



Belastingdienst

15^e halfjaars- rapportage

BIJLAGE 2 PRODUCTIETABELLEN

BIJLAGE 1 BREDE AGENDA

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

TERUGVORDEREN TOESLAGEN IN HET BUITENLAND

PROLOOG

Inhoud

Proloog	03
Terugvorderen toeslagen in het buitenland	06
Toeslagschulden in het buitenland	08
Overzicht terug te halen toeslagschulden	09
Maatregelen inning toeslagschulden in het buitenland	10
Bulgarije	13
Tot slot	14
Moties en toezeggingen	15
Eén bankrekeningnummer	16
Buitenlandse kentekens	17
Voorlopige aanslag	18
Tax gap	19
Fraudebestrijding	20
Witwassen	22
Invordering	22
Toeslagen	23
Gesprek sociaal raadslieden	27
Het proces van automatisch continueren van de toeslag 2015	27
Effectonderzoek toeslagen	28
Postverwerking	28
Procesverstoringen	29
Brede Agenda	31
Halfjaarsrapportage	31
APA/ATR	31
Weekenduitgaven gehandicapten	31
Intensivering toezicht en invordering	32
Stopzetten van ontwikkelingen die niet succesvol zijn	32
Depotstelsel	32
M-biljet	34
Bijlage 1 Brede Agenda	35
Bijlage 2 Productietabellen	47
Dienstverlening	48
Toezicht Belastingen	50
Toezicht Douane	50
Toezicht Toeslagen	51
Invordering	52
Bedrijfsvoering	53

Proloog

BILAGE 2 PRODUCTIETABELLEN	
BILAGE 1 BREDE AGENDA	
MOTIES EN TOEZEGGINGEN	
TERUGVORDEREN TOESLAGEN IN HET BUITENLAND	
03 PROLOOG	

Voor de Belastingdienst bepaalt de ‘Brede Agenda Belastingdienst’ samen met het eigen middellangetermijnplan, de prioriteiten. Over de Brede Agenda is in de 14^e halfjaarsrapportage voor het eerst gerapporteerd. Met die rapportage is ook de ontwikkelaanpak voor robuuste processen meegestuurd. Hierin zijn de rr-prioriteiten benoemd en is nog scherper dan in de Brede Agenda een prioritering aangebracht. Die leidt ertoe dat de meest kwetsbare massale processen, met de grootste impact, als eerste worden opgepakt (Inkomensheffing en Inning).

Na het Kamerdebat eind januari 2014 over de kwestie van één bankrekeningnummer heeft de Belastingdienst een zelf-assessment uitgevoerd om afbreukrisico's in de klantprocessen vast te stellen. De op 4 februari 2014 aangetreden staatssecretaris heeft de resultaten daarvan gebruikt bij het opstellen van de Brede Agenda (met name spoor B), die op 19 mei 2014 aan de Tweede Kamer is aangeboden. De analyses die ten grondslag liggen aan deze Brede Agenda zijn in een maand of drie tot stand gekomen. Op hoofdlijnen kloppen ze, maar in de Brede Agenda is een verdere verdieping en uitwerking aangekondigd. De inmiddels binnen de Belastingdienst opgedane ervaringen met pilots (voor inning en toezicht) vormen speerpunten binnen deze uitwerking. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan een business case, waarbij in beeld wordt gebracht hoe investeringen in de Belastingdienst kunnen leiden tot een organisatie die beter, goedkoper en meer in control is. Het gaat daarbij om een fundamenteel andere aanpak van de processen (interactie, toezicht).

De uitwerking van de Brede Agenda is nog in volle gang. Dat geldt ook voor de business case. Het voert in het kader van deze halfjaarsrapportage te ver om daar uitgebreid op in te gaan. Tegen de zomer zijn we zo ver dat we de resultaten van de verdiepingsslag met uw Kamer kunnen delen en de business case presenteren.

Ondertussen is de afgelopen periode hard gewerkt aan een aantal korte-termijnmaatregelen uit de Brede Agenda. Daarvan wordt in de bijlage verslag gedaan. Een aantal quick wins is gerealiseerd, maar belangrijke onderwerpen bevinden zich nog in de ontwikkelfase. Uitwerking en verdieping van de Brede Agenda en het opstellen van de business case moeten impulsen geven om het veranderproces te versnellen. De nadere uitwerking laat zien dat de aanpak radicaler moet.

In **spoor A** van de Brede Agenda gaat het om het verminderen van de complexiteit in wet- en regelgeving. De noodzaak daartoe blijft onveranderd. De stelselherziening zal hier de belangrijkste impuls aan moeten geven. Hoe en wanneer de herziening wordt gerealiseerd is afhankelijk van breed politiek draagvlak en de financiële ruimte voor netto lastenverlichting. Kernpunt binnen dit spoor is, naast die stelselherziening, de aangekondigde herwaardering van de uitvoeringstoets. Deze is inmiddels ontwikkeld en wordt in een tweetal pilots beproefd.

Binnen **spoor B**, het robuust maken van de massale processen, zijn aansprekende quick wins gerealiseerd: de VIA is per 1 maart 2015 beschikbaar gekomen met nog meer gegevens. Per die datum is ook het portaal (Mijn Belastingdienst) op grote schaal geïntroduceerd. Hierbinnen is als belangrijkste product de online aangiftevoorziening beschikbaar gesteld. De uitnodiging tot het doen van aangifte is voor het eerst ook digitaal beschikbaar gesteld in de BerichtenBox van mijnoverheid.nl. En voor ondernemers wordt Standard Business Reporting steeds completer.

Dit zijn stappen op weg naar een meer digitale interactie tussen burgers en bedrijven en de Belastingdienst. Maar het zijn stappen, hoewel op zichzelf voor burger en bedrijf waardevol, waarbij de vernieuwing nog beperkt is; soms gaat het alleen om het digitaliseren van papier.

Zeker op dit gebied is een radicale doorontwikkeling nodig naar andere concepten. De Belastingdienst verstuurt jaarlijks zo'n 150 miljoen brieven, die de potentie hebben om uit te groeien tot geschillen met de burger, omdat ze formeelrechtelijk betekenis hebben. Het huidige formeel-juridische keurslijf moet daarom ter discussie worden gesteld: rechtsbescherming is een groot goed, dat ook door de Belastingdienst op waarde wordt geschat, maar in zijn huidige vorm leidt het tot bureaucratie en tot nodeloze (herhaal) contacten tussen belastingplichtige en de Belastingdienst. Hier ligt een speerpunt in de uitwerking van de Brede Agenda.

De massale processen worden aangepakt, te beginnen met die met het hoogste afbreukrisico (Inkomensheffing en Inning). Deze korte-termijnaanpak kan enige verlichting van de druk op deze systemen bieden en fouten waar burgers en bedrijven last van hebben verminderen of voorkomen. De structurele oplossing moet echter komen uit een fundamentele aanpak van de zogenoemde legacysystemen. Daartoe wordt gekeken naar andere organisaties in Nederland en in het buitenland met vergelijkbare vraagstukken.

De ontwikkelingen in het toezicht zijn verder gevorderd. Via de 'broedkamer' (het woord dat binnen de Belastingdienst wordt gebruikt voor een innovatieve ontwikkelomgeving) zijn impulsen gegeven aan informatiegestuurd toezicht. Een zelfde succesvolle aanpak is te zien bij het Landelijk Incassocentrum (LIC). Deze voorbeelden staan model voor hoe de Belastingdienst ook in de toekomst zijn vernieuwingen wil doorvoeren: eerst testen en bewijzen, dan uitrollen en effect meten, ten slotte verstevigen en oogsten. Broedkamers en pilots zijn onmisbare instrumenten in deze aanpak.

In **spoor C** gaat het om het met elkaar in evenwicht brengen van de prestaties van de Belastingdienst en de verwachtingen van de samenleving. Ten aanzien van het meten van de prestaties van de Belastingdienst moet het resultaat onder andere komen uit het rapport van de Commissie Bekostigingssystematiek Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst. Het rapport is voorzien medio april. Een ander aspect van spoor C is het transparant zijn over gemaakte fouten. De cultuuromslag ten aanzien van een grotere transparantie heeft zich hier snel voltrokken: waar dingen fout gaan, worden deze sneller intern onderkend, gedeeld met collega's en leidinggevend, extern gecommuniceerd en van passende maatregelen voorzien.

Voor de Belastingdienst als geheel is er meer dan de Brede Agenda alleen: niet alle bedrijfsonderdelen worden er in hun primaire processen even ingrijpend geraakt. Dat betekent niet dat die onderdelen in de luwte kunnen opereren; zij hebben evenzeer te maken met maatschappelijke ontwikkelingen en met de actualiteit van alledag. Ook die kunnen diep ingrijpen in hun dagelijkse bedrijfsvoering. Zo heeft het afkondigen van sanctiemaatregelen tegen Rusland (met ingang van 1 augustus 2014) grote invloed gehad op de Douaneorganisatie. Door de grote omvang van het handelsvolume met Rusland leggen deze sanctiemaatregelen een grote (personele) druk op de toezichtswerkzaamheden. Dit is met name merkbaar in de processen aangiftebehandeling en fysiek toezicht. Het vergt extra aandacht en middelen om het toezicht op naleving van de sanctiemaatregelen adequaat uit te kunnen voeren.

Terugvorderen toeslagen in het buitenland

In april 2013 ontstond veel ophef over de Bulgarenfraude. Met betrekking tot deze fraude is in de 14e halfjaarrapportage gemeld dat de Rechtbank Den Haag in februari 2014 uitspraak heeft gedaan in één van deze twee fraudezaken. De tweede rechtszaak tegen in totaal zes verdachten komt naar verwachting volgende maand voor de rechter.

Daarnaast is in de 14e halfjaarrapportage ook uiteengezet dat er nog een groep Bulgaarse burgers is die vanwege nalatigheid bij informatieverstrekking, een bestuurlijke boete heeft gekregen. Bij deze Bulgaarse burgers die onterecht een toeslag hadden ontvangen, is een terugvorderingstraject ingezet. Sindsdien heeft de Belastingdienst veel inspanningen verricht om de onterecht aangevraagde toeslagenbedragen van deze groep in Bulgarije terug te vorderen. Om het belang van het welslagen hiervan te onderstrepen reisde de staatssecretaris eind november 2014 naar Sofia. Hij heeft daar met de Bulgaarse minister van Financiën moeten constateren dat verhaalsmogelijkheden in Bulgarije nauwelijks tot niet voorhanden zijn. Dit is in overeenstemming met de verwachting die de staatssecretaris in het Algemeen Overleg van 8 oktober 2014 heeft uitgesproken.¹

Tegelijk met de inspanningen van de Belastingdienst om toeslagschulden te innen in Bulgarije, heeft de staatssecretaris verzocht om een zo compleet mogelijk overzicht van toeslagschulden die openstaan in andere landen. De Belastingdienst heeft de afgelopen periode gebruikt om deze gegevens in kaart te brengen. Uit het cijfermateriaal is gebleken dat momenteel voor een bedrag van in totaal € 168,2 miljoen aan toeslagvorderingen uitstaat in het buitenland. Het gaat hier om een bedrag opgeteld over alle toeslagjaren.

Nu de Belastingdienst inzicht heeft in de totale omvang van de toeslagschuld die uitstaat in het buitenland, moet er ook actie worden ondernomen. Omdat de focus in eerdere jaren lag op het invorderen van binnenlandse toeslagschulden, heeft dit tot nu toe een lagere prioriteit gekregen. Dit wil niet zeggen dat er op dit vlak niets is gebeurd. Zo zijn aan de voorkant van het toeslagenproces, bij de aanvraag van een toeslagvoorschot, al maatregelen genomen die een belangrijk effect zullen hebben op het aantal nieuwe terugvorderingen en op de hoogte van het aantal nieuwe terugvorderingen. Deze maatregelen zijn opgenomen in de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit.² Hierin is onder andere toegelicht dat burgers van wie onvoldoende informatie beschikbaar is bij de Belastingdienst/Toeslagen of bij de inspecteur van de Belastingdienst, in beginsel niet langer een voorschot op de toeslag ontvangen. Daarnaast worden betalingen aan personen waarvan het woonadres onbekend is gestopt. Het gebruik van het risicoselectiemiddel bij aanvragen en mutaties van toeslagen, leidt er toe dat er minder onterechte aanvragen worden uitbetaald. Het effect van deze maatregelen op nieuwe terugvorderingen moet nog worden geëvalueerd. Op dit moment is al wel zichtbaar dat er minder aanvragen worden ingediend vallende in de hoogste risicocategorie.

Doordat het invorderen van buitenlandse toeslagschulden niet de benodigde prioriteit had, is onduidelijk wat de Belastingdienst daadwerkelijk van de toeslagschuld kan terughalen. Daarom wordt in dit thematische deel van dit hoofdstuk ingezoomd op de maatregelen die zijn en worden genomen om het proces van de invordering van toeslagschulden in het buitenland een belangrijke impuls te geven. Dit in een poging een deel van de toeslagschuld die uitstaat in het buitenland alsnog te innen. Op basis van die uitkomsten wordt bekeken of dit structureel leidt tot een nieuwe aanpak.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2014/15, 31 066, nr. 222

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2013/14, 33 754

In de nieuwe fiscale verdragsonderhandelingen door de staatssecretaris wordt ingezet op bepalingen die zien op de terugvordering van alle toeslagen. Daarnaast worden concrete acties ondernomen door:

- het sturen van brieven naar alle mensen in het buitenland met een toeslagschuld;
- het doen van inlichtingenverzoeken voor burgers met een buitenlandse nationaliteit maar met een onbekend woonadres;
- de intensivering van de invordering specifiek gericht op België, Duitsland en Polen (in deze drie landen staat ruim een derde van de totale toeslagschuld uit);
- de uitbreiding van de capaciteit bij het LUC en het inschakelen van incassobureaus in het buitenland;
- het instellen van een regieteam van specialisten op verschillende beleidsterreinen en van verschillende ministeries om de invorderingsinspanning te monitoren en te evalueren.

Bij deze maatregelen horen twee kanttekeningen. De Belastingdienst heeft te maken met een complex en arbeidsintensief invorderingsproces als het gaat om mensen die vertrokken zijn naar het buitenland of daar wonen. De Belastingdienst doet daarom zijn uiterste best om binnen de mogelijkheden die er zijn terug te vorderen wat realistisch haalbaar is. Daarnaast is het niet te voorkomen dat toeslagen onterecht worden uitbetaald aan mensen die in het buitenland wonen. Dit is inherent aan de wet- en regelgeving. Enerzijds krijgen burgers om te voorzien in hun financiële behoeften de toeslagen vooruit uitbetaald. Anderzijds is het stopzetten afhankelijk van het tijdstip waarop wijzigingen door burgers of andere instellingen worden doorgegeven aan de Belastingdienst. Door deze tijdsfrictie zal het altijd zo zijn dat de toeslag nog enkele maanden wordt uitbetaald. Ook aan mensen die naar het buitenland zijn verhuisd of daar al wonen.

Het invorderingsproces wordt hiernaast beïnvloed door complexe toeslagregelingen, Europese verordeningen en internationale verdragen, of juist het ontbreken daarvan. Na de inspanningen voor het innen van de toeslagschulden in het buitenland kan na een aantal jaren de conclusie zijn dat maar een klein deel van de totale toeslagschuld uiteindelijk is terugbetaald. De rest zal dan als verloren moeten worden beschouwd. Voordat echter deze conclusie getrokken kan worden, zet de Belastingdienst eerst een aantal maatregelen in gang om toeslagschulden in het buitenland te innen. Het ambtelijke regieteam dat wordt ingesteld zal de staatssecretaris op basis van de behaalde resultaten adviseren over het vervolg en het potentiële rendement van verdere invorderingsacties in het buitenland.

Toeslagschulden in het buitenland

Op grond van de wet en verdragen kan iedere burger in Nederland een toeslag aanvragen als hij daar recht op heeft en aan de voorwaarden voldoet. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ook toeslagen worden aangevraagd wanneer een burger niet in Nederland woont. Bijvoorbeeld de kinderopvangtoeslag voor een Belgische kinderopvanginstelling die geregistreerd staat in het register buitenlandse kinderopvang. Het is inherent aan de gekozen wettelijke voorschot-systeem van toeslagen dat na afloop van een toeslagjaar nabetalingen of terugvorderingen van te veel uitgekeerde toeslagbedragen plaatsvinden.

