

Vergaderjaar 2025–2026

31 066

Belastingdienst

Nr. 1519

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 13 november 2025

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 22 mei 2025 over de Jaarrapportage Belastingdienst 2024 (Kamerstuk 31 066, nr. 1504).

De vragen en opmerkingen zijn op 26 juni 2025 aan de Staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 13 november 2025 zijn de vragen beantwoord.

De fungerend voorzitter van de commissie,
Van der Lee

Adjunct-griffier van de commissie,
Lips

Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de bewindspersoon

1. De leden van de GroenLinks-PvdA-fractie lezen dat de loon- en inkomensheffingen verreweg het meeste opbrengen van de Nederlandse belastingen; meer dan vier keer zoveel als de vennootschapsbelasting. Tegelijkertijd signaleren de leden dat de vennootschapsbelasting veel meer van de Belastingdienst aan personele inzet vraagt. Zij vragen of de Staatssecretaris hierop te reflecteren en aan te geven of de oorzaak hiervan vooral ligt in complexiteit, in het tegengaan van fraude, of nog iets anders. Daarnaast vragen zij of er mogelijkheden zijn om het benodigde aantal medewerkers voor de uitvoering van de vennootschapsbelasting en andere heffingen voor het bedrijfsleven terug te dringen.

Antwoord vraag 1: Het klopt dat de loon- en inkomensheffingen meer opbrengen dan de vennootschapsbelasting (vpb). Er wordt binnen de Belastingdienst geen exacte verdeling van personeel en kosten per belastingmiddel gemaakt. In grote lijnen kan gesteld worden dat de loon- en inkomstenheffingen (inclusief premies) minder capaciteit vergen dan de vpb. Dit komt door de heffingssystematiek en verregaande automatisering binnen de loonheffingen (inclusief premies). Binnen de loon- en inkomensheffingen is de inkomensheffing arbeidsintensiever dan de loonheffingen vanwege de populatie, dienstverlening, controles én de box 3-situatie die complexiteit toevoegt.

De vpb-wetgeving kent meer complexiteit dan de loon- en inkomensbelasting. De vpb is namelijk gericht op het zo goed mogelijk aansluiten bij de economische realiteit. Daarom zijn «open normen» opgenomen: deze zijn contextueel en daarmee complex.¹ Zo zijn er keuzemogelijkheden in faciliteiten. Ook versterkt de internationale dimensie de complexiteit.

Mogelijkheden om het benodigde aantal medewerkers voor uitvoering van de vpb en andere heffingen voor het bedrijfsleven terug te dringen zijn:

- Het reduceren van complexiteit van wetgeving, het rationaliseren (vereenvoudigen en stroomlijnen) van waarderingssystematieken en het kiezen voor scherpe digitaliseerbare normen boven open normen. De hoge mate van complexiteit van wet- en regelgeving en handmatig werk drijft kosten omhoog.
- Het versterken van de automatisering. Verdere integratie van software en samenwerking met softwareleveranciers kan werk voorkomen, hier wordt met Tax Administration 3.0² al op ingezet. Daarnaast kan geautomatiseerde ondersteuning van de handhaving ook bijdragen. Op die manier kunnen fouten beter gedetecteerd worden en kan historische fiscale informatie vooraf op maat beschikbaar worden gesteld. Gegeven de druk van modernisering en wetswijzigingen is de ICT-capaciteit voor betere ondersteuning van de handhaving echter beperkt.
- Terughoudendheid betrachten met het doorvoeren van wijzigingen en daarmee de rechtszekerheid versterken. Gegeven de internationale context is die keuzeruimte hierin voor de vpb echter doorgaans beperkt, omdat Nederland gehouden is aan wijzigingen die in internationaal verband worden afgesproken.

¹ Verbondenheid in het belastingrecht (Fiscale Monografieën nr. 128), 12.7 Open normen of scherpe normen | InView

² https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/12/tax-administration-3-0-the-digital-transformation-of-tax-administration_886337a7/ca274cc5-en.pdf

2. Voorts lezen de leden van de GroenLinks-PvdA-fractie dat de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon vorig jaar verbeterd is. Deze leden vragen de Staatssecretaris welke doelstelling hij hanteert op dit gebied en ook op het gebied van de bereikbaarheid van de webcare.

Antwoord vraag 2: De streefwaarde voor bereikbaarheid van de BelastingTelefoon is 90% en voor bereikbaarheid van de Webcare 80%. Zie voor de realisatie pagina's 6, 13 en 17 van de jaarrapportage 2024.

3. De leden van de GroenLinks-PvdA-fractie zijn verheugd over het feit dat de bezettingsgraad toegenomen is tot ongeveer 100 procent. Ze zijn wel benieuwd wat de vooruitzichten op dit gebied zijn en of de Staatssecretaris verwacht dat er een nieuw tekort aan medewerkers ontstaat als de Wet tegenbewijsregeling box 3 en de Wet werkelijk rendement box 3 worden aangenomen.

Antwoord vraag 3: In 2025 zijn tot en met juni 1.615 fte aan medewerkers bij de Belastingdienst ingestroomd. Verrekend met de uitstroom heeft dit geleid tot een netto toename in bezetting van 489 fte. De totale bezetting komt daarmee op 28.844 fte. Afgezet tegen het huidige formatieve kader, resulteert dat in een bezettingsgraad van 100,5%. Ondanks deze instroom van medewerkers, blijft de personele bezetting en het werven en behouden van voldoende gekwalificeerd personeel bij de Belastingdienst ook in de toekomst een aandachtspunt.

De extra capaciteit die in het kader van de wet tegenbewijsregeling en de wet werkelijk rendement box 3 moet worden aangetrokken, is al meegenomen in de jaarlijkse wervingsplanning. Daarmee wordt in die behoefte voorzien en past die bezetting binnen het personeelsbudget van de Belastingdienst. De tegenbewijsregeling box 3 vereist de werving en opleiding van veel medewerkers in korte tijd. Daarom blijft een risico bestaan dat dit niet volledig lukt. Op het moment dat er te weinig personeel geworven wordt, kan dit leiden tot minder toezicht, vertraging in de hersteloperatie of minder dienstverlening.

4. De leden van de GroenLinks-PvdA-fractie vragen tot slot of de verhoging van de capaciteit in IV-dagen betekent dat er ook meer mogelijk is qua nieuwe heffingen of structuurwijzigingen. Daarnaast vragen zij hoe het nu staat met de modernisering van de ICT bij de Belastingdienst, welke systemen nog niet zijn gemoderniseerd en wanneer de Staatssecretaris verwacht dat de modernisering volledig voltooid is.

Antwoord vraag 4: De beschikbare IV-capaciteit is op dit moment passend voor de essentiële modernisering en de politieke toezeggingen. De beleidsvoorstellen die zijn opgenomen in de Voorjaarsnota 2025 zijn geborgd. Ook blijft het mogelijk om jaarlijks (parameter-)aanpassingen met beperkte impact uit te voeren.

Met betrekking tot modernisering van het ICT-landschap verwijs ik u naar de stand-van-zakenbrief, die uw Kamer gelijktijdig met deze beantwoording. Daarnaast heeft uw Kamer op Prinsjesdag het «Overzicht Uitvoerbaarheid» ontvangen waarin een stand van zaken per keten is opgenomen.

5. De leden van de VVD-fractie lezen dat een aanzienlijke uitstroom tot en met 2028 verwacht wordt, waarbij veel medewerkers (9.000 fte) de organisatie zullen verlaten. Deze leden zien graag een overzicht hoeveel medewerkers de Belastingdienst hebben verlaten in 2021, 2022, 2023 en 2024 en inzicht in de reden van vertrek: vanwege het behalen van de pensioengerechtigde leeftijd of vanwege andere redenen.

Antwoord vraag 5: Voor een actueel beeld is in onderstaande tabel de uitstroom in fte van de jaren 2021 t/m heden van de Belastingdienst weergegeven. De leeftijdsuitstroom in 2021 en 2022 kan door gebrek aan data niet worden weergegeven.

