**Directoraat-Generaal Belastingdienst** ***MINUTE***

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nummer **DGB 2011-7576** | U | **Trefwoord:** Beheer | Redacteur: |
| ☐ **SPOED** (voor parafenlijn) | (M) N | **Besluitcode:** OV | Datum: 12-12-11<br>Paraaf:<br>Cluster: Bedrijf<br>Initialen secr: |

**INKOMEND**

Uiterste datum afdoening: - -

Betrokkene: Tweede Kamer der Staten-Generaal
Adres
Plaats

Datum brief: - -

Kenmerk brief afzender:

Onderwerp: aanbieding 9e halfjaars-rapportage Belastingdienst

**UITGAAND**

**Datum uit:** 23 DEC. 2011

Wachtstand: Datum: - -
Contact uitstel: Datum: - -

Mailgroep Tenslotte ja/nee
Mailgroep M1 M2 ja/nee
Brief gemaild ja/nee

**BIJLAGEN**

☐ nee

☐ ja, voor uitgaande brief (kopie bijvoegen in gele omslag)

☐ ja, voor cc-brief belastingdienst (kopie bijvoegen in gele omslag)

**AFSCHRIFTEN**

☒

☒ Redacteur (standaard) ja/nee

☒ Belastingdienst Kantoor tav

☒ Belastingdienst Kantoor tav

**AFSCHRIFTEN**

☒

☒

☒

☒

| **GERAADPLEEGDE STUKKEN** | **TEVENS TE ARCHIVEREN** |
|---|---|
| | |

**VINDPLAATS:** N:\

**OPMERKINGEN:**

**TEKENEN**
Brief te tekenen door: staatssecretaris

| | Mede-paraaf | Paraaf | Paraaf | Paraaf | Paraaf | Paraaf | Paraaf | Eind-paraaf | Eind-paraaf |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Van toe-passing | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Naam | | | | | | | | Stas | |
| Datum en paraaf | | | | | | | | | |

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

**Directoraat-Generaal**
**Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

**Inlichtingen**

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum 23 DEC. 2011
Betreft aanbieding 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst

**Ons kenmerk**
DGB/2011/7576

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlagen**

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik uw Kamer de 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst, dit keer over de periode mei – oktober 2011. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Voor u ligt al weer de 9e rapportage. Hierin onder meer aandacht voor het live gaan van het nieuwe toeslagensysteem en de aanpak van systeemfraude, buitenlands vermogen en btw-fraude.

Traditioneel gaat de halfjaarsrapportage vergezeld van een bijlage met een aantal productietabellen. De vraag die ik uw Kamer wil voorleggen is of dit zo moet blijven. De wens van de commissie om vaker dan één keer per jaar bij de jaarverantwoording te worden geïnformeerd over de bedrijfsvoering van de Belastingdienst, stamt uit de periode 2006 – 2009 toen de Belastingdienst werd geconfronteerd met grote problemen, onder meer op het vlak van automatisering, waardoor vooral de dienstverlening sterk verslechterde.

Naar mijn mening is de afgelopen tijd de situatie van de Belastingdienst ten goede veranderd. Ik denk daarbij in de eerste plaats aan de verbetering van de telefonische bereikbaarheid en de afname van het aantal productieverstoringen. Ook de uitvoering van de toeslagen is in rustiger vaarwater terecht gekomen.
Ik wijs er ten slotte op dat de informatie uit de bijlage ook wordt opgenomen in het jaarlijkse Beheerverslag Belastingdienst, zodat er geen sprake is van informatieverlies voor uw Kamer. Mijn voorstel is dan ook om met ingang van de volgende halfjaarsrapportage de bijlage achterwege te laten.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers



1911803 01695

# 9e HALFJAARSRAPPORTAGE

# BELASTINGDIENST

## November 2011

Ministerie van Financiën
Belastingdienst

## Inhoudsopgave


| | | Blz. |
|---|---|---|
| **1** | **Inleiding** | 2 |
| **2** | **Dienstverlening** | 3 |
| 2.1 | Dienstverlening in cijfers | 3 |
| 2.2 | Telefonische dienstverlening | 5 |
| **3** | **Toezicht** | 6 |
| 3.1 | Toezicht in cijfers | 6 |
| 3.2 | Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst | 7 |
| 3.3 | Aanpak systeemfraude | 8 |
| 3.4 | Buitenlands vermogen | 10 |
| 3.5 | Btw-ontwijkende constructies en financiële instellingen | 12 |
| 3.6 | Intracommunautaire btw-fraude | 14 |
| **4** | **Massale klantprocessen en ICT** | 20 |
| 4.1 | Productieverstoringen | 21 |
| 4.2 | Uitvoering toeslagen | 20 |
| 4.2 | Het Nieuwe Toeslagensysteem | 24 |
| **5** | **Toezeggingen aan Tweede Kamer** | 26 |
| Bijlage: Productietabellen | | 28 |




1911803 01695

# 1 Inleiding

Voor u ligt de 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak *vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst*[1]. Omdat veel van de maatregelen uit dit plan van aanpak inmiddels hun beslag hadden gekregen, is voorjaar 2010 besloten de rapportage een wat algemener karakter te geven met aandacht voor zowel de prestaties van dienstverlening, toezicht als massale klantprocessen.

De rapportage kent vier hoofdstukken.

In hoofdstuk 1 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de instelling van een externe onderzoekscommissie die het horizontaal toezicht gaat evalueren, de stand van zake met betrekking tot btw-ontwijkende constructies, de aanpak van buitenlands vermogen en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden.

In hoofdstuk 3 (massale klantprocessen en ICT) wordt een tweetal productieverstoringen die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor de uitvoering van de toeslagen. Tot slot wordt de laatste stand van zaken van de invoering van het nieuwe toeslagensysteem geschetst.

In hoofdstuk 4 wordt een tweetal overige toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

In de bijlage wordt overeenkomstig de afspraak met de vaste commissie voor Financiën met behulp van productietabellen inzicht gegeven in de prestaties van de Belastingdienst.

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2



1911803 01695

# 2 Dienstverlening

## 2.1 Dienstverlening in cijfers

***Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening*** *(in procenten)*

| | 2010 t/m oktober | 2011 | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|---|
| | Tijdig afgehandeld % | Norm % 2011 | Tijdig afgehandeld % |
| Telefonische bereikbaarheid[2] | 83 | 80-85 | 82 |
| Terugbelafspraken (binnen 2 werkdagen terugbellen) | 86 | 85-90 | 89 |
| Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen) | 93 | 90-100 | 94 |
| Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen) | 97 | 95-98 | 92 |
| Afgedane bezwaarschriften | 83 | 95-100 | 94 |
| Afgehandelde klachten | 98 | 98-100 | 97 |

***Toelichting***

*Telefonische bereikbaarheid en terugbelafspraken*
De BelastingTelefoon is de eerste tien maanden van het jaar goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 82%, met een gemiddelde wachttijd van 90 seconden.
Ook de afdoeningstermijn voor terugbelafspraken is met 89% conform de doelstelling.

*Registratie nieuwe ondernemers*
De tijdige registratie van nieuwe ondernemers blijft met 92% enigszins achter op de doelstelling. In het begin van het jaar was het werkaanbod hoger dan verwacht. In combinatie met enkele opgetreden automatiseringsproblemen heeft dit gezorgd voor vertraging in de afhandeling van de verzoeken. In april waren de problemen opgelost. In juli deed zich een nieuw automatiseringsprobleem voor. In combinatie met

[2] De definitie van bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. In het percentage wordt ook het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.



1911803 01695

concentratieprocessen ontstond er opnieuw lichte vertraging in de afhandeling. Het cumulatieve effect van de genoemde problemen zorgt ervoor dat de jaardoelstelling (95-98% afgifte BTW/LH-nummer binnen 5 werkdagen) in 2011 niet wordt gerealiseerd.

*Afgedane bezwaarschriften*
Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het tijdig afdoen van bezwaarschriften verbeterd. De eerder geïmplementeerde verbeteringen in het proces waaronder bellen bij bezwaar, concentratie van werkzaamheden en verbetering in ICT-ondersteuning werpen gaandeweg hun vruchten af.

In het najaar van 2011 is het proces verder doorgelicht. Dit heeft geresulteerd in een aantal verbetervoorstellen waarvan de invoering thans wordt onderzocht. Zo wordt gedacht aan het (verder) stimuleren van burgers en bedrijven bezwaren digitaal (via DigiD) in te dienen. Verder de mogelijkheid dat burgers en bedrijven online een check kunnen doen om te kijken of het zin heeft een bezwaar in te dienen of een andere actie te ondernemen. Ook wil de Belastingdienst – ter voorkoming van mogelijke bezwaren – bij de aangiftebehandeling vooraf telefonisch contact opnemen indien een correctie op de aangifte wordt overwogen.

*Afgehandelde klachten*
Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor klachten en deze goed moet herkennen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat de klachtherkenning bij de Belastingdienst kan verbeteren. Daarnaast bleek uit een intern onderzoek naar de tevredenheid van klagers dat een deel van hen het omslachtig vindt om een klacht in te dienen. Die laatste groep zag vooral op klagers die via de Nationale ombudsman hun klacht indienden of degenen die telefonisch een klacht wilden indienen. De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om dit laatste te vergemakkelijken: het aantal klachten dat telefonisch is ingediend is daardoor toegenomen. Tot en met oktober 2011 zijn 1.061 mondelinge klachten ontvangen over de (gehele) Belastingdienst. Over dezelfde periode in 2010 waren dat er 161.

In totaal zijn in 2011 in de periode t/m oktober 10.365 klachten ingediend (t/m oktober 2010: 10.126). Toeslagen laat een stijging van 14% zien, terwijl het aantal door de Belastingregio's ontvangen klachten met 7,7% is gedaald. Deze stijging is mede te verklaren door een betere klachtherkenning bij de BelastingTelefoon.

Het aantal klachten dat in de verslagperiode t/m oktober Awb-conform is afgedaan, bedraagt 97%. Hoewel alle regio's zich ten opzichte van de vorige rapportage hebben verbeterd, is overall de begrotingsdoelstelling niet bereikt. Er is met name een groei te zien in het aantal klachten met betrekking tot terugvorderingen door de Belastingdienst bij toeslagen. Deze konden niet allemaal binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Inmiddels is hiervoor extra capaciteit vrijgemaakt.

In overleg met de Nationale ombudsman is de Belastingdienst bezig te onderzoeken hoe we de klachtherkenning verder kan worden verbeterd. Dit kan leiden tot meer geregistreerde klachten. Goed klachtenmanagement veronderstelt ook dat de organisatie leert van klachten. Klachten kunnen zo leiden tot het verbeteren van dienstverlening en het verbeteren van producten en diensten. Ook hier is de Belastingdienst mee bezig. Hierdoor kan op termijn het aantal klachten weer afnemen.



1911803 01695

## 2.2 Telefonische dienstverlening

De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Daartoe worden in de eerste plaats de medewerkers van de BelastingTelefoon opgeleid om meer vragen zelf te kunnen afhandelen. Tevens zijn dit jaar de voorbereidingen getroffen voor het direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde medewerkers. Per 1 januari 2012 worden particulieren, ondernemers en fiscale dienstverleners bij fiscaalinhoudelijke vragen die niet door de medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen worden beantwoord, voor de grote belastingmiddelen (inkomstenbelasting, omzetbelasting, loonheffing en vennootschapsbelasting) doorverbonden naar daarvoor toegeruste medewerkers van de Belastingdienst. Toeslagen kende al een dergelijke voorziening. Klanten met een vraag waarvoor eerder een verzoek om terug te bellen zou worden opgemaakt, worden al dit jaar doorverbonden met het belcentrum van kantoor Toeslagen.

Daarnaast is in september en oktober van dit jaar een pilot gehouden bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren. In totaal hebben vijf belastingregio's deelgenomen aan de pilot. Het resultaat van de pilot is dat in deze regio's momenteel meer dan 80% van de balieafspraken via de BelastingTelefoon wordt gemaakt. Doordat sinds dit jaar de medewerker van de BelastingTelefoon de gegevens en vraag van de beller kan vastleggen in een speciaal hiervoor ontwikkeld systeem van klantcontacthistorie, kan de baliemedewerker van de regio direct zien waarvoor de klant komt. Klantonderzoek heeft uitgewezen dat klanten tevreden zijn dat zij door middel van een balieafspraak geholpen kunnen worden. Na evaluatie van de pilot zal worden bekeken of deze wijze van werken voor het hele land kan worden ingevoerd.



1911803 01695

# 3 Toezicht

De Belastingdienst werkt vanuit *handhavingregie*. Dit is het bewust kiezen welke instrumenten, in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie verbetering in het nalevinggedrag te bereiken dan wel goed gedrag te ondersteunen. De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van voorlichting, bedrijfsbezoeken en startersbezoeken, boekenonderzoeken, bestuurlijke boetes tot strafrechtelijke vervolging. De Belastingdienst zet in op horizontaal toezicht door het afsluiten van convenanten met grote organisaties, brancheorganisaties binnen het midden- en kleinbedrijf en met fiscale intermediairs.

## 3.1 Toezicht in cijfers

***Tabel 2 kengetallen toezicht***

| | **2010 t/m oktober** | **Doelstelling eind 2011** | **2011 t/m oktober** |
|---|---|---|---|
| Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000) | 83 | | 80 |
| Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (x 1.000) | 500 | 450-650 | 394 |
| Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000) | n.v.t.* | 15-30 | 27 |
| Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 35-45% | 40% |
| • ZGO | | 70-80% | 75% |
| Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 20-25% | 9% |
| • ZGO | | 40-50% | 37% |
| Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 10-15% | 4% |
| • ZGO | | 20-30% | 17% |

* Prestatie-indicator voor het eerst in begroting 2011

***Toelichting***

*Onderzoeken toezicht buiten*

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. Hierbij wordt de materiële juistheid van de aangifte beoordeeld. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief



1911803 01695

toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld.
Het aantal boekenonderzoeken t/m oktober ligt in dezelfde orde van grootte als vorig jaar: 34.000 in 2010 tegenover 32.000 dit jaar. Dit geldt ook voor de bedrijfs- en startersbezoeken. T/m oktober zijn er dit jaar circa 32.000 bedrijfsbezoeken en 16.000 startersbezoeken geweest.

*Aantal behandelde aangiften IH en Vpb*
De begrotingsdoelstelling voor het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen IB- en Vpb-aangiften ligt voor 2011 tussen de 450.000 en 650.000. Met de tot en met oktober 2011 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstelling te halen.

*Horizontaal toezicht*
Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het vergroten van de zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingafdrachten respectievelijk teruggaven. De Belastingdienst wil zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf fiscaal in control is. Die bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de (fiscaal relevante) bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan met de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit steekproefsgewijs getoetst.

In de realisatie van de doelstellingen voor horizontaal toezicht zijn achterstanden ontstaan. In het segment ZGO zullen de doelstellingen nagenoeg geheel worden gerealiseerd. Voor het segment MGO zullen de beoogde doelen niet worden gehaald voor de fasen 'zicht op de kwaliteit van de opzet en bestaan' en 'zicht op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing'. De Belastingdienst is hierbij onder andere afhankelijk van de inspanningen die bedrijven zelf leveren om de fiscale beheersing op orde te brengen. De bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor hun interne fiscale beheersing. Bij bedrijven waar de Belastingdienst nog onvoldoende zicht heeft op de interne fiscale beheersing, wordt aanvullend toezicht gedaan om voldoende zekerheid te bieden dat de aangiftes juist en volledig zijn.

## 3.2 Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst

In november is door de staatssecretaris van Financiën een commissie van externe deskundigen ingesteld die als taakopdracht heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst te evalueren. In de vorige halfjaarsrapportage was nog sprake van een onderzoek door de Belastingdienst zelf, met een begeleidingscommissie waarin ook externe deskundigen zouden worden opgenomen. Uiteindelijk is gekozen voor een onafhankelijk onderzoek door een externe commissie. Voorzitter van de commissie is prof. dr. L.G.M. Stevens, emeritus hoogleraar fiscale economie aan de Erasmus Universiteit.

Bij horizontaal toezicht gaat het om wederzijds vertrouwen tussen belastingplichtige en Belastingdienst, het duidelijker naar elkaar aangeven wat ieders verantwoordelijkheden



1911803 01695

en mogelijkheden zijn om het recht te handhaven. Dit wordt in wederzijdse werkafspraken vastgelegd en nageleefd. Het streven is om in de actualiteit te werken waarbij zaken zoveel mogelijk vooraf worden afgestemd. Dit gebeurt door het afsluiten van convenanten. Op deze wijze worden controles en discussies achteraf, over het (soms verre) verleden, steeds minder nodig.

Inmiddels is er sinds de pilot in 2005 ervaring opgedaan met horizontaal toezicht in de segmenten Zeer Grote Ondernemingen (ZGO) en Middelgrote Ondernemingen (MGO). Daarnaast is er de laatste jaren horizontaal toezicht geïntroduceerd in het Midden- en Klein Bedrijf (MKB). Dit heeft inmiddels geleid tot convenanten met de brancheorganisaties en met fiscale dienstverleners.

De commissie is gevraagd haar oordeel te geven over de beleidswijziging bij de Belastingdienst om over te gaan op deze nieuwe aanpak van toezicht. De centrale vraag in het onderzoek is of de Belastingdienst horizontaal toezicht efficiënt en effectief invult en of de bereidheid van ondernemers om aan hun belastingverplichtingen te voldoen door horizontaal toezicht wordt vergroot. De commissie beperkt zich niet tot de Middelgrote Ondernemingen (MGO) en Zeer Grote Ondernemingen (ZGO), maar zal ook het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) in haar beschouwingen betrekken. De commissie zal een analyse maken van de mogelijke knelpunten en kwetsbaarheden en voorstellen doen voor de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht. Daartoe zal de commissie onderzoeken hoe de meest betrokken partijen (ondernemingen, advieswereld en medewerkers van de Belastingdienst) omgaan met horizontaal toezicht. Daarvoor zal de commissie de komende maanden een aantal rondetafelconferenties organiseren.
Ten slotte zal de commissie ingaan op de vraag hoe de effecten van horizontaal toezicht op de nalevingbereidheid (compliance) kunnen worden gemeten.

De commissie zal in het voorjaar 2012 haar rapport overhandigen aan de staatssecretaris van Financiën.

### 3.3 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[3]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die in de afgelopen periode zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

*Maatregelen identiteitsfraude*

Het verwerkingsproces van de digitaal ontvangen wijzigingsverzoeken van bankrekeningnummers is aangepast door een bevestigingsverzoek naar de aanvrager te zenden. Met de implementatie van deze maatregel is de situatie ontstaan dat alle (digitale en papieren) wijzigingsverzoeken pas worden verwerkt na ontvangst van de bevestiging.

[3] Tweede kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 740, nr. 1



1911803 01695

De digitale aangiften en verzoeken die via DigiD binnenkomen zijn voorzien van een check op het burgerservicenummer (BSN). Het BSN van het gebruikte DigiD moet overeenkomen met het BSN van het bericht. Voor de aanvragen huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget is deze controle per 15 augustus jl. operationeel.
Met ingang van 1 oktober jl. is deze procedure geïmplementeerd bij de berichten in de inkomensheffing.

*Stopzetten betalingen aan spookburgers*
De betalingen van toeslagen, inkomstenbelasting, loonheffingen en omzetbelasting aan personen en bedrijven zonder bij de Belastingdienst bekende woon- of verblijfplaats zijn gestopt.

*Maatregelen inkomensheffing*
In het afgelopen halfjaar is onverminderd verder gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen en fouten in de inkomensheffing door de aanscherping van controlegrenzen en gebruik te maken van contra-informatie. Daardoor zijn verzoeken om voorlopige teruggave (VT) aangehouden voor nader onderzoek. Tot en met oktober is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 102 mln aan onterechte uitbetalingen is voorkomen.

*Maatregelen Toeslagen*
Binnen het kantoor Toeslagen beoordelen analisten met behulp van landelijke queries toeslagaanvragen die op basis van gefingeerde gegevens zijn ingediend. Met de daaruit voortkomende activiteiten is inmiddels een bedrag van ruim € 10 mln aan uitbetalingen voorkomen dan wel teruggedraaid. Toeslagaanvragen met terugwerkende kracht (oudere jaren) worden beoordeeld voordat er wordt uitbetaald.
Een honderdtal gastouderbureaus wordt momenteel bezocht en gecontroleerd. De eerste resultaten worden in januari 2012 verwacht.

*Maatregelen omzetbelasting*
Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Gestart is met de beoordeling van ruim 90.000 nihilaangevers. De actie wordt met het oog op de werkbelasting op de belastingregio's gefaseerd uitgevoerd en zal uiterlijk in mei 2012 zijn afgerond.

Ruim 26.000 btw-nummers van bedrijven worden vanwege eerdere negatieve ervaringen met het bedrijf permanent gemonitord. De bedrijven hebben een aparte code gekregen in het systeem voor de omzetbelasting. Als er van zo'n bedrijf een verzoek om terugbetaling van btw (negatieve aangifte) wordt ontvangen, dan wordt dit handmatig beoordeeld. De opbrengst van deze monitoring is tot nu toe ruim € 17 mln.

Ondernemers die, bewust of onbewust, onderdeel zijn van een carrouselfraude ontvangen een waarschuwingsbrief. Deze brief wordt afgegeven aan een belastingplichtige als de Belastingdienst het sterke vermoeden heeft dat de door de ondernemer ingekochte goederen worden verhandeld binnen een keten waarin door tenminste één partij niet aan de btw-verplichtingen wordt voldaan, met fiscaal nadeel in Nederland dan wel in het buitenland. In de brief wordt de ondernemer erop gewezen dat hij zorgvuldig moet zijn in het kiezen van zijn leveranciers en kopers om zo te voorkomen dat hij betrokken raakt in een btw-fraudecarrousel.



1911803 01695

*Opsporingsactiviteiten FIOD*
De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waarbij sprake is geweest van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 20 grote systeemfraudezaken onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft. Een 50-tal zaken is nog in behandeling bij de Belastingdienst.
Na invoering van de maatregel van controle van het BSN bij het gebruikte DigiD en de wijzigingsprocedure voor bankrekeningnummers neemt het aantal grootschalige identiteitsfraudegevallen zichtbaar sterk af.

*Hulp aan slachtoffers*
Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de balie en de telefoon zijn geïnstrueerd hoe te handelen in voorkomend geval. De activiteiten zijn er op gericht hulp te bieden bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de Belastingaangiften en/of Toeslagverzoeken en hervatten van de betalingen. Slachtoffers die zich nog niet hebben gemeld worden zo mogelijk proactief benaderd door medewerkers van de Belastingdienst.

## 3.4 Buitenlands vermogen

De activiteiten van de Belastingdienst gericht op de aanpak van onbekend buitenlands vermogen richten zich zowel op de buitenlandse bankrekeningen als op de in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens. De aanpak berust op vier pijlers:
1. het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met belastingparadijzen;
2. het stimuleren van vrijwillige inkeer;
3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen;
4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's).

*Ad 1*
In 2009, 2010 en 2011 zijn met 43 belastingparadijzen onderhandelingen gestart, gericht op de totstandkoming van Tax Information Exchange Agreements (TIEA's). Deze TIEA's voorzien in ruimere mogelijkheden tot informatie uitwisseling met deze landen. De onderhandelingen zijn inmiddels voor het overgrote deel afgerond.

*Ad 2*
De inkeerregeling heeft tot dusver het volgende resultaat opgeleverd:
- 2009: aantal inkeerders: 9.100, ingekeerd vermogen: € 2.7 miljard;
- 2010: aantal inkeerders 1.035, ingekeerd vermogen € 317 mln;
- 2011: aantal inkeerders: 330, ingekeerd vermogen € 110 mln.

In totaal zijn er dus vanaf 2009 10.465 inkeerders met een totaal aan ingekeerd vermogen van ruim € 3.1 miljard. Op basis van ervaringscijfers levert dit een potentiële extra incidentele bate op van +/- € 600 mln (voor dit bedrag zijn navorderingen en heffingsrente opgelegd) en een structurele meeropbrengst van 1,2% ofwel € 37 mln per jaar.



