



Belastingdienst

14^e halfjaars- rapportage

januari - juli 2014

BIJLAGEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

RAPPORTAGE 'BREDE AGENDA'

HANDHAVING EN HANDHAVINGSREGIE

PROLOOG

Inhoud

Proloog	03
Handhaving en handhavingsregie	07
Inleiding	08
Uitvoerbare en handhaafbare regelgeving	10
Fouten voorkomen	11
Kwaliteit in de keten	11
Verticaal toezicht	13
Fraudebestrijding en opsporing	16
Rapportage ‘Brede agenda’	20
Moties en toezeggingen	29
Toeslagen	30
Intracommunautaire btw-fraude	33
Horizontaal toezicht	33
Brede agenda	36
Fraudebestrijding	37
Eén bankrekeningnummer	37
Buitenlandse kentekens	39
Bulgarenfraude	40
Verduisteringszaak	41
Bijlagen	44
Productietabellen	45
Dienstverlening	45
Toezicht Belastingen	47
Toezicht Douane	48
Toezicht Toeslagen	48
Invordering	50
Bedrijfsvoering	50
Productieverstoringen	51

Proloog

Op 19 mei 2014 heeft de staatssecretaris van Financiën de ‘Brede agenda Belastingdienst’ aan de Tweede Kamer gestuurd. Samen met het middellangetermijnplan van de Belastingdienst bepaalt die ‘Brede agenda’ de prioriteiten voor de organisatie; de eerste resultaten van de acties en maatregelen ‘Brede agenda’ zijn in deze rapportage opgenomen. De andere opzet van de halfjaarsrapportage is zo’n eerste resultaat. Onderdeel van die andere opzet is dat voortaan in elke halfjaarsrapportage bijzondere aandacht aan een thema zal worden besteed. Het themadeel van deze rapportage is aan handhaving gewijd: de Belastingdienst is tenslotte een handhavingsorganisatie. Hoofdstuk 4 lijkt nog het meest op de 13 voorafgaande halfjaarsrapportages: het gewone werk gaat natuurlijk door, zoals de productietabellen en de overzichten van toezeggingen en verstoringen laten zien.

Op 19 mei van dit jaar is de 'Brede agenda Belastingdienst' aan de Tweede Kamer gestuurd. De agenda bevat een samenhangend verbeterprogramma, waardoor de Belastingdienst beter moet gaan functioneren. Op verschillende niveaus binnen de Belastingdienst werd de probleemanalyse herkend. Medewerkers zien in de 'Brede agenda' nieuwe kansen om noodzakelijke verbeteringen aan te brengen en de Belastingdienst toekomstbestendig te maken. In medewerkersbijeenkomsten is enthousiast meegedacht over de Belastingdienst als serviceorganisatie en over de aanpak van de massale processen.

Als gezegd, de 'Brede agenda' is een samenhangend plan: resultaat op elk van de sporen is noodzakelijk om het einddoel te bereiken. Verminderen van de complexiteit van wet- en regelgeving is dus van belang naast de vernieuwing van de massale Belastingdienstprocessen. Het Belastingplan 2015 is al een stap in de goede richting; nog niet zozeer vanwege een stevige vermindering van complexiteit als wel vanwege het voorkomen van een toename van complexiteit. Het is verreweg het dunste Belastingplan van de afgelopen jaren. De brief over 'Keuzes voor een beter Belastingstelsel' schetst de contouren van hoe het belastingstelsel van de toekomst er anders kan komen uit te zien. Voor een uitvoeringsorganisatie als de Belastingdienst is dat een wenkend perspectief.

De 'Brede agenda' bevat maatregelen en acties voor de korte termijn. Eerste stappen zijn gezet, zoals de directe melding van verstoringen op de website. Andere kosten meer (uitvoeringstoets nieuwe stijl, kostenmodel, prestatie-indicatoren), soms veel meer tijd (vernieuwing massale processen). De 'Ontwikkelaanpak naar robuuste werkprocessen van de Belastingdienst' laat zien dat het robuust maken van de massale processen een zaak van lange adem zal zijn. Een door een extern bureau uitgevoerde wereldwijde marktscan laat zien dat veel Belastingdiensten worstelen met problematiek die vergelijkbaar is met die van de Nederlandse Belastingdienst. Hun verbeterprogramma's laten zien dat het robuust maken van de processen een kwestie van lange adem is: Noorwegen bijvoorbeeld heeft plannen die lopen tot het jaar 2025! Desondanks zijn quick wins mogelijk: de doorgroei van de VIA, het versneld opleggen van 5,7 miljoen definitieve aanslagen (zonder voorlopige aanslag), het uitbreiden van het aantal SBR-stromen en het vullen van de BerichtenBox voor 6 miljoen toeslaggerechtigden zijn daarvan voorbeelden. Belangrijk is dat burgers en bedrijven hier de voordelen van ondervinden en dat het stappen zijn op weg naar een volledige digitalisering van het verkeer met belastingplichtigen.

De 'Brede agenda' bevat in onderdeel B5 maatregelen ter versterking van de handhaving en ter verbetering van de fraudebestrijding. In de discussie over handhaving wordt te vaak één onderdeel uitgelicht. Dat doet de dienst en de medewerkers onrecht, want de dienst beschikt over een uitgebreid handhavingsrepertoire 'Van VIA tot FIOD'. Daarom is in deze halfjaarsrapportage een themabeschrijving opgenomen waarin de samenhang in de handhavingsregie wél aan bod komt en het gehele beeld wordt geschetst. Op het gebied van de handhaving hebben zich in de loop der jaren stevige veranderingen voorgedaan; dat heeft ingrijpende gevolgen gehad voor het 'ambacht' van de handhavingsmedewerker. Niet langer handmatige controle van aangiften die zijn geselecteerd op basis van jarenlange ervaring, maar risico-gerichte controle, dankzij automatisering, met een verschuiving van de aandacht naar de voorkant van de keten. Ook de toevoeging van 'horizontaal toezicht' aan het handhavingsrepertoire heeft de wereld waarin de handhavingsmedewerker zijn werk uitvoert veranderd. Dergelijke veranderprocessen zijn intensief en kunnen niet bij iedere medewerker direct op draagvlak rekenen. Het blijft daarom noodzakelijk om het handhavingsbeleid te blijven bespreken in werkoverleggen en kritische signalen serieus te nemen. Maar terug naar 'vroeger toen alles beter was' zit er echt niet meer in. Voor het goed functioneren van de Belastingdienst zijn goed opgeleide medewerkers essentieel. In een vergrijsde organisatie (gemiddelde leeftijd

in 2012 was plusminus 50 jaar) zijn kennis en ervaring in ruime mate aanwezig. Maar het is juist de mix tussen lang zittende medewerkers en nieuwe instroom die op termijn voor een vitale organisatie zorgt. Het is daarom bijzonder positief dat in 2013 en 2014 veel jonge (fiscale) talenten zijn ingestroomd. Voor de komende jaren zal het Employability Center zorgen voor een constante aanwas van nieuwe medewerkers. De Belastingdienstacademie zorgt voor het vergroten van het kennisniveau van zittende en nieuwe medewerkers. Investeren in kennis en in de kennisinfrastructuur is en blijft een voorwaarde voor kwaliteit van het werk! En het biedt zittende medewerkers loopbaanmogelijkheden.

Bij de aanpak van de veranderopgave kan de Belastingdienst opereren vanuit stabiele organisatieonderdelen. De belangrijkste organisatieverandering van de afgelopen periode heeft zich voorgedaan bij het onderdeel Belastingen: de regio's zijn vervangen door een segmentstructuur, waarvan de inrichting in volle gang is. Ook de noodzakelijke concentratiebeweging krijgt vorm: het Landelijk Incassocentrum is het eerste succesvolle bewijs daarvan.

De Belastingdienst is een van de grootste overheidsorganisaties met zijn ongeveer 30.000 medewerkers. Die schaalgrootte zorgt zo voor zijn eigen problematiek: als Windows XP moet worden vervangen geldt dat gelijk voor 30.000 werkplekken. Dan is het een prestatie van formaat wanneer niet alleen die werkplekken op tijd zijn gemoderniseerd, maar dat tegelijkertijd plaats- en tijdonafhankelijk werken mogelijk is geworden. Daarmee is een gezond fundament gelegd onder Het Nieuwe Werken. En dat zorgt voor een enthousiast onthaalde revolutie in het dagelijkse werk van de Belastingdienstmedewerker.

Voor de meeste acties en maatregelen uit de 'Brede agenda' zal geen sprake zijn van een revolutie, maar eerder van evolutie. Dat past ook bij het advies destijds van Mc Kinsey: ontwikkelen in kleine, overzichtelijke stappen. Ook die les wordt door de marktscan bevestigd: big bangs lossen niet op. De marktscan laat zien dat de opgave waarvoor de Belastingdienst staat niet uniek is. Dat maakt het mogelijk van ervaringen van anderen te leren en hun best practices als inspiratiebron te benutten. Samen met de onverminderde inzet van alle Belastingdienstmedewerkers geeft dat het vertrouwen dat stevige stappen kunnen worden gezet op weg naar een toekomstbestendige Belastingdienst.

Ten slotte over de halfjaarsrapportage zelf. Bij de acties en maatregelen uit de 'Brede agenda' past ook een andere wijze van rapporteren: niet meer een grote stroom van gegevens, maar proberen die set gegevens te presenteren die werkelijk iets zegt over de prestaties van de Belastingdienst. De ontwikkeling van zo'n set kost tijd; elke volgende halfjaarsrapportage zal dus een doorontwikkeling te zien geven. Daarbij gaan stuurvariabelen die meer inzicht bieden een aantal van de huidige tabellen vervangen. Deze rapportage bevat al minder tabellen dan de vorige; er is gesnoeid in het dorre hout. Daarbij dient te worden opgemerkt dat over een aantal gegevens op jaarbasis wordt gerapporteerd; de jaarrapportage (over heel 2014) zal dus om deze reden meer tabellen bevatten dan deze halfjaarsrapportage.

De halfjaarsrapportages bevatten voortaan een thema, zoals dit keer 'handhaving en handhavingsregie'. Doel daarvan is aan de Tweede Kamer meer inzicht te bieden in een bepaald onderwerp doordat het met meer dan de gebruikelijke diepgang wordt behandeld. De keuze van het thema kan worden bepaald door de actualiteit, maar ook door gehoor te geven aan een suggestie vanuit de Kamer.

De halfjaarsrapportage bevat ook de rapportage over de 'Brede agenda' zelf. Daardoor wordt benadrukt dat de acties en maatregelen uit de 'Brede agenda' niet op zichzelf staan, als geïsoleerde verbeteracties, maar deel uitmaken van de strategische (concern)doelstellingen van de Belastingdienst.

Handhaving en handhavingsregie

De Belastingdienst verricht zijn handhavende taken op basis van een uitgedachte handhavingstrategie. De Belastingdienst verwerkt jaarlijks ruim 58 miljoen aangiften voor belastingen, invoerrechten en accijnzen en ruim 7 miljoen toeslagen. Gezien deze grote aantallen moet de Belastingdienst zijn handhavingscapaciteit zo efficiënt mogelijk inzetten, niet alles kan worden gecontroleerd. Centraal staat de risicoselectie. De Belastingdienst probeert het nalevingsgedrag positief te beïnvloeden en doet dat op verschillende manieren. Afhankelijk van het gedrag wordt het instrument gekozen. Dit wordt handhavingsregie genoemd. De Belastingdienst wil aan de voorkant de compliance versterken door voor burgers en bedrijven de naleving makkelijk te maken en vergissingen zoveel mogelijk te voorkomen, het gedrag te corrigeren waar nodig en fraudeurs op te sporen en te vervolgen. Via permanente innovatie streeft de dienst er naar steeds slimmer te worden in het toezicht en daardoor effectiever.

Inleiding

Voor belastingen, toeslagen en douane voert de Belastingdienst een grote hoeveelheid wetten en regelingen uit, waarbij miljoenen burgers en bedrijven betrokken zijn. Het aantal belastingplichtige particulieren en ondernemers is sinds de eeuwwisseling fors gestegen. Vanaf 2006 zijn daar de toeslagen bijgekomen. De Belastingdienst verwerkt jaarlijks ruim 58 miljoen aangiften voor belastingen, invoerrechten en accijnzen en ruim 7 miljoen toeslagen. De taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van de rijksbelastingen, de douanerechten en de premies voor de werknemers- en volksverzekeringen, het toekennen en uitbetalen van de toeslagen, en de controle op veiligheid en gezondheid bij de goederenstromen aan de landsgrenzen. De Belastingdienst treedt handhavend op als de regels worden overtreden.

De praktijk van de handhaving staat niet los van maatschappelijke ontwikkelingen. Zo heeft bijvoorbeeld de groei van het aantal zzp'ers gevolgen voor de wijze van toezicht door de Belastingdienst. Ook de EU-sancties tegen Rusland betekenen een plotselinge extra uitvoeringslast voor de Douane. En de 'Bulgarenfraude' leidde tot de roep om strengere maatregelen en strenger toezicht. Daarnaast bepalen complexiteit van de regelgeving en de mogelijkheden en onmogelijkheden van ICT de armslag van de uitvoering. Handhaving door de Belastingdienst betekent inspelen op de maatschappelijke realiteit en vraagt een permanente afweging van prioriteiten, vanuit de wetenschap dat de toezichtscapaciteit van de dienst nu eenmaal beperkt is.

Handhaving is een breed begrip. Alle activiteiten van de Belastingdienst, van dienstverlening tot fraudeaanpak, zijn er in samenhang op gericht het nalevingsgedrag van de belastingplichtige en toeslaggerechtigde positief te beïnvloeden. De doelstelling is dat 'elke burger en elk bedrijf de behandeling krijgt die hij verdient'. De meeste belastingplichtigen zijn welwillend en verdienen goede ondersteuning en service. De minder bona fide belastingplichtige krijgt een andere aanpak. Het proces van bepalen van de juiste strategieën en interventies noemen we handhavingsregie. Een burger die een fout maakt in zijn aangifte ontvangt informatie of hulp om zijn fout te herstellen (dienstverlening), het bedrijf dat fiscaal transparant is, sluit een convenant met de Belastingdienst ('horizontaal' toezicht), een bedrijf dat het bewust niet zo nauw neemt met zijn wettelijke verplichtingen wordt gecontroleerd ('verticaal' toezicht) en de frauderende belastingplichtige of toeslaggerechtigde wordt strafrechtelijk vervolgd (opsporing door de FIOD).

Het streven van de Belastingdienst is zoveel mogelijk de zaken al 'aan de voorkant' te regelen, in samenwerking met de betrokken partijen (burgers, bedrijven en organisaties). Waar de aangifte traditioneel het begin was van toezicht, is deze als gevolg van een verbeterde informatiepositie steeds vaker het 'eindpunt' van het toezicht. Op maat gesneden dienstverlening en vormen van horizontaal toezicht stellen belastingplichtigen in staat om aan wettelijke verplichtingen te voldoen op een manier die bijdraagt aan een verhoogde kwaliteit van de aangifte of aanvraag. Waar burgers en bedrijven echter een loopje nemen met hun wettelijke verplichtingen, wordt repressief toezicht uitgeoefend en vindt er in het uiterste geval strafrechtelijke vervolging plaats.