Jaar	Totale uitstroom in fte's	Totale uitstroom als percentage van bezetting	Waarvan > 65 jaar (percentage van totaal)	Waarvan < 65 jaar (percentage van totaal)
2021	1.203	–	–	–
2022	1.491	–	–	–
2023	1.884	7,4%	747 (40%)	1.137 (60%)
2024	2.060	7,6%	769 (37%)	1.291 (63%)
2025 (prognose)	2.136	7,5%	730 (34%)	1.406 (66%)

Te zien is dat de externe uitstroom in absolute aantallen toeneemt. Maar uitgedrukt als percentage van de bezetting aan het begin van het jaar blijft de uitstroom nagenoeg gelijk: 7,4% in 2023, 7,6% in 2024 en 7,5% in 2025. Landelijk ligt dit cijfer op een gemiddelde van 10%.

6. Ook lezen de leden van de VVD-fractie dat de Belastingdienst in 2024 geslaagd is de capaciteit te verhogen naar 668.000 IV-dagen. Zij vragen naar de verdeling van deze IV-dagen in 2019, 2020, 2021, 2022 en 2023 als het gaat om regulier onderhoud, modernisering en beleidswensen.

Antwoord vraag 6: Het aantal IV-dagen laat zien hoeveel tijd er bij de Belastingdienst besteed wordt aan ICT. Van 2019 tot en met 2023 zag de verdeling van de IV-dagen er als volgt uit:

		2019	2020	2021	2022	2023
Beheer & onderhoud		325.600	337.600	341.900	358.900	324.913
Projecten	Wetgeving	33.900	31.600	47.000	45.500	31.756
	Modernise- ring	61.800	64.600	80.400	74.800	80.102
	Vernieuwing¹	57.300	72.100	93.300	81.500	78.846
	Subtotaal	153.000	168.300	220.700	201.800	190.705
Jaaraanpassingen		55.500	41.400	32.600	29.700	28.131

¹ Het verschil tussen modernisering en vernieuwing, is dat modernisering wordt ingegeven door verouderde techniek of applicaties die de continuïteit van processen in gevaar brengen. Soms volstaat het om de techniek te vervangen (*refactoring*), maar vaak wordt ook het proces herontworpen. Vernieuwing komt voort uit de wens om processen te verbeteren of uit te breiden met nieuwe functionaliteit. Beide leiden vaak tot een nieuwe applicatie, maar modernisering draait om technische noodzaak en continuïteit, terwijl vernieuwing voortkomt uit veranderende procesbehoefte.

In IV-dagen

7. De leden van de VVD-fractie lezen dat de aanbesteding van het nieuwe omzetbelastingstelsel na een juridische procedure begin 2025 is gegund. Zij vragen naar de planning voor de implementatie en welke risico's er zijn die de beoogde implementatiedatum bedreigen.

Antwoord vraag 7: De planning voor de implementatie van de OB-processen in het pakket Gentax dat door de leverancier wordt gebruikt is als volgt:

- juli 2026 VAT-refund;

- juli 2027 de binnenlandse omzetbelasting, intracommunautaire processen en de NL-KOR (kleine ondernemersregeling);
- juli 2028 EU btw e-commerce/ One Stop Shop en EU-KOR.

Om deze planning tot uitvoering te brengen is het belangrijk om voldoende medewerkers met kennis en expertise voor deze veranderingen beschikbaar te hebben en te behouden.

8. Ook lezen de VVD-leden dat er nu acties lopen op de acht onvolkomenheden en aandachtspunten van het verantwoordingsonderzoek over 2024 van de Algemene Rekenkamer. De leden vragen om een nadere toelichting op deze acties, wat de inzet is van mensen en middelen en waar deze acties afhankelijk van zijn.

Antwoord vraag 8: Zoals de Algemene Rekenkamer ook in haar rapport vermeldt, de Belastingdienst neemt deze onvolkomenheden en aandachtspunten serieus. Op alle dossiers laat de Belastingdienst verbeteringen zien.

Een aantal van de geconstateerde onvolkomenheden en aandachtspunten is niet nieuw en hierop liepen al verbeteracties. In onderstaande tabel staan de belangrijkste verbeteracties voor de onvolkomenheden en aandachtspunten waar de Belastingdienst in 2025 (en verder) aan werkt.⁴

⁴ Zie ook: Kamerstukken II 2024/2025, 36 740, nr. IX - 9

Onvolkomenheid Aandachtspunt (AP)	(OVK)/	Sinds	Verbeteracties
M&O (misbruik en oneigenlijk gebruik)-beleid Belastingdienst MKB en UHB (OVK)		2021	– De Belastingdienst heeft in 2024 veel voortgang geboekt bij het op orde brengen van de plan-do-check-act-cyclus (PDCA-cyclus) – Daarnaast heeft de Belastingdienst in 2024 de laatste belangrijke beleidskaders (Keuzeproces en Inzicht) in gebruik genomen. – In het Verantwoordingsonderzoek 2024 heeft de AR geconcludeerd dat de Belastingdienst nog stappen moet zetten bij het binnen de PDCA-cyclus aantonen van opzet, bestaan en werking van het M&O-beleid bij de directie MKB. – In 2025 worden het Handhavingsplan MKB en de operationele handhavingsplannen verder doorontwikkeld, waarbij de gemaakte keuzes meer inzichtelijk worden gemaakt. – De Belastingdienst past de uitgangspunten van de Uitvoerings- en Handhavingsstrategie (UHS) zo toe dat er sprake is van een optimale inzet van de handhavingsinstrumenten waaronder toezicht. Dat de UHS werkt is in de «Evaluatie Toezicht» door Panteia vastgesteld. De Belastingdienst heeft een door PwC aangereikte methodiek verkend om inzicht in een acceptabel niveau van toezicht te krijgen. De verkenning is afgerond. De conclusie van de verkenning is dat de methodiek niet toepasbaar is binnen de Belastingdienst. De opgedane inzichten worden wel verder meegenomen in de doorontwikkeling van de handhaving.
IT-legacy grote belastingmiddelen (OVK)		2023	– Het oplossen van deze onvolkomenheid kent een doorlooptijd tot en met 2027, parallel aan het uitschakelen van verouderde systemen zoals Cool:gen. Hierbij kunnen onvoorziene ontwikkelingen tot een ander tijdpad leiden. – Deze moderniseringstrajecten krijgen binnen de Belastingdienst de hoogste prioriteit binnen het meerjarenportfolio en op de realisatie wordt nauwlettend toegezien en waar nodig bijgestuurd. – In het overzicht uitvoerbaarheid bij het Belastingplan 2026¹ en de bijlage Actuele ontwikkelingen, moties en toezeggingen van de stand-van-zakenbrief Belastingdienst wordt uw Kamer specifiek geïnformeerd over de voortgang met betrekking tot de modernisering Omzetbelasting en de uitschakeling van Cool:Gen in de ketens Inkomensheffingen en Loonheffingen.