Als er sprake is van een toeslagschuld heeft de burger (de toeslagaanvrager), verschillende mogelijkheden om terug te betalen:

- in één keer;
- gebruik maken van een standaardbetalingsregeling van 24 maanden;
- de schuld gedurende 24 maanden laten verrekenen met zijn lopende toeslag;
- een persoonlijke betalingsregeling aanvragen als hij het vastgestelde maandbedrag (terug te betalen bedrag gedeeld door 24) niet kan betalen.

Als een burger niet terugbetaalt en verrekening niet mogelijk is, stuurt de Belastingdienst eerst een betalingsherinnering, vervolgens een aanmaning en als betaling nog steeds uitblijft een dwangbevel. Het dwangbevel kan worden gevolgd door een loonbeslag, een beslag op het saldo van de betaalrekening of deurwaardersbezoek. De deurwaarder kan het dwangbevel ten uitvoer leggen door inbeslagneming van de goederen van de schuldenaar.

Als blijkt dat iemand met toeslagschulden naar het buitenland is vertrokken of daar woont, is het proces bij de Belastingdienst dusdanig ingericht dat na verzending van een dwangbevel een inlichtingenverzoek aan counterparts in het betreffende land kan worden gedaan via het Central Liaison Office (CLO) van de Belastingdienst. Een dergelijk verzoek wordt gedaan om te controleren of het bij onze Belastingdienst aanwezige adres correct is. En om vast te stellen of er verhaalsmogelijkheden zijn. Als uit de reactie op het inlichtingenverzoek blijkt dat verhaalsmogelijkheden, zoals een uitkering, salaris, roerende of onroerende zaken, van de betrokken toeslagschuldenaar bekend zijn, dan wordt aan de counterparts een verzoek gedaan om bijstand bij de invordering. Bij de invordering van deze toeslagschuld wordt de Nederlandse Belastingdienst bijgestaan door de buitenlandse autoriteiten.

Gegeven de huidige verdragen en verordeningen kan de Belastingdienst voor toeslagschulden een verzoek om bijstand doen in de EU-landen: IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, Zwitserland en Caribisch Nederland (Bonaire, St. Eustatius en Saba op grond van de Belastingwet BES). In alle andere landen is geen juridische basis voor een dergelijk verzoek. En is er dus geen juridische basis om een toeslagschuld in te vorderen. Voor de huurtoeslag geldt bovendien dat een verzoek tot bijstand bij de invordering alleen gedaan kan worden aan Caribisch Nederland. In alle andere landen is een huurtoeslagschuld niet in het buitenland invorderbaar. Overeenkomstig artikel 75 lid 3 van de Toepassingsverordening (EG) 987/2009 geldt bovendien dat een verzoek tot inlichtingen of een verzoek tot bijstand bij de invordering pas mag worden gedaan als een schuld groter of gelijk is aan €350. Momenteel wordt daarom bij verdragsonderhandelingen ingezet op een bepaling die ziet op bijstand voor alle toeslagen, inclusief huurtoeslag. Een voorbeeld daarvan is de bij de Kamer aanhangige belastingregeling Nederland – Curaçao.

Overzicht terug te halen toeslagschulden

In het onderstaande overzicht zijn de toeslagschulden per woonland opgenomen (peildatum 7 februari 2015). Het ‘woonland’ wil niet zeggen dat de betrokken burgers ook de nationaliteit hebben van het betreffende ‘woonland’. Het kan ook gaan om Nederlanders die naar het buitenland zijn vertrokken. In totaal staat in 189 landen een bedrag van €168,2 miljoen in de boeken.

In enkele honderden gevallen in deze tabel is met betrekking tot burgers die in het buitenland verblijven en waarbij sprake is van een toeslagschuld, het terugvorderingsproces al gestart in de vorm van het versturen van inlichtingenverzoeken. In deze tabel wordt het totaal aan toeslagschulden vermeld die uitstaan in het buitenland. De 20 landen buiten Nederland met de hoogste toeslagschulden worden getoond.

Tabel 1 Vorderingen toeslagen naar woonland, cumulatief over de toeslagjaren 2006-2015 (in miljoen €)

Woonland	Bedrag	Bedrag (exclusief huurtoeslag en groter dan € 350)
België	22,9	18,7
Polen	20,1	17,2
Curaçao	14,0	11,7
Duitsland	13,3	10,6
Groot-Brittannië	9,6	7,2
Bulgarije	4,5	2,7
Turkije	4,0	2,7
Aruba	3,0	2,4
Suriname	2,7	2,0
Spanje	2,3	1,6
Frankrijk	2,2	1,7
Nederlandse Antillen (oude landcode)	1,9	1,6
V.S.	1,7	1,3
Portugal	1,6	1,3
Irak	1,4	0,9
Hongarije	1,1	0,8
Bonaire	1,1	0,8
Marokko	0,9	0,6
China	0,9	0,6
Sint Maarten	0,7	0,5
Overige landen met verdrag	5,7	4,2
Overige landen zonder verdrag	10,2	7,2
Woonadres Onbekend met buitenlandse nationaliteit	42,4	26,9
Totaal buitenland	168,2	125,2

Maatregelen inning toeslagschulden in het buitenland

Zoals aangegeven staat er nog een bedrag van ca. € 168,2 miljoen aan toeslagschulden uit in het buitenland over alle toeslagjaren bij elkaar opgeteld. Voor een bedrag van € 74,5 miljoen geldt dat deze om verdragstechnische redenen niet ingevorderd kunnen worden³.

³ Of een schuld in het buitenland invorderbaar is hangt af van het feit of er een verdrag met dat land is gesloten. Als er een verdrag en/of verordening is dan geldt dat geen verzoek om bijstand kan worden gedaan ten aanzien van vorderingen van minder dan € 350 en vorderingen van huurtoeslag. Dit betreft een bedrag van € 43 miljoen. Als er geen verdrag is gesloten dan kan ook geen verzoek om bijstand gedaan worden. In tabel 1 gaat het om Curaçao, Turkije, Aruba, Suriname, Nederlandse Antillen, V.S., Irak, Marokko, China, Sint Maarten en de categorie overige landen zonder verdrag. In totaal gaat het hierbij om een bedrag van ongeveer € 31,5 miljoen.

Voor het totale bedrag van de €74,5 miljoen is de invordering afhankelijk van het feit of de betreffende burger mee wil werken. Dat neemt niet weg dat de Belastingdienst, in zijn ultieme poging toeslagschulden in het buitenland te innen, zich ook zal richten op het bedrag dat om verdragstechnische redenen niet ingevorderd kan worden.

Op grond van de internationale verdragen is €93,7 miljoen in potentie wel invorderbaar. Hiervan geldt voor ongeveer €26,9 miljoen dat de Belastingdienst eerst moet achterhalen waar de betreffende personen verblijven.

De regelgeving rond de toekenning van toeslagen is complex. Deze complexiteit wordt er niet minder op als toeslagbedragen moeten worden ingevorderd in het buitenland. Daarbovenop komt dat de Belastingdienst beperkingen in capaciteit en budget kent. Omdat de Belastingdienst het belangrijk vindt dat ook toeslagen in het buitenland teruggevorderd worden, wil de Belastingdienst een doelgerichte inspanning leveren om een deel van de toeslagschulden uit het buitenland terug te halen. De Belastingdienst wil dit zo efficiënt mogelijk doen en zal daarom verschillende methoden inzetten om met beperkt beslag op de beschikbare capaciteit, zoveel mogelijk resultaat te behalen. Aangezien het de verwachting is dat de verhaalsmogelijkheden bij deze populatie in het buitenland relatief beperkt zullen zijn, zal de Belastingdienst zijn beperkte capaciteit gericht inzetten. Daarbij in het oog houdend de activiteiten waarmee de meeste opbrengsten kunnen worden gegenereerd. De Belastingdienst zet in op de volgende maatregelen om toeslagschulden uit het buitenland terug te halen.

Fiscale verdragsonderhandelingen

In alle lopende en nieuwe fiscale verdragsonderhandelingen wordt door de staatssecretaris ingezet op bepalingen die zien op de terugvordering van alle toeslagen. Naar verwachting kunnen in de komende twee jaar de verdragen met Bulgarije, Polen, Zuid-Afrika en Zambia en de regelingen met Curaçao en Sint Maarten hierop worden aangevuld.

Regieteam

Om de invorderingsinspanning die de Belastingdienst extra gaat leveren te monitoren en te evalueren, zal een regieteam worden ingesteld bestaande uit specialisten op verschillende beleidsterreinen en van verschillende ministeries. In dit team zullen in ieder geval een specialist vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie en een inhoudelijke expert vanuit de Belastingdienst plaatsnemen.

Het regieteam zal de efficiëntie van de genoemde invorderingsacties kritisch in de gaten houden en zal daarover naar verwachting over een jaar advies uitbrengen aan de staatssecretaris. Op grond van dat advies zullen vervolgstappen worden bepaald ten aanzien van de terugvordering van toeslagschulden uit het buitenland. Over de resultaten van deze invorderingsacties en de keuzes die zullen worden gemaakt, zal de Belastingdienst, naar verwachting over een jaar de Kamer informeren.

Extra capaciteit

Bij het Landelijke Incasso Centrum (LIC) van de Belastingdienst wordt extra capaciteit vrijgemaakt om inlichtingenverzoeken aan het buitenland voor te bereiden en over te dragen aan het CLO.

Daarnaast wordt de systematiek van het dynamisch monitoren, zoals dat ontwikkeld is voor de binnenlandse invordering, doorontwikkeld voor toeslagschulden in het buitenland. Bij het dynamisch monitoren wordt de vermogenspositie van schuldenaren in de gaten gehouden en, zodra mogelijk, worden schulden alsnog geïnd.

Woonadres onbekend

Een gedeelte van de openstaande toeslagschulden ligt bij burgers met een buitenlandse nationaliteit met een onbekend woonadres. Omdat de Belastingdienst er zoveel mogelijk aan wil doen om ook deze bedragen terug te vorderen, wordt voor deze groep een aparte actie opgezet. Er wordt met de buitenlandse counterpart, horende bij de nationaliteit van de burger, contact opgenomen om te vragen of er een adres bekend is. Als voorbeeld: voor iemand met de Franse nationaliteit wordt contact opgenomen met de Franse counterpart. De kans dat iemand met de Franse nationaliteit terugverhuist naar zijn land van oorsprong, Frankrijk, is immers groot. Wanneer het adres bekend is, krijgen deze personen een gerichte brief dat zij een toeslagschuld hebben die nog moet worden betaald. Bij het niet betalen van de toeslagschuld, worden bij deze groep burgers verdere invorderingsmaatregelen genomen.

Brief naar mensen in het buitenland met een toeslagschuld

Via een gerichte brief zal de Belastingdienst alle burgers die in het buitenland verblijven en een openstaande toeslagschuld hebben, confronteren met de bestaande toeslagschuld. Wanneer het woonadres echter onbekend is, zal er eerst een inlichtingenverzoek gedaan worden aan de betreffende counterpart. Aan de betrokken burgers wordt verzocht om de bestaande toeslagschuld te voldoen. Wanneer er geen betaling volgt, zal, indien dit door een verdrag mogelijk is, contact gezocht worden met de counterparts van de CLO's in het betreffende land om deze schuld alsnog te gaan innen. Naar verwachting zullen de brieven vóór het zomerreces worden verstuurd. Door mensen opnieuw bewust te maken van een bestaande toeslagschuld, wordt voor een prikkel gezorgd om zelf initiatief te nemen deze schuld te vereffenen.

Gerichte invorderingsacties

Pilot gericht op België, Duitsland en Polen

De hoogste tegoeden zitten vooral in onze buurlanden België en Duitsland en in Polen (zie tabel 1). Als alle vorderingen in Polen, België, en Duitsland geïnd zouden worden, dan is een derde deel ofwel €56,3 miljoen van de toeslagenschuld in het buitenland ingelost.

Daarom verhoogt de Belastingdienst de komende tijd gericht het aantal inlichtingenverzoeken om de toeslagschulden in deze landen in te vorderen. Als blijkt dat er nog verhaalsmogelijkheden zijn, zullen vervolgens verzoeken om bijstand in de invordering volgen. De betrokken burgers in deze drie landen ontvangen daarnaast de brief die ook alle burgers met een toeslagschuld in het buitenland zullen ontvangen.

Bij het intensiveren van de inspanning ten aanzien van het terughalen van toeslagschulden uit het buitenland, moet rekening worden gehouden met de beschikbare capaciteit van de counterparts van de CLO's in de betreffende landen. Dat geldt uiteraard ook voor de beschikbare capaciteit van de Belastingdienst zelf. Omdat het in Polen gaat om een groep van meer dan 8.000 burgers met een schuld lager dan €1.000, en waarvoor al een dwangbevel is verstuurd, zullen in bilaterale ambtelijke contacten met Polen nadere afspraken worden gemaakt. Deze afspraken zien op het volume aan eventuele inlichtingenverzoeken en verzoeken om bijstand die gedaan kunnen worden per jaar.

Afhankelijk van de eerste resultaten in deze drie landen wordt door het regieteam bekeken hoe vervolgens voor andere landen de invorderingsinspanningen het beste kunnen worden vormgegeven. Daarover zal het in te stellen regieteam advies uitbrengen. Bedrijfsmatige keuzes die gemaakt moeten worden hangen onder meer af van de resultaten in deze drie landen.

Pilot inschakelen commerciële incassobureaus in Turkije en Marokko

De Belastingdienst is momenteel in gesprek met commerciële incassobureaus om de mogelijkheden te onderzoeken voor het innen van toeslagschulden in het buitenland. Specifiek wil de Belastingdienst twee pilots in Turkije en Marokko starten. Voor deze twee landen bestaan geen verdragsrechtelijke bepalingen voor het innen van toeslagschulden. Toch wordt ook hier een poging gedaan toeslagschulden te innen. Natuurlijk zijn daaraan beperkingen verbonden. Incassobureaus kunnen schuldenaren slechts aanspreken op hun betalingsachterstand, maar hebben niet de mogelijkheid voor het incasseren van vorderingen op het vermogen van de schuldenaar. We bereiken hiermee wel dat de mensen in deze landen met hun toeslagschuld worden geconfronteerd.

Voortzetting acties in Roemenië en Caribisch Nederland

Richting Caribisch Nederland zijn ongeveer 20 verzoeken om inlichtingen uitgezet. Naar Roemenië zijn ongeveer 350 verzoeken om inlichtingen uitgezet. Daarnaast vinden er ook reguliere inlichtingenverzoeken en verzoeken om bijstand in de invordering in andere landen plaats.

Bulgarije

Aan de Kamer is conform het verzoek van de motie Koolmees⁴ op diverse momenten gerapporteerd over de voortgang en inzet van de inning ‘onterecht uitgekeerde toeslagen en opgelegde boetes inzake Bulgaarse toeslaggerechtigden’.

Naast het ambtelijke werkbezoek in augustus 2013 hebben er diverse ambtelijke contacten met de Bulgaarse ambassade en vele bilaterale contacten tussen het CLO en de Bulgaarse autoriteiten plaatsgevonden. Eind november 2014 heeft de staatssecretaris tenslotte een bezoek gebracht aan Bulgarije. In Bulgarije is overleg gevoerd met de minister van Financiën, de heer Goranov. Onderwerp van gesprek was, naast de onderhandelingen voor een nieuw belastingverdrag, de inspanning die de Bulgaarse autoriteiten betrachten om te veel ontvangen toeslagen terug te vorderen. De staatssecretaris heeft contact gehouden over de voortgang hierover met de minister van Financiën, de heer Goranov en zijn voorganger. De erkentelijkheid van de Nederlandse regering voor die inspanningen van de Bulgaarse autoriteiten is overgebracht. Gezamenlijk is geconstateerd dat er vrijwel geen geld terug zal komen uit Bulgarije. Dit ligt niet aan onwil van de Bulgaarse regering maar is gelegen in het feit dat voor een groot deel van de betrokken burgers geen vermogensbestanddelen kunnen worden geïdentificeerd waarop de toeslagschuld kan worden verhaald. Inmiddels zijn alle inlichtingenverzoeken die nog moesten worden gedaan, door de Belastingdienst aan de Bulgaarse autoriteiten toegestuurd. Vervolgens zijn tot op heden in ongeveer 400 gevallen, verzoeken om bijstand in de invordering gedaan aan Bulgarije. De Kamer heeft opgeroepen al het mogelijke te doen, inclusief het aanspannen van civiele procedures, om de onterecht aangevraagde toeslagen uit Bulgarije terug te krijgen. De juridische weg van het civiele proces is verkend. Dit houdt in dat er jarenlang geprocedeerd moet worden tegen hele hoge kosten en personele inzet. Uit de verkenning komt verder naar voren dat de kosten niet opwegen tegen de baten. Om die reden zal de weg van civiele procedures tegen individuele Bulgaren niet langer bewandeld worden.

