



Belastingdienst

# Stand van de uitvoering 2024





# Voorwoord

## Signalen in beeld, werken aan oplossingen

De aantallen waarmee we werken zijn gigantisch: in het afgelopen jaar bijna 10 miljoen binnenkomende gesprekken bij de BelastingTelefoon, meer dan 13 miljoen aangiften inkomstenbelasting, meer dan 10 miljoen aangiften omzetbelasting en ruim 350 miljard euro aan geïnde belastinggelden en premies. In de meeste gevallen gaat dit goed, maar burgers en bedrijven lopen soms tegen problemen aan. In deze Stand laten we aan de hand van vier signalen uit de praktijk zien, waar een burger of ondernemer mee te maken kan krijgen. En hoe complex de weg naar een structurele oplossing kan zijn.

We willen nog beter zicht hebben op hoe het werkt in de praktijk en daarmee op de signalen over en uit de uitvoering. Dit zijn signalen van burgers en bedrijven en signalen van collega's. Juist daarvoor is een team medewerkers gestart dat zich met signalen bezighoudt. De organisatieonderdelen binnen de Belastingdienst hebben hun eigen signaalproces ingericht. Deze collega's werken aan signalen en gaan op zoek naar een oplossing of een verbetering. Door dit proces worden signalen eenduidiger door de organisatie behandeld dan voorheen. Collega's hadden al de mogelijkheid om wetgeving die hard uitpakt te melden bij het loket Rechtstatelijkheid en Hardheden. De medewerkers die zich met signalen bezig houden, werken daarom ook intensief samen met dit loket.

Als Belastingdienst werken we er aan om de basis op orde te brengen en te houden. Dat betekent dat we de problemen goed en blijvend willen oplossen. Vaak lukt ons dat, maar dat is niet altijd makkelijk. Als wet- of regelgeving complex uitpakt dan kan een oplossing tijd vragen. Niet in alle gevallen kunnen we de wet aanpassen. Soms is schaarse capaciteit een obstakel of is een grote investering in ICT nodig. De Belastingdienst heeft ook te maken met een noodzakelijke modernisering op ICT-gebied. Dan moeten we keuzes maken, welke zaken we als eerste gaan oplossen, met als gevolg dat andere zaken niet direct worden opgepakt.

Het afgelopen jaar zijn diverse knelpunten uit de uitvoering opgelost. Op het gebied van complexe wet- en regelgeving is bijvoorbeeld in het Belastingplan 2025 een vereenvoudiging van de aftrek van vervoerskosten bij de specifieke zorgkostenregeling opgenomen. Daardoor hoeven burgers met een ziekte of beperking minder administratie bij te houden. Lopende verbeteringen worden doorontwikkeld. Een voorbeeld daarvan is het Overzicht Betalen en Ontvangen, dat al actief is, en waarin de komende maanden alle openstaande vorderingen (en eventuele betalingsregelingen) overzichtelijk worden weergegeven, inclusief de bijbehorende betalingskenmerken. De verwachting is dat dit eind 2025 is gerealiseerd. Hierdoor hebben burgers en bedrijven een beter overzicht.

Ondanks onze inspanningen zijn we ons ervan bewust dat burgers en organisaties ervaringen hebben die stress en onzekerheid kunnen opleveren. We proberen daarvoor oplossingen te vinden. Maar het zoeken naar oplossingen kan ons wel voor dilemma's en moeilijke afwegingen plaatsen. Onze inspanning blijft zich richten op adequate uitvoering en goede dienstverlening. Vaak hebben we ook anderen nodig bij de oplossing. We willen daarom blijven werken aan het intensiveren van de samenwerking met beleid en politiek. Het is daarom ook goed en nuttig als we vroeg bij de ontwikkeling van beleid en wetgeving betrokken worden. We delen onze praktijkervaring graag.

Peter Smink

Directeur-generaal Belastingdienst



# De Stand van de uitvoering

## Knelpunten bij burgers en medewerkers



**Gerrit**  
Gegevensdeling voor  
pro-actieve dienstverlening >



**Ella**  
Hogere aanslag bij meerdere  
inkomensstromen >



**Mick**  
Complexiteit voor nabe-  
staanden en erfgenamen >



**Fayah**  
Toename van bezwaar-  
en beroepsprocedures >

## Signalenoverzicht

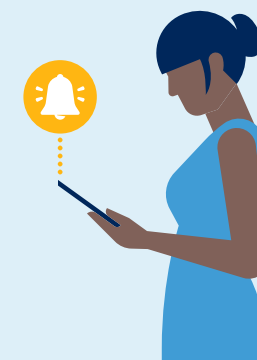
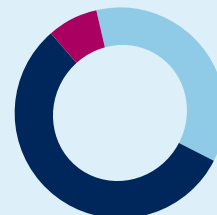
### Cijfermatige terugblik

#### Afgehandelde signalen

Oplossing wordt  
gemonitord  
**8%**

Opgelost  
**56%**

Voortzetting  
werkwijze  
**36%**



### Verbeterd signalenproces



### Enkele opgeloste signalen toegelicht





# Inleiding

In de reactie op het rapport 'Ongekend Onrecht' heeft het kabinet toegezegd dat de Belastingdienst jaarlijks een Stand van de uitvoering opstelt om signalen serieus te nemen en te leren van de praktijk. Naar aanleiding van 'Werk aan Uitvoering' heeft het kabinet toegezegd dat alle uitvoeringsorganisaties jaarlijks een Stand van de uitvoering opstellen. Het doel hiervan is om problemen en knelpunten in de uitvoering in alle openheid te delen tijdens alle fasen van het beleidsvormings- en wetgevingsproces.