1911803 01695

De hausse aan inkeerders in 2009 was het gevolg van internationale aandacht voor het slechten van het bankgeheim (G20 en OESO), het afsluiten door Nederland van een groot aantal TIEA's met belastingparadijzen, het introduceren van een boete bij inkeer per 1 januari 2010 en veel publiciteit over de overeenkomst van de Belastingdienst met een tipgever. Er komen nog regelmatig inkeergevallen bij. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om nalatenschappen, waarbij de erven tot de ontdekking komen dat tot die nalatenschap een fiscaal onbekende buitenlandse rekening behoort.

*Ad 3*

De Belastingdienst is enerzijds nog volop bezig met de afwikkeling van zaken waarin de Belastingdienst zelf informatie over buitenlandse bankrekeningen heeft achterhaald of verkregen. Anderzijds blijft de Belastingdienst zeer alert op het benutten van nieuwe mogelijkheden om onbekend buitenlands vermogen te achterhalen. Het sluiten van een overeenkomst met een tipgever om tegen betaling informatie over bankrekeningen te verkrijgen, is daarvan een voorbeeld.
Zo heeft de Belastingdienst in 2010 naar aanleiding van publiciteit over een door Frankrijk verkregen Cd-rom met informatie over rekeninghouders bij een Zwitserse bank, een verzoek gericht aan Frankrijk om te kunnen beschikken over informatie met betrekking tot op deze cd mogelijk voorkomende Nederlanders. Dit verzoek heeft geleid tot de verstrekking van informatie over ruim 100 Nederlanders. De Belastingdienst heeft zeer onlangs overleg gevoerd met de Franse Belastingdienst, gericht op het verkrijgen van voor identificatie noodzakelijke aanvullende informatie. Van de tot dusver onderzochte 72 gevallen bleek in 18 gevallen de rekening niet in de aangifte te zijn verantwoord. Dit heeft geleid tot aanslagen en boetes ten bedrage van € 1 mln.
Ook heeft de Belastingdienst in 2011 onmiddellijk na het bekend worden van de aankoop door Nordrhein-Westfahlen van een cd met buitenlandse rekeninghouders, gevraagd of ook Nederlandse belastingplichtigen voorkomen op deze Cd-rom.
Daarnaast heeft de Belastingdienst zeer recent een kort geding gewonnen tegen een aanbieder van betalingsverkeer die weigerde om de door de Belastingdienst gevraagde informatie, gericht op het achterhalen van Nederlanders met een buitenlandse bankrekening, te verstrekken. Verder is nog een tweetal nieuwe projecten in voorbereiding.

*Ad 4*

In het verzamel algemeen overleg Belastingdienst van 15 juni jl. is de vraag gesteld naar de effecten van bestrijding van ontwijkconstructies bij schenk- en erfbelasting.
De Belastingdienst constateerde in de laatste decennia dat steeds meer (vermogende) Nederlanders als inbrenger, beneficiary, bestuurder of toezichthouder betrokken waren bij trusts, (buitenlandse) stichtingen en andere doelvermogens. Het vermogen en de inkomsten daaruit worden in veel gevallen niet aangegeven omdat men zich op het standpunt stelt dat men door de gekozen constructie niet (meer) als gerechtigde tot het vermogen of de opbrengsten daaruit kan worden beschouwd. De aanpak van deze constructies is ter hand genomen door de al langer bestaande Coördinatiegroep Constructie Bestrijding (CCB). In de afgelopen jaren is duidelijk geworden dat veel geld is ondergebracht in trusts, Anstalts, Stiftungen en andere doelvermogens over de hele wereld.

Naar aanleiding van deze bevindingen is, in combinatie met de nieuwe schenk- en erfbelasting, per 1 januari 2010 een nieuw wettelijk stelsel ten behoeve van de aanpak van deze vermogens geïntroduceerd. In dit nieuwe stelsel zijn alle doelvermogens



1911803 01695

gebracht onder de noemer Afgezonderd Particulier Vermogen (APV). Kern van het stelsel is dat de bezittingen en schulden, alsmede opbrengsten en kosten, worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen en – na zijn/haar overlijden – aan de erfgenamen. Deze fiscale transparantie geldt voor de inkomstenbelasting, de schenk- en erfbelasting, de vennootschapsbelasting en de dividendbelasting. Voor de invordering van de belastingen is een bijzonder verhaalsrecht geïntroduceerd waarmee een invorderingsvacuüm wordt voorkomen.
De Belastingdienst ontving in 2009 de eerste signalen dat deze APV's op grote schaal werden leeggehaald en ontmanteld, zeer waarschijnlijk met het oog op de nieuwe per 1 januari 2010 in werking getreden regeling. Op dat moment nam het aantal verzoeken om vooroverleg over de fiscaal technische afwikkeling van ontmantelde structuren sterk toe. Ook bleken APV's te worden leeggehaald zodra de Belastingdienst een informatieverzoek richtte aan mogelijk belanghebbenden. Begin 2010 werd dit beeld bevestigd door informatie uit openbare buitenlandse bronnen waarbij is gebleken dat enkele honderden APV's waren uitgeschreven. De aanpak van deze structuren heeft tot dusver geleid tot een bedrag aan opgelegde aanslagen van € 430 mln.

### 3.5 Btw-ontwijkende constructies en financiële instellingen

Tijdens het algemeen overleg met de vaste commissie voor Financiën op 6 april 2011 over diverse fiscale onderwerpen[4] is gesproken over de brief van de staatssecretaris van 22 december 2010[5] inzake btw-ontwijkende structuren en financiële instellingen. In dat overleg is toegezegd de Kamer te informeren over de stand van zaken.

Op diensten die belast zijn met btw hoort btw te drukken als deze diensten worden ingekocht en gebruikt door financiële instellingen zonder recht op btw-aftrek. Het ontwijken van btw-heffing op de in beginsel met btw belaste inkopen door financiële instellingen is niet acceptabel. De Belastingdienst bestrijdt deze structuren binnen de haar ter beschikking staande mogelijkheden.

Onderzoek van de Belastingdienst vorig jaar bij 24 internationaal opererende financiële instellingen heeft uitgewezen dat zes van die instellingen in meer of mindere mate gebruik hebben willen maken of gebruik hebben gemaakt van één of meer van de volgende structuren:

a. de inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting van een in Nederland gevestigde financiële instelling;
b. de inkoop van diensten van resp. via een samenwerkingsverband van een aantal financiële instellingen, een zgn. koepelinstelling, welke instelling is gevestigd in een EU-land, dat de btw-vrijstelling voor de diensten van koepelinstellingen niet heeft geïmplementeerd;
c. het door een financiële instelling uitbesteden van bepaalde werkzaamheden aan een externe partij en daarbij kiezen voor het samen met die externe partij oprichten van een speciaal daarvoor bestemde rechtspersoon, die onderdeel gaat uitmaken van de fiscale eenheid waartoe ook de financiële instelling zelf behoort.

Hieronder volgt de stand van zaken per november 2011

[4] Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 504, nr. 66
[5] Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 596, nr. 1



1911803 01695

*Ad a. Inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting*
In december 2010 is gemeld dat deze structuur werd toegepast door drie instellingen en dat deze instellingen de structuur inmiddels hebben beëindigd. Daarbij is tevens aangegeven dat twee andere financiële instellingen overwogen om deze structuur te implementeren en te effectueren.

*Stand van zaken*
Eén van de twee instellingen die voornemens waren om de structuur te implementeren, heeft dit ook gedaan. Hierbij wordt opgemerkt dat het in dit geval uiteindelijk gaat om een situatie die afwijkt van die welke in de brief van 2 december 2010 is beschreven. Daarin was aan de orde inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting. In deze specifieke situatie is evenwel sprake van een omgekeerde situatie, namelijk een buiten Nederland gevestigde ondernemer met een vaste inrichting in Nederland. Naast deze vaste inrichting heeft de buitenlandse ondernemer ook nog een aantal dochterondernemingen in Nederland die tezamen een fiscale eenheid vormen.

De betrokken financiële instelling is van mening dat de vaste inrichting kan worden gevoegd in die (Nederlandse) fiscale eenheid. Met deze constructie wordt beoogd de (ict-) diensten van de buitenlandse ondernemer zonder btw-heffing bij de vaste inrichting in Nederland te krijgen en daarmee ook zonder btw-heffing bij de andere onderdelen van de fiscale eenheid. Deze financiële instelling is van mening dat de structuur voldoet aan de wettelijke voorwaarden en overigens ook past binnen doel en strekking van de geldende wet- en regelgeving. De Belastingdienst is evenwel een andere mening toegedaan en heeft daarom negatief beslist op de gevraagde beschikking om de desbetreffende vaste inrichting op te nemen in de fiscale eenheid. De betrokken financiële instelling is tegen deze beslissing van de Belastingdienst in bezwaar gegaan.

*Ad b. Inkoop diensten van/via een samenwerkingsverband in ander EU-land*
In de brief van december 2010 is gemeld dat deze constructie door twee financiële instellingen werd toegepast en dat twee andere financiële instellingen overwogen een dergelijke structuur te implementeren. Eén van de instellingen had de structuur weliswaar geïmplementeerd, maar nog niet geëffectueerd. Zij kocht dus bepaalde diensten in van resp. via een koepelinstelling, maar betaalde ter zake nog wel btw in Nederland.

*Stand van zaken*
Thans is de situatie zo dat de twee geïmplementeerde structuren zijn beëindigd en dat de twee instellingen die overwogen om deze structuur te implementeren, hieraan uiteindelijk geen uitvoering hebben gegeven. Een en ander heeft aanleiding gegeven tot het opleggen van naheffing van btw ter grootte van circa € 0,6 miljoen.

Recent zijn echter twee nieuwe gevallen bekend geworden waarbij enkele financiële instellingen, waarvan het hoofdkantoor buiten Nederland is gevestigd, het voornemen kenbaar hebben gemaakt diensten, voornamelijk interne (concern)diensten, door te berekenen via een koepelinstelling in een ander EU-land. Daarmee wordt beoogd dat op die interne concerndiensten geen btw-verplichting komt te rusten. Het daaraan ten grondslag liggende feitencomplex is voorgelegd aan de Belastingdienst en wordt op dit moment onderzocht. In dat verband is ook informatie gevraagd aan de belastingadministratie van het EU-land alwaar het hoofdkantoor van de betrokken financiële instelling is gevestigd.



1911803 01695

*Ad c. Uitbesteding aan onderdeel van eigen fiscale eenheid*
Deze structuur werd, zoals aangegeven in de brief van 22 december 2010, door één financiële instelling toegepast. Zoals toen al gemeld, heeft die instelling in samenspraak met de Belastingdienst besloten deze btw-structuur te beëindigen.

*Stand van zaken*
Er zijn geen nieuwe gevallen gesignaleerd of aan de Belastingdienst ter beoordeling voorgelegd.

## 3.6 Intracommunautaire btw-fraude

*Inleiding*
Tijdens het Algemeen Overleg op 15 mei 2011 over het 'Groenboek over de toekomst van de btw' is toegezegd de Tweede Kamer te informeren over de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude en de samenwerking in EU-verband. In maart 2009 heeft de Algemene Rekenkamer het rapport 'Intracommunautaire btw-fraude' uitgebracht. Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris op 28 augustus 2009 een pakket van maatregelen naar de Tweede Kamer gepresenteerd[6]. In deze paragraaf wordt de activiteiten geschetst die de Belastingdienst in dit kader verricht. Vervolgens wordt stilgestaan bij een aantal ontwikkelingen sinds het plan van aanpak.

### *3.6.1 Het beleid ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude*
Het plan van aanpak 'bestrijding intracommunautaire btw-fraude' is gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels, het voorkomen van nieuwe carrousels, en het bestraffen van de niet-compliante actoren. Het belang van deze activiteiten is evident. De btw met een jaarlijkse opbrengst van meer dan € 40 miljard vervult voor de schatkist een prominente rol. Omdat btw-fraude bovendien leidt tot concurrentievervalsing tussen ondernemers, kan onvoldoende bestrijding leiden tot uitholling van het draagvlak voor belastingheffing. Daarnaast is het plegen van intracommunautaire btw-fraude vaak een onderdeel van bredere criminele activiteiten en is dus ook een algemener handhavingbelang in het geding. Op hoofdlijnen omvat het beleid de volgende activiteiten.

***Preventie en gebruik van intelligence***
Voor effectieve bestrijding is van belang dat criminele activiteiten snel gedetecteerd en gestopt worden. De Belastingdienst heeft geavanceerde informatiesystemen ontwikkeld die het risicomanagement op het gebied van btw-fraude, ook op regioniveau met bijbehorende personele capaciteit, ondersteunen. Databestanden worden gekoppeld en geanalyseerd om zodoende verbanden te kunnen leggen en fraudepatronen te herkennen die kunnen leiden tot het vroegtijdig opsporen van carrouselfraude. In het verlengde hiervan is de Belastingdienst alert als het gaat om het achterwege blijven van btw-aangiftes, het niet betalen op (ambtshalve) aanslagen en het deactiveren van btw-nummers indien de ondernemer niet traceerbaar blijkt. De Belastingdienst bezoekt startende ondernemers om te beoordelen of sprake is van bonafide ondernemingen of van dekmantels als onderdeel van een btw-fraudecarrousel. Verder is in het voorjaar van 2010 het meldpunt carrouselfraude van start gegaan.

[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 880, nr. 4



1911803 01695

In de Fiscale Agenda zijn twee aanvullende maatregelen gemeld. De eerste maatregel betreft het afvoeren van niet-actieve ondernemingen die voor de btw structureel nihil-aangiften doen. Aldus wordt voorkomen dat een lege of niet-actieve onderneming met een actief btw-nummer wordt overgedragen aan een frauderende ondernemer die vervolgens, onder gebruikmaking van datzelfde btw-nummer, kan handelen en ten onrechte teruggaaf van btw kan vragen. De tweede maatregel betreft het sturen van waarschuwingsbrieven. In geval van hardnekkige btw-carrouselfraude met verliezen in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wenselijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Langs die weg kan de ondernemer worden gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van betrokkenheid bij een fraudeketen. De ondernemer wordt in de brief gewezen op de mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaraan verbonden risico's. Met die kennis kan de ondernemer voorkomen om ongewild in een fraudeketen verzeild te raken en kan hij, bij een vermoeden van betrokkenheid bij een fraudeketen, de Belastingdienst inlichten en om advies vragen. Aldus kan btw-fraude worden gestopt dan wel worden voorkomen en kunnen zowel de ondernemer als zijn branche worden beschermd tegen de uiterst schadelijke gevolgen van btw-fraude en kan *last but not least* het verlies voor de fiscus worden beperkt.

Indien de ondernemer desondanks betrokken blijft bij een carrouselketen dan kan dat, op grond van nationale regelgeving en jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie[7], ertoe leiden dat de aftrek van de aan hem in rekening gebrachte btw wordt geweigerd. Ook strafrechtelijk kunnen daaraan gevolgen zijn verbonden.

***Internationale samenwerking en gegevensuitwisseling***

Sinds de totstandkoming van de interne markt binnen de EU is steeds meer de nadruk komen te liggen op internationale samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de lidstaten.

Als eerste kunnen genoemd worden de multilaterale controles. Bij signalen over btw-fraude kunnen lidstaten aan andere lidstaten informatie vragen over een specifieke onderneming of, bij voldoende belang, in die andere lidstaat zelfs een onderzoek laten instellen. Waar sprake is van betrokkenheid vanwege invoer in en/of doorvoer via Nederland, beperken de activiteiten van Nederland zich tot het aanleveren van informatie aan andere lidstaten om aldus tot btw-heffing dan wel tot strafrechtelijke onderzoeken te kunnen komen. Indien de onderzochte handelaar in Nederland is gevestigd bestaat, naast het leveren van informatie, tevens een belang van heffing van Nederlandse btw. Verder kunnen nog worden genoemd de controleprojecten in Fiscalis-verband op het gebied van starters en listings[8].

[7] Hof van Justitie 6 juli 2006, gevoegde zaken C-439/04 en C-440/04, Axel Kittel en Recolta Recycling BVBA; de aan een ondernemer ter zake van zijn aankopen in rekening gebrachte btw (voorbelasting) komt in beginsel voor aftrek in aanmerking. Op grond van deze arresten kan die aftrek echter worden geweigerd indien de ondernemer op basis van objectieve elementen wist of had moeten weten dat hij door zijn aankoop deelnam aan een transactie die onderdeel is van btw-fraude. Indien een ondernemer na ontvangst van een waarschuwingsbrief desondanks betrokken blijft bij een carrouselketen kan dat een element vormen dat ertoe bijdraagt dat de ondernemer wist of had moeten weten dat hij deelnam aan btw-fraude en kan hem, op basis van genoemde arresten, de aftrek van voorbelasting worden geweigerd. De Belastingdienst doet met regelmaat een beroep op deze jurisprudentie, hetgeen in voorkomende gevallen door de rechter wordt gehonoreerd.

[8] Overzicht van de intracommunautaire prestaties (tegen het nul%) die een ondernemer heeft geleverd aan een andere ondernemer in een ander EU-land. De ondernemer moet periodiek hiervan opgave doen aan de Belastingdienst. Deze gegevens komen in het VIES-systeem, zodat ook buitenlandse belastingdiensten deze kunnen inzien.



1911803 01695

Een andere belangrijke ontwikkeling is de totstandkoming van Eurofisc. Eurofisc is een gedecentraliseerd netwerk voor uitwisseling van actuele informatie tussen lidstaten om grensoverschrijdende btw-fraude tegen te gaan. In het najaar van 2009[9] is de Tweede Kamer daarover geïnformeerd. Eurofisc vormt de voortzetting van Eurocanet, waarin lidstaten met elkaar vroegtijdig informatie deelden over fraudesignalen. Eurofisc heeft nadrukkelijk geen eigen rechtsvorm; het is een samenwerkingsstructuur. Iedere lidstaat benoemt een expert in btw-carrouselfraude als liaison officer. Gezamenlijk kunnen deze experts snel en doelmatig handelen, waarbij de werkzaamheden in onderling overleg worden gecoördineerd. De Commissie heeft daarbij een ondersteunende rol.

Eind 2010 is Eurofisc in werking getreden. In dit verband zijn door de lidstaten een viertal 'workingfields' benoemd waarop nauw wordt samengewerkt. Elk workingfield heeft een trekker. Nederland is trekker en coördinator van het workingfield 'Observatory' dat dient als platform voor informatie-uitwisseling op het gebied van nieuwe trends en fenomenen. Eurofisc leidt ertoe dat informatie snel met elkaar kan worden gedeeld en de working fields leiden ertoe dat detectie van (mogelijke) concrete fraudegevallen is verbeterd en versneld.

Naar aanleiding van aanbevelingen van de interparlementaire Beneluxraad over de aanpak van de btw-fraude is toegezegd dat in Benelux-verband intensiever zal worden samengewerkt. Op initiatief van Nederland zullen ook de betrokken bewindslieden nauwer bij deze samenwerking worden betrokken. In werkgroepverband wordt inmiddels kennis en ervaring uitgewisseld ten behoeve van een effectievere analyse en aanpak. Ook zullen gezamenlijk standpunten worden voorbereid ten behoeve van overleggen in EU verband.

***Resultaten***

De aanpak van de btw-fraude is zowel preventief als repressief van aard. De aanpak is in de eerste plaats gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels en het voorkomen van nieuwe. Daarnaast is de inzet van de Belastingdienst gericht op het bestraffen van de niet-compliante actoren, door het opleggen van naheffingsaanslagen, het beslag leggen op verhaalsobjecten en het strafrechtelijk aanpakken van de fraudeurs.
Voor de naheffing van btw zijn geen concrete doelstellingen te geven. Het gaat er immers vooral om schade te voorkomen. In die zin kunnen dalende cijfers voor naheffing btw en fiscaal belang in strafzaken juist duiden op succes van de preventieve acties.

[9] TK, vergaderjaar 2009-2010, 21 501-07, nr. 680 resp. 24 november 2009, kenmerk AFP/2009-745U



1911803 01695

De volgende resultaten zijn geboekt in de periode t/m oktober 2011.

***Tabel 3 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)***

| | **Totaal 2010** | **Totaal 2011 t/m oktober** |
|---|---|---|
| Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam) | - | 41 |
| Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem) | - | 28 |
| Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude | 130 | 190 |
| Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence) | 2000 | 21000 |
| Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD | 73 | 88 |
| Naheffing btw, aantal onderzoeken | 68 | 67 |
| Naheffing btw n.a.v. signalen FIOD | € 20.922.000,- | € 10.096.000,- |
| Naheffing btw n.a.v. eigen onderzoek belastingregio's | € 32.591.000,- | € 37.262.000,- |
| Boete | € 1.700.000,- | € 2.726.000,- |
| Fiscaal belang strafzaak[10] | € 27.542.000,- | € 6.352.000,- |
| Fiscaal nadeel in het buitenland (detectie dankzij signaal FIOD) | € 53.767.000,- | € 18.602.000,- |
| Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)<br>- *uit het buitenland*<br>- *aan het buitenland* | <br>611<br>420 | <br>529<br>200 |
| Artikel verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004) [11]<br>- *uit het buitenland*<br>- *aan het buitenland* | <br>1634<br>333 | <br>1245<br>468 |

***Toelichting***

Bij het aantal stopgezette ondernemingen betreft het vermoedens van mogelijke fraude en is er in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan op deze wijze wordt voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

De daling in het aantal informatieverzoeken aan het buitenland via de FIOD houdt verband met het feit dat inmiddels al veel informatie wordt uitgewisseld via Eurofisc.

[10] Het bedrag in 2010 aan fiscaal belang strafzaken is sterk beïnvloed door één grote strafzaak gedurende dat jaar.

[11] Een artikel 5 verzoek (SCAC 2004) is een verzoek van of aan het buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 5 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).



1911803 01695

### 3.6.2 Ontwikkelingen sinds 2009

*Proactieve aanpak: CO2-emissierechten*
De voor de Nederlandse handel in CO2-emissierechten in juli 2009 geïntroduceerde verleggingsregeling houdt in dat de ondernemer die tegen betaling emissierechten overdraagt, de ter zake verschuldigde btw niet in rekening hoeft te brengen. De verschuldigdheid van die btw wordt verlegd naar de (btw-plichtige) afnemer van de emissierechten, die de btw op zijn aangifte vermeldt en op diezelfde aangifte volgens de normale regels in aftrek kan brengen. Aldus vindt geen daadwerkelijke betaling van btw plaats waardoor btw-fraude onmogelijk wordt.
Als gevolg van de adequate aanpak van de btw-fraude met CO2-emissierechten zijn de verliezen in Nederland beperkt gebleven. Nederland ontving wel informatieverzoeken vanuit andere EU-landen. Gebleken is dat de fraude zich snel kan verplaatsen naar andere lidstaten (die bijvoorbeeld nog geen verleggingsregeling hebben geïmplementeerd) dan wel naar andere sectoren.
Naar aanleiding van de maatregelen die Frankrijk, Nederland en Engeland in 2009 zelfstandig hebben genomen om de btw-carrouselfraude met CO2-emissierechten te stoppen, heeft de Europese Commissie in het najaar van 2009 een richtlijnvoorstel ingediend dat in december 2009 door de Raad van ministers is aangenomen.

