



Belastingdienst

Meerjarenstrategie 2025-2030



Strategische prioriteiten 2025-2030

De Meerjarenstrategie (MJS) is een organisatiebrede strategie en geeft aan wie we willen zijn en hoe we willen werken. De MJS heeft een beperkte looptijd en sluit aan op de missie, visie, strategie (Uitvoerings- en Handhavingsstrategie) en ambitie van de organisatie.

De MJS kent vier **strategische prioriteiten** waarin we de komende jaren een ontwikkeling door willen maken. De prioriteiten belichten verschillende perspectieven van de organisatie:

- De Belastingdienst als onderdeel van de samenleving.
- Wat de Belastingdienst '(nog) te doen heeft'. De basis op orde brengen en houden.
- Het verbeteren, vernieuwen en innoveren van dienstverlening, toezicht en opsporing.
- Het perspectief van de medewerkers van de Belastingdienst.

Onder de strategische prioriteiten staan doelen die concreet gedrag of resultaten beschrijven waar we ons voor in gaan zetten. Jaarlijks wordt de MJS geëvalueerd en bekijken we of we nog op koers zijn. We volgen de ontwikkelingen binnen de organisatie en in de samenleving om te bepalen of we de prioriteiten en doelen van de MJS moeten bijstellen.

In deze MJS is ook het **'wenkend perspectief 2035+** opgenomen. Dit perspectief richt zich op de lange termijn en schetst een gewenst en inspirerend toekomstbeeld. Tijdens de looptijd van deze MJS wordt al aan de verdere verkenning en uitwerking van dit perspectief gewerkt..

In 2029 stellen we een nieuwe Meerjarenstrategie op voor de periode 2030-2035.



Een continu en snel veranderende maatschappij

De maatschappij verandert in een aantal opzichten

Enkele belangrijke trends zijn:



Toenemende digitalisering: cybersecurity, AI en deepfakes



Polarisatie en minder solidariteit



Vergrijzing en krappe arbeidsmarkt



Mondiale (digitale) economie en toenemende internationale spanningen

Verwachtingen van burgers, bedrijven en hun adviseurs



Efficiënte, zorgvuldige en klantgerichte processen



Gebruik van actuele (real time) gegevens en snelle terugkoppeling



Duidelijke en hanteerbare regelgeving en bijpassende ondersteuning



Serius nemen en het oppakken van signalen en toepassen van menselijke maat

Interne uitdagingen voor de Belastingdienst



Basis op orde: ICT en Informatiehuishouding



Vergroten personele continuïteit, vitaliteit, werving, inzet nieuwe medewerkers en procesherontwerp



Dienstverlening verder verbeteren



Vergroten inzet op het voorkomen van fouten door 'dienstverlening en toezicht vooraf'

Waar we voor staan en gaan

Missie

Samen werken aan een financieel gezond Nederland. Dat is de missie van het Ministerie van Financiën. De missie van de Belastingdienst sluit daar nauw bij aan: De Belastingdienst draagt bij aan een financieel gezond Nederland. Dat doen we door eerlijk en zorgvuldig belasting te heffen en te innen.

Visie

Burgers en bedrijven centraal. Proactief, samen, deskundig.

Strategie

We streven ernaar dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van de zijde van de Belastingdienst.

Ambitie

Een Belastingdienst waar burgers en bedrijven vertrouwen in hebben en medewerkers trots op zijn.

Strategische prioriteiten 2025-2030

We verbinden met
de samenleving



We brengen en houden
de basis op orde



We verbeteren
dienstverlening, toezicht
en opsporing continu



We werken met plezier en
vanuit vakmanschap



We verbinden met de samenleving

1. We zijn transparant over ons werk, hoe we werken aan verbeteringen en over wat er wel en niet goed gaat.
2. We dragen bij aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving.
3. We betrekken de samenleving bij onze beleidskeuzes en taakuitvoering en werken samen met maatschappelijke organisaties, intermediairs en andere overheidsorganisaties.
4. We volgen de (inter)nationale maatschappelijke ontwikkelingen en nemen de verantwoordelijkheid om daarop in te spelen.

We brengen en houden de basis op orde

1. We brengen onze processen, procesbeschrijvingen en interne controles op orde, zorgen dat onze risico's beheerst zijn en sturen bij indien afwijkingen geconstateerd worden.
2. We moderniseren de IV-processen, -systemen en -voortbrenging, zodat onze medewerkers, burgers en bedrijven adequaat worden ondersteund en we tijdig in kunnen spelen op (nieuwe) vragen en wensen.
3. We professionaliseren onze gegevens en informatiehuishouding, zodat we de mogelijkheden optimaal kunnen benutten, transparantie bevorderen en gegevens en informatie gecontroleerd gebruiken.
4. We voldoen aantoonbaar aan geldende wet- en regelgeving en bereiden ons tijdig voor op veranderingen in de wettelijke kaders.



