



Belastingdienst

Voortgangsrapportage opvolging signalen Stand van de uitvoering 2021

Versie 15 december 2022



Voorwoord

In deze voortgangsrapportage geven we inzicht in de signalen die in 2021 zijn opgehaald voor de *Stand van de uitvoering* en welke acties hierop in de tussentijd zijn ondernomen. De paginanummers in de tabellen verwijzen naar de pagina's van de *Stand van de uitvoering 2021* waarop het betreffende signaal uitgebreid beschreven is. Opvolging van de signalen is gericht op verbetering van de dienstverlening voor burgers, bedrijven en intermediairs.



Opvolging signalen

De signalen zijn in drie categorieën ingedeeld:

1. Oplossing gerealiseerd

Een signaal is binnen de Belastingdienst opgepakt of toegewezen, er is een oplossing gerealiseerd voor het probleem of het symptoom waarover het signaal ging.

2. Huidige werkwijze voortzetten

Het signaal is geanalyseerd binnen de Belastingdienst, hiervoor geldt:

- *Het signaal heeft (nog) onvoldoende prioriteit waardoor de benodigde capaciteit om het probleem op te lossen nog niet is ingezet of geworven, óf*
- *Het signaal is bewust niet opgelost omdat het signaal een onontkoombaar gevolg is van de uitvoering van een intentie en een wettelijke verantwoordelijkheid van de Belastingdienst.*

3. Opvolging signalen loopt

Voor signalen binnen deze categorie geldt:

- *Het signaal heeft een dusdanig brede betekenis waardoor eerst afgebakend dient te worden in welke mate oplossing wenselijk is voordat ontwerp en realisatie van een oplossing daadwerkelijk plaats kan vinden, óf*
- *De stakeholder(s) die het probleem mogelijk kunnen oplossen zijn bekend en werken aan de realisatie van een mogelijke oplossing.*



1. Oplossing gerealiseerd

1. Oplossing gerealiseerd

Signaalbeschrijving	Pagina*	Gedaan
Fysieke hulp bij het invullen van aangifte inkomstenbelasting aan de balie niet mogelijk vanwege COVID-19.	22	Verschillende oplossingen geboden: telefonische hulp, via beeldbellen, verschuiven inlevertermijn. Telefonische hulp voor invullen aangifte is blijvend geworden.
Nationale ombudsman vindt toetsing van bezwaar te beperkt.	28	Bezwaartoets is opnieuw uitgevoerd en heeft burger in het gelijk gesteld.
Onvoldoende maatregelen opgesteld bij agressief gedrag tegen medewerkers Belastingdienst.	29	Het protocol Meldpunt Agressie Belastingen is aangepast, verschillende maatregelen zijn toegevoegd.
Onduidelijkheid over het doen van aangifte inkomstenbelasting met een papieren biljet.	29	De betreffende internetpagina is aangepast. Particulieren kunnen kiezen of ze hun aangifte inkomstenbelasting digitaal indienen of middels het insturen van een ingevuld papieren biljet.
Informatie mist over de mogelijkheid tot het maken van bezwaar tegen de hoogte van de betalingskorting.	33	De tekst op de website is aangepast zodat duidelijk is dat ook tegen de betalingskorting bezwaar kan worden gemaakt.
Burgers maken veel gelijksoortige fouten in aangiften inkomstenbelastingen doordat ze niet op de hoogte zijn van gewijzigde wet- en regelgeving.	34	Experiment van de Belastingdienst wijst uit dat proactief wijzen op mogelijke fouten leidt tot minder fouten in de aangifte.
Informatie omtrent het wereldinkomen is onjuist vermeld op de website en papieren informatie. Burgers berekenden zo een verkeerd bedrag en werden daardoor benadeeld.	36	De toelichting op de website is aangepast.
Burgers die in het buitenland wonen ontvangen soms post na de ontvangstermijnen.	36	De situatie is bekeken en oplossingen zijn gezien op haalbaarheid. De Belastingdienst gaat coulant om met dit soort zaken. Burger kan zich aanmelden voor mails en kan veel zaken in de online omgeving van de Belastingdienst vinden.
Voorlopige aanslag stopzetten niet mogelijk als gegevens zijn gewijzigd.	36	Er wordt een optie geboden om de voorlopige aanslag (VA) stop te zetten, dit formulier is na de vorige VA-campagne verder verbeterd.
Geen-Voorlopige-Aanslagbrief (VA) pas rond jaarwisseling / in januari ontvangen door burgers.	37	Staatssecretaris heeft toezegging om eerder te gaan versturen. VA 2021 is eerder verstuurd.
Proces invullen aangifteformulier F na overlijden niet afgestemd op nabestaanden. Hierdoor is het F-biljet vaak niet in bezit bij overlijden en kan de nabestaande niet aan gevraagde reactietermijn voldoen.	37	Door de introductie van de nabestaandenmachtiging is dit geen probleem meer. Nabestaanden kunnen binnen een week een afspraak hebben bij een balie en ook de aangifte online invullen.
Door een softwarefout in de jaren 2007 – 2015 hebben bepaalde belastingplichtigen met onroerend goed in het buitenland € 63 tot € 72 teveel Box 3-heffing betaald.	44	Signaal is hersteld, extracomptabel uitbetaald.
Het aantal niet-beïnvloedbare bezwaren loopt op.	62	Toename kwam door de bezwaren Box 3. Dit is niet beïnvloedbaar, omdat ze in afwachting waren van een arrest van de Hoge Raad, wat 24-12-2021 is gewezen. Dat heeft geleid tot een (massale) uitspraak die is gepubliceerd in de Staatscourant en de bezwaren dienden uiterlijk 4-8-2022 te zijn afgehandeld. Dat is gebeurd.
Buitenlandse belastingplichtige kan ten onrechte aanspraak maken op inkomensafhankelijke combinatiekorting (IACK).	29	Staatssecretaris heeft n.a.v. Kamervragen een wetswijziging voorgesteld om alle belastingplichtigen gelijk te stellen, dit voorstel is aangenomen.