*Herziening Verordening wederzijdse bijstand*
Over de herziening van de verordening is de Tweede Kamer geïnformeerd bij BNC-fiche op 25 september 2009[12]. De herziening strekt er toe de uitwisseling van inlichtingen tussen de lidstaten te bevorderen door vast te leggen in welke gevallen de lidstaten niet kunnen weigeren op een verzoek om inlichtingen te verstrekken of een administratief onderzoek in te stellen, in welke gevallen zij spontaan bepaalde gegevens moeten verstrekken en in welke gevallen zij een terugmelding moeten doen. De verordening creëert een kader om de kwaliteit van de gegevens in de gegevensbanken te garanderen, regelt de toegangsrechten tot die gegevens en verplicht de lidstaten de naam en het adres die bij een btw-nummer horen langs elektronische weg te bevestigen. De verordening biedt tevens de rechtsbasis voor de vorming van Eurofisc. In 2012 treden de bepalingen die betrekking op de verificatie van btw-identificatienummers langs elektronische weg in werking en in 2013 de overige bepalingen op het gebied van geautomatiseerde gegevensuitwisseling en informatieverzoeken.

*Groenboek over de toekomst van de btw*
Op 3 december 2010 publiceerde de Europese Commissie het groenboek "De toekomst van de btw; naar een eenvoudiger, solider en efficiënter btw-stelsel"[13]. Het groenboek betreft een consultatie van alle belanghebbenden (lidstaten, bedrijfsleven, advieswereld). Het bevat geen politieke lijn; de Commissie nodigt belanghebbenden uit op de onderwerpen in het groenboek een reactie te geven. De resultaten van deze consultatieronde zijn door de Commissie verwerkt in een mededeling, ook wel witboek genoemd, dat op 6 december jl. is uitgebracht. Hierin wordt door de Commissie een lijn voor de toekomst van de btw in Europa geschetst. Verwachting is dat de Commissie vanaf begin 2012 concrete voorstellen zal voorleggen aan de Raad. De Commissie heeft onder andere een voorstel aangekondigd voor een zogenaamd 'snel reactiemechanisme', op

[12] Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 22 112, nr. 929
[13] COM (2010) 695 def.



1911803 01695

basis waarvan op zeer korte termijn een verleggingsregeling kan worden geïntroduceerd voor sectoren waarin plotselinge btw-fraude is geconstateerd.



1911803 01695

# 4 Massale klantprocessen en ict

## 4.1 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich slechts twee grote productieverstoringen voorgedaan.

*Verrekening belastingschulden met teruggaven*

In oktober jl. heeft de Belastingdienst openstaande belastingschulden massaal verrekend met voorlopige teruggaven. In totaal ging het om bijna 84.000 mensen. Na signalen van zowel de BelastingTelefoon als de Nationale ombudsman is een herstelactie uitgevoerd. In tweetal aantal situaties was de verrekening namelijk ten onrechte gedaan, te weten in de gevallen dat:

1. de voorlopige teruggaaf is verrekend met een schuld waarvan de vervaldatum nog niet was verstreken;
2. de voorlopige teruggaaf is verrekend met een schuld, terwijl over deze schuld een betalingsregeling was getroffen.

Het gaat om circa 25.000 onterechte verrekeningen. Alle gedupeerden hebben alsnog hun teruggaaf uitbetaald gekregen. Ook is aan hen een excuusbrief gestuurd.

Er is nog een groep mensen die ten tijde van de verrekeningactie een verzoek om uitstel van betaling resp. een betalingsregeling hadden ingediend. Als de betalingstermijn ten tijde van de verrekening was verstreken, heeft ook in die gevallen verrekening met de voorlopige teruggaaf plaatsgevonden. Deze groep is in het proces van massale verwerking niet te traceren. De Belastingdienst onderzoekt thans nog of de groep in de toekomst wel te markeren valt. Mocht dit niet kunnen, zal er hangende de beslissing op een verzoek om uitstel van betaling wel worden verrekend. Dat zal in dat geval expliciet in het beleid duidelijk worden gemaakt. Mensen die door deze verrekening worden getroffen, in de zin dat hun inkomen daardoor de facto uitkomt onder de beslagvrije voet, kunnen zich tot de Belastingdienst wenden om de verrekening ongedaan te maken en in de toekomst te voorkomen.

*Herinneringen schattingsformulieren Vpb ten onrechte verstuurd*

Op 28 oktober jl. zijn circa 70.000 herinneringen verzonden wegens het niet indienen van een schattingsformulier ondernemingen voor de Vennootschapsbelasting. Gebleken is dat een aantal van deze herinneringen ten onrechte zijn verzonden. De belastingconsulent of de ondernemer die ten onrechte een herinnering had ontvangen, kreeg een excuusbrief.



1911803 01695

## 4.2 Uitvoering toeslagen

Het afgelopen half jaar is er sprake geweest van een stabiel toeslagenproces.

***Tabel 4 eerste aanvragen en mutaties***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-Toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Eerste aanvragen | 151.000 | 367.000 | 78.000 | 19.000 |
| waarvan verwerkt binnen acht weken | 98% | 100% | 91% | 95% |
| Mutaties en correcties | 506.000 | 823.000 | 875.000 | 178.000 |
| waarvan verwerkt binnen acht weken | 100% | 100% | 91% | 99% |

***Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2008***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-Toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 278.000 | 1.282.000 | 190.000 | 192.000 |
| Aandeel in totaal | 22% | 23% | 41% | 17% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 8% | 11% | 13% | 6% |
| € 100 - € 500 | 7% | 10% | 17% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 4% | 2% | 6% | 2% |
| > € 1000 | 2% | 0% | 5% | 0% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 106 | 239 | 110 | 43 |
| Nihil | 593.000 | 2.419.000 | 89.000 | 482.000 |
| Aandeel in totaal | 46% | 43% | 19% | 42% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 413.000 | 1.865.000 | 187.000 | 483.000 |
| Aandeel in totaal | 32% | 34% | 40% | 42% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 10% | 14% | 9% |
| € 100 - € 500 | 11% | 17% | 15% | 23% |
| € 500 - € 1000 | 7% | 5% | 5% | 9% |
| > € 1000 | 11% | 1% | 6% | 0% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 350 | 509 | 109 | 159 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,4 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 75.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.



1911803 01695

***Tabel 6 definitief toekennen toeslagen 2009***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 170.000 | 960.000 | 144.000 | 171.000 |
| Aandeel in totaal | 14% | 18% | 37% | 16% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 6% | 9% | 12% | 5% |
| € 100 - € 500 | 5% | 7% | 18% | 8% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 2% | 6% | 3% |
| > € 1000 | 1% | 0% | 3% | 0% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 57 | 189 | 57 | 49 |
| Nihil | 600.000 | 2.422.000 | 74.000 | 453.000 |
| Aandeel in totaal | 51% | 45% | 20% | 42% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 409.000 | 1.950.000 | 151.000 | 457.000 |
| Aandeel in totaal | 35% | 37% | 41% | 42% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 12% | 15% | 7% |
| € 100 - € 500 | 14% | 19% | 18% | 22% |
| € 500 - € 1000 | 7% | 5% | 5% | 10% |
| > € 1000 | 10% | 1% | 3% | 3% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 311 | 496 | 52 | 182 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,0 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,3 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 92% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 740.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.



1911803 01695

***Tabel 7 definitief toekennen toeslagen 2010***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 322.000 | 814.000 | 94.000 | 139.000 |
| Aandeel in totaal | 41% | 18% | 39% | 17% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 32% | 9% | 14% | 5% |
| € 100 - € 500 | 6% | 7% | 19% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 2% | 4% | 3% |
| > € 1000 | 1% | 0% | 1% | 1% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 41 | 134 | 25 | 43 |
| Nihil | 210.000 | 2.189.000 | 61.000 | 346.000 |
| Aandeel in totaal | 27% | 49% | 25% | 43% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 253.000 | 1.506.000 | 89.000 | 312.000 |
| Aandeel in totaal | 32% | 33% | 36% | 39% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 7% | 13% | 16% | 8% |
| € 100 - € 500 | 13% | 17% | 16% | 20% |
| € 500 - € 1000 | 6% | 4% | 3% | 9% |
| > € 1000 | 7% | 0% | 1% | 3% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 157 | 341 | 19 | 126 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Toeslagen heeft in vergelijking met vorig jaar het proces van definitief toekennen kunnen versnellen. Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 6,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld (2010: 5,9 miljoen toeslagen voor het toeslagjaar 2009). Uitgesplitst betreft het 0,8 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,5 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,2 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 73% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 2,4 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

***Productieverstoringen toeslagen***

Er zijn in de periode mei – oktober 2011 hebben zich de volgende twee grote productieverstoringen voorgedaan.

*September 2011*

Bij het definitief toekennen van de huurtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is bij 1.100 toeslaggerechtigden geen rekening gehouden met de box 3 vrijstelling. Dit is inmiddels hersteld.



1911803 01695

*September 2011*
Bij het definitief toekennen van de huur- en zorgtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is er per abuis aan de nabestaanden van 13.870 overleden toeslaggerechtigden een onjuiste beschikking gestuurd. De nabestaanden kregen een terugvordering, omdat de inkomens van de overledenen waren herleid naar jaarinkomen in plaats van dat er was uitgegaan van het inkomen tot aan het moment van overlijden. De gehele populatie is handmatig hersteld. Betrokkenen krijgen in december een nieuwe beschikking.

### 4.3 Het Nieuwe Toeslagensysteem

Op 7 december 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de persoonlijke internetpagina, *Mijn toeslagen* op www.toeslagen.nl, geopend. Ongeveer 6,1 miljoen huishoudens hebben nu 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot hun actuele toeslaggegevens. Zij kunnen online hun toeslagen voor toeslagjaar 2012 wijzigen en aanvragen. Op het moment van schrijven van deze halfjaarsrapportage hebben bijna een half miljoen mensen de persoonlijk internetpagina bezocht.

Conform planning is het proces van het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2012 op 4 november 2011 gestart en afgerond. Alle eerste aanvragen en wijzigingen die burgers tot en met 18 november jl. hebben ingediend, zijn meegenomen naar het toeslagjaar 2012. Gezien de overgang van de oude systemen naar het NTS worden aanvragen en wijzigingen die na 18 november zijn ingediend, wel verwerkt voor toeslagjaar 2011 (met behulp van de oude systemen), maar niet doorgezet naar toeslagjaar 2012. Burgers wordt gevraagd om deze aanvragen en wijzigingen opnieuw in te dienen via *Mijn toeslagen*. Dit geldt alleen voor dit jaar, voor volgende jaren doet zich deze situatie niet meer voor. Wel is het zo dat aanvragen en wijzigingen voor de toeslagjaren 2011 en ouder via de oude toeslagsystemen blijven verlopen.
Tussen 8 en 20 december hebben de betreffende 6,1 miljoen huishoudens hun beschikking voor toeslagjaar 2012 ontvangen. Het gaat in totaal om ongeveer 8 miljoen toeslagen. Op 20 december 2011 is vervolgens de uitbetaling van de maand januari verricht.

Zoals in de brief van de staatssecretaris van Financiën van 27 oktober 2011[14] al gemeld, brengt het live gaan van het nieuwe systeem de nodige werkzaamheden voor de BelastingTelefoon met zich mee. Naast het feit dat burgers voor algemene vragen terecht kunnen op de internetpagina's van de Belastingdienst, is de capaciteit bij de BelastingTelefoon tijdelijk verdubbeld. Bellers zullen bij een te grote drukte via een voicerespons het verzoek krijgen het later nog eens te proberen, dan wel te kijken op hun persoonlijke internetpagina.
Daarnaast biedt de Belastingdienst bij wijze van proef ook hulp aan via Twitter. Burgers worden via dit medium onder andere gewezen op de mogelijkheden van de persoonlijke internetpagina en op de extra openingstijden van de BelastingTelefoon.
Ondanks de drukte is de persoonlijke internetpagina tot en met 20 december steeds bereikbaar geweest. Mocht er op enig moment toch een te grote toeloop ontstaan, dan zullen de bezoekers – net als bij de BelastingTelefoon – het verzoek krijgen het later nog eens te proberen.

[14] Kamerstukken II, vergaderjaar 2011/12, 31066, nr. 114



1911803 01695

Verder zijn de balies bij de diverse regiokantoren van de Belastingdienst tijdelijk extra bemenst. Er is inderdaad sprake van extra toeloop, maar de balies kunnen dit tot nu toe goed aan. Overigens zullen de balies ook tussen Kerst en Oud en Nieuw bemenst zijn.

Ten slotte valt - hoewel de implementatie tot op dit moment goed verloopt - nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Inmiddels zijn er een paar kleine verstoringen geweest, waarvan de burgers nauwelijks iets hebben gemerkt.

*Kosten NTS*
In de achtste halfjaarsrapportage is aangegeven dat de kosten van het NTS voor 2011 geraamd werden op een bedrag van € 4 mln per maand. Vanwege het feit dat er onder andere minder externen ingehuurd hoefden te worden, is dit bedrag uiteindelijk uitgekomen op € 3,3 miljoen per maand. Hierdoor komen de totale uitgaven voor 2011 uit op een bedrag van circa € 40 mln.

Voor de kosten voor 2012 wordt niet alleen rekening gehouden met de reguliere projectactiviteiten zoals het verder ontwikkelen van het systeem, maar ook met mogelijke onvoorziene omstandigheden die samenhangen met een live gang van een systeem met een dergelijke omvang en impact. In de begroting voor 2012 is daarom een bepaalde zekerheidsmarge ingebouwd waarvan in de uitvoering zal blijken of deze ook daadwerkelijk besteed gaat worden. De kosten voor 2012 worden daarmee geraamd op een bedrag van € 4 miljoen per maand tot het moment waarop het project gedechargeerd wordt. Het is de verwachting dat deze decharge rond 1 juli 2012 zal plaatsvinden. Deze kosten worden gedekt binnen de begroting van de Belastingdienst.



1911803 01695

# 5. Toezeggingen aan Tweede Kamer

In dit hoofdstuk wordt een tweetal overige toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor financiën zijn gedaan.

**Verzamel algemeen overleg over diverse fiscale onderwerpen 6 april 2011**

***Toezegging***
Toegezegd om onderzoek te doen naar de mogelijkheden om een meldingsplicht voor constructies in te voeren, in overleg met de Becon-organisaties.

Over de mogelijkheid van een meldpunt voor fiscale constructies is inmiddels overleg gevoerd met de koepelorganisaties van belastingadviseurs. Uit dit overleg is naar voren gekomen dat het begrip 'constructie' moeilijk is af te bakenen. Constructies zijn vaak mogelijk binnen bestaande fiscale regelgeving en dus niet per definitie onrechtmatig. Naast de definitiekwestie is ook de uitvoerbaarheid van een dergelijke meldingsregeling onderwerp van nader onderzoek. Hierop zal nader worden teruggekomen.

Inmiddels wordt al wel in de convenanten die in het kader van horizontaal toezicht worden gesloten met koepels van belastingadviseurs, vastgelegd dat fiscale risico's door belastingadviseurs worden besproken met de Belastingdienst. De belastingplichtige wordt daarbij gevraagd zelf een kwalificatie te geven over de fiscale aanvaardbaarheid van zijn aangifte. De belastingplichtige behoudt daarbij het recht om te streven naar een optimale fiscale positie.

**Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 15 juni 2011**

***Toezegging***
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage in te gaan op het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, dit in relatie tot zowel de wijze van afhandeling van bezwaarschriften als de hogere griffierechten.

In het debat is de vraag aan de orde gesteld of er uit het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, een conclusie kan worden getrokken over de kwaliteit van afdoening door de Belastingdienst van de initiële bezwaarschriften.

Zoals ook al door de staatssecretaris in reactie op deze vraag in het overleg is gesteld, is er geen aanleiding te veronderstellen dat de kwaliteit van de bezwaarschriften hiervan de oorzaak is. De Algemene wet bestuursrecht stelt hoge eisen aan de kwaliteit van de behandeling van bezwaarschriften. Zo moet het bestuursorgaan zijn taak vervullen zonder vooringenomenheid en de beslissing op bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering. Binnen de Belastingdienst bestaat een stelsel van kwaliteitsborging. Een bezwaarschrift wordt altijd behandeld door een andere functionaris dan degene die de beschikking heeft afgegeven. Daarenboven vindt er elk jaar



1911803 01695

Belastingdienstbreed een onderzoek plaats naar de fiscale kwaliteit van beschikkingen, waaronder de bezwaarschriften.

Het aantal bij de Belastingdienst ingediende bezwaarschriften bedraagt jaarlijks ongeveer 400.000 tot 450.000. In de periode 2008-2010 lag het aantal beroepschriften jaarlijks rond de 6.000. Dat betekent dat in nog geen anderhalf procent van de gevallen een bezwaarschrift gevolgd wordt door een beroepschrift. Gemiddeld over deze jaren werd bij 28% van de beroepschriften de belastingplichtige geheel in het gelijk gesteld. In 16% van de gevallen werd de belastingplichtige gedeeltelijk en in 56% van de gevallen werd de belastingplichtige niet in het gelijk gesteld. De percentages zijn over deze periode zeer stabiel (maximaal 1% afwijking per jaar).

Begin 2012 wordt een nieuw beleidsbesluit 'Besluit Beroep in Belastingzaken' uitgebracht. In dat beleidsbesluit worden, ter verdere professionalisering van de procespraktijk van de Belastingdienst, de bepalingen inzake de collegiale bijstand en toetsing aangescherpt en zijn voorwaarden gesteld aan de vertegenwoordiging van de inspecteur ter zitting. De verwachting is dat deze bepalingen ertoe zullen leiden dat onnodige procedures worden voorkomen en het aantal verloren zaken zal afnemen.

De tweede vraag die in het verband in het algemeen overleg van 15 juni jl. is gesteld, betreft de mogelijke effecten van de nieuwe verhoogde griffierechten. De voorgenomen verhoging van griffierechten zal naar verwachting effect hebben op het aantal rechtszaken dat rechtzoekenden starten. Uit de memorie van toelichting van het wetsvoorstel blijkt een geschatte afname in bestuurszaken (de categorie waaronder belastingzaken vallen) van 15-17%. Het wetsvoorstel nodigt overigens bestuursorganen beslist niet uit om calculerend om te gaan met bezwaarschriften door bijvoorbeeld bezwaren met een gering financieel belang makkelijker af te wijzen. Het voorziet er namelijk in dat bestuursorganen, als ze in het ongelijk zijn gesteld door de rechter, het griffierecht moeten betalen.



1911803 01695

## Bijlage: Productietabellen

## Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal behandelde aangiften | 43,3 mln | 52,3 mln |
| Aantal voorlopige aanslagen | 12,0 mln | 14,8 mln |
| Aantal voorlopige teruggaven | 3,0 mln | 3,3 mln |
| Aantal uitgevoerde fiscale controles | 2,0 mln | 1,9 mln |
| Aantal uitbetaalde toeslagen | 8,1 mln | 8,4 mln |

## Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal belpogingen | 11.457.502 | 12.204.035 |
| Uitval overbelasting | 161.730 | 50.154 |
| Totaal beantwoord | 9.514.816 | 10.045.168 |
| Bereikbaarheid | 83% | 82% |

Toelichting:
Het aantal belpogingen is in 2011 toegenomen t.o.v. 2010. De bereikbaarheid bevindt zich binnen de bandbreedte van de doelstelling (begroting IXB 2011) van 80-85%.

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (exclusief uitval overbelasting)

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| *Particulieren* | | |
| Totale aanbod | 5.471.853 | 5.595.390 |
| Totaal beantwoord | 5.127.405 | 5.021.862 |
| Aangenomen | 94% | 90% |
| *Ondernemingen* | | |
| Totale aanbod | 2.612.891 | 2.547.826 |
| Totaal beantwoord | 2.350.174 | 2.333.398 |
| Aangenomen | 90% | 92% |
| *Toeslagen* | | |
| Totale aanbod | 3.191.255 | 3.612.985 |
| Totaal beantwoord | 2.994.578 | 3.134.659 |
| Aangenomen | 94% | 87% |
| *Overig* | | |
| Totale aanbod | 1.367.453 | 1.433.484 |
| Totaal beantwoord | 1.155.481 | 1.233.140 |
| Aangenomen | 84% | 86% |

Toelichting:
Per werkstroom wordt het percentage aangenomen telefoontjes berekend. De definitie daarvan verschilt van de totale bereikbaarheid. In het percentage is namelijk niet het aanbod meegenomen



1911803 01695

van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het belplatform (hiervan is per definitie niet bekend welke werkstroom het betreft).
De toename van het aanbod telefoontjes over toeslagen (van afgerond 3,2 naar 3,6 miljoen) heeft meerdere oorzaken. In het kader van voorbereiding implementatie NTS is het toezicht op oude jaren met voorrang opgepakt. Hier is meer dan verwacht over gebeld. Verder komen er veel vragen van toeslaggerechtigden die moeite hebben forse bedragen terug te betalen. Ten slotte zijn er enkele foute verzendingen geweest en onduidelijke brieven verzonden, die hebben gezorgd voor extra onverwacht aanbod.

Tabel 4: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's)

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal frobo's | 1.638.756 | 1.901.129 |
| Waarop tijdig gereageerd | 86% | 89% |
| Waarvan terugbelafspraken | 898.892 | 935.202 |
| Waarvan serviceberichten | 739.864 | 965.927 |

Toelichting:
De stijging van het aantal frobo's wordt in eerste instantie veroorzaakt door de stijging van het aantal serviceberichten (verzoeken om uitstel, formulieren en duplicaatbeschikkingen (zie tabel 5). Verder blijkt in de praktijk dat er waarschijnlijk mede door de economische situatie meer betalingsvragen binnenkomen bijvoorbeeld van mensen die moeite hebben met terugbetaling van toeslagen. Het percentage tijdige reacties voldoet aan de begrotingsdoelstelling dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant.

Tabel 5: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's) per werkstroom

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| *Belastingen* | | |
| Aantal frobo's | 784.690 | 796.421 |
| Waarop tijdig gereageerd | 88% | 83% |
| *Toeslagen* | | |
| Aantal frobo's | 114.202 | 138.781 |
| Waarop tijdig gereageerd | 91% | 76% |
| *Uitstel, formulieren, etc.* | | |
| Aantal frobo's | 696.110 | 923.133 |
| Waarop tijdig gereageerd | 84% | 96% |
| *Duplicaatbeschikkingen* | | |
| Aantal frobo's | 43.754 | 42.794 |
| Waarop tijdig gereageerd | 100% | 99% |

Toelichting:
De reactietermijnen bij toeslagen liggen met 76% onder de norm. Dit heeft vooral te maken met cumulatie van zaken bij de kinderopvangtoeslag. Inmiddels is extra capaciteit ingezet.

Tabel 6: Bezoekers balie

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal bezoekers balie | 758.000 | 829.000 |

Toelichting: Evenals bij de frobo's is de toename van de baliebezoeken voornamelijk toe te schrijven aan de toeloop van mensen met betalingsproblemen.



1911803 01695

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Belastingdienst website | 99,9% | 100,0% |
| Douane website | 100% | 100,0% |
| Persoonlijk domein | 100% | 100,0% |
| Toeslagen website | 100% | 100,0% |

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR) | 95.717 | 111.342 |
| Bezwaarschrift | 110.307 | 127.947 |
| Melding betalingsonmacht | 1.001 | 2.146 |
| Notariële akten | 4.529 | 4.646 |
| Uitstel BPM | 2.492 | 2.622 |
| Uitstel IB-aangifte | 94.314 | 103.340 |
| Verzoek stopzetten VA/VT | 8.852 | 7.444 |
| Verzoek wijzigen toetsingsinkomen | 125.725 | 210.149 |

Tabel 9: Bezwaarschriften

Afgedane bezwaarschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 401.901 | 398.264 |
| Belastingregio's | 319.922 | 309.133 |
| Douane | 9.223 | 5.873 |
| Toeslagen | 60.576 | 46.569 |
| Autobelastingen | 12.180 | 36.689 |

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 83% | 94% |
| Belastingregio's | 79% | 93% |
| Douane | 99% | 100% |
| Toeslagen | 98% | 99% |
| Autobelastingen | 97% | 97% |

Toelichting:
Het tijdig (Awb-conform) afdoen van bezwaarschriften is t.o.v. 2010 aanmerkelijk verbeterd, met name bij de belastingregio's. Het totaalresultaat is nog wel onder de doelstelling (begroting IXB 2011) van 95-100%.
De toename van het aantal bezwaarschriften bij de autobelastingen wordt veroorzaakt door een wijziging in het toezicht op de BZM (Eurovignet). Vanaf eind 2010 maakt de Belastingdienst hierbij gebruik gemaakt van informatie/camerabeelden van de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Dit heeft geleid tot een sterke stijging van het aantal naheffingen.



