

Vergaderjaar 2021–2022

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 990**

**LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 22 maart 2022

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 31 januari 2022 inzake over de stand van de Uitvoering Belastingdienst over het jaar 2021 (Kamerstuk 31 066, nr. 962).

De Staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van 18 maart 2022. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Tielen

De adjunct-griffier van de commissie,  
Schukkink

### Vraag 1

**Kunt u aangeven hoe hoog de uitgaven aan de Belastingdienst sinds 2000 jaarlijks zijn en daarbij ook aangeven hoe hoog de uitgaven in de toekomst jaarlijks zijn?**

### Antwoord 1

Onderstaand vindt u de realisatie en begroting van de Belastingdienst. De begroting van de Belastingdienst (art. 1) is onderdeel van Begroting IX van het Ministerie van Financiën.

<i>x € 1 mln.</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	2006*
	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie
<b>Artikel 1</b>	<b>2.750</b>	<b>2.927</b>	<b>3.066</b>	<b>3.001</b>	<b>3.011</b>	<b>3.245</b>	<b>3.438</b>

  

<i>x € 1 mln.</i>	2007*	2008*	2009*	2010*	2011*	2012*	2013*
	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie
<b>Artikel 1</b>	<b>3.626</b>	<b>3.572</b>	<b>3.760</b>	<b>3.415</b>	<b>3.395</b>	<b>3.269</b>	<b>3.187</b>

  

<i>x € 1 mln.</i>	2014*	2015*	2016*	2017*	2018*	2019**	2020**
	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie	realisatie
<b>Artikel 1</b>	<b>3.210</b>	<b>3.190</b>	<b>3.324</b>	<b>3.069</b>	<b>3.182</b>	<b>3.062</b>	<b>3.366</b>

  

<i>x € 1 mln.</i>	2021**	2022**	2023**	2024**	2025**	2026**
	<i>begroting</i>	<i>begroting</i>	<i>begroting</i>	<i>begroting</i>	<i>begroting</i>	<i>begroting</i>
<b>Artikel 1</b>	<b>3.323</b>	<b>3.099</b>	<b>3.004</b>	<b>2.826</b>	<b>2.765</b>	<b>2.748</b>

\* De jaren 2005 t/m 2021 zijn inclusief de uitgaven voor Toeslagen

\*\* De uitgaven t/m 2018 zijn inclusief de uitgaven voor Douane

### Vraag 2

**Is er een omslagpunt te noemen waarop de belastingmoraal, die volgens de fiscale monitor vooralsnog min of meer op peil blijft, geraakt wordt door het vanaf 2019 dalende vertrouwen in de Belastingdienst?**

### Antwoord 2

De Belastingdienst monitort met de Fiscale Monitor zowel het vertrouwen in de Belastingdienst als de belastingmoraal van de belangrijkste groepen belastingplichtigen. Uit de wetenschappelijke literatuur<sup>1</sup> is bekend dat vertrouwen in de Belastingdienst een belangrijke determinant is van de belastingmoraal. Verondersteld kan daarom worden dat dalend vertrouwen zou kunnen resulteren in een afnemende belastingmoraal. Of dat gebeurt en zo ja, op welke termijn, is echter niet aan te geven of te voorspellen. Er spelen veel factoren een rol die deels verbonden zijn aan het werk van de Belastingdienst, maar deels ook te maken hebben met ontwikkelingen in de samenleving. Een eerder gemeten daling in het

<sup>1</sup> Goslinga, S., Van der Hel-van Dijk, L., Mascini, P & Van Steenberghe, A (Eds.) (2019). Tax and trust: Institutions, Interactions and Instruments. Den Haag: Eleven International Publishing.

vertrouwen in 2014 en 2015 heeft destijds niet geresulteerd in een daling van de belastingmoraal<sup>2</sup>.

### **Vraag 3**

**Hoeveel vorderingen heeft de Belastingdienst de afgelopen vijf jaar laten verjaren en welk bedrag per jaar was daarmee gemoeid?**

#### **Antwoord 3**

De vraag hoeveel vorderingen de Belastingdienst de afgelopen 5 jaar heeft laten verjaren en welk bedrag per jaar daarmee was gemoeid is niet eenduidig te beantwoorden.

Door procesaanpassingen zijn er vanaf december 2020 geen vorderingen meer verjaard.