* De paginanummers verwijzen naar de pagina in de [Stand van de uitvoering 2021](#) waar de volledige signaalbeschrijving vermeld is.



1. Oplossing gerealiseerd

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan
De ondersteuningsmaatregelen TVL (Tegemoetkoming Vaste Lasten) is bewust gekozen voor eenvoud en snelheid, wetende dat dit in een aantal gevallen zal leiden tot fouten en mogelijk ook fraude.	19	Een aantal criminele samenwerkingsverbanden is repressief aangepakt. Momenteel is de TVL stopgezet en zijn er niet veel meldingen meer vanuit Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.
Door COVID-19 daalden inkomsten voor bedrijven waardoor ze niet tijdig kunnen voldoen aan belastingverplichtingen.	21	Een betalingsregeling is aangeboden, genaamd 'inlevend invorderen'. De regeling is als zeer positief ervaren.
Bij de inkomsten uit de TOZO (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers) wordt tegen de verwachting in het huishoudinkomen meegeteld voor de inkomstenbelasting 2020. Hierdoor moet het huishouden meer betalen of krijgt minder terug dan verwacht.	22	Via de website zijn burgers uitgebreid geïnformeerd over de gevolgen van de TOZO-regeling voor de te betalen belasting.
Door COVID-19 is de waarde van in beslag genomen auto's gedaald door stilstand op open terrein in de periode tussen inbeslagname en het moment van verkoop.	23	Belastingsschuldigen krijgen de waardevermindering als gevolg van de COVID-19-crisis vergoed.
Er is beslag gelegd op zorgbonussen die medewerkers uit de zorg ontvingen voor hun inzet tijdens COVID-19.	23	In het uitvoeringsbeleid is opgenomen dat geen loonvordering of -beslag meer opgelegd mag worden op een zorgbonus. Bij zorgbonussen waar dit al wel is gebeurd, betaalt de Belastingdienst de zorgbonus terug.
Medewerkers konden door COVID-19 niet hun gebruikelijke werk voortzetten, hierdoor zijn er achterstanden opgelopen.	23	Capaciteit is flexibel ingezet over belastingmiddelen om grotere achterstand te voorkomen.
Er zijn zorgen over het betalen van de betalingsregelingen die het resultaat zijn van versoepelde betalingsregelingen naar aanleiding van coronasteunmaatregelen. Bedrijven hebben laten weten dat ze de achterstand niet zomaar volgens de huidige regelingen kunnen inlopen.	20	Onderzoeken zijn uitgevoerd om 1) een betalingsregeling van 7 jaar mogelijk te maken met een betaalpauze, en 2) betaling per kwartaal mogelijk te maken. Over de inhoud van deze versoepelingen is een Kamerbrief is verstuurd. Het is mogelijk geworden om een betalingsregeling onder voorwaarden te verlengen tot 7 jaar. Ook is het mogelijk om te verzoeken om kwartaalbetalingen (i.p.v. maandelijkse betalingen) en is een tussentijdse betaalpauze van 3 maanden eenmalig mogelijk. Verder heeft de staatssecretaris akkoord gegeven op structurele versoepelingen voor het uitstelbeleid voor ondernemers. Hierdoor worden maatregelen die in de coronatijd zijn ingezet opgenomen in beleid (uitstelregeling voor Motorrijtuigenbelasting en ingangsdatum uitstel). Ook wordt de Belastingdienst de ruimte geboden om in voorkomende gevallen geen 100% zekerheid te eisen. Dit zal vooral het geval zijn bij lage schuldbedragen en/of een korte looptijd voor het uitstel.
Onder de kop 'Alle Correspondentie' op MijnBelastingdienst staat niet alle correspondentie.	36	Doordat niet alle ict-systemen op de juiste manier samenwerken, is het nog niet mogelijk om alle correspondentie op één plek samen te laten komen. Vooralsnog is de kop is gewijzigd naar 'Correspondentie'.
Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (vBVV) kent het risico op het uitkomen onder het bestaansminimum als de woon- of verblijfplaats onbekend is.	41	Loonvorderingen in het buitenland worden herzien en vBVV wordt toegepast bij lopende loonvorderingen. Alle loonvorderingen in het buitenland zijn herzien, dit is ook gecommuniceerd. Voor AOW'ers wordt een ruimere beslagvrije voet gerekend dan de wet voorschrijft, dit is ook naar hen gecommuniceerd. De houder van dit signaal is nu SZW, de kamer is door SZW geïnformeerd.