⁴ TK 2013-2014, 17050, nr. 452

Zoals in de inleiding aangegeven speelt hiernaast ook nog de afronding van het strafrechtelijke traject met betrekking tot de twee Bulgaarse fraudezaken. Het eerste vonnis is al gewezen, de tweede rechtszaak komt naar verwachting volgende maand voor de rechter. Verantwoordelijkheid voor het afronden van deze strafzaken ligt bij het Openbaar Ministerie.

Tot slot

De Bulgaarse casus toont aan hoe ingewikkeld en langdurig het terugvorderingsproces van toeslagschulden uit het buitenland kan zijn. Desondanks onderneemt de Belastingdienst op een zo efficiënt mogelijke manier het komende jaar een ultieme poging om toeslag-schulden uit het buitenland terug te halen. De kans van slagen is vooraf beschouwd niet groot te noemen. Daarom zal een gedegen advies van het regieteam, op basis van de resultaten van de hiervoor genoemde invorderingsacties, bepalend zijn voor het uitstippelen van de verdere inspanning bij het terughalen van toeslagschulden uit het buitenland.

Moties en toezeggingen

In dit hoofdstuk worden toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor Financiën zijn gedaan.

Eén bankrekeningnummer

Toegezegd de Kamer bij de eerstvolgende halfjaarsrapportage opnieuw over de stand van zaken rond één rekeningnummer te informeren.

Kamerstukken II 2013/2014, 31066, nr. 203

In de vorige halfjaarsrapportage is aangegeven dat de situatie omtrent één bankrekeningnummer te omschrijven is als beheersbaar, maar tegelijkertijd ook nog steeds op onderdelen fragiel als gevolg van de complexiteit van de ICT-systemen binnen de Belastingdienst. Er worden gecontroleerd stappen gemaakt naar een stabielere uitvoering waarmee het proces ten aanzien van één bankrekeningnummer voor de burgers verbetert.

Overgangsregeling

Bij de start van één bankrekeningnummer waren er in januari 2014 ruim 12 mln. burgers waarvan het rekeningnummer moest worden geconverteerd. Voor 1,2 mln. burgers lukte dat niet; voor hen is een overgangsregeling getroffen zodat nog op een niet geverifieerd rekeningnummer kan worden uitbetaald. Deze overgangsregeling liep in eerste instantie tot 1 juli 2014, maar is verlengd tot 1 juli 2015. In de vorige halfjaarsrapportage ging het nog om ongeveer 700.000 burgers met een niet geverifieerd rekeningnummer. Hiervan zijn voor ongeveer 200.000 burgers nummers gevalideerd door middel van de NAW navraagservice (zie ook hierna: verbeteringen reguliere proces). Na de aanstaande afronding van de deactivering van 210.000 rekeningnummers waarop sinds 1 januari 2013 geen uitbetaling meer heeft plaatsgevonden, resteren nog 290.000 burgers met een niet gevalideerd nummer. De verwachting is dat hiervan door middel van de NAW navraagservice in het tweede kwartaal van 2015 alsnog voor ongeveer 20.000 burgers de nummers kunnen worden gevalideerd. Van het restant van 270.000 burgers zijn ongeveer 34.000 burgers waarvan op hun nummer van 1 januari 2014 tot begin maart 2015 geen uitbetaling meer heeft plaatsgevonden. Deze nummers worden na 1 juli 2015 gedeactiveerd, tenzij voor die datum (de teruggaafgarantiedatum) nog een teruggaaf inkomensheffing op een dergelijk nummer wordt ontvangen. Door het deactiveren van deze nummers uit te stellen tot na 1 juli 2015, wordt voorkomen dat betrokkenen die in de garantietermijn aangifte inkomensheffing hebben gedaan, vertraging ondervinden in de uitbetaling.

Een groep van ongeveer 21.000 burgers valt onder de zogeheten derdenafspraken (bewindvoering); hiervoor wordt in samenwerking met de koepels gezorgd voor een juiste registratie.

Om er voor te zorgen dat uiteindelijk zo weinig mogelijk burgers benaderd hoeven te worden, is in de aanpak ervoor gekozen om eerst verbeteringen in het proces door te voeren. Op deze manier heeft de Belastingdienst ervoor gezorgd dat zo veel mogelijk nummers zonder tussenkomst van burgers konden worden gevalideerd.

Na bovenstaande acties resteert nog een groep van ongeveer 215.000 burgers, waarvan ruim 75.000 een buitenlands rekeningnummer of adres hebben. Het gaat hier om rekeningnummers die niet zonder interactie met de burgers in overeenstemming met 1 BRN-wetgeving kunnen worden gebracht. De groep binnenlandse nummers/adressen zal gefaseerd met ingang van het tweede kwartaal benaderd worden via een brief. Voor de groep met een buitenlands nummer/adres wordt een plan van aanpak uitgewerkt. Er is gewacht met het benaderen en

aanpakken van deze groepen tot de hierna genoemde verbetering inzake het mutatieproces is geïmplementeerd. Zodoende wordt zo veel mogelijk voorkomen dat deze burgers uitbetalingen missen indien zij een nieuw nummer doorgeven.

Verbeteringen reguliere proces

Met het oog op het versoepelen van het verificatieproces is in oktober 2014 conform verwachting, de zogeheten ‘NAW navraagservice’ van Equens (clearing house voor alle Nederlandse bankrekeningen) geïmplementeerd. Het uitvalpercentage (het percentage dat uitvalt omdat het door de burger doorgegeven rekeningnummer niet door de Belastingdienst kan worden geverifieerd) is hiermee voor binnenlandse rekeningnummers gehalveerd van ruim 30 naar 15. Het structureel maken van deze oplossing wordt in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Banken voorbereid.

Eind maart 2015 wordt het mutatieproces zodanig aangepast dat het oude rekeningnummer actief blijft tot dat het nieuwe nummer wordt geverifieerd (met een maximum van 45 dagen). Burgers die niet willen dat op het oude rekeningnummer wordt uitbetaald, krijgen de mogelijkheid om betalingen te blokkeren totdat het nieuwe rekeningnummer is geverifieerd.

Tot slot: het proces van één bankrekeningnummer is ontworpen en ingericht voor belastingplichtigen die zelf hun financiële zaken behartigen. Bewindvoerders lopen in het proces nagenoeg als vanzelf vast. In samenwerking met de bewindvoerders is medio december een centraal loket met een op deze situatie toegesneden proces in gebruik genomen. De eerste ervaringen zijn positief.

Buitenlandse kentekens

Toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de vorderingen in het toezicht op buitenlandse kentekens.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 208, blz. 14

Om te voorkomen dat voor auto's met een buitenlands kenteken, die feitelijk ter beschikking staan aan een Nederlandse ingezetene, geen Motorrijtuigenbelasting (MRB) wordt betaald, is eind 2013 het project ‘buitenlandse kentekens’ gestart. Het project is gebaseerd op drie pijlers.

Ten eerste het voorlichten van personen die zich vanaf 1-1-2014 hebben ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP)

In de verslagperiode hebben zich 75.000 personen ingeschreven in de BRP en daarvan hebben ruim 55.000 een brief ontvangen met de vraag of ze een auto hebben meegenomen⁵. Uiteindelijk reageert ongeveer 68%. Circa 10% geeft aan een auto te hebben meegenomen. Zij ontvangen een informatiepakket waarin wordt gewezen op de rechten en plichten en een aangifteformulier MRB. Brieven die terugkomen, vanwege ‘vertrokken, onbekend waarheen’ worden door de klantregistratie geregistreerd en doorgegeven aan de gemeente en Belastingdienst/Toeslagen. Bij de groep die niet reageert, zijn in 2014 steekproefsgewijs adresbezoeken afgelegd en zo nodig is vervolgactie ondernomen.

⁵ Niet aan iedereen wordt een vragenbrief gestuurd, bijvoorbeeld niet aan personen jonger dan 18 of personen die al een auto op Nederlands kenteken hebben.

In het kader van voorlichting wordt in een pilot samengewerkt met een aantal gemeentes. Bij deze gemeentes wordt de eerdergenoemde brief niet verstuurd maar wordt aangesloten op het lokale integratietraject, wordt de auto-informatie uitgereikt bij inschrijving of wordt aangesloten bij lokale handhavingsacties. Aan de hand van ervaringen worden de pilots verder ingericht.

Ten tweede het informeren van personen die zich al voor 1-1-2014 in de BRP hebben ingeschreven

Deze groep is identificeerbaar door inschrijving in de BRP voor 2014. Deze groep is nog niet via gerichte voorlichtende acties benaderd. Prioriteit is gegeven aan nieuwe inschrijvingen in 2014. Aan de hand van hiermee opgedane ervaringen wordt in 2015 ook een deel van deze groep via risicoselectie voorgelicht en benaderd. Via ANPR en andere signalen heeft wel gerichte handhaving plaatsgevonden.

Ten derde de aanpak van personen die hier wonen maar zich niet hebben ingeschreven

Dit is een lastig traceerbare groep. Om deze groep te traceren wordt samengewerkt met andere overheidsinstanties en worden specifieke acties gehouden.

Resultaten

Er zijn in 2014 ruim 12.500 auto's op Nederlands kenteken gezet (4.500 van personen die in 2014 zijn geïmmigreerd en 8.000 van personen die in 2012 en 2013 zijn geïmmigreerd). Verder is sinds januari 2014 het aantal auto's met buitenlands kenteken waarvoor MRB wordt betaald relatief fors gestegen. In 2014 zijn hiervoor ruim 2.500 nieuwe aangiftes gedaan.

Daarnaast is met betrekking tot de tweede en derde groep een opbrengst gerealiseerd van ongeveer €2,6 mln. BPM en ongeveer €1,5 miljoen MRB.

Voorlopige aanslag

Toegezegd om op de website van de Belastingdienst een mededeling te doen over de gang van zaken rond het aanvragen van een voorlopige aanslag 2015 door buitenlandse belastingplichtigen.

Staatssecretaris tijdens het VAO Belastingdienst op 17 december 2014. Handelingen II 2014/15, TK nr. 38, blz. 38

Deze mededeling is gedaan en terug te vinden via: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/internationaal/fiscale_regelingen/u_woont_buiten_nederland_en_hebt_inkomsten_uit_nederland/regeling_vanaf_2015/regeling_voor_kwalificerend_buitenlands_belastingplichtigen_vanaf_2015/

Tax gap

Motie

Omtzigt c.s. verzoekt de regering met een plan te komen om de tax gap te halveren, dan wel zo mogelijk nog verder te verkleinen, door met gerichte acties zowel op het gebied van handhaving als invordering de belastingopbrengst te vergroten en verzoekt de regering tevens, hierbij in kaart te brengen met welke gerichte investeringen de belastingopbrengst met een veelvoud vergroot kan worden.

Kamerstukken II 2011/12, 31 066, nr. 144. Aangenomen 5 juli 2012

Toezegging

Toegezegd om de mogelijkheden te schetsen om via de microbenadering de tax gap te schatten.

Staatssecretaris tijdens het AO op 8 oktober 2014. Kamerstukken II 2014/15, 31 066, nr. 222, blz. 22

Toezegging

Toegezegd om te proberen voorjaar 2015 businesscases gereed te hebben, passend binnen de context van handhavingsregie.

Staatssecretaris tijdens het wetgevingsoverleg Belastingplan 2015 op 3 november 2014. Kamerstukken II 2014/15, 34 002, nr. 76, blz. 74

In het AO van 8 oktober 2014 is veel aandacht besteed aan het onderwerp tax gap. De tax gap is het verschil tussen de theoretische en de daadwerkelijke belastinginkomsten. In het debat spitste dit zich toe op de vraag welke methode hiervoor het meest geschikt is; een macrobenadering (op basis van bijvoorbeeld de Nationale Rekeningen) of een microbenadering (op basis van bijvoorbeeld steekproeven). Toegezegd is de mogelijkheden te schetsen om via de microbenadering de tax gap te schatten.

Zoals de staatssecretaris in het AO heeft uiteengezet, zet de Belastingdienst vol in op de micro-tax gap: die is preciezer, biedt bovendien een beter handelingsperspectief en maakt duidelijker waar de belastinggelden kunnen worden gehaald. Op dit moment wordt in de broedkamer het informatiegestuurd toezicht – met als onderdeel daarvan de bepaling van de micro-tax gap – doorontwikkeld en getest. Dit moet resulteren in een nieuwe handhavingsaanpak als onderdeel van de Brede Agenda, waarover de Kamer later dit jaar zal worden geïnformeerd.

Naarmate de kennis van het nalevingstekort verbetert en dus beter bekend is waar het correctiepotentieel is, kunnen - in de vorm van business cases - voorstellen worden gedaan het toezicht te intensiveren om zo dat nalevingstekort te verminderen.

Een dergelijke business case is op dit moment in voorbereiding. Tegen de zomer kan uw Kamer deze tegemoet zien, samen met een verdieping en uitwerking van de Brede Agenda. De business case zal worden onderbouwd met concrete voorbeelden van tax gap analyses op deelgebieden, zowel waar het de heffing als de inning betreft. Met deze business case wordt voldaan aan hetgeen de motie vraagt.

Fraudebestrijding

Toegezegd in rapportages regelmatig aandacht te besteden aan de samenwerking tussen overheden op het gebied van fraudebestrijding. Staatssecretaris tijdens het AO over de brief Brede Agenda van de Belastingdienst van 25 juni 2014. *Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 212*

Fraudebestrijding richt zich niet meer uitsluitend op de achterkant van een proces, wanneer het geld al is uitgekeerd, maar steeds meer op de voorkant: bij de aanvraag of de aangifte. Hierbij wordt steeds meer gebruik gemaakt van data-analyse. Door aanvullende selecties en analyses worden risicovolle posten beoordeeld en geselecteerd. Deze detectie wordt vroeg in het proces uitgevoerd zodat wordt voorkomen dat ten onrechte betalingen op (voorlopige) aangiften plaatsvinden. In 2014 is op die manier €180 miljoen aan teruggevraagde inkomstenbelasting niet uitbetaald. Hiervan bleek bij nader onderzoek dat ongeveer 1/3 deel bestond uit vergissingen van belastingplichtigen. De rest van de gevallen is doorgezet naar de behandel eenheden.

Ook bij Toeslagen wordt zoveel mogelijk tegengehouden ‘aan de poort’. In 2014 zijn ter voorkoming van fraude nog een aantal procesverbeteringen doorgevoerd. Hierdoor worden zoveel mogelijk onjuiste of onterechte aanvragen voorkomen. Deze risicogerichte werkwijze heeft in 2014 geleid tot bijna €52 miljoen aan niet uitgekeerde en gecorrigeerde toeslagen.

Steeds vaker is het strafrecht onderdeel van een integrale aanpak van een fraudefenomeen waarbij in een gezamenlijke strategie diverse handhaving sinstrumenten worden ingezet.

De FIOD heeft 15 oktober 2014 een man en een vrouw uit de gemeente Roosendaal aangehouden in een strafrechtelijk onderzoek naar vermoedelijke fraude met DigiD’s.

Zij worden ervan verdacht gegevens op websites van overheidsorganisaties via circa 180 DigiD’s te hebben gewijzigd, vermoedelijk om zich zo geld toe te eigenen.

De omvang van de fraude wordt geschat op circa 50.000 euro. De schade is relatief beperkt gebleven vanwege snelle reactie van de gezamenlijke overheidsdiensten. Nadat Logius op 15 september aangifte had gedaan, mede namens het uww en de svb, is de FIOD onder leiding van het Functioneel Parket direct een strafrechtelijk onderzoek gestart.

Toeslagen

Voor de uitbetaling aan nieuwe toeslagaanvragers, wordt er risicogericht toezicht gehouden om de kans op fraude nog verder te verkleinen. Naast de generieke maatregelen is er ook een aantal specifieke maatregelen. Zo verstrekt de Belastingdienst/Toeslagen geen voorschot aan bij hem onbekende aanvragers; zij worden uitgenodigd om aan de balie te komen en/of de benodigde bewijsstukken te tonen. In 2014 zijn bijna 16.000 aanvragen van onbekende aanvragers beoordeeld waarvan bij 33% een correctie heeft plaatsgevonden.

