

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE 's-gravenhage

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW 's-gravenhage  
Postbus 20201  
2500 EE 's-gravenhage  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
2021-0000127882

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 8 juli 2021  
Betreft Toezegging aan het lid Van Weyenberg (D66) -  
Percentage Awb-conform

Geachte voorzitter,

Tijdens het commissiedebat Belastingdienst van 22 juni 2021 heb ik aan het lid Van Weyenberg (D66) toegezegd uw Kamer voor het zomerreces 2021 te informeren over hoe het percentage tijdig afgehandelde bezwaren verhoogd kan worden.

De aanleiding hiervoor was dat in de derde Voortgangsrapportage (VGR) Belastingdienst over 2020 het percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke Awb-termijn is afgedaan organisatiebreed op 79,3%<sup>1</sup> is uitgekomen. Dit percentage is het gemiddelde van de drie onderdelen; Belastingdienst (78,7%), Toeslagen (84,7%) en Douane (94,2%). De actuele cijfers (t/m april 2021) van deze drie onderdelen zijn: Belastingdienst 83,6%, Toeslagen 89,8% en Douane 92,3%. De Belastingdienst realiseert met een percentage van 83,6% t/m april 2021 daarmee lager dan het streefpercentage van ten minste 90% dat in de Rijksbegroting 2020 is opgenomen.

In deze toezegging onderscheid ik twee elementen: ten eerste het verschaffen van inzicht in hoe dit percentage er op dit moment uitziet en ten tweede wat mijn verwachting is ten aanzien van het realiseren van het streefcijfer van 90%.

*Toelichting actuele prestaties*

Actuele gegevens laten zien dat de Belastingdienst dit jaar (peildatum 20 juni 2021) een overall percentage van 83,6% Awb-conform afgehandelde bezwaren realiseert. Dat is een stijging van bijna 5%-punt ten opzichte van vorig jaar. Wanneer uitsluitend gekeken wordt naar bezwaren ontvangen na 1 januari 2021, dan ligt het percentage tijdig afgehandelde bezwaren met 92,3% in 2021 boven het streefpercentage. Daarmee wordt inzichtelijk dat de Belastingdienst conform doelstelling presteert op bezwaren die in 2021 zijn binnenkomen. Dat het algehele realisatiecijfer lager ligt (83,6%) komt door het wegwerken van achterstanden die eerder zijn opgelopen. Dit werpt zijn vruchten af want het algehele realisatiecijfer is ook gestegen. Ik licht dat hieronder toe.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2020-2021, 31 066, Nr. 849, 3e voortgangsrapportage op het Jaarplan 2020 van de Belastingdienst, p.58

### *Terugdringen achterstanden in de afhandeling van bezwaren*

De afgelopen jaren is er nadrukkelijke aandacht uitgegaan naar het terugdringen van achterstanden in de afhandeling van bezwaren en over deze aanpak is uw Kamer reeds eerder geïnformeerd.<sup>2,3</sup> De belangrijkste verbeteringen zijn aangebracht binnen de Inkomensheffing (IH). In 2019 is hier extra capaciteit ingezet en is een effectievere toedeling van bezwaarschriften ontwikkeld. Binnen de IH is in de laatste zes maanden een verbetering van 15%-punt gerealiseerd ten opzichte van heel 2020. Het percentage Awb-conform lag medio 2019 nog rond de 40,2% en per 20 juni 2021 ligt dat op 80,2% voor alle afgehandelde bezwaren IH in 2021. Dit voorjaar zijn er naar aanleiding van de POK extra middelen beschikbaar gesteld waarmee in een krappe arbeidsmarkt extra personele capaciteit wordt geworven. Deze medewerkers worden dit jaar opgeleid en het effect van extra capaciteit op de gerealiseerde behandeltijd wordt in 2022 zichtbaar.

**UHB**

**Ons kenmerk**  
2021-0000127882

### *Verwachting t.a.v. het realiseren van de doelstelling*

Bovenste stijgende trend laat zien dat de Belastingdienst in toenemende mate in staat is om sneller rechtszekerheid te bieden aan burgers en bedrijven, door zowel oudere bezwaren de afgelopen jaren versneld op te pakken als ook door nieuwe bezwaren zo veel mogelijk binnen Awb-termijnen af te doen. Dit resulteert erin dat de Belastingdienst bij bezwaren die dit jaar zijn ontvangen conform doelstelling presteert. Ik verwacht dat de Belastingdienst dit jaar het gestelde streefcijfer van 90% Awb-conform wel zal benaderen, maar door de achterstanden nog niet volledig zal kunnen realiseren. Ik blijf u hierover informeren via de voortgangsrapportages.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst,

J.A. Vijlbrief

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2018-2019, 31 066, nr. 441

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2019-2020, 31 066, nr. 533