1. Oplossing gerealiseerd

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan
Bij bezwaar is het onbekend voor de burger wanneer een reactie kan worden verwacht.	36	Op MijnBelastingdienst is een statusbalk geïntroduceerd die de reactietermijn weergeeft. Burgers vinden de statusbalk overzichtelijk en een verbetering ten opzichte van de huidige bezwaarafhandeling.
Doordat de fysieke Oostenrijkse stempel vervangen is naar een digitale stempel kon het btw-nultarief niet worden toegepast op de levering van goederen aan particulieren.	38	De vernieuwde stempel is op alle juridische aspecten getoetst en de Belastingdienst staat nu toe dat digitale stempels van een andere EU-lidstaat ook volstaan.
Er zijn meer fouten gemaakt bij de berekening giftenaftrek door de vernieuwde wetgeving rondom giften aan ANBI's.	38	Om fouten omtrent ANBI's te voorkomen is een nieuw "Slim invulschermbij Belastingaangifte" ingevoegd sinds de inkomstenbelasting 2020. Hierin staan alle 44.000 erkende ANBI's die geselecteerd kunnen worden.
Minder digitaal vaardige burgers hebben moeite met het online invullen van het formulier voor de autobelasting.	46	Een pilot is geïmplementeerd om het formulier voor de autobelasting aan te vragen via de BelastingTelefoon.
Zonnepaneelhouders worden ongewenst ondernemer bij aanschaf en gebruik van zonnepanelen.	47	Door introductie van een registratiegrens en het in het Belastingplan 2023 voorziene nultarief hebben particulieren die in 2023 zonnepanelen aanschaffen geen btw- en administratieve verplichtingen meer.
Er is geen naheffing van bruto bpm toegepast in het geval van auto's met de status: wacht op keuring (WOK).	45	Vooruitlopend op wetgeving is in het Kaderbesluit bpm in 2021 een goedkeuring gegeven dat er niet zou worden nageheven op basis van de bruto bpm, maar met inachtneming van een vermindering. Dat goedkeurende beleid is inmiddels vervallen door de wetwijzigingen in het kader van het Belastbaar Feit en het verduidelijken dat de bpm bedoeld is voor voertuigen die gebruik kunnen en mogen maken van de weg (Overige Fiscale Maatregelen 2022). Deze wetwijzigingen zijn in werking getreden per 1 januari 2022.
Ondernemers lopen contracten mis door de lange doorlooptijd van de Ketenaansprakelijkheidsverklaring.	56	Er is een verbetervoorstel geschreven en een oplossing geïmplementeerd.
De Belastingdienst heft niet na als een motorrijtuig bij tenaamstelling reparatie heeft gehad of beperkende voorwaarden extra leeftijds-korting (ELK) kent.	45	Wetgeving is aangepast zodat de Belastingdienst meer handvatten heeft om het juiste bpm-bedrag te heffen.
In de afwijzingsbrief wordt de reden waarom een bankrekening wordt afgewezen niet vermeld.	42	In juli 2022 is de afwijzingsbrief aangepast. In de nieuwe versie staat de reden van afwijzing.
Als een bezwaar binnenkomt in de vorm van een aangifte, neemt de Belastingdienst aan dat het bezwaar alleen tegen de aanslag is gericht en niet ook tegen de opgelegde boete.	65	Er is een projectteam opgesteld om hieraan te werken. 1 januari 2023 wijzigt artikel 24a Algemene Wet Rijksbelastingen. De inspecteur hoeft bij een herzien aangiftetiljet dat als bezwaar geldt, niet meer te vragen naar eventuele gronden tegen de verzuimboete.
Ondernemers zijn bang dat de invoering van EU btw e-commerce niet goed verloopt door gebrek aan informatie.	51	Het programma 'EU btw e-commerce' is opgericht. De Tweede Kamer wordt regelmatig geïnformeerd.
Vanwege de benodigde medische indicatie voor de aftrekpost ivf-behandeling kan een homoseksueel stel geen aanspraak hierop maken.	30	De rechtbank stelt de inspecteur in het gelijk en draagt de wetgever op om een regeling te maken. De uitspraak heeft de aandacht van de pers. Het ministerie van VWS heeft toegezegd om, vanwege het politiek-ethische element van deze situatie, na de uitspraak een brief over KID-subsidie bij homostellen op te stellen. Anders dan de Rechtbank is het Hof van oordeel dat de aftrekregeling voor specifieke zorgkosten in het onderhavige geval niet strijdig is met het verdragsrechtelijke discriminatieverbod. Een eventueel vervolgesprek hierover is aan de wetgever/politiek.



1. Oplossing gerealiseerd

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan
De KOR (kleineondernemersregeling) kent een aan- en afmeldtermijn van minimaal 4 weken en vraagt om een extra aangifte.	48	De Belastingdienst heeft dit probleem voorzien door maar één aangifte te laten versturen. Deze handelswijze zal de structurele oplossing worden, opgenomen in het Beleidsbesluit Zonnepanelen.
Een keuze voor de KOR vanwege de zonnepanelen impliceert dat de KOR ook geldt voor andere ondernemersactiviteiten door de burger met zonnepanelen.	48	Een nultarief voor de btw op inkomsten uit zonnepanelen wordt geïntroduceerd om dit probleem op te lossen. Omdat geen btw-plicht meer bestaat voor de activiteiten met zonnepanelen hoeft ook geen keuze meer gemaakt te worden voor de KOR, zodat andere activiteiten ook niet zomaar onder de KOR vallen.
Er is onduidelijkheid onder nieuwe ondernemers bij het indienen van de eerste aangifte omzetbelasting.	55	Website en algemene informatiebrief is uitgebreid met meer uitleg hoe de aangifte omzetbelasting in te dienen.
Het is onbekend dat de Belastingdienst de FDA (Food and Drug Administration) verklaring afgeeft.	55	Een nieuwe informatiepagina rondom FDA is op de website gepubliceerd.
Het verwerken van betalingen op openstaande aanslagen gebeurt in de praktijk niet altijd conform de Invorderingswet 1990.	42	Invordering gaat nu wel conform de wet.
De Belastingdienst heft geen bpm bij re-importeren na geen teruggaaf, terwijl dat wettelijk wel zou moeten.	45	Oplossing opgebracht: wel heffen en ambtshalve teruggaaf verlenen.
De omschrijving op bankafschriften na vergoeding van proceskosten door de Belastingdienst is onduidelijk.	55	Het zaaknummer wordt voortaan vermeld op het bankafschrift.
Aanslagen verjaren zonder kennisgeving van de Belastingdienst en/of burger of bedrijf maar worden wel verrekend.	27	Handmatige kwijtschelding is 99% afgerond. Maandelijks krijgen de aanslagen die aankomend halfjaar dreigen te verjaren geautomatiseerd een stuitingsbrief. Evaluatie loopt om het stuitingsproces van verjaring aan te scherpen.
Op de brief Autobelastingen staat het telefoonnummer van de BelastingTelefoon i.p.v. van de BelastingTelefoon Auto.	47	Op de brieven die de afdeling Autoheffingen produceert staat inmiddels overal het nummer van de BelastingTelefoon Auto.
Belastingplichtige moet afrekenen over de afkoopwaarde als de kapitaalverzekeraar per abuis het opgebouwde kapitaal overmaakt naar belastingplichtige i.p.v. naar de nieuwe verzekeraar.	33	Belastingplichtige kan zich melden en wordt dan niet belast.
De fouten bij de inhouding van loonheffing zijn toegenomen bij belastingplichtigen die zowel AOW als pensioen ontvangen.	32	Fouten zijn toegenomen door aanpassingen in de loonheffing. De Belastingdienst herstelt de fouten door middel van een te betalen aanslag Inkomensheffing of een geldteruggaafbrief.
Belastingrente wordt onterecht in rekening gebracht over de periode waarin al betaald is.	62	Maatregel is opgenomen in de Fiscale verzamelwet 2023: Er wordt een bepaling voorgesteld op basis waarvan de inspecteur de belastingrente in bepaalde situaties kan verminderen. Hiermee wordt de mogelijkheid gecreëerd om, meer dan voorheen, maatwerk te kunnen leveren bij het berekenen van de belastingrente. Dit is opgenomen in de Fiscale verzamelwet 2023.