Onvolkomenheid Aandachtspunt (AP)	(OVK)/	Sinds	Verbeteracties
Betalingsregelingen Belastingdienst (OVK)		2023	– De Belastingdienst participeert in diverse interdepartementale trajecten, zoals het Programma Doorontwikkeling Clustering Rijksincasso en de Werkgroep Uniformeren bestaansminimum. Hierin onderzoeken verschillende overheidsorganisaties de wenselijkheid en de mogelijkheden voor het uniformeren van de diverse normen die schuldeisers hanteren voor het vaststellen van het bestaansminimum in betalingsregelingen (zoals de beslagvrije voet en het vrij te laten bedrag). De planning is dat het onderzoek in de tweede helft van 2025 is afgerond. – Op 1 juni jl. is het experiment Vroegsignalering WGS1 gestart, waarbij 10 gemeenten, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen samenwerken om mogelijke problematische schulden eerder te signaleren en om burgers tijdig passende hulp te bieden. De eerste resultaten worden eind 2025 verwacht. Zo heeft de Belastingdienst een contract afgesloten met Geldfit voor de duur van vier jaar. De ingekochte dienstverlening is bedoeld voor hulp aan burgers en ondernemers die financiële zorgen hebben. – Sinds 1 juli jl. is de Leidraadbeplanning – die ziet op aflossingen aan derden – aangepast, waardoor de ruimte in het recht beter tot uitdrukking komt. Als het niet-betalen van aflossingen aan derden tot ongewenste effecten kan leiden, kan met die aflossingen rekening worden gehouden bij het bepalen van de betalingscapaciteit voor een betalingsregeling. – Verschillende maatregelen uit de herijking van de invorderingsstrategie van de Belastingdienst zijn of worden geïmplementeerd. Bijvoorbeeld het verlengde uitstel van betaling (met eventueel een kwijtscheldingsmogelijkheid) bij illiquide vermogen, dat op 1 juli jl. in werking is getreden. Door deze maatregel hoeft (onder voorwaarden) een burger met een schuld zijn woning (met overwaarde) niet te verkopen om zijn schuld bij de Belastingdienst te voldoen.

Onvolkomenheid Aandachtspunt (AP)	(OVK)/	Sinds	Verbeteracties
Inkoopbeheer: onduidelijke verlengingsopties inhuur (AP)		2023	– De Algemene Rekenkamer bestempelt de door de Belastingdienst ingeroepen verlengingsopties op oude nadere overeenkomsten onrechtmatig, omdat zij van mening is dat de verlengingsopties in deze nadere overeenkomsten onvolgende zijn gespecificeerd. – De Belastingdienst heeft maatregelen getroffen om er voor te zorgen dat er betere specificering van verlengingsopties plaatsvindt in nieuwe nadere overeenkomsten, opgesteld in 2024 of later. Omdat de specificering alleen oude nadere overeenkomsten betreft, lost dit probleem zich vanzelf op, nadat de looptijd van deze contracten is verstreken.
Inkoopbeheer: dossiers IT-aanbestedingen niet op orde (AP)		2024	– Bij drie contracten werd in 2024 niet volledig voldaan aan de voorgeschreven processtappen bij de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging. – De Belastingdienst heeft acties genomen om herhaling hiervan te voorkomen. Er is een verbeterd kader opgesteld waarin de minimale vereisten voor dossiervorming zijn opgenomen. Er wordt toegezien op de naleving van dit kader door middel van monitoring en (verbijzonderde) interne controle.
Informatiebeveiliging: kwetsbaarheden (AP)		2023	– Hoewel de geconstateerde risico's en kwetsbaarheden geen directe negatieve gevolgen hebben, onderneemt de Belastingdienst acties om deze kwetsbaarheden zo snel mogelijk op te lossen. – De Belastingdienst richt een geautomatiseerd «Vulnerability Management»-proces in. Dit zorgt voor een actueel en volledig overzicht van de eventuele kwetsbaarheden in de software, zodat hierop tijdig en adequaat kan worden gereageerd.

Onvolkomenheid Aandachtspunt (AP)	(OVK)/ Sinds	Verbeteracties
Informatiebeveiliging: sturing en beheersing (AP)	2024	– Er is binnen de Belastingdienst een plan-do-check-act-cyclus voor informatiebeveiliging aanwezig, maar deze is nog niet toereikend. Om die reden onderneemt de Belastingdienst een aantal aanvullende acties om de beveiligingsrisico's zo goed mogelijk te mitigeren. – Ten eerste wordt de mate van risicobereidheid, in relatie tot informatiebeveiliging, verder uitgewerkt. Dit zal het nemen van beslissingen, het bepalen van de juiste beheersmaatregelen en het richten van de organisatie op het effectief omgaan met risico's, verder verbeteren. – Daarnaast wordt er gewerkt aan het versterken van de governance van informatiebeveiliging waardoor verantwoordelijkheden duidelijker worden en transparantie toeneemt. Dit maakt beslissingen, prioriteiten en prestaties beter inzichtelijk voor alle betrokkenen.
Algoritme: btw-carrouselfraude (AP)	2024	– Prioriteit ligt bij het opstellen van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) in 2025 waarin het algoritme wordt gebruikt. – Daarnaast werkt de Belastingdienst aan het vergroten van de transparantie², zodat het algoritme voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

¹ Bijlage bij Kamerstukken II 2025/2026, 36 812, nr. 3

² In het kader van verbetering van de transparantie is recentelijk het OBCF-algoritme in het algoritmeregister van de Belastingdienst gepubliceerd.

De leden van de VVD-fractie vragen ook naar de inzet van mensen en middelen bij deze acties. De inzet van mensen en middelen is helaas niet kwantificeerbaar. De verbeteracties maken deel uit van lopende acties om de processen te verbeteren. Voor het realiseren van de verbeteracties zijn afhankelijkheden onderkend. Voor de onvolkomenheid IT-legacy kunnen rechterlijke uitspraken of politieke wensen leiden tot systeemaanpassingen. Over de voortgang bij het oplossen van de onvolkomenheden en aandachtspunten wordt de Tweede Kamer periodiek geïnformeerd in de stand-van-zakenbrieven.

9. De leden van de VVD-fractie lezen dat er 920.000 gerealiseerde opsporingsuren zijn in 2024 en vragen tot hoeveel (extra) belastingopbrengsten dit heeft geleid.

Antwoord vraag 9: Opsporingsuren zijn uren die bij de FIOD zijn ingezet voor het uitvoeren van strafrechtelijke onderzoeken. In 2024 is in totaal € 82,4 miljoen aan waarde in beslag genomen bij strafrechtelijke onderzoeken. Het gaat hierbij niet om (extra) belastingopbrengsten.

Wordt er bij een strafrechtelijk voor gekozen afdoening via het bestuursrecht af te wikkelen, dan is het aan de Belastingdienst om na te heffen en/of een boete op te leggen. De Belastingdienst heeft geen informatie over de via deze route verkregen (extra) belastingopbrengsten.

10. De leden van de VVD-fractie lezen bij tussendoelen dat het percentage afgehandelde bezwaren binnen de Awb-termijn 82 procent is en vragen wat de cijfers hiervan zijn van 2019 tot 2024. Zij vragen ook welke acties zijn er ondernomen om naar (bijna) 100 procent te gaan en wat de resultaten hiervan zijn.

Antwoord vraag 10: Het percentage afgehandelde bezwaarschriften binnen de Awb-termijn tussen 2019 en 2024 is als volgt:

2019	68%
2020	79%
2021	85%
2022	86%
2023	76%
2024	82%

De voornaamste oorzaak van het lage Awb-percentages over de afgelopen jaren is de grote instroom van box 3-bezwaren, ook vóór de Hoge Raad-uitspraak in december 2021. Dit heeft geleid tot procesverstoringen bij de classificatie, ook bij de reguliere (niet-box 3-)bezwaren. Veel box 3-bezwaren zijn al buiten de termijn en worden apart gemonitord. Om de reguliere bezwaren weer beheersbaar te houden, is voor 2024 een plan opgesteld. Dit was erop gericht om de voorraad reguliere bezwaren IH van ruim 25.000 terug te dringen naar 10.000. Het resultaat van deze actie is dat de voorraad is teruggebracht tot ca. 12.500 reguliere bezwaren en dat vanaf 1 januari 2025 90% van de nieuw binnengekomen bezwaren Awb-conform wordt behandeld. Vanwege de box 3-bezwaren en inmiddels ook de forse instroom van bezwaren rond belastingrente is de verwachting dat het overall Awb-percentages van de Belastingdienst de komende jaren onder de 90% zal blijven.

11. De leden van de VVD-fractie lezen dat er in 2024 909 ondernemers doorverwezen zijn naar Stella-teams. Er is daarnaast een pilot uitgevoerd op het gebied van schuldhulpverlening. Voor het vervolg van de pilot is een marktconsultatie gestart. Zij vragen wat de status is van deze marktconsultatie.