De handhavingstrategie van de Belastingdienst kent vijf sporen:

1. Bijdragen aan *uitvoerbare en handhaafbare wet- en regelgeving*. De Belastingdienst is betrokken bij de opstelling van nieuwe regelgeving en doet suggesties voor uitvoerbare en handhaafbare regels. Regelgeving die (te) ingewikkeld is, doet belastingplichtigen 'afhaken' en kan daarmee leiden tot non-compliant gedrag.
2. Voor burgers en bedrijven wil de Belastingdienst naleving makkelijk maken en *fouten zoveel mogelijk voorkomen*. Dienstverlening op maat, het werken in de actualiteit en het opbouwen van een goede informatiepositie dragen bij aan een goede naleving. De Voringevulde Aangifte is hiervan een goed voorbeeld: deze ondersteunt de burger bij zijn aangifte, laat zien wat de belastingdienst aan gegevens heeft en versnelt de uitvoering van het aangifteproces voor de Belastingdienst.
3. Door samenwerking met belastingplichtigen, fiscale adviseurs en marktpartijen werkt de Belastingdienst aan *kwaliteit in de keten*. We willen voor belastingen een betrouwbare keten van economische transactie, correcte administratie en opstelling jaarrekening om te komen tot een juiste en volledige aangifte. We willen een toeslagenketen met goede inkomensinformatie vooraf om de kwaliteit van de aanvragen te vergroten en terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen. En we willen een Douaneketen met goede pre-arrival informatie en andere afspraken om goederenstromen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dit kan via horizontaal toezicht, vormen van certificering, zoals de AEO status bij Douane, of andere vormen van partnership. Dat maakt het nakomen van de verplichtingen eenvoudiger, biedt zekerheid vooraf en levert zo min mogelijk gedoe achteraf op.
4. Complementair aan de samenwerking met partners is het *verticaal toezicht*. De Belastingdienst investeert veel in het monitoren van de aangiften, toeslagen en goederenstromen en het op basis van intelligente profielen vroegtijdig detecteren van fouten en risico's. Een steeds groter deel van het toezicht wordt geautomatiseerd. Door nieuwe vormen van risicoanalyses kan de toezichtscapaciteit steeds meer worden gestuurd richting de echte en grote risico's.
5. Het sluitstuk van de handhaving is de *fraudebestrijding en de opsporing*. Ook in de fraudedetectie is de inzet van business intelligence cruciaal. Samen met andere overheidsinstanties en uitvoeringsorganisaties worden via data-analyse fraudepatronen en malafide netwerken blootgelegd. De aandacht richt zich daarbij onder andere op veelplegers en facilitators.

Op alle vijf terreinen wordt het beleid en de stand van zaken geschetst.

Risicobeelden, profiling, steekproeven, contra-informatie, internationale informatie-uitwisseling

Preventie en risicoreductie	Horizontaal Toezicht	Aangifte Toeslag- aanvraag	Verticaal Toezicht	Opsporing
Vooringevulde aangifte	HT voor Grote Ondernemingen		Contact bij aangifteverzuim	Strafrechtelijk onderzoek
Vooroverleg	HT voor intermediairs		Waarnemingen ter plaatse	Aanpak fraude
Bedrijfsgesprek	Gecertificeerde goederenstromen		Kantoortoetsing	Boete
Startersbezoeken	AEO status		Boekenonderzoek	
Software voor boekhouding	Convenanten		Massaal geautomatiseerd toezicht	
Keurmerk kassa's			Controles op goederenstromen	

Handhavingscommunicatie

Voorlichting en hulp middels brochures, brieven, internet, BelastingTelefoon, klantbalie, groepsgewijze voorlichting en hulp bij aangifte, Toeslagen Service Punten

Uitvoerbare en handhaafbare regelgeving

Uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid zijn belangrijke kwaliteitseisen voor regelgeving. Bij de totstandkoming van de regelgeving wordt de Belastingdienst geconsulteerd en doet waar mogelijk suggesties die de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid waarborgen. Het voornemen aangekondigd in de 'Brede agenda Belastingdienst' om de uitvoeringstoets op nieuwe regelgeving te herwaarderen en openbaar te maken past hierin. De uitvoeringstoets 'nieuwe stijl' toetst de begrijpelijkheid van nieuwe wetgeving voor burgers en bedrijven, de fraudebestendigheid ervan, de impact op dienstverleningskanalen en de ICT-consequenties. Publiceren van de uitvoeringstoets betekent ook inzicht geven in de wijze van uitvoeren en handhaven.

Duidelijke regelgeving die goed uit te leggen is aan burgers en bedrijven, bevordert niet alleen het voldoen aan de verplichtingen, maar helpt ook de handhaafbaarheid ervan. De ervaringen met de Vooraf Ingefulde Aangifte (VIA) voor particulieren hebben geleerd dat die werkwijze niet alleen leidt tot een betere service voor de burger waardoor deze minder fouten maakt, maar ook leidt tot een daling van het nalevingstekort. Voor de Belastingdienst levert het bovendien efficiencywinst op. Het aantal mensen dat gebruik maakt van de service van de vooraf ingevulde aangifte steeg van 4,1 miljoen in 2012 naar 6,2 miljoen in 2014. Dit heeft geleid tot een sterke daling van het aantal aangiften op papier. Het aantal vooraf ingevulde rubrieken is steeds uitgebreid. In 2015 willen we aan de vooraf ingevulde aangifte 2014 de gegevens van kapitaalverzekering box 3 en waardedepots box 3 toevoegen.

Fouten voorkomen

'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker' is voor de Belastingdienst beslist geen loze kreet. De laatste tijd is deze belofte onder vuur komen te liggen door sommige hardnekkige problemen in de uitvoering. Het robuuster maken van de massale processen van de dienst zoals aangegeven in de brede agenda, moet de burger en het bedrijfsleven beter ondersteunen in de interactie met de Belastingdienst. Dit betekent dat de processen van de Belastingdienst beter moeten aansluiten op de wensen van burgers en bedrijven. Fouten voorkomen werkt naar twee kanten. We willen dat zowel de burger als de Belastingdienst goed geïnformeerd is. Zoals hiervoor toegelicht, is de *VIA* voor particulieren een zeer effectief instrument gebleken om fouten te voorkomen. Door de betere informatiepositie van de Belastingdienst zullen steeds meer mensen direct een definitieve aanslag kunnen ontvangen. Het overslaan van de voorlopige aanslag past in het streven om het aantal brieven dat de Belastingdienst verstuurt de komende jaren te verminderen.

Een tweede verbeterpunt raakt onze websites. Onderzoek wees uit dat adequate informatie moeilijk vindbaar is op de sites omdat de opzet ervan meer aansluit op de interne processen van de Belastingdienst dan op de vragen van burgers en bedrijven. De burger zoekt veelal naar antwoorden op vragen als: 'wat moet ik doen in een specifieke *situatie*'. Dat kan zijn een nieuwe baan, het kopen van een huis of kinderen die gaan studeren. Echtscheiding is ook zo'n voorbeeld. De fiscale en toeslagconsequenties van een echtscheiding zijn ingewikkeld en vaak oorzaak van fouten. De Belastingdienst wil alle noodzakelijke informatie op één plek op de website samenbrengen.

Bij Toeslagen is ondersteuning op maat van de burger van groot belang om fouten – en daarmee verrassingen achteraf in de vorm van hoge terugvorderingen – te voorkomen. De rekenhulp in het burgerportaal en op de website van de Belastingdienst is bedoeld om de aanvrager van een toeslag te helpen bij het goed schatten van zijn inkomen. De portal toeslagen maakt directe interactie met de burger mogelijk. Burgers die moeite hebben met het doen van de aanvraag kunnen terecht bij de Toeslagen Service Punten die ondergebracht zijn bij gemeenten, woningcorporaties en verzekeraars. Dit vermindert op termijn terugvorderingen, omdat Toeslagen steeds meer in de actualiteit werkt. Zo worden wijzigingen in huishoudsamenstellingen sneller verwerkt in vergelijking met de oude toeslagensystemen. Daarmee kunnen ook de definitieve toekenningen sneller worden beschikt.

Douane, havenbedrijven en andere toezichthouders werken samen om de toezichtlast voor het bedrijfsleven te beperken. Belangrijk onderdeel hiervan is het zogenoemde Single Window Handel en Transport. Dit zorgt ervoor dat bedrijven informatie nog maar eenmalig bij de overheid hoeven aan te leveren. Dat verkleint tevens de kans op fouten.

Kwaliteit in de keten

Voor de burger en voor de bedrijven die te maken hebben met complexe wet- en regelgeving zijn duidelijkheid en zekerheid belangrijk. Naast de dienstverleningsactiviteiten, zet de Belastingdienst in op samenwerking in de aangifteketen voor belastingen respectievelijk Douane en de aanvraagketen voor toeslagen om te komen tot juiste en volledige aangiften en aanvragen.

Horizontaal toezicht past in deze benadering. Voordat de aangifte wordt ingediend, bespreken de belastingplichtige of zijn adviseur met de Belastingdienst in vooroverleg die fiscale vraagstukken waarover verschillende interpretaties kunnen bestaan. Ook de kwaliteit van de

fiscale beheersing kan onderwerp van bespreking zijn. Het horizontaal toezicht is in 2012 geëvalueerd door de Commissie Stevens.¹ De Commissie onderschreef het belang van horizontaal toezicht als toezichtsinstrument, maar wees erop dat een evenwichtige handhavingstrategie noodzakelijk is voor de acceptatie van horizontaal toezicht: 'horizontaal' toezicht kan niet zonder 'verticaal' (repressief) toezicht. Dit is mede reden geweest om bij het aantreden van het huidige kabinet extra middelen ter beschikking te stellen voor de intensivering van het repressieve toezicht.

De Belastingdienst maakt bij de aanpak van het horizontaal toezicht onderscheid tussen grote ondernemingen en het midden- en kleinbedrijf (mkb). Bij grote ondernemingen wordt vanwege de complexiteit en het grote fiscale belang gekozen voor individuele klantbehandeling. In het segment mkb geldt vanwege de omvang en diversiteit een andere benadering. Veel ondernemingen in het mkb maken gebruik van een fiscaal dienstverlener. Via de fiscaal dienstverlener wil de Belastingdienst bereiken dat de kwaliteit van de aangiften van mkb-ondernemers aanvaardbaar is. De Belastingdienst steunt in het horizontaal toezicht op de werkzaamheden van alle partijen die bijdragen aan de kwaliteit van de aangifte, zoals de ondernemer zelf, fiscale dienstverleners en externe deskundigen. De Belastingdienst kan zijn toezicht aanpassen als de onderneming zijn fiscale aangelegenheden beheerst. Het aantal ondernemers dat deelneemt in horizontaal toezicht is de afgelopen jaren gestaag toegenomen. Met grote ondernemingen zijn op dit moment 1.888 convenanten afgesloten (op een totaal van circa 9.000 grote ondernemingen). Het aantal ondernemingen in het mkb dat via de fiscaal dienstverleners deelneemt is circa 105.000 (op een totaal van circa 600.000 ondernemingen die potentieel doelgroep zijn van horizontaal toezicht).

Een van de beoogde effecten van horizontaal toezicht betreft het op tijd betalen van belasting. Op basis van een voor- en nameting blijkt dat mkb-ondernemers vanaf het moment van deelname aan een convenant 8% meer op tijd betalen op alle belastingmiddelen dan zij voor die tijd deden.

Ook bij de Douane wordt gekeken in hoeverre voor de betrouwbaarheid van de aangifte kan worden gesteund op het interne stelsel van interne beheersingsmaatregelen. Een bedrijf dat het certificaat van Authorised Economic Operator (AEO) krijgt, voldoet aan een aantal gestelde eisen waardoor een lichter controleregime van toepassing is. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan. Eind 2013 was ongeveer 91% van de reguliere goederenstromen (in- en uitvoer) gecertificeerd. Dat betekent dat minder capaciteit ingezet hoeft te worden op deze goederenstromen en meer aandacht kan worden besteed aan niet-gecertificeerde of onbekende klanten. Een andere ontwikkeling zijn de *safe and secure tradelanes*, complete logistieke goederenketens waarvan de betrouwbaarheid door het bedrijfsleven kan worden gegarandeerd.

Toeslagen werkt samen met instellingen van kinderopvang, verzekeraars, gezondheidsdiensten, gemeenten en andere instellingen om de kwaliteit van de aanvragen te verbeteren. Recent is een samenwerking gestart met Vluchtelingenwerk Nederland (vwn) om te onderzoeken of het mogelijk is de toekenning van deze eerste toeslagaanvragen te versnellen. vwn doet daarbij de eerste aanvragen huur- en zorgtoeslag, waarbij zij de benodigde controles uitvoeren om de identiteit vast te stellen en een juiste en volledige aanvraag te kunnen indienen. Deze aanvragen worden vervolgens steekproefsgewijs gecontroleerd door de Belastingdienst.

¹ Voor een stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie Stevens wordt verwezen naar Deel 4 van deze halfjaarsrapportage 'Moties en toezeggingen'.

Verder lopen er nog enkele andere initiatieven gericht op standaardisatie en waar mogelijk geautomatiseerde vastlegging van transacties in de administratie van de onderneming. Het programma Standard Business Reporting (SBR), waarin de Belastingdienst participeert, zorgt ervoor dat ondernemers en intermediairs minder werk hebben aan het aanleveren van gegevens aan overheden en banken. Recent is daar het Referentie Grootboekschema, de 'brug' tussen de financiële administratie en in- en externe rapportages van een onderneming, als standaard toegevoegd. Vanaf 1 januari van dit jaar is het verplicht de aangifte omzetbelasting en de opgaaf intracommunautaire prestaties te doen conform SBR.

Samen met marktpartijen is de Belastingdienst betrokken bij initiatieven als het keurmerk *Zeker Online*, gericht op certificeren van online administratieve diensten, en het keurmerk *Betrouwbaar Afreksysteem*, gericht op betrouwbare kassasystemen. Ook deze initiatieven dragen bij aan een betrouwbare informatieketen. Met name voor kleine ondernemingen en zzp'ers kan de ontwikkeling naar eenvoudig te gebruiken en goedkope online boekhoudservices een belangrijke kwaliteitsimpuls zijn voor hun administratie.

Verticaal toezicht

Op het moment dat de aangiften binnen zijn, de goederen onze landsgrenzen zijn gepasseerd en de aanvragen voor toeslagen zijn ingediend, start de fase van het verticale of repressieve toezicht, het toezicht achteraf. Van oudsher is dit een wezenstaak van de Belastingdienst en het belang hiervan is onverminderd. 'Zonder verticaal toezicht, geen horizontaal toezicht', zoals de Commissie Stevens bondig samenvatte. Dit belang is nog eens onderstreept door de extra middelen die dit kabinet heeft vrijgemaakt voor intensivering van het toezicht en de invordering.

Een steeds groter deel van het toezicht wordt geautomatiseerd. Belastingaangiften worden bijvoorbeeld aan de hand van aanwezige contra-informatie automatisch gecorrigeerd. Binnen de Belastingdienst wordt dit genoemd: het toezicht gaat 'door de kelder'. Door nieuwe technieken van data-analyse in te zetten, is de 'kelder' innovatief geworden. Belastingen onderzoekt op dit moment in een pilot hoe het toezicht op de aangiftestromen inkomensheffing en omzetbelasting kan worden verbeterd door met behulp van moderne analyse-technieken de risicoselectie te vervolmaken. Voor toeslagen geldt dat met de invoering van het Toeslagen Verstrekkingen Systeem in 2012 alle lopende en nieuwe toeslagen onderworpen zijn aan uitvalcriteria en risicoregels waarmee toezicht in de voorschotfase wordt uitgevoerd. Bij Douane stelt pre-arrival informatie de dienst in staat om vóór aankomst van bepaalde goederen risico's te detecteren en ladingen te selecteren voor fysiek toezicht (inclusief scannen). Ook in het kader van fraudebestrijding, waarover hierna meer, wordt data-analyse en risicoprofilering steeds belangrijker.

Vroeger was de aangifte zo ongeveer de enige mogelijkheid tot toezicht, dat slechts 'handmatig' viel uit te oefenen. Met de komst van geautomatiseerde selectiemethoden komt de nadruk te liggen op de behandeling van 'uitworpredenen', ofwel afwijkingen en mogelijke risico's in de aangifte. Het werk verandert daarmee qua karakter. Dat neemt niet weg dat bij de uitgeworpen posten de professionele ruimte van de inspecteur nadrukkelijk aan de orde komt, namelijk om in die concrete casus voor de belastingplichtige de juiste afweging te maken. Gebruikmaken van de nieuwe informatietechnologieën en beschikbare data biedt de Belastingdienst kansen om tot slimmer toezicht te komen. Daarmee kan de Belastingdienst met de beschikbare toezichtscapaciteit efficiënter werken. De medewerkers richten hun kennis en vaardigheden op de behandeling van zaken die op voorhand meer aandacht vereisen. Op deze wijze wordt een evenwichtige aanpak gerealiseerd die de resultante is van bewuste handhavingskeuzen.