In meerdere rechtszaken zijn fraudeurs veroordeeld voor fraude met Toeslagen. Hierbij zijn taakstraffen, celstraffen tot 30 maanden onvoorwaardelijk en boetes opgelegd. Tevens werden zij veroordeeld tot terugbetaling van de onterecht ontvangen toeslagen en is er beslag gelegd op geld en goederen in binnen- en buitenland. Zowel de organisatoren/facilitators als de aanvragers zijn strafrechtelijk vervolgd.

Aanpak facilitators

Afgelopen jaar is een extra impuls gegeven aan de aanpak van facilitators. Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) richt zich op het tegengaan van de activiteiten van de facilitators achter misbruik van belasting- dan wel toeslaggelden. Het team heeft in het tijdsbestek van ongeveer anderhalf jaar een 200-tal zaken opgepakt. Hiervan zijn circa 100 zaken afgerond. Deze acties hebben tot gevolg gehad dat facilitators gestopt zijn met hun werkzaamheden en dat in een aantal gevallen ook gecorrigeerd is bij deze facilitators. Rechterlijke uitspraken ondersteunen deze aanpak.

Een belastingadviseur diende op grote schaal aangiften inkomstenbelasting in met hoge aftrekposten voor specifieke zorgkosten, studie uitgaven en giften, vaak zonder dat belastingplichtigen dat wisten. Vanuit de in beslag genomen computer was af te leiden dat vanaf 2005 jaarlijks minimaal 2500 onjuiste aangiften ingediend waren. Het fiscale nadeel bedroeg € 2.800.000. Het gedegen onderzoek bij 24 belastingplichtigen achtte de rechtbank voldoende om 3000 aangiften als onjuist te bestempelen. De belastingadviseur is veroordeeld tot een gevangenisstraf van 10 maanden onvoorwaardelijk én er is een beroepsverbod opgelegd.

Samenwerking externen

Fraude kun je niet alleen bestrijden. Vanuit dat besef werkt de Belastingdienst met veel partners samen. Een aantal voorbeelden:

- de Regionale Informatie- en Expertise Centra (RIEC's)⁶: de nadruk is hierbij komen te liggen op de aanpak van ondermijnende criminaliteit en het tegengaan van infiltratie van de onderwereld in de bovenwereld. Voorbeelden daarvan zijn mensenhandel, hennepsteelt, vastgoedfraude en witwassen.
- Landelijke Stuurgroep Interventieteam (LSI)⁷: dit samenwerkingsverband richt zich op de aanpak en voorkoming van arbeidsgerelateerde fraude binnen het sociale-zekerheidsdomein. In 2014 zijn projecten uitgevoerd binnen de strategische thema's Adresfraude, Recreatieterreinen en Arbeidsmigranten (Gebiedsgebonden Aanpak).
- Samenwerking Benelux. Het afgelopen jaar is binnen Benelux-verband de samenwerking bij Systeemfraude op het gebied van inkomens- en loonheffingen opgestart. Uitgangspunt is dat die samenwerking het komend jaar zal worden geïntensiveerd.
- Belastingdienst/Toeslagen en het CJIB leveren risicoadressen aan de stichting ICT Uitvoering (ICTU). In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft in het kader van de uitvoering van het programma Aanpak fraude 2013 ICTU hier een onderzoek uitgevoerd. In totaal zijn honderd gemeenten geselecteerd die meedoen. Bij ruim een derde deel van de door Toeslagen geleverde adressen bleek de bewoningssituatie niet juist te zijn. Het beeld is dan ook dat deze aanpak kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de BRP. Naar verwachting wordt de samenwerkingsaanpak in 2015 opgeschaald naar 200 gemeenten.

⁶ Op <http://riec.nl/index/convenantpartners> zijn de convenantpartners die samenwerken te vinden

⁷ In de brochure te vinden via de volgende link zijn de samenwerkingspartners in het LSI te vinden: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2010/06/25/controle-door-een-interventieteam.html>

Verduisteringszaak

Naar aanleiding van de verduisteringszaak bij de Belastingdienst waarover in de vorige halfjaarsrapportage is geschreven, zijn interne instructies aangescherpt en maatregelen getroffen om de kwetsbaarheid van kleine teams te voorkomen. Tevens wordt er in samenwerking met de ADR aan verbijzonderde interne controles gewerkt. Met betrekking tot de voortgang van de zaak zelf is te melden dat de procedure in Turkije loopt. Op korte termijn wordt hier nog geen uitspraak in verwacht.

Witwassen

Toegezegd in de volgende halfjaarsrapportage Belastingdienst een update te geven van het antiwitwasprogramma.

Staatssecretaris tijdens het AO Ecofin op 23 januari 2014. Kamerstukken II 2013/14, 21-501-07, nr. 113

In het kader van de intensivering van het toezicht en de invordering zijn ook extra middelen toegekend aan de FIOD voor de bestrijding van witwassen. Van de extra fte's die hiervoor aan de FIOD zijn toebedeeld zijn vier extra researchteams gevormd die, naast de twee al bestaande witwasteams, zich specifiek richten op de money laundering. In 2014 zijn 106 witwasonderzoeken afgerond waarvan het Conservatoir Beslag €310,8 mln. bedraagt.

Daarnaast is met deze extra inzet in 2014 het Anti-Money Laundering Centre (AMLC) verder ontwikkeld. Het AMLC is een multidisciplinair centrum op het gebied van witwasbestrijding waarbij naast de FIOD ook de andere Bijzondere Opsporingsdiensten, de Financial Intelligence Unit (FIU), de politie en het Openbaar Ministerie zijn betrokken. De prioriteit in 2014 lag bij het ontvangen en gereed maken voor behandeling van witwaszaken voor de nieuwe witwasteams. Het AMLC richt zich naast deze intake van witwaszaken op het vergroten van kennis over het bestrijden van witwassen door middel van een Nieuwsbrief en het houden van expertmeetings. Ook heeft het AMLC een specifiek op het bestrijden van witwassen gerichte opleidingsmodule ontwikkeld.

Invordering

Toegezegd de Kamer een rapportage te sturen over de evaluatie van de pilot uitbesteding incasso kleine vorderingen.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013. Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 188, blz. 13

In de periode september 2013 – september 2014 is onderzocht of de inning van kleine vorderingen door een extern incassobureau een goede aanvulling vormt op de interne capaciteit van de dienst. Er zijn in totaal 20.000 debiteuren bij het onderzoek betrokken. In totaal zijn bijna 44.000 vorderingen met een waarde van ruim €31 mln. uitgezet. Eind december 2014 bedroeg de opbrengst van deze vorderingen ruim €13 mln. met een gemiddelde opbrengst van €300 per vordering. De resultaten van deze externe pilot zijn ongeveer gelijk aan de resultaten van de uitgevoerde interne pilot in 2013.

Ook is gekeken naar het effect van het inzetten van deurwaarders op niet reguliere tijden op de inning van moeilijk inbare vorderingen. Op reguliere tijden is circa 23% alsnog geïnd; op niet reguliere tijden betrof dat 22%. Daarmee laat deze pilot geen grote verschillen zien tussen invordering op reguliere tijden en invordering op niet reguliere tijden.

Inmiddels zijn er nieuwe instrumenten toegevoegd aan het arsenaal van de inning. Met behulp van data-analyse is een *debiteuren viewer* ontwikkeld die de betalingspositie van een debiteur in de tijd blijft volgen (dynamisch monitoren). Dit kan de mogelijkheid vergroten om vorderingen, die nu niet te incasseren zijn, op het moment dat er wel verhaalsmogelijkheden ontstaan, te signaleren en alsnog te innen.

Ook de organisatie is aangepast. In augustus 2013 is het Landelijk Incasso Centrum (LIC) geopend, met op dit moment twee vestigingen (Amsterdam en Groningen). Het werk van de Regionale Incassocentra (RIC) worden geleidelijk overgeheveld naar het LIC. De RIC's worden daarna opgeheven. De verwachting is dat in mei 400.000 tot 450.000 particuliere debiteuren zijn ondergebracht bij het LIC. Binnen het LIC kan door het vergroten van productievolumes tegen lagere kosten een effectiever en efficiënter proces worden ingericht. Debiteurenprofielen bepalen welke incasso-instrumenten het meeste effect sorteren.

De overheidsvordering en de loonvordering worden met succes ingezet. Ook het bellen met de debiteur, waarbij handhaving en dienstverlening hand in hand gaan, wordt steeds meer gemeengoed. Het blijkt een effectief instrument, waarbij door het persoonlijk contact in 70% van de gevallen wordt overgegaan tot betaling of het afspreken van een betalingsregeling. De komende periode zal binnen de debiteuren viewer het telefoonnummer voor te bellen debiteuren worden meegenomen.

Toeslagen

Toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de stand van de terugvorderingen in het kader van de definitieve vaststellingen toeslagen.
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 208, blz. 11

Motie

Nijboer en Neppérus verzoeken de regering de toekenning van toeslagen zo vorm te geven dat het aantal terugbetalingen substantieel wordt verminderd.
Kamerstukken II 2013/14, 17 050, nr. 454. Aangenomen 21 januari 2014

De wettelijke toeslagensystematiek is zo ingericht dat de burger eerst een voorschot aanvraagt voor zijn toeslagen op basis van een eigen schatting van zijn inkomen en een eigen opgave van andere relevante grondslagen (bijvoorbeeld: uren kinderopvang). Na afloop van een toeslagjaar wordt de aangevraagde toeslag definitief toegekend. De toeslag wordt maandelijks uitgekeerd als voorschot. Burgers moeten lopende het toeslagjaar relevante wijzigingen zelf doorgeven aan de Belastingdienst. Het kan bijvoorbeeld gaan om kinderen die meer of minder uren kinderopvang genieten, een wijziging in de huishoudsamenstelling of een inkomen dat stijgt. Na afloop van het toeslagjaar en nadat de aangifte inkomstenbelasting is ingediend wordt gestart met de vaststelling van de definitieve toekenning van de toeslagen. In ideale omstandigheden – burgers geven telkens de relevante wijzigingen tijdig door – zal er bij het

definitief toekennen van een toeslag geen na- of terugbetaling meer zijn. Het is echter inherent aan deze voorschotsystematiek dat na afloop van een toeslagjaar een deel van de toeslagontvangers een bedrag moet terugbetalen en een ander deel een bedrag nabetaald krijgt.

Versnelling definitief toekennen toeslagen

Het proces van het definitief toekennen van de toeslag is versneld. Voor het toeslagjaar 2013 stond het percentage definitief toegekende toeslagen begin januari 2015 op 85%. Dat was een jaar geleden voor het toeslagjaar 2012 nog 58%. Onderverdeeld naar de vier separate regelingen ziet het percentage definitief toegekende toeslagen per toeslagjaar er als volgt uit in januari na afloop van het toeslagjaar.

Tabel percentage definitief toegekende toeslagen per januari t+1

Toeslag/Toeslagjaar	2012	2013
Zorgtoeslag	62%	88%
Huurtoeslag	59%	87%
Kindgebonden budget	49%	79%
Kinderopvangtoeslag	37%	63%

De redenen waarom toeslagen nog niet definitief kunnen worden toegekend zijn over het algemeen dat er nog geen inkomen bekend is of dat er nog toezicht moet plaatsvinden naar de opgegeven grondslagen, zoals bijvoorbeeld de jaaropgave van de afgenomen uren kinderopvang.

De versnelling van het proces van het definitief toekennen van de aangevraagde toeslag is mogelijk doordat nu voor het tweede jaar toeslagen definitief worden toegekend met het relatief nieuwe Toeslagen Verstrekkingen Systeem (rvs). De ervaringen van het eerste jaar hebben bijgedragen aan het verbeteren van het werkproces.

Door de versnelling van het proces van het definitief toekennen van toeslagen zal het aantal binnenkomende bezwaarschriften aan het begin van dit jaar een hogere piek vertonen dan in andere jaren gebruikelijk was. Dat wil zeggen dat de bezwaren in een kortere periode geconcentreerd binnenkomen. Gezien deze piek zullen deze bezwaarschriften niet allemaal op tijd behandeld kunnen worden en een aanzienlijk deel van de burgers die in bezwaar gaan zullen langer dan 6 weken op een beslissing van de Belastingdienst/Toeslagen moeten wachten. Als daar sprake van is, ontvangt de burger een zogenaamd bericht van verdaging.

Een ander effect van deze versnelling van het definitief toekennen van toeslagen in een relatieve stijging van het bedrag aan terugvorderingen in de tweede helft van 2014.

Terugbetalen toeslagen

Het toezicht is er op er ingericht om het aantal en de hoogte van de terugvorderingen verder terug te dringen. Zo wordt er aan onbekende aanvragers geen voorschot toegekend, betalingen aan personen waarvan het woonadres onbekend is worden gestopt. Het gebruik van het risicoselectiemiddel bij aanvragen en mutaties van toeslagen, leidt er toe dat er minder onterechte aanvragen worden uitbetaald. De effecten van deze maatregelen, waaronder ook de anti-fraudemaatregelen, zullen pas zichtbaar worden bij het definitief toekennen van de toeslagen 2014, vanaf medio 2015. Sinds de introductie van het nieuwe

Toeslagen Verstrekkingen Systeem (tvs) is het toezicht meer naar de voorkant van het toeslagenproces verplaatst. De vroegtijdige check in het toeslagenproces of iemand wel een zorgverzekering heeft is daar een voorbeeld van. Daarnaast dragen acties als 'slechte schatters' eveneens bij aan het verminderen van onterechte of te hoge aanvragen.

Als een toeslagontvanger een bedrag moet terugbetalen, krijgt hij eerst een (her)berekening van zijn recht op toeslag. Terug te betalen bedragen kunnen gedurende het toeslagjaar ontstaan (voorschotfase) en na afloop van het toeslagjaar(definitieve toekenning). De burger wordt de volgende terugbetalingsmogelijkheden aangeboden.

Hij kan het te veel ontvangen bedrag in één keer terugbetalen. Hij kan ook gebruikmaken van de betalingsregeling die standaard wordt aangeboden. Deze regeling houdt in dat er gedurende ten hoogste 24 maanden met een minimum termijnbedrag van €20 per maand moet worden terugbetaald. De burger kan of zelf maandelijks betalen of – als er nog een lopende toeslag is – de termijnbedragen laten verrekenen. Als hij het termijnbedrag van de standaardbetalingsregeling niet kan betalen, kan hij een persoonlijke betalingsregeling (betalingsregeling op maat) aanvragen. In dat laatste geval wordt aan de hand van een berekening van de betalingscapaciteit beoordeeld of hij daarvoor in aanmerking komt en – als dat zo is – wat hij maandelijks kan betalen. Na 24 maanden wordt dan de resterende schuld buiten invordering gesteld (niet verder bemoeilijkt). Als een burger niet terugbetaalt en verrekening niet mogelijk is, verzendt de Belastingdienst achtereenvolgens een kostenloze betalingsherinnering, een aanmaning en een dwangbevel. Het dwangbevel kan worden gevolgd door een loonbeslag, een beslag op het saldo van de betaalrekening of deurwaardersbezoek. De deurwaarder kan het dwangbevel ten uitvoer leggen door inbeslagneming van de goederen van de schuldenaar.

Van het totaalbedrag van de toegekende voorschotten moet uiteindelijk 15-20% terugbetaald worden na de definitieve toekenning.

De hoogte van de bedragen die teruggevorderd worden na afloop van een toeslagjaar zijn in meer dan de helft van de gevallen overigens onder de €500. In de bijlage van deze halfjaar-rapportage worden de productietabellen weergegeven die over meer toeslagjaren een overzicht bieden.

De ontwikkeling van het openstaande bedrag aan terugvorderingen in het tweede halfjaar 2014 is als volgt:

Stand openstaande terugvorderingen per 30-06-2014		€ 1.245 mln.
bij: Nieuwe terugvorderingen	€ 1.393 mln. +	
af: Terugbetaalde vorderingen	€ 1.095 mln. –	
af: Buiten invordering gesteld	€ 31 mln. –	
		€ 268 mln. +
Stand openstaande terugvorderingen per 31-12-2014		€ 1.513 mln.

De versnelling van het proces van het definitief toekennen van de toeslagen heeft een positief effect voor de burger: hij weet sneller waar hij aan toe is als het gaat om zijn definitief recht op en hoogte van de toeslag. Een ander effect is evenwel dat er sprake is van een naar verwachting tijdelijke stijging van de hoogte van het terug te vorderen bedrag in de tweede helft van 2014. Na het eerste halfjaar 2014 bedroeg het totale nog terug te betalen toeslagenbedrag over alle

toeslagjaren € 1.245 mln. Met name als gevolg van het versneld definitief toekennen is er in het tweede halfjaar van 2014 voor € 1.393 mln. aan nieuwe vorderingen bijgekomen, in het eerste halfjaar waren dat er € 743 mln.