Antwoord vraag 11: Die marktconsultatie heeft inderdaad plaatsgevonden en is inmiddels afgerond. De Belastingdienst heeft een contract afgesloten met Geldfit voor de duur van vier jaar. De ingekochte dienstverlening is bedoeld voor hulp aan burgers en ondernemers die financiële zorgen hebben.

12. De leden van de VVD-fractie lezen dat eind 2024 een taskforce inning van start is gegaan om de opgelopen voorraad van verzoeken van ondernemers te behandelen en vragen wat hiervan de resultaten zijn.

Antwoord vraag 12: De taskforce heeft tot nu toe goede resultaten geboekt bij het behandelen van verzoeken van ondernemers die gebruik maken van de coronabetalingsregeling. Alle uitstelverzoeken met betrekking tot de coronabetalingsregeling die dateren van vóór 1 november 2024 zijn inmiddels behandeld. De taskforce is zo effectief gebleken, dat is besloten om deze langer in te zetten en bovendien de werkzaamheden van de taskforce uit te breiden. Zo wordt de taskforce nu ook ingezet voor de behandeling van verzoeken om uitstel van betaling van zowel belastingen als toeslagen. De geleerde succesfactoren worden waar mogelijk structureel ingebed in de organisatie.

13. De leden van VVD-fractie lezen ook dat in 2024 80 fte is ingezet op de handhaving in het kader van het Handhavingsplan Arbeidsrelaties. Zij vragen wat deze inzet inhield en wat de resultaten hiervan waren.

Antwoord vraag 13: De Belastingdienst rapporteert periodiek over de uitvoering van deze handhaving. In bijlage 1 bij de Voortgangsbrief werken met en als zelfstandige(n) van 27 maart 2025⁷ is de voortgang van de handhaving op arbeidsrelaties door de Belastingdienst in de vorm van ingezette uren en gerealiseerde producten over 2024 weergegeven.

14. De leden van de VVD-fractie lezen dat het niet gelukt is om alle getrokken steekproefcontroles op middelgrote bedrijven tijdig af te ronden. Dit komt door onder andere de omvang van de onderzoeken en de complexiteit van de fiscale vraagstukken. Zij vragen om een toelichting op deze complexe fiscale vraagstukken en of er meer voorkomende fiscale vraagstukken zijn.

Antwoord vraag 14: Het uitvoeren van een steekproef is een gezamenlijk proces tussen de Belastingdienst en de belastingplichtige. Afhankelijk van de casus en de noodzakelijke afstemming met alle partijen, kan dit proces een langere doorlooptijd met zich meebrengen. In veel gevallen komt de complexiteit voort uit de problematiek rondom verrekenprijzen. Dit leidt doorgaans tot langlopende trajecten waarin intensief onderzoek nodig is.

15. De leden van de VVD-fractie vragen hoeveel zaken er vanuit het toezicht van de Belastingdienst zijn aangemeld in een gezamenlijk overleg met het OM en de FIOD tussen 2019 en 2024 en wat de onderverdeling is tussen bestuurs- en strafrechtzaken.

Antwoord vraag 15: De cijfers zijn in onderstaande tabel weergegeven:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Strafrecht	132	122	155	176	157	119
Bestuursrecht	87	77	80	39	51	68
Totaal	219	199	235	215	208	187

16. De leden van de VVD-fractie lezen dat met partners overleg plaatsvindt over hoe de inzet van betrokken medewerkers en de samenwerking in strijd tegen georganiseerde ondermijnende criminaliteit zo goed mogelijk kan worden voortgezet en vragen welke inzet het meest effectief is.

Antwoord vraag 16: De Belastingdienst streeft samen met ketenpartners naar een inzet met het grootste effect en impact. Hierbij wordt de Uitvoerings- en Handhavingsstrategie (UHS) als uitgangspunt genomen om de compliance van burgers en bedrijven te bevorderen. Afhankelijk van een specifieke casus, wordt gekozen voor de meest effectieve en proportionele afdoening via het bestuursrecht, het strafrecht, fiscaal recht of het civielrecht. De Belastingdienst draagt daarnaast – binnen de wettelijke kaders – bij aan de aanpak van fraude en georganiseerde ondermijnende criminaliteit door het verstrekken van fiscale informatie aan ketenpartners. De Belastingdienst stelt ook boekenonderzoeken in, voert kantoortoetsen uit en vordert verschuldigde belastingen om ondermijnende criminaliteit te bestrijden. Dit doet de Belastingdienst

⁷ Kamerstukken II 2024/2025, 31 311, nr. 281

primair binnen de LIEC/RIEC-samenwerkingsverbanden⁸, maar ook via «bilaterale» samenwerkingen, zoals met de Politie, het OM en de Douane. De FIOD – de opsporingsdienst van de Belastingdienst – opereert juist op het grensvlak waar onder- en bovenwereld samenkomen. De FIOD heeft een belangrijke taak in de aanpak van facilitators. Denk hierbij onder meer aan notarissen, accountants en «brokers» (dienstverleners met «crime-as-a-service»). Deze facilitators maken het voor criminele organisaties mogelijk om criminele gelden wit te wassen en deze gelden te investeren in legitieme zaken in de bovenwereld, waaronder vastgoed, voetbalclubs, hotels en investeringsmaatschappijen. Daarmee bieden zij aan criminelen de mogelijkheid tot het verkrijgen van een machts- en invloedpositie in de bovenwereld.

17. De leden van de VVD-fractie lezen dat per 31 december 2024 de totale openstaande belastingschuld in de coronabetalingsregeling volgens het Jaarverslag 2024 nog 6,8 miljard euro is. Per 26 maart 2025 constateren zij dat dit 5,9 miljard euro is, volgens de online cijfers van de Belastingdienst. Deze leden vragen naar de huidige tussenstand en hoeveel van het verschil van 900 miljoen euro oninbaar was. Daarnaast vragen zij naar de verwachting ten aanzien van het resterende bedrag en of er een update worden gegeven over de werkzaamheden van de taskforce inning.

Antwoord vraag 17: Op peildatum 20 augustus 2025 is de totale schuld € 4,7 miljard, € 2,1 miljard minder dan op 31 december 2024. Tot nu toe blijkt totaal € 951 miljoen oninbaar, een stijging van € 296 miljoen sinds 31 december. In de Voorjaarsnota 2025 is een nieuwe raming opgenomen waarin verwacht wordt dat € 3,5 miljard waarschijnlijk niet geïnd gaat worden. In de bijlage Actuele onderwerpen, moties en toezeggingen – die ik met deze beantwoording naar uw Kamer stuur – vindt u een uitgebreider overzicht van de coronaschulden en -betaalregelingen. Ik verwijs naar het antwoord onder vraag 12 voor de stand van zaken omtrent de werkzaamheden van de taskforce Inning.

18. De leden van de VVD-fractie lezen dat de Belastingdienst de doelstelling van maximaal 5,5 procent ziekteverzuim niet heeft behaald. Het ziekteverzuim was in 2024 7,3 procent. De leden vragen hoe dat verhoudt zich tot de rest van de rijksoverheid en het bedrijfsleven. Zij vragen ook welke stappen worden ondernomen om het ziekteverzuim (significant) te verlagen en of er bepaalde processen zijn waar het ziekteverzuim zich concentreert. Daarnaast vragen zij wat de gevolgen zijn van het ziekteverzuim voor de werkzaamheden van de Belastingdienst. Tot slot vragen deze leden of het ziekteverzuim slechts gevallen omvat waarbij er een officiële ziekmelding is of dat er ook gevallen zijn waarbij er geen officiële ziekmelding is, maar medewerkers van de Belastingdienst niet actief of maar beperkt meedraaien.

