betalingsverkeer
  3. Update prioriteitennota en capaciteitsoverzicht
  4. Prioriteringskader inningsopdrachten

### Aanleiding

Afgelopen donderdag bent u (staatssecretaris F&B) geïnformeerd over het proces rondom de Kamerbrief Moties en Toezeggingen van de Belastingdienst. Onderdeel van deze Kamerbrief is de stand van zaken met betrekking tot capaciteit en maatregelen in de keten Inning en Betalingsverkeer (I&B). Met deze nota wordt u op de hoogte gebracht over deze maatregelen en de tekst die hiervoor wordt opgenomen in de Kamerbrief Moties en Toezeggingen.

### Beslispunten

- Gaat u akkoord met de bijgevoegde tekst voor de Kamerbrief Moties en Toezeggingen, over de maatregelen die worden genomen met betrekking tot schaarste in de keten I&B (bijlage 1)?

### Kernpunten

- In het inningsproces is vanaf de coronaperiode (begin 2020) sprake van een aanzienlijk capaciteitstekort ten opzichte van de werklust. Op dit moment bedraagt het tekort ruim 800 fte.<sup>1</sup> Dit is het gevolg van een volumegroei van het aantal belastingschuldigen en toeslaggerechtigden met een terugvordering, de herstart na corona van de invordering van toeslagen en belastingen<sup>2</sup> en extra werkzaamheden als gevolg van de coronaschulden en herstelwerkzaamheden.
- Uw voorganger is hierover meermaals geïnformeerd. In juni 2024 met de nota Maatregelen schaarste keten Inning & Betalingsverkeer (bijlage 2), in 2023 met de nota Update prioriteitennota en capaciteitsoverzicht Keten I&B periode mei tot en met juli 2023 (bijlage 3) en in 2022 met de nota Prioriteringskader inningsopdrachten (bijlage 4).
- De Belastingdienst heeft gezocht naar maatregelen om de opgelopen werkvoorraad weg te werken en om de dienstverlenende en handhavende taken te kunnen blijven uitvoeren.
- Met deze maatregelen worden de incidentele extra werkzaamheden aangepakt en wordt gezorgd voor een structurele verbetering van de capaciteit binnen de keten I&B. De Belastingdienst voert de inningswerkzaamheden ook voor Dienst Toeslagen uit. Het capaciteitstekort raakt met name de uitvoering van de dwanginvordering en afhandeling van bezwaarschriften.

*Handwritten notes in blue ink:*  
~~De~~ eenb  
meer  
inleg  
(zie hierin)  
P.2.

<sup>1</sup> Indien alle werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit aantal fluctueert sterk.

<sup>2</sup> De invordering heeft mede op verzoek van de Kamer vanaf begin 2020 stilgelegen en is vanaf 2022 gefaseerd opgestart.

- De geprioriteerde werkzaamheden die wel worden opgepakt zijn o.a. werkzaamheden van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, herstelwerkzaamheden en werkzaamheden t.b.v. het borgen van de continuïteit. Werkzaamheden die zien op de dwanginvordering worden beperkt opgepakt.<sup>3</sup>
- De Kamerbrief benoemt verschillende maatregelen die genomen worden om de werkvoorraden versneld weg te werken. Eén daarvan betreft het generiek, zonder inhoudelijke beoordeling, tegemoetkomen van de oudste voorraad bezwaarschriften tegen invorderingskosten. Dit houdt in dat bezwaarschriften ouder dan twaalf weken zonder inhoudelijke beoordeling – in het voordeel van de burger – worden toegewezen.

f  
 f → meer uitleg

### Toelichting

Hieronder worden de verschillende maatregelen uitgelicht om de schaarste in de keten I&B op te vangen dan wel tegen te gaan. Deze maatregelen zullen opgenomen worden in de Kamerbrief. De maatregelen worden ingedeeld in drie categorieën: incidentele maatregelen, structurele maatregelen om de personele capaciteit te vergroten en structurele maatregelen om efficiënter te werken.