1911803 01695

Tabel 10: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

Ontvangen beroepschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 4.759 | 5.194 |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 1.869 | 1.560 |
| Omzetbelasting | 293 | 373 |
| Motorrijtuigenbelasting | 202 | 174 |
| Douane | 219 | 116 |
| Overige belastingen | 1.080 | 1.555 |
| Toeslagen | 1.096 | 1.416 |

Afgedane beroepschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 4.982 | 5.805 |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 2.240 | 2.044 |
| Omzetbelasting | 427 | 713 |
| Motorrijtuigenbelasting | 181 | 284 |
| Douane | 253 | 157 |
| Overige belastingen | 1.256 | 1.410 |
| Toeslagen | 625 | 1.197 |

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 27% | 28% |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 29% | 32% |
| Omzetbelasting | 36% | 22% |
| Motorrijtuigenbelasting | 9% | 45% |
| Douane | 26% | 22% |
| Overige belastingen | 33% | 36% |
| Toeslagen | 7% | 11% |

Toelichting:
Het hoge percentage bij Motorrijtuigenbelasting in 2011 komt vooral doordat veel taxikwesties zijn terugverwezen na een uitspraak van de Hoge Raad. Het ging hierbij om de naheffing bij onjuist gebruik van de taxivrijstelling op basis van art. 76 Wet MRB. Inmiddels is de regelgeving aangepast. De nog lopende zaken hadden betrekking op de oude wetgeving, die geen grond bood voor de wijze van naheffing zoals die door de Belastingdienst werd toegepast. Ook diverse zaken over naheffing inzake voertuigen met een buitenlands kenteken zijn verloren, op basis van jurisprudentie van het HvJ EU. Bij schorsingszaken (art. 35 Wet MRB) wordt momenteel door de rechter een uitleg gehanteerd analoog aan art. 76 Wet MRB; dat levert ook verlieszaken op. Verder zijn er de nodige zaken waarbij de boete bij naheffingsaanslagen BZM (Eurovignet) door de rechter wordt gematigd op basis van disproportionaliteit.



1911803 01695

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 16% | 11% |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 15% | 14% |
| Omzetbelasting | 26% | 6% |
| Motorrijtuigenbelasting | 17% | 11% |
| Douane | 25% | 8% |
| Overige belastingen | 16% | 16% |
| Toeslagen | 6% | 6% |

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 10.126 | 10.365 |
| | | |
| Belastingregio's | 5.137 | 4.740 |
| Toeslagen | 3.580 | 4.082 |
| Overig | 1.409 | 1.543 |

Afgedane klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 10.257 | 10.073 |
| | | |
| Belastingregio's | 5.030 | 4.715 |
| Toeslagen | 3.853 | 3.839 |
| Overig | 1.374 | 1.519 |

Percentage tijdig afgedane klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 98% | 97% |
| | | |
| Belastingregio's | 98% | 94% |
| Toeslagen | 99% | 99% |
| Overig | 96% | 99% |

Toelichting:
Het percentage tijdig (Awb-conform) afgedane klachten is in 2011 iets lager dan in 2010. Dit wordt met name veroorzaakt door een lager percentage bij de klachten m.b.t. belastingen.
Het totaalresultaat ligt onder de doelstelling (begroting IXB 2011) van 98-100%.



1911803 01695

## Toezicht

Tabel 12: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Ontvangen aangiften | 10.216.310 | 10.673.330 |
| - waarvan digitaal | 91% | 95% |
| - waarvan papier | 9% | 5% |

Tabel 13: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren | 365.000 | 304.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren | 7% | 3% |
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers | 104.000 | 64.100 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers | 5% | 2% |
| Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften | 32.000 | 25.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften | 8% | 5% |

Toelichting:
Het aantal in 2011 door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen IB- en Vpb-aangiften ligt volgens de doelstelling in de begroting IXB 2011 tussen de 450.000 en 650.000. Met de tot en met oktober 2011 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstelling te halen. De jaarlijkse percentages zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks varieert. Het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt, is niet elk jaar hetzelfde. In 2011 is de Belastingdienst eerder dan in voorgaande jaren gestart met het opleggen van de definitieve aanslagen. Daardoor zijn t/m oktober voor zowel IB als Vpb hogere aantallen aanslagen opgelegd dan in 2010 (in totaal 14,9 mln aanslagen in 2011 tegenover 7,8 mln in 2010). Afgezet tegen deze hogere aantallen is te verklaren dat het percentage behandelde aangiften in 2011 (3%) relatief laag is in vergelijking met vorig jaar (7%). Dat de absolute aantallen ook lager zijn dan vorig jaar komt voort uit het beleid van de Belastingdienst om meer in te zetten op andere, preventieve vormen van handhaving, waarbij bewust gekozen wordt de aantallen traditioneel geregelde aangiften te verminderen.

## Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Personeel in fte's (bezetting) | 30.060 | 29.176 |
| Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim) | 5,9% | 6,5% |
| Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim) | 5,1% | 5,4% |

Toelichting: Voor de stijging van het ziekteverzuim is geen eenduidige verklaring te geven. Dit wordt momenteel onderzocht. De uitkomsten daarvan worden meegenomen in het Beheerverslag 2011.



1911803 01695

Ministerie van Financiën

**TER BESLISSING**
Aan
staatssecretaris

**Directoraat-Generaal Belastingdienst**

**Inlichtingen**

**Datum**
12 december 2011

**Notitienummer**
DGB/2011/7576

**Rubriek**
Beheer

**Auteur**

**Van**

**Kopie aan**

**Bijlagen**
4

# notitie

aanbieding 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst

Paraaf staatssecretaris

Hierbij doe ik u ter ondertekening toekomen de brief aan de Tweede Kamer waarbij de 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst wordt aangeboden.

**Beslispunt:** akkoord met brief aan Tweede Kamer. In de brief wordt voorgesteld de bijlage met productietabellen voortaan niet meer mee te zenden.

*Toelichting*
Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Inmiddels is dit de 9e rapportage. Naast de gebruikelijke stand van de productiedoelstellingen voor dienstverlening en toezicht, wordt – conform diverse toezeggingen aan de Kamer – verslag gedaan van een aantal items die de laatste tijd politiek hebben gespeeld. Aandacht is er voor het live gaan van NTS en de aanpak van systeemfraude, buitenlands vermogen en btw-fraude. Echt nieuwe zaken worden in deze halfjaarsrapportage niet gemeld.

**Vraagpunt:** Gebruikelijk is dat de halfjaarrapportage vergezeld gaat van een bijlage met een groot aantal productietabellen. De vraag is of zo moet blijven. De achterliggende reden voor deze bijlage was dat de Tweede Kamer de vinger aan de pols wilde houden ten tijde van de grote problemen waarmee de Belastingdienst in de tweede helft van het vorig decennium (2006 – 2009) werd geconfronteerd. Inmiddels is de situatie sterk verbeterd. Zo is de telefonische bereikbaarheid verbeterd en er zijn nieuwe (digitale) vormen van dienstverlening bijgekomen. Het aantal productieverstoringen is het laatste jaar drastisch afgenomen. Verder is de uitvoering van de toeslagen in rustiger vaarwater terecht gekomen. Ook toezichthouders als de Algemene Rekenkamer en de nationale ombudsman zijn positiever over de Belastingdienst gaan denken. Tot slot geldt dat de informatie uit de bijlage ook wordt opgenomen in het jaarlijkse Beheerverslag Belastingdienst.

**Voorstel:** Voorgesteld wordt nog één keer de bijlage mee te zenden en in de aanbiedingsbrief het voorstel te doen dit na deze rapportage niet meer te doen.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

**Directoraat-Generaal**
**Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

**Inlichtingen**

**Ons kenmerk**
DGB/2011/7576

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlagen**

Datum
Betreft aanbieding 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik uw Kamer de 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst, dit keer over de periode mei – oktober 2011. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Voor u ligt al weer de 9e rapportage. Hierin onder meer aandacht voor het live gaan van het nieuwe toeslagensysteem en de aanpak van systeemfraude, buitenlands vermogen en btw-fraude.

Traditioneel gaat de halfjaarsrapportage vergezeld van een bijlage met een aantal productietabellen. De vraag die ik uw Kamer wil voorleggen is of dit zo moet blijven. De wens van de commissie om vaker dan één keer per jaar bij de jaarverantwoording te worden geïnformeerd over de bedrijfsvoering van de Belastingdienst, stamt uit de periode 2006 – 2009 toen de Belastingdienst werd geconfronteerd met grote problemen, onder meer op het vlak van automatisering, waardoor vooral de dienstverlening sterk verslechterde.

Naar mijn mening is de afgelopen tijd de situatie van de Belastingdienst ten goede veranderd. Ik denk daarbij in de eerste plaats aan de verbetering van de telefonische bereikbaarheid en de afname van het aantal productieverstoringen. Ook de uitvoering van de toeslagen is in rustiger vaarwater terecht gekomen.
Ik wijs er ten slotte op dat de informatie uit de bijlage ook wordt opgenomen in het jaarlijkse Beheerverslag Belastingdienst, zodat er geen sprake is van informatieverlies voor uw Kamer. Mijn voorstel is dan ook om met ingang van de volgende halfjaarsrapportage de bijlage achterwege te laten.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers



1911803 01695

Ministerie van Financiën

Aan
staatssecretaris

**Directoraat-Generaal**
**Belastingdienst**

**Inlichtingen**

T 070-
F 070-
@minfin.nl

**Datum**
22 december 2011

**Auteur**

# memo

9e halfjaarsrapportage

Bijgevoegd de herziene versie n.a.v. het overleg van gisteren. De gewijzigde passages zijn geel gemarkeerd. De overige punten zullen voor het AO worden voorbereid.

Eén punt is ~~nog~~ niet verwerkt en dat zijn de oninbaarlijdingen bij toeslagen. Dit vergt nog enig uitzoekwerk. ( Wordt voorbereid voor het AO).

# *9e HALFJAARSRAPPORTAGE*

# *BELASTINGDIENST*

## *November 2011*

Ministerie van Financiën
Belastingdienst

## Inhoudsopgave


| | | Blz. |
|---|---|---|
| **1** | **Inleiding** | 2 |
| **2** | **Dienstverlening** | 3 |
| 2.1 | Dienstverlening in cijfers | 3 |
| 2.2 | Telefonische dienstverlening | 5 |
| **3** | **Toezicht** | 6 |
| 3.1 | Toezicht in cijfers | 6 |
| 3.2 | Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst | 7 |
| 3.3 | Aanpak systeemfraude | 8 |
| 3.4 | Buitenlands vermogen | 9 |
| 3.5 | Btw-ontwijkende constructies en financiële instellingen | 11 |
| 3.6 | Intracommunautaire btw-fraude | 13 |
| **4** | **Massale klantprocessen en ICT** | 19 |
| 4.1 | Productieverstoringen | 19 |
| 4.2 | Uitvoering toeslagen | 20 |
| 4.2 | Het Nieuwe Toeslagensysteem | 23 |
| **5** | **Toezeggingen aan Tweede Kamer** | 25 |

Bijlage: Productietabellen 27




1911803 01695

# 1 Inleiding

Voor u ligt de 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak *vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst*[1]. Omdat veel van de maatregelen uit dit plan van aanpak inmiddels hun beslag hadden gekregen, is voorjaar 2010 besloten de rapportage een wat algemener karakter te geven met aandacht voor zowel de prestaties van dienstverlening, toezicht als massale klantprocessen.

De rapportage kent vier hoofdstukken.

In hoofdstuk 1 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de instelling van een externe onderzoekscommissie die het horizontaal toezicht gaat evalueren, de stand van zake met betrekking tot btw-ontwijkende constructies, de aanpak van buitenlands vermogen en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden.

In hoofdstuk 3 (massale klantprocessen en ICT) wordt een tweetal productieverstoringen die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor de uitvoering van de toeslagen. Tot slot wordt de laatste stand van zaken van de invoering van het nieuwe toeslagensysteem geschetst.

In hoofdstuk 4 wordt een tweetal overige toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

In de bijlage wordt overeenkomstig de afspraak met de vaste commissie voor Financiën met behulp van productietabellen inzicht gegeven in de prestaties van de Belastingdienst.

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2



1911803 01695

# 2 Dienstverlening

## 2.1 Dienstverlening in cijfers

***Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening*** *(in procenten)*

| | 2010 t/m oktober | 2011 | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|---|
| | Tijdig afgehandeld % | Norm % 2011 | Tijdig afgehandeld % |
| Telefonische bereikbaarheid[2] | 83 | 80-85 | 82 |
| Terugbelafspraken (binnen 2 werkdagen terugbellen) | 86 | 85-90 | 89 |
| Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen) | 93 | 90-100 | 94 |
| Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen) | 97 | 95-98 | 92 |
| Afgedane bezwaarschriften | 83 | 95-100 | 94 |
| Afgehandelde klachten | 98 | 98-100 | 97 |

***Toelichting***

*Telefonische bereikbaarheid en terugbelafspraken*
De BelastingTelefoon is de eerste tien maanden van het jaar goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 82%, met een gemiddelde wachttijd van 90 seconden.
Ook de afdoeningstermijn voor terugbelafspraken is met 89% conform de doelstelling.

*Registratie nieuwe ondernemers*
De tijdige registratie van nieuwe ondernemers blijft met 92% enigszins achter op de doelstelling. In het begin van het jaar was het werkaanbod hoger dan verwacht. In combinatie met enkele opgetreden automatiseringsproblemen heeft dit gezorgd voor vertraging in de afhandeling van de verzoeken. In april waren de problemen opgelost. In juli deed zich een nieuw automatiseringsprobleem voor. In combinatie met

[2] De definitie van bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. In het percentage wordt ook het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.



1911803 01695

concentratieprocessen ontstond er opnieuw lichte vertraging in de afhandeling. Het cumulatieve effect van de genoemde problemen zorgt ervoor dat de jaardoelstelling (95-98% afgifte BTW/LH-nummer binnen 5 werkdagen) in 2011 niet wordt gerealiseerd.

*Afgedane bezwaarschriften*
Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het tijdig afdoen van bezwaarschriften verbeterd. De eerder geïmplementeerde verbeteringen in het proces waaronder bellen bij bezwaar, concentratie van werkzaamheden en verbetering in ICT-ondersteuning werpen gaandeweg hun vruchten af.

In het najaar van 2011 is het proces verder doorgelicht. Dit heeft geresulteerd in een aantal verbetervoorstellen waarvan de invoering thans wordt onderzocht. Zo wordt gedacht aan het (verder) stimuleren van burgers en bedrijven bezwaren digitaal (via DigiD) in te dienen. Verder de mogelijkheid dat burgers en bedrijven online een check kunnen doen om te kijken of het zin heeft een bezwaar in te dienen of een andere actie te ondernemen. Ook wil de Belastingdienst – ter voorkoming van mogelijke bezwaren – bij de aangiftebehandeling vooraf telefonisch contact opnemen indien een correctie op de aangifte wordt overwogen.

*Afgehandelde klachten*
Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor klachten en deze goed moet herkennen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat de klachtherkenning bij de Belastingdienst kan verbeteren. Daarnaast bleek uit een intern onderzoek naar de tevredenheid van klagers dat een deel van hen het omslachtig vindt om een klacht in te dienen. Die laatste groep zag vooral op klagers die via de Nationale ombudsman hun klacht indienden of degenen die telefonisch een klacht wilden indienen. De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om dit laatste te vergemakkelijken: het aantal klachten dat telefonisch is ingediend is daardoor toegenomen. Tot en met oktober 2011 zijn 1.061 mondelinge klachten ontvangen over de (gehele) Belastingdienst. Over dezelfde periode in 2010 waren dat er 161.

In totaal zijn in 2011 in de periode t/m oktober 10.365 klachten ingediend (t/m oktober 2010: 10.126). Toeslagen laat een stijging van 14% zien, terwijl het aantal door de Belastingregio's ontvangen klachten met 7,7% is gedaald. Deze stijging is mede te verklaren door een betere klachtherkenning bij de BelastingTelefoon.

Het aantal klachten dat in de verslagperiode t/m oktober Awb-conform is afgedaan, bedraagt 97%. Hoewel alle regio's zich ten opzichte van de vorige rapportage hebben verbeterd, is overall de begrotingsdoelstelling niet bereikt. Er is met name een groei te zien in het aantal klachten met betrekking tot terugvorderingen door de Belastingdienst bij toeslagen. Deze konden niet allemaal binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Inmiddels is hiervoor extra capaciteit vrijgemaakt.

In overleg met de Nationale ombudsman is de Belastingdienst bezig te onderzoeken hoe we de klachtherkenning verder kan worden verbeterd. Dit kan leiden tot meer geregistreerde klachten. Goed klachtenmanagement veronderstelt ook dat de organisatie leert van klachten. Klachten kunnen zo leiden tot het verbeteren van dienstverlening en het verbeteren van producten en diensten. Ook hier is de Belastingdienst mee bezig. Hierdoor kan op termijn het aantal klachten weer afnemen.



1911803 01695

## 2.2 Telefonische dienstverlening

De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Daartoe worden in de eerste plaats de medewerkers van de BelastingTelefoon opgeleid om meer vragen zelf te kunnen afhandelen. Tevens zijn dit jaar de voorbereidingen getroffen voor het direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde medewerkers. Per 1 januari 2012 worden particulieren, ondernemers en fiscale dienstverleners bij fiscaalinhoudelijke vragen die niet door de medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen worden beantwoord, voor de grote belastingmiddelen (inkomstenbelasting, omzetbelasting, loonheffing en vennootschapsbelasting) doorverbonden naar daarvoor toegeruste medewerkers van de Belastingdienst. Toeslagen kende al een dergelijke voorziening. Klanten met een vraag waarvoor eerder een verzoek om terug te bellen zou worden opgemaakt, worden al dit jaar doorverbonden met het belcentrum van kantoor Toeslagen.

Daarnaast is in september en oktober van dit jaar een pilot gehouden bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren. In totaal hebben vijf belastingregio's deelgenomen aan de pilot. Het resultaat van de pilot is dat in deze regio's momenteel meer dan 80% van de balieafspraken via de BelastingTelefoon wordt gemaakt. Doordat sinds dit jaar de medewerker van de BelastingTelefoon de gegevens en vraag van de beller kan vastleggen in een speciaal hiervoor ontwikkeld systeem van klantcontacthistorie, kan de baliemedewerker van de regio direct zien waarvoor de klant komt. Klantonderzoek heeft uitgewezen dat klanten tevreden zijn dat zij door middel van een balieafspraak geholpen kunnen worden. Na evaluatie van de pilot zal worden bekeken of deze wijze van werken voor het hele land kan worden ingevoerd.



1911803 01695

# 3 Toezicht

De Belastingdienst werkt vanuit *handhavingregie*. Dit is het bewust kiezen welke instrumenten, in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie verbetering in het naleveninggedrag te bereiken dan wel goed gedrag te ondersteunen. De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van voorlichting, bedrijfsbezoeken en startersbezoeken, boekenonderzoeken, bestuurlijke boetes tot strafrechtelijke vervolging. De Belastingdienst zet in op horizontaal toezicht door het afsluiten van convenanten met grote organisaties, brancheorganisaties binnen het midden- en kleinbedrijf en met fiscale intermediairs.

## 3.1 Toezicht in cijfers

***Tabel 2 kengetallen toezicht***

| | **2010 t/m oktober** | **Doelstelling eind 2011** | **2011 t/m oktober** |
|---|---|---|---|
| Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000) | 83 | | 80 |
| Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (x 1.000) | 500 | 450-650 | 394 |
| Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000) | n.v.t.* | 15-30 | 27 |
| Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 35-45% | 40% |
| • ZGO | | 70-80% | 75% |
| Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 20-25% | 9% |
| • ZGO | | 40-50% | 37% |
| Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 10-15% | 4% |
| • ZGO | | 20-30% | 17% |

* Prestatie-indicator voor het eerst in begroting 2011

***Toelichting***

*Onderzoeken toezicht buiten*

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. Hierbij wordt de materiële juistheid van de aangifte beoordeeld. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief



1911803 01695

toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld.
Het aantal boekenonderzoeken t/m oktober ligt in dezelfde orde van grootte als vorig jaar: 34.000 in 2010 tegenover 32.000 dit jaar. Dit geldt ook voor de bedrijfs- en startersbezoeken. T/m oktober zijn er dit jaar circa 32.000 bedrijfsbezoeken en 16.000 startersbezoeken geweest.

*Aantal behandelde aangiften IH en Vpb*
De begrotingsdoelstelling voor het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen IB- en Vpb-aangiften ligt voor 2011 tussen de 450.000 en 650.000. Met de tot en met oktober 2011 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstelling te halen. De jaarlijkse aantallen zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks varieert. Het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt, is namelijk niet elk jaar hetzelfde, waardoor formeel gezien in het ene jaar meer zaken worden afgehandeld dan in het andere jaar.

*Horizontaal toezicht*
Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het vergroten van de zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingafdrachten respectievelijk teruggaven. De Belastingdienst wil zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf fiscaal in control is. Die bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de (fiscaal relevante) bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan met de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit steekproefsgewijs getoetst.

In de realisatie van de doelstellingen voor horizontaal toezicht zijn achterstanden ontstaan. In het segment ZGO zullen de doelstellingen nagenoeg geheel worden gerealiseerd. Voor het segment MGO zullen de beoogde doelen niet worden gehaald voor de fasen 'zicht op de kwaliteit van de opzet en bestaan' en 'zicht op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing'. De Belastingdienst is hierbij onder andere afhankelijk van de inspanningen die bedrijven zelf leveren om de fiscale beheersing op orde te brengen. De bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor hun interne fiscale beheersing. Bij bedrijven waar de Belastingdienst nog onvoldoende zicht heeft op de interne fiscale beheersing, wordt aanvullend toezicht gedaan om voldoende zekerheid te bieden dat de aangiftes juist en volledig zijn.

## 3.2 Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst

In november is door de staatssecretaris van Financiën een commissie van externe deskundigen ingesteld die als taakopdracht heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst te evalueren. In de vorige halfjaarsrapportage was nog sprake van een onderzoek door de Belastingdienst zelf, met een begeleidingscommissie waarin ook externe deskundigen zouden worden opgenomen. Uiteindelijk is gekozen voor een onafhankelijk onderzoek door een externe commissie. Voorzitter van de commissie is



1911803 01695

Bij horizontaal toezicht gaat het om wederzijds vertrouwen tussen belastingplichtige en Belastingdienst, het duidelijker naar elkaar aangeven wat ieders verantwoordelijkheden en mogelijkheden zijn om het recht te handhaven. Dit wordt in wederzijdse werkafspraken vastgelegd en nageleefd. Het streven is om in de actualiteit te werken waarbij zaken zoveel mogelijk vooraf worden afgestemd. Dit gebeurt door het afsluiten van convenanten. Op deze wijze worden controles en discussies achteraf, over het (soms verre) verleden, steeds minder nodig.

Inmiddels is er sinds de pilot in 2005 ervaring opgedaan met horizontaal toezicht in de segmenten Zeer Grote Ondernemingen (ZGO) en Middelgrote Ondernemingen (MGO). Daarnaast is er de laatste jaren horizontaal toezicht geïntroduceerd in het Midden- en Klein Bedrijf (MKB). Dit heeft inmiddels geleid tot convenanten met de brancheorganisaties en met fiscale dienstverleners.