Antwoord vraag 18: Het voortschrijdend verzuimpercentage van de Belastingdienst is hoger dan het gemiddelde van de rijksoverheid (6,4% in 2024) en het gemiddelde dat het CBS rapporteerde over 2024 (5,2%). Het is bekend dat het verzuimpercentage in de uitvoeringsinstanties gemiddeld hoger ligt dan binnen de beleidsdepartementen. We hebben geen inzicht in specifieke werkprocessen. Over het algemeen hebben de directies in het primaire proces en burgerinteractie een hoger verzuimpercentage.

⁸ Tien Regionale Informatie- en Expertisecentra (RIEC's) en het Landelijk Informatie- en Expertisecentrum (LIEC) richten zich op de bestrijding van ondermijnende criminaliteit. Ze verbinden informatie, expertise en krachten van de verschillende overheidsinstanties.

Het verzuim is een belangrijk aandachtspunt van de Belastingdienst. Om de vitaliteit te vergroten en het verzuim terug te brengen is de Belastingdienst dit jaar gestart met een aanpak langs drie sporen:

- De vernieuwingslijn Vitaliteit, om versnelling te brengen op het gebied van vitaliteit en veerkracht. Met deze vernieuwingslijn wordt gewerkt aan het operationaliseren en implementeren van het vitaliteitskader; waarbij vanuit data van onder andere het medewerkersonderzoek interventies gedaan worden.
- De introductie van een aangepast arbodienstverleningsmodel om langdurig verzuim en niet-medisch verzuim te voorkomen. Centraal in deze aanpak staat dat medewerkers en leidinggevendenden eerder begeleid worden bij lang verzuim en passende begeleiding krijgen bij verzuim met een niet-medische oorzaak.
- De taskforce aanpak langdurig verzuim. Deze richt zich op het omlaag brengen van het aantal extra lange verzuimcasussen. Voorbeelden hiervan zijn casemanagers die de lijnmanager gaan ondersteunen en het bieden van integratieplekken voor medewerkers in complexe situaties.

Het ziekteverzuim betreft alleen de medewerkers die een ziekmelding hebben gedaan. Het is niet bekend hoeveel medewerkers niet actief of beperkt meedraaien. Het ziekteverzuim heeft nu geen substantiële impact op de werkzaamheden van de Belastingdienst. Maar ziekteverzuim leidt ertoe dat minder medewerkers aan het werk zijn dan waarmee in de formatie is gerekend. Dit veroorzaakt extra werkdruk bij collega's en een langere doorlooptijd voor bepaalde werkzaamheden. Vanuit goed werkgeverschap vinden wij het belangrijk dat wij zieke medewerkers goed ondersteunen in spoedige re-integratie maar ook voorkomen dat zij uitvallen.

19. De leden van de VVD-fractie lezen dat blijkens de cijfers rondom boekenonderzoeken, het aantal bestede toezichten en de opbrengst van correcties blijkt dat toezicht op bestaande wet- en regelgeving een effectieve manier is om ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk materieel verschuldigde belasting daadwerkelijk geïnd wordt. Blijkens de cijfers leveren met name toezichten bij MKB en ZZP (1.031 euro per uur), Grote Ondernemingen (1.969 euro per uur) en de FIOD (1.578 euro per uur) veel op. De leden van de VVD-fractie vragen in hoeverre de wet van de verminderende meeropbrengst hier van toepassing is. Daarnaast vragen deze leden tot welk punt (uuropbrengst) is het «rendabel» om het aantal toezichten te verhogen en in hoeverre het aantal toezichten een indirect effect heeft op het nalevingsgedrag van belastingplichtigen.

Antwoord vraag 19: In de context van toezicht kan de wet van de verminderde meeropbrengst betekenen dat het vergroten van de toezichtsinspanningen (bijvoorbeeld door meer inspecteurs in te zetten) niet perse leidt tot een evenredige verbetering van de naleving van fiscale regels. Op dit moment ontbreekt echter het inzicht om te bepalen of dit effect inderdaad optreedt. Omdat ik meer wil weten van het effect van het toezicht op de compliance, ga ik aan de slag met de aanbevelingen van de eindrapportage «Evaluatie Toezicht» die zien op het verbeteren van het inzicht in het effect van het toezicht achteraf. Voor nadere toelichting verwijs ik naar mijn brief van 6 maart 2025 over de Onderzoeken Toezicht Belastingdienst.⁹

De doelen waarvoor boekenonderzoeken worden ingezet zien overigens niet alleen toe op het corrigeren van fouten in aangiften. De Belasting-

⁹ Kamerstukken II 2024/2025, 31 066, nr. 1464

dienst voert onder andere steekproefsgewijs boekenonderzoeken om inzicht te krijgen in de naleving.

Rulings met een internationaal karakter Jaarverslag 2024

20. De leden van de VVD-fractie lezen op het punt van rulings met een internationaal karakter dat in bepaalde specifiek omschreven situaties, naar aanleiding van de laatste wijzigingen van het Besluit vooroverleg rulings, wel vooroverleg kan worden gevoerd als niet wordt voldaan aan «Eisen aan verzoeken». Zij vragen hoe vaak aan welke eisen niet voldaan werd en toch vooroverleg werd gevoerd.

Antwoord 20: Om knelpunten in het toezicht door de Belastingdienst weg te nemen is het Besluit vooroverleg rulings met een internationaal karakter (hierna: Rulingbesluit) eind 2023 aangepast. Aan het Rulingbesluit zijn per december 2023 uitzonderingen toegevoegd die het mogelijk maken om onder strikte voorwaarden toch vooroverleg te voeren terwijl niet aan alle vereisten uit paragraaf 3 onderdeel a en b wordt voldaan. In 2024 zijn hiermee de eerste ervaringen opgedaan, die in het jaarverslag nader zijn toegelicht. In twee gevallen werd niet voldaan aan de vereisten uit paragraaf 3 onderdeel a en b van het Rulingbesluit, maar is op grond van de geformuleerde uitzonderingen vooroverleg gevoerd. In één geval is zekerheid vooraf verleend en in één geval is het verzoek afgewezen.

21. De leden van de VVD-fractie lezen dat in het kader van internationale afspraken informatie over rulings met een internationaal karakter met buitenlandse belastingdiensten in zowel Europees- als OESO-verband wordt uitgewisseld. Zij vragen met welke landen er informatie uitgewisseld is, over welk type ruling deze informatie-uitwisseling gaat en wat er gebeurt met de ontvangen informatie.

Antwoord vraag 21: In beginsel worden met alle OESO-landen in het kader van internationale afspraken informatie over rulings met een internationaal karakter met buitenlandse belastingdiensten uitgewisseld. Uitgebreide informatie over aantallen, betrokken landen en soorten rulings waarover informatie binnen de OESO wordt uitgewisseld kan worden gevonden in peer review rapportages van de OESO.¹⁰ Bovendien is informatie over (alle categorieën) rulings van EU lidstaten opgenomen in de daartoe ontwikkelde EU-database. Volledigheidshalve wordt nog opgemerkt dat informatie over één ruling met meerdere landen kan worden uitgewisseld, als meerdere landen bij de transacties betrokken zijn. Het is aan het ontvangende land om te beoordelen wat er met de ontvangen informatie wordt gedaan. De betrokken landen kunnen de ontvangen informatie gebruiken voor een risicoanalyse en kunnen hierbij ook om aanvullende informatie vragen.

22. De leden van de VVD-fractie merken op dat Nederland een lange geschiedenis kent van het geven van zekerheid vooraf over de fiscale gevolgen van voorgenomen (ondernemings-)activiteiten. Zij vragen in hoeverre de rulingpraktijk bijdraagt aan vertrouwen van het bedrijfsleven in de Belastingdienst en in de overheid in meer brede zin. Daarnaast vragen deze leden of het aantal aangevraagde en afgegeven rulings jaarlijks lijkt te dalen sinds 2019 en waar dit aan ligt.