f

#### Eenmalige maatregelen

- Bij de vermindering van aanslagen zijn de in rekening gebrachte en door de burger betaalde kosten en/of invorderingsrente niet altijd evenredig verlaagd. Bij de herstelactie in dit kader is een tijdelijke doelmatigheidsgrens van € 100 ingesteld. Dit houdt in dat bij de gevallen waarbij ambtshalve te herstellen bedragen maximaal € 100 zijn, niet wordt onderzocht in welke mate de kosten verminderd zouden moeten worden, maar dat het volledige bedrag aan kosten wordt terugbetaald.
- De Belastingdienst kampt met een aanzienlijke werkvoorraad van bezwaren tegen invorderingskosten. Burgers en bedrijven ervaren op dit moment rechtsonzekerheid, omdat de Belastingdienst vanwege de grote achterstand niet binnen de wettelijke termijn op het bezwaarschrift kan beslissen. Veel bezwaarschriften zijn inmiddels ouder dan één jaar. Deze bezwaren worden eenmalig generiek gehonoreerd, zonder dat er een inhoudelijke beoordeling plaatsvindt. Met het incidenteel generiek honoreren van deze bezwaren wordt aan deze onzekerheid een einde gemaakt. Bovendien kan de Belastingdienst met een schone lei de nieuwe bezwaarschriften behandelen. Daartegenover staat dat met deze incidentele maatregel ook aan ongegronde bezwaarschriften tegemoet wordt gekomen, waardoor er een ongelijkheid ontstaat met burgers of bedrijven die geen bezwaar hebben ingediend tegen invorderingskosten. Ondanks dit nadeel is de hierboven genoemde maatregel onvermijdelijk, zodat de Belastingdienst zijn inningstaak in de toekomst naar behoren uit kan voeren. Het gaat hierbij om circa 11.500 bezwaarschriften (waarvan circa 1.500 voor de Dienst Toeslagen en circa 10.000 voor de Belastingdienst). Het generiek toewijzen betekent dat invorderingskosten in alle gevallen volledig worden teruggedraaid en eventuele proceskosten worden vergoed. De (onderliggende) eventuele vordering blijft bestaan en is veelal al betaald of geïnd.
- Deze incidentele maatregelen hebben met elkaar gemeen dat - ten gunste van de burger - afgestapt wordt van een exacte beoordeling per casus om zo een grote hoeveelheid oude casussen versneld af te kunnen doen.

f

f

f

<sup>3</sup> Zie hiervoor ook bijlage 4.



Vanuit oogpunt van zorgvuldigheid is dit onwenselijk, maar omdat het enkel begunstigend wordt toegepast, en het alternatief is dat door de voorraden grote groepen burgers onbehoorlijk (i.e. met grote vertraging) behandeld worden, kiezen we toch voor deze maatregelen.

- Burgers en bedrijven die het betreft, worden hierover vanaf 18 september geïnformeerd. Het gaat hier om de eerste batch van 50 stuks brieven (van de in totaal circa 11.500).
- Volgens de eerste inschattingen liggen de totale kosten van het generiek honoreren van de bezwaren tussen de 3 en 11 mln. euro (inclusief uitvoering). Deze kosten worden gedekt binnen artikel 1 van de Financiënbegroting.

#### *Vergroting personele capaciteit*

- De Belastingdienst vergroot de personele capaciteit door:
  - Maximaal in te zetten op het werven van personeel. Ondanks de natuurlijke uitstroom, is de capaciteit in de keten (I&B) met netto 300 FTE toegenomen ten opzichte van 2023. Deze medewerkers kunnen na hun opleiding aan de slag. Per 1 juli 2024 zijn al 100 FTE van deze instroom opgeleid en ingezet in het inningsproces. Inmiddels zijn er vanaf 1/9/2024 van dezelfde instroom 40 fte extra inzetbaar vanuit de opleiding.
  - Daarnaast worden medewerkers van marktpartijen tijdelijk ingezet (zijnde geen ZZP'ers). Deze externe inzet wordt primair ingezet op werkzaamheden binnen de afhandeling van de coronabetalingsregeling. Deze afhandeling vindt plaats in de vorm van een taskforce. De taskforce wordt ondersteund met enkele interne medewerkers. De effectiviteit van de inzet wordt geëvalueerd.