Intensivering van toezicht

Om het toezicht van de Belastingdienst een impuls te geven zijn bij het Regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt voor intensivering (vanaf 2015 structureel € 157 miljoen). Deze investering heeft tot doel een extra belastingopbrengst te realiseren, die oploopt tot structureel € 663 miljoen vanaf 2018. Bij brief van 10 december 2012 is de TK over de maatregelen geïnformeerd.² In 2013 zijn zowel de beoogde aantallen extra controles en onderzoeken als de extra opbrengsten (€250 miljoen) nagenoeg gerealiseerd.

De investering heeft geleid tot het werven van vele nieuwe medewerkers op MBO-HBO- en wo-niveau. In totaal zullen 1.700 extra mensen worden geworven. Dit biedt de dienst nieuwe kansen. Het geeft de Belastingdienst de mogelijkheid om na een periode waarin de dienst 'op slot' zat, weer een goede positie op te bouwen op de arbeidsmarkt als aantrekkelijke werkgever. Dit is nodig om de kennis te vervangen die verdwijnt door de uitstroom als gevolg van pensionering. Het heeft ook mooie kansen geboden aan medewerkers van de dienst. Immers, werving maakt interne doorstroming mogelijk. In de tabel is dit goed zichtbaar. De werving heeft geleid tot een evenwichtig resultaat van veelal jongere nieuwe instroom van buitenaf en doorstroom van ervaren interne medewerkers naar nieuwe werkplekken.

	Externe instroom	Interne doorstroom	Totale populatie
21 t/m 30	35%	8%	5%
31 t/m 40	39%	22%	9%
41 t/m 50	14%	24%	19%
51 t/m 65	12%	46%	67%
Aantal medewerkers	883	906	17.497

Ook voor intensivering van het toezicht op toeslagen zijn extra middelen uitgetrokken. Per 1 januari 2014 ontvangt de Belastingdienst structureel € 25 miljoen extra om met 205 extra fte's en ICT-aanpassingen onrechtmatige toeslaguitgaven te verminderen.

Invordering

De incassoketen vormt de financiële aorta van de Belastingdienst. Aan ontvangen betalingen wordt ruim € 270 miljard verwerkt en aan uitbetalingen zo'n € 70 miljard. Ongeveer 98% van de verschuldigde belastingen wordt geïnd zonder inzet van dwangmaatregelen. Voor het gedeelte van de vorderingen dat niet of niet tijdig wordt ontvangen (2%) neemt de Belastingdienst maatregelen om deze alsnog te innen, zoals het versturen van herinneringen (jaarlijks 2,2 miljoen) en aanmaningen (jaarlijks 3 miljoen). Het beleid van invordering is er op gericht zo actueel mogelijk te zijn om te voorkomen dat vorderingen oud worden en de inning lastiger wordt.

De komende jaren wordt geïnvesteerd in de automatisering om te zorgen voor een stabiele ondersteuning van het incassoproces en om flexibiliteit te creëren voor innovatie. Door procesverbeteringen en innovaties zijn hogere productievolumes tegen lagere kosten mogelijk en zal er naar stellige verwachting minder invorderingsverlies optreden. Een andere ontwikkeling, die thans in de testfase verkeert, is de mogelijkheid om met behulp van data-analyse de

² Kamerstukken II 2012/13, 31 066, nr. 149

betalingspositie van een debiteur in de tijd te blijven volgen. 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. Vorig jaar is het Landelijk Incasso Centrum (LIC) geopend, met twee vestigingen (Amsterdam en Groningen). De Regionale Incassocentra (RIC's) worden in de loop van de tijd opgeheven. De werkpakketten van de RIC's worden geleidelijk overgeheveld. Het LIC behandelt op dit moment ruim 250.000 particuliere debiteuren. De verwachting is dat dit mei volgend jaar (na afronding van de eerste fase) gegroeid zal zijn tot 400.000 tot 450.000 particuliere debiteuren. Debiteurenprofielen bepalen welke incasso-instrumenten het meeste effect sorteren. De overheidsvordering en de loonvordering blijken met succes te worden 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.

Inkeerregeling

Mensen die hun vermogen in binnen- of buitenland verborgen hielden voor de Belastingdienst konden van 2 september 2013 tot 1 juli van dit jaar gebruik maken van de inkeerregeling.

Inkeerders hoefden geen boete te betalen over de ontdoken belasting. Uiteindelijk waren er 12.300 inkeerders met een totaal ingekeerd vermogen van ca € 6,1 miljard en een opbrengst voor de schatkist van zo'n € 900 miljoen. Het feit dat landen (zoals Luxemburg en Zwitserland) hun bankgeheim opheffen of overgaan tot automatische gegevensuitwisseling heeft zeker bijgedragen aan het succes van de regeling. Door de vele publiciteit heeft de Belastingdienst een krachtig signaal afgegeven dat het uiteindelijk niet loont om vermogen voor de fiscus verborgen te houden.

Aanpak buitenlands vermogen en belastingconstructies

Naast de inkeerregeling spant de Belastingdienst zich in ook andere vormen van verborgen buitenlands vermogen aan het licht te brengen. Dat gebeurt via reguliere inlichtingenuitwisseling met het buitenland of via speciale projecten:

- Aanpak belastingconstructies: bij deze constructies gaat het om een veelheid van constructies bedoeld om de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, omzetbelasting en/of schenk- en erfbelasting te ontlopen. Bij de constructiebestrijding werkt de Belastingdienst nauw samen met andere toezichthoudende en opsporingsinstanties. Met de betrokken belastingplichtigen moeten veelal langdurige procedures worden gevoerd. Het gaat hier immers om een fiscaaltechnisch ingewikkelde problematiek met een grote internationale dimensie, waardoor de behandelduur vaak lang is. Het zwaartepunt binnen de constructiebestrijding ligt bij de aanpak van de zogenoemde afgezonderde particuliere vermogens (APV's). Een voorbeeld hiervan is de trust. Er zijn dit jaar tot nu toe voor circa € 100 miljoen aan aanslagen opgelegd. De aanpak van de overige belastingconstructies leverde tot nu toe ongeveer € 60 miljoen op.
- Onbekende bankrekeningen: in 2012 is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens over bankrekeningen van niet-ingezetenen. Dit onderzoek loopt tot eind dit jaar. Aan het buitenland zijn inlichtingenverzoeken gedaan. Een 25-tal zaken wordt op basis van ontvangen informatie nader onderzocht. Dit heeft inmiddels geleid tot diverse aanslagen waarvan de hoogste inmiddels € 18 miljoen bedraagt.

Fraudebestrijding en opsporing

Er is een ontwikkeling gaande waarbij grenzen vervagen en dat betekent bijvoorbeeld dat internationaal opererende criminaliteit de relatieve zwakte in systemen test. Systemen waarbij met voorschotten wordt gewerkt zoals toeslagen, inkomstenbelasting en omzetbelasting zijn daarbij kwetsbaar. Daarom is het uitgangspunt van de Belastingdienst bij de bestrijding van deze systematische fraudes het opwerpen van barrières binnen en buiten de Belastingdienst. Systematische fraude moet zoveel mogelijk in aard en omvang worden voorkomen, zo vroeg mogelijk worden gedetecteerd en zo effectief mogelijk worden bestreden. Dit betekent dat de fraudebestrijding zich niet alleen meer richt op de achterkant van een proces, wanneer het geld al is uitgekeerd, maar zich steeds meer richt op de voorkant: bij de aanvraag of de aangifte. Dit betekent dat de fraudebestrijding ook anders wordt vormgegeven. Maar ook betekent het dat steeds meer moet worden samengewerkt met andere overheidsorganisaties.

Data-analyse

Zowel Belastingen, Toeslagen als Douane werken aan de ontwikkeling van risicoclassificatiemodellen. Bij toeslagen is dit al sinds vorig jaar ingezet. Dit jaar is Belastingen gestart met het vervaardigen van een fraudeprofiel voor inkomensheffing en is een model voor algemene risicoprofilering van burgers ontwikkeld. Het afgelopen halfjaar heeft een aantal innovatieve projecten gedraaid waarbij (slimmer) gebruik van data leidend was. Zo is een analysetool ontwikkeld die de handelsregistergegevens veel beeldender presenteert. Op deze wijze is van de verschillende veelplegers een completer beeld gecreëerd van hun organisatie en in welk deel van het land die zich bevindt. Dit is met name van belang om mogelijke fraudes met de omzetbelasting en loonheffingen te kunnen detecteren. Wordt dit gedetecteerd dan zullen de betreffende btw- en/of loonheffingnummers inactief worden gemaakt. Binnen de Belastingdienst zal een beoordelingsunit voor fraudesignalen worden georganiseerd. Ten aanzien van zogenoemde windhappers is een nadere analyse gemaakt van onze bestanden en is een projectplan opgesteld. De posten met de grootste risico's zijn op dit moment in onderzoek. Verder onderzoeken we hoe omzetbelastingfraude, en dan met name carousel-fraude, kan worden bestreden met behulp van data-analyse. Daartoe worden fraudeprofielen ontwikkeld voor deze vorm van fraude.

Bij de Douane wordt door middel van data-analyse gekeken naar verlegging van goederenstromen die kunnen wijzen op nieuwe smokkelroutes of ontduiking van antidumpmaatregelen.

Externe samenwerking

Op het gebied van fraudebestrijding werd en wordt steeds meer samengewerkt met externe partijen.

- De Belastingdienst heeft een belangrijk aandeel in de samenwerking met andere overheidspartners in de fraudeaanpak binnen het verband van de RIEC's (Regionale Informatie- en Expertisecentrum) en de LSI (Landelijke Stuurgroep Interventieteams). Het fiscale aspect is daar onderdeel van een bredere aanpak van vrijplaatsen, cannabis, prostitutie en arbeidsmarktfraude. Om de externe samenwerking beter te kunnen coördineren is eind vorig jaar binnen de Belastingdienst een samenwerkende groep met betrekking tot Externe Overheidsamenwerking (EOS) gevormd.
- Sinds medio 2012 trekt de Belastingdienst de Manifestgroep, een overheidsbrede antifraude samenwerking van uitvoeringsorganisaties. Maandelijks komen de organisaties voor de Manifestgroep bijeen en wordt informatie gedeeld over fraudepatronen. Verder is er het Expertisecentrum dat bedoeld is te dienen als kennisbron en samenwerkingsplaats ten behoeve van andere overheidspartijen zoals uwv, DUO, ISZW, SVB.
- Tevens neemt de Belastingdienst en de FIOD deel aan het Expertisecentrum Zorgfraudebestrijding (EZB).

- Ook ten aanzien van toeslagen zoekt de Belastingdienst de samenwerking met andere overheden. Voorbeelden van deze samenwerking dit jaar zijn het project 'risicoadressen' in de omgeving van Utrecht en het project 'Kwaliteitsverbetering en Fraudebestrijding gastouderopvang'. Dit laatste project wordt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitgevoerd in een samenwerkingsverband met de VNG en GGD-Nederland.
- In het platform Bijzondere opsporingsdiensten werken de diverse bijzondere opsporingsdiensten, onder voorzitterschap van de FIOD, samen. Naast de bijzondere opsporingsdiensten zijn de Politie, de KMar, de Rijksrecherche en het OM onderdeel van het platform.
- Tenslotte neemt de Belastingdienst onder de paraplu van de ministeriële commissie Aanpak fraude actief deel aan de projecten die in het kader hiervan thans lopen. Daarnaast wordt in het kader van het burgerinitiatief 1Overheid met de gemeente Amsterdam samengewerkt met als doel een gezamenlijke aanpak op twee door hen aangedragen fraudes te formuleren.

Toeslagen

Met ingang van 1 januari 2014 is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit in werking getreden. De volgende maatregelen zijn uitgevoerd:

- Geen verlening voorschot bij verhoogd risico op fraude. Er zijn ongeveer 7.600 aanvragen/mutaties beoordeeld voordat deze zijn uitbetaald. In 69% van de gevallen is gecorrigeerd.
- Geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager. Er zijn ongeveer 8.900 aanvragen van onbekende aanvragers beoordeeld, waarvan bij 32% een correctie heeft plaatsgevonden.
- Opschorting van uitbetaling bij het ontbreken van een actueel adresgegeven of twijfel over adres. In de eerste helft van 2014 zijn 12.000 toeslagen van 10.000 unieke BSN's die de status Vow (Vertrokken Onbekend Waarheen) hebben gekregen in de Basisregistratie Personen gestopt.

Naast deze maatregelen is er in 2014 ter voorkoming van fraude nog een aantal procesverbeteringen doorgevoerd. Er vindt een controle plaats op IP-adressen. De Belastingdienst onderzoekt signalen over verdachte IP-adressen, waardoor zoveel mogelijk onjuiste of onterechte aanvragen worden voorkomen. Om het risico op een geslaagde fraude verder te voorkomen wordt op de nieuwe aanvragen voor huur- en kinderopvangtoeslag voor uitbetaling de risicoclassificatie toegepast. Aanvragen met een hoogrisico worden niet uitbetaald. De aanvraag wordt of afgewezen of de burger wordt uitgenodigd bij een balie van de Belastingdienst langs te komen.

Ten aanzien van de kinderopvang lopen nog een tweetal specifieke projecten. Aanvragers van kinderopvangtoeslag moeten een deel van de opvangkosten zelf betalen (de eigen bijdrage). In het kader van het project 'Geen Eigen Bijdrage Kinderopvang' worden in 2014 en 2015 circa 80 kinderopvanginstellingen bezocht om na te gaan of er een eigen bijdrage wordt betaald. Daarnaast loopt er een project bij kinderopvanginstellingen waarmee een convenant is afgesloten. Aanvragers van kinderopvangtoeslag kunnen aangeven dat de kinderopvangtoeslag kan worden uitbetaald op de bankrekening van de kinderopvanginstelling indien deze kinderopvanginstelling een convenant heeft afgesloten met Belastingdienst/Toeslagen. In het najaar van 2014 worden circa 20 kinderopvanginstellingen bezocht om na te gaan of de praktijk overeenkomt met de afgegeven verklaringen van de kinderopvanginstellingen.

Combiteam Aanpak Facilitators

Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) heeft in het tijdsbestek van een jaar een 100 tal zaken opgestart. Hiervan zijn ongeveer 70 zaken afgerond. Het betreft hier de aanpak van facilitators achter misbruik van belasting- dan wel toeslaggelden. Ook is een aantal zaken opgepakt in verband met vermoedens van manipulaties met dienstverbanden. Naast het feit dat via de reguliere processen de individuele onterecht uitbetaalde belastingen en/of toeslagen zijn stopgezet en teruggevorderd, is het team vooral actief met de aanpak van de facilitator zelf. Uit monitoring van de facilitator en zijn (veelal) voormalige klantengroepen blijkt dat het misbruik veelal is gestopt. De klantgroepen vertonen over recentere aangiftetijdvakken een aanmerkelijk meer compliant beeld.

De werkwijze van het CAF is er op gericht om direct en snel in te grijpen, zodat de kwalijke praktijken snel ophouden. Afhankelijk van de casus wordt een variëteit van maatregelen ingezet, die loopt van een zeer stevig gesprek, tot de inzet van de FIOD.

Maatregelen identiteits- en systeemfraude

Op het gebied van identiteits- en systeemfraude zijn verschillende maatregelen gerealiseerd. Op de websites van de Belastingdienst wordt gewezen op de risico's van niet of niet tijdig aanpassen van DigiD en bankrekeningnummers bij bijvoorbeeld echtscheiding.

Opsporing

In samenwerking met het OM heeft de FIOD de keuze gemaakt om de inzet van het strafrecht onderdeel te maken van de handhavingsregie. Op deze wijze kan het effect van de inzet van het strafrecht worden vergroot. Het strafrecht wordt daarmee het optimum remedium en niet het ultimum remedium. Bij de FIOD wordt inmiddels meer dan 15% van de capaciteit op deze wijze ingezet. Een voorbeeld is de bijdrage van het strafrecht bij de zoektocht naar buitenlands vermogen. Deze werkwijze vraagt een nauwe samenwerking in de keten, toezicht, opsporing en vervolging, in combinatie met een integrale invulling van de handhavingsregie bij de Belastingdienst.

