Belastingdienst

Stand van de uitvoering 2026



Voorwoord

Voor u ligt de Stand van de uitvoering van de Belastingdienst over 2025. Met dit document delen we knelpunten uit de uitvoering van belastingwetten en -regels die van invloed zijn op burgers, ondernemers en ons werk. Bijvoorbeeld signalen van wetgeving die knelt of regels die te complex zijn geworden. We willen voorkomen dat mensen tussen wal en schip raken en zorgen dat ze tijdig en goed geholpen worden. Deze knelpunten zijn van cruciaal belang voor het verbeteren van de dienstverlening, en voor uitvoerbaar beleid.

Dit jaar bieden we de Stand van de uitvoering voor de vijfde keer aan de Tweede Kamer aan. In alle edities is de complexiteit van wet- en regelgeving een terugkerend vraagstuk. We zien echter dat het ons op een aantal grote, complexe onderwerpen niet lukt om hier echt verandering in aan te brengen en impact te genereren. Grote vraagstukken als gegevensdeling in het kader van proactieve dienstverlening blijven een knelpunt. Om voor dergelijke knelpunten tot een oplossing te komen is het nodig dat politiek, beleid en uitvoering de handen ineenslaan. De Belastingdienst blijft zich inzetten voor versimpelingen, vanuit het perspectief van burgers en ondernemers.

Dit jaar gaat het daarbij bijvoorbeeld over de manier waarop de regeling Aftrek Specifieke Zorgkosten is opgesteld. Die regeling is voor veel burgers niet doenlijk. Voor mensen is de administratieve druk groot en de onzekerheid hoog. Een ander voorbeeld is dat als men een grote uitbetaling in een jaar heeft gehad, men problemen kan krijgen door een onverwachte aanslag achteraf.
De complexiteit van regels heeft daarmee een grote impact op het leven van mensen.

De Belastingdienst ziet de complexiteit en werkt aan het beperken van de gevolgen. We zitten niet stil en zetten in op activiteiten om de dienstverlening naar burgers en bedrijven te verbeteren. Zo leest u in deze Stand van de uitvoering dat we hiervoor, samen met de Dienst Toeslagen, een experiment vroegsignalering uitzetten, waarbij gegevens gedeeld worden met gemeenten.
En dat we een pilot hebben gestart om de gevolgen voor mensen met meerdere inkomensstromen zo klein mogelijk te houden.

De Belastingdienst blijft jaarlijks knelpunten oplossen. We blijven meedenken en praten over nieuw beleid.
En we blijven wetgeving toetsen op uitvoerbaarheid en doenvermogen. Dat is nodig. Want alleen met goede dienstverlening en met uitvoerbaar en handhaafbaar beleid kunnen we burgers en ondernemers helpen. Daarmee zorgen we voor meer wederzijds begrip en vertrouwen.

Peter Smink
Directeur-Generaal Belastingdienst

De Stand van de uitvoering

Knelpunten bij burgers en medewerkers

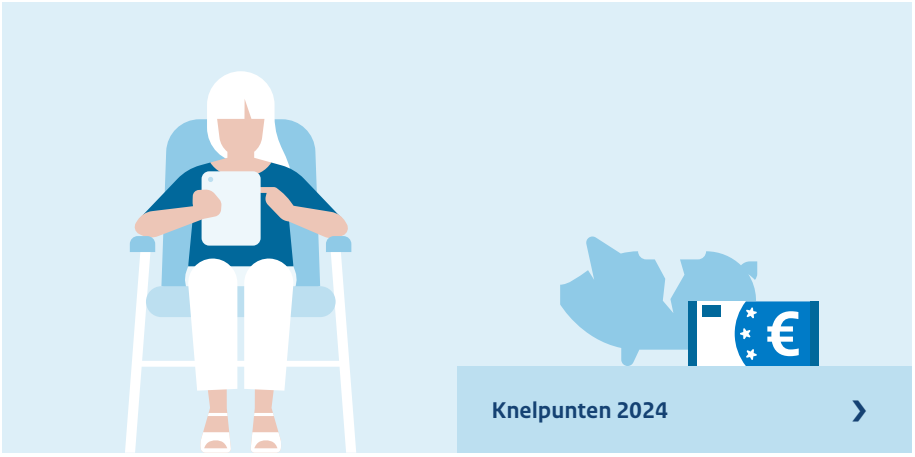


Aftrek specifieke zorgkosten ›



Onverwachte aanslagen ›

Terugblik



Knelpunten 2024 ›



Cijfermatige terugblik ›

Inleiding

Bij de Belastingdienst zien we dat complexe wetten en regels zorgen voor onduidelijkheid, fouten en stress bij burgers en ondernemers. We vragen soms veel van ze. We zien dat burgers en ondernemers hierdoor vastlopen. Soms maken zij zelfs helemaal geen gebruik van een bepaalde regeling. Ook voor de Belastingdienst zelf zijn de complexe regels soms een probleem. Ze zijn namelijk moeilijk te vertalen naar werkbare processen. Daarnaast moeten we burgers en ondernemers veel uitleg geven over de regels.

Als Belastingdienst willen we graag beter zichtbaar maken waar burgers en ondernemers tegenaan lopen. Daarom hebben we een signalenproces ingericht. Medewerkers kunnen zelf een melding doen als ze zien dat er met burgers of ondernemers iets misgaat. Daarna onderzoeken we of er sprake is van een structureel probleem met een behoorlijke impact. Is dat het geval? Dan nemen we dit signaal op in het signalenproces. Van daaruit zetten we vervolgacties in.

We willen deze signalen graag oplossen. Soms lukt dat, bijvoorbeeld door processen intern anders in te richten. Of door de communicatie aan te passen of wet- en regelgeving te vereenvoudigen. Zo zijn specifieke, complexe uitzonderingen in de autobelastingen geschrapt en is de termijn voor het doen van aangifte erfbelasting verruimd. Maar soms lukt het ook niet, omdat het veel tijd vraagt om wet- en regelgeving aan te passen. Soms zijn onze ICT-systemen er nog niet klaar voor. De noodzaak om deze ICT-systemen te moderniseren blijft daarom groot. Omdat de hoeveelheid veranderwensen daarnaast de ICT-capaciteit van de Belastingdienst overstijgt, moet de Belastingdienst keuzes maken welke veranderingen als eerste worden opgepakt. Niet alles kan daarom snel worden opgelost.

Grote vraagstukken als gegevensdeling in het kader van proactieve dienstverlening, en de toename van bezwaren tegen wet- en regelgeving zelf blijven daardoor een knelpunt. Om voor dergelijke knelpunten tot een oplossing te komen is het nodig dat politiek, beleid en uitvoering de handen ineenslaan.

Wat vindt u in deze Stand van de uitvoering?

We beschrijven twee actuele knelpunten. Het eerste gaat over de aftrek specifieke zorgkosten. Dat leidt bij burgers tot onzekerheid en grote administratieve druk. Het tweede knelpunt gaat over onverwachte gevolgen van nabetalingen voor burgers. We beschrijven niet alleen de impact op burgers en ondernemers, maar ook het effect op de uitvoering binnen de Belastingdienst zelf. Beide knelpunten zijn al in een eerdere Stand van de uitvoering opgenomen, maar tot nu toe is het niet gelukt om deze op te lossen. Het afschaffen van de aftrek specifieke zorgkosten is inmiddels opgenomen in het coalitieakkoord. We nemen dit knelpunt opnieuw op, om te benadrukken dat het belangrijk is om tot een goede, voor ieder werkbare oplossing te komen. We brengen deze knelpunten daarom weer onder de aandacht, zodat we samen met andere uitvoeringsorganisaties, beleid en politiek kunnen werken aan een oplossing.