Voor de periode 1998 tot december 2020 is voor een bedrag van ca. 250 miljoen euro aan verjaarde vorderingen administratief kwijtgescholden. Dit betreft ca. 200.000 vorderingen en dit is inclusief vorderingen die in het verleden zijn kwijtgescholden maar die in de administratie niet correct zijn afgesloten.

Dit is inclusief schulden die oninbaar zouden zijn geweest. Het gaat hier om schulden die ouder zijn dan vijf jaar, waarvoor geen verhaalsmogelijkheden bekend waren. Dat betekent dat, ook al was tijdig gestuit, er nauwelijks meer geïnd of verrekend had kunnen worden.

Het project stuiten verjaring<sup>3</sup> is in de afrondende fase; de eindrapportage is nog niet gereed. In die eindrapportage wordt zichtbaar hoeveel reeds kwijtgescholden aanslagen en voor welk bedrag door het project uit de administratie zijn verwijderd.

### **Vraag 4**

**Wat zijn de ervaringen, voor zowel de Belastingdienst als bedrijven, met het eHerkenningsmiddel en de daaraan gerelateerde Compensatieregeling eHerkenning Belastingdienst?**

#### **Antwoord 4**

Het gebruik van eHerkenning als authenticatiemiddel is een overheidsbrede lijn. Om toegang te krijgen tot het portaal Mijn Belastingdienst Zakelijk (MBD-Z) dienen organisaties een inlogmiddel te gebruiken dat ingevolge de Europese eDIAS-verordening<sup>4</sup> voldoet aan het beveiligingsniveau «substantieel» en bij de Europese Commissie is genotificeerd. Momenteel is eHerkenning 3 het enige inlogmiddel dat hieraan voldoet, waardoor inloggen met eHerkenning 3 vereist is om aangifte te kunnen doen via het ondernemersportaal MBD-Z. Het inlogmiddel eHerkenning 3 wordt alleen door commerciële bedrijven aangeboden.

Om tegemoet te komen aan de wens van de Tweede Kamer het inlogmiddel waarmee belastingaangifte moet worden gedaan kosteloos te laten zijn, heeft de Belastingdienst samen met het Ministerie van BZK en de leveranciers van eHerkenning een compensatieregeling ingesteld<sup>5</sup>. De compensatie voor de aanschafkosten van het eHerkenning 3-inlogmiddel van de Belastingdienst kunnen ondernemers aanvragen bij de Rijksdienst

<sup>2</sup> In 2014/2015 uitgevraagd als: De Belastingdienst is betrouwbaar.

<sup>3</sup> Het doel van het project stuiten verjaring is tweeledig: (1) Inrichting van een nieuw proces waarmee wordt voorkomen dat aanslagen kunnen verjaren. (2) Eenmalig worden de inningsystemen geschoond van verjaarde aanslagen.

<sup>4</sup> Nr. 910/2014.

<sup>5</sup> Beleidsregel compensatie inloggen belastingaangifte.

voor Ondernemend Nederland. Uw Kamer is hierover in 2020 geïnformeerd<sup>6</sup>.

In het najaar van 2021 waren 670.000 eHerkenning inlogmiddelen voor bedrijven uitgegeven, waarvan 400.000 van het eIDAS-betrouwbaarheidsniveau substantieel (eHerkenning 3), waarvan 15.000 Belastingdienst specifieke eHerkenningmiddelen<sup>7</sup>.

Ondernemers worden actief gewezen op de compensatieregeling en kunnen per jaar voor één Belastingdienst specifiek eHerkenningmiddel compensatie aanvragen. Tot maart 2022 hebben voor de periode 2020–2021 ongeveer 4800 ondernemers compensatie aangevraagd voor hun Belastingdienst specifieke eHerkenningmiddel. Dit is aan hen toegekend. Voor de periode 2021–2022 is dat aantal tot maart 2022 ongeveer 8200.

Maatschappelijk dienstverlenende organisaties helpen mensen vaak met hun belastingzaken. Ze maken hierbij gebruik van eHerkenning als inlogmiddel op het portaal Mijn Belastingdienst. Vanaf 17 december 2021 is het betrouwbaarheidsniveau voor het inloggen op Mijn Belastingdienst verhoogd van eHerkenning 2 naar eHerkenning 3. Wanneer maatschappelijk dienstverlenende organisaties kosteloos hun hulp aanbieden aan burgers, kunnen zij gecompenseerd worden voor de aanschafkosten van eHerkenning 3. De Belastingdienst heeft uw Kamer hierover op 3 december 2021 geïnformeerd<sup>8</sup>.