In de afgelopen periode zijn door de FIOD 142 strafrechtelijke onderzoeken afgerond voor belastingen, douane en toeslagen. Daarnaast zijn 40 witwasonderzoeken en 10 faillissementsonderzoeken afgerond die ook vaak een fiscale component hebben. De snelle interventieservice van de FIOD heeft 32 onderzoeken afgerond in deze periode. Deze mogelijkheid om direct in actie te komen met behulp van het strafrecht voldoet aan een behoefte van de toezichthouders en past in het streven om het effect van het strafrecht te vergroten.

De versterking van de witwasbestrijding heeft geleid tot een uitbreiding van het aantal gespecialiseerde teams naar zes en het AMLC (anti money laundering centre) is operationeel geworden. In het AMLC komt expertise van partijen zoals OM, Politie, FIU en FIOD samen om ook bij witwasbestrijding te komen tot een integrale aanpak. Ook hier geldt, van incident naar impact. De afgesproken extra opbrengsten uit de versterking worden gerealiseerd.

Tot slot

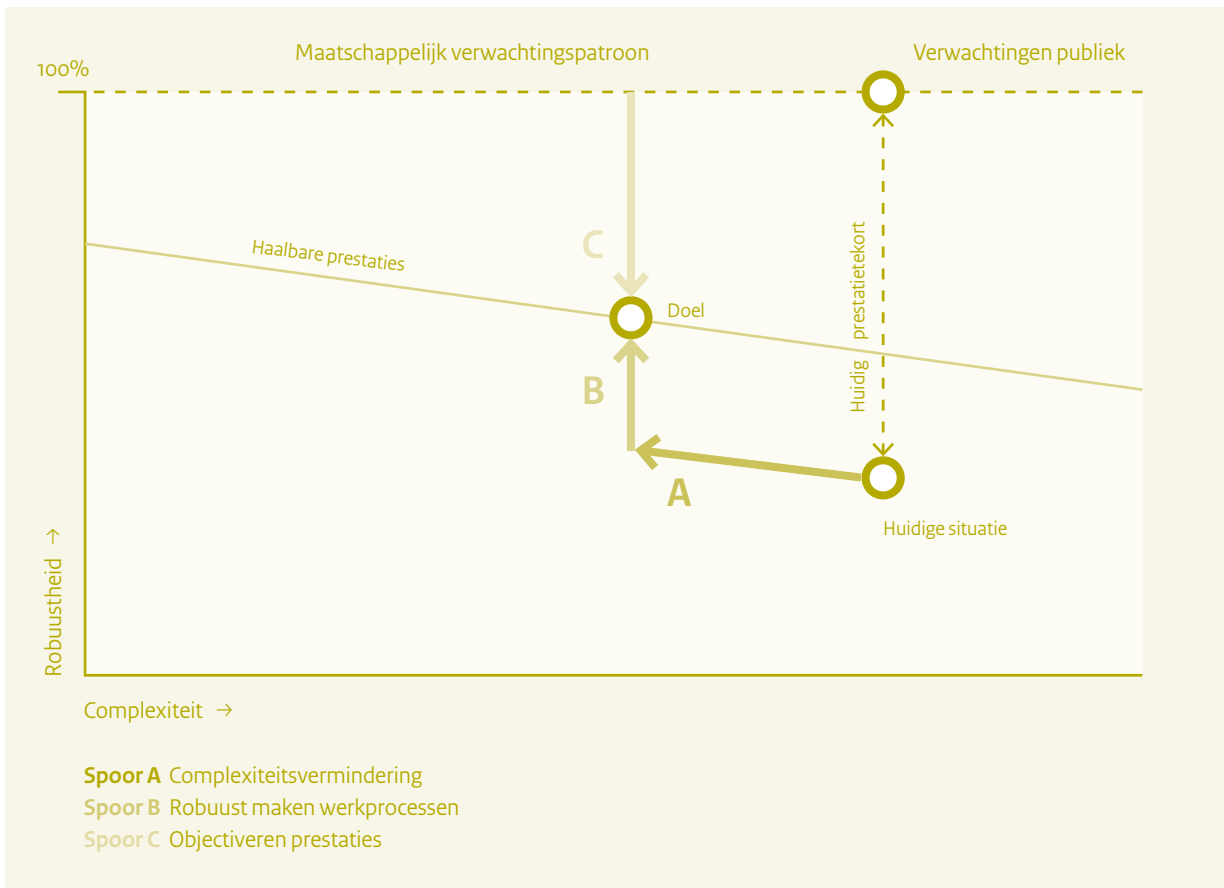
Om de handhaving gelijke tred te laten houden met de groei van het werkpakket en met de dynamiek in de maatschappij is permanente vernieuwing in de aanpak nodig. Dienstverlening op maat, het vooraf borgen van kwaliteit door een goede informatiepositie en samenwerking met partners in de keten, en slim toezicht zijn daarvoor de pijlers. De 'Brede agenda Belastingdienst' is bedoeld mede de basis voor deze vernieuwingen te zijn. Het bij de tijd

brengen en robuust maken van de massale processen van de dienst is voorwaardelijk voor een uitvoering die de burger ondersteunt, fouten voorkomt en fraude effectief en zoveel mogelijk aan de voorkant bestrijdt.

Uit internationale vergelijkingen blijkt de naleving in Nederland op een relatief hoog niveau te liggen. Dat is evenwel geen rustig bezit. Het is van belang om steeds de vinger aan de pols te houden en in te spelen op ontwikkelingen in de maatschappij. Via steekproefsgewijs onderzoek naar de aangiften van ondernemers en particulieren monitort de Belastingdienst de kwaliteit van de naleving. Via de Fiscale monitor en andere gedragsonderzoeken is er zicht op de wijze waarop de burger het optreden van de Belastingdienst ervaart en de motieven voor naleving. De informatie die de dienst beschikbaar heeft stelt ons steeds beter in staat om ook het feitelijk nalevingsgedrag te volgen en actie te ondernemen waar nodig.

Rapportage 'Brede agenda'

In dit deel van de halfjaarsrapportage nieuwe stijl wordt de stand van zaken van de in de bijlage bij de 'Brede agenda Belastingdienst' opgenomen acties en maatregelen beschreven. Dit gebeurt aan de hand van de sporen van het verbeterprogramma.



Spoor A

Actie/maatregel

Brief over stelselherziening/rapport Van Dijkhuizen naar Tweede Kamer (A1)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

De brief is op 16 september aan de Tweede Kamer gezonden.

Vervolg/(herziene)planning

Afgerond.

Actie/maatregel

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

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

De interne heroverweging is gestart.

Vervolg/(herziene)planning

Najaar 2014.

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 vastgesteld en in de Staatscourant gepubliceerd. Via het Belastingplan 2015, dat inmiddels bij de Tweede Kamer is ingediend, wordt de definitieve regeling gerealiseerd.

Vervolg/(herziene)planning

Inwerkingtreding 1 januari 2015.

Actie/maatregel

Heroverweging 1 bankrekeningnummer voor burgers (A2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Op dit moment lopen geen concrete wetgevende initiatieven.

Vervolg/(herziene)planning

Bij de uitvoering van de maatregelen in het kader van 1 bankrekeningnummer wordt voortdurend bezien of via wettelijke maatregelen vereenvoudigingen kunnen worden aangebracht.

Actie/maatregel

Herwaarden uitvoeringstoets (A3)

Planning

Eerste stappen bij Belastingplan 2015. Definitieve invoering in 2015

Stand van zaken realisatie

Het proefdraaien met slechts een deels ontwikkeld instrumentarium bleek minder zinvol. Daarom worden de eerste uitvoeringstoetsen nieuwe stijl uitgevoerd zodra het instrumentarium in den brede gereed is.

Vervolg/(herziene)planning

Start met uitvoeringstoets nieuwe stijl: 1 maart 2015. Daarbij zal gebruik gemaakt worden van het instrumentarium naar de stand van dat moment. De ervaringen die vervolgens met de nieuwe uitvoeringstoets worden opgedaan, zullen worden gebruikt om deze in de loop van de tijd verder te ontwikkelen en te verfijnen.

Actie/maatregel

Ontwikkeling kostenramingsmodel (A3)

Zie X3

Spoor B

Actie/maatregel

Ontwikkeling ICT ontwikkelagenda (B1)

Planning

1 oktober 2014

Stand van zaken realisatie

Deze wordt tegelijkertijd met de halfjaarsrapportage aan de Tweede Kamer aangeboden.

Vervolg/(herziene)planning

Afgerond.

Actie/maatregel

Verstoringenoverzicht (B1)

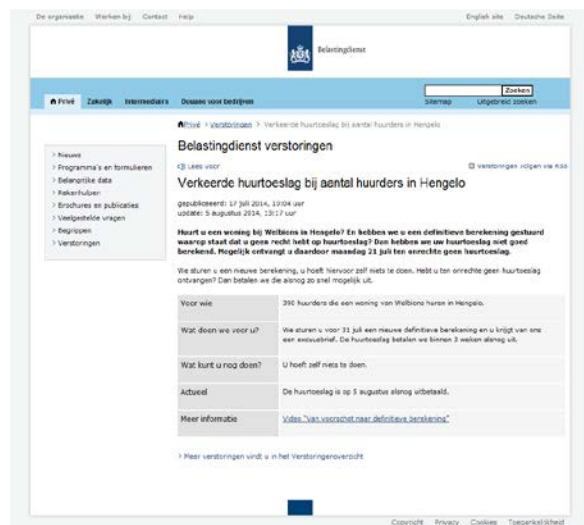
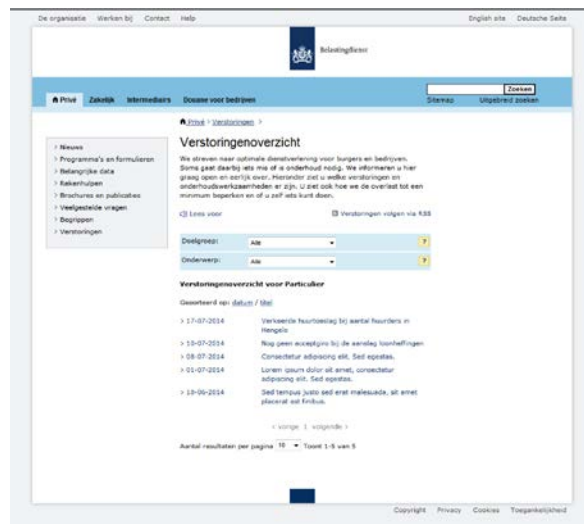
Planning

September 2014

Stand van zaken realisatie

Het verstoringenoverzicht is in eerste versie gereed. Het is een overzicht van verstoringen op de webpagina van de Belastingdienst en bedoeld voor alle verstoringen, dus zowel van Belastingen, Toeslagen als Douane. Dit onderdeel van de website kan à la minute worden aangepast (geen verwerkingstijden). De interne procedures voor het signaleren en doorgeven van verstoringen zijn inmiddels aangepast; zij worden voortdurend fijngeslepen. Bij het doorklikken in het overzicht van verstoringen wordt een overzichtelijk scherm getoond met uitleg en met antwoord op de belangrijkste vragen van degenen die met de verstoring te maken hebben. Uitgangspunt bij het opnemen van verstoringen is dat vragen van burgers leidend zijn: er is een verstoring als de burger dat zo ervaart. Een verstoring is afgehandeld en wordt afgevoerd als er geen vragen meer over spelen.

De manier waarop burgers worden geïnformeerd is te zien in de volgende twee schermafdrucken:



Vervolg/(herziene)planning

Afgerond.

Actie/maatregel**Uitbreiding SBR (Standard Business Reporting) (B2)****Planning**

2015, 2016

Stand van zaken realisatie

De planning behelst de toevoeging van een aantal stromen aan de reeds lopende stromen inkomensheffing, vennootschapsbelasting, omzetbelasting. In 2015 gaat het om het beschikbaar stellen van de VIA aan fiscaal dienstverleners (vanaf 1 maart via een strak geregisseerde stapsgewijze uitrol), om het langs Digipoort leiden van de Loonheffing en om het digitale M-formulier. De ontwikkeling verloopt conform planning.

Vervolg/(herziene)planning

Bestaande planning wordt gehandhaafd.

Actie/maatregel**Realisatie portaal mijnbelastingdienst (B2)****Planning**

2015

Stand van zaken realisatie

Het portaal is inmiddels beschikbaar in het kader van de proef met de online aangiftevoorziening (oLAV)(zie hierna) en voor wijziging van het rekeningnummer. Het betreft nog een beperkte proef: er zijn ongeveer 20.000 aangiften ontvangen en ruim 8.300 verzoeken om wijziging van een rekeningnummer.

Vervolg/(herziene)planning

Het portaal wordt in het kader van de aangiftecampagne 2015 breder beschikbaar gesteld. Hoe breed hangt nog af van nader onderzoek in de komende maanden (naar effecten op de infrastructuur van de Belastingdienst).

Actie/maatregel**Berichtenbox van MijnOverheid voor IH-proces 2015 (B2)****Planning**

2015

Stand van zaken realisatie

De inspanningen zijn er op gericht de uitnodiging tot het doen van aangifte (UBA) eind februari 2015 in de Berichtenbox te plaatsen, tenzij risico's blijken.

Vervolg/(herziene)planning

Bestaande planning wordt gehandhaafd.

Actie/maatregel**Spreiding doen van aangifte (B2)****Planning**

2015/2016

Stand van zaken realisatie

In de 'Brede agenda' is vermeld dat wordt overwogen vanaf 2015/2016 het doen van aangifte in de tijd te spreiden. Door een dergelijke spreiding vermindert de piekbelasting zowel bij de systemen als bij de Belastingtelefoon. Onderzoek heeft uitgewezen dat het mogelijk is in 2015 al eerste stappen te zetten:

- De kwaliteit van de VIA-aangiften is hoog en de VIA wordt, blijkt uit externe evaluatie-onderzoeken, door de gebruikers zeer gewaardeerd. Intern onderzoek heeft ook uitgewezen dat wanneer gebruik gemaakt wordt van de vooraf ingevulde gegevens de kwaliteit van de aangiften op die punten verbetert. Omdat de VIA-gegevens niet eerder dan per 1 maart beschikbaar kunnen worden gesteld, zal het in 2015 niet langer mogelijk zijn vóór 1 maart (zonder VIA) aangifte te doen; dit geldt in 2015 (nog) niet voor aangiften van fiscaal dienstverleners die gebruik maken van de zogeheten beconregeling en aangiften die worden ingediend in het kader van Hulp bij Aangifte (HUBA).

¹ Het aantal burgers dat vóór 1 maart aangifte doet neemt van jaar tot jaar af: in 2014 deden 737.629 burgers voor die datum aangifte (2010: 1.001.537, 2011: 1.011.121, 2012: 934.900) op een totaal van ongeveer 7,5 mln. aangiften vóór 1 april.

- Burgers worden geïnformeerd dat het in 2015 mogelijk is tot 1 mei tijdig aangifte te doen. Wanneer zij vóór 1 april aangifte doen garandeert de Belastingdienst dat zij vóór 1 juli bericht krijgen in de vorm van – bij voorkeur – een definitieve en anders een voorlopige aanslag. Wanneer zij tussen 1 april en 1 mei aangifte doen doet de Belastingdienst zijn uiterste best ook vóór 1 juli een aanslag te sturen. Wanneer dat onverhoopt niet lukt en de aanslag na 1 juli wordt opgelegd, zal belastingrente worden berekend. Burgers worden over deze consequentie uiteraard ook geïnformeerd.

Vervolg/(herziene)planning

Op basis van nader onderzoek en rekening houdend met de ervaringen in 2015 worden voor 2016 en verder vervolgstappen bepaald.

Actie/maatregel

Invoering online aangifte (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

In de zomer heeft een eerste proef plaatsgevonden met de online aangifte. Ongeveer 20.000 aangiften zijn online ingediend. Het verwerkingsproces daarvan is strak gemonitord.

Vervolg/(herziene)planning

Verdere uitrol in 2015. Omvang daarvan afhankelijk van nader onderzoek naar effecten op de infrastructuur van de Belastingdienst.