2. Huidige werkwijze voortzetten

2. Huidige werkwijze voortzetten

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan
Naheffing op het overgangstarief oudere motorrijtuigen is niet goed uitvoerbaar.	44	Nog steeds niet goed uitvoerbaar. Onderwerp schuift door vanwege de vertraagde migratie van de vernieuwing van de motorrijtuigenbelasting (mrb) en het Belastingplan 2023 (waar mrb onderdeel van uitmaakt).
Het is niet mogelijk om via MijnBelastingdienst-Zakelijk (MDBZ) in te zien welke rekeningnummers bekend zijn bij de Belastingdienst.	56	Impactanalyse is gedaan, werkzaamheden kunnen voorlopig nog niet worden opgepakt wegens andere prioriteiten.
Burgers ervaren het woonplaatsonderzoek van de Belastingdienst als ingrijpend in de privésfeer.	37	Hernieuwde aandacht is gevraagd voor woonplaatsonderzoeken door de Belastingdienst, de werkwijze is vervolgens herijkt. Hiermee wordt 'voorzichtiger gestart'. Om te voldoen aan wettelijke vereisten moet getoetst worden op banden van persoonlijke aard met Nederland. De werkwijze moet dus wel worden voortgezet.
Wet Bronbelasting 2021 wordt als onrechtvaardig ervaren.	52	Afweging gemaakt dat huidige werkwijze wordt doorgezet: het voorkomen van belastingvrije dividendstromen weegt zwaarder dan de mogelijkheid dat zich hierdoor gevallen voordoen waarbij dividenden aan bronbelasting worden onderworpen terwijl er geen sprake is van een laagbelaste jurisdictie of uitholling van de belastinggrondslag.
Blokkade om motorrijtuigen te registreren wordt niet automatisch verwijderd, na aflossen schulden.	46	Het signaal is beoordeeld, de blokkade wordt vanwege verschillende redenen niet automatisch verwijderd. Dit is onder de huidige omstandigheden ook niet aan te raden, want de database moet helemaal juist zijn voordat dit geautomatiseerd kan worden verwijderd. Nu is er nog de mogelijkheid tot nazorg voor herstel. Automatisch verwijderen is op dit moment niet wenselijk.
Burgers worden niet tijdig geïnformeerd over een verhoging autobelastingen.	47	De mededeling van een nieuw tarief volgt automatisch op de eerstvolgende rekening bij het verstrijken van het tijdvak. Dit is al eerder gecommuniceerd.



3. Opvolging signalen loopt



3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Vereenvoudiging van het belastingstelsel is een maatschappelijk breed gedragen wens vanuit burgers en bedrijven.	62	De Belastingdienst heeft vereenvoudigingsvoorstellen die kwamen van burgers, bedrijven en medewerkers gebundeld en aangeboden aan de Tweede Kamer. Enkele voorbeelden van vereenvoudiging uit die bijdrage komen ook voor in de Stand van de uitvoering 2022.	Dit signaal wordt continu meegenomen bij het opstellen van wetgeving. Er komt bijvoorbeeld een vereenvoudigingsbrief voor de zomer van 2023.
Burgers willen inzicht in de gegevens die over hen worden verzameld en gebruikt. Burgers willen zekerheid of hierbij wel hun privacy in acht wordt genomen.	42	Het is voor burgers mogelijk om de gegevens op te vragen die over hen verzameld worden. Hiernaar is tevens onderzoek gedaan in de Belastingdienst Online Research Community. Er heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de afhandeling van inzageverzoeken, deze rapportage komt binnenkort beschikbaar.	Rapportage afwachten t.b.v. mogelijke aanbevelingen.
De verschillende familiebegrippen in schenk- en erfbelasting sluiten niet altijd goed op elkaar aan.	29	n.v.t.	Zorgen dat de terminologie in de Algemene Wet inzake rijksbelastingen en de Successiewet beter op elkaar aansluiten.
Uit onderzoek naar bezwaarproces zijn 5 verbeterinzichten gekomen.	35	Deze verbetervoorstellen uit de Klantreis Bezwaar voor burgers worden gerealiseerd in de Dienstverleningsmissie Bezwaar, als onderdeel van de transformatie van de dienstverlening.	Momenteel is een productowner bezig met het maken van een gedegen plan van aanpak en het bemensen van het hiervoor benodigde team.
In de ontvangen brief over goedkeuring uitstel staat niets vermeld over belastingrente. Die kan wel geheven worden.	37	De Belastingdienst heeft dit vermeld op de website, naar aanleiding van het signaal. Er is beargumenteerd onderbouwd niet over belastingrente te communiceren op de uitstelbeschikking.	De mogelijkheden om te communiceren over mogelijk verschuldigde belastingrente tijdens het aanvragen van uitstel worden bekeken.
Na en tijdens een scheiding kan een complexe situatie ontstaan inzake woongenot toerekeningen.	44	n.v.t.	Wijziging in wet- en regelgeving bezien.
Medewerkers van de Belastingdienst zien kans om derdengegevens te benutten in het toezicht voor het vergroten van het aantal juiste aangiften voor de inkomstenbelasting.	64	Er lopen 2 pilots: Pilot KEW (Kapitaalverzekeringen Eigen Woning) is afgerond in Q2 2022 en in 2022 zullen daarnaast nog 400 aangiften met uitkeringen uit reguliere Kapitaalverzekeringen worden behandeld in een vervolgpilot.	Op basis van de uitkomsten van de vervolgpilot wordt het vervolg bepaald.
De verplichting van horen bij bezwaar leidt soms tot vertraging.	64	Er is ingezet op alternatieve wijzen van horen, door bijvoorbeeld beeldbellen.	In een multidisciplinair team worden het probleem en de mogelijke oplossingen in kaart gebracht en verkend.