Daarnaast kijken we terug naar de knelpunten die in de vorige Stand van de uitvoering (december 2024) stonden. Welke ontwikkelingen zijn er? Wat heeft de Belastingdienst zelf gedaan om de knelpunten op te lossen? Ook leest u hoeveel signalen we hebben gekregen, hoeveel vervolgacties er zijn geweest en of het signaal is opgelost.

Aftrek specifieke zorgkosten

Mensen die extra zorgkosten maken, kunnen die onder voorwaarden aftrekken van de inkomstenbelasting. Dat is de essentie van de regeling Aftrek Specifieke Zorgkosten (ASZ). Het gaat om zorgkosten die niet op een andere manier worden vergoed. De regeling biedt mensen met een chronische ziekte of beperking een tegemoetkoming voor de extra kosten die zij moeten maken.



In 2023 maakten naar schatting 900.000 huishoudens gebruik van de ASZ. Deze groep is breed en divers: chronisch zieken, mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, mensen met hoge kosten voor medicijnen of hulpmiddelen en ouderen. In totaal bedroegen de kosten van de ASZ € 315 miljoen in 2023.

De ASZ is een generieke regeling. Dat betekent dat zij voor iedereen geldt en niet voor een specifieke doelgroep. In plaats daarvan richt de regeling zich op een bepaald type kosten. De regeling gaat specifiek over de zorgkosten die noodzakelijk zijn door ziekte of invaliditeit. Kosten die vallen onder eigen risico, premies, vrijwillige eigen bijdragen of al bestaande voorzieningen zijn niet aftrekbaar.

De ASZ is gekoppeld aan het inkomen. Burgers kunnen hun zorgkosten pas aftrekken als hun uitgaven boven een bepaald bedrag uitkomen. Dit heet een inkomensafhankelijke drempel. De hoogte van de (maximale) aftrek neemt toe met het inkomen van mensen. Dit alles maakt de ASZ een complexe regeling die zeer afhankelijk is van iemands individuele situatie.

Tijdens de evaluatie van de ASZ in 2022 was het eindoordeel negatief[1]. Uit de evaluatie blijkt dat de regeling beperkt doeltreffend en doelmatig is. Daarvoor zijn verschillende redenen. Bij burgers zorgt de regeling voor veel onduidelijkheid en veel administratie. Ook maken veel mensen geen gebruik van de regeling en als ze de regeling wel gebruiken maakt 23% van de gebruikers fouten. Dit leidt tot onzekerheid, angst voor terugvorderingen en vaak een lagere gebruikservaring dan gewenst. Voor de Belastingdienst is de regeling complex in de uitvoering.

Er worden doorlopend verbeteringen doorgevoerd. Ook in 2025 waren er enkele aanpassingen[2]. Het kabinet-Jetten is van plan om de ASZ vanaf 2028 volledig af te schaffen. Zolang de regeling actief is, blijft deze complex, foutgevoelig en moeilijk uitvoerbaar, zowel voor burgers als voor de Belastingdienst.

1. Dialogic: Evaluatie aftrek specifieke zorgkosten
2. Er zijn twee wijzigingen doorgevoerd per 1 januari 2025: de uitgaven voor vervoer, en de uitgaven voor reizen in verband met het regelmatig bezoeken van iemand die wegens ziekte of invaliditeit langer dan een maand wordt verpleegd.



Youssef

Ik ben Youssef. Ik ben 69 jaar. Ik kwam als jonge jongen naar Twente om in de textielfabriek te werken. Ik heb een vrouw en 3 volwassen kinderen. Ik heb altijd hard gewerkt, zodat de kinderen konden studeren.

Youssef

Het gaat niet zo goed met me. Mijn lichaam laat me in de steek. Ik heb Parkinson, en ik moet om de paar weken naar het ziekenhuis. Dat is elke keer een klein half uur heen en terug.

We hebben geen auto. Ik moet dus met de taxi, want zelfstandig reizen lukt me niet meer. Dat kost bijna honderd euro per keer. Maar er is geen alternatief. De kinderen wonen te ver weg. Die kunnen me niet steeds brengen.

Ik kan die taxi eigenlijk niet betalen. En de verzekering vergoedt dit niet, dat heb ik gevraagd. Ik heb een klein pensioen. Ik kom nu geld tekort. En dat na al die jaren werken. Dat is wel zuur. Ik word er zenuwachtig van.

Misschien krijg ik de taxi toch vergoed. Mijn zoon zei namelijk: 'Pap, die taxiritjes kun je aftrekken van de belasting.' Dat was een hele opluchting.

Toen ging ik aangifte doen. En toen bleek dat ik alles had moeten bijhouden. Wanneer het was, waar ik naartoe ging, waarvoor het was. Dat had ik niet gedaan. En ze hadden ook de bonnetjes nodig. Ik werd er helemaal zenuwachtig van. Misschien krijg ik toch niks terug.

Ik kon niet alles terugvinden. Van sommige ritten had ik gelukkig nog bonnetjes, maar niet van alle ritten. Ik moest van alles terugzoeken: wanneer het was, hoe laat. De hele tafel lag vol, overal papieren. Wat een gedoe.

Ik was bang dat ik het verkeerd deed. En dat ik dan geld moest terugbetalen. Je hoort zoveel verhalen. Daar word je toch bang van. Uiteindelijk heb ik de aangifte toch maar opgestuurd. Op hoop van zegen.

Ik had het inderdaad verkeerd gedaan. Ik kreeg een brief van de Belastingdienst. Dat er nog informatie miste. Maar ik heb alles gestuurd wat ik had. Ik heb nu nog steeds geen geld teruggekregen. Hoe lang duurt dit nog?

Esther

Esther* (41) *werkt bij de Belastingdienst. *Ze beoordeelt aangiften inkomstenbelasting. Ze ziet dat veel mensen zorgkosten opgeven. En kijkt of die kosten aftrekbaar zijn volgens de regels.*

Bij die taxiritjes moet ik kunnen zien welke ritten zijn gemaakt, op welk moment en met welke reden. En ik moet de bonnetjes hebben. Anders kan ik die kosten niet goed controleren. Ik kan het niet zelf opzoeken.



Ik hoor vaker van mensen dat ze niet alles meer kunnen terugvinden. Dat begrijp ik ook. Zeker als iemand ziek is. Maar als ik het niet heb, mag ik die kosten niet aftrekken.

Als er informatie mist, moet ik daar een brief over sturen. Anders kan ik de aangifte niet afmaken. Het is voor mij ook veel gedoe hoor, al die overzichten en bonnetjes checken. Wat een werk.



Sanne

Ik ben Sanne. Ik ben 32 jaar en ik werk als IT-consultant bij een groot bedrijf. Ik woon samen met mijn vriend en onze twee dochters: Julia van 4 en Emma van bijna 1.

Sanne

Vier jaar geleden kreeg ik een ongeluk. Ik was aan het mountainbiken en viel. Mijn rug en nek waren gebroken. Ik had net een baby van een half jaar. Wat als ik het niet had overleefd? Dan had ik haar nooit zien opgroeien.

Sindsdien heb ik last van angsten. Ik krijg het ongeluk niet uit mijn hoofd. Ik slaap slecht en heb veel last van stress. Ik functioneer wel, maar het kost me veel energie.

Nu doe ik een bijzondere therapie. Dat helpt me. Het heet neurofeedbacktherapie. Dan train je je brein om rustig te worden. Ik merk echt verschil. Andere therapieën deden eigenlijk niks voor me.

Maar de verzekering vergoedt die kosten niet. Het is nog niet wetenschappelijk bewezen dat de therapie werkt. En dan betaalt de zorgverzekering het niet. Dus nu betaal ik het zelf. Dat tikt aan.