De commissie is gevraagd haar oordeel te geven over de beleidswijziging bij de Belastingdienst om over te gaan op deze nieuwe aanpak van toezicht. De centrale vraag in het onderzoek is of de Belastingdienst horizontaal toezicht efficiënt en effectief invult en of de bereidheid van ondernemers om aan hun belastingverplichtingen te voldoen door horizontaal toezicht wordt vergroot. De commissie beperkt zich niet tot de Middelgrote Ondernemingen (MGO) en Zeer Grote Ondernemingen (ZGO), maar zal ook het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) in haar beschouwingen betrekken. De commissie zal een analyse maken van de mogelijke knelpunten en kwetsbaarheden en voorstellen doen voor de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht. Daartoe zal de commissie onderzoeken hoe de meest betrokken partijen (ondernemingen, advieswereld en medewerkers van de Belastingdienst) omgaan met horizontaal toezicht. Daarvoor zal de commissie de komende maanden een aantal rondetafelconferenties organiseren.
Ten slotte zal de commissie ingaan op de vraag hoe de effecten van horizontaal toezicht op de nalevingbereidheid (compliance) kunnen worden gemeten.

De commissie zal in het voorjaar 2012 haar rapport overhandigen aan de staatssecretaris van Financiën.

### 3.3 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[3]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die in de afgelopen periode zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

*Maatregelen identiteitsfraude*

[3] Tweede kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 740, nr. 1



1911803 01695

Het verwerkingsproces van de digitaal ontvangen wijzigingsverzoeken van bankrekeningnummers is aangepast door een bevestigingsverzoek naar de aanvrager te zenden. Met de implementatie van deze maatregel is de situatie ontstaan dat alle (digitale en papieren) wijzigingsverzoeken pas worden verwerkt na ontvangst van de bevestiging.

De digitale aangiften en verzoeken die via DigiD binnenkomen zijn voorzien van een check op het burgerservicenummer (BSN). Het BSN van het gebruikte DigiD moet overeenkomen met het BSN van het bericht. Voor de aanvragen huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget is deze controle per 15 augustus jl. operationeel.
Met ingang van 1 oktober jl. is deze procedure geïmplementeerd bij de berichten in de inkomensheffing.

*Stopzetten betalingen aan spookburgers*
De betalingen van toeslagen, inkomstenbelasting, loonheffingen en omzetbelasting aan personen en bedrijven zonder bij de Belastingdienst bekende woon- of verblijfplaats zijn gestopt.

*Maatregelen inkomensheffing*
In het afgelopen halfjaar is onverminderd verder gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen en fouten in de inkomensheffing door de aanscherping van controlegrenzen en gebruik te maken van contra-informatie. Daardoor zijn verzoeken om voorlopige teruggave (VT) aangehouden voor nader onderzoek. Tot en met oktober is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 102 mln aan onterechte uitbetalingen is voorkomen.

*Maatregelen Toeslagen*
Binnen het kantoor Toeslagen beoordelen analisten met behulp van landelijke queries toeslagaanvragen die op basis van gefingeerde gegevens zijn ingediend. Met de daaruit voortkomende activiteiten is inmiddels een bedrag van ruim € 10 mln aan uitbetalingen voorkomen dan wel teruggedraaid. Toeslagaanvragen met terugwerkende kracht (oudere jaren) worden beoordeeld voordat er wordt uitbetaald.
Een honderdtal gastouderbureaus wordt momenteel bezocht en gecontroleerd. De eerste resultaten worden in januari 2012 verwacht.

*Maatregelen omzetbelasting*
Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Gestart is met de beoordeling van ruim 90.000 nihilaangevers. De actie wordt met het oog op de werkbelasting op de belastingregio's gefaseerd uitgevoerd en zal uiterlijk in mei 2012 zijn afgerond.

Ruim 26.000 btw-nummers van bedrijven worden vanwege eerdere negatieve ervaringen met het bedrijf permanent gemonitord. De bedrijven hebben een aparte code gekregen in het systeem voor de omzetbelasting. Als er van zo'n bedrijf een verzoek om terugbetaling van btw (negatieve aangifte) wordt ontvangen, dan wordt dit handmatig beoordeeld. De opbrengst van deze monitoring is tot nu toe ruim € 17 mln.

Ondernemers die, bewust of onbewust, onderdeel zijn van een carrouselfraude ontvangen een waarschuwingsbrief. Deze brief wordt afgegeven aan een belastingplichtige als de Belastingdienst het sterke vermoeden heeft dat de door de ondernemer ingekochte goederen worden verhandeld binnen een keten waarin door tenminste één partij niet aan



1911803 01695

de btw-verplichtingen wordt voldaan, met fiscaal nadeel in Nederland dan wel in het buitenland. In de brief wordt de ondernemer erop gewezen dat hij zorgvuldig moet zijn in het kiezen van zijn leveranciers en kopers om zo te voorkomen dat hij betrokken raakt in een btw-fraudecarrousel.

*Opsporingsactiviteiten FIOD*
De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waarbij sprake is geweest van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 20 grote systeemfraudezaken onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft. Een 50-tal zaken is nog in behandeling bij de Belastingdienst.
Na invoering van de maatregel van controle van het BSN bij het gebruikte DigiD en de wijzigingsprocedure voor bankrekeningnummers neemt het aantal grootschalige identiteitsfraudegevallen zichtbaar sterk af.

*Hulp aan slachtoffers*
Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de balie en de telefoon zijn geïnstrueerd hoe te handelen in voorkomend geval. De activiteiten zijn er op gericht hulp te bieden bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de Belastingaangiften en/of Toeslagverzoeken en hervatten van de betalingen. Slachtoffers die zich nog niet hebben gemeld worden zo mogelijk proactief benaderd door medewerkers van de Belastingdienst.

### 3.4 Buitenlands vermogen
De activiteiten van de Belastingdienst gericht op de aanpak van onbekend buitenlands vermogen richten zich zowel op de buitenlandse bankrekeningen als op de in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens. De aanpak berust op vier pijlers:
1. het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met belastingparadijzen;
2. het stimuleren van vrijwillige inkeer;
3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen;
4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's).

*Ad 1*
In 2009, 2010 en 2011 zijn met 43 belastingparadijzen onderhandelingen gestart, gericht op de totstandkoming van Tax Information Exchange Agreements (TIEA's). Deze TIEA's voorzien in ruimere mogelijkheden tot informatie uitwisseling met deze landen. De onderhandelingen zijn inmiddels voor het overgrote deel afgerond.

*Ad 2*
De inkeerregeling heeft tot dusver het volgende resultaat opgeleverd:
- 2009: aantal inkeerders: 9.100, ingekeerd vermogen: € 2.7 miljard;
- 2010: aantal inkeerders 1.035, ingekeerd vermogen € 317 mln;
- 2011: aantal inkeerders: 330, ingekeerd vermogen € 110 mln.

In totaal zijn er dus vanaf 2009 10.465 inkeerders met een totaal aan ingekeerd vermogen van ruim € 3.1 miljard. Op basis van ervaringscijfers levert dit een potentiële



1911803 01695

extra incidentele bate op van +/- € 600 mln (voor dit bedrag zijn navorderingen en heffingsrente opgelegd) en een structurele meeropbrengst van 1,2% ofwel € 37 mln per jaar.

De hausse aan inkeerders in 2009 was het gevolg van internationale aandacht voor het slechten van het bankgeheim (G20 en OESO), het afsluiten door Nederland van een groot aantal TIEA's met belastingparadijzen, het introduceren van een boete bij inkeer per 1 januari 2010 en veel publiciteit over de overeenkomst van de Belastingdienst met een tipgever. Er komen nog regelmatig inkeergevallen bij. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om nalatenschappen, waarbij de erven tot de ontdekking komen dat tot die nalatenschap een fiscaal onbekende buitenlandse rekening behoort.

*Ad 3*

De Belastingdienst is enerzijds nog volop bezig met de afwikkeling van zaken waarin de Belastingdienst zelf informatie over buitenlandse bankrekeningen heeft achterhaald of verkregen. Anderzijds blijft de Belastingdienst zeer alert op het benutten van nieuwe mogelijkheden om onbekend buitenlands vermogen te achterhalen. Het sluiten van een overeenkomst met een tipgever om tegen betaling informatie over bankrekeningen te verkrijgen, is daarvan een voorbeeld.
Zo heeft de Belastingdienst in 2010 naar aanleiding van publiciteit over een door Frankrijk verkregen Cd-rom met informatie over rekeninghouders bij een Zwitserse bank, een verzoek gericht aan Frankrijk om te kunnen beschikken over informatie met betrekking tot op deze cd mogelijk voorkomende Nederlanders. Dit verzoek heeft geleid tot de verstrekking van informatie over ruim 100 Nederlanders. De Belastingdienst heeft zeer onlangs overleg gevoerd met de Franse Belastingdienst, gericht op het verkrijgen van voor identificatie noodzakelijke aanvullende informatie. Van de tot dusver onderzochte 72 gevallen bleek in 18 gevallen de rekening niet in de aangifte te zijn verantwoord. Dit heeft geleid tot aanslagen en boetes ten bedrage van € 1 mln.
Ook heeft de Belastingdienst in 2011 onmiddellijk na het bekend worden van de aankoop door Nordrhein-Westfahlen van een cd met buitenlandse rekeninghouders, gevraagd of ook Nederlandse belastingplichtigen voorkomen op deze Cd-rom.
Daarnaast heeft de Belastingdienst zeer recent een kort geding gewonnen tegen een aanbieder van betalingsverkeer die weigerde om de door de Belastingdienst gevraagde informatie, gericht op het achterhalen van Nederlanders met een buitenlandse bankrekening, te verstrekken. Verder is nog een tweetal nieuwe projecten in voorbereiding.

*Ad 4*

In het verzamel algemeen overleg Belastingdienst van 15 juni jl. is de vraag gesteld naar de effecten van bestrijding van ontwijkconstructies bij schenk- en erfbelasting.
De Belastingdienst constateerde in de laatste decennia dat steeds meer (vermogende) Nederlanders als inbrenger, beneficiary, bestuurder of toezichthouder betrokken waren bij trusts, (buitenlandse) stichtingen en andere doelvermogens. Het vermogen en de inkomsten daaruit worden in veel gevallen niet aangegeven omdat men zich op het standpunt stelt dat men door de gekozen constructie niet (meer) als gerechtigde tot het vermogen of de opbrengsten daaruit kan worden beschouwd. De aanpak van deze constructies is ter hand genomen door de al langer bestaande Coördinatiegroep Constructie Bestrijding (CCB). In de afgelopen jaren is duidelijk geworden dat veel geld is ondergebracht in trusts, Anstalts, Stiftungen en andere doelvermogens over de hele wereld.

Naar aanleiding van deze bevindingen is, in combinatie met de nieuwe schenk- en erfbelasting, per 1 januari 2010 een nieuw wettelijk stelsel ten behoeve van de aanpak van deze vermogens geïntroduceerd. In dit nieuwe stelsel zijn alle doelvermogens gebracht onder de noemer Afgezonderd Particulier Vermogen (APV). Kern van het stelsel is dat de bezittingen en schulden, alsmede opbrengsten en kosten, worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen en – na zijn/haar overlijden – aan de erfgenamen. Deze fiscale transparantie geldt voor de inkomstenbelasting, de schenk- en erfbelasting, de vennootschapsbelasting en de dividendbelasting. Voor de invordering van de belastingen is een bijzonder verhaalsrecht geïntroduceerd waarmee een invorderingsvacuüm wordt voorkomen.
De Belastingdienst ontving in 2009 de eerste signalen dat deze APV's op grote schaal werden leeggehaald en ontmanteld, zeer waarschijnlijk met het oog op de nieuwe per 1 januari 2010 in werking getreden regeling. Op dat moment nam het aantal verzoeken om vooroverleg over de fiscaal technische afwikkeling van ontmantelde structuren sterk toe. Ook bleken APV's te worden leeggehaald zodra de Belastingdienst een informatieverzoek richtte aan mogelijk belanghebbenden. Begin 2010 werd dit beeld bevestigd door informatie uit openbare buitenlandse bronnen waarbij is gebleken dat enkele honderden APV's waren uitgeschreven. De aanpak van deze structuren heeft tot dusver geleid tot een bedrag aan opgelegde aanslagen van € 430 mln.

### 3.5 Btw-ontwijkende constructies en financiële instellingen

Tijdens het algemeen overleg met de vaste commissie voor Financiën op 6 april 2011 over diverse fiscale onderwerpen[4] is gesproken over de brief van de staatssecretaris van 22 december 2010[5] inzake btw-ontwijkende structuren en financiële instellingen. In dat overleg is toegezegd de Kamer te informeren over de stand van zaken.

Op diensten die belast zijn met btw hoort btw te drukken als deze diensten worden ingekocht en gebruikt door financiële instellingen zonder recht op btw-aftrek. Het ontwijken van btw-heffing op de in beginsel met btw belaste inkopen door financiële instellingen is niet acceptabel. De Belastingdienst bestrijdt deze structuren binnen de haar ter beschikking staande mogelijkheden.

Onderzoek van de Belastingdienst vorig jaar bij 24 internationaal opererende financiële instellingen heeft uitgewezen dat zes van die instellingen in meer of mindere mate gebruik hebben willen maken of gebruik hebben gemaakt van één of meer van de volgende structuren:

a. de inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting van een in Nederland gevestigde financiële instelling;
b. de inkoop van diensten van resp. via een samenwerkingsverband van een aantal financiële instellingen, een zgn. koepelinstelling, welke instelling is gevestigd in een EU-land, dat de btw-vrijstelling voor de diensten van koepelinstellingen niet heeft geïmplementeerd;
c. het door een financiële instelling uitbesteden van bepaalde werkzaamheden aan een externe partij en daarbij kiezen voor het samen met die externe partij oprichten van een speciaal daarvoor bestemde rechtspersoon, die onderdeel gaat uitmaken van de

[4] Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 504, nr. 66
[5] Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 596, nr. 1



1911803 01695

fiscale eenheid waartoe ook de financiële instelling zelf behoort.

Hieronder volgt de stand van zaken per november 2011

*Ad a. Inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting*
In december 2010 is gemeld dat deze structuur werd toegepast door drie instellingen en dat deze instellingen de structuur inmiddels hebben beëindigd. Daarbij is tevens aangegeven dat twee andere financiële instellingen overwogen om deze structuur te implementeren en te effectueren.

*Stand van zaken*
Eén van de twee instellingen die voornemens waren om de structuur te implementeren, heeft dit ook gedaan. Hierbij wordt opgemerkt dat het in dit geval uiteindelijk gaat om een situatie die afwijkt van die welke in de brief van 2 december 2010 is beschreven. Daarin was aan de orde inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting. In deze specifieke situatie is evenwel sprake van een omgekeerde situatie, namelijk een buiten Nederland gevestigde ondernemer met een vaste inrichting in Nederland. Naast deze vaste inrichting heeft de buitenlandse ondernemer ook nog een aantal dochterondernemingen in Nederland die tezamen een fiscale eenheid vormen.

De betrokken financiële instelling is van mening dat de vaste inrichting kan worden gevoegd in die (Nederlandse) fiscale eenheid. Met deze constructie wordt beoogd de (ict-) diensten van de buitenlandse ondernemer zonder btw-heffing bij de vaste inrichting in Nederland te krijgen en daarmee ook zonder btw-heffing bij de andere onderdelen van de fiscale eenheid. Deze financiële instelling is van mening dat de structuur voldoet aan de wettelijke voorwaarden en overigens ook past binnen doel en strekking van de geldende wet- en regelgeving. De Belastingdienst is evenwel een andere mening toegedaan en heeft daarom negatief beslist op de gevraagde beschikking om de desbetreffende vaste inrichting op te nemen in de fiscale eenheid. De betrokken financiële instelling is tegen deze beslissing van de Belastingdienst in bezwaar gegaan.

*Ad b. Inkoop diensten van/via een samenwerkingsverband in ander EU-land*
In de brief van december 2010 is gemeld dat deze constructie door twee financiële instellingen werd toegepast en dat twee andere financiële instellingen overwogen een dergelijke structuur te implementeren. Eén van de instellingen had de structuur weliswaar geïmplementeerd, maar nog niet geëffectueerd. Zij kocht dus bepaalde diensten in van resp. via een koepelinstelling, maar betaalde ter zake nog wel btw in Nederland.

*Stand van zaken*
Thans is de situatie zo dat de twee geïmplementeerde structuren zijn beëindigd en dat de twee instellingen die overwogen om deze structuur te implementeren, hieraan uiteindelijk geen uitvoering hebben gegeven. Een en ander heeft aanleiding gegeven tot het opleggen van naheffing van btw ter grootte van circa € 0,6 miljoen.

Recent zijn echter twee nieuwe gevallen bekend geworden waarbij enkele financiële instellingen het voornemen kenbaar hebben gemaakt diensten, voornamelijk interne (concern)diensten, door te berekenen via een koepelinstelling in een ander EU-land. Daarmee wordt beoogd dat op die interne concerndiensten geen btw-verplichting komt te rusten. Het daaraan ten grondslag liggende feitencomplex is voorgelegd aan de Belastingdienst en wordt op dit moment onderzocht.



1911803 01695

*Ad c. Uitbesteding aan onderdeel van eigen fiscale eenheid*
Deze structuur werd, zoals aangegeven in de brief van 22 december 2010, door één financiële instelling toegepast. Zoals toen al gemeld, heeft die instelling in samenspraak met de Belastingdienst besloten deze btw-structuur te beëindigen.

*Stand van zaken*
Er zijn geen nieuwe gevallen gesignaleerd of aan de Belastingdienst ter beoordeling voorgelegd.

## 3.6 Intracommunautaire btw-fraude

*Inleiding*
Tijdens het Algemeen Overleg op 15 mei 2011 over het 'Groenboek over de toekomst van de btw' is toegezegd de Tweede Kamer te informeren over de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude en de samenwerking in EU-verband. In maart 2009 heeft de Algemene Rekenkamer het rapport 'Intracommunautaire btw-fraude' uitgebracht. Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris op 28 augustus 2009 een pakket van maatregelen naar de Tweede Kamer gepresenteerd[6]. In deze paragraaf wordt de activiteiten geschetst die de Belastingdienst in dit kader verricht. Vervolgens wordt stilgestaan bij een aantal ontwikkelingen sinds het plan van aanpak.

### *3.6.1 Het beleid ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude*
Het plan van aanpak 'bestrijding intracommunautaire btw-fraude' is gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels, het voorkomen van nieuwe carrousels, en het bestraffen van de niet-compliante actoren. Het belang van deze activiteiten is evident. De btw met een jaarlijkse opbrengst van meer dan € 40 miljard vervult voor de schatkist een prominente rol. Omdat btw-fraude bovendien leidt tot concurrentievervalsing tussen ondernemers, kan onvoldoende bestrijding leiden tot uitholling van het draagvlak voor belastingheffing. Daarnaast is het plegen van intracommunautaire btw-fraude vaak een onderdeel van bredere criminele activiteiten en is dus ook een algemener handhavingbelang in het geding. Op hoofdlijnen omvat het beleid de volgende activiteiten.

***Preventie en gebruik van intelligence***
Voor effectieve bestrijding is van belang dat criminele activiteiten snel gedetecteerd en gestopt worden. De Belastingdienst heeft geavanceerde informatiesystemen ontwikkeld die het risicomanagement op het gebied van btw-fraude, ook op regioniveau met bijbehorende personele capaciteit, ondersteunen. Databestanden worden gekoppeld en geanalyseerd om zodoende verbanden te kunnen leggen en fraudepatronen te herkennen die kunnen leiden tot het vroegtijdig opsporen van carrouselfraude. In het verlengde hiervan is de Belastingdienst alert als het gaat om het achterwege blijven van btw-aangiftes, het niet betalen op (ambtshalve) aanslagen en het deactiveren van btw-nummers indien de ondernemer niet traceerbaar blijkt. De Belastingdienst bezoekt startende ondernemers om te beoordelen of sprake is van bonafide ondernemingen of van dekmantels als onderdeel van een btw-fraudecarrousel. Verder is in het voorjaar van 2010 het meldpunt carrouselfraude van start gegaan.

[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 880, nr. 4



1911803 01695

In de Fiscale Agenda zijn twee aanvullende maatregelen gemeld. De eerste maatregel betreft het afvoeren van niet-actieve ondernemingen die voor de btw structureel nihil-aangiften doen. Aldus wordt voorkomen dat een lege of niet-actieve onderneming met een actief btw-nummer wordt overgedragen aan een frauderende ondernemer die vervolgens, onder gebruikmaking van datzelfde btw-nummer, kan handelen en ten onrechte teruggaaf van btw kan vragen. De tweede maatregel betreft het sturen van waarschuwingsbrieven. In geval van hardnekkige btw-carrouselfraude met verliezen in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wenselijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Langs die weg kan de ondernemer worden gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van betrokkenheid bij een fraudeketen. De ondernemer wordt in de brief gewezen op de mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaraan verbonden risico's. Met die kennis kan de ondernemer voorkomen om ongewild in een fraudeketen verzeild te raken en kan hij, bij een vermoeden van betrokkenheid bij een fraudeketen, de Belastingdienst inlichten en om advies vragen. Aldus kan btw-fraude worden gestopt dan wel worden voorkomen en kunnen zowel de ondernemer als zijn branche worden beschermd tegen de uiterst schadelijke gevolgen van btw-fraude en kan *last but not least* het verlies voor de fiscus worden beperkt.

Indien de ondernemer desondanks betrokken blijft bij een carrouselketen dan kan dat, op grond van nationale regelgeving en jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie[7], ertoe leiden dat de aftrek van de aan hem in rekening gebrachte btw wordt geweigerd. Ook strafrechtelijk kunnen daaraan gevolgen zijn verbonden.

***Internationale samenwerking en gegevensuitwisseling***

Sinds de totstandkoming van de interne markt binnen de EU is steeds meer de nadruk komen te liggen op internationale samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de lidstaten.

Als eerste kunnen genoemd worden de multilaterale controles. Bij signalen over btw-fraude kunnen lidstaten aan andere lidstaten informatie vragen over een specifieke onderneming of, bij voldoende belang, in die andere lidstaat zelfs een onderzoek laten instellen. Waar sprake is van betrokkenheid vanwege invoer in en/of doorvoer via Nederland, beperken de activiteiten van Nederland zich tot het aanleveren van informatie aan andere lidstaten om aldus tot btw-heffing dan wel tot strafrechtelijke onderzoeken te kunnen komen. Indien de onderzochte handelaar in Nederland is gevestigd bestaat, naast het leveren van informatie, tevens een belang van heffing van Nederlandse btw. Verder kunnen nog worden genoemd de controleprojecten in Fiscalis-verband op het gebied van starters en listings[8].

---

[7] Hof van Justitie 6 juli 2006, gevoegde zaken C-439/04 en C-440/04, Axel Kittel en Recolta Recycling BVBA; de aan een ondernemer ter zake van zijn aankopen in rekening gebrachte btw (voorbelasting) komt in beginsel voor aftrek in aanmerking. Op grond van deze arresten kan die aftrek echter worden geweigerd indien de ondernemer op basis van objectieve elementen wist of had moeten weten dat hij door zijn aankoop deelnam aan een transactie die onderdeel is van btw-fraude. Indien een ondernemer na ontvangst van een waarschuwingsbrief desondanks betrokken blijft bij een carrouselketen kan dat een element vormen dat ertoe bijdraagt dat de ondernemer wist of had moeten weten dat hij deelnam aan btw-fraude en kan hem, op basis van genoemde arresten, de aftrek van voorbelasting worden geweigerd. De Belastingdienst doet met regelmaat een beroep op deze jurisprudentie, hetgeen in voorkomende gevallen door de rechter wordt gehonoreerd.