3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Het interne beslisschema voor marginale toets op vastgestelde aanslag is strenger dan het beleidsbesluit Leidraad Invordering 2008.	65	Op het Landelijk vaktechnisch overleg invordering in april 2022 zijn de aanpassingen op het beslisschema besproken. Een wijzigingsvoorstel van de procesplaat is aangeleverd aan de proceseigenaar, de procesplaat wordt aangepast.	De proceseigenaar heeft een aanpassing van art. 1.1.5 Leidraad invordering 2008, de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders en de procesplaat voorgesteld. Vervolg in januari 2023.
De gevolgen van een ambtshalve vastgestelde aanslag heeft voor bepaalde groepen het risico om hard uit te pakken.	26	Een steekproefsgewijs onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een aantal representatief opgelegde ambtshalve aanslagen. De werkinstructie is vervolgens aangepast voor het bepalen van de redelijke schatting, door met een aantal factoren rekening te houden omtrent persoonlijke omstandigheden van belastingplichtige. Er is nader onderzocht hoe meer maatwerk bij het opleggen van boetes gerealiseerd kan worden. Er is tevens een onderzoek afgerond waarin onder andere mogelijke aanpassingen van beleid en wet- en regelgeving is verkend, bijvoorbeeld de mogelijkheid van een ambtshalve teruggaaf.	Nota staatssecretaris met voorstel tot wijziging van de Wet IB is geaccordeerd, deze wordt opgenomen in de planning voor de Fiscale Verzamelwet 2025. De quickscan loopt en is eind november 2022 afgerond. Afstemming van het plan met planning vervolg loopt voorspoedig, eerste presentatie op 2 december 2022.
Vervolgingskosten zijn ten onrechte niet verminderd n.a.v. verlaging van de aanslag.	28	Voorstel herstelprogramma is geaccordeerd. Het totale aantal posten is anders geïnventariseerd en afgestemd met de staatssecretaris.	De planning is dat herstel is afgerond tegen het einde van 2022.
Regeling afkoop lijfrente bij langdurige arbeidsongeschiktheid is schrijnend voor belastingplichtigen die net boven het maximum uitkomen.	31	Wetswijziging is voorgesteld.	Staatssecretaris heeft aangekondigd ernaar te streven de wet te wijzigen om alles-of-niets-effect uit de regeling te halen. Dit loopt mee in het traject Fiscale Verzamelwet 2024.
Onzekerheid en twijfel over optimale aangifte door vrije verdeling tussen fiscale partners.	32	Bij de voorlopige aangifte 2022 is de optimale verdeling geïntroduceerd voor degenen die aangifte doen.	Er is prioriteit gegeven aan het realiseren van het optimaal verdelen van Box 1 in de online aangiftevoorziening Inkomensheffing 2022. In Q1 2023 wordt deze feature in de online aangiftevoorziening ingebouwd. Op 1 maart 2023 zal deze feature waarschijnlijk bruikbaar zijn in de online aangiftevoorziening voor de aangifte 2022.