Ik dacht: misschien kan ik de kosten aftrekken. Dat zou wel schelen. Maar ik kom er niet uit of het mag. Ik heb op de website van de Belastingdienst gekeken. En ook op andere websites. Maar er staat steeds iets anders. Ik snap het gewoon niet.

Ik heb de Belastingdienst gebeld. Maar daar wisten ze het ook niet. Ze zeiden niet ja of nee. Dat maakte me onzeker, alsof ik later te horen zou krijgen of het wel of niet vergoed wordt.

Ik ben bang dat ik het verkeerd invul. En dan moet ik het later weer terugbetalen. Dat levert alleen maar meer stress op. En dat probeer ik nou net te voorkomen.

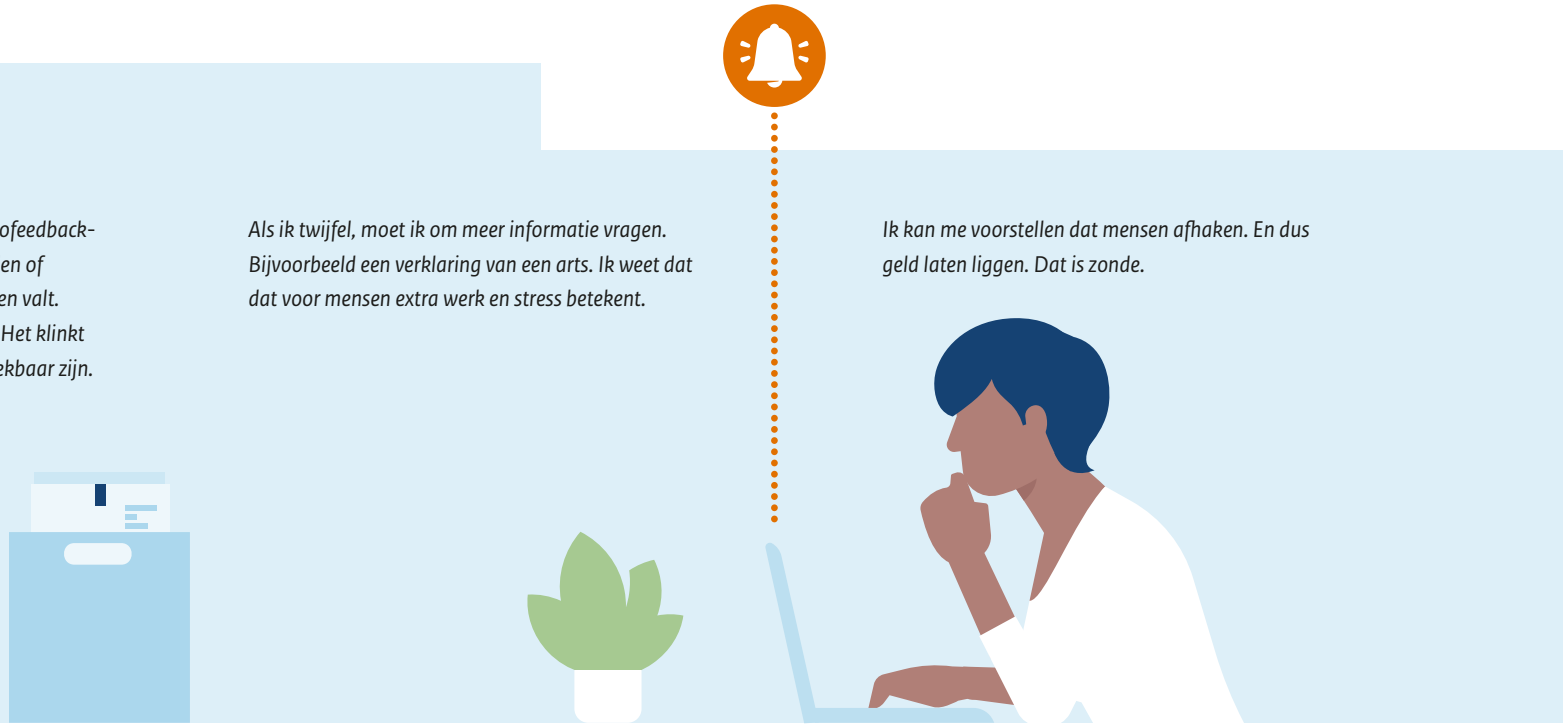
Dus ik trek de kosten maar niet af. Misschien is dat stom. Maar dan weet ik in elk geval zeker dat ik geen gedoe krijg.

Esther

Ik ben geen dokter. Ik heb nog nooit van neurofeedback-therapie gehoord. Maar ik moet wel beoordelen of de behandeling onder de aftrekbare zorgkosten valt. Daarom heb ik er informatie over opgezocht. Het klinkt voor mij wat vaag. Ik twijfel of de kosten aftrekbaar zijn.

Als ik twijfel, moet ik om meer informatie vragen. Bijvoorbeeld een verklaring van een arts. Ik weet dat dat voor mensen extra werk en stress betekent.

Ik kan me voorstellen dat mensen afhaken. En dus geld laten liggen. Dat is zonde.



Welke knelpunten ervaren burgers?

- Het is niet voor iedereen haalbaar om kosten volledig voor te schieten. Mensen krijgen pas veel later een tegemoetkoming, na het opleggen van de belastingaanslag.
- Hoe lager het inkomen, hoe lager het bedrag aan tegemoetkoming dat mensen ontvangen. Ook als er wel hogere kosten zijn gemaakt.
- Het is onvoldoende duidelijk wat precies aftrekbaar is. Er zijn verschillende voorwaarden en uitzonderingen binnen de regeling. Dat is voor veel burgers moeilijk te volgen. Veel mensen laten hierdoor aftrekbare kosten liggen of voeren kosten op die niet aftrekbaar zijn.
- Het duurt lang voordat er zekerheid is of het afgetrokken bedrag klopt, meestal pas na 6 tot 18 maanden. Bij uitschieters duurt het drie jaar of langer.
- Burgers moeten veel bewijzen leveren. Daardoor moeten ze veel administratie bijhouden, zoals bonnetjes of medische onderbouwingen. En ze moeten zelf inschatten wat 'noodzakelijke kosten' zijn.
- De communicatie is versnipperd, technisch en juridisch geformuleerd. Veel mensen begrijpen niet of ze recht hebben op de regeling. Daardoor zijn ze bang voor het maken van fouten of terugvorderingen.
- De ASZ werkt op een complexe manier door op andere regelingen. De regeling beïnvloedt het verzamelinkomen, en daarmee toeslagen en andere inkomensafhankelijke regelingen. De financiële gevolgen van fouten kunnen daardoor ook groot zijn.
- Burgers moeten medische gegevens met de Belastingdienst delen.

Wat zijn de knelpunten in de uitvoering bij de Belastingdienst?

- Het fiscale proces is massaal en geautomatiseerd van aard. De ASZ past daar niet goed bij. Onze medewerkers zijn niet in staat om medische gegevens te beoordelen.
- De open normen (zoals 'noodzakelijke kosten') zijn onduidelijk voor onze medewerkers.
- De regeling is lastig te automatiseren. Zo kunnen onder andere zorgkosten niet vooraf ingevuld worden in de belastingaangifte. Ook kunnen we de bonnen en medische gegevens lastig automatisch controleren, omdat contra-informatie ontbreekt. Dit maakt het proces tijdrovend en arbeidsintensief. Niet alle gemaakte fouten kunnen worden hersteld.
- Er is een extra regeling (Tegemoetkoming specifieke zorgkosten) nodig om mensen die door het gebruik van de ASZ een deel van hun heffingskortingen mislopen, te compenseren.