Actie/maatregel

Belastingtelefoon servicenter (B2)

Planning

2017

Stand van zaken realisatie

In een bijeenkomst met medewerkers is gebrainstormd over de Belastingtelefoon als servicecenter. In de zomer zijn door een groep medewerkers scenario's ontwikkeld, variërend van traditioneel tot innovatief.

De huidige website van de Belastingdienst kent een traditionele opzet. Inmiddels hebben burgers andere verwachtingen van een website. In het project BD2GO wordt gewerkt aan een flitsender product. Burgers worden hier nadrukkelijk bij betrokken.

Vervolg/(herziene)planning

Het vervolg wordt ter hand genomen in de programboard Innovatieve communicatie en dienstverlening.

Actie/maatregel

Bredere inzet sociale media burgers en bedrijven (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

Dit onderwerp staat op de agenda van de programboard Innovatieve communicatie en dienstverlening.

Vervolg/(herziene)planning

2015

Actie/maatregel**Online panels en 'meet en greet' medewerkers (B3)****Planning**

Najaar

Stand van zaken realisatie

Er zijn twee bijeenkomsten met medewerkers georganiseerd: een over de Belastingdienst als service-organisatie en een over de massale processen.

Vervolg/(herziene)planning

Een meer gestructureerde aanpak wordt uitgewerkt in de programboard Innovatieve communicatie en dienstverlening.

Actie/maatregel**Opschalen Stella in de keten (B3)****Planning**

Najaar

Stand van zaken realisatie

Met dit programma worden vanuit het perspectief van burgers en bedrijven inefficiënte processen opgespoord en aangepakt. Het aantal tegelijkertijd aan te pakken signalen is verhoogd van drie naar zeven.

Een tweede actie betreft de verbetering van het registreren, ontsluiten, analyseren en monitoren van signalen van burgers die de BelastingTelefoon bellen. Het versterken van Stella betekent dat het gehele proces van genereren van signalen tot en met het wegnemen van onnodige belemmeringen wordt gestroomlijnd.

Vervolg/(herziene)planning

1 januari 2015: volledige registratie van signalen.

Actie/maatregel**Monitor op acties/transacties bij burgers en bedrijven (B4)****Planning**

Vanaf najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Binnen de Belastingdienst is het onderzoeksprogramma Klantcontact en Klantbeleving gestart. Het bevat een breed palet aan onderzoeken:

- In de zomer is in samenwerking met een extern marktonderzoeksbureau een zogeheten customer journey naar het proces van de Inkomensheffing gestart. Alle aspecten van het proces (uitgenodigd worden om aangifte te doen, aangifte doen, de aanslag krijgen, bezwaar maken, betalen) worden daarin geraakt. Doel van de customer journey is in beeld te brengen wat de ervaringen van burgers, positief en negatief zijn, bij elk van de stappen in dat proces. Knelpunten worden vervolgens van suggesties voor oplossingen voorzien. De eerste fase van deskresearch, diepte-interviews met groepen interne deskundigen en externe adviseurs (zowel commerciële adviseurs als vakbonden en sociaal raadslieden) is eind augustus afgerond. De vervolgfase is een community met 200 burgers, die in totaal zes weken gaat duren. De staatssecretaris heeft de community door middel van een korte boodschap aan de deelnemers geopend. Hij heeft daarin het belang van inbreng van burgers en bedrijven voor het inrichten van Belastingdienstprocessen onderstreept.
- Op basis van een evaluatie van deze customer journey wordt beslist over de start van twee andere journeys: een voor toeslaggerechtigden en een voor ondernemers.

Vervolg/(herziene)planning

Overige maatregelen en acties zijn onderwerp van de programboard Innovatieve communicatie en dienstverlening.

Actie/maatregel**Maatregelen handhaving (B5)****Planning**

In de komende halfjaarsrapportages zal telkens over de fraudeaanpak worden gerapporteerd.

Stand van zaken realisatie

In het Hoofdstuk Handhaving van deze rapportage wordt de stand van de handhaving en van de fraudeaanpak beschreven.

Spoor C

Actie/maatregel

Nieuwe set prestatie-indicatoren (C1)

Zie X3

Actie/maatregel

Info op website Belastingdienst (C2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Dit wordt opgepakt samen met de programboard Innovatieve communicatie en dienstverlening.

Vervolg/(herziene)planning

Najaar 2014.

Spoor X

Actie/maatregel

Bureau uitvoeringstoetsen binnen DG-Bel (X)

Zie A3

Actie/maatregel

Versterken unit concernadministratie B/CA (X)

Planning

Eind 2014

Stand van zaken realisatie

Ten behoeve van de versterking van de unit Concern Administratie is een kwartiermaker benoemd en onder zijn verantwoordelijkheid is een programma-organisatie in het leven geroepen. Het programmaplan is inmiddels gereed en de realisatie is per 1 september gestart. 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 bedrijfsvoeringsadministraties. Deze doelen zullen onder meer worden bereikt door stappen te zetten op het terrein van de governance, de business intelligence en de onderliggende tooling. Het programma loopt in totaal twee jaar en kent drie veranderplateaus. Voor ieder veranderplateau zijn de veranderdoelen en projecten benoemd. Het eerste veranderplateau loopt tot eind 2014. Tijdens dit plateau zal de aandacht vooral zijn gericht op de volgende resultaten:

- het ontwikkelen van een concernbrede visie op de Business Intelligence functie binnen de Belastingdienst op basis waarvan verder kan worden gebouwd aan verbetering van concernbrede analyse en de daarvan afgeleide stuur- en verantwoordingsrapportages;
- het in samenwerking met de Auditdienst Rijk (ADR) aanscherpen van de kaders en richtlijnen voor Ordelijk Financieel Beheer;
- het verder ontwikkelen van het Model Uitvoeringskosten Belastingdienst, mede op basis van de gevraagde input vanuit de Commissie Bekostigings-systeem Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst (cie BIMB);
- het verder versterken van de concernbrede planning- en controlcyclus. In dat kader wordt gewerkt aan een concernbrede ‘doelenboom’ waarbij externe en interne sturingsvariabelen op een consistente wijze met elkaar in verband worden gebracht;
- versterking van de ketensamenwerking binnen de Belastingdienst.

Vervolg/(herziene)planning

Plateau 2: 2015 Plateau 3: 2016.

Slotparagraaf

Actie/maatregel

Herijking samenwerkingsafspraken (X2)

Planning

Eerste deel eind 2014, tweede deel 2015

Stand van zaken realisatie

De herijking is gestart.

Vervolg/(herziene)planning

Planning gehandhaafd.

Actie/maatregel

Vaststellen nieuwe financieringsystematiek (X3)

Planning

1 maart 2015

Stand van zaken realisatie

De 'Brede agenda' bevat het idee om de Belastingdienst in de toekomst te financieren op basis van een kostenmodel zoals dat gangbaar is bij veel andere uitvoeringsorganisaties binnen het Rijk. Zo'n model raamt het benodigde budget afhankelijk van de toe- of afname van taken en van het af te handelen volume per taak rekening houdend met een redelijk geachte autonome jaarlijkse productiviteitsstijging.

Om tot een dergelijk model te komen, is door de SG van het Ministerie van Financiën een Commissie Bekostigingssystematiek Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst (cie BMB) ingesteld die o.a. als opdracht heeft een bekostigingssystematiek te ontwerpen per belangrijkste proces (belastingsoort, douane, Toeslagen, FIOD etc.) voor de Belastingdienst op basis waarvan de ontwikkeling van de benodigde apparaatbudgetten voor de Belastingdienst meerjarig geobjectiveerd inzichtelijk kan worden gemaakt, en op basis waarvan budgettaire besluitvorming kan plaatsvinden. De systematiek moet tevens inpasbaar zijn in de reguliere begrotingscyclus. De Commissie is kort na de zomer haar werkzaamheden gestart en brengt uiterlijk 1 maart 2015 advies uit conform de opdracht.

Vervolg/(herziene)planning

Rapport commissie 1 maart 2015.

Actie/maatregel

Instellen externe klankbordgroep (slot)

Planning

September 2014

Stand van zaken realisatie

De samenstelling van de externe klankbordgroep is nagenoeg rond. Vijf prominenten uit uiteenlopende sectoren (bedrijfsleven, wetenschap) hebben hun medewerking toegezegd. Ook een vertegenwoordiger van Belastingdienst Jong maakt deel uit van de klankbordgroep. Een eerste bijeenkomst wordt gepland.

Vervolg/(herziene)planning

Actie afgerond.

Actie/maatregel

Aanpassen halfjaarsrapportage (slot)

Planning

De nu voorliggende halfjaarsrapportage is een eerste stap. De inhoud is aangepast door het opnemen van een proloog en een thema. Bovendien is de rapportage over de maatregelen in het kader van de 'Brede agenda' erin opgenomen. De vormgeving is aangepast aan de eisen van deze tijd. De halfjaarsrapportage wordt nu ook in digitale vorm uitgebracht.

Stand van zaken realisatie

Eerste fase van de transformatie is gereed. Op basis van de reacties vanuit Tweede Kamer en andere gebruikers vindt doorontwikkeling van de formule plaats.

Vervolg/(herziene)planning

1 maart 2015 15^e halfjaarsrapportage in verder doorontwikkeld format.

Moties en toezeggingen

In dit hoofdstuk worden de moties en toezeggingen terzake van de Belastingdienst behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor Financiën zijn gedaan.

Toeslagen

Nijboer en Neppéus 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

Toegezegd de mogelijkheid te bekijken om burgers te helpen bij het schatten van hun inkomens door middel van een bestandvergelijking met de polisadministratie.
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 188, blz. 20

Toegezegd om in de toegezegde brief ook in te gaan op acties zoals slechte schatters verder aan te scherpen zodat hoge terugvordering na afloop van het jaar kan worden voorkomen.
Staatssecretaris tijdens het debat over de toeslagenfraude op 15 januari 2014. Handelingen II 2013/14, TK nr. 41, blz. 41-6-28

Toegezegd dat er zal worden gerapporteerd over de acties om het aantal terugbetalingen van toeslagen te verminderen (motie Nijboer en Neppéus).
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 208

In de wettelijke systematiek van toeslagen wordt na een aanvraag van een burger een voorschot uitgekeerd en vindt achteraf een definitieve toekenning van de toeslag plaats. Het is inherent aan deze systematiek dat er na afloop van een toeslagjaar terugvorderingen of nabetalingen volgen.

In het algemeen kan worden gezegd dat op termijn terugvorderingen kunnen verminderen, omdat de Belastingdienst/Toeslagen steeds meer in de actualiteit werkt. Zo worden wijzigingen in huishoudsamenstellingen nu sneller verwerkt in vergelijking met de oude toeslagen-systemen. Daarnaast worden voorschotten gestopt die worden verstrekt aan burgers die twee jaar achter elkaar de gehele toeslag moeten terugbetalen. Recent zijn ca. 30.000 toeslagen gestopt en teruggevorderd. Daarnaast ontvangen binnenkort ca. 70.000 aanvragers een brief waarin zij opgeroepen worden hun inkomensgegevens te wijzigen omdat zij naar verwachting een groot deel van hun toeslag zullen moeten terugbetalen. Bij deze aanpak wordt onder meer gebruik gemaakt van de loongegevens in de polisadministratie van het lopende jaar.

De Belastingdienst/Toeslagen heeft in de afgelopen periode de mogelijkheden verkend hoe de polisadministratie kan worden gebruikt om burgers te helpen bij het schatten van hun inkomen. Om het inkomen goed te schatten, moeten aanvragers een berekening uitvoeren. Deze berekening bestaat uit verschillende facetten, zoals bruto inkomen, bijzondere uitkeringen, vakantiegeld en fiscale aftrekposten. Sommige aanvragers houden (per abuis) geen rekening met alle verschillende facetten of passen deze onjuist toe, met als mogelijk gevolg een te hoge of te lage toekenning. De rekenhulp in het burgerportaal en op de website van de Belastingdienst is bedoeld om de aanvrager van een toeslag te helpen bij het goed schatten van zijn inkomen.

Aan het overnemen van de loongegevens uit de polisadministratie voor het helpen van burgers bij het schatten van hun inkomen voor toeslagen, kleven praktische bezwaren. Zo wordt bij de toekenning van toeslagen uitgegaan van het huishoudinkomen en niet het individuele loon van de burger zoals dat geregistreerd wordt in de polisadministratie. Het toetsingsinkomen voor toeslagen is bovendien in veel gevallen niet gelijk aan het loon uit de polisadministratie (bijv. door hypotheekrenteaftrek en andere aftrekposten). Daarnaast kan voor een aanzienlijke groep toeslaggerechtigden het inkomen niet rechtstreeks worden afgeleid van de gegevens uit de polisadministratie, bijvoorbeeld omdat er nog andere inkomsten zijn.

De toeslaghoogte is afhankelijk van het actuele inkomen. Het is daarom belangrijk dat uitgegaan wordt van de meest actuele gegevens en de ontwikkelingen die zich in het lopende jaar zullen voordoen. De burger kan zelf het beste de ontwikkelingen inschatten die van invloed zullen zijn op de hoogte van zijn inkomen. De polisadministratie is op maandbasis en houdt geen rekening met toekomstige ontwikkelingen die van invloed zijn op het jaarinkomen. Recente ervaringen en inzichten vanuit het perspectief van de gedragswetenschap laten zien dat voorlichting alleen niet werkt. Een aanvrager voelt niet altijd de noodzaak voor het verstrekken van inkomenswijzigingen. Juist ten aanzien van het inkomen lijkt de burger te verwachten dat de Belastingdienst zijn financiële gegevens al kent. De Belastingdienst beschikt in de regel echter over het verzamelinkomen uit een eerder jaar. De Belastingdienst/Toeslagen zal op basis van verder onderzoek burgers nog gericht stimuleren om hun inkomensschattingen te wijzigen. Bezien wordt daarom of naast het in het burgerportaal al zichtbare vastgestelde inkomen uit een eerder jaar er nog andere aanpassingen toepasbaar zijn om een betere schatting van het toetsingsinkomen door de burger te bewerkstelligen.

De Belastingdienst/Toeslagen heeft naar aanleiding van het verzoek vanuit uw Kamer bij het AO van 15 mei jl. contact opgenomen met verschillende energiebedrijven om ervaringen uit te wisselen met betrekking tot het schatten van gegevens. Over leerpunten die uit nadere gesprekken met deze bedrijven naar voren zullen komen, zal worden gerapporteerd in de volgende halfjaarsrapportage.

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

In de wettelijke systematiek van toeslagen wordt een voorschot uitgekeerd en vindt achteraf een definitieve toekenning van de toeslag plaats. De burger doet een aanvraag op basis van een geschat inkomen. Verder moet de burger bij zijn aanvraag voor een toeslag specifieke grondslagen per toeslagsoort opgeven, zoals de huur, de medebewoners, de uren kinderopvang, het soort kinderopvang, het aantal kinderen, de gewerkte uren, de burgerlijke staat en de zorgverzekering. Burgers moeten lopende het toeslagjaar relevante wijzigingen zelf doorgeven aan de Belastingdienst.

Na afloop van het toeslagjaar, wordt door de Belastingdienst gestart met de vaststelling van de definitieve toekenning van de uitgekeerde voorschotten.

Van het totaal bedrag van de toegekende voorschotten moet uiteindelijk ongeveer 15-20% terugbetaald worden. Van het terugggevorderde bedrag blijkt circa 7% oninbaar te zijn. Van het totale voorschotbedrag is dan dus ruim 1% oninbaar.

Eind 2013 bedroeg het totale nog terug te betalen toeslagenbedrag *over alle toeslagjaren* € 1.385 mln. In het eerste halfjaar is de stand van het nog terug te betalen bedrag als volgt gemuteerd:

Stand per 31-12-2013	€ 1.385 mln.
bij: Nieuwe terugvorderingen	743 mln.
af: Terugbetaalde vorderingen	822 mln.
af: Buiten invordering gesteld	60 mln.
Stand per 30-6-2014	€ 1.245 mln.

In het eerste halfjaar 2014 is van de navorderingen € 822 mln. geïnd en € 60 mln. buiten invordering gesteld (oninbaar) vanwege onder andere faillissementen, wettelijke schuldsanering en overlijden.