Om problemen en verbeteringen in de uitvoering in beeld te brengen, haalt de Belastingdienst signalen op van binnen en van buiten de organisatie. Deze signalen geven inzicht in hoe dienstverlening en wet- en regelgeving uitpakken voor burgers, bedrijven, intermediairs en medewerkers. Op basis daarvan identificeert de Belastingdienst knelpunten en werkt daarna aan een oplossing. De Belastingdienst blijft continu werken aan betere dienstverlening, toezicht en opsporing. We zetten alles op alles om verbeteringen goed en bestendig te realiseren.

## Wat vindt u in deze Stand van de uitvoering?

Via het signalenproces en gesprekken met collega's hebben we signalen in onze organisatie opgehaald. Van welke knelpunten in de uitvoering krijgen collega's buikpijn? Voorbeelden daarvan zijn de signalen die we hier beschrijven. Door middel van onderzoeken laten we ook burgers en ondernemers zelf aan het woord.<sup>1</sup> De Belastingdienst heeft dagelijks contact met burgers en bedrijven. Knelpunten die ze tegenkomen in de praktijk zijn ook input geweest voor deze Stand van de uitvoering. Uit de signalen die we binnenkrijgen blijkt dat veel van de huidige wet- en regelgeving vaak complex in de uitvoering is en een hoog doenvermogen van burgers en bedrijven vraagt. Meer dan een kwart van alle Nederlanders vindt aangifte van inkomstenbelasting doen ingewikkeld,<sup>2</sup> bijvoorbeeld vanwege allerlei specifieke fiscale regelingen waarvoor ze diverse gegevens moeten bijhouden.

## Verdieping signalen

In deze Stand bouwen we verder op de thema's en aandachtspunten waar we in de Stand 2023 aandacht voor hebben gevraagd. Deze thema's en aandachtspunten zijn nog altijd actueel.

<sup>1</sup> Kafkabrigade: Belasting Onbekend i.o.v. Belastingdienst - oktober 2024

<sup>2</sup> Bron: Motivacion: Draagvlak Belastingstelsel i.o.v. ministerie van Financiën - december 2021



## Stand 2023

Thema's waar we aandacht voor vragen:

- Een dienstverlening waarin burgers en bedrijven centraal staan.
- Het belang van doelmotiverende en uitvoerbare wet- en regelgeving.
- Een wendbare organisatie.

Aandachtspunten uit signalen:

- Doelmotiverende en uitvoerbare wetgeving. Voorkom stapeling en onvoorziene doorwerking van wet- en regelgeving.
- Stabiliteit in koers vraagt om tijd, ruimte en stabiele financiering.
- Een toekomstbestendige en wendbare organisatie, om in te kunnen spelen op veranderingen.
- Gegevensuitwisseling tussen uitvoeringsorganisaties voor een betere dienstverlening.

## Inhoud van de Stand van de uitvoering 2024

### Deel 1: Voorbeelden van de impact van signalen

De actuele thema's en aandachtspunten beschrijven we in deze Stand aan de hand van vier voorbeelden. Deze voorbeelden beschrijven de impact van signalen uit de uitvoering op burgers en ondernemers. Ook is er in deze Stand aandacht voor wat het effect van dergelijke signalen op de uitvoering is.

### Deel 2: Signalenproces en opvolging

We beschrijven de doorontwikkeling van het signalenproces en geven inzicht in wat er met eerder gemelde signalen is gebeurd. We laten zien hoe we met signalen aan de slag zijn gegaan en geven enkele voorbeelden van oplossingen die gerealiseerd zijn. Ook laten we enkele resultaten zien van de jaarlijkse Fiscale Monitor waarmee we de beleving van burgers en bedrijven meten.



## Gegevensdeling

# Gegevensdeling voor pro-actieve dienstverlening

Een wettelijke grondslag hiervoor ontbreekt

### Knelpunt

De Belastingdienst mag niet zomaar gegevens delen met andere overheidsorganisaties voor proactieve dienstverlening. Hiervoor ontbreekt een wettelijke grondslag. Dat geldt bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dreigende problematische schulden (vroegsignalering), of bij mensen met schulden die nog niet bekend zijn bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook wanneer burgers hiervoor zelf toestemming geven, is dit het geval.

De Belastingdienst is gebonden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de fiscale geheimhoudingsplicht in de Algemene wet rijksbelastingen en de Invorderingswet 1990. Dit beperkt de mogelijkheden voor de Belastingdienst om signalen te delen bij experimenten voor vroegsignalering.



## Gerrit | 43 jaar

Komt in de schulden

Gerrit is eigenaar van een snackbar. Het is hard werken, maar hij heeft er een goed draaiende onderneming van weten te maken. Hij is gelukkig getrouwd en heeft twee kinderen.

Gerrit heeft een goed draaiende snackbar

Gerrit krijgt een auto-ongeluk



## Marjon

Medewerker invordering bij de Belastingdienst

De Belastingdienst is geen schuldhulpverlener, maar wil zijn taak op een maatschappelijk verantwoorde manier uitvoeren en dienstbaar zijn aan schuldhulpverlening.



### Gerrit kan zijn bedrijf niet draaiende houden

Er ontstaan schulden. De druk op het gezin wordt steeds groter. Er volgt een scheiding. Gerrit belandt in een depressie. Zijn financiële situatie raakt hierdoor verwaarloosd.



GESLOTEN

### Gerrit wordt door meerdere schuldeisers benaderd die tegelijk hun schuld opeisen

Er zijn schulden bij de Belastingdienst, bij de bank vanwege de hypotheek, bij de gemeentelijke belastingen en het CJIB.

*Hij is niet in beeld bij de schuldhulpverlening van de gemeente.*

### Gerrit raakt dieper in de schulden

Hij overziet het allemaal niet meer en opent nauwelijks meer brieven. Er komt een deurwaarder bij hem langs.