Mogelijke oplossingsrichtingen

De huidige regeling vraagt om een fundamentele herziening. Eerdere pogingen om tot een andere regeling te komen of om de regeling helemaal af te schaffen, zijn niet gelukt. Het is van belang dat er een goede oplossing komt. Deze oplossing moet werkbaar zijn voor burgers en de middelen moeten gerichter bij de doelgroep terechtkomen.

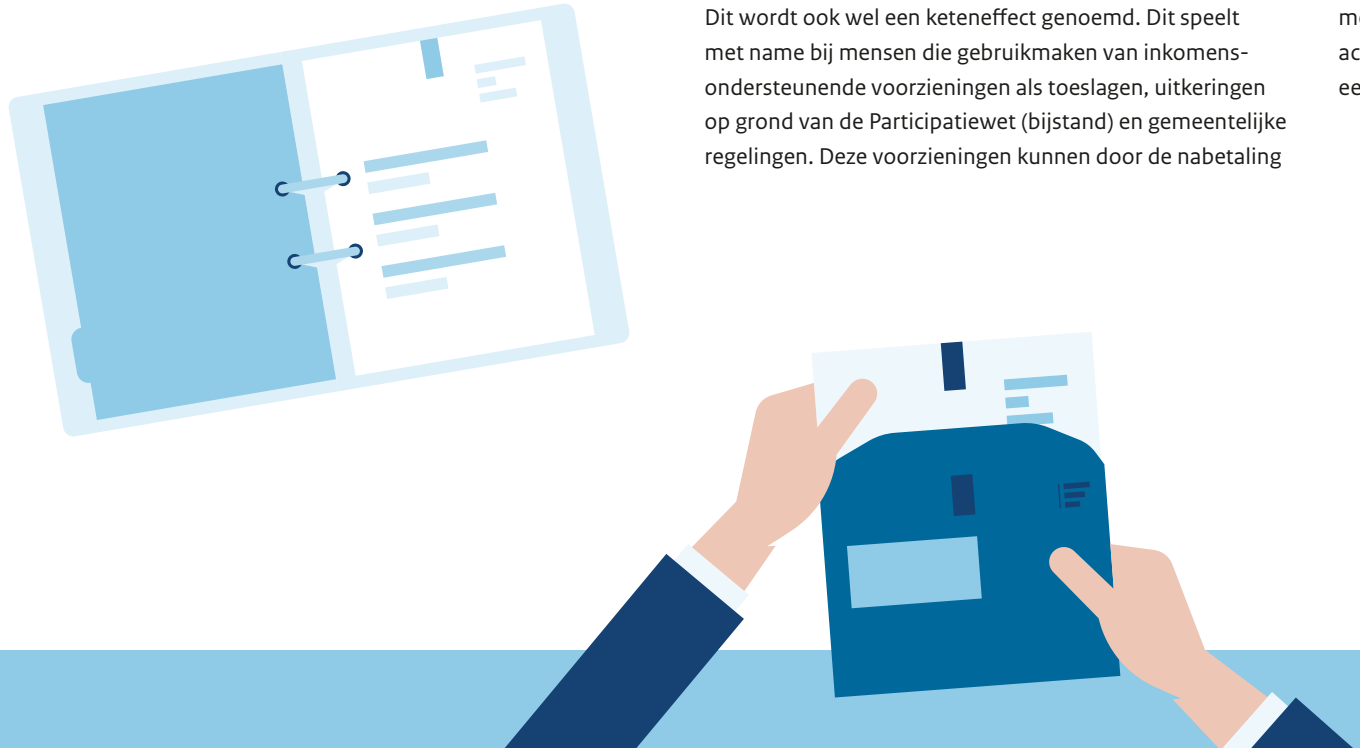
Onverwachte aanslagen

Bij veel inkomensondersteunende regelingen hangt het bedrag dat burgers ontvangen af van de hoogte van hun inkomen in dat betreffende jaar. Als het inkomen hoger of lager wordt, kan dat effect hebben op meerdere inkomensafhankelijke regelingen tegelijkertijd.

Burgers kunnen in een keer grote bedragen ontvangen van bijvoorbeeld uitkeringsinstanties, gemeenten of een werkgever. Dit kan zich voordoen wanneer zij eerder een te lage uitkering hebben ontvangen of bij een ontslagvergoeding. Door zo'n nabetaling valt hun inkomen in dat jaar in één keer een stuk hoger uit, wat gevolgen kan hebben voor verschillende voorzieningen (zoals uitkeringen en toeslagen) die zij ontvangen.

De gevolgen van nabetalingen kunnen voor mensen een ondoorzichtige, onzekere en stressvolle doorwerking hebben in diverse inkomensondersteunende regelingen. Dit wordt ook wel een keteneffect genoemd. Dit speelt met name bij mensen die gebruikmaken van inkomensondersteunende voorzieningen als toeslagen, uitkeringen op grond van de Participatiewet (bijstand) en gemeentelijke regelingen. Deze voorzieningen kunnen door de nabetaling lager worden of zelfs helemaal vervallen. In sommige gevallen moeten burgers hierdoor zelfs de toeslagen die zij voor het voorgaande jaar al hebben ontvangen, onverwacht terugbetalen.

Ook kunnen burgers na een nabetaling worden verrast door een hogere aanslag inkomstenbelasting. Bij de nabetaling wordt wel loonheffing ingehouden, maar deze is vaak lager dan de loonheffing die mensen later bij de aangifte inkomstenbelasting moeten betalen. Dit komt doordat er voor reguliere uitkeringen andere loonheffingsregels gelden dan voor nabetalingen. Veel mensen weten dit niet. Maar dit betekent wel dat ze achteraf, bij de aangifte inkomstenbelasting, alsnog een bedrag moeten bijbetalen.





Michella

Ik ben Michella. Ik ben 36 jaar. Ik woon alleen in een leuk appartementje. Ik werkte als journalist maar zit nu in de WW.

Michella

Ik had een drukke baan. Heel leuk, overal naartoe, veel schrijfwerk. Tot de reorganisatie kwam. Mijn functie verdween, ik moest weg. Dat kwam echt heel hard aan. Financieel natuurlijk, maar vooral voor mijn zelfvertrouwen.

Nu zit ik in de WW. Ik volg een traject om me om te scholen tot verpleegkundige. Er is veel vraag naar mensen in de zorg. Ik wil zo'n ontslag niet nog een keer meemaken. En ik vind het mooi om iets te doen wat ertoe doet.

Het is wel pittig. Ik studeer, loop stage en moet ondertussen rondkomen van minder geld. Ik let op alles. Daar ben ik wel handig in geworden. Ik verzamel recepten van lekkere en betaalbare maaltijden, de verwarming zet ik wat lager en ik doe slim boodschappen. De krant deel ik met mijn buurvrouw. Want die wil ik echt wel blijven lezen.

Ik kreeg een flinke nabetaling. Mijn voormalig werkgever leverde mijn gegevens te laat aan waardoor mijn uitkering niet klopte. Ik had een jaar lang te weinig gekregen en dat geld kreeg ik alsnog. Dat was zeer welkom. Ik kon meteen geld terugbetalen aan mijn ouders. Dat had ik van ze geleend. En ik heb een nieuwe wasmachine gekocht, want die deed het al een tijdje niet meer goed.

Toen kwam er een brief van de Belastingdienst. Ik had aangifte gedaan. En moest ineens belasting bijbetalen. Ik dacht eerst dat het een vergissing was. Ik moest ook al toeslagen terugbetalen. Maar dat komt dus doordat mijn inkomen hoger was geworden door die extra betaling.

Ik moest echt veel bijbetalen. Bizar. Ik heb de Belastingtelefoon gebeld. De medewerker was hartstikke vriendelijk. Hij begreep het wel, maar hij kon me enkel een betalingsregeling aanbieden.