[8] Overzicht van de intracommunautaire prestaties (tegen het nul%) die een ondernemer heeft geleverd aan een andere ondernemer in een ander EU-land. De ondernemer moet periodiek hiervan



1911803 01695

Een andere belangrijke ontwikkeling is de totstandkoming van Eurofisc. Eurofisc is een gedecentraliseerd netwerk voor uitwisseling van actuele informatie tussen lidstaten om grensoverschrijdende btw-fraude tegen te gaan. In het najaar van 2009[9] is de Tweede Kamer daarover geïnformeerd. Eurofisc vormt de voortzetting van Eurocanet, waarin lidstaten met elkaar vroegtijdig informatie deelden over fraudesignalen. Eurofisc heeft nadrukkelijk geen eigen rechtsvorm; het is een samenwerkingsstructuur. Iedere lidstaat benoemt een expert in btw-carrouselfraude als liaison officer. Gezamenlijk kunnen deze experts snel en doelmatig handelen, waarbij de werkzaamheden in onderling overleg worden gecoördineerd. De Commissie heeft daarbij een ondersteunende rol.

Eind 2010 is Eurofisc in werking getreden. In dit verband zijn door de lidstaten een viertal 'workingfields' benoemd waarop nauw wordt samengewerkt. Elk workingfield heeft een trekker. Nederland is trekker en coördinator van het workingfield 'Observatory' dat dient als platform voor informatie-uitwisseling op het gebied van nieuwe trends en fenomenen. Eurofisc leidt ertoe dat informatie snel met elkaar kan worden gedeeld en de working fields leiden ertoe dat detectie van (mogelijke) concrete fraudegevallen is verbeterd en versneld.

Naar aanleiding van aanbevelingen van de interparlementaire Beneluxraad over de aanpak van de btw-fraude is toegezegd dat in Benelux-verband intensiever zal worden samengewerkt. Op initiatief van Nederland zullen ook de betrokken bewindslieden nauwer bij deze samenwerking worden betrokken. In werkgroepverband wordt inmiddels kennis en ervaring uitgewisseld ten behoeve van een effectievere analyse en aanpak. Ook zullen gezamenlijk standpunten worden voorbereid ten behoeve van overleggen in EU verband.

***Resultaten***

De aanpak van de btw-fraude is zowel preventief als repressief van aard. De aanpak is in de eerste plaats gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels en het voorkomen van nieuwe. Daarnaast is de inzet van de Belastingdienst gericht op het bestraffen van de niet-compliante actoren, door het opleggen van naheffingsaanslagen, het beslag leggen op verhaalsobjecten en het strafrechtelijk aanpakken van de fraudeurs.
Voor de naheffing van btw zijn geen concrete doelstellingen te geven. Het gaat er immers vooral om schade te voorkomen. In die zin kunnen dalende cijfers voor naheffing btw en fiscaal belang in strafzaken juist duiden op succes van de preventieve acties.

---

opgave doen aan de Belastingdienst. Deze gegevens komen in het VIES-systeem, zodat ook buitenlandse belastingdiensten deze kunnen inzien.

[9] TK, vergaderjaar 2009–2010, 21 501-07, nr. 680 resp. 24 november 2009, kenmerk AFP/2009-745U



1911803 01695

De volgende resultaten zijn geboekt in de periode t/m oktober 2011.

***Tabel 3 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)***

| | **Totaal 2010** | **Totaal 2011 t/m oktober** |
|---|---|---|
| Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam) | - | 41 |
| Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem) | - | 28 |
| Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude | 130 | 190 |
| Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence) | 2000 | 21000 |
| Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD | 73 | 88 |
| Naheffing btw, aantal onderzoeken | 68 | 67 |
| Naheffing btw n.a.v. signalen FIOD | € 20.922.000,- | € 10.096.000,- |
| Naheffing btw n.a.v. eigen onderzoek belastingregio's | € 32.591.000,- | € 37.262.000,- |
| Boete | € 1.700.000,- | € 2.726.000,- |
| Fiscaal belang strafzaak[10] | € 27.542.000,- | € 6.352.000,- |
| Fiscaal nadeel in het buitenland (detectie dankzij signaal FIOD) | € 53.767.000,- | € 18.602.000,- |
| Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)<br>*- uit het buitenland*<br>*- aan het buitenland* | <br>611<br>420 | <br>529<br>200 |
| Artikel verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)[11]<br>*- uit het buitenland*<br>*- aan het buitenland* | <br>1634<br>333 | <br>1245<br>468 |

***Toelichting***

Bij het aantal stopgezette ondernemingen betreft het vermoedens van mogelijke fraude en is er in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan op deze wijze wordt voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

De daling in het aantal informatieverzoeken aan het buitenland via de FIOD houdt verband met het feit dat inmiddels al veel informatie wordt uitgewisseld via Eurofisc.

[10] Het bedrag in 2010 aan fiscaal belang strafzaken is sterk beïnvloed door één grote strafzaak gedurende dat jaar.

[11] Een artikel 5 verzoek (SCAC 2004) is een verzoek van of aan het buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 5 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).

### 3.6.2 Ontwikkelingen sinds 2009

*Proactieve aanpak: CO2-emissierechten*
De voor de Nederlandse handel in CO2-emissierechten in juli 2009 geïntroduceerde verleggingsregeling houdt in dat de ondernemer die tegen betaling emissierechten overdraagt, de ter zake verschuldigde btw niet in rekening hoeft te brengen. De verschuldigdheid van die btw wordt verlegd naar de (btw-plichtige) afnemer van de emissierechten, die de btw op zijn aangifte vermeldt en op diezelfde aangifte volgens de normale regels in aftrek kan brengen. Aldus vindt geen daadwerkelijke betaling van btw plaats waardoor btw-fraude onmogelijk wordt.
Als gevolg van de adequate aanpak van de btw-fraude met CO2-emissierechten zijn de verliezen in Nederland beperkt gebleven. Nederland ontving wel informatieverzoeken vanuit andere EU-landen. Gebleken is dat de fraude zich snel kan verplaatsen naar andere lidstaten (die bijvoorbeeld nog geen verleggingsregeling hebben geïmplementeerd) dan wel naar andere sectoren.
Naar aanleiding van de maatregelen die Frankrijk, Nederland en Engeland in 2009 zelfstandig hebben genomen om de btw-carrouselfraude met CO2-emissierechten te stoppen, heeft de Europese Commissie in het najaar van 2009 een richtlijnvoorstel ingediend dat in december 2009 door de Raad van ministers is aangenomen.

*Herziening Verordening wederzijdse bijstand*
Over de herziening van de verordening is de Tweede Kamer geïnformeerd bij BNC-fiche op 25 september 2009[12]. De herziening strekt er toe de uitwisseling van inlichtingen tussen de lidstaten te bevorderen door vast te leggen in welke gevallen de lidstaten niet kunnen weigeren op een verzoek om inlichtingen te verstrekken of een administratief onderzoek in te stellen, in welke gevallen zij spontaan bepaalde gegevens moeten verstrekken en in welke gevallen zij een terugmelding moeten doen. De verordening creëert een kader om de kwaliteit van de gegevens in de gegevensbanken te garanderen, regelt de toegangsrechten tot die gegevens en verplicht de lidstaten de naam en het adres die bij een btw-nummer horen langs elektronische weg te bevestigen. De verordening biedt tevens de rechtsbasis voor de vorming van Eurofisc. In 2012 treden de bepalingen die betrekking op de verificatie van btw-identificatienummers langs elektronische weg in werking en in 2013 de overige bepalingen op het gebied van geautomatiseerde gegevensuitwisseling en informatieverzoeken.

*Groenboek over de toekomst van de btw*
Op 3 december 2010 publiceerde de Europese Commissie het groenboek "De toekomst van de btw; naar een eenvoudiger, solider en efficiënter btw-stelsel"[13]. Het groenboek betreft een consultatie van alle belanghebbenden (lidstaten, bedrijfsleven, advieswereld). Het bevat geen politieke lijn; de Commissie nodigt belanghebbenden uit op de onderwerpen in het groenboek een reactie te geven. De resultaten van deze consultatieronde zijn door de Commissie verwerkt in een mededeling, ook wel witboek genoemd, dat op 6 december jl. is uitgebracht. Hierin wordt door de Commissie een lijn voor de toekomst van de btw in Europa geschetst. Verwachting is dat de Commissie vanaf begin 2012 concrete voorstellen zal voorleggen aan de Raad. De Commissie heeft onder andere een voorstel aangekondigd voor een zogenaamd 'snel reactiemechanisme', op

[12] Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 22 112, nr. 929
[13] COM (2010) 695 def.



1911803 01695

basis waarvan op zeer korte termijn een verleggingsregeling kan worden geïntroduceerd voor sectoren waarin plotselinge btw-fraude is geconstateerd.



1911803 01695

# 4 Massale klantprocessen en ict

## 4.1 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich slechts twee grote productieverstoringen voorgedaan.

*Verrekening belastingschulden met teruggaven*

In oktober jl. heeft de Belastingdienst openstaande belastingschulden massaal verrekend met voorlopige teruggaven. In totaal ging het om bijna 84.000 mensen. Na signalen van zowel de BelastingTelefoon als de Nationale ombudsman is een herstelactie uitgevoerd. In tweetal aantal situaties was de verrekening namelijk ten onrechte gedaan, te weten in de gevallen dat:

1. de voorlopige teruggaaf is verrekend met een schuld waarvan de vervaldatum nog niet was verstreken;
2. de voorlopige teruggaaf is verrekend met een schuld, terwijl over deze schuld een betalingsregeling was getroffen.

Het gaat om circa 25.000 onterechte verrekeningen. Alle gedupeerden hebben alsnog hun teruggaaf uitbetaald gekregen. Ook is aan hen een excuusbrief gestuurd.

Er is nog een groep mensen die ten tijde van de verrekeningactie een verzoek om uitstel van betaling resp. een betalingsregeling hadden ingediend. Als de betalingstermijn ten tijde van de verrekening was verstreken, heeft ook in die gevallen verrekening met de voorlopige teruggaaf plaatsgevonden. Deze groep is in het proces van massale verwerking niet te traceren. De Belastingdienst onderzoekt thans nog of de groep in de toekomst wel te markeren valt. Mocht dit niet kunnen, zal er hangende de beslissing op een verzoek om uitstel van betaling wel worden verrekend. Dat zal in dat geval expliciet in het beleid duidelijk worden gemaakt. Mensen die door deze verrekening worden getroffen, in de zin dat hun inkomen daardoor de facto uitkomt onder de beslagvrije voet, kunnen zich tot de Belastingdienst wenden om de verrekening ongedaan te maken en in de toekomst te voorkomen.

*Herinneringen schattingsformulieren Vpb ten onrechte verstuurd*

Op 28 oktober jl. zijn circa 70.000 herinneringen verzonden wegens het niet indienen van een schattingsformulier ondernemingen voor de Vennootschapsbelasting. Gebleken is dat een aantal van deze herinneringen ten onrechte zijn verzonden. De belastingconsulent of de ondernemer die ten onrechte een herinnering had ontvangen, kreeg een excuusbrief.



1911803 01695

## 4.2 Uitvoering toeslagen

Het afgelopen half jaar is er sprake geweest van een stabiel toeslagenproces.

***Tabel 4 eerste aanvragen en mutaties***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-Toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Eerste aanvragen | 151.000 | 367.000 | 78.000 | 19.000 |
| waarvan verwerkt binnen acht weken | 98% | 100% | 91% | 95% |
| Mutaties en correcties | 506.000 | 823.000 | 875.000 | 178.000 |
| waarvan verwerkt binnen acht weken | 100% | 100% | 91% | 99% |

***Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2008***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-Toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 278.000 | 1.282.000 | 190.000 | 192.000 |
| Aandeel in totaal | 22% | 23% | 41% | 17% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 8% | 11% | 13% | 6% |
| € 100 - € 500 | 7% | 10% | 17% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 4% | 2% | 6% | 2% |
| > € 1000 | 2% | 0% | 5% | 0% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 106 | 239 | 110 | 43 |
| Nihil | 593.000 | 2.419.000 | 89.000 | 482.000 |
| Aandeel in totaal | 46% | 43% | 19% | 42% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 413.000 | 1.865.000 | 187.000 | 483.000 |
| Aandeel in totaal | 32% | 34% | 40% | 42% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 10% | 14% | 9% |
| € 100 - € 500 | 11% | 17% | 15% | 23% |
| € 500 - € 1000 | 7% | 5% | 5% | 9% |
| > € 1000 | 11% | 1% | 6% | 0% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 350 | 509 | 109 | 159 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,4 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 75.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.



1911803 01695

***Tabel 6 definitief toekennen toeslagen 2009***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 170.000 | 960.000 | 144.000 | 171.000 |
| Aandeel in totaal | 14% | 18% | 37% | 16% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 6% | 9% | 12% | 5% |
| € 100 - € 500 | 5% | 7% | 18% | 8% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 2% | 6% | 3% |
| > € 1000 | 1% | 0% | 3% | 0% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 57 | 189 | 57 | 49 |
| Nihil | 600.000 | 2.422.000 | 74.000 | 453.000 |
| Aandeel in totaal | 51% | 45% | 20% | 42% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 409.000 | 1.950.000 | 151.000 | 457.000 |
| Aandeel in totaal | 35% | 37% | 41% | 42% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 12% | 15% | 7% |
| € 100 - € 500 | 14% | 19% | 18% | 22% |
| € 500 - € 1000 | 7% | 5% | 5% | 10% |
| > € 1000 | 10% | 1% | 3% | 3% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 311 | 496 | 52 | 182 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,0 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,3 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 92% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 740.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.



1911803 01695

***Tabel 7 definitief toekennen toeslagen 2010***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 322.000 | 814.000 | 94.000 | 139.000 |
| Aandeel in totaal | 41% | 18% | 39% | 17% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 32% | 9% | 14% | 5% |
| € 100 - € 500 | 6% | 7% | 19% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 2% | 4% | 3% |
| > € 1000 | 1% | 0% | 1% | 1% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 41 | 134 | 25 | 43 |
| Nihil | 210.000 | 2.189.000 | 61.000 | 346.000 |
| Aandeel in totaal | 27% | 49% | 25% | 43% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 253.000 | 1.506.000 | 89.000 | 312.000 |
| Aandeel in totaal | 32% | 33% | 36% | 39% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 7% | 13% | 16% | 8% |
| € 100 - € 500 | 13% | 17% | 16% | 20% |
| € 500 - € 1000 | 6% | 4% | 3% | 9% |
| > € 1000 | 7% | 0% | 1% | 3% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 157 | 341 | 19 | 126 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Toeslagen heeft in vergelijking met vorig jaar het proces van definitief toekennen kunnen versnellen. Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 6,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld (2010: 5,9 miljoen toeslagen voor het toeslagjaar 2009). Uitgesplitst betreft het 0,8 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,5 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,2 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 73% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 2,4 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

***Productieverstoringen toeslagen***

Er zijn in de periode mei - oktober 2011 hebben zich de volgende twee grote productieverstoringen voorgedaan.

*September 2011*

Bij het definitief toekennen van de huurtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is bij 1.100 toeslaggerechtigden geen rekening gehouden met de box 3 vrijstelling. Dit is inmiddels hersteld.



1911803 01695

*September 2011*
Bij het definitief toekennen van de huur- en zorgtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is er per abuis aan de nabestaanden van 13.870 overleden toeslaggerechtigden een onjuiste beschikking gestuurd. De nabestaanden kregen een terugvordering, omdat de inkomens van de overledenen waren herleid naar jaarinkomen in plaats van dat er was uitgegaan van het inkomen tot aan het moment van overlijden. De gehele populatie is handmatig hersteld. Betrokkenen krijgen in december een nieuwe beschikking.

### 4.3 Het Nieuwe Toeslagensysteem

Op 7 december 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de persoonlijke internetpagina, *Mijn toeslagen* op www.toeslagen.nl, geopend. Ongeveer 6,1 miljoen huishoudens hebben nu 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot hun actuele toeslaggegevens. Zij kunnen online hun toeslagen voor toeslagjaar 2012 wijzigen en aanvragen. Op het moment van schrijven van deze halfjaarsrapportage hebben bijna een half miljoen mensen de persoonlijk internetpagina bezocht.

Conform planning is het proces van het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2012 op 4 november 2011 gestart en afgerond. Alle eerste aanvragen en wijzigingen die burgers tot en met 18 november jl. hebben ingediend, zijn meegenomen naar het toeslagjaar 2012. Gezien de overgang van de oude systemen naar het NTS worden aanvragen en wijzigingen die na 18 november zijn ingediend, wel verwerkt voor toeslagjaar 2011 (met behulp van de oude systemen), maar niet doorgezet naar toeslagjaar 2012. Burgers wordt gevraagd om deze aanvragen en wijzigingen opnieuw in te dienen via *Mijn toeslagen*. Dit geldt alleen voor dit jaar, voor volgende jaren doet zich deze situatie niet meer voor. Wel is het zo dat aanvragen en wijzigingen voor de toeslagjaren 2011 en ouder via de oude toeslagsystemen blijven verlopen.
Tussen 8 en 20 december hebben de betreffende 6,1 miljoen huishoudens hun beschikking voor toeslagjaar 2012 ontvangen. Het gaat in totaal om ongeveer 8 miljoen toeslagen. Op 20 december 2011 is vervolgens de uitbetaling van de maand januari verricht.

Zoals in de brief van de staatssecretaris van Financiën van 27 oktober 2011[14] al gemeld, brengt het live gaan van het nieuwe systeem de nodige werkzaamheden voor de BelastingTelefoon met zich mee. Naast het feit dat burgers voor algemene vragen terecht kunnen op de internetpagina's van de Belastingdienst, is de capaciteit bij de BelastingTelefoon tijdelijk verdubbeld. Bellers zullen bij een te grote drukte via een voicerespons het verzoek krijgen het later nog eens te proberen, dan wel te kijken op hun persoonlijke internetpagina.
Daarnaast biedt de Belastingdienst bij wijze van proef ook hulp aan via Twitter. Burgers worden via dit medium onder andere gewezen op de mogelijkheden van de persoonlijke internetpagina en op de extra openingstijden van de BelastingTelefoon.
Ondanks de drukte is de persoonlijke internetpagina tot en met 20 december steeds bereikbaar geweest. Mocht er op enig moment toch een te grote toeloop ontstaan, dan zullen de bezoekers – net als bij de BelastingTelefoon – het verzoek krijgen het later nog eens te proberen.

[14] Kamerstukken II, vergaderjaar 2011/12, 31066, nr. 114



1911803 01695

Verder zijn de balies bij de diverse regiokantoren van de Belastingdienst tijdelijk extra bemenst. Er is inderdaad sprake van extra toeloop, maar de balies kunnen dit tot nu toe goed aan. Overigens zullen de balies ook tussen Kerst en Oud en Nieuw bemenst zijn.

Ten slotte valt - hoewel de implementatie tot op dit moment goed verloopt - nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Inmiddels zijn er een paar kleine verstoringen geweest, waarvan de burgers nauwelijks iets hebben gemerkt.

*Kosten NTS*
In de achtste halfjaarsrapportage is aangegeven dat de kosten van het NTS voor 2011 geraamd werden op een bedrag van € 4 mln per maand. Vanwege het feit dat er onder andere minder externen ingehuurd hoefden te worden, is dit bedrag uiteindelijk uitgekomen op € 3,3 miljoen per maand. Hierdoor komen de totale uitgaven voor 2011 uit op een bedrag van circa € 40 mln.

Voor de kosten voor 2012 wordt niet alleen rekening gehouden met de reguliere projectactiviteiten zoals het verder ontwikkelen van het systeem, maar ook met mogelijke onvoorziene omstandigheden die samenhangen met een live gang van een systeem met een dergelijke omvang en impact. In de begroting voor 2012 is daarom een bepaalde zekerheidsmarge ingebouwd waarvan in de uitvoering zal blijken of deze ook daadwerkelijk besteed gaat worden. De kosten voor 2012 worden daarmee geraamd op een bedrag van € 4 miljoen per maand tot het moment waarop het project gedechargeerd wordt. Het is de verwachting dat deze decharge rond 1 juli 2012 zal plaatsvinden. Deze kosten worden gedekt binnen de begroting van de Belastingdienst.



1911803 01695

# 5. Toezeggingen aan Tweede Kamer

In dit hoofdstuk wordt een tweetal overige toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor financiën zijn gedaan.

**Verzamel algemeen overleg over diverse fiscale onderwerpen 6 april 2011**

***Toezegging***
Toegezegd om onderzoek te doen naar de mogelijkheden om een meldingsplicht voor constructies in te voeren, in overleg met de Becon-organisaties.

Over de mogelijkheid van een meldpunt voor fiscale constructies is inmiddels overleg gevoerd met de koepelorganisaties van belastingadviseurs. Uit dit overleg is naar voren gekomen dat het begrip 'constructie' moeilijk is af te bakenen. Constructies zijn vaak mogelijk binnen bestaande fiscale regelgeving en dus niet per definitie onrechtmatig. Naast de definitiekwestie is ook de uitvoerbaarheid van een dergelijke meldingsregeling onderwerp van nader onderzoek. Hierop zal nader worden teruggekomen.

Inmiddels wordt al wel in de convenanten die in het kader van horizontaal toezicht worden gesloten met koepels van belastingadviseurs, vastgelegd dat fiscale risico's door belastingadviseurs worden besproken met de Belastingdienst. De belastingplichtige wordt daarbij gevraagd zelf een kwalificatie te geven over de fiscale aanvaardbaarheid van zijn aangifte. De belastingplichtige behoudt daarbij het recht om te streven naar een optimale fiscale positie.

**Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 15 juni 2011**

***Toezegging***
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage in te gaan op het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, dit in relatie tot zowel de wijze van afhandeling van bezwaarschriften als de hogere griffierechten.

In het debat is de vraag aan de orde gesteld of er uit het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, een conclusie kan worden getrokken over de kwaliteit van afdoening door de Belastingdienst van de initiële bezwaarschriften.

Zoals ook al door de staatssecretaris in reactie op deze vraag in het overleg is gesteld, is er geen aanleiding te veronderstellen dat de kwaliteit van de bezwaarschriften hiervan de oorzaak is. De Algemene wet bestuursrecht stelt hoge eisen aan de kwaliteit van de behandeling van bezwaarschriften. Zo moet het bestuursorgaan zijn taak vervullen zonder vooringenomenheid en de beslissing op bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering. Binnen de Belastingdienst bestaat een stelsel van kwaliteitsborging. Een bezwaarschrift wordt altijd behandeld door een andere functionaris dan degene die de beschikking heeft afgegeven. Daarenboven vindt er elk jaar



1911803 01695

Belastingdienstbreed een onderzoek plaats naar de fiscale kwaliteit van beschikkingen, waaronder de bezwaarschriften.

Het aantal bij de Belastingdienst ingediende bezwaarschriften bedraagt jaarlijks ongeveer 400.000 tot 450.000. In de periode 2008-2010 lag het aantal beroepschriften jaarlijks rond de 6.000. Dat betekent dat in nog geen anderhalf procent van de gevallen een bezwaarschrift gevolgd wordt door een beroepschrift. Gemiddeld over deze jaren werd bij 28% van de beroepschriften de belastingplichtige geheel in het gelijk gesteld. In 16% van de gevallen werd de belastingplichtige gedeeltelijk en in 56% van de gevallen werd de belastingplichtige niet in het gelijk gesteld. De percentages zijn over deze periode zeer stabiel (maximaal 1% afwijking per jaar).

Begin 2012 wordt een nieuw beleidsbesluit 'Besluit Beroep in Belastingzaken' uitgebracht. In dat beleidsbesluit worden, ter verdere professionalisering van de procespraktijk van de Belastingdienst, de bepalingen inzake de collegiale bijstand en toetsing aangescherpt en zijn voorwaarden gesteld aan de vertegenwoordiging van de inspecteur ter zitting. De verwachting is dat deze bepalingen ertoe zullen leiden dat onnodige procedures worden voorkomen en het aantal verloren zaken zal afnemen.

De tweede vraag die in het verband in het algemeen overleg van 15 juni jl. is gesteld, betreft de mogelijke effecten van de nieuwe verhoogde griffierechten. De voorgenomen verhoging van griffierechten zal naar verwachting effect hebben op het aantal rechtszaken dat rechtzoekenden starten. Uit de memorie van toelichting van het wetsvoorstel blijkt een geschatte afname in bestuurszaken (de categorie waaronder belastingzaken vallen) van 15-17%. Het wetsvoorstel nodigt overigens bestuursorganen beslist niet uit om calculerend om te gaan met bezwaarschriften door bijvoorbeeld bezwaren met een gering financieel belang makkelijker af te wijzen. Het voorziet er namelijk in dat bestuursorganen, als ze in het ongelijk zijn gesteld door de rechter, het griffierecht moeten betalen.