### Hoe langer het duurt voordat hij hulp krijgt of vraagt, hoe dieper Gerrit in de problemen komt

*Gerrit en zijn familie lopen risico hun huis uitgezet te worden.*



### Marjon ziet de schulden bij de Belastingdienst

en weet dat hoe langer het duurt voordat er contact gelegd wordt, hoe groter de kans dat Gerrit steeds dieper in de problemen komt.

### Marjon stuurt een deurwaarder naar Gerrit

om zo persoonlijk contact te leggen. De deurwaarder kan Gerrit helpen erger te voorkomen.

### Marjon mag geen gegevens delen

met andere overheidsorganisaties, om bijvoorbeeld een signaal af te geven bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

Een wettelijke grondslag voor het delen van gegevens ten behoeve van proactieve dienstverlening kan voorkomen dat burgers (verder) in problemen raken. Daarvoor is een wetswijziging nodig, en daaraan voorafgaand onderzoek en interdepartementale afstemming. Bij de ontvanger van de gegevens moet dan ook een wettelijke grondslag aanwezig zijn voor het verwerken en delen van die gegevens voor proactieve dienstverlening.

### Dit gebeurt er al<sup>1</sup>

#### De Belastingdienst werkt continu aan betere dienstverlening

Ook dat zorgt ervoor dat mogelijke problemen eerder in beeld komen. Een voorbeeld: in 2025 gaat de Belastingdienst MKB-ondernemers die hun aangifte omzetbelasting en inkomstenbelasting niet gedaan hebben proactief benaderen.

#### Een experiment met acht gemeenten

De Belastingdienst en Dienst Toeslagen gaan experimenteren met het delen van signalen voor vroegsignalering, in samenwerking met in ieder geval de gemeenten Amsterdam, Apeldoorn, Arnhem, Assen, Leiden, Nijmegen, Opsterland en Tilburg<sup>2</sup>.

#### Samenwerking SVB, UWV, VNG en gemeente Utrecht

Ook werkt de Belastingdienst samen aan een aantal proeven met 'privacy enhancing technologieën', ten behoeve van proactieve dienstverlening. Dit zijn technologieën waarmee veilig, rechtmatig en met waarborging van privacy data kunnen worden geanalyseerd.

<sup>1</sup> Zie voor andere activiteiten van de Belastingdienst onder meer de 'Kamerbrief beleidsreactie op inspectierapport vroegsignalering' van 18 maart 2024, en de 'Kamerbrief met kabinetsreactie op Interdepartementaal Beleidsonderzoek problematische schulden' van 11 oktober 2024.

<sup>2</sup> Voor dit tijdelijke experiment is een ministeriële regeling opgesteld, op basis van een experimenteerbepaling, art. 10 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).





## Complexe wet- en regelgeving

### Hogere aanslag bij meerdere inkomensstromen

Loonheffing gaat uit van een enkele inkomensstroom, inkomensheffing van de som van inkomensstromen

#### Knelpunt

Ons belastingstelsel kent verschillende tariefschijven. Over de eerste schijf wordt minder belasting geheven dan over de volgende schijven. Bij meerdere inkomensstromen wordt de loonbelasting 'vooraf' voor een groot deel ingehouden tegen het lage tarief van de eerste schijf. Voor de aangifte inkomstenbelasting moeten de stromen bij elkaar worden opgeteld en valt een groter deel van het inkomen in de tweede schijf, met een hoger tarief. Dit wordt pas zichtbaar op het moment dat er aangifte wordt gedaan. Heffingskortingen worden vanaf een bepaald inkomen afgebouwd, ook die afbouw wordt niet toegepast op afzonderlijke inkomensstromen, maar achteraf op het totale inkomen. Dit alles leidt tot bijbetalingen. Veel mensen die de AOW-leeftijd bereiken worden hiermee geconfronteerd, want ze hebben voor het eerst in hun leven meer dan één inkomensstroom.



### Ella | 68 jaar

AOW-gerechtigde

Ella is vorig jaar gestopt met werken als lerares Engels. Ze heeft nu eindelijk tijd om haar dochter en kleinzoon te bezoeken, die in Griekenland wonen.

Ella vraagt pensioen en AOW aan bij het pensioenfonds en de SVB

Vanuit de centrale postverzending van de Belastingdienst gaat vóór het bereiken van de AOW-leeftijd al een informatiebrief naar Ella



### Sijmen

Medewerker bij de BelastingTelefoon

Sijmen krijgt veel telefoontjes van mensen die zijn geschrokken van het voorlopig terug te betalen belastingbedrag. Hij probeert ze zo goed mogelijk te informeren.



### Ella gaat met pensioen en ontvangt AOW

Ella is tevreden. Ze houdt elke maand wat geld over om te sparen voor een bezoek aan haar dochter in Griekenland.



### Belastingaangifte

Het volgende jaar doet Ella, net als iedereen, haar aangifte inkomstenbelasting. Ze ontdekt dat ze fors moet terugbetalen. Ze belt de BelastingTelefoon.



### Onbegrip

Ondanks het bezoek aan het belastingkantoor, moet Ella bij de definitieve aanslag fors betalen. Ze is te goeder trouw en had alles toch goed ingevuld? Ze vindt het moeilijk te accepteren dat ze een flink bedrag moet terugbetalen.



### Sijmen probeert zo helder mogelijk uit te leggen hoe het werkt

Hij blijft met een naar gevoel zitten en raadt Ella aan langs te gaan bij een belastingkantoor. Hij plant direct een afspraak voor haar in.



### Miranka gaat in gesprek met Ella

Miranka, baliemedewerker bij de Belastingdienst, neemt de tijd om alles zo goed mogelijk uit te leggen, maar Ella moet wel betalen. Met de uitleg van Marinka wil Ella de komende jaren vooraf genoeg geld opzij zetten, zodat ze niet opnieuw verrast wordt en de terugbetaling kan doen.