Mijn geld is op. Gelukkig kan ik weer wat lenen van mijn ouders. Maar dat wil je toch niet op je 36e? Ik schaam me dat ik nog steeds mijn hand bij ze moet ophouden.

Jan

Jan (58) werkt bij de Belastingdienst.
Hij beoordeelt aangiften inkomstenbelasting. Hij ziet dat veel mensen niet snappen waarom ze eerst iets krijgen dat ze daarna weer moeten terugbetalen. De regels worden goed gevolgd, maar het pakt wel zuur uit voor die mensen. Hij vindt het vervelend dat hij die mensen niet verder kan helpen.



Wij noemen dit vanuit de overheid een nabetaling. Dat lijkt dus een meevaller. Maar voor Michella is dit geld dat ze eigenlijk nodig had om van te leven.

Als Michella het geld op tijd had gekregen, had ze niets hoeven bijbetalen. Dat komt voor haar echt uit de lucht vallen. Als ze eerder gewaarschuwd was, had ze het geld nog opzij kunnen zetten. Maar dat gebeurt ook niet.

Op papier klopt het. Maar in de praktijk pakt het hard uit voor Michella. En dat wringt. Ik zie dit veel vaker. We herstellen als overheid onze fouten, maar dat zorgt dan weer voor nieuwe problemen. Ik kan begripvol zijn aan de telefoon, maar meer dan een betalingsregeling aanbieden kan ik niet. Ze moet het bedrag betalen.



Jacques

Ik ben Jacques. Ik ben 63. Trotse vader van drie zoons. En trotse opa van 2 kleinzoons. Allemaal mannen. Ik woon in Rotterdam en ik ben, of eigenlijk, ik was betontimmerman.

Jacques

Ik kon eruit met een mooie regeling. Dat is nu bijna een jaar geleden. Het werk ging al wat moeizamer voor mij. Het is zwaar werk. Ik heb wel zitten twijfelen. Maar ik heb toch ja gezegd.

Ik mis mijn collega's wel. Ik heb toch jaren met ze gewerkt. Ik mis de grappen, de collegialiteit, samen een klus klaren. Maar met een paar mannen pak ik af en toe nog wel een biertje.

Ik kreeg een mooi bedrag mee. Daar heb ik mijn huis van opgeknapt. We hebben nu een mooie overkapping achter het huis. En ik heb de boel helemaal geschilderd. Heerlijk om daar nu tijd voor te hebben. De rest van het geld heb ik op mijn spaarrekening gezet.

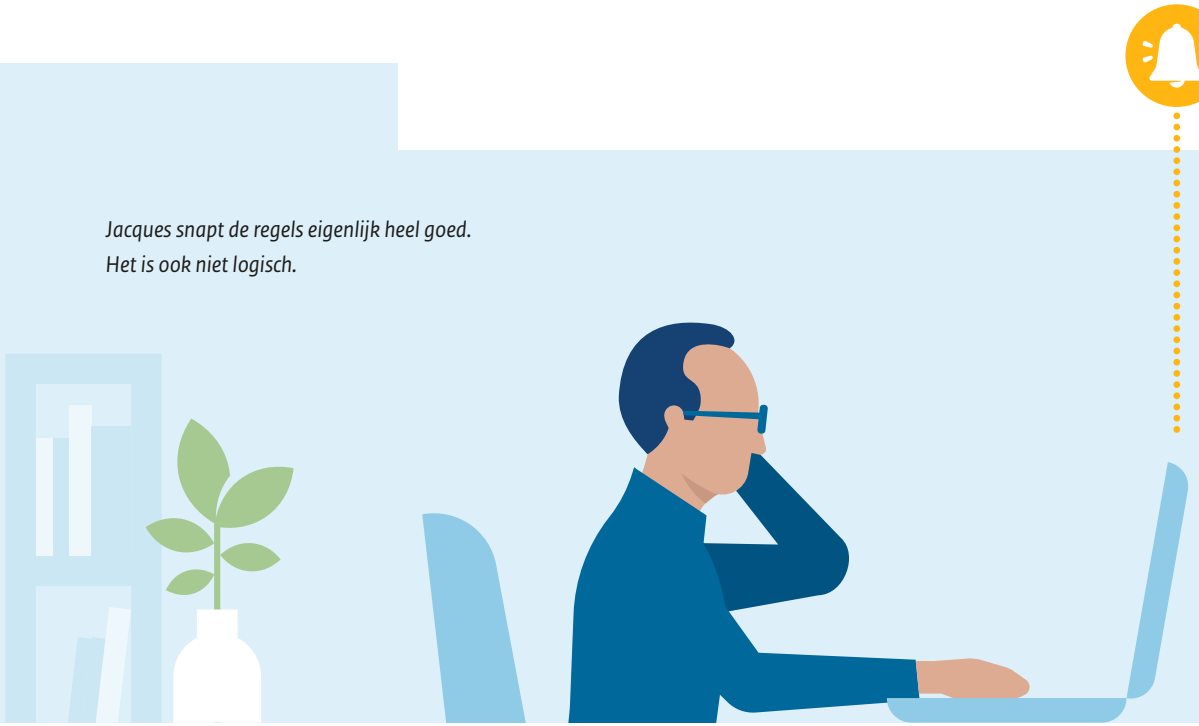
Ik dacht dat het bedrag dat ik kreeg een nettobedrag was. Want er was al belasting van afgehaald, zag ik. Maar nadat ik aangifte had gedaan, kreeg ik ineens een naheffing. En ik moest ook mijn zorgtoeslag terugbetalen. Weg spaargeld.

Ik snap die regels niet. Aan de ene kant krijg ik iets. Maar ik moet dat aan de andere kant dubbel terugbetalen. Zo voelt dat. Niet logisch. Doe het dan in een keer goed, zou ik zeggen.

Jan

Er is al loonheffing over betaald. Maar doordat Jacques in 1 keer zoveel geld heeft gekregen, komt hij voor een deel van zijn inkomen in een hoger belastingtarief terecht. Dat is wel zuur voor hem. Daardoor moet hij extra belasting betalen en toeslag terugbetalen.

Jacques snapt de regels eigenlijk heel goed. Het is ook niet logisch.



Mogelijke oplossingsrichtingen

Wat gebeurt er al?

- De Minister en Staatssecretaris van SZW onderzoeken een structurele oplossing voor keteneffecten, door nabetalingen buiten het toetsingsinkomen van inkomensondersteunende voorzieningen te houden. Deze maatregel voorkomt dat nabetalingen doorwerken op toeslagen en andere inkomensondersteunende regelingen. Hierdoor wordt voorkomen dat burgers door een eenmalige nabetaling onbedoeld voorzieningen verliezen of terug moeten betalen[3].
- Als Belastingdienst willen we de rekenregels voor de loonheffingen bij een nabetaling beter laten aansluiten op de inkomstenbelasting. We onderzoeken hiervoor oplossingsrichtingen. Denk aan een verduidelijking van de herberekeningsmethode of een aangepaste tabel ‘bijzondere beloningen’.

Wat is er nog nodig?