#### *Efficiënter werken*

- Daarnaast zal de Belastingdienst een aantal processen optimaliseren. Deze maatregelen zijn afhankelijk van de ruimte in het IV-portfolio van de Belastingdienst en betreffen:
  - Het verbeteren van de informatievoorziening op de website van de Belastingdienst, waar op een duidelijke manier uitleg wordt gegeven over het maken van bezwaar. Hierbij probeert de Belastingdienst inzicht te geven wanneer een bezwaar mogelijk als gegrond wordt beschouwd en hoe een bezwaar moet worden ingediend (met informatie over onderbouwing en stukken). De kansrijke bezwaren worden op deze wijze beter onderbouwd waardoor deze sneller afgehandeld kunnen worden en rechtszekerheid kan worden geboden;
  - Het verbeteren van de uitleg over de kosten en rente in de betalingsherinnering en aanmaning en het opnemen van handelingsperspectief voor de burger. Hierdoor is het voor burgers en ondernemers begrijpelijker op welke wijze de openstaande schuld is opgebouwd en wat zij kunnen doen indien (tijdige) betaling niet mogelijk is. Dit voorkomt verrassingen en mogelijk (ongegronde) bezwaren;
  - Uitbreiding van de kosteloze betalingsherinnering. Deze maatregel komt voort uit de herijking van de invorderingsstrategie van de Belastingdienst en beoogt de burger te motiveren uit zichzelf te

betalen. Daarbij heeft de maatregel als gevolg dat het aantal gevallen waarbij een invorderingsproces moet worden opgestart wordt verminderd;

- Optimaliseren en digitaliseren van de aanvraagmogelijkheden van betalingsregelingen en verklaringen betalingsgedrag. Dit bespaart de Belastingdienst werk en vereenvoudigt de aanvraag voor ondernemers; f
- De inzet van procesoptimalisatie, Robotic Process Automation (RPA), waardoor geautomatiseerd ontvangstbevestigingen kunnen worden verzonden. f

#### *Capaciteit keten I&B*

- Dit pakket aan maatregelen heeft enerzijds als doel dat er meer capaciteit beschikbaar komt voor de inning van schulden. En daarnaast beogen deze maatregelen een preventieve werking zodat meer belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zonder invorderingsmaatregelen, aan hun verplichtingen zullen voldoen en dit voorkomt ook werkzaamheden voor de Belastingdienst. Er komt hierdoor meer ruimte om bezwaarschriften tijdig af te handelen en burgers worden actief aangespoord om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen, indien nodig door de inzet van dwangmaatregelen. Dit versterkt de belastingmoraal. f
- Zoals genoemd is er momenteel schaarste in de keten I&B. De genoemde maatregelen leiden (op termijn) tot een betere balans tussen het werkaanbod en de capaciteit van de Belastingdienst, maar zijn mede sterk afhankelijk van de beschikbare ruimte in het IV-portfolio. Er ligt een grote moderniseringsopgave in de keten I&B die ook prioriteit moet krijgen. Momenteel vindt (her)prioritering plaats. We informeren u op een later moment over de uitkomsten. De effecten van deze maatregelen worden gemonitord en waar nodig bijgesteld. f

#### *Communicatie*

Uw woordvoerder is betrokken.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

Er is politieke aandacht voor de schaarste in de keten Inning en Betalingsverkeer.<sup>4</sup> Tijdens het vorige Commissiedebat Belastingdienst van 15 februari zijn vragen gesteld aan de toenmalige staatssecretaris over dit onderwerp. Het is daarom het advies om de Kamer geïnformeerd te houden over de ontwikkelingen via de Kamerbrief Moties en Toezeggingen. f

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

<sup>4</sup> Onder andere n.a.v. het ARK-rapport 'Focus op coronabelastingsschulden'.