## Mogelijke oplossingsrichtingen

Een structurele oplossing zou kunnen zijn dat één instantie alle inkomensstromen aan de 'voorkant' samenvoegt en over het totaal belasting inhoudt. Dan is de aanslag voor de burger lager dan in de huidige situatie. Voor deze oplossing moeten SVB, pensioenfondsen, werkgever, financiële instellingen en de Belastingdienst nauw samenwerken.

Wanneer iemand alleen AOW en pensioen ontvangt, kan worden onderzocht of pensioenfondsen, voor de inhouding op het pensioen, rekening kunnen houden met een soort 'inbouw-AOW'. Het pensioenfonds hanteert dan een hoger tarief en houdt rekening met afbouw van de heffingskorting.

Beide opties vereisen mogelijk aanpassingen van wet- en regelgeving (denk aan een wettelijke basis voor gegevensdeling). Vooronderzoek is nodig vanwege de implicaties voor de Belastingdienst, SVB en pensioenuitvoerders.

### Dit gebeurt er al

De Belastingdienst heeft sinds einde 2023 actie ondernomen om gepensioneerden niet te verrassen met de aangifte over het 1e pensioenjaar. Onze acties richten zich op het goed informeren van deze doelgroep.

Contact met partijen als de SVB en onderzoek onder de doelgroep hebben geresulteerd in een communicatieaanpak. Einde oktober 2024 is een speciale "AOW-pagina" live gegaan op de Belastingdienst-website waarbij de relevante informatie overzichtelijk wordt gepresenteerd. Ook over deze nieuwe pagina zijn er contacten gelegd binnen de Rijksoverheid, SVB en pensioenuitvoerders.





## Complexe wet- en regelgeving

### Complexiteit voor nabestaanden en erfgenamen

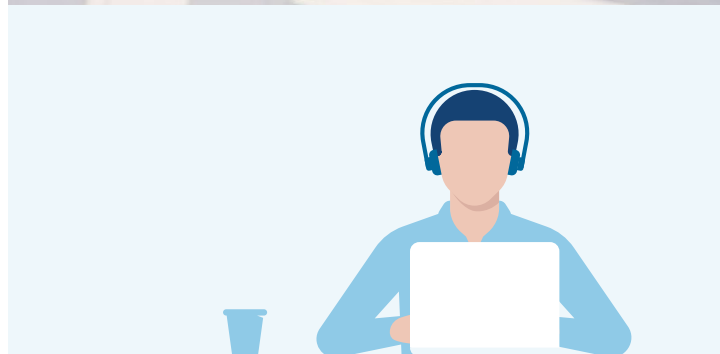
Goede aangifte erfbelasting is erg lastig, vanwege te korte belastingrentetermijn en samenhang met andere belastingen

#### Knelpunt

Belangrijke levensgebeurtenissen, zoals een overlijden, hebben fiscale gevolgen.

- Een nabestaande is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de belastingzaken van de overledene, zoals inkomstenbelasting en omzetbelasting. Een nabestaande is echter niet altijd erfgenaam.
- Vanwege de erfbelasting is een erfgenaam zélf belastingplichtig geworden.

De aangifte erfbelasting is afhankelijk van de laatste aangiften inkomstenbelasting en omzetbelasting (indien van toepassing) van de overleden persoon. Hoeveel inkomstenbelasting definitief verschuldigd is, wordt niet eerder dan 8 tot 21 maanden na overlijden bekend. De aangiftetermijn erfbelasting van 8 maanden is, mede daardoor, te kort. Nabestaanden hebben daardoor niet genoeg tijd voor een volledige en juiste aangifte erfbelasting en zien zich geconfronteerd met belastingrente, die na 8 maanden gaat lopen.



### Mick | 62 jaar

Nabestaande van zoon Justin

Micks zoon Justin is, op 33-jarige leeftijd, om het leven gekomen door een auto-ongeluk. Justin was ondernemer. Nu moet Mick de fiscale zaken regelen, terwijl hij hier weinig van afweet.

Micks zoon krijgt een auto-ongeluk en komt op 33-jarige leeftijd te overlijden

In een tijd van veel verdriet moet Mick de fiscale zaken van zijn zoon gaan regelen

### Marco

Medewerker BelastingTelefoon voor nabestaanden

Marco wil Mick zo goed mogelijk helpen, maar kan niets veranderen aan de aangiftetermijnen en bijbehorende belastingrente.



### Micks overleden zoon Justin laat hem een belastbare erfenis na



### Mick ontvangt veel brieven van de Belastingdienst

Hij overziet het niet meer en belt met de Belastingdienst.



### Het is niet eenvoudig voor Mick om de aangifte inkomstenbelasting en omzetbelasting van Justin te kunnen doen

Hij heeft daarvoor een nabestaandenmachtiging nodig. Die krijgt hij alleen als hij een verklaring van erfrecht heeft. Het aanvragen daarvan kost tijd en geld.



Doordat hij de aangifte omzetbelasting niet op tijd doet, krijgt Mick een naheffingsaanslag en verzuimboete. Dat levert hem veel stress op.

Om tijdig aangifte erfbelasting te kunnen doen, heeft Mick de uitkomst van de laatste aangiften inkomstenbelasting en omzetbelasting van Justin nodig. Deze zijn nog niet bekend. Ondertussen is de aangiftetermijn van de erfbelasting al verstreken.



### Mick is niet in staat om op tijd een juiste en volledige aangifte erfbelasting te doen

Hij wordt nu geconfronteerd met een belastingrente. Die bedraagt sinds 1 januari 2024 7,5%.