3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Openstaande rente is niet vermeld op de vordering belastingschuld.	33	Snelle oplossing: de brieven worden aangepast. Er wordt gezocht naar een structurele oplossing.	Voorgesteld wordt om dit mee te nemen in het Programma Begrijpelijke Brieven.
Standaard brief bij teruggave inkomstenbelasting geeft geen mogelijkheid om afgesproken uitzonderingen toe te staan.	38	n.v.t.	Standaard brief wordt aangepast, zodat deze klantvriendelijker wordt en recht doet aan het uitvoeringsbeleid.
De Auditdienst Rijk (ADR) constateert dat de Belastingdienst verzoeken tot minnelijk schuldsaneringstrajecten geautomatiseerd heeft afgewezen.	41	Contouren beslisnotitie zijn akkoord bevonden door de staatssecretaris. Uit een steekproef is gebleken dat 40% tot 70% van de mensen die onterecht zijn afgewezen binnen een half jaar alsnog is toegelaten tot schuldsanering. Met 25 koepels is een intentieverklaring getekend, middels een convenant. Met deze partijen willen we een overgroot deel van de schuldeisers binden aan een proces.	Dit signaal is een onlosmakelijk onderdeel van het grotere hersteltraject van Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen. Om vertrouwen bij de gedupeerde burgers enigszins te herstellen, stellen we voor om een centraal loket op te richten met schuldhulpverleners. De Nederlands Vereniging voor Veiligheidskunde (NVVK) gaat hierover in gesprek met Sociale Banken Nederland (SBN). Daarna gaan wij in gesprek met SBN over de exacte invulling, kosten en doorverwijzing van de burgers. In de eerste week van december 2022 wordt er een vervolgoeverleg van de werkgroep gepland.
Gegevens van ex-partner blijven zichtbaar op de voorlopige aanslag.	43	n.v.t.	Veld wordt aangepast in programma Vernieuwing PersoonsAdministratie. Dit is een langdurig traject dat meerdere aspecten van klantgegevens raakt, ook de manier waarop we met gegevens omgaan.
De Tweede Kamer heeft zorgen geuit over het teruglopen van het aantal controles. Er is sprake van dalende trends in het toezicht achteraf.	13	Onderzoek is gedaan naar de oorzaken van het dalende toezicht. De Kamer is hierover eind april 2022 geïnformeerd. De Belastingdienst heeft een actieplan opgesteld om het toezicht te herstellen.	Acties die genomen worden zien toe op het benutten van de formatieve ruimte, het voor zijn van de uitstroom, het beter ondersteunen van medewerkers met geautomatiseerde tooling en het opstellen van spelregels over de inzet van de personele toezichtscapaciteit.
Fouten gemaakt door een pensioenuitvoerder of bedrijf worden bij de burger in één keer belast naar een hoog tarief.	31	Signaal is geanalyseerd en afgestemd, vervolgens is een voorstel geschreven en meegenomen in de tweede nota van wijziging van de Wet toekomst pensioenen. Het voorstel betreft een wetwijziging die ervoor zorgt dat een pensioenregeling zuiver blijft (en het pensioen dus niet wordt geacht te zijn afgekocht) wanneer de pensioenuitvoerder een fout heeft gemaakt en deze vervolgens hersteld is door handelen van DNB, AFM of een rechter. Met deze wijziging wordt dus een stap gezet om de fiscale wetgeving op dit punt minder hardvochtig te maken.	Het wetsvoorstel ligt momenteel in de Tweede Kamer en wordt dit najaar behandeld, de uitslag volgt eind 2022.

3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Er is behoefte aan vereenvoudiging van de energiebelasting door het veranderde energielandschap.	53	Er staan vereenvoudigingen in het coalitieakkoord, o.a. voor een minder complex tarievenstelsel en het afschaffen van vrijstellingen.	In 2025 worden genoemde wijzigingen doorgevoerd.
Medewerkers wensen meer gewicht aan beslisregels die zorgen voor een snelle afhandeling i.p.v. kostenefficiëntie.	56	Dit is onder de aandacht gebracht bij de betreffende directie binnen de Belastingdienst.	Wachten op het nieuwe invorderingslandschap dat voldoet aan de wensen, eisen en mogelijkheden van nu. De implementatie van een nieuw invorderingslandschap vindt plaats. Dit is een langdurig traject; uitfaseren Enterprise Taks Management (ETM), waarborgen continuïteit en ict-vernieuwing duurt meerdere jaren.
De wettelijke geheimhoudingsplicht zorgt er soms voor dat burgers niet goed geholpen kunnen worden.	63	n.v.t.	Dit wordt meegenomen in nieuwe Wet waarborgen gegevensverwerking Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Nieuwe projectstructuur is net begonnen.
Bij stapeling betalingsregelingen is het onduidelijk welke aanslagen al zijn voldaan. Burgers worden vaak verrast door te betalen bedragen waar ze geen rekening mee hebben gehouden. Let op: het gaat bij gestapelde betalingsregelingen vooral om toeslaggerechtigden die nu meerdere invorderingen Toeslag hebben ontvangen, én over ondernemers met coronaschulden.	40	In het 'Overzicht Betalen en Ontvangen' op de website zijn alleen bedragen zichtbaar die betrekking hebben op de Inkomensheffing en op de Bijdrage ZVW. Daar zijn toeslaggerechtigden en ondernemers met coronaschulden niet mee geholpen. Er zijn gesprekken met Toeslagen om die bedragen z.s.m. toe te voegen aan dit overzicht maar het is nog niet duidelijk op welke termijn dit mogelijk is. Daarnaast wordt eraan gewerkt om ondernemers ieder kwartaal een overzicht met openstaande bedragen toe te sturen.	De planning is dat ondernemers met coronaschulden in januari 2023 hun eerste overzicht met openstaande bedragen ontvangen. Wanneer Toeslaggerechtigden hun openstaande bedragen in het online overzicht Betalen en Ontvangen kunnen inzien, is nog niet bekend.
Een aanvulling wordt als een bezwaar aanslag inkomstenbelasting behandeld om toegang tot de rechter veilig te stellen. Hierdoor voelt de interactie met de Belastingdienst onnodig juridisch aan.	66	<ol style="list-style-type: none">1. Conceptnota 'Gedeformaliseerd werken' is opgesteld met een eerste uitwerking om te komen tot een wettelijk kader. Er is afgesproken om met een brede groep een aantal sessies te plannen om gezamenlijk het voorstel te doorleven en te voorzien van feedback vanuit de uitvoering. Dit zal resulteren in een nader afgestemd en mogelijk beter inpasbaar (in het portfolio) voorstel. Begin september 2022 is er overleg geweest over de stand van zaken 'Deformaliseren'. Het voorstel lijkt lastig voor de processen van Inkomensheffing.2. Er is een productowner aangesteld voor de dienstverleningsmissie Bezwaar.	<ol style="list-style-type: none">1. Na akkoord van de staatssecretaris wordt de conceptnota verder uitgewerkt in wetgeving.2. Tot eind 2023 wordt er gewerkt aan 5 projecten die zijn opgesteld uit de dienstverleningsmissie Bezwaar.