1911803 01695

## Bijlage: Productietabellen

### Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal behandelde aangiften | 43,3 mln | 52,3 mln |
| Aantal voorlopige aanslagen | 12,0 mln | 14,8 mln |
| Aantal voorlopige teruggaven | 3,0 mln | 3,3 mln |
| Aantal uitgevoerde fiscale controles | 2,0 mln | 1,9 mln |
| Aantal uitbetaalde toeslagen | 8,1 mln | 8,4 mln |

### Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal belpogingen | 11.457.502 | 12.204.035 |
| Uitval overbelasting | 161.730 | 50.154 |
| Totaal beantwoord | 9.514.816 | 10.045.168 |
| Bereikbaarheid | 83% | 82% |

Toelichting:
Het aantal belpogingen is in 2011 toegenomen t.o.v. 2010. De bereikbaarheid bevindt zich binnen de bandbreedte van de doelstelling (begroting IXB 2011) van 80-85%.

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (exclusief uitval overbelasting)

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| *Particulieren* | | |
| Totale aanbod | 5.471.853 | 5.595.390 |
| Totaal beantwoord | 5.127.405 | 5.021.862 |
| Aangenomen | 94% | 90% |
| *Ondernemingen* | | |
| Totale aanbod | 2.612.891 | 2.547.826 |
| Totaal beantwoord | 2.350.174 | 2.333.398 |
| Aangenomen | 90% | 92% |
| *Toeslagen* | | |
| Totale aanbod | 3.191.255 | 3.612.985 |
| Totaal beantwoord | 2.994.578 | 3.134.659 |
| Aangenomen | 94% | 87% |
| *Overig* | | |
| Totale aanbod | 1.367.453 | 1.433.484 |
| Totaal beantwoord | 1.155.481 | 1.233.140 |
| Aangenomen | 84% | 86% |

Toelichting:
Per werkstroom wordt het percentage aangenomen telefoontjes berekend. De definitie daarvan verschilt van de totale bereikbaarheid. In het percentage is namelijk niet het aanbod meegenomen



1911803 01695

van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het belplatform (hiervan is per definitie niet bekend welke werkstroom het betreft).
De toename van het aanbod telefoontjes over toeslagen (van afgerond 3,2 naar 3,6 miljoen) heeft meerdere oorzaken. In het kader van voorbereiding implementatie NTS is het toezicht op oude jaren met voorrang opgepakt. Hier is meer dan verwacht over gebeld. Verder komen er veel vragen van toeslaggerechtigden die moeite hebben forse bedragen terug te betalen. Ten slotte zijn er enkele foute verzendingen geweest en onduidelijke brieven verzonden, die hebben gezorgd voor extra onverwacht aanbod.

Tabel 4: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's)

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal frobo's | 1.638.756 | 1.901.129 |
| Waarop tijdig gereageerd | 86% | 89% |
| Waarvan terugbelafspraken | 898.892 | 935.202 |
| Waarvan serviceberichten | 739.864 | 965.927 |

Toelichting:
De stijging van het aantal frobo's wordt in eerste instantie veroorzaakt door de stijging van het aantal serviceberichten (verzoeken om uitstel, formulieren en duplicaatbeschikkingen (zie tabel 5). Verder blijkt in de praktijk dat er waarschijnlijk mede door de economische situatie meer betalingsvragen binnenkomen bijvoorbeeld van mensen die moeite hebben met terugbetaling van toeslagen. Het percentage tijdige reacties voldoet aan de begrotingsdoelstelling dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant.

Tabel 5: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's) per werkstroom

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| *Belastingen* | | |
| Aantal frobo's | 784.690 | 796.421 |
| Waarop tijdig gereageerd | 88% | 83% |
| *Toeslagen* | | |
| Aantal frobo's | 114.202 | 138.781 |
| Waarop tijdig gereageerd | 91% | 76% |
| *Uitstel, formulieren, etc.* | | |
| Aantal frobo's | 696.110 | 923.133 |
| Waarop tijdig gereageerd | 84% | 96% |
| *Duplicaatbeschikkingen* | | |
| Aantal frobo's | 43.754 | 42.794 |
| Waarop tijdig gereageerd | 100% | 99% |

Toelichting:
De reactietermijnen bij toeslagen liggen met 76% onder de norm. Dit heeft vooral te maken met cumulatie van zaken bij de kinderopvangtoeslag. Inmiddels is extra capaciteit ingezet.

Tabel 6: Bezoekers balie

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal bezoekers balie | 758.000 | 829.000 |

Toelichting: Evenals bij de frobo's is de toename van de baliebezoeken voornamelijk toe te schrijven aan de toeloop van mensen met betalingsproblemen.



1911803 01695

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Belastingdienst website | 99,9% | 100,0% |
| Douane website | 100% | 100,0% |
| Persoonlijk domein | 100% | 100,0% |
| Toeslagen website | 100% | 100,0% |

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR) | 95.717 | 111.342 |
| Bezwaarschrift | 110.307 | 127.947 |
| Melding betalingsonmacht | 1.001 | 2.146 |
| Notariële akten | 4.529 | 4.646 |
| Uitstel BPM | 2.492 | 2.622 |
| Uitstel IB-aangifte | 94.314 | 103.340 |
| Verzoek stopzetten VA/VT | 8.852 | 7.444 |
| Verzoek wijzigen toetsingsinkomen | 125.725 | 210.149 |

Tabel 9: Bezwaarschriften

Afgedane bezwaarschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 401.901 | 398.264 |
| Belastingregio's | 319.922 | 309.133 |
| Douane | 9.223 | 5.873 |
| Toeslagen | 60.576 | 46.569 |
| Autobelastingen | 12.180 | 36.689 |

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 83% | 94% |
| Belastingregio's | 79% | 93% |
| Douane | 99% | 100% |
| Toeslagen | 98% | 99% |
| Autobelastingen | 97% | 97% |

Toelichting:
Het tijdig (Awb-conform) afdoen van bezwaarschriften is t.o.v. 2010 aanmerkelijk verbeterd, met name bij de belastingregio's. Het totaalresultaat is nog wel onder de doelstelling (begroting IXB 2011) van 95-100%.
De toename van het aantal bezwaarschriften bij de autobelastingen wordt veroorzaakt door een wijziging in het toezicht op de BZM (Eurovignet). Vanaf eind 2010 maakt de Belastingdienst hierbij gebruik gemaakt van informatie/camerabeelden van de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Dit heeft geleid tot een sterke stijging van het aantal naheffingen.



1911803 01695

Tabel 10: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

Ontvangen beroepschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 4.759 | 5.194 |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 1.869 | 1.560 |
| Omzetbelasting | 293 | 373 |
| Motorrijtuigenbelasting | 202 | 174 |
| Douane | 219 | 116 |
| Overige belastingen | 1.080 | 1.555 |
| Toeslagen | 1.096 | 1.416 |

Afgedane beroepschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 4.982 | 5.805 |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 2.240 | 2.044 |
| Omzetbelasting | 427 | 713 |
| Motorrijtuigenbelasting | 181 | 284 |
| Douane | 253 | 157 |
| Overige belastingen | 1.256 | 1.410 |
| Toeslagen | 625 | 1.197 |

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 27% | 28% |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 29% | 32% |
| Omzetbelasting | 36% | 22% |
| Motorrijtuigenbelasting | 9% | 45% |
| Douane | 26% | 22% |
| Overige belastingen | 33% | 36% |
| Toeslagen | 7% | 11% |

Toelichting:
Het hoge percentage bij Motorrijtuigenbelasting in 2011 komt vooral doordat veel taxikwesties zijn terugverwezen na een uitspraak van de Hoge Raad. Het ging hierbij om de naheffing bij onjuist gebruik van de taxivrijstelling op basis van art. 76 Wet MRB. Inmiddels is de regelgeving aangepast. De nog lopende zaken hadden betrekking op de oude wetgeving, die geen grond bood voor de wijze van naheffing zoals die door de Belastingdienst werd toegepast. Ook diverse zaken over naheffing inzake voertuigen met een buitenlands kenteken zijn verloren, op basis van jurisprudentie van het HvJ EU. Bij schorsingszaken (art. 35 Wet MRB) wordt momenteel door de rechter een uitleg gehanteerd analoog aan art. 76 Wet MRB; dat levert ook verlieszaken op. Verder zijn er de nodige zaken waarbij de boete bij naheffingsaanslagen BZM (Eurovignet) door de rechter wordt gematigd op basis van disproportionaliteit.



1911803 01695

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 16% | 11% |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 15% | 14% |
| Omzetbelasting | 26% | 6% |
| Motorrijtuigenbelasting | 17% | 11% |
| Douane | 25% | 8% |
| Overige belastingen | 16% | 16% |
| Toeslagen | 6% | 6% |

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 10.126 | 10.365 |
| | | |
| Belastingregio's | 5.137 | 4.740 |
| Toeslagen | 3.580 | 4.082 |
| Overig | 1.409 | 1.543 |

Afgedane klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 10.257 | 10.073 |
| | | |
| Belastingregio's | 5.030 | 4.715 |
| Toeslagen | 3.853 | 3.839 |
| Overig | 1.374 | 1.519 |

Percentage tijdig afgedane klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 98% | 97% |
| | | |
| Belastingregio's | 98% | 94% |
| Toeslagen | 99% | 99% |
| Overig | 96% | 99% |

Toelichting:
Het percentage tijdig (Awb-conform) afgedane klachten is in 2011 iets lager dan in 2010. Dit wordt met name veroorzaakt door een lager percentage bij de klachten m.b.t. belastingen.
Het totaalresultaat ligt onder de doelstelling (begroting IXB 2011) van 98-100%.



1911803 01695

## Toezicht

Tabel 12: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Ontvangen aangiften | 10.216.310 | 10.673.330 |
| - waarvan digitaal | 91% | 95% |
| - waarvan papier | 9% | 5% |

Tabel 13: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren | 365.000 | 304.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren | 7% | 3% |
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers | 104.000 | 64.100 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers | 5% | 2% |
| Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften | 32.000 | 25.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften | 8% | 5% |

Toelichting:
Het aantal in 2011 door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen IB- en Vpb-aangiften ligt volgens de doelstelling in de begroting IXB 2011 tussen de 450.000 en 650.000. Met de tot en met oktober 2011 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstelling te halen. De jaarlijkse percentages zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks varieert. Het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt, is niet elk jaar hetzelfde. In 2011 is de Belastingdienst eerder dan in voorgaande jaren gestart met het opleggen van de definitieve aanslagen. Daardoor zijn t/m oktober voor zowel IB als Vpb hogere aantallen aanslagen opgelegd dan in 2010 (in totaal 14,9 mln aanslagen in 2011 tegenover 7,8 mln in 2010). Afgezet tegen deze hogere aantallen is te verklaren dat het percentage behandelde aangiften in 2011 (3%) relatief laag is in vergelijking met vorig jaar (7%). Dat de absolute aantallen ook lager zijn dan vorig jaar komt voort uit het beleid van de Belastingdienst om meer in te zetten op andere, preventieve vormen van handhaving, waarbij bewust gekozen wordt de aantallen traditioneel geregelde aangiften te verminderen.

## Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

| | 2010<br>t/m oktober | 2011<br>t/m oktober |
|---|---|---|
| Personeel in fte's (bezetting) | 30.060 | 29.176 |
| Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim) | 5,9% | 6,5% |
| Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim) | 5,1% | 5,4% |

Toelichting: Voor de stijging van het ziekteverzuim is geen eenduidige verklaring te geven. Dit wordt momenteel onderzocht. De uitkomsten daarvan worden meegenomen in het Beheerverslag 2011.



1911803 01695

# *9e HALFJAARSRAPPORTAGE*

# *BELASTINGDIENST*

## *November 2011*

**Ministerie van Financiën**
**Belastingdienst**
**December 2011**
**Concept 1.0**

## Inhoudsopgave


| | | Blz. |
|---|---|---|
| **1** | **Inleiding** | 2 |
| **2** | **Dienstverlening** | 3 |
| 2.1 | Dienstverlening in cijfers | 3 |
| 2.2 | Telefonische dienstverlening | 5 |
| **3** | **Toezicht** | 6 |
| 3.1 | Toezicht in cijfers | 6 |
| 3.2 | Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst | 7 |
| 3.3 | Aanpak systeemfraude | 8 |
| 3.4 | Buitenlands vermogen | 9 |
| 3.5 | Btw-ontwijkende constructies en financiële instellingen | 11 |
| 3.6 | Intracommunautaire btw-fraude | 13 |
| **4** | **Massale klantprocessen en ICT** | 19 |
| 4.1 | Productieverstoringen | 19 |
| 4.2 | Uitvoering toeslagen | 20 |
| 4.2 | Het Nieuwe Toeslagensysteem | 23 |
| **5** | **Toezeggingen aan Tweede Kamer** | 25 |
| **Bijlage: Productietabellen** | | 27 |




1911803 01695

# 1 Inleiding

Voor u ligt de 9e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak *vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst*[1]. Omdat veel van de maatregelen uit dit plan van aanpak inmiddels hun beslag hadden gekregen, is voorjaar 2010 besloten de rapportage een wat algemener karakter te geven met aandacht voor zowel de prestaties van dienstverlening, toezicht als massale klantprocessen.

De rapportage kent vier hoofdstukken.

In hoofdstuk 1 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de instelling van een externe onderzoekscommissie die het horizontaal toezicht gaat evalueren, de stand van zake met betrekking tot btw-ontwijkende constructies, de aanpak van buitenlands vermogen en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden.

In hoofdstuk 3 (massale klantprocessen en ICT) wordt een tweetal productieverstoringen die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor de uitvoering van de toeslagen. Tot slot wordt de laatste stand van zaken van de invoering van het nieuwe toeslagensysteem geschetst.

In hoofdstuk 4 wordt een tweetal overige toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

In de bijlage wordt overeenkomstig de afspraak met de vaste commissie voor Financiën met behulp van productietabellen inzicht gegeven in de prestaties van de Belastingdienst.

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2



1911803 01695

# 2 Dienstverlening

## 2.1 Dienstverlening in cijfers

***Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening*** *(in procenten)*

| | **2010 t/m oktober** | **2011** | **2011 t/m oktober** |
|---|---|---|---|
| | Tijdig afgehandeld % | Norm % 2011 | Tijdig afgehandeld % |
| Telefonische bereikbaarheid[2] | 83 | 80-85 | 82 |
| Terugbelafspraken (binnen 2 werkdagen terugbellen) | 86 | 85-90 | 89 |
| Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen) | 93 | 90-100 | 94 |
| Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen) | 97 | 95-98 | 92 |
| Afgedane bezwaarschriften | 83 | 95-100 | 94 |
| Afgehandelde klachten | 98 | 98-100 | 97 |

***Toelichting***

*Telefonische bereikbaarheid en terugbelafspraken*

De BelastingTelefoon is de eerste tien maanden van het jaar goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 82%, met een gemiddelde wachttijd van 90 seconden.

Ook de afdoeningstermijn voor terugbelafspraken is met 89% conform de doelstelling.

[2] De definitie van bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de wachttijd, wanneer zij een belpoging (in het keuzemenu) doen binnen de werktijden van de callcenters. In het percentage wordt ook het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KPN-platform.



1911803 01695

*Registratie nieuwe ondernemers*
De tijdige registratie van nieuwe ondernemers blijft met 92% enigszins achter op de doelstelling. In het begin van het jaar was het werkaanbod hoger dan verwacht. In combinatie met enkele opgetreden automatiseringsproblemen heeft dit gezorgd voor vertraging in de afhandeling van de verzoeken. In april waren de problemen opgelost. In juli deed zich een nieuw automatiseringsprobleem voor. In combinatie met concentratieprocessen ontstond er opnieuw lichte vertraging in de afhandeling. Het cumulatieve effect van de genoemde problemen zorgt ervoor dat de jaardoelstelling (95-98% afgifte BTW/LH-nummer binnen 5 werkdagen) in 2011 niet wordt gerealiseerd.

*Afgedane bezwaarschriften*
Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het tijdig afdoen van bezwaarschriften verbeterd. De eerder geïmplementeerde verbeteringen in het proces waaronder bellen bij bezwaar, concentratie van werkzaamheden en verbetering in ICT-ondersteuning werpen gaandeweg hun vruchten af.

In het najaar van 2011 is het proces verder doorgelicht. Dit heeft geresulteerd in een aantal verbetervoorstellen waarvan de invoering thans wordt onderzocht. Zo wordt gedacht aan het (verder) stimuleren van burgers en bedrijven bezwaren digitaal (via DigiD) in te dienen. Verder de mogelijkheid dat burgers en bedrijven online een check kunnen doen om te kijken of het zin heeft een bezwaar in te dienen of een andere actie te ondernemen. Ook wil de Belastingdienst – ter voorkoming van mogelijke bezwaren – bij de aangiftebehandeling vooraf telefonisch contact opnemen indien een correctie op de aangifte wordt overwogen.

*Afgehandelde klachten*
Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor klachten en deze goed moet herkennen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat de klachtherkenning bij de Belastingdienst kan verbeteren. Daarnaast bleek uit een intern onderzoek naar de tevredenheid van klagers dat een deel van hen het omslachtig vindt om een klacht in te dienen. Die laatste groep zag vooral op klagers die via de Nationale ombudsman hun klacht indienden of degenen die telefonisch een klacht wilden indienen. De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om dit laatste te vergemakkelijken: het aantal klachten dat telefonisch is ingediend is daardoor toegenomen. Tot en met oktober 2011 zijn 1.061 mondelinge klachten ontvangen over de (gehele) Belastingdienst. Over dezelfde periode in 2010 waren dat er 161.

In totaal zijn in 2011 in de periode t/m oktober 10.365 klachten ingediend (t/m oktober 2010: 10.126). Toeslagen laat een stijging van 14% zien, terwijl het aantal door de Belastingregio's ontvangen klachten met 7,7% is gedaald. Deze stijging is mede te verklaren door een betere klachtherkenning bij de BelastingTelefoon.

Het aantal klachten dat in de onderhavige verslagperiode Awb-conform is afgedaan, bedraagt 97%. Hoewel alle regio's zich ten opzichte van de vorige rapportage hebben verbeterd, is de beoogde doelstelling niet bereikt. Oorzaak hiervan is de afhandeling van het grote aantal klachten over de invordering van toeslagen dat niet tijdig wordt behandeld. Dit betreft een capaciteitsprobleem waarvoor inmiddels maatregelen zijn genomen.



1911803 01695

In overleg met de Nationale ombudsman is de Belastingdienst bezig te onderzoeken hoe we de klachtherkenning verder kan worden verbeterd. Dit kan leiden tot meer geregistreerde klachten. Goed klachtenmanagement veronderstelt ook dat de organisatie leert van klachten. Klachten kunnen zo leiden tot het verbeteren van dienstverlening en het verbeteren van producten en diensten. Ook hier is de Belastingdienst mee bezig. Hierdoor kan op termijn het aantal klachten weer afnemen.

## 2.2 Telefonische dienstverlening

De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Daartoe worden de medewerkers van de BelastingTelefoon opgeleid om meer vragen zelf te kunnen afhandelen. Verder wordt geïnvesteerd in het direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde medewerkers. Begin 2012 start een pilot voor de belastingregio's. Toeslagen kent al deze voorziening. Klanten met een vraag waarvoor normaliter een verzoek om terug te bellen zou worden opgemaakt, worden nu doorverbonden met het belcentrum van kantoor Toeslagen.

Daarnaast is in september en oktober van dit jaar een pilot gehouden bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren. In totaal hebben vijf belastingregio's deelgenomen aan de pilot. Het resultaat van de pilot is dat in deze regio's momenteel meer dan 80% van de balieafspraken via de BelastingTelefoon wordt gemaakt. Doordat sinds dit jaar de medewerker van de BelastingTelefoon de gegevens en vraag van de beller kan vastleggen in een speciaal hiervoor ontwikkeld systeem van klantcontacthistorie, kan de baliemedewerker van de regio direct zien waarvoor de klant komt. Klantonderzoek heeft uitgewezen dat klanten tevreden zijn dat zij door middel van een balieafspraak geholpen kunnen worden. Na evaluatie van de pilot zal worden bekeken of deze wijze van werken voor het hele land kan worden ingevoerd.

doorverbinden met
ingedaan van afspraak
en mei 2011 !



1911803 01695

# 3 Toezicht

## 3.1 Toezicht in cijfers

***Tabel 6 kengetallen toezicht***

| | 2010 t/m oktober | Doelstelling eind 2011 | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|---|
| Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000) | 34 | 75-110 | 80[3] |
| Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (x 1.000) | 500 | 450-650 | 394 |
| Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000) | n.v.t.* | 15-30 | 27 |
| Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 35-45% | 40% |
| • ZGO | | 70-80% | 75% |
| Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 20-25% | 9% |
| • ZGO | | 40-50% | 37% |
| Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment): | n.v.t.* | | |
| • MGO | | 10-15% | 4% |
| • ZGO | | 20-30% | 17% |

* Prestatie-indicator voor het eerst in begroting 2011

***Toelichting***

*Horizontaal toezicht*

Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het vergroten van de zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingafdrachten respectievelijk teruggaven. De Belastingdienst wil

[3] Het cijfer 2011 betreft zowel de traditionele boekenonderzoeken (t/m oktober 32.000) als de actualiteitsbezoeken (bedrijfs- en startersbezoeken). Het cijfer 2010 had alleen betrekking op boekenonderzoeken.



1911803 01695

zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf fiscaal in control is. Die bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de (fiscaal relevante) bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan met de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit steekproefsgewijs getoetst.

In de realisatie van de doelstellingen voor horizontaal toezicht zijn achterstanden ontstaan. In het segment ZGO zullen de doelstellingen nagenoeg geheel worden gerealiseerd. Voor het segment MGO zullen de beoogde doelen niet worden gehaald voor de fasen 'zicht op de kwaliteit van de opzet en bestaan' en 'zicht op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing'. De Belastingdienst is hierbij onder andere afhankelijk van de inspanningen die bedrijven zelf leveren om de fiscale beheersing op orde te brengen. De bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor hun interne fiscale beheersing. Bij bedrijven waar de Belastingdienst nog onvoldoende zicht heeft op de interne fiscale beheersing, zal waar nodig aanvullend toezicht worden gedaan om voldoende zekerheid te bieden dat de aangiftes juist en volledig zijn. ? Hoe en in welke mate ?

### 3.2 Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst

In november is door de staatssecretaris van Financiën een commissie van externe deskundigen ingesteld die als taakopdracht heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst te evalueren. In de vorige halfjaarsrapportage was nog sprake van een onderzoek door de Belastingdienst zelf, met een begeleidingscommissie waarin ook externe deskundigen zouden worden opgenomen. Uiteindelijk is gekozen voor een onafhankelijk onderzoek door een externe commissie. Voorzitter van de commissie is

Bij horizontaal toezicht gaat het om wederzijds vertrouwen tussen belastingplichtige en Belastingdienst, het duidelijker naar elkaar aangeven wat ieders verantwoordelijkheden en mogelijkheden zijn om het recht te handhaven. Dit wordt in wederzijdse werkafspraken vastgelegd en nageleefd. Het streven is om in de actualiteit te werken waarbij zaken zoveel mogelijk vooraf worden afgestemd. Dit gebeurt door het afsluiten van convenanten. Op deze wijze worden controles en discussies achteraf, over het (soms verre) verleden, steeds minder nodig.

Inmiddels is er sinds de pilot in 2005 ervaring opgedaan met horizontaal toezicht in de segmenten Zeer Grote Ondernemingen (ZGO) en Middelgrote Ondernemingen (MGO). Daarnaast is er de laatste jaren horizontaal toezicht geïntroduceerd in het Midden- en Klein Bedrijf (MKB). Dit heeft inmiddels geleid tot convenanten met de brancheorganisaties en met fiscale dienstverleners.