#### **Vraag 5**

**Hoe wordt opvolging gegeven aan het feit dat sommige bellers wat betreft de kwaliteit van de antwoorden als feedback geven dat zij verschillende antwoorden krijgen, dat de Belastingdienst fouten maakt en afspraken niet nakomt?**

#### **Antwoord 5**

De doelstelling van ieder gesprek is de beller juist en volledig te helpen. De kwaliteit van de antwoorden wordt nauw gemonitord op diverse kwaliteitsaspecten, zoals de fiscale juistheid van het antwoord, de volledigheid, begrijpt de klant wat er verwacht wordt/welke actie kan worden ondernomen, het proces en of de wijze van afhandeling correct is. Er wordt continu gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van de antwoorden. Maatregelen die zijn genomen en die aan de verbetering bijdragen zijn *mystery calling*, de herinrichting van het primair proces van telefonie, het programma kwaliteit dat in 2021 is gestart en de implementatie van een nieuw kwaliteitsmonitoringssysteem in 2021. In 2022 wordt de verbetering van de kwaliteit verder vormgegeven op basis van drie componenten die bijdragen aan het voeren van «Het Goede Gesprek», namelijk het juiste antwoord, klantbeleving & menselijke maat en voldoen aan kaders.

#### **Vraag 6**

**Zijn er overkoepelende systeemrisico's of fundamentele tekortkomingen te herkennen naar aanleiding van de vele losse signalen in de stand van de uitvoering?**

<sup>6</sup> Kamerstuk 34 972 nr. 47.

<sup>7</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 788.

<sup>8</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 929.

### **Antwoord 6**

In de beleidsreactie die is opgenomen in de kamerbrief bij de Stand van de uitvoering zijn de volgende rode draden opgenomen<sup>9</sup>:

- (1) de kwaliteit van communicatie met de burger, die invloed heeft op de begrijpelijkheid van brieven en de duidelijkheid van het beleid;
- (2) achterstallig onderhoud van ICT, de voorzieningen waar burgers en bedrijven gebruik van maken en waar medewerkers zelf mee werken, en de beperkte capaciteit om hier verandering in te brengen;
- (3) complexe wet- en regelgeving, die burgers en bedrijven moeilijk kunnen begrijpen, maar ook regels en tarieven die vaak veranderen, veel nieuwe regelgeving, of onduidelijkheid over de mate van discretionaire ruimte die geboden wordt;
- (4) een dalend vertrouwen in de Belastingdienst. Er wordt grote waarde gehecht aan dit signaal. Het heffen en innen is een belangrijke taak die zorgvuldig moet plaatsvinden. Dat betekent dat iedereen, van burgers en bedrijven tot onze samenwerkingspartners, de medewerkers van de Belastingdienst en de politiek, op de Belastingdienst moet kunnen vertrouwen.

### **Vraag 7**

**Hoe worden de lessen uit de stand van de uitvoering meegenomen in het jaarplan, als deze zo kort op elkaar worden uitgebracht, of kunnen deze op een andere manier integraal worden meegenomen in het handelen van de Belastingdienst?**

### **Antwoord 7**

De eerste Stand van de Uitvoering van de Belastingdienst bevat een inventarisatie van al bestaande en bekende signalen binnen de Belastingdienst. Naast wetgevingssignalen bevat de stand veelal signalen die betrekking hebben op de dienstverlening en uitvoering van de Belastingdienst. De stand is een bron voor mogelijke wijzigingen in de wet- en regelgeving en de daarmee samenhangende uitvoeringspraktijk. De ambitie is zo veel mogelijk signalen op te pakken. Omdat veel van de aanpassingen die nodig zijn aanspraak maken op de (schaarse) capaciteit van de Belastingdienst, vindt er prioritering plaats in wat wanneer gerealiseerd kan worden. Daarom bevat de stand signalen waarvan de opvolging al is gestart in 2021, die in 2022 zal starten, of op een later moment wordt voorzien. De concrete activiteiten die plaatsvinden in 2022 zijn opgenomen in het Jaarplan Belastingdienst 2022. De signalen waarvan opvolging later plaatsvindt, worden opgenomen in volgende jaarplannen.