Per toeslagsoort is het beeld meer genuanceerd. Bij kinderopvangtoeslag en huurtoeslag wordt relatief veel buiten invordering gesteld; bij zorgtoeslag en kindgebonden budget weinig. Zie onderstaande tabel.

Bedragen x € mln.	Kinderopvang-toeslag	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kindgebonden Budget	Totaal
2014 1e halfjaar					
Geïnd	228	212	291	92	822
Buiten invordering	27	21	10	2	60
2013					
Geïnd	411	403	605	185	1604
Buiten invordering	45	44	30	5	124

Toegezegd dat de Kamer wordt geïnformeerd over de voortgang van het overleg met Vluchtelingenwerk over de toekenning van toeslagen. Daarbij zal worden ingegaan op de mogelijke dubbele check op gegevens door COA en de Belastingdienst.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 208

In het Belastingplan 2014 is een aantal anti-fraudemaatregelen opgenomen die uitbetaling van een toeslag aan niet-rechthebbenden moet voorkomen. Een van deze maatregelen is het niet verstrekken van een toeslagvoorschot aan een voor de Belastingdienst nog onbekende aanvrager, zoals personen die voor het eerst in Nederland verblijven. Vluchtelingenwerk Nederland heeft aangegeven dat deze maatregel tot vertraging van een eerste voorschot uitbetaling aan vluchtelingen met verblijfsvergunning kan leiden. Naar aanleiding van dit signaal is de Belastingdienst samen met Vluchtelingenwerk Nederland een pilot gestart. In deze pilot wordt onderzocht of het mogelijk is om – binnen de kaders van de wet – de toekenning van deze eerste toeslagaanvragen te versnellen. Belastingdienst/Toeslagen heeft voorlichting aan medewerkers van Vluchtelingenwerk Nederland gegeven over de relevante wet- en regelgeving. Medewerkers van Vluchtelingenwerk dienen aanvragen in voor vluchtelingen met een verblijfsvergunning. Daarbij verzamelen en controleren zij vooraf de

benodigde bewijsstukken, waaronder het door de IND verstrekte identiteitsbewijs en ondertekende huurcontracten. Deze eerste aanvragen worden vervolgens steekproefsgewijs gecontroleerd door Belastingdienst/Toeslagen. Het gaat om eerste aanvragen voor de zorg- en huurtoeslag in de periode 1 juli 2014 tot 1 december 2014. Omdat deze groep aanvragers in deze fase van hun verblijf veelal nog geen baan hebben, valt de kinderopvangtoeslag buiten deze pilot. De uitkomsten van de pilot worden begin 2015 geëvalueerd.

Het lid Merkies heeft gevraagd naar de mogelijke dubbele check op gegevens door COA en de Belastingdienst. De IND en COA controleren de identiteit van de vluchteling. De Belastingdienst stelt de identiteit niet als zodanig vast, maar controleert of degene die de aanvraag indient ook daadwerkelijk diegene is op wiens identiteitsbewijs de toeslag wordt aangevraagd. De overige controles die de Belastingdienst uitvoert hebben betrekking op de vaststelling van het recht op de aangevraagde toeslag.

Intracommunautaire btw-fraude

Toegezegd de resultaten van een snel reactiemechanisme mbt de carouselfraude btw, met de Kamer te delen zodra deze beschikbaar zijn.

Staatssecretaris tijdens het vragenuurtje op 24 september 2013 over het mislopen van btw door de EU. Handelingen II 2013/14, TK nr. 4, blz. 5-1

Het snel reactiemechanisme is per 2013 van kracht geworden en kan door EU-lidstaten worden ingeroepen in een situatie van snel nieuw opkomende btw-fraude met doel om deze te bestrijden. Sinds de introductie in 2013 is het snel reactiemechanisme nog niet door één of meer lidstaten toegepast bij de bestrijding van btw-fraude. Dit betekent dat tot nu toe er geen sprake is geweest van atypische marktontwikkelingen waarbij snel nieuw opkomende btw-fraude aan de orde is geweest. Vanuit het oogpunt van btw-fraudebestrijding is dit positief, omdat er ook geen sprake is geweest van snel nieuw opkomende btw-derving. Uiteraard blijft de mogelijke toepassing van het snel reactiemechanisme een belangrijk preventief middel voor de bestrijding van btw-carouselfraude.

Horizontaal toezicht

Toegezegd in de volgende halfjaarsrapportage de stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie Stevens op te nemen.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 188, blz. 32

Het horizontaal toezicht is in 2012 geëvalueerd door de Commissie Stevens. Het bijzondere aan horizontaal toezicht is dat de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige is gebaseerd op gelijkwaardigheid van partijen en steunt op vertrouwen, transparantie en wederzijds begrip. Hoe transparanter een organisatie is over zijn fiscale strategie en de beheersing van de daarmee samenhangende risico's, hoe beter de Belastingdienst in staat is maatwerk in het toezicht te leveren. Horizontaal toezicht is één van de vormen van toezicht die de Belastingdienst kan inzetten voor het uitvoeren van zijn taak. De Commissie onderschreef het belang van horizontaal toezicht als toezichtsinstrument, maar wees erop dat een evenwichtige handhavingstrategie noodzakelijk is voor de acceptatie van horizontaal toezicht: 'horizontaal'

toezicht kan niet zonder 'verticaal' (repressief) toezicht. Dit is mede de reden geweest om bij het aantreden van het huidige kabinet extra middelen ter beschikking te stellen voor de intensivering van het repressieve toezicht.

Verdere aanbevelingen van de Commissie Stevens hadden betrekking op verbeteringen van het 'concept' horizontaal toezicht als zodanig om zo de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. Deze aanbevelingen betroffen het bieden van handvatten voor de fiscale beheersing, het doen van *reality checks*, de rol van de fiscaal dienstverlener in het MKB, de verdere professionalisering van de dienst en het meenemen van de medewerkers, effectmeting en internationale samenwerking bij de ontwikkeling van het concept van horizontaal toezicht.

Hierna wordt gerapporteerd over de follow up van deze aanbevelingen.

Onderscheid tussen grote ondernemingen en MKB

Bij de aanpak en invulling van het horizontaal toezicht wordt onderscheid gemaakt tussen grote ondernemingen (GO) en het midden- en kleinbedrijf (MKB). De keuze voor twee segmenten leidt tot een duidelijke afbakening tussen ondernemingen in omvang, complexiteit en fiscaal belang.

- Bij GO gaat het om circa 9.000 ondernemingen. Het criterium voor een 'grote onderneming' is in 2013 scherper gedefinieerd, waarbij wordt aangesloten bij de controleplicht van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. Bij GO wordt vanwege de complexiteit en het grote fiscale belang gekozen voor individuele klantbehandeling. In april 2013 is de nieuwe Leidraad Toezicht Grote Ondernemingen¹ gepubliceerd, na consultatie van medewerkers van de dienst, accountants- en adviesorganisaties en ondernemingen. De Belastingdienst geeft in de Leidraad handvatten voor de praktijk door te beschrijven welke deelprocessen en aandachtsgebieden van belang zijn voor de fiscale beheersing van een bedrijf. De Belastingdienst maakt van elke grote onderneming een individueel klantbeeld. In 2013 is het klantbeeld uitgebreid met het door de Belastingdienst ervaren niveau van transparantie, fiscale beheersing en fiscale strategie van de onderneming tot een *klantbeeld compliance*. Aan de hand van het klantbeeld maakt het behandelteam van de Belastingdienst een strategisch behandelplan voor elke onderneming.
- Bij MKB gaat het om circa 1,6 miljoen ondernemers. Op basis van belang en risico wordt onderscheid gemaakt tussen het Middenbedrijf (400.000 ondernemingen) en het Kleinbedrijf (1,2 miljoen ondernemingen). In het segment MKB geldt een andere benadering dan bij grote ondernemingen. Veel ondernemingen in het MKB maken gebruik van een fiscaal dienstverlener. Via de fiscaal dienstverlener wil de Belastingdienst bereiken dat de kwaliteit van de door hen ingediende aangiften van MKB-ondernemers aanvaardbaar is. Gesteund wordt op het werk dat een fiscaal dienstverlener voor zijn klant doet. Fiscaal dienstverleners worden doorgaans vanuit de eigen beroepsregels en professionaliteit geconfronteerd met eisen aan het kwaliteitssysteem. In aanvulling hierop heeft de Belastingdienst in de Leidraad Horizontaal Toezicht MKB² een aantal ijkpunten van een kwaliteitssysteem opgenomen. Beroeps- en koepelorganisaties voeren periodiek reviews en controles uit op de kwaliteitsborgingssystemen van hun leden. Vertegenwoordigers van de

1 http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/leidraad_toezicht_grote_ondernemingen_dv4231z1fd.pdf.

De voorganger was de Leidraad Horizontaal Toezicht in de Individuele Klantbehandeling.

2 http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/leidraad_horizo_toezicht_fiscaal_dienstverl_dv4071z1pl.pdf

koepel- en beroepsorganisaties en de Belastingdienst ontmoeten elkaar regelmatig in het Platform Fiscaal Dienstverleners om de ontwikkeling van horizontaal toezicht voor het MKB te bespreken.

Controleaanpak Belastingdienst

De Belastingdienst steunt in het toezicht - waar dit kan - op de werkzaamheden van alle partijen die bijdragen aan de kwaliteit van de aangifte, zoals de ondernemer zelf, fiscale dienstverleners, en externe deskundigen (waaronder accountants). In april 2013 heeft de Belastingdienst de notitie 'Controleaanpak Belastingdienst en zijn modellen toegepast in toezicht' gepubliceerd.³ Doel van de publicatie van de notitie is dat professionals in het toezicht – binnen de Belastingdienst, maar ook daarbuiten: fiscale dienstverleners, specialisten bij grote ondernemingen – inzicht krijgen in het normenkader van de Belastingdienst en de manier waarop de Belastingdienst vaststelt dat aan de norm wordt voldaan.

- Bij GO stemt de Belastingdienst de intensiteit van zijn toezicht af op de fiscale beheersing door het bedrijf zelf. Onderdeel van de notitie Controleaanpak is een *reductietabel* waarin de Belastingdienst weergeeft hoe het toezicht wordt aangepast aan de kwaliteit van de controle-informatie die ondernemers en externe deskundigen al hebben verzameld. Zo nodig vraagt de Belastingdienst de onderneming compenserende maatregelen te nemen om de fiscale beheersing te versterken. Voor de elementen van de aangiften, waarvoor objectief gezien geen compenserende maatregelen kunnen worden getroffen, zal de Belastingdienst zelf de aanvaardbaarheid van de aangiften onderzoeken.
- Bij MKB wordt gesproken over *metatoezicht*. Metatoezicht geeft informatie over de kwaliteit van de werkprocessen van de financieel dienstverleners en de kwaliteit van de ingediende convenantsaangiften. Onderdeel van het metatoezicht is de steekproefsgewijze controle op de ingediende aangiften. Deze controles fungeren als *reality check*.

Ontwikkeling aantal convenanten

Sinds de publicatie van het rapport van de Commissie Stevens in juni 2012 is het aantal ondernemers onder horizontaal toezicht aanzienlijk toegenomen.

Tabel ontwikkeling horizontaal toezicht 2010-2014

	2011	2012	2013	2014 aug
Aantal convenanten met grote ondernemingen	973	1.448	1.796	1.888
Aantal MKB ondernemingen onder convenant met fiscaal dienstverlener (afgerond op 1.000)	30.000	87.000	89.000	105.000
Fiscaal dienstverleners waar een convenant mee is gesloten	182	250	279	285

Medewerkers

Na het uitbrengen van het rapport van de Commissie Stevens is het management van de Belastingdienst in gesprek gegaan met medewerkers. Verder zijn na de publicatie van de nieuwe Leidraad Toezicht Grote Ondernemingen uitgebreide interne voorlichtingsrondes binnen de Belastingdienst geweest. Om de medewerkers te ondersteunen in het toezicht zijn elektronische werkprogramma's ontwikkeld ten behoeve van de controles bij zowel GO als MKB. Verder is er nadruk op teamwork en intervisie, onder meer met specialisten op het gebied van audit en interne beheersing.

³ http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/cab_dv4221z1fd.pdf

Effectmeting

Effectmeting moet een beeld opleveren van de relatie tussen handhaving door de Belastingdienst en de naleving van de fiscale wet- en regelgeving door belastingplichtigen.

- Bij GO is de Belastingdienst dit jaar gestart met een uitgebreid evaluatieonderzoek. In het onderzoek worden over 350 grote ondernemingen gegevens verzameld door middel van boekenonderzoeken en anonieme enquêtes. In de enquêtes wordt bedrijven gevraagd naar hun ervaringen met de Belastingdienst en naar de fiscale beheersing binnen hun organisatie. Klantcoördinatoren bij de Belastingdienst krijgen een soortgelijke enquête voorgelegd. In 2016 wordt het onderzoek afgesloten en de rapportage opgemaakt.
- Bij MKB wordt de juistheid en de volledigheid van de aangiften gemonitord door middel van de Steekproef Ondernemingen. Op basis van een – zij het beperkte – deelwaarneming is het beeld dat de kwaliteit van de winstaangiften (en de onderliggende administraties) van ondernemingen, aangesloten bij een convenant met een fiscaal dienstverlener, hoger ligt dan van de overige beoordeelde aangiften en administraties. In het eerste kwartaal 2015, als alle onderzoeken zijn afgerond, wordt een definitieve analyse gemaakt. Daarnaast komt uit de eigen systemen van de Belastingdienst naar voren dat ondernemingen aangesloten bij een convenant, verhoudingsgewijs vaker tijdig aangifte (LH en OB) doen en tijdig betalen.

Internationale ontwikkelingen

Co-operative compliance staat ook in de belangstelling van andere internationale organisaties zoals de IOTA, de EU (Directorate-General Taxation and Customs Union), International Fiscal Association. Hierdoor zijn vele landen zich gaan oriënteren op dit onderwerp. In een aantal landen is een begin gemaakt met de implementatie van horizontaal toezicht, vaak geënt op het Nederlandse model.

In juni 2013 heeft de OECF het rapport *Co-operative Compliance: a Framework; From Enhanced Relationship to Co-operative Compliance*⁴ gepubliceerd. Het rapport heeft betrekking op de behandeling van grote ondernemingen. De Nederlandse Belastingdienst heeft dit project uitgevoerd en zo een leidende rol gespeeld. De OECF wil in het verlengde hiervan proberen meer *guidance* (handvatten) te geven voor het werken met een tax control framework. De bedoeling is daarvoor samen te werken met een aantal universiteiten, bedrijven en adviseurs uit verschillende landen. Verder is in OECF-verband in de zomer van 2014 een rapport tot stand gekomen over effectmeting⁵ voor het segment grote ondernemingen.

Brede agenda

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

Toegezegd direct na het zomerreces fouten van de Belastingdienst te melden op de website van de Belastingdienst, inclusief instructie voor de burger wat te doen.

Toegezegd de ICT ontwikkelkalender (gereed 1 oktober) naar de Tweede Kamer te sturen inclusief een voorstel voor monitoring.

4 <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/2313201e.pdf?expires=1410437664&id=id&accna me=ocid49027884&checksum=ED97D5C0310CB0808BCB50B72BC0530B>

5 http://www.oecd.org/site/ctpf/FTA_TOR_MeasuresTaxComplianceOutcomes.pdf

Toegezegd een externe klankbordgroep in te stellen die in september 2014 zal starten.

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.

Toegezegd bij het Belastingplan 2015 een eerste proef te doen met het openbaar maken van de uitvoeringstoets bij enkele onderdelen.

Toegezegd bij de eerstvolgende halfjaarsrapportage een voorstel te doen voor de aanpak rapportage 'Brede agenda' Belastingdienst.