23. De leden van de VVD-fractie vragen daarnaast of het feit dat er minder rulings worden aangevraagd betekent dat de Belastingdienst minder

¹⁰ Zie voor de OESO-rapportage over het jaar 2023: https://www.oecd.org/en/publications/harmful-tax-practices-2023-peer-review-reports-on-the-exchange-of-information-on-tax-rulings_efbad00d-en/support-materials.html. De OESO-rapportage over het jaar 2024 is ten tijde van de beantwoording van deze vragen nog niet gepubliceerd.

informatie van belastingplichtigen aan de voorkant ontvangt en daarmee meer toezichtcapaciteit moet inzetten voor controle achteraf. En als dat het geval is, of de Staatssecretaris kan reflecteren op de wenselijkheid daarvan. Zij vragen ook of er beleidsopties zijn voor een eventuele verruiming van het rulingsbeleid om dit op te vangen, zonder dat rulings worden afgegeven voor activiteiten waarvoor deze niet bedoeld zijn.

Antwoord vraag 22 en 23: Een toegankelijke, goed bereikbare en transparante overheid draagt bij aan het vertrouwen van het bedrijfsleven. Dit geldt ook voor de Belastingdienst. De mogelijkheid tot het geven van zekerheid vooraf draagt daaraan bij. Het bieden van zekerheid vooraf vervult een belangrijke functie in het toezicht van de Belastingdienst. Het achteraf beoordelen van de aangiften is voor de Belastingdienst bewerklijker en vraagt meer capaciteit dan beoordeling vooraf (vooroverleg). Dit is mede ingegeven door het feit dat in vooroverleg de belastingplichtige alle relevante informatie spontaan aanlevert. Het proactief delen van informatie door belastingplichtigen geniet om die reden voor de Belastingdienst de voorkeur.

Na de aanscherping van de rullingpraktijk per 1 juli 2019, werd in de tweede helft van 2019 een daling van het aantal verzoeken tot internationaal vooroverleg geconstateerd. Dit was ook voorzien met de beleidswijziging. De aanscherping heeft ertoe geleid dat vanaf dat moment geen zekerheid vooraf meer werd gegeven op bepaalde structuren. In het jaarverslag rulings 2019 staat daarnaast vermeld: «Zowel binnen de Belastingdienst als daarbuiten was sprake van een gewenningsfase. De nieuwe werkwijze om al dan niet tot een vaststellingsovereenkomst te komen is met meer (procedurele) waarborgen omkleed. Bovendien is sprake van meer transparantie omdat een samenvatting van de rulling wordt gepubliceerd. Daarmee is het proces bewerklijker dan voorheen. De administratieve lasten in verband met het verkrijgen van een vaststellingsovereenkomst wordt door de praktijk soms als belastend ervaren. Ook de invulling van de vereisten geeft als gevolg van open normen minder zekerheid dan voorheen.» Op grond van voorgaande was er van 2020 tot 2023 sprake van een daling van het aantal ontvangen verzoeken, maar sinds 2023 zien we dat er sprake is van een lichte stijging in het aantal ontvangen verzoeken.

24. De leden van de VVD-fractie vragen of er momenteel knelpunten zijn binnen de rullingpraktijk, wat deze knelpunten zijn en of er voornemens zijn om deze knelpunten op te lossen.

Antwoord vraag 24: Bekend is dat het bedrijfsleven de aanscherping van de rullingpraktijk in 2019 ervaart als een toename van de administratieve lasten. Daarnaast zijn er bij de Belastingdienst geen andere knelpunten bekend. Op dit moment wordt ervaring opgedaan met de aanpassing van het rullingbeleid die eind 2023 heeft plaatsgevonden. De Belastingdienst, en in dit verband in het bijzonder het College Internationale Fiscale Zekerheid, is voortdurend in gesprek met beleidsdirecties over signalen die opkomen vanuit de uitvoering.

25. De leden van de VVD-fractie lezen in het jaarverslag dat er ook bilaterale APA's opgenomen zijn. In een brief aan de Eerste Kamer (nr. 2025-0000125272) is aangegeven dat ook bilaterale zekerheid vooraf kan worden gegeven voor andere zaken dan verrekenprijzen. Deze leden vragen of dit breder zou kunnen worden geïmplementeerd zodat ook bilaterale ATR's mogelijk zijn, of er ook (buur)landen zijn waar zo iets mogelijk is en wat de Nederlandse inzet is op internationaal vlak op dit punt.

Antwoord vraag 25: Vanuit Nederland zijn er geen bezwaren tegen het sluiten van een bilaterale Advance Tax Ruling (ATR). Volledigheidshalve moet daarbij wel worden opgemerkt dat veel onderwerpen waar een ATR voor wordt gesloten niet in aanmerking komen voor het sluiten van een bilaterale ATR. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan rulings die worden afgegeven voor de kwalificatie van een entiteit naar Nederlandse maatstaven of het kunnen toepassen van de deelnemingsvrijstelling op dividenden die worden ontvangen in Nederland van een buitenlandse dochtervennootschap. Zaken zoals de aan- of afwezigheid van een vaste inrichting zijn daarentegen juist wel onderwerpen die zich kunnen lenen voor het sluiten van een bilaterale ATR. In Duitsland is het mogelijk om bilaterale ATR's te sluiten. Tevens wordt in OESO-verband, waar Nederland onderdeel van is, nagedacht over bilaterale ATR's.

26. De leden van de VVD-fractie constateren dat rulings op dit moment geanonimiseerd worden gepubliceerd. Dit draagt bij aan de transparantie rondom het proces en die transparantie juichen de leden van de VVD-fractie toe. Wel hebben ze zorgen rondom de juridische basis hiervoor (dit geldt ook voor kennisgroepstandpunten). Zij vragen of het klopt dat de Landsadvocaat concludeert dat niet-herleidbare (geanonimiseerde) gegevens wél onder de fiscale geheimhoudingsplicht van artikel 67 van de AWR vallen (Advies van 29 november 2023, blz. 9–10) en of het klopt het dat dit ook volgt uit het proefschrift «Fiscale geheimhoudingsplicht: art. 67 AWR ontrafeld» van dr. B.M. van der Sar. Indien niet-herleidbare gegevens wél onder artikel 67 van de AWR vallen, vragen deze leden of het klopt het dan dat de publicatie van geanonimiseerde samenvattingen van rulings en kennisgroepstandpunten voor zover daar niet-herleidbare gegevens in staan in strijd is met artikel 67 van de AWR. Daarnaast vragen deze leden wat het gevolg is van schending van artikel 67 van de AWR en of dit eenvoudig kan worden opgelost zonder de fiscale geheimhoudingsplicht inhoudelijk aan te tasten.

Antwoord vraag 26: De leden van de fractie van de VVD hebben zorgen over de juridische basis voor het geanonimiseerd publiceren van rulings en kennisgroepstandpunten. De leden vragen of het klopt dat ook niet-herleidbare (geanonimiseerde) gegevens onder de fiscale geheimhoudingsplicht van artikel 67 AWR vallen, of de publicatie van geanonimiseerde samenvattingen van rulings en kennisgroepstandpunten, voor zover daar niet-herleidbare gegevens in staan, hierdoor in strijd is met artikel 67 AWR en, zo ja, of dit eenvoudig kan worden opgelost zonder de fiscale geheimhoudingsplicht inhoudelijk aan te tasten.

De fiscale geheimhoudingsplicht ziet op alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de belastingwet over de persoon of zaken van een ander zijn verkregen. Deze is strikt vormgegeven: alle fiscale informatie over en van een individuele belastingplichtige valt hieronder. Dit kan in beginsel ook geanonimiseerde gegevens betreffen. De fiscale geheimhoudingsplicht beschermt de privacy van belastingplichtigen, maar zorgt er ook voor dat belastingplichtigen niet terughoudend zijn in het delen van vertrouwelijke informatie met de Belastingdienst, wat de compliance en belastingheffing als geheel ten goede komt. In die zin dient de fiscale geheimhoudingsplicht het belang van de staat.