We verbeteren dienstverlening, toezicht en opsporing continu

1. We zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en intermediairs zoveel mogelijk eenvoudig, automatisch en digitaal aan hun verplichtingen kunnen voldoen en hun rechten kunnen verkrijgen.
2. We bieden ondersteuning voor wie dit nodig heeft en persoonlijk contact is beschikbaar. We streven naar gemak en vereenvoudiging om de noodzaak hiervan te beperken.
3. We sluiten zoveel mogelijk aan bij de financiële systemen van burgers, bedrijven, intermediairs en ketenpartners.
4. We hebben overzicht van en inzicht in fenomenen van non-compliance. Dit overzicht en inzicht zijn nodig om de juiste handhavingsinstrumenten (dienstverlening, toezicht en opsporing) in te kunnen zetten om naleving te bevorderen en te borgen en waar nodig af te dwingen.

Ons plan voor verbetering

1. We verbeteren ons werk elke dag. Door betere sturing, procesverbetering en kennisuitwisseling worden we effectiever, efficiënter en meer voorspelbaar.
2. We brengen de basis op orde en terwijl we dat doen, beginnen we ook met de voorbereidingen voor de toekomst. Na de grote IV-modernisering gaan we direct door met het vernieuwen, vereenvoudigen en digitaliseren van onze processen; integraal en gericht op onze doelgroep.



We werken met plezier en vanuit vakmanschap

1. We geven prioriteit aan talentmanagement en ontwikkelmogelijkheden om betrokkenheid, vitaliteit en inzetbaarheid te verhogen.
2. We zijn een lerende organisatie waarbij we ons werk evalueren en daarvan leren; leren vormt een integraal onderdeel van ons werk.
3. We zijn ons – als ambassadeur van onze organisatie – bewust van onze positie en verantwoordelijkheid; we zijn weerbaar tegen corruptie, ondermijnende criminaliteit en intimidatie.
4. We voelen ons veilig en vrij om ons uit te spreken en vanuit onze professionele ruimte eigenaarschap te tonen en initiatieven te nemen; we borgen samen een cultuur waarin een open dialoog gevoerd wordt.
5. We werken in een inspirerende werkomgeving.



Wenkend perspectief 2035+

De Belastingdienst van de toekomst: eenvoudig en moeiteloos

We dragen bij aan de ontwikkeling en uitvoering van een vereenvoudigd belastingstelsel. We streven ernaar om belastingheffing en -inning en naleving van verplichtingen intuïtief te maken. Belastingheffing en -inning gaan automatisch en in real time. Belastingheffing en -inning sluiten naadloos aan bij de leef- en werksituatie van burgers en bedrijven. Hierdoor hebben zij veel eerder zekerheid over hun fiscale positie en kunnen bedrijven zich vooral concentreren op hun kernwerkzaamheden. Op deze manier maken we het burgers en bedrijven zo makkelijk mogelijk en veranderen we de interactie met de Belastingdienst.

Ondersteuning aan burgers, bedrijven en intermediairs gebeurt met behulp van geavanceerde IT (o.a. verantwoorde en transparante AI-ondersteuning). Waar nodig bieden we persoonlijke ondersteuning.

We werken samen met andere overheidsorganisaties aan klantgerichte dienstverlening en we zijn en blijven een zorgvuldige en betrouwbare organisatie. Dit zorgt ervoor dat het vertrouwen van burgers, bedrijven en intermediairs in de Belastingdienst hoog is. We zijn een betrouwbare internationale partner.

Begrippenkader strategie (UHS) en MJS

Uitvoeren

Het implementeren van wet- en regelgeving en het inrichten en uitvoeren van (semi-)massale processen om daarmee burgers en bedrijven in staat te stellen om wet- en regelgeving na te leven.

Handhaven

Het 'doen' naleven; omvat het hele spectrum aan activiteiten dat hiervoor beschikbaar is en die onder de hieronder genoemde beleidsinstrumenten vallen.

De Belastingdienst duidt dienstverlening, toezicht en opsporing als handhaving in brede zin. Handhaving bestaat uit meerdere instrumenten, die vaak in combinatie worden ingezet om compliance te bevorderen en te borgen:

■ **Dienstverlening**

Het zodanig ondersteunen van burgers en bedrijven dat zij hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen om wet- en regelgeving na te leven en hun rechten geldend te maken.

■ **Toezicht**

Het verzamelen van de informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren (handhaven in enge zin).

■ **Opsporing**

Het doen van onderzoek in verband met strafbare feiten onder gezag van de officier van justitie met als doel het nemen van strafvorderlijke beslissingen.

Dit is een uitgave van de Belastingdienst
December 2024