### **Vraag 8**

**Bent u voornemens in de jaarlijkse stand van de uitvoering van de Belastingdienst een relatie te leggen met de meerjarendoelstelling, de jaarplannen en de haalbaarheid van de voorgenomen doelen? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?**

### **Antwoord 8**

Op dit moment wordt het proces van de totstandkoming en het uiteindelijke resultaat van de eerste Stand van de uitvoering van de Belastingdienst geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt een ontwerp gemaakt voor de Stand van de uitvoering 2022. De suggestie om in de volgende Stand (met als planning Q4 2022) een relatie te leggen met de meerjarenvizie en de jaarplannen wordt daarin meegenomen en door mij als waardevol beschouwd.

---

<sup>9</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 962

### **Vraag 9**

**Kunt u nader toelichten wat de consequenties zijn van de geconstateerde signalen over het imago van en vertrouwen in de Belastingdienst in de stand van de uitvoering? Op welke wijze heeft u dit meegenomen in het jaarplan?**

### **Antwoord 9**

Die consequenties zijn niet eenduidig weer te geven. Deze ontwikkeling is niet gewenst, ook omdat vertrouwen een determinant van de belastingmoraal is. Herstel van vertrouwen is onder andere om deze reden het overkoepelende thema in het Jaarplan 2022. In het jaarplan staan de acties beschreven die bijdragen aan het herstel van het vertrouwen. Voorbeelden zijn het proactief contact opnemen met burgers om problemen te voorkomen, het verlenen van ondersteuning bij de aangifte schenk- en erfbelasting en de doorontwikkeling van horizontaal toezicht (toezicht gebaseerd op vertrouwen) binnen het MKB.

### **Vraag 10**

**Bestaat er een concrete indicator en doelstelling voor het vertrouwen in de Belastingdienst? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?**

### **Antwoord 10**

In de Rijksbegroting 2022 is een concrete indicator voor vertrouwen opgenomen. Deze indicator is nieuw ontwikkeld en in 2021 voor het eerst gemeten. De realisatie over 2021 wordt opgenomen in het jaarverslag 2021. Deze nieuwe indicator is niet opgenomen in de Stand van de uitvoering.

### **Vraag 11**

**Hoe wordt de bestrijding van racisme en discriminatie meegenomen in staat van de uitvoering? Welke prestatie-indicatoren zijn er op dit punt en welke afrekenbare doelen? Hoe wordt hierop gemonitord? Hoe komt dit terug in de Meerjarenvisie 2020–2025?**

### **Antwoord 11**

Onderzoek doen naar en het voorkomen van mogelijk discriminerende verwerkingen van gegevens zijn belangrijke speerpunten bij de Belastingdienst. Dat doet de Belastingdienst op verschillende manieren. Enerzijds door onderzoek (te laten) doen naar gegevensverwerkingen en selecties in het verleden, waarover ik u in het kader van het programma Herstellen, Verbeteren en Borgen periodiek en via separate brieven informeer. Het voorkomen van discriminerende verwerkingen van gegevens doet de Belastingdienst bijvoorbeeld door het opstellen van een waarborgenkader voor selectie-instrumenten, het inrichten van een adviescommissie Analytics, en door interne cursussen rondom bewustwording bij het omgaan met gegevens. Dit kunt u ook teruglezen in het Jaarplan 2022 Belastingdienst.

Racisme en discriminatie worden niet expliciet benoemd in de Meerjarenvisie en het Jaarplan van de Belastingdienst en daar zijn ook geen prestatie-indicatoren voor. In de Meerjarenvisie komt wel cultuur aan bod. Cultuur is een van de randvoorwaarden waar de Belastingdienst aan werkt om de basis van de organisatie op orde te krijgen.

De Belastingdienst heeft een leiderschaps- en cultuurprogramma. In dat kader is in 2021 en 2022 aandacht geschonken aan een open en veilig werkklimaat voor werknemers en staan burgers en bedrijven centraal. Het gaat daarbij niet expliciet om racisme of discriminatie maar er wordt binnen deze thema's aandacht besteed aan de menselijke maat, vooroordelen en bias. Dit doen we door het bespreken van casuïstiek vanuit het

oogpunt van fiscaliteit, de maatschappij, politiek en burger en bedrijf. Op deze wijze wordt versterkt dat alle relevante perspectieven in het werk worden meegewogen. De Belastingdienst registreert daarnaast intern het aantal meldingen van discriminatie jegens het eigen personeel en meldt deze in de jaarlijkse rapportage van vertrouwenspersonen. Tevens is vanaf november 2021 ingezet op het onderwerp inclusief leiderschap, waarbij verschillende interventies worden aangeboden om binnen de Belastingdienst het bewustzijn over inclusiviteit te vergroten. Dit doen we om als organisatie nog sterker de afspiegeling van de samenleving aan het woord te laten.