3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Catalogusprijs privégebruik auto kan op twee verschillende manieren worden vastgesteld, waardoor deze een verschillende hoogte kan krijgen.	45	Verduidelijking van het probleem; bij een auto ter waarde van €25.000 kan de cataloguswaarde €500 afwijken.	Het signaal is in behandeling bij een multidisciplinair team van medewerkers binnen en buiten de Belastingdienst. Oplossing is om de aanlevering van de cataloguswaarde op één manier te laten verlopen, er is op dit moment een gebrek aan capaciteit voor voldoende toezicht.
Bij inbeslagname auto tijdens controle op betalingsachterstanden zijn de uitzonderingen te beperkt.	46	Er is verkenning gedaan naar maatwerk.	Gesprekken lopen om het signaal intern te behandelen.
Winkels op Schiphol verkopen producten ook btw-vrij aan EU-onderdanen.	52	Er loopt een Europees onderzoek over deze kwestie.	Uitkomsten van het Europees onderzoek worden afgewacht voordat het dossier verder wordt opgepakt. De uitkomsten van het onderzoek worden in 2023 verwacht.
Premie Werkhervattingskas wordt voor elke werkgever apart vastgesteld en is hierdoor vrijwel niet uitvoerbaar.	53	n.v.t	Intern overleg wordt gevoerd met verschillende directies om werkherattingskas-premie minder complex te maken en aanleiding tot bezwaar en beroep te verminderen.
Afdracht Energiebelasting wordt in geval van diefstal opgevraagd bij netbeheerders, terwijl de dief belastingplichtige is.	54	Aangemeld voor voortrollende wetgevingskalender: netbeheerders belastingplichtig maken voor ontvangen energiebelasting.	Wetgeving afwachten.
Verenigingen, stichtingen en ANBI's reageren vaak niet op een uitnodiging tot het doen van aangifte en ontvangen hiervoor een boete.	54	Uit analyse blijkt dat de Belastingdienst het verschil tussen belasting- en aangifteplicht beter moet toelichten om dergelijke boetes te voorkomen.	Overleg met een team vanuit verschillende directies om het verschil in belasting- en aangifteplicht beter uit te leggen in de communicatie.
De hypotheekrenteaftrek is in sommige gevallen niet meer uitvoerbaar, door aanpassing in de wetgeving in combinatie met bijzondere levensgebeurtenissen.	43	Er zijn 2 evaluaties aan de Kamer gestuurd in de eerste helft van 2020. Als reactie hierop heeft het kabinet gereageerd dat het volgende kabinet hier een uitspraak over moet doen.	Wachten op reactie van het huidige kabinet.
In aftrek gebrachte btw bij verhuur wordt nageheven bij niet voldoen aan de juiste voorwaarden. In beleid is voorzien om bepaalde gebreken te herstellen, tot drie maanden na de ingangsdatum van de huur. Terwijl het gebrek later wordt ontdekt.	43	Na analyse van de Belastingdienst blijkt dat het ruimte betreft in het uitvoeringsbeleid en niet zozeer een aanpassing van wetgeving (het beleid is daar ruim genoeg voor).	Gevraagd om knelpunten uit de praktijk aan te dragen, daarna wordt besproken of dit wordt meegenomen in een update van het besluit Onroerende zaken. Voorstel om beleidsmatig ruimte te geven om in bepaalde gevallen gebreken achteraf te kunnen repareren (ook na het verstrijken van de genoemde drie maanden) is in de maak en zal worden meegenomen bij de update van het BeleidsBesluit Onroerende Zaken. Publicatie van het besluit wordt verwacht in het 1e kwartaal van 2023.
Belastingplichtigen die vermoedelijk recht hebben op een teruggaaf (zoals bijvoorbeeld geldt voor belastingplichtigen waarvan de inhouding te hoog is en die geen aangifteplicht hebben), ontvangen een geldteruggaafbrief van de Belastingdienst. In deze brief worden ze daarop gewezen en wordt aangegeven wat gedaan moet worden om die teruggaaf ook te ontvangen: aangifte doen. De respons op deze brief, het aantal belastingplichtigen dat aangifte doet, is beperkt. Deze burgers doen zichzelf mogelijk tekort.	33	Er is in juli 2022 een kwalitatief burgeronderzoek uitgevoerd.	Er loopt nog een cijfermatige analyse binnen de Belastingdienst, het totaalrapport met aanbevelingen wordt in het eerste kwartaal van 2023 opgeleverd. De Geldteruggaafbrief (GTB) 2021 kon niet meer gewijzigd worden o.b.v. de resultaten van het kwalitatief burgeronderzoek. De doelgroep die geen respons biedt op deze GTB krijgt een extra brief waarin op basis van de aanbevelingen van het kwalitatief burgeronderzoek met name hulp en manieren van contact aangeboden worden.