De fiscale geheimhouding staat naar mijn mening echter niet in de weg aan het openbaar maken van een in een individueel geval ingenomen fiscaal standpunt, zolang de gegevens daarin niet te herleiden zijn tot het individu. De Belastingdienst neemt in voorkomende gevallen beslissingen in of op basis van een individueel geval die ook breder van belang kunnen zijn, zoals in een ruling of kennisgroepstandpunt. Met het oog op een transparante belastingheffing en een gelijke behandeling van belasting-

plichtigen is het naar mijn mening terecht dat dergelijke standpunten, en de omstandigheden waaronder deze zijn genomen en gelden, openbaar worden gemaakt. Informatieverstrekking aan derden, zoals de media of wetenschap, kan ook van belang zijn als daarmee maatschappelijke onrust weggenomen kan worden, of als transparantie over overheidshandelen het vertrouwen in de overheid kan versterken. Specifiek voor rulings geldt hierbij verder dat het voor belastingplichtigen die om een ruling verzoeken op basis van het gepubliceerde rulingbeleid, vooraf kenbaar is dat van elke ruling met een internationaal karakter een samenvatting zal worden gepubliceerd

Doel en strekking van artikel 67 AWR verzetten zich naar mijn mening niet tegen een dergelijke openbaarmaking van een (samenvatting van een) ingenomen standpunt en de daaraan ten grondslag liggende omstandigheden, mits deze niet herleidbaar zijn tot een individuele belastingplichtige.

Vragen en opmerkingen van de leden van de NSC-fractie

Jaarrapportage Belastingdienst 2024

27. De leden van de NSC-fractie constateren dat de doelstelling om 90 procent van de bezwaren binnen de Awb-termijn af te handelen opnieuw niet is gehaald. In 2024 is 80 procent van de bezwaarschriften van alle doelgroepen binnen de termijn afgehandeld. Dit wijkt af van de doelstelling. Bij IH-bezwaarschriften is slechts 55,4 procent tijdig afgehandeld. Deze leden vragen of de Staatssecretaris kan toelichten hoe deze achterstanden zich verhouden tot de rechtsbescherming van burgers. Zij vragen wat de structurele strategie is om de bezwaarlast (in het bijzonder bij IH-bezwaar) te beheersen en of en hoe wordt geprioriteerd bij het afhandelen van bezwaarschriften en of er bezwaarschriften zijn die hoger worden geprioriteerd. Deze leden vragen ook wat de reden is dat ook bij de autobelastingen en overige middelen niet alle bezwaarschriften tijdig zijn afgehandeld en wat allemaal binnen deze categorie overige middelen valt.

Antwoord vraag 27: De doelstelling is dat de Belastingdienst burgers tijdig een antwoord geeft op het bezwaarschrift. De structurele strategie was (en is) om de voorraad reguliere bezwaren zo veel als mogelijk in de actualiteit te brengen en te houden, door de bezwaren zo snel mogelijk na binnenkomst te classificeren, selecteren en behandelen. Het percentage Awb-conform afgehandelde bezwaarschriften in de IH wordt voor een groot deel bepaald door de bezwaren die in het kader van box 3 zijn ingediend. Veel box 3-bezwaren zijn reeds buiten de termijn en worden apart gemonitord. Om de reguliere bezwaren weer beheersbaar te houden, was voor 2024 een plan opgesteld. Dit was erop gericht om de voorraad reguliere bezwaren IH van ruim 25.000 terug te dringen naar 10.000. Het resultaat van deze actie is dat de voorraad is teruggebracht tot ca. 12.500 reguliere bezwaren en dat vanaf 1 januari 2025 90% van de nieuw binnengekomen bezwaren Awb-conform wordt behandeld. Vanwege de box 3-bezwaren en inmiddels ook de forse instroom van bezwaren rond belastingrente is de verwachting dat het totale Awb-percentage van de Belastingdienst de komende jaren onder de 90% zal blijven.

Het is niet mogelijk een eenduidige oorzaak aan te wijzen voor het feit dat bij de overige middelen – inclusief autobelastingen – niet alle bezwaarschriften Awb-conform zijn afgehandeld. Dit heeft te maken met het aantal middelen en de soms beperkte volumes afgehandelde bezwaren per middel. In het algemeen zijn de oorzaken terug te voeren op procesversto-

ringen, tekort aan behandelcapaciteit, automatiseringsperikelen, een veelheid aan processtappen en (administratieve) vastleggingen bij de bezwaarprocedure en/of de burger die niet bereikbaar is wanneer aanvullende informatie nodig is. Doorgaans speelt bij de bezwaarbehandeling een combinatie van de hiervoor genoemde oorzaken.

Onder de categorie «overige middelen» vallen de volgende belastingmiddelen: afvalstoffenbelasting, algemene klantbehandeling, algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (AWIR), basisregistratie inkomen (BRI), belasting op leidingwater, belasting op personenauto's en motorrijwielen (BPM), belasting zware motorrijtuigen, grondwaterbelasting, invordering, kolenbelasting, mijnbouwwet/cijns, motorrijtuigenbelasting, schenkbelasting, schenkingsrecht, successierecht, tijdelijke tegemoetkoming blokaansluitingen en verhuurderheffing.

28. De leden van de NSC-fractie lezen dat de tevredenheid is toegenomen en stellen dit op prijs. Deze leden vragen wel of inzicht kan worden geven in de waardering omtrent de bejegening.

Antwoord vraag 28: De toename van de tevredenheid zoals beschreven in de jaarrapportage 2024 gaat over de tevredenheid over de BelastingTelefoon. De waardering omtrent de bejegening wordt niet als zodanig of specifiek in de context van de BelastingTelefoon gemeten, maar is een element van de belevingsindicator adequate behandeling, die breder van scope is. Aan de hand van tien stellingen onderzoekt de Belastingdienst in de jaarlijkse «Fiscale Monitor» in hoeverre burgers en bedrijven zich adequaat behandeld voelen.¹¹ Stellingen die zijn voorgelegd aan de doelgroepen particuliere belastingplichtigen, ondernemers, fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen zijn onder andere «de Belastingdienst behandelt mensen/bedrijven met respect» en «wie het niet eens is met de Belastingdienst, krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten». Stellingen worden beantwoord op een vijfpuntsschaal (met 1 «helemaal oneens» en 5 «helemaal eens»). In 2024 was de gemiddelde score over alle doelgroepen heen 3,3. De laagste score is met 2,9 te zien bij de doelgroep particulieren en de hoogste bij grote ondernemingen, met 3,6. De scores laten een vrij stabiel beeld zien in de vier jaar dat ze nu gemeten worden.

29. De leden van de NSC-fractie zijn blij dat de Stella-teams meer mensen met dringende en complexe problematiek hebben kunnen helpen in 2024. Ze vragen of zij een inzicht kunnen krijgen in de problematiek waarmee deze Stella-teams zich bezighouden.

Antwoord vraag 29: Medewerkers van de Belastingdienst, maar ook maatschappelijk dienstverleners zoals schuldhulpverleners, sociaal raadslieden, seniorenorganisaties en welzijnsorganisaties kunnen burgers met dringende en complexe problemen aanmelden voor hulp van het Stella-team. Bij de meeste Stella-casussen is sprake van een combinatie van problemen met de inkomstenbelasting, omzetbelasting, toeslagen of invordering. Hierbij kan er sprake zijn van een urgente of schrijnende situatie (bijvoorbeeld een dreigende uithuiszetting, of geen leefgeld). De fiscale problemen zijn te complex om door een medewerker van de Belastingdienst of van Dienst Toeslagen aan de telefoon of aan een balie afgehandeld te worden. Burgers met een Stella-casus krijgen één vaste contactpersoon die voor hen als casemanager optreedt. Waar nodig schakelt de behandelaar met collega's binnen andere afdelingen van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen of verwijst de behandelaar de burger

¹¹ Zie voor de gehele Fiscale Monitor 2024: Kamerstukken II 2024/2025, 31 066, nr. 1446

door naar andere instanties (Geldfit, UWV, etc.) om tot een juiste oplossing te komen.