### **Vraag 12**

**Kunt u nader toelichten hoe de praktische verbeteringen voor burgers die in 2021 hebben plaatsgevonden tot stand zijn gekomen en aan de hand van welke signalen?**

### **Antwoord 12**

De Belastingdienst hecht veel belang aan de concrete verbetering van de dienstverlening. Daarbij worden burgers en bedrijven centraal gesteld en wordt er proactief geïnformeerd. Enkele voorbeelden waarbij burgers en bedrijven geholpen zijn, volgen hieronder:

- Geen beslag op zorgbonus: In 2020 hebben medewerkers in de zorg een bonus ontvangen voor hun inzet tijdens COVID-19. De Belastingdienst mag beslag leggen op deze bonus als er nog een schuld openstaat. Deze mogelijkheid is er juridisch, maar de Belastingdienst heeft proactief in zijn uitvoeringsbeleid ervoor gekozen geen loonvordering of -beslag in te zetten op deze zorgbonus. Bij zorgbonussen waar dit al wel is gebeurd, betaalt de Belastingdienst de zorgbonus alsnog uit aan de zorgmedewerker.
- Inlevend invorderen: Als gevolg van de COVID-19-crisis voldeden sommige bedrijven niet tijdig aan hun betalingsverplichtingen, terwijl dat voorheen wel het geval was. Deze trend heeft de Belastingdienst herkend en besloten daar actie op te ondernemen. In september 2020 nam de Belastingdienst proactief contact op met bedrijven en attendeerde hen op de mogelijkheid van verlengd uitstel van belastingbetaling, het zogeheten «inlevend invorderen». Deze actie biedt perspectief voor een meer persoonlijke benadering door de Belastingdienst, die de Belastingdienst ook wil benutten voor het verbeteren van andere aspecten van de dienstverlening.
- Waardevermindering auto's vergoed: Door de COVID-19-crisis worden inbeslaggenomen auto's niet of later verkocht. In de tussentijd worden de auto's minder waard en medewerkers constateerde dit knelpunt. Dit signaal van medewerkers is opgepakt; belastingschuldigen krijgen bericht dat de waardevermindering als gevolg van de COVID-19-crisis wordt vergoed.
- Hulp aan de balie: Burgers die hulp nodig hebben bij het doen van aangifte wordt de mogelijkheid geboden om de hulp op een belastingkantoor te krijgen («Hulp aan de balie»). Omdat de hulp aan de balie door COVID-19 niet door kon gaan, is deze hulp bij de aangifte waar mogelijk telefonisch geboden of via de pilot videobellen. Deze hulp bij aangifte via de telefoon wordt blijvend aangeboden, en ook dit jaar vindt er een pilot videobellen bij hulp bij aangifte plaats. Er zijn daarnaast steunpunten geopend (per medio maart 2022, tien vestigingen) zodat burgers op meer plaatsen hulp kunnen krijgen.
- Proactieve dienstverlening: waarbij burgers via een brief worden geïnformeerd over wijzigingen zoals: afkoop van de lijfrente, restant persoonsgebonden aftrek, scholingsuitgaven DUO voor studenten, vrijgesteld inkomen, aftrek van lijfrentepremies en aftrek arbeidsongeschiktheidsverzekering-premies.

- Inzage in financiële positie: Burgers worden vaak verrast door te betalen bedragen waar ze geen rekening mee hebben gehouden. Het helpt burgers wanneer er een overzicht is waarin alle te betalen en te ontvangen bedragen staan vermeld, bijvoorbeeld in MijnBelastingdienst. De Belastingdienst werkt aan het vorderingenoverzicht. In 2022 worden de mogelijkheden uitgebreid, een belangrijke verbetering is het online overzicht van openstaande bedragen.

**Vraag 13**  
**Wat houdt het cultuuronderzoek in?**

**Antwoord 13**

Het cultuuronderzoek is op 19 juni 2019 op verzoek van de mijn ambtsvoorganger aan de Tweede Kamer toegezegd<sup>10</sup>. Het onderzoek is verricht via documentenanalyse, een online cultuur enquête (respons 12.777 medewerkers), verdiepende groepsgesprekken (met 650 medewerkers) en observaties van het onderzoeksteam.