Zelfs als hij uitstel vraagt, ontkomt hij niet aan betalen.



### Marco belt met Mick. Hij begrijpt Micks situatie

Gezamenlijk proberen ze overzicht te krijgen. Als erfgenaam is Mick verantwoordelijk voor de erfbelasting over de erfenis die hij krijgt, en als nabestaande is hij verantwoordelijk voor de aangifte inkomstenbelasting én aangifte omzetbelasting.

Daarvoor heeft hij inzicht nodig in Justins fiscale situatie.



### Marco probeert Mick zoveel mogelijk te helpen, maar kan de regels niet veranderen

Ook als hij uitstel verleent kan hij niet voorkomen dat de belastingrente voor de erfbelasting in rekening wordt gebracht. Marco voelt zich vervelend over de situatie. Veel van zijn collega's lopen hier tegenaan.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

### Wetgeving

Om een erfgenaam meer ruimte en tijd te geven voor een juiste en volledige aangifte erfbelasting zonder financiële gevolgen, is aanpassing van wetgeving vereist. Als de startdatum van de belastingrentetermijn van 8 maanden wordt verruimd naar 20 maanden na overlijden, kan de Belastingdienst zelf de aangiftetermijn verlengen zonder financiële gevolgen voor de erfgenaam.

### Dienstverlening

Momenteel verkent de Belastingdienst wat de mogelijkheden zijn voor:

- Een integraal nabestaandenoverzicht met alle openstaande zaken van de overledene op één centrale plek, inclusief de mogelijkheid tot afhandelen van belastingzaken.
- Het aanbieden van videobellen voor nabestaanden van ondernemers, waarbij kennis van de fiscale gevolgen voor iedere nabestaande én voor de nabestaande van een ondernemer aanwezig is.
- Automatisch (eenmalig) uitstellen van de aangifte omzetbelasting en matigen of vernietigen van de boete bij eerste aangifteverzuim (van omzetbelasting) in aangiftetijdvak van overlijden

### Dit gebeurt er al

- De Belastingdienst wil burgers en ondernemers zo goed mogelijk ondersteunen bij de fiscale gevolgen van een overlijden. Daarom zijn er verschillende initiatieven op het gebied van dienstverlening voor nabestaanden en erfgenamen. Bijvoorbeeld een specifieke pagina op Belastingdienst.nl, een checklist op maat en persoonlijk contact via de BelastingTelefoon voor nabestaanden.



## Toekomstbestendigheid

### Toename van bezwaar- en beroepsprocedures

Door grote aantallen bezwaar en beroep loopt de uitvoering vast. Daar hebben burgers en bedrijven last van.

#### Knelpunt

Er wordt steeds vaker in grote getalen bezwaar ingediend tegen de wetgeving zelf. Bijvoorbeeld door no cure, no pay-bedrijven die de proceskostenvergoeding gebruiken als verdienmodel of in verband met arresten van de Hoge Raad. De tijd voor afwikkeling van deze bezwaarschriften en hersteloperaties gaat ten koste van tijd voor het uitvoeren van andere taken, zoals verbeteren van systemen en betere dienstverlening.

Het aantal bezwaarschriften en beroepsprocedures blijft naar verwachting oplopen. Voorbeelden van regelingen die tot veel bezwaar (kunnen gaan) leiden zijn:

- box 3;
- verhoogd eigenwoningforfait;
- excessief lenen;
- belasting van personenauto's en motorrijwielen (BPM).

Daarnaast wordt in verband met een gerechtelijke uitspraak verwacht dat fiscaal dienstverleners standaard bezwaar in gaan dienen om aansprakelijkheid te voorkomen. Ook komen veel bezwaarschriften binnen in het geval van een aanvulling op de aangifte.



### Fayah | 37 jaar

Teamleider bij de Belastingdienst

Fayahs team behandelt bezwaarschriften van burgers en bedrijven die het oneens zijn met hun belastingaanslag. Ook verrichten haar medewerkers toezichtwerkzaamheden zoals het controleren van aangiften van burgers en bedrijven.

**Fayahs team behandelt bezwaarschriften van burgers en bedrijven die het oneens zijn met hun belastingaanslag**



### Joey

Heeft bezwaar gemaakt tegen zijn aanslag inkomstenbelasting en dan met name box 3.



### Het aantal bezwaarschriften box 3 loopt snel op

De hoeveelheid bezwaren is gigantisch.

### Tijdig reageren op bezwaar is wettelijk verplicht

Voor andere werkzaamheden is daardoor minder capaciteit beschikbaar. De bezwaren box 3 zijn aangehouden.

### Arresten Hoge Raad

De manier waarop vermogen uit inkomen (box 3) wordt berekend is in strijd met Europees recht.

### Een berg aan werk

Na de arresten van de Hoge Raad moeten aangehouden aangiften behandeld worden, net als de aangehouden bezwaarschriften en verzoeken. Andere werkzaamheden schieten erbij in.

### Joey piekert over zijn bezwaar

Om meer duidelijkheid te krijgen belt hij de BelastingTelefoon. Die kunnen inhoudelijk niets zeggen over het bezwaarschrift, alleen dat dit wordt aangehouden tot de Hoge Raad daar een uitspraak over heeft gedaan.

### Joey's bezwaar wordt aangehouden

Hij vindt het vervelend dat hij geen duidelijkheid krijgt. Hij moet afwachten.

### Rechtsherstel

Door de uitspraken van de Hoge Raad kan Joey alsnog gecompenseerd worden, afhankelijk van zijn situatie. Door middel van tegenbewijs moet vastgesteld worden wat zijn daadwerkelijke rendement is.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

Meer aandacht aan de voorkant, bijvoorbeeld door nieuwe wetgeving vooraf te laten toetsen door de Hoge Raad, voorkomt discussie en extra werk via bezwaar- en beroepsprocedures achteraf. Voor uitvoerbare wet- en regelgeving, die duidelijk en doenlijk is voor belastingplichtigen, is het belangrijk dat de Belastingdienst goed betrokken is bij de totstandkoming. Dit doen we door wetgevingsoverleg, in- en uitvoeringstoetsen en vervolgens door de dienstverlening zo goed mogelijk in te richten.