In het tweede halfjaar 2014 is van de terugvorderingen € 1.095 mln. geïnd. Deze terugbetalingen hebben voor € 134 mln. betrekking op toeslagjaar 2014, voor € 549 mln. betrekking op toeslagjaar 2013, voor € 237 mln. op toeslagjaar 2012, voor € 98 mln. op toeslagjaar 2011, en voor € 76 mln. op oudere toeslagjaren.

In tweede helft van 2014 is € 31 mln. (met betrekking tot meerdere toeslagjaren) van de terugvorderingen buiten invordering gesteld (oninbaar) vanwege onder andere faillissementen, wettelijke schuldsanering, overlijden of vanwege het niet kunnen verhalen. Bij het laatste is van belang te vermelden dat aan belanghebbenden die buiten hun schuld niet in staat zijn tot betaling van het teruggevorderde bedrag, na betaling op basis van hun betalingscapaciteit gedurende twee jaar, berust wordt in de oninbaarheid van het restant.

Eind 2014 is de stand van uitbetalingen en terugvorderingen per toeslagjaar (peildatum 31 december 2014) als volgt:

bedragen in € mln.

Toeslagjaar	Uitbetaald bedrag	Teruggevorderd bedrag (% van uitbetaald)	Terugbetaald bedrag (% van teruggevorderd)	Bedrag buiten invordering (% van teruggevorderd)
2009	11.038	2.045 (18,5%)	1.854 (90,7%)	84 (4,1%)
2010	11.522	1.881 (16,3%)	1.679 (89,2%)	76 (4,1%)
2011	12.433	1.793 (14,4%)	1.530 (85,3%)	64 (3,5%)
2012	11.718	1.600 (13,7%)	1.225 (76,6%)	35 (2,2%)
2013	11.994	1.371 (11,4%)	893 (65,1%)	21 (1,6%)

Het percentage dat wordt teruggevorderd na het definitief toekennen van een toeslag is gedaald. Deels is dat het, als gevolg van de eerdere genoemde maatregelen. Het procentuele deel van de terugvordering dat is terugbetaald vertoont eveneens een daling, dit is een logisch gevolg van onder andere de betalingsregeling van 24 maanden: pas na verloop van enkele jaren is het te veel ontvangen toeslagvoorschot terugbetaald.

Schatten van inkomensgegevens

Belastingdienst/Toeslagen voert op projectmatige wijze toezicht uit op 'slechte schatters'. Bij deze aanpak wordt onder meer gebruik gemaakt van de loongegevens in de polisadministratie van het lopende jaar en van de voorlopig vastgestelde inkomens. Bij aanvragers met een verschil tussen schatting van inkomen en werkelijk inkomen waardoor er feitelijk geen recht op de toeslag bestond, is de toekenning gestopt.

In de tweede helft van 2014 heeft Belastingdienst/Toeslagen bij ruim 30.000 aanvragers om deze reden de toeslag gestopt. Hiermee is een jaarrecht van ruim € 25 mln. gemoeid. In 14.866 gevallen gaat het om zorgtoeslag (€ 8,8 mln.), 6.789 gevallen huurtoeslag (€ 12,3 mln.) en 8.525 gevallen kindgebonden budget (€ 4,1 mln.). Deze aanvragers zijn hierover geïnformeerd. Een vergelijkbare actie (ca. 34.000 aanvragers) wordt in het eerste kwartaal van 2015 uitgevoerd.

In plaats van alleen de ruim 70.000 toeslagaanvragers per brief te vragen hun inkomen aan te passen is besloten alle aanvragers via de MAC-beschikking te vragen aandacht te besteden aan de juistheid van hun inkomen. Op deze manier bereik je ook de burgers die in het verleden niet te maken hebben gehad met inkomensschommelingen, maar daar mogelijk nu wel mee te maken krijgen. De aanvragers van wie wordt verwacht dat een inkomensaanpassing moet worden doorgevoerd, worden gemonitord. Indien nodig worden zij gericht benaderd.

Contacten met energiebedrijven

De Belastingdienst/Toeslagen heeft naar aanleiding van het verzoek van de Kamer in het AO Belastingdienst van 15 mei 2014 contact opgenomen met drie grote energiebedrijven om ervaringen uit te wisselen met betrekking tot het schatten van gegevens. Begin dit jaar heeft een eerste gesprek plaatsgevonden. Het is de bedoeling binnenkort een vervolgesprek te hebben. De leerpunten die uit deze gesprekken blijken, zullen in de volgende halfjaarlijkse rapportage worden opgenomen.

Gesprek sociaal raadslieden

Zoals toegezegd in de antwoorden op de Kamervragen van Schouten (ChristenUnie), Karabulut (sp) en Yücel (PvdA)* over het rapport van het Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden 'Belastingdienst, bron van armoede?', heeft er een gesprek plaatsgevonden op 27 januari jl. met de auteurs van het rapport in het ministerie van Financiën. In het rapport wordt de aanbeveling gedaan om bij afwijking van een verzoek tot betalingsregeling-op-maat de verstrekte gegevens direct te gebruiken voor de berekening van de beslagvrije voet. De Belastingdienst zal deze aanbeveling opvolgen, conform de eerdere toezegging aan de Nationale Ombudsman. Verder wordt in het rapport de aanbeveling gedaan voor een snellere afhandeling van de verzoeken om betalingsregelingen-op-maat en toepassing van de beslagvrije voet (van 6 naar 2 weken). Hoewel het een eenvoudige aanpassing lijkt, is een berekening van de beslagvrije voet en vooral het effectueren daarvan complex en van meerdere factoren afhankelijk. De Belastingdienst bestudeert de mogelijkheden en komt hierop terug bij de raadslieden. Het Landelijk Incassocentrum (LIC) van de Belastingdienst zal de aanbeveling opvolgen om een vaste contactpersoon aan te wijzen waar de sociaal raadslieden terecht kunnen in zeer schrijnende gevallen.

De sociaal raadslieden hebben tot slot gevraagd om betere communicatie richting burgers. Dit lijkt doorgaans eenvoudiger dan het in de praktijk is, mede vanwege de massaliteit. De Belastingdienst pakt bij de verdere ontwikkeling van de site de concrete wens op om op het punt van betalingsproblemen de website te verbeteren. De concrete wens om formulieren voor betalingsregelingen of de beslagvrije voet per post te versturen strookt niet met het ingezette beleid van de Belastingdienst om zoveel mogelijk digitaal te communiceren.

Het proces van automatisch continueren van de toeslag 2015

In de wettelijke systematiek van toeslagen wordt een voorschot uitgekeerd. Toeslaggerechtigden krijgen ieder jaar automatisch op basis van de toeslag van het voorgaande jaar een nieuw voorschot. 99,9% van de toeslaggerechtigden heeft voor het toeslagjaar 2015 tijdig de continueringsbeschikking gehad, d.w.z. vóór 20 december 2014. Op 22 december 2014 hebben zij allen de eerste termijnbetaling ontvangen. In totaal zijn er 6,7 miljoen betalingen verricht met een totale waarde van €864 mln.

* TK 2014-2015, Aangangs 1019

Effectonderzoek toeslagen

In de 2014 is een effectonderzoek afgerond naar de handhaving van toeslagen. Aanleiding voor het onderzoek is de verplichting het beleid dat aan de begroting ten grondslag ligt periodiek te onderzoeken op doeltreffendheid en doelmatigheid. Het onderzoek bestrijkt de periode 2012-2013 en richt zich op de effectiviteit van de uitvoering. Het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt is dat de streefwaarden voor zowel klantgerichte dienstverlening aan burgers als rechtmatige toekenning van toeslagen grotendeels zijn gerealiseerd met een acceptabel niveau aan uitvoeringskosten. Vanaf 2012 worden alle toeslagen aan toezicht onderworpen met behulp van het Toeslagen Verstrekkingen Systeem. Intensieve, handmatige toezichtbehandeling wordt gericht op gevallen waar echt wat mee aan de hand is. Daarnaast voert Belastingdienst Toeslagen thematische toezichtacties uit zoals het intensief behandelen van aanvragers over wie onvoldoende informatie beschikbaar is, en het stopzetten van toeslagen voor burgers die bij herhaling een te laag geschat toetsingsinkomen opgeven.

Ten behoeve van effectmeting zijn een aantal nieuwe indicatoren geformuleerd, die gemeten en gevolgd zullen worden. Bij de start van het onderzoek is vastgesteld dat het van belang is om niet alleen een 'foto' te maken van de stand van zaken, maar ook de blik naar voren te richten en daarmee het onderzoek te beschouwen als een nulmeting. In 2016 wordt vastgesteld of het gelukt is om verder te verbeteren. Het onderzoeksrapport is geplaatst op de website van de Belastingdienst⁹.

Postverwerking

Toegezegd om na te gaan hoe de verwerking van post in Heerlen verloopt en de Kamer hierover te informeren.

Staatssecretaris tijdens het VAO Belastingdienst op 17 december 2014. Handelingen II 2014/15, TK nr. 38, blz. 38-19-4

Naar aanleiding van een aantal klachten die het lid Omtzigt had ontvangen over het zoekraken van opgestuurde bewijsstukken ingeval van betalingsregelingen en kwijtschelding, is onderzoek gedaan naar de postverwerking.

Vanaf het moment dat het Landelijk Incasso centrum (LIC) van start is gegaan in augustus 2013 is de verantwoordelijkheid voor de ontvangst van de post voor de werkstroom inning belegd bij de Centrale invoer in Heerlen. Vóór het LIC liep de correspondentie via de regionale incassocentra. In september 2013 is door Heerlen een start gemaakt met het centraal verwerken van post voor het LIC. Er is gekozen voor een gefaseerde overheveling van de post naar Heerlen. Dit hield verband met de geleidelijke afbouw van de regionale incassocentra en opbouw van het LIC. In de periode tussen september 2013 en januari 2015 is post, afhankelijk van de regio, óf centraal ontvangen en verwerkt in Heerlen óf nog regionaal ontvangen en verwerkt. In die overgangsfase ging er nog wel eens wat mis en dat betrof ook het geval dat in het vao van 17 december is aangekaart.

⁹ 'Brochures en publicaties', doelgroep 'Particulier', onderwerp 'Naslagwerken en overige informatie' http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/brochures_en_publicaties/effectonderzoek_handhaving_toeslagen

Vanaf januari 2015 is de gefaseerde opstart afgerond en wordt alle post voor het Landelijk Incasso Centrum centraal in Heerlen ontvangen en verwerkt. Sinds eind januari wordt alle post van particulieren met betrekking tot invordering gedigitaliseerd via Heerlen aangeboden aan het LIC. Volgende fase van opbouw LIC betreft de werkstroom invordering Toeslagen (planning mei dit jaar), als laatste zal de invordering Kleinbedrijf overgaan.

De Centrale invoer heeft voor deze postverwerking productieafspraken gemaakt met het LIC. De maximale doorlooptijd, vanaf ontvangst van het fysieke poststuk tot en met digitale oplevering, is bepaald op 72 uur (3 werkdagen), uitgaande van een aanbod van 2.500 poststukken per werkdag. De doorlooptijd in de periode tussen september 2013 tot op heden ligt ruim onder de afspraak van 3 werkdagen. In totaliteit zijn inmiddels rond de 450.000 poststukken centraal verwerkt in Heerlen, het dagelijks aanbod blijft onder de 2.500 poststukken. De ervaring van het LIC is dat doorlooptijden en volumes worden gehaald en dat er geen stagnatie heeft plaatsgevonden. Er zijn met andere woorden geen achterstanden, verstoringen of klachten bekend die tot de conclusie zou leiden dat er iets structureel aan de hand is. Hoe vervelend en betreurenswaardig voor de individuele burger, maar er kan in een incidenteel geval natuurlijk iets misgaan. De zaken in kwestie konden verder niet worden onderzocht omdat de Belastingdienst niet beschikte over de details van de desbetreffende gevallen.

Procesverstoringen

Toegezegd dat zal worden gekeken naar een zinvolle wijze van rapportage over procesverstoringen bij de Belastingdienst.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 208, blz. 8

In de Brede Agenda van 19 mei 2014 is het verstoringenoverzicht op de website van de Belastingdienst aangekondigd. Dat overzicht is operationeel sinds oktober 2014. Procesverstoringen, waar burgers en bedrijven door geraakt zullen worden of zijn, worden zo snel mogelijk op de website geplaatst. De procesverstoringen die zich in de verslagperiode hebben voorgedaan zijn in de regel vermeld op de site van de Belastingdienst. Alleen in gevallen dat gerichte communicatie aan een kleine groep burgers effectiever is, is afgeweken van deze hoofdregel. Het gaat om gemiddeld zo'n anderhalve verstoring per week. De lijst is dynamisch, dat wil zeggen verstoringen worden er aan toegevoegd zodra ze zich voordoen. Uiterlijk een maand nadat ze zijn verholpen worden ze van de site verwijderd.

De totstandkoming van een verstoringenoverzicht op de website, zorgt voor de gewenste transparantie over verstoringen voor burgers. De gevolgen van een procesverstoring kunnen soms erg vervelend zijn voor de burgers en bedrijven die er door geraakt worden. De eerste prioriteit van de Belastingdienst is daarom om de eventuele schade voor burgers en bedrijven te beperken en zo snel mogelijk te herstellen. Naast de berichtgeving op de website, worden burgers die geraakt worden door een procesverstoring, indien nodig, zo snel mogelijk geïnformeerd over wat er fout is gegaan, wat voor hen de gevolgen zijn, wat de Belastingdienst hieraan doet en eventueel wat hen wordt aangeraden om zelf te doen.

Het uitgangspunt bij de aanpak van procesverstoringen is dat de Belastingdienst naast fouten snel oplossen en communiceren daarover, ook leert van de fouten die gemaakt zijn. Daartoe is een leercirkel ingericht. Verder is er een registratie van procesverstoringen. Evaluaties van procesverstoringen worden in de leercirkel geanalyseerd en waar nodig zullen voorstellen worden gedaan voor het verbeteren van werkprocessen of procedures. In de volgende halfjaarsrapportage zal worden stilgestaan bij de leerpunten die uit deze nadere analyses van procesverstoringen naar voren zijn gekomen. Benadrukt wordt dat verstoringen nooit helemaal uit te sluiten zijn. Gezien de massaliteit van de processen bij de Belastingdienst is het foutenpercentage laag. Met de leercirkel wil de Belastingdienst lering trekken uit gemaakte fouten om deze in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

Verstoring in portaal voor ondernemers

De Kamer heeft bij monde van het lid Bashir het expliciete verzoek gedaan nader geïnformeerd te worden over de procesverstoring in het portaal voor ondernemers. Zowel in oktober 2014 als in januari 2015 heeft zich een verstoring voorgedaan.

Over de verstoring in oktober 2014 zijn reeds Kamervragen beantwoord¹⁰. De verstoring in oktober was het gevolg van het migreren van applicaties naar een nieuw platform. Dit nieuwe platform is nodig om de systemen en werkprocessen van de Belastingdienst robuuster te maken, zoals ook is aangegeven in de Brede Agenda van de Belastingdienst. Voor de overige informatie wordt verwezen naar genoemde beantwoording van de Kamervragen.

De oorzaak van de verstoring in januari 2015 was een netwerkprobleem. Er is een systeem-aanpassing doorgevoerd zodat deze storing zich niet meer voordoet. Verder is er gewerkt aan de uitbreiding van de capaciteit zodat meer mensen tegelijk op het portaal hun aangifte kunnen doen. Geborgd is dat het systeem niet uitvalt als gevolg van overbelasting.

De Belastingdienst heeft naar aanleiding van de verstoring direct maatregelen genomen. Bij beide verstoringen in het portaal voor ondernemers is de inlevertermijn voor het doen van aangifte met enkele dagen verlengd. Dit is voor de betreffende ondernemers voldoende gebleken en de hinder die zij van de verstoring hebben ondervonden was daardoor beperkt. De termijn waarbinnen betaald moest worden, is niet verlengd. Het betalen van de verschuldigde belasting is een aparte werkstroom en staat los van het doen van aangifte. De Belastingdienst heeft vanaf het begin van de verstoringen duidelijk gemaakt dat de procesverstoring tijdige betaling niet in de weg hoeft te staan.

Met het oog op de aangiftecampagne voor de inkomstenbelasting die begin deze maand van start is gegaan, wordt de werking van de ICT-infrastructuur en het portaal dagelijks door de Belastingdienst gemonitord om direct actie te kunnen ondernemen.