- We willen voorkomen dat burgers onverwacht een hogere aanslag voor de inkomstenbelasting krijgen. Wij willen daarom, naast aanpassen van rekenregels, burgers bij onze balies proactief helpen met de fiscale gevolgen van nabetalingen. Omdat dezelfde balies ook voor toeslagen werken, kan ook worden geholpen bij het aanpassen van het toetsingsinkomen voor toeslagen. Deze oplossing heeft wel uitdagingen. Instanties die de bedragen nabetalen kunnen namelijk die gegevens niet altijd zomaar aan ons overdragen in verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).De Belastingdienst is hierover in gesprek met het UWV. Het UWV heeft gevraagd aan de Centrale Commissie Gegevensgebruik om uit te zoeken of de AVG deze uitwisseling van gegevens inderdaad verbiedt.
- Bij nieuwe wet- en regelgeving en hersteloperaties moet er meer aandacht zijn voor het perspectief van burgers. Dat vraagt om expliciete aandacht voor foutgevoeligheid van inkomensbepalende regelingen, effecten en samenloop van regelingen, zodat we negatieve gevolgen voor burgers zoveel mogelijk voorkomen.
- Binnen de bestaande wet- en regelgeving zijn we als ketenpartners (UWV, Belastingdienst, Dienst Toeslagen, gemeenten, SVB, CAK en DUO) met elkaar in gesprek over hoe we nog beter met elkaar kunnen samenwerken en de communicatie richting de burger beter op elkaar kunnen afstemmen. Als we gezamenlijk en eenduidig communiceren, weten burgers beter wat het effect is van een nabetaling op bedragen die zij ontvangen vanuit andere regelingen. Daarnaast kunnen het UWV, de SVB en de gemeenten de gevolgen van nabetalingen beperken door nabetaling door de ene instantie die leidt tot een terugvordering bij de andere instantie onderling te verrekenen. Dit noemen we ‘instantieverrekening’.

3. Brief van de Minister en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over Kabinetsreactie en aanbieding onderzoeksrapport ‘Effecten van het terugvorderingsbeleid’, van 29 september 2025.

Terugblik op de knelpunten uit 2024

In de Stand van de uitvoering 2024 hebben we vier knelpunten onder de aandacht gebracht. Er is afgelopen 1,5 jaar veel inzet geweest op deze knelpunten. Voor deze knelpunten is het noodzakelijk dat politiek, beleid en uitvoering met elkaar tot een oplossing komen. In sommige gevallen is dat gelukt. Bij de complexiteit voor nabestaanden en erfgenamen zijn sinds 1 januari 2026 bijvoorbeeld de termijnen voor de aangifte erfbelasting en belastingrente verruimd van 8 naar 20 maanden. Ook loopt er een experiment met vroegsignalering, waarbij we gegevens mogen delen met gemeenten, zodat zij mensen met schulden eerder in beeld krijgen.

Helaas zien we dat het overgrote deel van de knelpunten uit 2024 nog even actueel is. Soms komt dit door keuzes binnen de Belastingdienst zelf, bijvoorbeeld wanneer andere prioriteiten voorrang moeten krijgen in de ICT-portfolio. Maar ook zien we dat het bij een aantal complexe opgaven nog niet lukt om als uitvoering, beleid en politiek gezamenlijk knelpunten op te lossen. Zoals bij gegevensdeling voor proactieve dienstverlening en de toename van bezwaar- en beroepschriften tegen de wetgeving zelf. Ondanks alle inspanningen lukt nog niet overal om echt het verschil te maken.

Om de knelpunten structureel te kunnen oplossen, is vaak aanpassing van wet- en regelgeving nodig, met bijbehorende politieke en financiële keuzes. Het is daarom van belang dat wij ons samen met beleid en politiek blijven inzetten voor vereenvoudiging vanuit het perspectief van burgers en ondernemers.







Gegevensdeling voor proactieve dienstverlening

De Belastingdienst mag niet zomaar gegevens delen met andere overheidsorganisaties voor proactieve dienstverlening. Hiervoor ontbreekt een wettelijke grondslag. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer 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.

Wat zijn de ontwikkelingen?

We ontvangen regelmatig verzoeken van andere uitvoeringsorganisaties om gegevens te delen voor proactieve dienstverlening. Meestal is de uitkomst dat een wettelijke grondslag ontbreekt om die gegevens te mogen gebruiken.

Dit knelpunt speelt bij veel overheidsorganisaties. Het Netwerk Publieke Dienstverleners heeft hiervoor aandacht gevraagd in brieven aan de informateur en de formateur. Ook staan de knelpunten in diverse Kamerbrieven. Daarna zijn verschillende initiatieven gestart om knelpunten op te lossen. Deze initiatieven hadden tot nu toe beperkt succes.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken heeft met medeoverheden en publieke dienstverleners, en op basis van de behoeften van burgers en ondernemers, een overheidsbrede visie ontwikkeld voor proactieve dienstverlening. Ook werkt het Ministerie van BZK aan overheidsbrede loketten. Daarbij worden ook mogelijke oplossingen uitgewerkt voor de juridische knelpunten bij het delen van gegevens. De Belastingdienst werkt hieraan mee.

Proactieve dienstverlening kan betekenen dat de overheid zelf actie onderneemt om mensen te informeren, te helpen of de juiste diensten aan te bieden. Bijvoorbeeld om te voorkomen dat zij in problemen komen. Daarbij gaat het ook vaak om het gebruiken of delen van gegevens. Het kan gaan om het gebruik door de Belastingdienst zelf van gegevens die al binnen de Belastingdienst beschikbaar zijn, of om het delen van gegevens tussen de Belastingdienst en andere organisaties. Om deze gegevens te mogen ontvangen en gebruiken, moet daarvoor een wettelijke grondslag zijn. Voor elke vorm van proactieve dienstverlening kunnen andere wettelijke grondslagen of kaders nodig zijn.

De Belastingdienst is daarbij niet alleen gebonden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), maar ook aan de fiscale geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht verbiedt het delen van gegevens uit het fiscale dossier voor een ander doel dan de uitvoering van de Belastingwet. Doorbreken van de fiscale geheimhoudingsplicht kan alleen als daarvoor een wettelijke regeling is, waarin voldoende specifiek is beschreven waar dit voor nodig is.

Ook speelt mee dat de Belastingdienst in principe geen nieuwe niet-fiscale taken op zich neemt. Dit betekent dat een verzoek om fiscale gegevens te delen voor een ander doel dan het uitvoeren van de Belastingwet, ook moet worden beoordeeld aan de hand van een niet-fiscale-takentoets.



Voor elke vorm van proactieve dienstverlening moet de Belastingdienst dus steeds een afweging maken of, en op welke wijze, fiscale gegevens mogen worden gebruikt.

Daarnaast moet de organisatie die fiscale gegevens wil ontvangen precies beschrijven en onderbouwen waarom dit nodig is. Wanneer dat duidelijk is, moet worden beoordeeld of de Belastingdienst de taak kan en wil uitvoeren. Vervolgens moet er ook een wettelijke grondslag worden geregeld in de wet die door de ontvangende organisatie wordt uitgevoerd. Pas dan kunnen de gegevens worden gedeeld.

Wat doet de Belastingdienst nog meer?

- We voeren samen met de Dienst Toeslagen een experiment over vroegsignalering uit. Daarbij deelt de Belastingdienst gegevens met gemeenten, zodat gemeenten mensen met schulden eerder in beeld krijgen. Om dat mogelijk te maken heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid eerst een ministeriële regeling opgesteld. Het experiment is halverwege 2025 gestart en loopt maximaal 2 jaar. Op basis van de resultaten zal verdere invoering bezien moeten worden. Daarvoor is dan alsnog een permanente wettelijke grondslag nodig.
- De Belastingdienst doet er binnen de bestaande regels alles aan om te voorkomen dat burgers en ondernemers in de problemen komen. Bijvoorbeeld door contact te zoeken met net gestarte horecaondernemers, om met hen een administratiecheck te doen, zodat zij starten met een goede administratie, en ook tijdig aangifte doen[3].

Wat is er nog nodig?

De Belastingdienst is graag een gesprekspartner bij verzoeken om gegevens te delen voor proactieve dienstverlening. Die verzoeken moeten goed worden beoordeeld. We moeten hier elke keer opnieuw een bewuste afweging maken. Deze afweging kan niet algemeen zijn, maar is steeds afhankelijk van de context. Dit vraagt de nodige tijd. Ook is hiervoor een wettelijke grondslag nodig in de wetgeving die de ontvangende organisatie uitvoert.