Als oplossing voor de box 3-problematiek is het wetsvoorstel Wet werkelijke rendement box 3 in voorbereiding waar we vanuit de Belastingdienst, onder andere met een uitvoeringstoets, aan meewerken.

### Dit gebeurt er al

#### Box 3

Naar aanleiding van arresten van de Hoge Raad wordt er gewerkt aan het kunnen bieden van rechtsherstel. De eerste brieven, om meer duidelijkheid te geven aan belastingplichtigen, zijn verstuurd.

### Belasting van personenauto's en motorrijwielen: tegengaan massaal bezwaar via no cure, no pay.

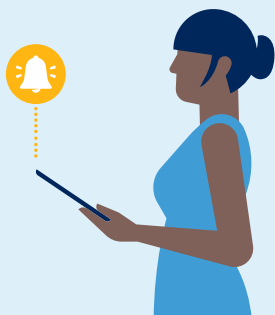
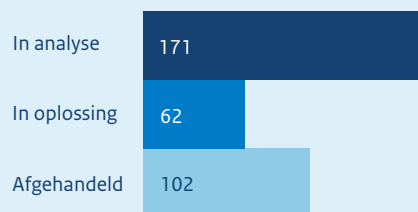
- De gerealiseerde wetswijzigingen in de BPM, om de financiële prikkel voor no cure, no pay-bedrijven te verminderen, laten de impact en daarmee het succes van wetswijzigingen zien.
- Intensievere handhaving bij parallelimport van motorrijtuigen.
- Het BPM-aangifteproces wordt gedigitaliseerd voor beter toezicht.



# Signalenoverzicht

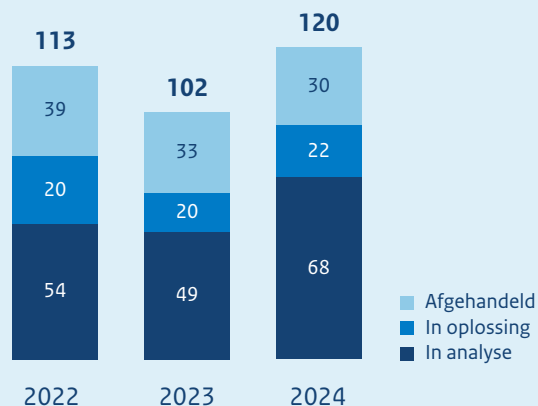
## Cijfermatige terugblik

### Totaal aantal signalen sinds 2022



### Aanmelddatum en status

In het centraal registratiesysteem voor signalen kunnen we nauwkeurig bijhouden hoeveel signalen er binnenkomen en wat de status van deze signalen is. Onder het kopje 'Statuswijzer' wordt dit toegelicht.



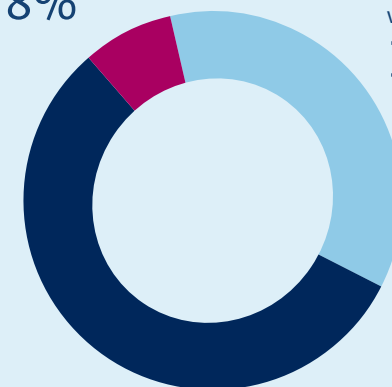
### Afgehandeld

Voor afgehandelde signalen zijn er verschillende statussen mogelijk, opgelost, oplossing wordt gemonitord of voortzetting werkwijze. Afgehandelde signalen met de status 'oplossing wordt gemonitord' zijn signalen waarvoor de oplossing is geïmplementeerd, maar er nog gecontroleerd wordt of de oplossing het gewenste effect heeft. De status 'voortzetting werkwijze' houdt in dat er geen oplossing voor het probleem wordt geïmplementeerd. Bijvoorbeeld omdat het effect is onderkend en geaccepteerd bij bestuurlijke/politieke besluitvorming, of dat het signaal onvoldoende aanleiding geeft om er verdere opvolging aan te geven.

Oplossing wordt gemonitord

8%

Voortzetting werkwijze  
36%



Opgelost  
56%

### Statuswijzer

#### ■ In analyse

Het signaal wordt onderzocht en verrijkt voordat er besluitvorming plaatsvindt over opvolging / prioriteit / planning. De besluitvorming over het signaal valt ook nog onder deze status.

#### ■ In oplossing

Er wordt gewerkt aan een (deel van de) oplossing, of de oplossing is voorzien op langere termijn. Dan staat de oplossing op de backlog.

#### ■ Afgehandeld

Het signaal is afgehandeld wanneer: de oplossing is uitgevoerd, het signaal niet kan worden opgelost, of wanneer er een bewuste en onderbouwde keuze is gemaakt om het signaal niet op te lossen.

Cijfers per 1 oktober 2024



# Signalenoverzicht

## Cijfermatige terugblik

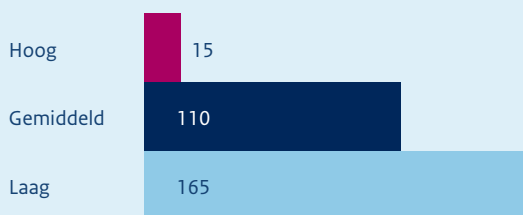
### Totaal geregistreerde signalen

Bevat ook signalen van vóór 2022

Totaal	Afgehandeld	Openstaand
436	146	290

### Impactstatus totaal openstaande signalen

Medewerkers, experts of signaalcoördinatoren bepalen, met behulp van een classificatiekader, wat de (mogelijke) impact van een signaal is op burgers en bedrijven (klantwaarde), en op de Belastingdienst zelf (business impact). Het bepalen van de impactscore gebeurt aan de hand van de feitelijke gegevens, maar als die niet voorhanden zijn, dan wordt meestal een inschatting gemaakt. In het klantwaardemodel wordt onder andere gekeken naar financiële impact, emotionele impact en de grootte van de doelgroep.