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

In Deel 3 van deze halfjaarsrapportage wordt uitgebreid ingegaan op de stand van zaken van de verschillende sporen uit de brede agenda, waaronder de in het AO van 15 mei 2014 toegezegde acties. De voor september geplande acties zijn afgerond. Gelijk met deze halfjaarsrapportage gaat de ICT Ontwikkelagenda naar de Tweede Kamer. Per eind september is op de website een aparte pagina waarop direct de verstoringen worden gemeld, inclusief instructie voor de burger wat te doen. De grotere procesverstoringen met maatschappelijke impact worden standaard in de halfjaarsrapportage gemeld. De externe klankbordgroep is nagenoeg rond; een eerste bijeenkomst wordt gepland. Met de uitvoeringstoets nieuwe stijl wordt gestart op 1 maart 2015.

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

In Deel 2 'Handhaving' van deze halfjaarsrapportage wordt ingegaan op de fraudeaanpak en de samenwerking tussen overheden en andere organisaties op het gebied van fraudebestrijding.

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 brief van 2 juni 2014⁶ aan de Kamer 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. De huidige stand van zaken laat zich in vergelijkbare termen beschrijven. Er is een aantal

6 Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 202

belangrijke stappen gezet waarmee de uitvoerbaarheid van het proces ten aanzien van één bankrekeningnummer voor zowel burgers als het bedrijfsleven verbeterd. In de brief is ook het voornemen aangekondigd om de in het kader van één bankrekeningnummer geldende tenaamstellingsverplichting voor de omzetbelasting per 1 januari 2015 af te schaffen. Dit is inmiddels uitgewerkt in het wetsvoorstel Belastingplan 2015. Vooruitlopend daarop is recent bij beleidsbesluit onder voorwaarden goedgekeurd dat ondernemers niet meer hoeven te voldoen aan de tenaamstellingsverplichting voor teruggaven omzetbelasting.

Zoals aangekondigd zijn afgelopen juli de rekeningnummers gedeactiveerd van burgers die sinds 1 januari 2013 geen betalingen meer van de Belastingdienst hebben ontvangen. Mochten burgers uit deze groep in de toekomst weer recht krijgen op een uitbetaling, dan doorlopen zij het reguliere verificatieproces van hun bankrekeningnummer. Verder zijn rekeningnummers gedeactiveerd van burgers die geen verblijfplaats hebben en van burgers die zijn overleden. Het aantal niet geverifieerde rekeningnummers waarop de Belastingdienst op grond van het – tot 1 juli 2015 verlengde – overgangsrecht nog uitbetaalt, bedraagt naar de huidige stand nog ca. 700.000. Inzet is om de betrokken burgers beheerst en gefaseerd aan een nieuw rekeningnummer te helpen.

De eerder voorziene maatregelen gericht op het zichtbaar maken van bij de Belastingdienst bekende rekeningnummers in het portal en op het mogelijk maken van het uploaden van bewijsstukken naar het portal voor bij de Belastingdienst onbekende rekeningnummers blijken niet zodanig te kunnen worden gerealiseerd dat deze op korte termijn bijdragen aan een beter verificatieproces.

Met het oog op het versoepelen van het verificatieproces worden de volgende maatregelen uitgewerkt:

- de bankgegevens die bij het valideren worden gebruikt, zullen dagelijks worden geactualiseerd via de zogenaamde 'NAW navraagservice' van Equens (*clearing house* voor alle Nederlandse bankrekeningen). Uit de voorlopige uitkomsten van een pilot blijkt dat het huidige uitvalpercentage bij het verificatieproces teruggedrongen zou kunnen worden van 30% tot 15%. De NAW-procedure zorgt overigens wel voor drie extra verwerkingsdagen in die gevallen dat er alsnog geen match wordt gevonden. De verwachting is dat deze maatregel in oktober 2014 gerealiseerd wordt.
- het mutatieproces wordt zodanig aangepast dat het oude rekeningnummer actief blijft tot dat het nieuwe rekeningnummer geverifieerd of afgewezen wordt (met een maximum van 45 dagen). Onderzocht wordt op welke wijze klanten die niet willen dat op het oude rekeningnummer betaald wordt, de mogelijkheid kunnen krijgen om betalingen te blokkeren totdat het nieuwe rekeningnummer geverifieerd is. Momenteel wordt het oude rekeningnummer onmiddellijk na het doorgeven van een rekeningnummerwijziging op non-actief gesteld en lopen burgers het risico één of meerdere uitbetalingen mis te lopen als de rekeninggegevens niet direct geverifieerd kunnen worden. De verwachting is dat deze maatregel in maart 2015 gerealiseerd wordt.

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

Bij brief van 13 september 2013⁷ heeft de staatssecretaris gemeld een eind te willen maken aan de onwenselijke situatie dat voor auto's met een buitenlands kenteken, die feitelijk ter beschikking staan aan een Nederlandse ingezetene, geen Motorrijtuigenbelasting (MRB) wordt betaald. Om hier invulling aan te geven, is het project 'buitenlandse kentekens' gestart. Het project is gebaseerd op drie onderdelen.

Ten eerste ziet het project op het voorlichten van personen die zich vanaf 1-1-2014 hebben ingeschreven in de BRP (GBA). Zij krijgen van de Belastingdienst de vraag of ze een auto hebben meegenomen. In de verslagperiode hebben zich ruim 41.000 personen ingeschreven in de BRP en daarvan hebben ongeveer 31.000 een brief ontvangen (niet aan iedereen wordt een vragenbrief gestuurd, bijvoorbeeld niet aan personen jonger dan 18 of personen die al een auto op Nederlands kenteken hebben). Daarvan hebben ruim 16.000 personen de vragenbrief teruggestuurd.

De personen die niet reageren op de brief krijgen een rappel. Het aantal personen dat aangeeft een auto te hebben meegenomen bedraagt ca 1.300, waarvan een kwart betrekking heeft op Nederlanders die remigreren. Het percentage dat een auto heeft meegebracht was begin van het jaar 10% en is nu licht dalend. Dat beeld wordt bevestigd door gemeentes. Minder migranten nemen een auto mee. De 10% ontvangt een informatiepakket waarin wordt gewezen op de rechten en plichten. Ook wordt een aangifteformulier MRB meegestuurd voor het kunnen doen van aangifte.

Tot 1 juli zijn 1.900 auto's op Nederlands kenteken gezet. Het proces wordt nauwgezet gevolgd zodat er ook een leercirkel ontstaat. Een van de zaken die daaruit blijkt is dat er personen zijn die de auto al op Nederlands kenteken zetten voordat zij een brief van de Belastingdienst hebben ontvangen. Deze personen ontvangen een dankbrief.

Brieven die terugkomen, vanwege 'vertrokken, onbekend waarheen (vow)' worden door de klantregistratie geregistreerd en doorgegeven aan de gemeente en Belastingdienst/Toeslagen. In de verslagperiode waren er dat een kleine 500.

In het kader van voorlichting wordt ook in een pilot samengewerkt met een viertal gemeentes. Bij deze gemeentes wordt bijvoorbeeld de eerdergenoemde brief niet verstuurd maar wordt aangesloten op het lokale integratietraject of wordt de auto-informatie uitgereikt bij inschrijving. Er is nu nog onvoldoende ervaring opgedaan. In de volgende halfjaarsrapportage zal hierover nader worden gerapporteerd.

Ten tweede ziet het project op personen die zich al voor 1-1-2014 in de BRP hebben ingeschreven. Deze immigranten hebben niet de fiscale voorlichting gehad die sinds begin dit jaar gebruikelijk is. Ten aanzien van die personen is de Belastingdienst dus nog afhankelijk van individuele signalen die voornamelijk worden ontvangen uit het toezichtproces van Belastingdienst en Douane en ook van andere diensten, zoals de politie. Door inschrijving in de BRP zijn deze personen als gevolg van het geïntroduceerde woonplaatsvermoeden autobelastingen verschuldigd. Lerende van de ervaringen van groep 1 gaat de Belastingdienst bij deze groep starten met het schrijven van informatiebrieven waarin deze personen op de hoogte worden gebracht van de voor hen geldende fiscale verplichtingen ten aanzien van de auto.

⁷ Kamerstukken II 2012/13, 33 752, nr. 6

Ten derde ziet het project op 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.

Tot nu toe is met de onderdelen 2 en 3 een opbrengst gerealiseerd van ruim 2 mln. Euro BPM (inclusief boete en heffingsrente) en ongeveer 1 miljoen MRB. Het betreft ca 1.200 auto's.

Sinds januari 2014 is het aantal auto's met buitenlands kenteken waarvoor MRB wordt betaald, gestegen met 200 per maand. Het merendeel hiervan heeft betrekking op personen afkomstig uit Polen. Geconcludeerd kan worden dat het project compliant gedrag stimuleert.

Bulgarenfraude

Toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de stand van de aanpak van de fraude met toeslagen.

Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 202

Terugvordering toeslagen en bestuurlijke boetes

Een groep van 805 Bulgaren heeft vanwege nalatigheid bij informatieverstrekking een bestuurlijke boete gekregen. Bij deze groep is geen misbruik of oneigenlijk gebruik vastgesteld. De stand van zaken met betrekking tot de terugvorderingen bij deze groep is weergegeven in onderstaande tabel.

Peildatum	Aantal terugvorderingen	Bedrag terugvordering	Terugbetaald	Verrekend	Openstaand bedrag
7 september 2014	4.298	4.402.601	384.863	620.986	3.400.449

Op peildatum 7 september is € 384.863 aan boetes en toeslagen terugbetaald door de betrokkenen. Eind november brengt de staatssecretaris een bezoek aan zijn Bulgaarse ambtgenoot om de mogelijkheden tot afwikkeling hiervan te bespreken. Op basis van dat gesprek kan naar verwachting een realistische schatting worden gegeven van het bedrag dat nog kan worden gerecupereerd.

Strafrechtzaken

In de brief van de staatssecretaris van 2 juni 2014 is melding gemaakt van twee strafrechtelijke onderzoeken wegens fraude met toeslagen die hebben geleid tot vervolging. De Rechtbank Den Haag heeft in februari 2014 uitspraak gedaan in één van deze fraudezaken. Eén verdachte die voor zeker 271 personen toeslagen heeft aangevraagd, is daarbij veroordeeld. Daarnaast loopt nog een tweede rechtszaak tegen in totaal zes verdachten die vermoedelijk betrokken waren bij de Bulgarenfraude. In deze zaak is nog geen uitspraak gedaan.

Verduisteringszaak

Toegezegd dat de Kamer wordt geïnformeerd over de stand van zaken in de verduisteringszaak

Staatssecretaris in een brief van 30 juni 2014 Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 207

Op 30 juni 2014 is de Kamer geïnformeerd over een mogelijke verduistering van ongeveer 20 miljoen euro. In een reactie heeft de Kamer gevraagd om nadere informatie wanneer het onderzoek dit toe laat. Dit onderzoek is op dit moment zover gevorderd dat dit verzoek kan worden ingewilligd.

Stand van zaken fraudezaak

De verdachte werkte ruim dertig jaar bij de Belastingdienst en was daardoor een specialist die de processen door en door kende. Eind mei 2014 heeft de verdachte fraude gepleegd door een gefingeerde teruggave vennootschapsbelasting op te voeren in het systeem onder de naam van een collega. De controlelijst waarop alle hoge teruggaven worden vermeld, werd een week later door het systeem gegenereerd. Deze lijst wordt normaal gesproken volgens de procedure gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker/medewerkers die de betalingsopdrachten die op die lijst staan hebben gegeven. Op deze wijze wordt voldaan aan het vierogenprincipe: degene die de opdracht genereert, is niet degene die de lijst controleert.

Omdat de verdachte de opdracht onder een andere naam had opgevoerd, kon hij het vierogenprincipe echter vermijden. Op de lijst stonden geen betalingsopdrachten onder zijn naam, daarom kon hij de lijst goedkeuren zonder dat dit verdacht was. Hij deed dit in een periode dat zijn collega op vakantie was. Het vermoeden bestaat dat de verdachte erop gestuurd heeft om de fraude te plegen tijdens de vakantie van zijn collega.

De betaalopdracht is overgedragen aan een ander onderdeel van de Belastingdienst, de centrale administratie, die de betalingen verricht. Volgens de normale procedure genereert het systeem voordat er wordt uitbetaald, nog een lijst. Een medewerker van de centrale administratie controleert deze lijst. Bij deze controle wordt gekeken of de uitbetaling afwijkt van het normale uitbetalingspatroon per middel per dag. Normaal gesproken worden posten die afwijken van het normale uitbetalingspatroon aan de invorderaar van het betreffende de Belastingdienstkantoor teruggekoppeld (invordering staat onafhankelijk van de heffing die meestal dit soort betalingen initieert). De invorderaar bekijkt dan de post van de betreffende belastingplichtige en neemt hierover contact op met de lokale klantbehandelaar. Deze post is bij de centrale administratie echter over het hoofd gezien en is daardoor niet bij de invorderaar terecht gekomen. Het onderzoek heeft uitgesloten dat de betreffende medewerker van de centrale administratie de verdachte kende. Ook is gebleken dat het niet te voorzien was welke medewerker van de centrale administratie de lijst die dag zou controleren.

Half juni is het geld uitgekeerd aan de BV van een medeverdachte en kort daarna doorgeboekt naar twee Turkse bankrekeningen die op naam staan van een derde verdachte. De Nederlandse bank die de laatstbedoelde betalingsopdrachten verwerkte had twijfels over deze boekingen en heeft een week na de verdachte overboekingen naar het buitenland contact opgenomen met het Anti Money Laundering Centre van de Belastingdienst/FIOD. De FIOD heeft daarop gelijk een onderzoek ingesteld en de verdachte aangehouden. Naderhand is ook de tweede verdachte aangehouden.

Een dag na de ontdekking van de verduisteringszaak heeft de Belastingdienst conservatoir beslag laten leggen onder de Turkse banken. Ook is de derde verdachte betrokken in een civiele procedure voor de Turkse Rechtbank. Het conservatoir beslag is effectief gebleken. Op de betreffende bankrekeningen stond ten tijde van de beslagen nog een zeer groot gedeelte van het verduisterde bedrag. Voor het ontbrekende deel van het bedrag zijn aanvullende conservatoire verhaalsbeslagen gelegd. De rechtszaak in Turkije, die moet leiden tot teruggave van de verduisterde gelden, verkeert thans in het stadium waarin partijen naar aanleiding van

de dagvaarding hun schriftelijke conclusies wisselen; er is nog geen datum bekend waarop de rechtbank vonnis zal wijzen. Inzet van de Belastingdienst is volledige schadeloosstelling door teruggave van de onvreemde gelden.

Ten aanzien van de twee in Nederland aangehouden verdachten loopt de strafzaak. Zoals het er nu uitziet zal op 2 oktober 2014 een zogenoemde pro formazitting zijn. Het verdere verloop van de strafzaak is in handen van het Openbaar Ministerie.

Nadere analyse en maatregelen

Naar aanleiding van deze zaak is de Belastingdienst twee onderzoeken gestart: a) is er vaker gefraudeerd en b) waar vertonen de procedures kwetsbaarheden.

Om te onderzoeken of er in de afgelopen periode nog andere omvangrijke fraudegevallen met uitbetalingen zijn geweest, onderzoekt de Belastingdienst alle belastingmiddelen. Van alle belastingmiddelen zijn risicovolle uitbetalingen over deze periode door een risicoselectie gehaald. Posten waar eenmalig een grote teruggaaf is geweest, zoals in bovenstaande fraude het geval was, worden risicogericht onderzocht. Er is tot nu toe bij deze uitbetalingen geen sprake geweest van fraude. Voor de inkomstenbelasting en de omzetbelasting loopt het onderzoek gegeven de omvang van het aantal betalingen nog. Het onderzoek bij de loonheffingen is afgerond en de vennootschapsbelasting is bijna afgerond. Ook de kleinere middelen zijn nog in onderzoek. Bij deze middelen zijn geen grote aantallen risicovolle uitbetalingen gevonden. Deze middelen moeten per proces en per post bekeken worden. Ook deze analyse is nog niet afgerond. Het onderzoek is naar verwachting begin 2015 afgerond. Mocht uit dit onderzoek blijken dat er alsnog fraudegevallen zijn ontdekt, dan zal de Kamer daarover in de volgende halfjaarsrapportage worden geïnformeerd.

De uitvoering van het onderzoek van de Belastingdienst zal door de Auditdienst Rijk beoordeeld worden.