30. De leden van de NSC-fractie merken op dat de bezettingsgraad van het personeel in 2024 is toegenomen tot 100 procent. Hiermee zou een eind zijn gekomen aan de onderbezetting. Ze vragen echter wel hoe deze bezettingsgraad zich verhoudt tot het ziekteverzuim van 7,3 procent en of het kabinet hier een toelichting op kan geven.

Antwoord vraag 30: Het voortschrijdende ziekteverzuim in juni 2025 bedraagt 7,3%. De overschrijding ten opzichte van de norm (5,5%) is daarmee ook dit jaar hoog. Een verzuimpercentage van 7,3% betekent dat er gemiddeld dagelijks ruim 2.000 fte aan capaciteit geheel of gedeeltelijk niet aanwezig is. Een hoog verzuim wordt niet opgevangen met een overschrijding van de bezettingsgraad omdat het personele budget dat niet toestaat. Op dit moment wordt het tekort aan capaciteit door verzuim binnen de organisatieonderdelen decentraal opgevangen en gecompenseerd.

31. Daarnaast vragen de leden van de NSC-fractie hoe deze bezettingsgraad zich verhoudt tot het hoge percentage aan inhuur (16,2 procent). Zij vragen of deze inhuur onderdeel uitmaakt van de bezettingsgraad en of het kabinet kan aangeven hoe de inhuur van personeel zich ontwikkeld heeft over de afgelopen jaren (graag in absolute en relatieve cijfers).

Antwoord vraag 31: Nee, de inhuur maakt geen deel uit van de bezettingsgraad. De mate waarin inhuur deel uitmaakt van de personele capaciteit wordt uitgedrukt in het percentage inhuurkosten ten opzichte van de totale personele kosten. In april 2024 kende dat percentage met 19,2% (3.710 fte) de hoogste waarde sinds jaren. Door bewust beleid op het terugdringen van de inhuur daalde het percentage naar 16,2% (3.290 fte) eind 2024. In juni 2025 is de daling zover doorgezet dat we een inhuurpercentage van 13,7% (2.767 fte) hebben bereikt. Het doel voor dit jaar is om het percentage inhuur te verlagen tot een gemiddelde van 13% over geheel 2025. Het streven is in 2026 uit te komen op 10% en zodoende te voldoen aan de Roemernorm. De ontwikkeling van de totale inhuur bij de Belastingdienst over de afgelopen jaren is weergegeven in onderstaande tabel:

	Dec '22	Jun '23	Dec '23	Jun '24	Dec '24	Jun '25	Aug '25
Fte per maand	3.574	3.913	3.879	3.656	3.290	2.767	2.744
deel van loonkosten	17,9%	18,1%	17,4%	18%	16,2%	13,7%	13,3%

32. De leden van de NSC-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het In Control Statement (ICS) van de Belastingdienst over 2024. Ze constateren dat in het statement staat dat de Belastingdienst op alle onderdelen van de bedrijfsvoering in control wordt geacht. Deze leden verzoeken om inzicht te krijgen in de onderliggende risicoanalyses, toetsingskaders en beheersmaatregelen waarop het oordeel van in control is gebaseerd. Ze vinden het van belang dat dit oordeel controleerbaar is en vragen of deze documentatie openbaar kan worden gemaakt.

Antwoord vraag 32: De Belastingdienst geeft sinds drie jaar op vrijwillige basis een In control statement (ICS) af. Het ICS omvat een in het document omschreven reikwijdte en deze reikwijdte wordt jaarlijks vastgesteld. Het ICS 2024 is onder meer gericht op de beschreven financiële doelstellingen en geeft ook de hoofd risico's weer op deze doelstellingen. Het ICS 2024 bevat twee bevindingen en drie overige

opmerkingen waar de beheersing nog onvoldoende is. De Belastingdienst volgt deze bevindingen en overige opmerkingen op.

Het ICS steunt op meerdere gespecialiseerde control frameworks; het is daarom een omvangrijk stelsel van risicoanalyses, procesbeschrijvingen, beheersingsmaatregelen en controleplannen. Het gaat om een zeer grote hoeveelheid en uiterst gedetailleerde informatie. Deels gaat het daarbij ook om AVG-gevoelige informatie. De Belastingdienst kan daarom desgewenst een technische briefing aanbieden aan uw Kamer over de totstandkoming van de ICS en de onderliggende control frameworks. Daarmee kan op een efficiënte manier inzicht gegeven worden in de context van het ICS en het stelsel van controls.

De ADR heeft daarnaast op verzoek van de Belastingdienst in het voorjaar 2025 een onderzoek gedaan naar de totstandkoming van het ICS 2024. Dit rapport is op 22 mei 2025 gepubliceerd.¹²

33. De leden van de NSC-fractie hebben kennisgenomen van het jaarverslag over rulings met een internationaal karakter. Deze leden erkennen het belang van transparante en rechtszekere afspraken met belastingplichtigen, maar blijven kritisch op de mate van toetsbaarheid en evenwicht in de rulingpraktijk. Ze vragen het kabinet of het bereid is meer inzicht te geven in de verhouding tussen goedgekeurde en afgewezen aanvragen en welke criteria doorslaggevend zijn bij een negatieve beoordeling.

Antwoord vraag 33: In 2024 zijn in totaal 608 verzoeken om vooroverleg ter verkrijging van zekerheid vooraf met een internationaal karakter afgedaan. Van deze verzoeken zijn 486 verzoeken (deels) toegekend. In bijlage 2 van het jaarverslag is opgenomen waarom verzoeken zijn afgewezen, ingetrokken of buiten behandeling zijn gesteld. Er kunnen meerdere oorzaken zijn waardoor een verzoek niet leidt tot een ruling. Dit is bijvoorbeeld het geval indien een verzoek niet past binnen wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie, er niet voldaan is aan de eis van economische nexus, of belastingbesparing de enige dan wel doorslaggevende beweegreden is. In grafiek 2 en bijlage 2 van het jaarverslag rulings is een verdere specificatie opgenomen. Van alle verzoeken wordt bovendien een samenvatting gepubliceerd met de overwegingen die hebben geleid tot de toewijzing, afwijzing, intrekking of buiten behandeling stelling van het verzoek.

34. De leden van de BBB-fractie constateren dat de externe inhuur nu 16 procent bedraagt. Zij vragen of de Staatssecretaris het terugdringen van de externe inhuur nog reëel acht en of dit het hoogste percentage tot nu toe is.

Antwoord vraag 34: Ik acht het terugdringen van de externe inhuur nog wel reëel, zie voor verdere toelichting hierop vraag 31. Het hoogste gemeten percentage inhuur was 19,2% en gold voor april 2024. Sinds dat moment is het percentage inhuur dalend en zit thans op 13,7%.

35. De leden van de BBB-fractie vragen waarom het ziekteverzuim bij de Belastingdienst hoger ligt dan gemiddeld en of hier een of meerdere concrete oorzaken voor aan te wijzen zijn.

Antwoord vraag 35: Het grootste deel van het verzuimpercentage wordt verklaard door langdurig verzuim (langer dan zes weken). Het zo vroeg mogelijk de juiste ondersteuning bieden is belangrijk om herstel te

¹² Onderzoeksrapport Belastingdienst totstandkoming ICS 2024 | Rapport | Rijksoverheid.nl

bespoedigen. Hier zet de Belastingdienst een nieuw arbodienstverleningsmodel op in (zie ook vraag 18).

36. De leden van de BBB-fractie zijn blij met het feit dat de dienstverlening via de BelastingTelefoon fors is verbeterd. Zij vragen waar de stijging van de bereikbaarheid van zes procentpunt vooral aan te danken is.

Antwoord vraag 36: Deze stijging is mede te danken aan de ruime personele capaciteit die in de eerste helft van 2025 beschikbaar was. Door deze ook beter af te stemmen op piekmomenten konden we meer burgers van dienst zijn. Deze verbetering heeft echter geleid tot hogere kosten dan oorspronkelijk begroot. In de tweede helft van 2025 streven we ernaar om het financiële evenwicht te herstellen.