¹⁰ TK 2014-2015, Aanhangsel 633

Brede Agenda

Toegezegd een medewerkerspanel in te stellen voor signalen uit de organisatie van de Belastingdienst.

Toegezegd een opgefriste set met prestatie-indicatoren op te stellen en naar de Tweede Kamer te sturen.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 208

In bijlage 1 is de stand van zaken van deze en de andere acties van de Brede Agenda en ICT Ontwikkelaanpak opgenomen.

Halfjaarsrapportage

Toegezegd voortaan de halfjaarsrapportage aan de Kamer te sturen op zodanig moment dat nog de mogelijkheid bestaat om vóór het AO een schriftelijke ronde te houden voor feitelijk en technische vragen.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 8 oktober 2014. Kamerstukken II 2014/15, 31 066, nr. 222, blz. 37

Afgesproken is met de commissie Financiën dat de halfjaarsrapportage een maand vóór het Algemeen overleg aan de Tweede Kamer wordt toegezonden.

APA/ATR

Toegezegd te onderzoeken in hoeverre de transparantie over gevolgen APA's en ATR's richting parlement verbeterd kan worden om te bekijken wat het effect is van wetten die we met elkaar maken.

Staatssecretaris tijdens het debat over de uitkomsten van het SEO-onderzoek en de aanpak van belastingparadijzen in het algemeen op 18 december 2013. Handelingen II 2013/14, TK nr. 38, blz. 7-15

Met de brieven van de staatssecretaris van Financiën van 2 februari 2015¹¹ en 9 februari 2015¹² over informatieverstrekking over rulings, alsmede de vertrouwelijke technische briefing aan de leden van de Eerste en Tweede Kamer op 3 maart 2015, is aan deze toezegging voldaan.

Weekenduitgaven gehandicapten

Toegezegd bij de beantwoording van vragen terug te komen op het probleem van de weekenduitgaven gehandicapten en een melding hierover op de site van de Belastingdienst die tot onduidelijkheid leidt.

Staatssecretaris tijdens het wetgevingsoverleg Belastingplan 2015 op 3 november 2014. Kamerstukken II 2014/15, 34 002, nr. 76, blz. 56

¹¹ Kamerstukken II 2014/15, 31 066, nr. 228

¹² Kamerstukken II 2014/15, 31 066, nr. 229

In de brief van de staatssecretaris van Financiën van 7 november 2014 ‘Belastingplan 2015 - schriftelijke beantwoording resterende vragen wgo 3 november 2014’¹³ is aangekondigd dat de website wordt aangepast aan de gewijzigde wetgeving, zodat hieruit blijkt dat aftrek mogelijk kan zijn. De desbetreffende melding op de site van de Belastingdienst is daarop verwijderd.

Intensivering toezicht en invordering

Toegezegd de Kamer periodiek via de halfjaarlijkse rapportage te rapporteren over de voortgang en resultaten van de maatregelen.

Brief van de staatssecretaris van Financiën van 10 december 2012, Kamerstukken II 2012/13, 31 066, nr.149

Bij brief van 10 december 2012 van de staatssecretaris van Financiën aan de Kamer zijn maatregelen voorgesteld om het toezicht te intensiveren. Deze maatregelen betreffen ondermeer de versnelling van de aanslagregeling particulieren, uitvoering van boekenonderzoeken, uitvoering van controles voor de omzetbelasting en het realiseren van structureel extra opbrengsten uit invordering. De meeropbrengsten over 2014 van deze intensiveringen werden geraamd op €533 miljoen. De realisatie in 2014 bedroeg circa €413 miljoen. Dit bedrag kan nog oplopen doordat nog niet alle kasopbrengsten al bepaald zijn. Het verschil tussen raming en realisatie wordt met name veroorzaakt door een lager tempo van de kasstroom en vertraagde werving en opleiding. De lagere kasstroom (€70 miljoen) betreft voornamelijk aangebrachte correcties in de IH niet-winst, die ná 31 december 2014 zullen worden ontvangen.

Stopzetten van ontwikkelingen die niet succesvol zijn

In de Brede Agenda is melding gemaakt van het door de Belastingdienst begin 2014 uitgevoerde zelf-assessment. Op basis van de conclusies daaruit is een aantal ontwikkelingen direct stopgezet. Andere zijn nader onderzocht. In twee situaties heeft dat alsnog geleid tot het beëindigen van het project.

Depotstelsel

In overleg met de banken is besloten te stoppen met het project depotstelsel en te kijken naar alternatieven. Hieronder wordt de aanleiding voor dit besluit en de gang van zaken toegelicht.

Voorgeschiedenis

In 2009 is het wetsvoorstel aangenomen dat voorziet in vervanging van het huidige G-rekeningenstelsel¹⁴ bij de banken door een depotstelsel bij de Belastingdienst¹⁵ op een bij Koninklijk Besluit te bepalen tijdstip. Voordat dit depotstelsel in werking zou kunnen treden, was een ingrijpende aanpassing in de automatisering bij de Belastingdienst noodzakelijk. Met dit doel begon de Belastingdienst met de ontwikkeling van een nieuw systeem. Gedurende het traject zijn er vertragingen opgelopen vanwege de complexiteit van

¹³ Kamerstukken II 2014/15, 34 002, nr. 29.

¹⁴ Door een deel van de factuursom te storten op de G-rekening van de onderaannemer of het uitzendbureau, kan een aannemer onderscheidenlijk een inlener zijn aansprakelijkheid voor belastingen en premies op grond van de Invorderingswet 1990 beperken.

¹⁵ Stb. 2009, 280.

het project en vanwege capaciteitsproblemen door concurrentie met andere projecten op het gebied van de inning van belastingen¹⁶. De beoogde datum van inwerkingtreding van het depotstelsel zou zijn 1 juli 2014. Deze invoeringsdatum was in 2010 met de banken besproken. Uitfasering van de G-rekeningen per die datum sloot ook goed aan bij de invoering van SEPA in 2014. Deze timing had als voordeel voor de banken dat de G-rekeningen niet in SEPA hoefden te worden ingebed.

Heroriëntatie op het depotstelsel

Begin 2014 rezen er nieuwe problemen bij de ontwikkeling van het depotstelsel. Deze problemen vormden de aanleiding voor een heroriëntatie door de Belastingdienst op het depotstelsel als geheel. Gelijktijdig werden andere lopende en voorgenomen projecten opnieuw beoordeeld. De uitkomst van deze herbeoordeling heeft zijn neerslag gekregen in de Brede Agenda en de ICT Ontwikkelaanpak¹⁷.

In het voorjaar van 2014 zijn de banken en de Betaalvereniging Nederland aangesloten bij de heroriëntatie op het depotstelsel. Het werd een gezamenlijk traject. De banken zijn direct belanghebbende, omdat zij te maken hebben met problemen bij het verlengen van de ondersteuning van het huidige G-rekeningenstelsel. Aanpassingen in de automatisering waren de afgelopen periode niet doorgevoerd in afwachting van de per 1 juli 2014 afgesproken uitfasering van de G-rekeningen. De banken moesten noodgedwongen blijven werken met verouderde en nauwelijks meer te onderhouden systemen uit de pré-SEPA tijd.

Voor de uitvoering van de heroriëntatie is een externe projectleider aangesteld. Hij kreeg de opdracht om de risico's die samenhangen met de realisatie en invoering van het depotstelsel in beeld te brengen en eventuele alternatieven voor het depotstelsel aan te dragen. Uit het rapport, dat eind 2014 is opgeleverd, bleek dat het depotstelsel niet te verenigen is met de in de Brede Agenda uitgestippelde weg. In plaats van het robuuster maken van de werkprocessen, werd een nieuw proces toegevoegd aan de overvolle portefeuille van de Belastingdienst. Het depotstelsel zou een nieuw systeem betekenen bovenop de bestaande systemen, met alle raakvlakken en koppelvlakken die daarbij horen. Ook ontstonden er met het depotstelsel nieuwe risico's en nieuwe werkzaamheden voor de Belastingdienst zoals de verantwoordelijkheid voor het afhandelen van betaaltransacties van en naar depots en tussen depots. Het rapport leidde tot het advies niet langer door te gaan met het depotstelsel.

De G-rekening 1.5

In het rapport zijn alternatieven voor het depotstelsel in kaart gebracht. Het meest voor de hand liggende alternatief is een volledig geautomatiseerde en gemoderniseerde versie van de G-rekening, maar ook dit zou een behoorlijke aanpassing in de automatisering van zowel Belastingdienst als de banken met zich meebrengen. In een verdiepend onderzoek is vervolgens gekeken naar een sobere basisvariant van de G-rekening, de zogenoemde G-rekening 1.5, een G-rekening ingebed in SEPA waarbij de mutaties op de G-rekening geautomatiseerd worden bijgehouden door de banken en worden verzonden naar de Belastingdienst. De benodigde aanpassingen in de automatisering zijn door de Belastingdienst en de banken als haalbaar ingeschat en zullen volgens planning op 1 januari 2016 gereed zijn.

¹⁶ Kamerstukken II 2013/14, 33 754, nr. 7, blz. 29.

¹⁷ Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 201.

De G-rekening 1.5 is een basisvariant van de G-rekening waarbij de hoogstnoodzakelijke functionaliteiten zijn gemoderniseerd en geautomatiseerd. De kernfunctie van de G-rekening, het krijgen van vrijwaring door het storten van een deel van de factuursom op een aparte betaalrekening, wordt in deze basisvariant nog steeds gewaarborgd. Voor efficiencyverbeteringen die de uitvoering vereenvoudigen is vooralsnog geen sprake. Ook kan het aantal G-rekeninghouders niet op grote schaal worden uitgebreid. Dit betekent dat een onderdeel uit de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit¹⁸ dat voorzag in een verplicht depot voor niet-gecertificeerde uitzendbureaus, voorlopig niet in werking kan treden. Nadat de G-rekening 1.5 succesvol in gebruik is genomen, bezien de banken, de Betaalvereniging en de Belastingdienst in gezamenlijkheid welke mogelijkheden er zijn voor efficiencyverbeteringen.

De gebruikers van de G-rekening zijn direct belanghebbende. De gebruikers hadden zich ingesteld op de komst van het depotstelsel, met alle bijbehorende veranderingen. Gedurende de heroriëntatie zijn zij steeds persoonlijk op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen. Door de gebruikers is zakelijk en begripvol gereageerd op de gemaakte keuzes.

Mede dankzij de medewerking en begrip van de banken is een gezamenlijke koers uitgezet waarbij de G-rekening 1.5 de best denkbare optie is, met inachtneming van alle betrokken publieke en private belangen. De gezamenlijke inzet is om een solide G-rekening 1.5 te implementeren per 1 januari 2016.

M-biljet

Om de dienstverlening voor immigranten en emigranten te verbeteren is in de tiende halfjaarsrapportage toegezegd dat de Belastingdienst 'op zijn vroegst in 2014' zou komen met een digitaal M-biljet. De ontwikkeling daarvan is niet in eigen huis van de Belastingdienst ter hand genomen, maar is uitbesteed. Eind vorig jaar heeft de Belastingdienst moeten besluiten deze ontwikkeling stop te zetten vanwege het niet halen van planningen en vanwege gesignaleerde risico's voor de rest van het traject. De ontwikkeling van het M-biljet gaat nu meelopen in de ontwikkeling van het portaal, die de Belastingdienst in eigen hand heeft. Inpassing van het M-biljet in die planning moet nog plaatsvinden.

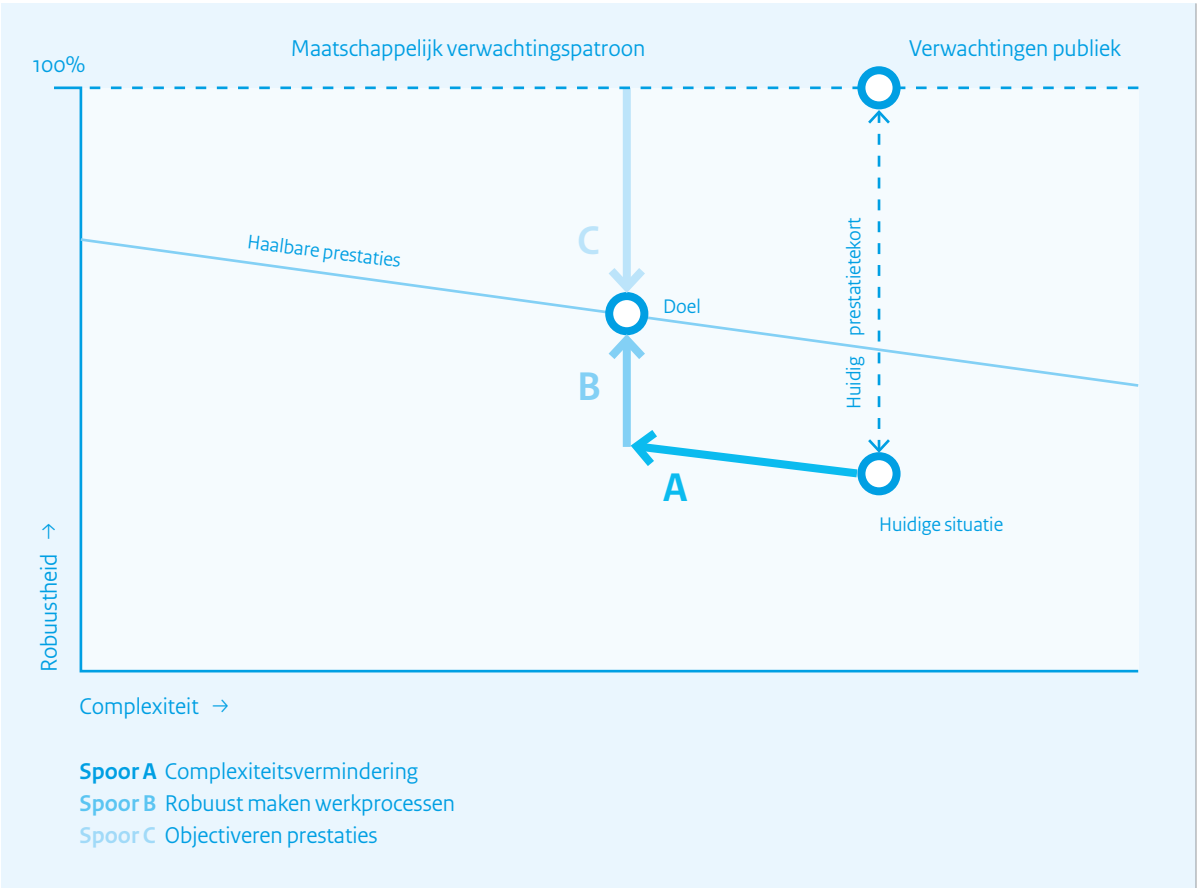
Voor het zogeheten system-to-system-kanaal, dat gebruikt wordt door fiscaal dienstverleners, komt begin april wel een M-biljet beschikbaar. Dat biljet is in het SBR-traject (Standard Business Reporting) tot stand gebracht in nauwe samenwerking tussen fiscaal dienstverleners, softwareontwikkelaars en Belastingdienst.

¹⁸ Stb. 2013, 565.

Bijlage 1

Brede Agenda

BIJLAGE 2 PRODUCTIETABELLEN	
35	BIJLAGE 1 BREDE AGENDA
	MOTIES EN TOEZEGGINGEN
	TERUGVORDEREN TOESLAGEN IN HET BUITENLAND
	PROLOOG



Spoor A

Betere uitvoerbaarheid door complexiteitsvermindering

Actie/maatregel

Heroverweging voorstel voor de Wet vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst (A2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

De staatssecretaris van Financiën heeft in een brief aan de Tweede Kamer van 18 december 2014 gemeld dat het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst, in het licht van de lopende studie naar een grondige herziening van de massale processen, wordt aangehouden. Het andere onderdeel, het bieden van een wettelijke basis voor het verplicht stellen van digitale communicatie, wordt in een ander wetsvoorstel ondergebracht.

Vervolg/planning

Het wetsvoorstel dat de basis biedt voor verplichte digitale communicatie is voor advies aangeboden aan de Raad van State. Planning aanbidding wetsvoorstel aan Tweede Kamer april 2015. Het streven is erop gericht de MAC-beschikkingen Toeslagen 2016 in november/december 2015 uitsluitend via de Berichtenbox te bezorgen bij de belanghebbenden.