Als het gaat om dienstverlening door de Belastingdienst voor de uitvoering van de Belastingwet, onderzoekt de Belastingdienst actief welke mogelijkheden er zijn binnen bestaande kaders. Daar waar de bestaande kaders knellen gaan we actief in gesprek met onze opdrachtgever.

Complexiteit voor nabestaanden en erfgenamen

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. Als de nabestaande ook erfgenaam is, is deze vanwege de erfbelasting zélf ook belastingplichtig geworden.
De aangiftetermijn erfbelasting van 8 maanden was te kort. Deze aangifte is afhankelijk van de laatste aangiften inkomstenbelasting en omzetbelasting (indien van toepassing) van de overleden persoon, en deze zijn niet eerder dan 8 tot 21 maanden na overlijden bekend. Nabestaanden hadden daardoor niet genoeg tijd voor een volledige en juiste aangifte erfbelasting en werden geconfronteerd met belastingrente, die na 8 maanden ging lopen.

Wat zijn de ontwikkelingen?

Sinds 1 januari 2026 zijn de termijnen voor de aangifte erfbelasting en de belastingrente verruimd van 8 naar 20 maanden. Erfgenamen hebben daardoor meer tijd voor de aangifte. Als zij meer dan 20 maanden nodig hebben, kunnen zij uitstel aanvragen. Ook is het mogelijk om een voorlopige aanslag aan te vragen. Op die manier kunnen erfgenamen voorkomen dat ze een deel van de belastingrente moeten betalen.

Daarnaast is per 1 januari 2026 de regeling bij schenken kort voor overlijden (180 dagen) vereenvoudigd. Burgers hoeven geen aangifte schenkbelasting meer te doen als de schenker inmiddels is overleden. Aangifte, aanslag, betaling en verrekening van schenkbelasting blijft voortaan achterwege in het aanslagproces van erfbelasting.

Ook is het werkproces voor de omzetbelasting aangepast voor het grootste deel (‘kwartaalaangevers’) van de ondernemers. Het gaat hier om ondernemers die een natuurlijk persoon zijn, zoals bij een eenmanszaak, en van wie de aangifte niet op tijd is ingediend. Nabestaanden van deze ondernemers krijgen nu automatisch twee maanden uitstel voor de aangifte omzetbelasting. We informeren de nabestaanden over het verleende uitstel. Ook geven we uitleg over de aangifte. In het nieuwe systeem voor de omzetbelasting willen we dit proces voor de gehele doelgroep automatiseren.

We willen burgers en ondernemers zo goed mogelijk ondersteunen bij de fiscale gevolgen van een overlijden. Daarom zijn er verschillende initiatieven voor nabestaanden en erfgenamen. Bijvoorbeeld een overzichtspagina op Belastingdienst.nl, een checklist op maat en persoonlijk contact met een speciale nabestaandendesk, via de BelastingTelefoon Nabestaanden en schenken. Sinds 2 februari 2026 is er ook een regelhulp voor nabestaanden van ondernemers op Ondernemersplein. Ook op onze overzichtspagina voor nabestaanden is deze situatie te vinden: ‘De overledene had een onderneming – wat nu?’

Wat is er nog nodig?

Nabestaanden zouden nog beter geholpen zijn als er een integraal nabestaandenoverzicht is, op één centrale plek. Daarin staan dan alle openstaande belastingzaken van de overledene, en de nabestaande kan ook belastingzaken afhandelen. Hiervoor hebben we een plan van aanpak gemaakt. Of en wanneer dit geïmplementeerd wordt, is nog afhankelijk van andere ICT-prioriteiten.

Bij erfbelasting zouden mensen geholpen zijn met een vooringevulde aangifte erfbelasting. Daarvoor is verbeterde datakwaliteit nodig, wetgeving die de ontvangst en bewerking daarvan toestaat en ruimte in de ICT-portfolio. Daarnaast zou het helpen als de wetgeving in veelvoorkomende situaties in erfbelasting vereenvoudigd wordt. De wetgeving wordt vaak als complex ervaren en dus lastig begrepen door burgers. Daardoor betalen mensen soms te weinig belasting, maar benadelen ze zichzelf soms ook. Met behulp van het beleidskompas werkt de Belastingdienst aan de bovenstaande oplossingen.



Hogere aanslag bij meerdere inkomensstromen

Ons belastingstelsel kent verschillende tarief-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.

Wat zijn de ontwikkelingen?

Er zijn drie oorzaken voor de afwijkingen tussen loon- en inkomstenheffing:

1. De loonheffingskorting wordt dubbel toegepast.
2. Er zijn verschillen doordat mensen bij meerdere inkomensstromen pas bij de aangifte inkomsten-belasting in een hogere belastingschijf terechtkomen;
3. Bij hogere pensioenen (of andere inkomens) hebben mensen minder recht op heffingskortingen.

Op alle punten is er sprake van bijbetalen, waarbij vooral de (combinatie van de) laatste twee punten tot de hoogste bijbetaling leiden.

We informeren burgers beter en proberen onverwachte bijbetalingen bij de aanslag te voorkomen.
Bijvoorbeeld door:

1. het aanbieden van een online tool voor AOW’ers op de website. Daarmee krijgen ze advies over wat te doen: loonheffingskorting uitzetten en bij wie, of een voorlopige aanslag aanvragen.
2. de ontwikkeling van een digitale persoonlijke assistent. Deze interactieve oplossing biedt burgers (bijvoorbeeld AOW’ers met dubbele heffingskorting) proactief duidelijkheid en desgewenst handelingsperspectief voor hun individuele situatie.

We starten daarnaast een pilot. Daarbij kijken we naar de gegevens uit de polisadministratie van UWV. In mei 2026 is deze pilot gestart, waarbij twee groepen burgers een brief ontvangen. In de brief vragen we aan de burgers om iets te doen, bijvoorbeeld de loonheffingskorting uitzetten of een voorlopige aanslag aanvragen. Op die manier willen we voorkomen dat mensen bij hun aangifte onverwacht hoge bedragen moeten betalen.

Wat is er nog nodig?

Voor een structurele oplossing moet het belasting-stelsel tussen loonheffing en inkomstenheffing aangepast worden. Dat kost tijd. Er is een eerste verkenning gedaan naar de mogelijkheden om het beleid aan te passen en zo de problemen rond meerdere inkomens te verminderen.



Toename van bezwaar- en beroepsprocedures

Er wordt steeds vaker in groten getale bezwaar ingediend, ook tegen de wetgeving zelf. Bijvoorbeeld door no cure, no pay-bedrijven die de proceskosten-vergoeding gebruiken als verdienmodel of in verband met arresten van de Hoge Raad. Door de grote aantallen bezwaar- en beroep-schriften loopt de uitvoering vast. Daar hebben vervolgens ook burgers en bedrijven last van. 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.

Wat zijn de ontwikkelingen?

Het afgelopen jaar is het aantal bezwaarschriften gestegen naar een half miljoen. Ook kost het steeds meer tijd om een bezwaar te behandelen. Dat komt doordat veel regelingen met elkaar samenhangen en de eisen aan administratieve vastlegging voor de uitvoering zijn verhoogd.

Het aantal bezwaren dat nog verwerkt moet worden door de Belastingdienst loopt daardoor op. Ook handelt de Belastingdienst steeds minder bezwaren binnen de wettelijke termijn af. Als er niets verandert, zullen deze aantallen alleen maar verder oplopen. Met als gevolg dat burgers en bedrijven steeds langer in onzekerheid zitten.

Het is nodig om de relatie met burgers en bedrijven verder te verbeteren en de dienstverlening te versterken. Wanneer mensen zorgen, klachten of vragen hebben, moeten we ze goed en op tijd te woord staan.