3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Nabestaanden nemen aanstoot aan een aanslag ten name van overledene. De aanhef veranderen naar 'erven van' is echter niet in overeenstemming met de wet.	31	Onderzocht of de oorzaak van het signaal in strijd is met de wet, dit blijkt niet zo te zijn.	Signaal wordt meegenomen naar het Programma Begrijpelijke Brieven.
In sommige gevallen is het moeilijk voor de Belastingdienst om te achterhalen of een brief verstuurd is en welke brief dit is geweest.	66	Analyse toont aan dat er meerdere archiefsystemen worden gebruikt die niet aan elkaar zijn gekoppeld.	Momenteel loopt een informatiehuishoudingstraject, zodat gegevens goed opgeslagen kunnen worden en op een juiste wijze worden ontsloten.
Vrijstelling motorrijtuigenbelasting voor politiemotorrijtuigen die niet op naam staan van de politie is niet wettelijk toegestaan.	46	Er is onderzoek gedaan door een externe partij, Kamerbrief is opgesteld en verstuurd naar de Tweede Kamer.	Reactie van de Tweede Kamer afwachten.
Inwoners van Nederland die een auto hebben met buitenlands kenteken maar in Nederland rijden en motorrijtuigenbelasting betalen, krijgen toch een hoge boete.	46	Er is een gevalideerde raming gemaakt van de derving. Dit is een bruto derving in euro. Momenteel wordt gezien hoeveel 'opbrengst' er zou zijn (personeelskosten) als gevolg van minder bezwaar, beroep etc. indien boetes van standaard 100% naar 50% van het verschuldigde belastingbedrag gaan.	Een memo wordt opgesteld waarin wordt gezien of en in hoeverre er beleidsmatige ruimte is om hier één en ander te regelen. Het signaal bevat zowel een wetgevings- als een uitvoeringscomponent.
Zowel burgers met schulden als schuldhulpverleners missen een persoonlijk contactpunt en proactieve hulp.	39	Proactieve hulp inzetten middels het programma Vroegsignalering, met als doel om de hulpbehoefte al vroeg te onderkennen en vervolgens te benaderen voor hulp bij het regelen van belastingzaken. Daarnaast heeft de Belastingdienst actieve contacten met het werkveld van schuldhulpverleners, die ondersteund worden met relatiebeheer, een kennisnetwerk en informatiesessies. Ook zijn er verbeteringen op de eigen website doorgevoerd en zijn balies en steunpunten beschikbaar voor persoonlijke hulp.	De dienstverleningsmissie Schulden gaat van start. In deze missie wordt beoogd acties te ontwerpen gericht op het beteren van de dienstverlening aan burgers met schulden. Het Inkooptraject Nationale Schuldhulproute (NSR) is bijna rond. Start verwijzing en hulp via NSR in 2023.
Burgers en bedrijven zijn ontevreden over de huidige werking van portalen.	34	n.v.t.	Er is onderzoek gedaan, deze resultaten worden omgezet naar verbeteringen.
Indien werkgevers uitkeringen betalen op grond van de werknemersverzekering, worden er veel fouten gemaakt door verkeerde toepassing van de arbeidskorting.	55	n.v.t.	n.n.b.
Het is pas mogelijk om aan te melden voor de Kleine Ondernemingsregeling (KOR) als een btw-nummer verkregen is, terwijl een ondernemer wettelijk gezien 4 weken voor het begin van diens activiteiten recht heeft op de KOR.	56	Er is besproken dat er een nieuwe KOR-applicatie komt die aan de wet voldoet. De huidige applicatie is hier niet op geëquipeerd.	Het probleem moet opgelost worden in de definitieve versie van de applicatie.

3. Opvolging signalen loopt

Signaalbeschrijving	Pagina	Gedaan	Vervolg
Verzuimboetes worden opgelegd voor het "niet" doen van aangifte en tegelijkertijd voor het "te laat" doen hiervan. Door een arrest van de Hoge Raad mag mogelijk nog maar voor één van deze twee redenen een boete worden opgelegd.	63	Er loopt een alternatief onderzoek om geen verzuimboete(s) op te leggen als er binnen 14 dagen alsnog wordt voldaan aan de aangifteverplichting. Besproken is dat 'niet' is ook 'niet tijdig' inhoudt. De eerste verzuimboete zou hierom opgelegd moeten worden en eventueel verminderd kunnen worden wanneer minder belasting verschuldigd is dan ambtshalve is nageheven (de hoogte van de verzuimboete is afhankelijk van de niet betaalde belasting, zie par. 23, derde lid, BBBB (Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst)).	Er wordt onderzocht of dit signaal meegenomen kan worden in het project van de ambtshalve aanslag, bij het proces van maatwerk en in het geval van het opleggen van boetes.
In een dwangbevel kan een betalingstermijn worden genoemd van twee dagen, terwijl het bevel een dag na verzending wordt bezorgd op zaterdag.	63	Aantallen klachten en aantallen dwangbevelen zijn geanalyseerd, het gaat om grofweg 1.700.000 brieven per jaar. Tevens heeft een pilot gedraaid gericht op de bezorgdag op zaterdag, hier is geen werkbare oplossing uit voortgekomen. De Inspectie Belastingdienst Toeslagen en Douane (IBTD) heeft dit onderwerp ook onderzocht en constateerde dat de Belastingdienst hier nog geen bevredigend resultaat heeft bereikt.	Na maart 2023 wordt gekeken naar de inhoud van dwangbevelen en de planning van verzenden i.r.t. de mogelijkheden qua prioritering op het gebied van ict. Er wordt een multidisciplinair team opgesteld om hiervoor op korte termijn met een oplossing te komen, gezien het grote aantal dwangbevelen dat wordt uitgestuurd. Eind 2022 is een bijeenkomst opgezet met de methodiek Garage de bedoeling. Na maart 2023 is het mogelijk om relevante IV-capaciteit in te zetten.
Burgers die teveel netto uitkering hebben ontvangen, moeten het brutobedrag terugbetalen.	30	De Belastingdienst heeft in samenwerking met SZW en UWV dit signaal onderzocht. Momenteel worden de uitvoeringsconsequenties onderzocht om de terug te vorderen loonheffing tussen de Belastingdienst en het UWV te verrekenen. Daarnaast wordt door UWV gewerkt aan een verbetering van de dienstverlening. In oktober 2022 heeft een multidisciplinaire en organisatie-overstijgende expertsessie plaatsgevonden waarin breed oplossingsmogelijkheden verkend/besproken zijn.	Momenteel wordt onderzocht wat de uitvoeringsconsequenties van onderlinge verrekening zijn. UWV werkt uit hoe de dienstverlening aan burgers die een uitkering terug moeten betalen kan worden verbeterd, om hen zodoende beter te begeleiden bij de aangifte inkomstenbelasting (resultaat: een gedeelte van het bedrag terug te krijgen via de aangifte inkomstenbelasting). Dit betreft een lopend proces. Het signaal wordt opgenomen in de Stand van de uitvoering sociale zekerheid van december 2022. Het signaal wordt besproken in een navolgende overleg met o.a. SZW en Belastingdienst.