Het rapport is op 25 mei 2020 aan uw Kamer aangeboden<sup>11</sup> en heeft als basis gediend voor het leiderschaps- en cultuurprogramma van de Belastingdienst.

**Vraag 14**  
**Kan worden verklaard hoe het oordeel van burgers en mkb-bedrijven over de Belastingdienst negatiever is geworden maar dat de belastingmoraal daar niet onder lijdt?**

**Antwoord 14**

De Belastingdienst monitort met de Fiscale Monitor zowel het vertrouwen in de Belastingdienst als de belastingmoraal van de belangrijkste groepen belastingplichtigen. Uit de wetenschappelijke literatuur<sup>12</sup> is bekend dat vertrouwen in de Belastingdienst een belangrijke determinant is van de belastingmoraal. Verondersteld kan daarom worden dat dalend vertrouwen zou kunnen resulteren in een afnemende belastingmoraal. Of dat gebeurt en zo ja, op welke termijn, is echter niet aan te geven of te voorspellen. Er spelen veel factoren een rol die deels verbonden zijn aan het werk van de Belastingdienst, maar deels ook te maken hebben met ontwikkelingen in de samenleving. Een eerder gemeten daling in het vertrouwen in 2014 en 2015 heeft destijds niet geresulteerd in een daling van de belastingmoraal<sup>13</sup>.

**Vraag 15**  
**Welke cijfers kunt u geven omtrent de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon?**

**Antwoord 15**

De norm voor de bereikbaarheid ligt op 90%. Over heel 2021 is de gerealiseerde bereikbaarheid 90,3%. Daarmee is in 2021 aan de norm voldaan. Over de maanden januari en februari komt de gemeten bereikbaarheid uit op 84,1%, wat onder de norm is. Voornaamste oorzaak van deze lagere bereikbaarheid is schaarste aan personeel als gevolg van een krappe arbeidsmarkt en een relatief hoog ziekteverzuim. Daarnaast lag het call volume in de eerste twee maanden ook licht hoger t.o.v. dezelfde periode vorig jaar. Op dit moment is de Belastingdienst bezig om

<sup>10</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 403.

<sup>11</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 648.

<sup>12</sup> Goslinga, S., Van der Hel-van Dijk, L., Mascini, P & Van Steenberghe, A (Eds.) (2019). Tax and trust: Institutions, Interactions and Instruments. Den Haag: Eleven International Publishing.

<sup>13</sup> In 2014/2015 uitgevraagd als: De Belastingdienst is betrouwbaar.



maatregelen te nemen voor deze vraagstukken. Daarbij wordt o.a. gekeken naar verbetering van de concurrentiekracht op de krappe arbeidsmarkt, manieren om de instroom te verbeteren door hier met marktpartijen afspraken over te maken, beheersbaar houden van de werkdruk en meer begeleiding van informanten om het ziekteverzuim terug te dringen.

#### **Vraag 16**

**Zijn er signalen dat het terugbetalen van belastingschuld van bedrijven tot problemen leidt en het voortbestaan van verder gezonde bedrijven bedreigt?**

#### **Antwoord 16**

Bij de Belastingdienst melden ondernemers zich nog niet, of hooguit incidenteel, met dergelijke signalen. Dit is verklaarbaar omdat er tot 1 april 2022 nog steeds een laagdrempelige uitstelmogelijkheid geldt en omdat de belastingschuld die tot 1 april is opgebouwd pas vanaf 1 oktober 2022 hoeft te worden afgelost. In de media worden wel signalen afgegeven dat ondernemers vanaf 1 oktober, ondanks de ruimhartige betalingstermijn van vijf jaar, in betalingsproblemen zullen komen, zie bijvoorbeeld recentelijk het artikel «Schulden nekken herstel en groei in het midden- en kleinbedrijf» in het Financiële Dagblad (d.d. 15 maart 2022). Maar of en zo ja, in welke mate dat het geval is, is moeilijk vooraf in te schatten. De Belastingdienst zal dat zo goed mogelijk monitoren. Voor ondernemers die in de kern gezond zijn gelden er overigens diverse schuldhulpinstrumenten zoals de mogelijkheid van een minnelijke schuldsanering. De Belastingdienst neemt bovendien tijdelijk, van 1 augustus 2022 tot 1 oktober 2023, genoegen met een lagere uitkering bij saneringsakkoorden om de totstandkoming van minnelijke akkoorden kansrijker te maken.