Actie/maatregel

Wetswijziging 1 bankrekeningnummer voor de OB (A2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Een beleidsbesluit vooruitlopend op de wettelijke regeling is begin september 2014 vastgesteld en in de Staatscourant gepubliceerd. Bij Belastingplan 2015 is het wettelijk regime per 1 januari 2015 aangepast. De tenaamstellingsverplichting voor de OB is per die datum afgeschaft.

Vervolg/planning

Het wetgevingsproces is afgerond.

Actie/maatregel

Heroverweging 1 bankrekeningnummer voor burgers (A2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Er worden gecontroleerd stappen gemaakt naar een stabielere uitvoering waarmee het proces ten aanzien van 1 bankrekeningnummer voor de burgers verbeterd. Ondersteuning van deze stappen via wet- en regelgeving is vooralsnog niet noodzakelijk.

Vervolg/planning

Geen verdere actie tenzij de noodzaak van wet- en regelgeving zich aandient.

Actie/maatregel

Herwaardenen uitvoeringstoets (A3)

Planning

Start 1 maart 2015

Stand van zaken realisatie

Binnen de Belastingdienst is een nieuwe werkwijze voor uitvoeringstoetsen ontwikkeld waarin de volgende uitgangspunten centraal staan:

- het betrekken van alle bedrijfsonderdelen bij de uitwerking van uitvoeringstoetsen om te komen tot integrale beoordeling van voorstellen voor nieuwe wet- en regelgeving;
- het borgen van de procesmatige bewaking van uitvoeringstoetsen vanuit de concernstaf;
- het inhoudelijk nader uitwerken van standaarden, kengetallen, tijdpaden, etc. De verwachting is dat dit bijdraagt aan de consistentie en voorspelbaarheid van uitvoeringstoetsen;
- het steeds proactief betrokken zijn bij nieuwe wet- en regelgeving. Zo kan meteen worden meegedacht over de uitvoeringsaspecten van voorstellen die op de Belastingdienst zullen afkomen.

De nieuwe uitvoeringstoets leidt tot een brede beoordeling van voorstellen voor wet- en regelgeving vanuit het perspectief van de Belastingdienst. Het gaat over begrippen als maakbaarheid van de benodigde systemen, inpasbaarheid in het bredere stelsel, begrijpelijkheid voor burgers en bedrijven, handhaafbaarheid en fraudebestendigheid, verwachte impact op dienstverleningskanalen, personele gevolgen, gevolgen voor alle stappen in de keten en kosten. Ook de onderlinge samenhang tussen uitvoeringstoetsen wordt beter bewaakt.

Vervolg/planning

Met de nieuwe werkwijze wordt nu ervaring opgedaan in de vorm van een aantal pilots. Vervolgens start een implementatietraject waarin de uitvoeringstoets nieuwe stijl breed op voorstellen voor nieuwe wet- en regelgeving wordt toegepast. De verwachting is dat de kwaliteit van de door de Belastingdienst uitgebrachte uitvoeringstoets met deze aanpak de komende jaren geleidelijk aan steeds verder kan worden verbeterd. Volgens de nieuwe werkwijze tot stand gebrachte uitvoeringstoetsen worden openbaar gemaakt met het wetsvoorstel waarin de beoordeelde maatregelen zijn opgenomen.

Actie/maatregel

Ontwikkeling kostenramingsmodel (A3) en Vaststellen nieuwe financieringssysteem (X3)

Planning

Maart 2015

Stand van zaken realisatie

Doel is te onderzoeken of het mogelijk is de Belastingdienst te financieren op basis van een kostenmodel dat rekening houdt met mutaties van taken en af te handelen volumes binnen die taken, rekening houdend met een redelijk geachte autonome jaarlijkse productiviteitsstijging. Door de sg van het Ministerie van Financiën is in juli 2014 de Commissie Bekostigingssystematiek Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst (commissie De Jong) ingesteld. De Commissie is kort na de zomer met haar werkzaamheden gestart en brengt medio april advies uit aan de sg. Er is een eerste versie gemaakt van een bekostigingsmodel voor de Belastingdienst. Dit model bestaat uit drie modules: input (kosten personeel en materieel), throughput (prestaties) en output (belastingontvangsten en compliance). De eerste module (input) is inmiddels volledig uitgewerkt, op basis van de kostenrealisatie 2014. De twee andere modules (throughput en output) volgen bij de doorontwikkeling van het model.

Met het model kunnen nu kostenramingen worden opgesteld uit jaarlijkse 'delta's':

- een delta kostendrijver (afhankelijk van ontwikkelingen in bv. aantallen klanten, passagiersvluchten en toeslaggerechtigden);
- een delta trend (ingevuld met aanname dat burgers steeds mondiger worden);
- een delta efficiency;
- een delta verandering (wijzigingen in taken, en ook vereenvoudiging van wet- en regelgeving ter invulling van taakstellingen).

De structuur van het model (input-throughput-output) staat hiermee en kan de komende jaren verder worden uitgebouwd. Op termijn zijn alle drie modules nodig om ramingen te kunnen gaan maken voor de kosten en prestaties, en de relaties hiertussen. Naarmate meer informatie in de modules verwerkt wordt, krijgt het model ook meer waarde bij het opstellen van uitvoeringstoetsen en business cases. De Commissie voorziet dan ook een transitietraject waarin het model verder wordt ontwikkeld naar een volwaardig model.

Vervolg/planning

Juni 2015: besluitvorming over kostenmodel. Bedoeling is de conceptbegroting 2016 te baseren op een eerste versie van het kostenramingsmodel.

Spoor B

Robuuster maken van werkprocessen Belastingdienst

Actie/maatregel

Hanteren nieuwe vrijgaveprocedure releases (B1)

Planning

2014

Stand van zaken realisatie

Medewerkers zijn geïnstrueerd om in het besluitvormingsproces over de vrijgave van gewijzigde en nieuwe processen te garanderen dat de productiebesturing en beheervoorzieningen van het proces op orde zijn.

Vervolg/planning

2015. In de komende externe toetsing van de testprocedures zal ook de werking van de vrijgaveprocedure worden beoordeeld, met als doel deze procedure te verankeren en (daardoor) verder te verbeteren.

Actie/maatregel

Inrichten leercirkel verstoringen (B1)

Planning

2014

Stand van zaken realisatie

Er is een leercirkel ingericht, bedoeld om lering te trekken uit fouten die binnen de Belastingdienst worden gemaakt. Procesverstoringen worden geregistreerd; evaluaties van procesverstoringen worden geanalyseerd en waar nodig zullen voorstellen worden gedaan voor het verbeteren van werkprocessen of procedures.

Vervolg/planning

In de volgende halfjaarsrapportage zal worden stilgestaan bij de leerpunten uit de leercirkel.

Actie/maatregel

Realisatie nieuwbouw OB (B1)

Planning

2016/2017

Stand van zaken realisatie

De Ontwikkelaanpak robuuste processen, die op 2 oktober 2014 aan de Tweede Kamer is aangeboden, heeft in oktober 2014 geleid tot een aantal besluiten met betrekking tot de herprioritering van inzet van (ICT)middelen. Om de volle aandacht te kunnen geven aan de vernieuwing van de Inkomensheffing- en Inningsystemen is het programma nieuwbouw van het OB systeem afgesloten.

Vervolg/planning

Er zijn maatregelen genomen om de continuïteit van het huidige OB-systeem te borgen en de activiteiten voor de nieuwbouw OB te bevriezen in afwachting van een herstart.

Actie/maatregel

Stapsgewijze vernieuwing systemen autoheffingen (B1)

Planning

2019

Stand van zaken realisatie

De Ontwikkelaanpak robuuste processen, die op 2 oktober 2014 aan de Tweede Kamer is aangeboden, heeft in oktober 2014 geleid tot een aantal besluiten met betrekking tot de herprioritering van inzet van (ICT)middelen. Om de volle aandacht te kunnen geven aan de vernieuwing van de Inkomensheffing- en Inningsystemen is het programma AutoHeffingenNieuw beperkt tot vervanging van de huidige systemen motorrijtuigenbelasting. Verder worden diverse lokaal ontwikkelde applicaties uitgefaseerd en verouderde koppelingen met onder meer de rdw vervangen.

Vervolg/planning

De noodzakelijke maatregelen worden opgevangen binnen het programma Rationalisatie. Het programma AutoHeffingenNieuw is verder bevroren in afwachting van een herstart.

Actie/maatregel

Herbezinning massale processen (B1)

Planning

Tweede kwartaal 2015

Stand van zaken realisatie

Het programma Robuuste massale processen ontwikkelt een visie en bepaalt de koers voor de herinrichting van de massale processen, gericht op structurele oplossingen op de langere termijn. Het plan van aanpak is vastgesteld. Te bereiken effecten zijn het verbeteren van het prestatieniveau en het verbeteren van de aanpasbaarheid van de processen. Deze verbeteringen raken niet alleen alle burgers en bedrijven maar ook andere stakeholders zoals intermediairs, afnemers, leveranciers, medewerkers en politiek. De recent ontwikkelde 'datalaag' maakt het mogelijk gegevens uit de massale processen te gebruiken in de interactie met burgers en bedrijven en in het toezicht. Op den duur betekent dit dat de massale systemen 'slanker' kunnen worden gemaakt: bestaande functionaliteit, waardoor de systemen log en moeilijk aanpasbaar zijn, wordt vervangen door moderne technologie die zich buiten de systemen bevindt.

Vervolg/planning

Verdere ontwikkeling visie eind tweede kwartaal 2015 gereed.

Actie/maatregel

Uitvoering plan van aanpak inningsystemen (B1)

Planning

Het programma richt zich op het borgen van de continuïteit van het massale proces en het kantoorproces (scope tot en met 2017), op het verbeteren van het huidige inningsproces (scope tot en met 2017) en op het realiseren van de lange-termijnvisie (scope 2017-2020).

Stand van zaken realisatie

De kritische productieservers voor Inning zijn verhuisd naar het rekencentrum. De voorbereidingen voor de technische migratie van de Inningapplicatie 'Centrale Ontvangersadministratie' (COA) lopen. Kritische Lokaal Ontwikkelde Applicaties (LOA's) zijn gedocumenteerd en in beheer genomen. De pilot 'dynamisch monitoren vorderingen' wordt geïmplementeerd bij het Landelijk Incasso Centrum (LIC) en het dienstonderdeel Midden- en Kleinbedrijf.

Vervolg/planning

Eerste beeld van lange-termijnoplossing gereed juni 2015.

Actie/maatregel

Onderzoek verbetering korte termijn aanslagbelastingensysteem (B1)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

De ervaringen met (interne) damages worden vertaald naar korte-termijnverbeteringen. Deze worden waar mogelijk opgenomen in de releaseplanning. Daarin is niet veel speelruimte, zodat de verbeteringen beperkt van aard en omvang zijn.

Vervolg/planning

In afwachting van de lange-termijnaanpak voor de massale systemen worden korte-termijnverbeteringen waar mogelijk doorgevoerd.

Actie/maatregel

Studie uniformering en standaardisering kleine middelen (B1)

Planning

2015/2016

Stand van zaken realisatie

In het programma 'rationalisatie overige middelen bij aangifte' wordt gewerkt aan standaardisatie van procespatronen en daarbij behorende iv ondersteuning.

Vervolg/planning

Bestaande planning wordt gehandhaafd.

Actie/maatregel

Uitbreiding SBR (Standard Business Reporting) (B2)

Planning

2015, 2016

Stand van zaken realisatie

via voor fiscaal dienstverleners en Loonheffing via SBR worden inmiddels beproefd. Enkele kleinere aangiftestromen volgen binnenkort (Mini-one-stop-shop, Aangifte Verhuurderheffing, Formulier Migranten).

Vervolg/planning

Softwareontwikkelaars en enkele fiscaal dienstverleners doen mee met de pilot Voorgevulde Aangifte voor Becons. De planning is om in april het proces vrij te geven voor alle fiscaal dienstverleners. In juni stelt de Belastingdienst informatie over grondslagen van Toeslagbeschikkingen ter beschikking aan fiscaal dienstverleners.

Actie/maatregel

Realisatie portaal Mijn Belastingdienst (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

Het portaal Mijn Belastingdienst is op 12 juni 2014 als pilot live gegaan. Naast het doen van aangifte iH niet winst 2013 en va 2015 is het mogelijk het rekeningnummer te wijzigen. In december 2014 is het portaal toegankelijk gemaakt voor de ondersteuning bij het doen van aangifte (HUBA) en de Belastingtelefoon. De online aangifte iH niet winst 2014 en de mogelijkheid om uitstel voor het doen van aangifte aan te vragen zijn vanaf 1 maart 2015 prominent aangeboden. De burger kan inmiddels zijn rekeningnummer via het portaal zien.

Vervolg/planning

Door de komst van het portaal Mijn Belastingdienst wordt de voorheen bestaande manier om aangifte te doen uitgefaseerd. Geleidelijk aan zal het portaal worden uitgebreid met andere voorzieningen voor burgers. Het tempo van deze uitbreiding hangt vooral af van de mogelijkheid de backofficesystemen te ontsluiten.

Actie/maatregel

Berichtenbox van MijnOverheid voor iH-proces 2015 (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

De uitnodigingen tot het doen van aangifte (UDA) zijn eind februari in de Berichtenbox geplaatst. Hiermee is weer een stap gezet in de verdere digitalisering van het berichtenverkeer met burgers.

Vervolg/planning

De Voorlopige/Definitieve Aanslag (VA/DA) staat naar verwachting vanaf eind april in de Berichtenbox.

Actie/maatregel

Invoering online aangifte (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

Met de online aangifte is in 2014 met succes een proef gehouden. In 2015 is de online aangiftevoorziening voor iedereen beschikbaar gekomen in het nieuwe webportaal Mijn Belastingdienst. Zowel de vIA-app als de online aangifte worden massaal gebruikt. Op de website wordt de burger voorzien van nieuws en van informatie over verstoringen.

Vervolg/planning

In 2015 wordt proefgedraaid met een verlenging van de huidige inleverdatum van 1 april voor het indienen van aangiften IB naar 1 mei.

Actie/maatregel

Belastingtelefoon servicecenter (B2)

Planning

2017

Stand van zaken realisatie

Doel is om de massale interactie met burgers en bedrijven zoveel als mogelijk via de digitale kanalen te realiseren. De traditionele kanalen als balie en BelastingTelefoon kunnen dan worden ingezet om maatwerk te leveren voor de hulp aan groepen burgers en bedrijven die dat op dat moment nodig hebben. Verschillende scenario's worden op dit moment uitgewerkt, rekening houdend met de wensen, kosten, inrichting, bemensing en governance van het gehele traject. Alles in samenwerking met het programma Robuuste massale processen.

Vervolg/planning

De bestaande planning wordt gehandhaafd.

Actie/maatregel

Bredere inzet sociale media burgers en bedrijven (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

De inzet van sociale media heeft tot doel de arbeidsintensieve en daardoor dure kanalen als balie en telefoon te ontlasten. De vragen die via de social mediakanalen binnenkomen worden goed afgehandeld.

Vervolg/planning

De bestaande planning wordt gehandhaafd.

Actie/maatregel

Spreiding doen van aangifte IH (B2)

Planning

2015/2016

Stand van zaken realisatie

In 2015 is de inlevertermijn voor de aangifte bij wijze van proef verlengd van 1 april naar 1 mei. Doel hiervan is het spreiden van het inleveren van de aangifte om een piek in de aanlevering en daarmee overbelasting van het systeem te voorkomen. Inmiddels is de garantiedatum (voor 1 april ingediend is voor 1 juli bericht) verlengd naar 15 april, dit om een grotere spreiding te bevorderen.

Vervolg/planning

Op 1 maart 2015 is de aangiftecampagne voor de IB gestart. Er wordt in de communicatie gestuurd op bewustwording bij burgers om tijdig aangifte te doen en niet te wachten tot het laatste moment. De proef zal worden geëvalueerd. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie zal worden besloten over de inlevertermijn in 2016 en volgende jaren.

Actie/maatregel

Belastingdienst 2 Go (B2)

Planning

2015/2016

Stand van zaken realisatie

Doel is een digitale ‘webomgeving’ te creëren waarin, geredeneerd vanuit de actuele behoefte van de meeste gebruiker, snel de informatie kan worden gevonden die zij zoeken. In het eerste kwartaal van 2015 zijn delen van de website volgens de BD2GO uitgangspunten live gegaan.

Vervolg/planning

In mei 2015 vindt een evaluatie van deze delen van de site plaats. Verdere ontwikkeling zal aansluiten op de scenario’s voor de Belastingdienst als servicecenter.