Tegelijkertijd onderzoekt de Belastingdienst de interne procedures op kwetsbaarheden. Deze hebben op de korte termijn tot aanpassingen geleid. Daarnaast is gebleken dat ook bepaalde systemen aangepast moeten worden, omdat deze zijn ingericht op foutherstel, maar niet op het voorkomen van fraude. Om dit aan te passen is meer tijd nodig. Het aanpassen van de systemen kost, zoals ook in de 'Brede agenda' is aangegeven, tijd.

Zonder te gedetailleerd op de maatregelen in te gaan, het gaat hier om informatie die bedrijfsgeheim is, zijn direct na de ontdekking van de fraude onderstaande maatregelen ingevoerd:

- De hoge teruggaven worden vanaf een bepaald drempelbedrag allemaal gecontroleerd door een leidinggevende. Kleinere bedragen worden steekproefsgewijs gecontroleerd.
- Waar nodig zijn drempelbedragen omlaag gebracht.
- Door de beperkte omvang van de administratie (waar de verdachte werkzaam was), was er geen vervanging tijdens de vakantie van zijn collega. Hierdoor kon de verdachte zijn eigen posten controleren. De reeds ingezette concentratiebeweging van de administraties van de Belastingdienst zorgt ervoor dat ook tijdens periodes met kwetsbare bezetting het vierogenprincipe gewaarborgd wordt.

4 MOTIES EN TOEZEGGINGEN

RAPPORTAGE 'BREDE AGENDA'

HANDHAVING EN HANDHAVINGSREGIE

PROLOOG

De (tussentijdse) uitkomsten van de interne onderzoeken van de Belastingdienst worden steeds geëvalueerd. Op basis daarvan neemt de Belastingdienst, indien nodig, maatregelen waarbij aandacht wordt besteed aan regie over de ketens en snelle interne terugkoppeling bij (vermeende) fouten.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn de productiecijfers van het toezicht door Belastingen, Douane en Toeslagen opgenomen. De belangrijkste productieverstoringen worden gemeld.

Productietabellen

Dienstverlening

Tabel 1: Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Telefonische bereikbaarheid	86	80-85	53
Terugbelafspraken (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	95	85-90	96
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	88	95-100	88
Afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	96	90-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	97	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	88
- Belastingen	93	95-100	87
- Douane	99	95-100	99
- Toeslagen	100	95-100	93
Afgehandelde klachten	99	98-100	92
- Belastingen	99	98-100	90
- Douane	99	98-100	99
- Toeslagen	99	98-100	98

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is in het eerste halfjaar achtergebleven bij de norm.

Het telefonieaanbod t/m juni bedroeg 13,5 miljoen belpogingen, een stijging van ruim 65% t.o.v. het eerste halfjaar 2013.

1. De belangrijkste oorzaken hiervan waren de grote hoeveelheid vragen in verband met de invoering van 1 bankrekeningnummer, de invoering van SEPA, de invoering van 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 (opnieuw bellen na een niet gelukt contact).

Tevens werd de bereikbaarheid negatief beïnvloed als gevolg van verstoringen door uitval of het trager werken van IT-systemen.

Met name in januari was de bereikbaarheid laag. Daarna herstelde de bereikbaarheid zich enigszins, en vanaf juli benadert de realisatie de norm.

Een en ander komt naar voren in onderstaande tabel met de maandelijkse bereikbaarheidscijfers:

januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
35,1%	52,7%	52,8%	66,6%	66,4%	64,2%	78,6%	79,6%

Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen twee werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven.

Bij terugbelafspraken volgens afspraak vraagt het binnen de afgesproken tijdsperiode bellen van de belastingplichtigen nog aandacht. De Belastingdienst werkt aan het verbeteren van de routing en planning van de belafspraken.

Bij bezwaren en klachten is het percentage tijdig afgedaan in het eerste halfjaar 2014 lager dan in 2013. In de eerste maanden zijn veel bezwaarschriften afgedaan die reeds over de Awb-termijn waren. De maanden daarna heeft het percentage zich beperkt hersteld.

Als gevolg van de concentratiebeweging bij het bedrijfs onderdeel Belastingen van 13 locaties naar 4 locaties, bestaat er nog een mismatch tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit. Dit zorgt voor druk op de realisatie.

Bij klachten is de stijging van het aantal ingediende klachten een belangrijke oorzaak voor de niet-tijdige afdoening. Er wordt extra capaciteit ingezet om de voorraad weg te werken.

Tabel 2 Ontvangen bezwaarschriften

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Totaal	269.146	333.496
Belastingen	246.660	294.236
Douane	2.297	1.608
Toeslagen	20.189	37.652

Het aantal ingediende bezwaren over belastingen en toeslagen is gestegen.

Bij belastingen ging het om een stijging van het aantal bezwaren bij o.a. de autobelastingen (opheffen vrijstelling CO₂, oldtimers regeling, verhoging boetebedrag), erf- en schenkbelasting (art 12 Successiewet), inkomstenbelasting (gebruik woz-waarde) en over de belastingrente.

De daling van het aantal ontvangen bezwaarschriften bij de Douane wordt met name veroorzaakt door het steeds beter functioneren van het geautomatiseerde systeem Transit en door interne procesverbetering in het proces zuiveringen.

Bij toeslagen zijn meer bezwaarschriften ontvangen omdat in het eerste halfjaar 2014 aanzienlijk meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan een jaar eerder.

Tabel 3 Ontvangen klachten

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Totaal	5.582	8.213
Belastingen	2.634	3.048
Toeslagen	1.923	2.653
Overig	1.025	2.512

Er zijn in het eerste halfjaar vooral veel klachten ontvangen over de invoering van één bankrekeningnummer. Dit raakt alle werkstromen.

Tabel 4 Overige dienstverlening

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Bezoeken op internet	24.812.153	29.731.228
Beschikbaarheid websites	100%	100%
Baliebezoekers	240.000	108.000
Hulp bij aangifte	192.000	163.000

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

Toezicht Belastingen

Tabel 5 Kengetallen toezicht

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Aantallen behandelde aangiften Inkomensheffing	537.000	515.000
Aantallen behandelde aangiften Vennootschapsbelasting	13.500	14.900
Aantallen boekenonderzoeken	18.000	22.000
Aantal horizontaal toezichtconvenanten met grote ondernemingen	1.675	1.878
Aantal mkb ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	80.000	102.800

Het aantal boekenonderzoeken ligt hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Dit is deels het effect van de inzet van meer capaciteit als gevolg van de intensivering van toezicht en invordering. Daarnaast is sprake van een scherpere sturing op de realisatie van boekenonderzoeken.

Tabel 6 Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Ontvangen aangiften	9.337.837	9.464.393
- waarvan digitaal	96%	97%
- waarvan papier	4%	3%
Geregistreerde aangiften	8.720.461	8.837.078

Tabel 7 Percentage bereikte belastingplichtigen

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Na aangifteverzuim ob	70	50-60	63
Na aangifteverzuim LH	92	90-95	93

Toezicht Douane

Tabel 8 Controles Douane

	2013 t/m juni	jaarnorm 2014	2014 t/m juni
Controles op de goederenstroom	171.000	295.000 – 365.000	175.000
Controles op passagiersvluchten	7.000	12.000 – 15.000	7.500
Ambulante controles buitengrens	n.v.t.	3.700 – 4.200	2.000
Ambulante controles binnenland	14.500	22.000 – 25.000	14.000

Gelet op de huidige ontwikkelingen (sanctiemaatregelen richting Rusland) is het de verwachting dat verschuiving van aandacht tussen de verschillende processen (invoer, uitvoer, etc.) noodzakelijk is.

Toezicht Toeslagen

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

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	541.000 44%	241.000 45%	196.000 19%	1.202.000 21%
waarvan:				
€ 0 - € 100	32%	12%	5%	10%
€ 100 - € 500	7%	20%	9%	9%
€ 500 - € 1000	3%	7%	4%	2%
> € 1000	1%	6%	1%	0%
Nihil	279.000 23%	93.000 18%	437.000 43%	2.620.000 46%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	416.000 34%	196.000 37%	377.000 37%	1.870.000 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 juni 2014)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	420.000 40%	137.000 39%	167.000 19%	1.007.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	12%	5%	8%
€ 100 - € 500	8%	18%	10%	9%
€ 500 - € 1000	3%	6%	4%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%
Nihil	324.000 31%	75.000 22%	434.000 50%	2.549.000 49%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	303.000 29%	137.000 39%	271.000 31%	1.622.000 31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	14%	7%	11%
€ 100 - € 500	10%	17%	15%	15%
€ 500 - € 1000	5%	5%	6%	4%
> € 1000	7%	4%	3%	1%

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

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	182.000 52%	41.000 47%	81.000 23%	236.000 25%
waarvan:				
€ 0 - € 100	26%	14%	6%	10%
€ 100 - € 500	18%	22%	13%	12%
€ 500 - € 1000	5%	7%	3%	3%
> € 1000	2%	3%	0%	0%
Nihil	79.000 23%	17.000 19%	173.000 49%	446.000 47%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	90.000 26%	31.000 35%	101.000 28%	263.000 28%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	12%	7%	9%
€ 100 - € 500	9%	16%	15%	14%
€ 500 - € 1000	5%	4%	5%	4%
> € 1000	7%	2%	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 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,4	2,5 - 3,0	2,5
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	0,8	0,8 - 1,2	0,8

Bedrijfsvoering

Tabel 13 Personele bezetting en ziekteverzuim

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Personeel in fte's (bezetting)	28.140	29.309
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	5,9%	5,3%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	4,9%	4,4%

Het ziekteverzuim daalt. Met name de inzet van re-integratiemanagers en preventiemedewerkers is effectief. Daarnaast hebben steeds meer leidinggevenden cursussen gevolgd en is er binnen het management aandacht voor het terugdringen van het verzuim.

Productieverstoringen

Inleiding

In de vorige paragraaf zijn de productiecijfers van het afgelopen halfjaar opgenomen. Het gaat hierbij om grote hoeveelheden brieven, beschikkingen e.d.. De Belastingdienst zorgt dat belastingplichtigen en toeslaggerechtigden de juiste berichten ontvangen. Grote stromen brieven en beschikkingen (aanslagen, toeslagen) worden vóór verzending systematisch gecontroleerd op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. In 2013 betrof dit meer dan 10.000 verzendpartijen die goed waren voor meer dan 140 miljoen poststukken.

100% foutloos is voor een organisatie die zo veelvuldig communiceert met ruim tien miljoen onderling zeer verschillende burgers en bedrijven niet haalbaar. Verstoringen kunnen optreden door ICT-storingen of een menselijke fout. De Belastingdienst is gericht op vroegtijdige signalering en herstel van fouten en een goede communicatie daarover. Betrokkenen krijgen een brief met uitleg en excuus. Per 1 oktober 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. De afspraak met de Tweede Kamer is dat de belangrijkste verstoringen met directe gevolgen voor burger of bedrijf worden gemeld in de halfjaarsrapportage. Hierna worden de verstoringen in de periode januari – augustus gemeld.

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan:

Huurtoeslag onterecht teruggevorderd

In januari is geconstateerd dat in ongeveer 600 gevallen de huurtoeslag onterecht is teruggevorderd door een verkeerde datum in de uitvalbehandeling. De fout is hersteld en het betreffende uitvalproces is verbeterd waardoor herhaling wordt voorkomen. De betrokkenen hebben van de Belastingdienst een excuusbrief gekregen.

Vertraagde uitbetaling toeslagen, storing bij betalingsverwerker

De uitbetaling van toeslagen in februari 2014 heeft in ca. 4 miljoen gevallen een dag vertraging opgelopen door een storing bij de betalingsverwerker. Burgers zijn daarover via social media en de website geïnformeerd.

Foutieve definitieve toeslagbeschikkingen 2007 als gevolg van foutieve inkomensgegevens

In mei is geconstateerd dat in ongeveer 30.000 gevallen (19.000 zorg- en 11.000 huurtoeslag) een onterechte (herziene) definitieve beschikking 2007 is verzonden door een fout bij het ophalen en verwerken van inkomensgegevens. De fout werd veroorzaakt doordat naast de juiste inkomensgegevens ook vervallen inkomensgegevens zijn meegenomen in de toeslagberekening. In het merendeel gaat het om een foutieve beschikking waarin gemeld wordt dat men alsnog een bedrag moet betalen, een klein gedeelte (150) krijgt onterecht geld uitgekeerd als gevolg van de fout. Verzending van acceptgirokaarten is voorkomen. De betrokkenen hebben van de Belastingdienst een excuusbrief gekregen en er is actie opgezet om de onterecht uitgekeerde bedragen terug te vorderen.

Zorgtoeslag vertraagd via CJIB uitbetaald door verstoring afmelding wanbetalers

In de Kamerbrief van 24 juni¹ is gemeld dat medio april het afmelden van wanbetalers in de zorg niet goed is verlopen. Betrokken burgers hebben een excuusbrief ontvangen van het CJIB en de zorgtoeslag is alsnog uitbetaald, eveneens door het CJIB.

¹ Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 206

Ten onrechte terugvordering en stopzetting huurtoeslag

In juli 2014 heeft zich een procesverstoring voorgedaan waardoor 390 huurders van de woningcorporatie Welbions in Hengelo met enkele dagen vertraging hun huurtoeslag hebben ontvangen. Daarnaast zijn onterechte terugvorderingen gedaan. Deze zijn hersteld en de betrokken huurders hebben een excuusbrief ontvangen. Zie antwoorden op de Kamervragen van het lid Karabulut².

Combinatiekorting ten onrechte toegekend

Bij het aanbrengen van correcties waardoor een belastingplichtige niet langer voldoet aan de voorwaarden van de combinatiekorting wordt ten onrechte toch een dergelijke korting toegekend. Het gaat om een groep van circa 4.200 belastingplichtigen. Herstel zal via een navorderingsaanslag plaatsvinden.

Drempel rente niet toegepast

Bij afkoop van pensioen of lijfrente is bij het berekenen van de revisierente geen rekening gehouden met de drempel van € 4.242 waarover deze rente niet verschuldigd is. De circa 1.400 posten worden ambtshalve gecorrigeerd.

Aanslagprogrammatuur niet aangepast

Na het opleggen van definitieve aanslagen Inkomensheffing 2011 aan ondernemers is gebleken dat nog te verrekenen verliezen over eerdere jaren ten onrechte verdampen. Oorzaak is een niet doorgevoerde wetswijziging per 2007. Herstel van de aanslagen over de jaren 2008 tot en met 2012 is gaande. De aanslagprogrammatuur wordt zo spoedig mogelijk aangepast.

Toeslaguitbetaling en teruggave inkomstenbelasting vertraagd door verstoring één bankrekeningnummer

In augustus is vastgesteld dat bij het opschonen in het kader van één bankrekeningnummer een fout is gemaakt. Hierdoor hebben ongeveer 11.000 burgers geen uitbetalingen gekregen waar zij recht op hadden. Nadat de fout is ontdekt, is gestart met het herstel. Inmiddels hebben alle burgers hun uitbetaling ontvangen. Bij ongeveer 200 burgers vindt nog een extra verificatie plaats op het juiste bankrekeningnummer. Conform beleid is deze verstoring meteen gecommuniceerd op de website van de Belastingdienst en zijn excuusbrieven verstuurd. Als gevolg van deze verstoring hebben ruim 3.000 burgers actie ondernomen en een (nieuw) rekeningnummer doorgegeven aan de Belastingdienst. Een klein deel daarvan is geverifieerd en akkoord bevonden. Deze nummers worden gebruikt voor uitbetaling. Een groot deel van de 3.000 burgers heeft een rekeningnummer ingestuurd dat de Belastingdienst niet kon valideren of al heeft afgekeurd. Hiervoor is aanvullende bewijslast van de burgers nodig. Daarvoor hebben ze een brief gekregen. Indien ze een goed nummer opsturen zijn er enkele dagen nodig voor validatie en voor verwerking en betaling, naar schatting in totaal ongeveer 7 dagen.

² TK 2013/2014, Aanhangsel 2739

BIJLAGEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

RAPPORTAGE 'BREDE AGENDA'

HANDHAVING EN HANDHAVINGSREGIE

PROLOOG