#### **Vraag 17**

**Hoe groot is de groep burgers die hulp krijgt bij het invullen van hun inkomstenbelasting (IB)-aangifte?**

#### **Antwoord 17**

De Belastingdienst verwacht dit jaar ongeveer 35.000 burgers te helpen met het invullen van hun aangifte.

#### **Vraag 18**

**Welke cijfers kunt u verstrekken over het aantal boekenonderzoeken?**

#### **Antwoord 18**

Onderstaande tabel geeft voor de periode 2016–2021 inzicht in de ontwikkeling van de aantallen boekenonderzoeken.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Boekenonderzoeken MKB	27.013	23.302	19.911	16.932	9.376	6.597
Boekenonderzoeken Grote Organisaties	917	828	713	654	489	454

De sterke daling in 2020 en 2021 kan onder meer verklaard worden doordat vanwege Corona het buitentoezicht tijdelijk stilgelegd heeft.

De Belastingdienst maakt geen prognoses van de toekomstige ontwikkeling van het aantal boekenonderzoeken omdat de inzet van dit handhavinginstrument afhankelijk is van het nalevingsgedrag (compliance) van

bedrijven. De Belastingdienst staat een uitgebreid handhavingspalet ten dienste om de compliance te bevorderen.

In het rapport Analyse niveau toezicht achteraf, wat betrekking heeft op de periode 2016 – 2019 heeft de Belastingdienst aangegeven dat het toezicht achteraf, waarvan de boekenonderzoeken deel uitmaken, in de komende jaren bij ongewijzigd beleid mogelijk verder zal dalen. Deze dalende trend kan een risico zijn voor de overall compliance waarvan een dalend effect pas met vertraging merkbaar wordt. Indien de compliance eenmaal daalt, is dit naar verwachting een langdurig en kostbaar proces om het nalevingsniveau weer te verbeteren.

### **Vraag 19**

**Wat gaat u doen aan het feit dat de eigenwoningregeling op termijn niet goed houdbaar, controleerbaar, uitvoerbaar en handhaafbaar is?**

### **Antwoord 19**

Zoals bij uw Kamer bekend heeft er in 2019 een evaluatie plaatsgevonden naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van de eigenwoningregeling, waarbij ook expliciet gekeken is naar de complexiteit van de regeling<sup>14</sup>. De uitkomsten van de evaluatierapporten laten zien dat de praktijk van een langdurig lopende en omvangrijke regeling als de huidige eigenwoningregeling weerbarstig kan zijn. Hoewel geconcludeerd wordt van een aantal beleidswijzigingen van de afgelopen jaren (met name de aflossingseis en de tariefmaatregel) dat deze doelmatig is geweest, is met deze beleidswijzigingen de huidige eigenwoningregeling zeer complex geworden. Niet alleen voor belastingplichtigen met een eigen woning, maar ook voor professionals die zich in de dagelijkse praktijk met de regeling bezighouden. Zoals in de kabinetsreactie naar aanleiding van de evaluatie is geschreven is het kabinet van mening dat de belastingdienst al veel doet om belastingplichtigen en adviseurs te faciliteren en te ondersteunen bij de uitvoering van de regeling. Daarbij komt dat onder het vorige kabinet stappen gezet zijn om de fiscale tegemoetkoming stapsgewijs te reduceren met het oog op het creëren van een stabiele woningmarkt via het verminderen van schuldopbouw en reducering van de budgettaire impact die een doorwerking kent in huizenprijzen. Dit betekent natuurlijk niet dat hiermee het denken stil staat. De uitkomsten van de evaluatie vormen input om te bezien hoe het eigenwoningdossier naar de toekomst toe verder kan worden gebracht.