Actie/maatregel

Opschalen en uitbreiding Stella in de keten (B3)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Doel is om vanuit het perspectief van burgers en bedrijven inefficiënte processen op te sporen en aan te pakken. Hiermee wordt beoogd zowel maatwerk-oplossingen voor in de bureaucratie vastgelopen burgers te leveren als klantsignalen te verzamelen ten behoeve van de analyse van complexe foutsituaties. Met de versterking van de analysefunctie is in 2014 een start gemaakt.

Vervolg/planning

De analysefunctie is in ontwikkeling en wordt werkende weg vormgegeven. Daarnaast zijn de huidige technische mogelijkheden nog niet van dien aard dat complexe analyses kunnen worden gedaan. Oplossingen hiervoor zijn niet op korte termijn voorhanden.

Actie/maatregel

Online panels en ‘meet en greet’ medewerkers (B3)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Er zijn twee bijeenkomsten met medewerkers georganiseerd: een over de Belastingdienst als service-organisatie en een over de massale processen. Het digitale medewerkersplatform (‘De Trigger’) is gebouwd. Een pilot met 1.450 Belastingdienstmedewerkers is in volle gang.

Vervolg/planning

In het tweede kwartaal 2015 wordt De Trigger open-gesteld voor alle medewerkers van de Belastingdienst en kan een eerste brede dialoog worden gevoerd.

Actie/maatregel

Monitor op acties/transacties bij burgers en bedrijven (B4)

Planning

Vanaf najaar 2014

Stand van zaken realisatie

In de zomer van 2014 is in samenwerking met een extern marktonderzoeksbureau gestart met *customer journeys*. Deze onderzoeken zijn gericht op de inbreng van burgers en bedrijven bij het inrichten van Belastingdienstprocessen. De resultaten van de *customer journey* voor het proces van de Inkomensheffing zijn inmiddels bekend en hebben geleid tot een aantal aanbevelingen voor procesverbeteringen op korte termijn. Aanbevelingen voor meer fundamentele aanpassingen worden meegenomen in het programma Robuuste massale processen.

Vervolg/planning

Een *customer journey* onder toeslaggerechtigden is gestart. Deze zal rond juni 2015 gereed zijn.

Spoor C Objectiever maken van beoogde en geleverde prestaties

Actie/maatregel

Maatregelen handhaving (B5)

Planning

2014/2015

Stand van zaken realisatie

Belastingen is in 2014 gestart met het innovatie-programma informatiegestuurd toezicht. Risico- en fraudesignalen worden in 'broedkamers' gegenereerd. Voor de invordering is het nu mogelijk om sneller verhaalsmogelijkheden te detecteren.

Voor de omzetbelasting is een risicomodel ontwikkeld dat de negatieve aangiften omzetbelasting scoort op frauderisico. Hierdoor kan een inspecteur sneller anticiperen om een teruggaaf stop te zetten. Het expertisecentrum handhaving en intelligence (EHI) is inmiddels gestart met onderzoek naar en coördinatie van fraudebestrijding in samenwerking met andere overheden.

Het beleid om nalevingstekorten overheidsbreed op te pakken wordt in 2015 voortgezet. Dat gebeurt binnen bestaande samenwerkingsverbanden, met name de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Regionale Informatie- en Expertise Centra (RIEC's). uww, svb, duo en Belastingdienst/Toeslagen richten gezamenlijk een expertisecentrum fraudebestrijding op.

Vervolg/planning

Doorlopend.

Actie/maatregel

Nieuwe set prestatie-indicatoren (C1)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Door de sg van het Ministerie van Financiën is in juli 2014 de Commissie Bekostigingssystematiek Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst (commissie De Jong) ingesteld. Deze commissie zal medio april rapport uitbrengen. (zie ook A3)

Vervolg/planning

Augustus 2015. De huidige indicatoren worden op basis van de aanbevelingen uit het rapport herzien.

Actie/maatregel

Info op website Belastingdienst (C2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Het doel is burgers en bedrijven op de website te informeren over de actuele stand van een proces of over te verwachten ontwikkelingen. Sinds 1 oktober 2014 is er op de website van de Belastingdienst een speciale pagina waarop verstoringen die zich voordoen, direct worden gemeld, met een vervolgactie van de Belastingdienst en een instructie voor burger en bedrijf hoe te handelen.

Vervolg/planning

Afgerond

Spoor X

Borging in de organisatie

Actie/maatregel

Bureau uitvoeringstoetsen binnen DGBel (X)

Zie A3

Actie/maatregel

Versterken unit concernadministratie B/CA (X)

Planning

Plateau 1 Eind 2014: fundament voor vertrouwen

Plateau 2 oktober 2015: zichtbare verbetering

Plateau 3 2016

Stand van zaken realisatie

De ontwikkeling, invoering van en rapportage over de nieuwe set van prestatie-indicatoren (Spoor C) vergt een goed functionerende planning- en controlcyclus. Op 1 oktober 2014 is het veranderprogramma uca (Concerncontrol en Analyse) van start gegaan. De overkoepelende doelstellingen van het programma zijn het verbeteren van de stuurinformatie Belastingdienst, het verbeteren van de betrouwbaarheid van de verantwoordingsinformatie en het verder waarborgen van consistente bedrijfsvoeringadministraties.

Plateau 1 is afgerond. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt gericht op de versterking van de governance van de planning en controlcyclus Belastingdienst. Een concept visie op de bestuurlijke informatievoorziening is opgeleverd.

Op basis van deze visie is in een pilot de 'procesketen Omzetbelastingen' in beeld gebracht. Het doel is om in de 1^e helft van 2015 de overige ketens inzichtelijk te maken.

Vervolg/planning

Op 1 februari is plateau 2 gestart. Centraal staat de Herinrichting Financiële Verantwoording van de Belastingontvangsten. Ook hierbij zal het rapport van de Commissie Bekostigingssystematiek Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst (commissie De Jong) een rol spelen.

Actie/maatregel

Herijking samenwerkingsafspraken (X2)

Planning

Eerste deel eind 2014, tweede deel 2015

Stand van zaken realisatie

In november 2014 is de werkgroep 'Herijking Convenanten' van start gegaan, bestaande uit vertegenwoordigers van Douane, Belastingen, FIOD, Toeslagen, DGBel en B/CA.

Vervolg/planning

In januari 2015 is begonnen met het Belastingdienst-breed in beeld brengen van de samenwerkingsafspraken per bedrijfsonderdeel (zowel landelijk als regionaal). In het eerste kwartaal 2015 onderzoekt de werkgroep op welke aspecten herijking zou moeten plaats vinden. De daadwerkelijke herijking in de loop van 2015 gebeurt door de bedrijfsonderdelen zelf.

Actie/maatregel

Vaststellen nieuwe financieringssysteem (X3)

Zie A3

Slotparagraaf

Actie/maatregel

Instellen externe klankbordgroep (slot)

Planning

September 2014

Stand van zaken realisatie

In november 2014 is de samenstelling van de externe klankbordgroep afgerond. Zes deskundigen uit uiteenlopende sectoren van de samenleving hebben hun medewerking toegezegd. Een vertegenwoordiger van Belastingdienst Jong neemt ook deel aan de klankbordgroep. Het voorzitterschap is belegd bij de DG. Een eerste bijeenkomst is gepland in april 2015.

Vervolg/planning

Afgerond

Actie/maatregel

Aanpassen halfjaarsrapportage (slot)

Planning

2014, 2015

Stand van zaken realisatie

De 14^e halfjaarsrapportage (september 2014) was een eerste stap. De inhoud is aangepast door het opnemen van een hoofdthema. Bovendien is de voortgangsrapportage over de maatregelen van de Brede Agenda erin opgenomen. Op basis van de reacties vanuit Tweede Kamer en andere gebruikers vindt zo nodig doorontwikkeling van de formule plaats. Vooralsnog is daartoe geen aanleiding.

Vervolg/planning

Afgerond

Bijlage 2

Productietabellen

Dienstverlening

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2013	norm 2014	2014
Telefonische bereikbaarheid	79	80-85	1 ^e halfjaar 52,9% 2 ^e halfjaar 81,5% NB 2015 t/m februari 80,3%
Terugbelafspraken (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	94	85-90	94
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	87	95-100	83
Afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	95	90-100	91
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	97	95-98	97
Afgedane bezwaarschriften	93	95-100	87
– Belastingen	93	95-100	85
– Douane	99	95-100	98
– Toeslagen	98	95-100	94
Afgehandelde klachten	98	98-100	93
– Belastingen	98	98-100	91
– Douane	98	98-100	98
– Toeslagen	99	98-100	98

Toelichting

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is in 2014 achtergebleven bij de norm. De belangrijkste oorzaken waren:

1. Het hoge telefonieaanbod van 20,8 miljoen belpogingen, een stijging van 23% t.o.v. 2013, wat onder andere veroorzaakt werd door de grote hoeveelheid vragen over de invoering van 1 bankrekeningnummer, SEPA en de Oldtimer- en CO₂-wetgeving bij de motorrijtuigenbelasting.
2. Pieken in het telefonisch aanbod als gevolg van het gelijktijdig versturen van meerdere zendingen aan burgers en bedrijven (beschikkingen, aanslagen, brieven).
3. Herhaalverkeer doordat mensen opnieuw bellen na een niet gelukt contact; dit uit zich in een langere wachttijd (145 seconden t.o.v. 125 seconden in 2013). Daarnaast werd de bereikbaarheid negatief beïnvloed als gevolg van verstoringen door uitval of het trager werken van IT-systemen.

Bij bezwaren en klachten is het percentage tijdig afgedaan bij Belastingen en Toeslagen lager dan in 2013. Dit houdt verband met een toename van het aantal bezwaren (+12%) en van het aantal klachten (+38%). Een belangrijke oorzaak was het massaal opkomen van belastingplichtigen tegen een aantal wijzigingen van regelgeving, waaronder autobelastingen (opheffen vrijstelling CO₂, oldtimers regeling, verhoging boetebedrag), erf- en schenkbelasting (art. 12 Successiewet), inkomstenbelasting (gebruik woZ-waarde) en de belastingrente. Ook waren er extra klachten als gevolg van de invoering van 1 bankrekeningnummer, met name bij Toeslagen.

Tabel 2 Ontvangen bezwaarschriften

	2013	2014
Totaal	573.500	647.800
- Belastingen	510.200	554.100
- Douane	4.000	3.800
- Toeslagen	59.200	89.900

Toelichting

Toename Toeslagen: de stijging van het aantal bezwaren is een gevolg van de versnelling van het proces van het definitief toekennen van de toeslagen over 2013.

Tabel 3 Ontvangen klachten

	2013	2014
Totaal	11.537	15.943
- Belastingen	5.610	5.918
- Toeslagen	3.912	5.636
- Overig (B/CA, FIOD, Douane en BelTel)	2.015	4.389

Toelichting

Van de categorie 'Overig' neemt B/CA in 2014 3.376 klachten voor zijn rekening. Dat betreft klachten vanwege de wijzigingen in de autobelastingen. Ter vergelijking: in 2013 bedroeg het aantal klachten bij B/CA 1.251.

Tabel 4 Overige dienstverlening

	2013	2014
Bezoeken op de website	43.833.000	51.068.000
Beschikbaarheid websites	100%	100%
Baliebezoekers	358.000	194.000
Hulp bij aangifte	192.000	163.000

Toelichting

Het aantal baliebezoekers is sterk gedaald. Dit wordt veroorzaakt door het werken op afspraak.

Toezicht Belastingen

Tabel 5 Kengetallen toezicht

	2013	2014
Aantallen behandelde aangiften Inkomensheffing	1.076.000	1.049.000
Aantallen behandelde aangiften Vennootschapsbelasting	29.200	33.600
Aantallen boekenonderzoeken	40.700	38.300
Aantal horizontaal toezichtconvenanten met grote ondernemingen	2.961	2.694
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	89.000	109.000

Toelichting

Het aantal grote ondernemingen onder horizontaal toezicht ligt met 2.694 onder de stand van eind 2013. Dit houdt verband met een wijziging in de classificatie van ondernemingen door de Belastingdienst (grote ondernemingen respectievelijk MKB ondernemingen). Als gevolg daarvan wordt een kleiner aantal ondernemingen als grote onderneming beschouwd. De Belastingdienst richt zich bij groepsgewijze klantbehandeling in het segment MKB op de klantbehandeling via de fiscaal dienstverlener. In 2014 is het aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant met 20.000 gestegen.

Tabel 6 Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2013	2014
Ontvangen aangiften	11.148.000	11.282.000
– waarvan digitaal	96%	97%
– waarvan papier	4%	3%
Geregistreerde aangiften	10.634.000	10.452.000

Tabel 7 Percentage bereikte belastingplichtigen

	2013	norm 2014	2014
Na aangifteverzuim OB	70%	50-60%	67%
Na aangifteverzuim LH	93%	90-95%	94%

Toezicht Douane

Tabel 8 Controles Douane

	2013	norm 2014	2014
Controles op de goederenstroom	338.300	295.000 – 365.000	357.000
Controles op passagiersvluchten	13.600	12.000 – 15.000	15.000

Toezicht Toeslagen

Tabel 9 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2011 (t/m december 2014)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	543.000 44%	244.000 46%	198.000 19%	1.203.000 21%
waarvan:				
€0 - €100	32%	12%	5%	10%
€100 - €500	7%	20%	9%	9%
€500 - €1000	3%	8%	4%	2%
> €1000	1%	6%	1%	0%
Nihil	281.000 23%	93.000 17%	444.000 43%	2.620.000 46%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	415.000 34%	195.000 37%	381.000 37%	1.871.000 33%
waarvan:				
€0 - €100	7%	11%	7%	12%
€100 - €500	12%	14%	17%	15%
€500 - €1000	6%	5%	8%	5%
> €1000	9%	6%	5%	1%

Tabel 10 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2012 (t/m december 2014)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	494.000 38%	171.000 36%	196.000 19%	1.148.000 20%
waarvan:				
€0 - €100	25%	11%	5%	8%
€100 - €500	8%	17%	10%	9%
€500 - €1000	3%	5%	4%	2%
> €1000	2%	3%	1%	0%
Nihil	422.000 32%	91.000 19%	500.000 49%	2.867.000 49%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	401.000 30%	208.000 44%	319.000 31%	1.810.000 31%
waarvan:				
€0 - €100	7%	13%	7%	11%
€100 - €500	11%	17%	15%	15%
€500 - €1000	5%	6%	6%	4%
> €1000	8%	8%	3%	1%

Tabel 11 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2013 (t/m december 2014)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	650.000 52%	164.000 48%	192.000 22%	1.114.000 21%
waarvan:				
€ 0 - € 100	30%	14%	6%	7%
€ 100 - € 500	16%	22%	11%	10%
€ 500 - € 1000	4%	7%	4%	3%
> € 1000	2%	5%	1%	1%
Nihil	290.000 23%	63.000 18%	438.000 51%	2.818.000 53%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	310.000 25%	117.000 34%	232.000 27%	1.342.000 25%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	11%	6%	7%
€ 100 - € 500	8%	15%	13%	12%
€ 500 - € 1000	4%	5%	5%	4%
> € 1000	7%	3%	2%	2%

N.B. Door afrondingsverschillen kan in de tabellen 9 t/m 11 de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Invordering

Tabel 12 Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2013	norm 2014	2014
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,4%	2,5-3,0%	2,2%
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	0,7%	0,6-0,8%	0,6%

Bedrijfsvoering

Tabel 13 Personele bezetting en ziekteverzuim

	2013	2014
Personeel in fte's (bezetting)	28.857	30.015
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	5,7%	5,4%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	4,8%	4,5%

Toelichting

De personeelsomvang van de Belastingdienst is het resultaat van twee bewegingen:

- 1) Invulling van de taakstellingen; dat heeft tot gevolg dat de personeelsomvang krimpt. De ruimte daartoe wordt gevonden deels via efficiency en deels door taakverlichting via wetgeving; er is in 2014 een krimp van 790,6 fte.
- 2) De Belastingdienst doet meer aan toezicht en invordering met speciaal daarvoor verkregen extra middelen (m/Spoor 3); deze middelen leiden tot extra in te zetten capaciteit (vanaf 2013): 1.600 fte voor Belastingen, 100 fte FIOD en 200 fte Toeslagen, in totaal 1.900 fte. De feitelijk instroom bedroeg in 2014 1948,4 fte.

BIJLAGE 2 PRODUCTIETABELLEN	
BIJLAGE 1 BREDE AGENDA	
MOTIES EN TOEZEGGINGEN	
TERUGVORDEREN TOESLAGEN IN HET BUITENLAND	
PROLOOG	