### Beleving van burgers en ondernemers

Onderzoek onder burgers en ondernemers levert inzichten op in hoe men de Belastingdienst beleeft. Het oordeel over het algemeen functioneren van de Belastingdienst is in 2024 onder burgers weer gestegen na enkele jaren van daling.

- Grote ondernemingen
- Burgers
- MKB

De belastingmoraal (schaal 1-5) blijft hoog en stabiel. Het vertrouwen in de Belastingdienst (schaal 1-5) is bij burgers wat lager dan bij bedrijven, maar is iets gestegen, ten opzichte van vorig jaar.

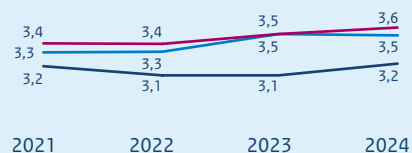
### Algemeen functioneren (1-10)



### Belastingmoraal (1-5)



### Vertrouwen (1-5)







## Beschrijving van het verbeterde signalenproces

### Een verbeterd signalenproces

Mede naar aanleiding van het rapport 'Ongekend onrecht' wil de Belastingdienst verdere verbetering doorvoeren met betrekking tot signalen uit de uitvoering. Waarom is doorontwikkeling van het signalenproces zo belangrijk?

Eerder hadden medewerkers niet een eenduidige plek om mogelijke signalen te registreren. Er was geen centraal punt waar alle meldingen terechtkwamen waardoor de impact niet altijd helder was. Wat er nu precies onder een signaal werd verstaan verschilde bovendien sterk per directie. Een uitvraag leverde behalve echte signalen onder meer klachten, meldingen en damages op (een incidentele afwijking of storing). De reis die een signaal aflegde voerde soms langs meerdere dienstonderdelen waardoor informatie verloren ging. Op een substantieel deel van de signalen was geen opvolging.



### Laagdrempelig melden

Dankzij het verbeterde signalenproces worden veel van deze signalen verder opgepakt. Het centrale registratiesysteem van de Belastingdienst zorgt ervoor dat signalen uit de uitvoering op elk moment gemeld en gevolgd kunnen worden. Medewerkers kunnen op een laagdrempelige manier een mogelijk signaal inbrengen door het in enkele zinnen te omschrijven. Dit komt terecht bij een expert die een eerste verrijking van het signaal doorvoert en het signaal vervolgens doorzet naar de betrokken signaalcoördinator. Elke directie heeft zijn eigen signaalcoördinator die de signalen registreert, acties uitzet en signalen waar nodig overdraagt. Ook monitort de signaalcoördinator de voortgang en rapporteert over het behandelen van signalen. Er is altijd een signaaleigenaar: de betrokken directie. Deze is verantwoordelijk voor de analyse van het signaal, de besluitvorming, terugkoppeling en een oplossing. Het grootste verschil met eerder is dat belastingdienstmedewerkers binnen het vernieuwde signalenproces over dezelfde informatie beschikken. Wie een melding doet, krijgt automatisch een terugkoppeling.

### Afweging

Niet elke melding mondt uit in een signaal. Gaat het bijvoorbeeld om een damage (een incidentele afwijking of storing), dan wordt dit opgepakt in het damageproces. In andere gevallen kan een melding worden opgepakt binnen de vaktechnische lijn of bij het Loket Rechtsstatelijkheid en Hardheden. Wanneer is er dan wel sprake van een signaal? Het gaat daarbij om situaties waar de menselijke maat ontbreekt en/of waar medewerkers 'professionele buikpijn' van krijgen. Ook kan een signaal wijzen op een onbedoelde uitwerking of neveneffect van wetgeving of beleid.



Medewerkers kunnen daarnaast de ernst van de impact van een signaal op burgers, ondernemers en de organisatie inschatten. Dit gebeurt op basis van criteria zoals de mate waarin iemand er last van ondervindt, de kwetsbaarheid van de groep mensen die het raakt, plus de financiële en emotionele impact die zij erdoor ondervinden. Denk aan een opgelegde boete die wettelijk klopt, maar extreme gevolgen heeft voor personen die te goeder trouw hebben gehandeld. Of een bedrijf dat niet de kosten kan aftrekken waar het wettelijk wel recht op heeft.

Daarnaast schatten medewerkers ook de impact op de eigen organisatie in. Betekent het extra (herstel)werk? Is er sprake van niet-rechtstatelijk handelen?

#### **Opgvolging: toegankelijk en transparant**

De besluitvorming is voortaan een stuk transparanter: de overdracht van informatie en de escalatiemogelijkheden zijn helder beschreven. Ook wanneer een directie niets met een signaal doet komt dit besluit in het systeem terecht onderbouwd met argumenten. Een overzichtelijke rapportagestructuur met duidelijke labels helpt hierbij: signalen zijn ‘in analyse’, ‘in oplossing’ of ‘afgehandeld’.

Het team Signaalmanagement biedt ondersteuning voor het hele proces door toe te zien op de efficiëntie en effectiviteit bij het opvolgen van signalen. Dit doet het team onder meer door directies te helpen bij het inrichten van hun eigen (primaire) signaalmanagementprocessen. Waar nodig brengt Signaalmanagement verschillende directies bij elkaar om tot een oplossing te komen.