### **Vraag 20**

**Hoe kan het dat Nederland beleid voert dat wettelijk niet is toegestaan, namelijk de toepassing van de taxfree-regeling? Waarom is dit beleid niet gepubliceerd?**

### **Antwoord 20**

In het internationale reizigersverkeer kan, onder bepaalde voorwaarden, het btw-nultarief worden toegepast op de levering van goederen aan particulieren die hun woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats hebben in een land dat niet tot de EU behoort. De juistheid van toepassing van het nultarief moet door de leverancier van de goederen aan de hand van boeken en bescheiden worden aangetoond. Bij aankopen op de airside (achter de paspoortcontrole) van luchthavens is het voor de leverancier en reiziger moeilijk om aan alle (administratieve) voorwaarden voor teruggaaf van de betaalde btw te voldoen omdat die reiziger het land meteen na aankoop verlaat. Om airside leveranciers zekerheid te geven over toepassing van het btw-nultarief is sprake van een uitvoeringspraktijk op basis waarvan een btw-nultarief mag worden toegepast op airside

<sup>14</sup> Kamerstuk 32 847, nr. 583.

verkopen waarbij een boarding pass met een bestemming buiten de EU wordt getoond. Het beleid is niet gepubliceerd omdat het niet werd beschouwd als een generieke beleidsmaatregel maar als een praktische afspraak met betrokken airside-ondernemers om toepassing van het btw-nultarief in de specifieke feiten en omstandigheden van de airside-verkopen mogelijk te maken. Omdat de Europese Commissie voor 2022 een Europees onderzoek heeft aangekondigd naar (onder andere) de toepassing van het btw-nultarief voor niet-EU reizigers in airside winkels wordt, in afwachting van nadere informatie over of uitkomsten uit dit onderzoek, de regeling nog gecontinueerd.

#### **Vraag 21**

**Hoe wordt omgegaan met het volgende gegeven: «Medewerkers in de handhaving gaven aan dat zij in een ingewikkelde situatie terecht zijn gekomen, bijvoorbeeld doordat de politiek nu heeft aangegeven dat ze veel meer maatwerk moeten leveren bij het innen en invorderen, terwijl de aanpassing van systemen, werkinstructies en leidraden nog niet is afgerond. Ook wet- en regelgeving laat soms geen ruimte voor maatwerk.»?**

#### **Antwoord 21**

De Leidraad invordering 2008 en de Awb laat aan de medewerkers ruimte om van regels af te wijken en maatwerk te leveren als een kwestie zich daarvoor leent. Om hier meer richting aan te geven wordt op dit moment gewerkt aan een herijking van de invorderingsstrategie. En er is een visie op schulden opgesteld. Dit zijn belangrijke kaders die zullen bijdragen aan het leveren van maatwerk. De herijking is nog niet afgerond en daarom nog niet breed bekend binnen de Belastingdienst. De komende maanden worden de invorderingsstrategie en de heroverweging van de Wet Stroomlijnen verder uitgewerkt. Daarna kan die breed binnen de Belastingdienst worden uitgerold. Het is de verwachting dat de invorderingsstrategie in de zomer van dit jaar uitgewerkt zal zijn. Het leveren van maatwerk vindt nu onder andere invulling door extra contactmomenten in te bouwen in het proces.

#### **Vraag 22**

**Hoe wordt opvolging gegeven aan het feit dat werknemers aangeven dat ze moeite hebben om bedrijven en mensen centraal te stellen en bang zijn om risico's te nemen omdat ze daarop worden afgerekend?**

#### **Antwoord 22**

De Belastingdienst investeert in de vergroting van kennis over en het gebruik van handelingsruimte via opleidingen, trainingen en dialoogsessies over casussen. Zo is «Ruimte in het Recht» ontwikkeld waarmee een meer gedeeld inzicht ontstaat over de ruimte binnen de wet én de ruimte binnen het recht. Via de Casusdialoog zoeken medewerkers oplossingen voor casussen waarin de wet onbedoeld hard uit lijkt te pakken. Met dit instrument wordt bekeken of dat zo is en zo ja welke ruimte het recht biedt. Daarnaast wordt aandacht besteed aan zowel procedurele rechtvaardigheid als aan dat eenieder naar vermogen zijn of haar bijdrage aan de maatschappij levert. Dit versterkt het bewustzijn van en ruimte om verschillend over zaken te denken.

Leidinggevenden hebben hier een belangrijke rol in het creëren van veiligheid en worden hier in ondersteund vanuit het programma Leiderschap en Cultuur. In de afgelopen periode hebben vrijwel alle leidinggevenden een ontwikkelassessment afgerond en wordt er veel aandacht besteed aan opleidingen en trainingen, waarbij naast algemene leidinggevende kwaliteiten ook is geïnvesteerd in fiscale kennis. In het medewerkersonderzoek zien we dat er een verbetering is op de sociale

veiligheid en op leiderschap. Daarnaast wordt er op dit moment gewerkt aan een signalenloket voor medewerkers.