Wat doet de Belastingdienst nu?

Met de inzet en doorontwikkeling van verschillende instrumenten kan de Belastingdienst steeds beter inspelen op de knelpunten en hardheden die burgers en bedrijven ervaren. Verbinding zoeken met de samenleving betekent ook aansluiten bij de belevingswereld van verschillende doelgroepen. Met de invoeringstoets wordt zo snel mogelijk, na de implementatie van nieuwe regelgeving, nagegaan hoe die regelgeving uitpakt in de praktijk voor de uitvoering en de doelgroep. Met het signalen-proces kunnen medewerkers signalen aankaarten over de ongewenste gevolgen die ze tegenkomen bij burgers binnen de dienstverlening.

Een formele bezwaarprocedure sluit vaak niet aan bij de belevingswereld van burgers. Bijvoorbeeld in gevallen waarbij er geen geschil is over de inhoud, maar alleen een aanpassing of aanvulling van gegevens. Het aankomende wetsvoorstel Direct Aanpassen werkt dit verder uit via een vereenvoudiging van de formele regels.

Met het programma Herontwerp Bezwaarproces wordt een fundamentele, organisatiebrede vernieuwing van het bezwaarproces voorbereid. Hierbij wordt ingezet op de toepassing van geautomatiseerde ondersteuning en AI-oplossingen bij de behandeling van bezwaarschriften. De verwachting is dat het herontwerp voor burgers en bedrijven kortere doorlooptijden, voorspelbare afhandeling en minder fouten betekent.

Daarnaast is met de Wet herwaardering proceskosten-vergoedingen WOZ en bpm een stap gezet om de instroom van bezwaren van bedrijven die werken op basis van ‘no cure, no pay’, in te perken.

Wat is er nog nodig?

De stijging van bezwaar- en beroepsprocedures is niet alleen een probleem dat druk legt op de uitvoering. Het is ook een signaal van mogelijke spanning tussen wetgeving en maatschappelijke werkelijkheid. De maatschappelijke gevolgen van wetgeving en hardheden die mensen ervaren, moeten goed gesignaleerd en opgepakt kunnen worden. De Belastingdienst wil hiervoor meer kunnen bieden.

Burgers en ondernemers moeten altijd bezwaar kunnen maken. Maar om massale bezwaren tegen de wet zelf zoveel mogelijk te voorkomen, is het van essentieel belang dat er bestendige wetgeving wordt ontwikkeld die recht doet aan de maatschappelijke werkelijkheid. Zodat de bezwaren zich kunnen richten op de toepassing van de wet, en minder op de wet zelf. Het is nodig dat politiek, beleid en uitvoering de handen ineenslaan om te komen tot oplossingen hiervoor.



Signalenoverzicht

Het signalenproces

De Belastingdienst wil voorkomen dat signalen over een ongewenst effect van wetgeving of over hoe wij werken, tussen wal en schip raken of de wetgever niet bereiken. Het signalenproces zorgt daarvoor. Het geeft inzicht in de aanwezige signalen en ondersteunt in de opvolging van die signalen. De afgelopen periode is er veel vooruitgang geboekt in de aanpak van signalen. In de cijfers is te zien dat we steeds beter in staat zijn opvolging te geven aan signalen. Ook zijn er in 2025 signalen over en weer overgedragen tussen de Belastingdienst en Toeslagen. Daarnaast zijn vergelijkbare signalen samengevoegd, wat heeft bijgedragen aan meer overzicht en efficiëntie.

Een belangrijke ontwikkeling is dat we nu in staat zijn om signalen thematisch te bundelen. Daardoor kunnen we patronen beter herkennen en er strategischer opvolging aan geven. Ook weten steeds meer collega's het signalenproces te vinden. Naast de BelastingTelefoon leveren nu ook de balies en klachtenteams signalen aan. Dit zorgt voor een bredere instroom van signalen uit de organisatie.

Er zijn ook uitdagingen. In een context van toenemende maatschappelijke verwachtingen en een groeiende werkdruk staat de organisatie voor stevige taakstellingen: meer werk realiseren met minder mensen.

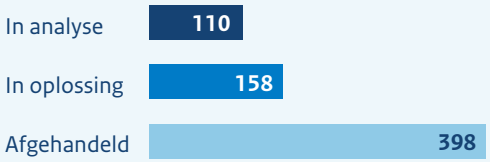
Oplossingsmogelijkheden vanuit de ICT kunnen niet worden gerealiseerd door onvoldoende capaciteit en middelen. Dit leidt soms tot situaties die voor burgers onnodig belastend zijn, zoals het moeten printen van formulieren, het handmatig invullen van informatie die grotendeels al bij de Belastingdienst bekend is, en het per post opsturen daarvan.

Ook liggen er genoeg kansen. Zo kan AI ter ondersteuning van het signalenproces worden ingezet. Slimme toepassingen kunnen helpen om signalen sneller te analyseren, te clusteren en over te dragen. Daarmee kunnen we als Belastingdienst gerichter inzetten op verbeteringen voor burgers en ondernemers. Daarnaast werkt de Belastingdienst actief mee aan het opzetten van overheidsbreed signaalmanagement. Het doel hiervan is om organisatie-overstijgende signalen effectiever, in de gehele keten, op te kunnen volgen. Daarmee werken we als overheid gezamenlijk aan oplossingen voor burgers en ondernemers.

Stand per 31 december 2025

Cijfermatige terugblik

Totaal aantal signalen sinds 2022



Statuswijzer

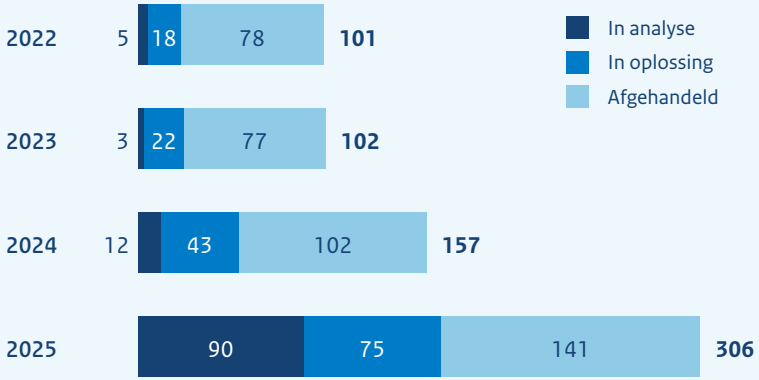
In analyse
Het signaal wordt onderzocht en verrijkt voordat er besluitvorming plaatsvindt over opvolging / prioriteit / planning. De besluitvorming over het signaal valt ook nog onder deze status.

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.

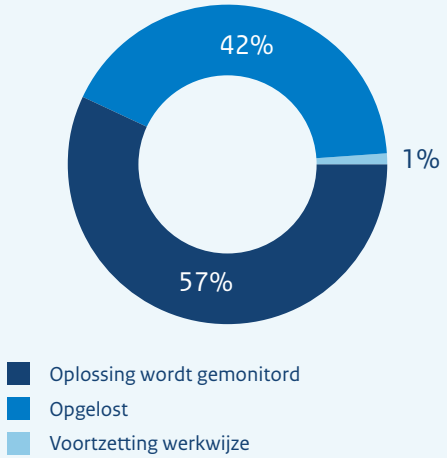
Aanmelddatum en status

In het centraal registratie-systeem 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 voort-zetting 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.





De personen in de interviews en de Belastingdienstmedewerkers zijn geen bestaande personen.
De personen en verhalen zijn gebaseerd op situaties uit de praktijk van de Belastingdienst.

Deze brochure is een uitgave van:
Belastingdienst
Juni 2026