## Enkele opgeloste signalen toegelicht



### Vereenvoudiging vervoerskosten als onderdeel van de zorgkostenregeling

In de Stand van de uitvoering 2023 van de Belastingdienst was het belangrijkste thema en een van de aandachtspunten 'doenlijke en uitvoerbare wet- en regelgeving'. Dit thema blijft onverminderd relevant. Burgers, ondernemers en de Belastingdienst zijn geholpen met een uitlegbaar, uitvoerbaar en doenlijk fiscaal stelsel. In de praktijk blijkt dat het huidige fiscale stelsel nog steeds ingewikkeld is en vaak complex in de uitvoering. De complexiteit neemt eerder toe dan af. Ondertussen werken we hard mee aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Een goed voorbeeld daarvan is de specifieke zorgkostenregeling, die ook in de vorige Stand is benoemd.

De specifieke zorgkostenregeling maakt het mogelijk om onder bepaalde voorwaarden specifieke zorgkosten af te trekken in de aangifte inkomstenbelasting, met als doel om chronisch zieken en gehandicapten een vangnet te bieden voor de extra kosten die zij vanwege hun aandoening maken en die niet elders vergoed worden.

Onderdeel van de specifieke zorgkostenregeling is de aftrek van vervoerskosten waarbij het enerzijds gaat om kosten voor medisch vervoer en anderzijds kosten voor zogeheten leefkilometers. Om deze kosten te kunnen aftrekken in de aangifte inkomstenbelasting is een berekening van de kilometerprijs nodig. Dit is geen eenvoudige berekening waar ook een behoorlijke administratie voor nodig is. Hiermee wordt een groot beroep gedaan op het doenvermogen van de burger.

In het Belastingplan 2025 is vereenvoudiging van de aftrek van vervoerskosten opgenomen. Dit geldt voor beide categorieën zoals hierboven beschreven. Met deze plannen van het kabinet hoeven mensen met een ziekte of beperking minder administratie bij te houden. Ook is de regeling beter uit te voeren door de Belastingdienst. De controle is namelijk eenvoudiger. Tegelijkertijd streven we nog steeds naar een alternatief voor de regeling en/of verdere vereenvoudiging.

De vereenvoudiging waarvan beoogd wordt deze per 1 januari 2025 in te voeren houdt in:

- Aftrekbare uitgaven voor zorgkilometers, oftewel kosten voor medisch vervoer, worden gesteld op €0,23 per kilometer indien gereisd wordt met de auto (taxi's zijn dus uitgezonderd).
  - Daardoor hoeft een burger niet langer meer de werkelijke autokosten op jaarbasis te berekenen. Voor de op te voeren autovervoerskosten zijn voortaan alleen de gereden kilometers voor het verkrijgen van medische hulp of het verkrijgen van (farmaceutische) hulpmiddelen van belang.
- Voor de kosten voor leefkilometers is een vast bedrag van €925 aftrekbaar wanneer iemand kan aantonen niet in staat te zijn meer dan 100 meter zelfstandig te lopen.
  - Voorheen was er een berekening nodig van de werkelijke autokosten en een vergelijking met de vervoerskosten van een persoon in vergelijkbare financiële- en gezinsomstandigheden die niet ziek of invalide is.



### **Toelichting gehandicaptenregeling in de motorrijtuigenbelasting (MRB)**

Een bestelauto voor gehandicapten komt in aanmerking voor een verlaagd motorrijtuigenbelasting-tarief als deze is ingericht en wordt gebruikt voor het vervoer van een gehandicapt persoon in de cabine en het gelijktijdig vervoeren van een niet-opvouwbare rolstoel. De bestelauto moet ook aan de reguliere inrichtingseisen voor een bestelauto voldoen.

Bij het vervoeren van een persoon in de laadruimte – door bijvoorbeeld het plaatsen van een stoel in de laadruimte – is er geen sprake meer van een bestelauto maar van een personenauto. Personenauto's komen niet in aanmerking voor het verlaagde motorrijtuigenbelasting-tarief van de gehandicaptenregeling.

Voor een specifieke casus was er een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule binnengekomen bij de Belastingdienst. Het ging daarbij om de situatie waarbij een gezin al een voor de regeling kwalificerende bestelauto in bezit had, maar door uitbreiding van het gezin niet meer alle leden van het gezin in de cabine kon vervoeren. Het gezin zag zich genoodzaakt om een stoel in de laadruimte te plaatsen, zodat iedereen in de reeds bestaande bestelauto vervoerd kon blijven worden. Strikt genomen wordt in dat geval niet meer voldaan aan de voorwaarden voor toepassing van het verlaagde tarief in de motorrijtuigenbelasting. Dit zou betekenen dat het gezin de verlaging van de motorrijtuigenbelasting zou verliezen en fors meer moest gaan betalen. Als zij daadwerkelijk het recht op het verlaagde tarief in de motorrijtuigenbelasting zouden verliezen, zag het gezin zich genoodzaakt een tweede auto aan te schaffen.

Dit kon niet de bedoeling van de door de wetgever beoogde faciliteit voor gehandicapten zijn geweest. Er is bij het opstellen van de regelgeving namelijk niet voorzien in de specifieke situatie dat iemand door zijn handicap is aangewezen op het gebruik van een bestelauto, met een gezin zo groot dat geen andere optie bestaat dan het bijplaatsen van een zitplaats in de laadruimte om het gezin tezamen in één voertuig te (blijven) vervoeren. Deze specifieke casus was bij het Loket Rechtsstatelijkheid en Hardheden terechtgekomen en vervolgens geanalyseerd. In dit geval oordeelde de staatssecretaris dat er sprake was van een onbillijkheid van overwegende aard en paste daarom de hardheidsclausule toe.