De commissie is gevraagd haar oordeel te geven over de beleidswijziging bij de Belastingdienst om over te gaan op deze nieuwe aanpak van toezicht. De centrale vraag in het onderzoek is of de Belastingdienst horizontaal toezicht efficiënt en effectief invult en of de bereidheid van ondernemers om aan hun belastingverplichtingen te voldoen door horizontaal toezicht wordt vergroot. De commissie beperkt zich niet tot de Middelgrote Ondernemingen (MGO) en Zeer Grote Ondernemingen (ZGO), maar zal ook het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) in haar beschouwingen betrekken. De commissie zal een analyse



1911803 01695

maken van de mogelijke knelpunten en kwetsbaarheden en voorstellen doen voor de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht. Daartoe zal de commissie onderzoeken hoe de meest betrokken partijen (ondernemingen, advieswereld en medewerkers van de Belastingdienst) omgaan met horizontaal toezicht. Daarvoor zal de commissie de komende maanden een aantal rondetafelconferenties organiseren.
Ten slotte zal de commissie ingaan op de vraag hoe de effecten van horizontaal toezicht op de nalevingbereidheid (compliance) kunnen worden gemeten.

De commissie zal in het voorjaar 2012 haar rapport overhandigen aan de staatssecretaris van Financiën.

### 3.3 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[4]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die in de afgelopen periode zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

*Maatregelen identiteitsfraude*
Het verwerkingsproces van de digitaal ontvangen wijzigingsverzoeken van bankrekeningnummers is aangepast door een bevestigingsverzoek naar de aanvrager te zenden. Met de implementatie van deze maatregel is de situatie ontstaan dat alle (digitale en papieren) wijzigingsverzoeken pas worden verwerkt na ontvangst van de bevestiging.

De digitale aangiften en verzoeken die via DigiD binnenkomen zijn voorzien van een check op het burgerservicenummer (BSN). Het BSN van het gebruikte DigiD moet overeenkomen met het BSN van het bericht. Voor de aanvragen huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget is deze controle per 15 augustus jl. operationeel.
Met ingang van 1 oktober jl. is deze procedure geïmplementeerd bij de berichten in de inkomensheffing.

*Stopzetten betalingen aan spookburgers*
De betalingen van toeslagen, inkomstenbelasting, loonheffingen en omzetbelasting aan personen en bedrijven zonder bij de Belastingdienst bekende woon- of verblijfplaats zijn gestopt.

*Maatregelen inkomensheffing*
In het afgelopen halfjaar is onverminderd verder gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen en fouten in de inkomensheffing door de aanscherping van controlegrenzen en gebruik te maken van contra-informatie. Tot 1 november 2011 is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 102 mln aan uitbetalingen is voorkomen.

[4] Tweede kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 740, nr. 1



1911803 01695

*Maatregelen Toeslagen*
Binnen het kantoor Toeslagen beoordelen analisten met behulp van landelijke queries toeslagaanvragen die op basis van gefingeerde gegevens zijn ingediend. Met de daaruit voortkomende activiteiten is inmiddels een bedrag van ruim € 10 mln aan uitbetalingen voorkomen dan wel teruggedraaid. Toeslagaanvragen met terugwerkende kracht (oudere jaren) worden beoordeeld voordat er wordt uitbetaald.
Een honderdtal gastouderbureaus wordt momenteel bezocht en gecontroleerd. De eerste resultaten worden in januari 2012 verwacht.

*Maatregelen omzetbelasting*
Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Gestart is met de beoordeling van ruim 90.000 nihilaangevers. De actie wordt met het oog op de werkbelasting op de belastingregio's gefaseerd uitgevoerd en zal uiterlijk in mei 2012 zijn afgerond.

Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 26.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. De opbrengst van deze monitoring is tot nu toe ruim € 17 mln.

Ondernemers die, bewust of onbewust, onderdeel zijn van een carrouselfraude ontvangen een waarschuwingsbrief. Deze brief wordt afgegeven aan een belastingplichtige als de Belastingdienst het sterke vermoeden heeft dat de door de ondernemer ingekochte goederen worden verhandeld binnen een keten waarin door tenminste één partij niet aan de btw-verplichtingen wordt voldaan, met fiscaal nadeel in Nederland dan wel in het buitenland. In de brief wordt de ondernemer erop gewezen dat hij zorgvuldig moet zijn in het kiezen van zijn leveranciers en kopers om zo te voorkomen dat hij betrokken raakt in een btw-fraudecarrousel.

*Opsporingsactiviteiten FIOD*
De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waarbij sprake is geweest van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 20 grote systeemfraudezaken onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft. Een 50-tal zaken is nog in behandeling bij de Belastingdienst.
Na invoering van de maatregel van controle van het BSN bij het gebruikte DigiD en de wijzigingsprocedure voor bankrekeningnummers neemt het aantal grootschalige identiteitsfraudegevallen zichtbaar sterk af.

*Hulp aan slachtoffers*
Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de balie en de telefoon zijn geïnstrueerd hoe te handelen in voorkomend geval. De activiteiten zijn er op gericht hulp te bieden bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de Belastingaangiften en/of Toeslagverzoeken en hervatten van de betalingen. Slachtoffers die zich nog niet hebben gemeld worden zo mogelijk proactief benaderd door medewerkers van de Belastingdienst.



1911803 01695

### 3.4 Buitenlands vermogen

De activiteiten van de Belastingdienst gericht op de aanpak van onbekend buitenlands vermogen richten zich zowel op de buitenlandse bankrekeningen als op de in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens. De aanpak berust op vier pijlers:

1. het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met belastingparadijzen;
2. het stimuleren van vrijwillige inkeer;
3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen;
4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's).

*Ad 1*

In 2009, 2010 en 2011 zijn met 43 belastingparadijzen onderhandelingen gestart, gericht op de totstandkoming van Tax Information Exchange Agreements (TIEA's). Deze TIEA's voorzien in ruimere mogelijkheden tot informatie uitwisseling met deze landen. De onderhandelingen zijn inmiddels voor het overgrote deel afgerond.

*Ad 2*

De inkeerregeling heeft tot dusver het volgende resultaat opgeleverd.
2009: aantal inkeerders: 9.100, ingekeerd vermogen: € 2.7 miljard;
2010: aantal inkeerders 1.035, ingekeerd vermogen € 317 mln;
2011: aantal inkeerders: 330, ingekeerd vermogen € 110 mln.
In totaal dus vanaf 2009 10.465 inkeerders met een totaal aan ingekeerd vermogen van ruim € 3.1 miljard. Op basis van ervaringscijfers levert dit een potentiële extra incidentele bate op van +/- € 600 mln (voor dit bedrag zijn navorderingen en heffingsrente opgelegd) en een structurele meeropbrengst van 1,2% ofwel € 37 mln per jaar.

De hausse aan inkeerders in 2009 was het gevolg van internationale aandacht voor het slechten van het bankgeheim (G20 en OESO), het afsluiten door Nederland van een groot aantal TIEA's met belastingparadijzen, het introduceren van een boete bij inkeer per 1 januari 2010 en veel publiciteit over de overeenkomst van de Belastingdienst met een tipgever. Er komen nog regelmatig inkeergevallen bij. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om nalatenschappen, waarbij de erven tot de ontdekking komen dat tot die nalatenschap een fiscaal onbekende buitenlandse rekening behoort.

*Ad 3*

De Belastingdienst is nog bezig met de afwikkeling van zaken waarin de Belastingdienst zelf informatie over buitenlandse bankrekeningen heeft achterhaald of verkregen. Door consulenten en advocaten worden tegen de beschikkingen veel bezwaar- en beroepschriften ingediend. Dit is een taai en tijdrovend proces. Zo lopen in één van de projecten nog 16.000 bezwaarschriften en 4.500 beroepsschriften. Het middel van kort geding wordt in toenemende mate door de Belastingdienst ingezet om de verstrekking van voor de belastingheffing noodzakelijke gegevens van belastingplichtigen af te dwingen.

Daarnaast blijft de Belastingdienst alert op het benutten van nieuwe mogelijkheden om onbekend buitenlands vermogen te achterhalen. Het sluiten van een overeenkomst met een tipgever om tegen betaling informatie over bankrekeningen te verkrijgen, is daarvan een voorbeeld. Naar aanleiding van publiciteit over een door Frankrijk verkregen Cd-rom met informatie over rekeninghouders bij een Zwitserse bank, heeft de Belastingdienst een



1911803 01695

verzoek gericht aan Frankrijk om te kunnen beschikken over informatie met betrekking tot op deze cd voorkomende Nederlanders. Dit verzoek heeft geleid tot de verstrekking van informatie over ruim 100 Nederlanders. De Belastingdienst heeft zeer onlangs overleg gevoerd met de Franse Belastingdienst, gericht op het verkrijgen van voor identificatie noodzakelijke aanvullende informatie.
Ook heeft de Belastingdienst onmiddellijk na het bekend worden van de aankoop door Nordrhein-Westfahlen van een cd met buitenlandse rekeninghouders, gevraagd of ook Nederlandse belastingplichtigen voorkomen op deze cd.
Daarnaast heeft de Belastingdienst recent een kort geding gewonnen tegen een aanbieder van betalingsverkeer die weigerde om de door de Belastingdienst gevraagde informatie, gericht op het achterhalen van Nederlanders met een buitenlandse bankrekening, te verstrekken.

*Ad 4*
In het verzamel algemeen overleg Belastingdienst van 15 juni jl. is de vraag gesteld naar de effecten van bestrijding van ontwijkconstructies bij schenk- en erfbelasting.
De Belastingdienst constateerde in de laatste decennia dat steeds meer (vermogende) Nederlanders als inbrenger, beneficiary, bestuurder of toezichthouder betrokken waren bij trusts, (buitenlandse) stichtingen en andere doelvermogens. Het vermogen en de inkomsten daaruit worden in veel gevallen niet aangegeven omdat men zich op het standpunt stelt dat men door de gekozen constructie niet (meer) als gerechtigde tot het vermogen of de opbrengsten daaruit kan worden beschouwd. De aanpak van deze constructies is ter hand genomen door de al langer bestaande Coördinatiegroep Constructie Bestrijding (CCB). In de afgelopen jaren is duidelijk geworden dat veel geld is ondergebracht in trusts, Anstalts, Stiftungen en andere doelvermogens over de hele wereld.

Naar aanleiding van deze bevindingen is, in combinatie met de nieuwe schenk- en erfbelasting, een nieuw wettelijk stelsel ten behoeve van de aanpak van deze vermogens geïntroduceerd. In dit nieuwe stelsel zijn alle doelvermogens gebracht onder de noemer Afgezonderd Particulier Vermogen (APV). Kern van het stelsel is dat de bezittingen en schulden, alsmede opbrengsten en kosten, worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen en – na zijn/haar overlijden – aan de erfgenamen. Deze fiscale transparantie geldt voor de inkomstenbelasting, de schenk- en erfbelasting, de vennootschapsbelasting en de dividendbelasting. Voor de invordering van de belastingen is een bijzonder verhaalsrecht geïntroduceerd waarmee een invorderingsvacuüm wordt voorkomen. Tot nu toe is voor een bedrag van € 430 mln aan aanslagen opgelegd.

### 3.5 Btw-ontwijkende constructies en financiële instellingen
Tijdens het algemeen overleg met de vaste commissie voor Financiën op 6 april 2011 over diverse fiscale onderwerpen[5] is gesproken over de brief van de staatssecretaris van 22 december 2010[6] inzake btw-ontwijkende structuren en financiële instellingen. In dat overleg is toegezegd de Kamer te informeren over de stand van zaken.

Op diensten die belast zijn met btw hoort btw te drukken als deze diensten worden ingekocht en gebruikt door financiële instellingen zonder recht op btw-aftrek. Het

[5] Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 504, nr. 66
[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 596, nr. 1



1911803 01695

ontwijken van btw-heffing op de in beginsel met btw belaste inkopen door financiële instellingen is niet acceptabel. De Belastingdienst bestrijdt deze structuren binnen de haar ter beschikking staande mogelijkheden.

Onderzoek van de Belastingdienst vorig jaar bij 24 internationaal opererende financiële instellingen heeft uitgewezen dat zes van die instellingen in meer of mindere mate gebruik hebben willen maken of gebruik hebben gemaakt van één of meer van de volgende structuren:

a. de inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting van een in Nederland gevestigde financiële instelling;
b. de inkoop van diensten van resp. via een samenwerkingsverband van een aantal financiële instellingen, een zgn. koepelinstelling, welke instelling is gevestigd in een EU-land, dat de btw-vrijstelling voor de diensten van koepelinstellingen niet heeft geïmplementeerd;
c. het door een financiële instelling uitbesteden van bepaalde werkzaamheden aan een externe partij en daarbij kiezen voor het samen met die externe partij oprichten van een speciaal daarvoor bestemde rechtspersoon, die onderdeel gaat uitmaken van de fiscale eenheid waartoe ook de financiële instelling zelf behoort.

Hieronder volgt de stand van zaken per november 2011

*Ad a. Inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting*
In december 2010 is gemeld dat deze structuur werd toegepast door drie instellingen en dat deze instellingen de structuur inmiddels hebben beëindigd. Daarbij is tevens aangegeven dat twee andere financiële instellingen overwogen om deze structuur te implementeren en te effectueren.

*Stand van zaken*
Eén van de twee instellingen die voornemens waren om de structuur te implementeren, heeft dit ook gedaan. Hierbij wordt opgemerkt dat het in dit geval uiteindelijk gaat om een situatie die afwijkt van die welke in de brief van 2 december 2010 is beschreven. Daarin was aan de orde inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting. In deze specifieke situatie is evenwel sprake van een omgekeerde situatie, namelijk een buiten Nederland gevestigde ondernemer met een vaste inrichting in Nederland. Naast deze vaste inrichting heeft de buitenlandse ondernemer ook nog een aantal dochterondernemingen in Nederland die tezamen een fiscale eenheid vormen.

De betrokken financiële instelling is van mening dat de vaste inrichting kan worden gevoegd in die (Nederlandse) fiscale eenheid. Met deze constructie wordt beoogd de (ict-) diensten van de buitenlandse ondernemer zonder btw-heffing bij de vaste inrichting in Nederland te krijgen en daarmee ook zonder btw-heffing bij de andere onderdelen van de fiscale eenheid. Deze financiële instelling is van mening dat de structuur voldoet aan de wettelijke voorwaarden en overigens ook past binnen doel en strekking van de geldende wet- en regelgeving. De Belastingdienst is evenwel een andere mening toegedaan en heeft daarom negatief beslist op de gevraagde beschikking om de desbetreffende vaste inrichting op te nemen in de fiscale eenheid. De betrokken financiële instelling is tegen deze beslissing van de Belastingdienst in bezwaar gegaan.

*Ad b. Inkoop diensten van/via een samenwerkingsverband in ander EU-land*
In de brief van december 2010 is gemeld dat deze constructie door twee financiële



1911803 01695

instellingen werd toegepast en dat twee andere financiële instellingen overwogen een dergelijke structuur te implementeren. Eén van de instellingen had de structuur weliswaar geïmplementeerd, maar nog niet geëffectueerd. Zij kocht dus bepaalde diensten in van resp. via een koepelinstelling, maar betaalde ter zake nog wel btw in Nederland.

*Stand van zaken*
Thans is de situatie zo dat de twee geïmplementeerde structuren zijn beëindigd en dat de twee instellingen die overwogen om deze structuur te implementeren, hieraan uiteindelijk geen uitvoering hebben gegeven. Een en ander heeft aanleiding gegeven tot het opleggen van naheffing van btw ter grootte van circa € 0,6 miljoen.

Recent zijn echter twee nieuwe gevallen bekend geworden waarbij enkele financiële instellingen het voornemen kenbaar hebben gemaakt diensten, voornamelijk interne (concern)diensten, door te berekenen via een koepelinstelling in een ander EU-land. Daarmee wordt beoogd dat op die interne concerndiensten geen btw-verplichting komt te rusten. Het daaraan ten grondslag liggende feitencomplex is voorgelegd aan de Belastingdienst en wordt op dit moment onderzocht.

*Ad c. Uitbesteding aan onderdeel van eigen fiscale eenheid*
Deze structuur werd, zoals aangegeven in de brief van 22 december 2010, door één financiële instelling toegepast. Zoals toen al gemeld, heeft die instelling in samenspraak met de Belastingdienst besloten deze btw-structuur te beëindigen.

*Stand van zaken*
Er zijn geen nieuwe gevallen gesignaleerd of aan de Belastingdienst ter beoordeling voorgelegd.

## 3.6 Intracommunautaire btw-fraude

*Inleiding*
Tijdens het Algemeen Overleg op 15 mei 2011 over het 'Groenboek over de toekomst van de btw' is toegezegd de Tweede Kamer te informeren over de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude en de samenwerking in EU-verband. In maart 2009 heeft de Algemene Rekenkamer het rapport 'Intracommunautaire btw-fraude' uitgebracht. Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris op 28 augustus 2009 een pakket van maatregelen naar de Tweede Kamer gepresenteerd[7]. In deze paragraaf wordt de activiteiten geschetst die de Belastingdienst in dit kader verricht. Vervolgens wordt stilgestaan bij een aantal ontwikkelingen sinds het plan van aanpak.

### *3.6.1 Het beleid ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude*
Het plan van aanpak 'bestrijding intracommunautaire btw-fraude' is gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels, het voorkomen van nieuwe carrousels, en het bestraffen van de niet-compliante actoren. Het belang van deze activiteiten is evident. De btw met een jaarlijkse opbrengst van meer dan € 40 miljard vervult voor de schatkist een prominente rol. Omdat btw-fraude bovendien leidt tot concurrentievervalsing tussen ondernemers, kan onvoldoende bestrijding leiden tot uitholling van het draagvlak voor belastingheffing. Daarnaast is het plegen van intracommunautaire btw-fraude vaak een onderdeel van

[7] Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 880, nr. 4



1911803 01695

bredere criminele activiteiten en is dus ook een algemener handhavingbelang in het geding. Op hoofdlijnen omvat het beleid de volgende activiteiten.

***Preventie en gebruik van intelligence***
Voor effectieve bestrijding is van belang dat criminele activiteiten snel gedetecteerd en gestopt worden. De Belastingdienst heeft geavanceerde informatiesystemen ontwikkeld die het risicomanagement op het gebied van btw-fraude, ook op regioniveau met bijbehorende personele capaciteit, ondersteunen. Databestanden worden gekoppeld en geanalyseerd om zodoende verbanden te kunnen leggen en fraudepatronen te herkennen die kunnen leiden tot het vroegtijdig opsporen van carrouselfraude. In het verlengde hiervan is de Belastingdienst alert als het gaat om het achterwege blijven van btw-aangiftes, het niet betalen op (ambtshalve) aanslagen en het deactiveren van btw-nummers indien de ondernemer niet traceerbaar blijkt. De Belastingdienst bezoekt startende ondernemers om te beoordelen of sprake is van bonafide ondernemingen of van dekmantels als onderdeel van een btw-fraudecarrousel. Verder is in het voorjaar van 2010 het meldpunt carrouselfraude van start gegaan.

In de Fiscale Agenda zijn twee aanvullende maatregelen gemeld. De eerste maatregel betreft het afvoeren van niet-actieve ondernemingen die voor de btw structureel nihil-aangiften doen. Aldus wordt voorkomen dat een lege of niet-actieve onderneming met een actief btw-nummer wordt overgedragen aan een frauderende ondernemer die vervolgens, onder gebruikmaking van datzelfde btw-nummer, kan handelen en ten onrechte teruggaaf van btw kan vragen. De tweede maatregel betreft het sturen van waarschuwingsbrieven. In geval van hardnekkige btw-carrouselfraude met verliezen in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wenselijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Langs die weg kan de ondernemer worden gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van betrokkenheid bij een fraudeketen. De ondernemer wordt in de brief gewezen op de mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaraan verbonden risico's. Met die kennis kan de ondernemer voorkomen om ongewild in een fraudeketen verzeild te raken en kan hij, bij een vermoeden van betrokkenheid bij een fraudeketen, de Belastingdienst inlichten en om advies vragen. Aldus kan btw-fraude worden gestopt dan wel worden voorkomen en kunnen zowel de ondernemer als zijn branche worden beschermd tegen de uiterst schadelijke gevolgen van btw-fraude en kan *last but not least* het verlies voor de fiscus worden beperkt.

Indien de ondernemer desondanks betrokken blijft bij een carrouselketen dan kan dat, op grond van nationale regelgeving en jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie[8], ertoe leiden dat de aftrek van de aan hem in rekening gebrachte btw wordt geweigerd. Ook strafrechtelijk kunnen daaraan gevolgen zijn verbonden.

[8] Hof van Justitie 6 juli 2006, gevoegde zaken C-439/04 en C-440/04, Axel Kittel en Recolta Recycling BVBA; de aan een ondernemer ter zake van zijn aankopen in rekening gebrachte btw (voorbelasting) komt in beginsel voor aftrek in aanmerking. Op grond van deze arresten kan die aftrek echter worden geweigerd indien de ondernemer op basis van objectieve elementen wist of had moeten weten dat hij door zijn aankoop deelnam aan een transactie die onderdeel is van btw-fraude. Indien een ondernemer na ontvangst van een waarschuwingsbrief desondanks betrokken blijft bij een carrouselketen kan dat een element vormen dat ertoe bijdraagt dat de ondernemer wist of had moeten weten dat hij deelnam aan btw-fraude en kan hem, op basis van genoemde arresten, de aftrek van voorbelasting worden geweigerd. De Belastingdienst doet met regelmaat een beroep op deze jurisprudentie, hetgeen in voorkomende gevallen door de rechter wordt gehonoreerd.



1911803 01695

***Internationale samenwerking en gegevensuitwisseling***
Sinds de totstandkoming van de interne markt binnen de EU is steeds meer de nadruk komen te liggen op internationale samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de lidstaten.

Als eerste kunnen genoemd worden de multilaterale controles. Bij signalen over btw-fraude kunnen lidstaten aan andere lidstaten informatie vragen over een specifieke onderneming of, bij voldoende belang, in die andere lidstaat zelfs een onderzoek laten instellen. Waar sprake is van betrokkenheid vanwege invoer in en/of doorvoer via Nederland, beperken de activiteiten van Nederland zich tot het aanleveren van informatie aan andere lidstaten om aldus tot btw-heffing dan wel tot strafrechtelijke onderzoeken te kunnen komen. Indien de onderzochte handelaar in Nederland is gevestigd bestaat, naast het leveren van informatie, tevens een belang van heffing van Nederlandse btw. Verder kunnen nog worden genoemd de controleprojecten in Fiscalis-verband op het gebied van starters en listings[9].

Een andere belangrijke ontwikkeling is de totstandkoming van Eurofisc. Eurofisc is een gedecentraliseerd netwerk voor uitwisseling van actuele informatie tussen lidstaten om grensoverschrijdende btw-fraude tegen te gaan. In het najaar van 2009[10] is de Tweede Kamer daarover geïnformeerd. Eurofisc vormt de voortzetting van Eurocanet, waarin lidstaten met elkaar vroegtijdig informatie deelden over fraudesignalen. Eurofisc heeft nadrukkelijk geen eigen rechtsvorm; het is een samenwerkingsstructuur. Iedere lidstaat benoemt een expert in btw-carrouselfraude als liaison officer. Gezamenlijk kunnen deze experts snel en doelmatig handelen, waarbij de werkzaamheden in onderling overleg worden gecoördineerd. De Commissie heeft daarbij een ondersteunende rol. Eind 2010 is Eurofisc in werking getreden.

In Benelux-verband werken Nederland, België en Luxemburg actief samen bij de bestrijding van btw-carrouselfraude. Dit gebeurt door het uitwisselen van kennis om zo tot betere analyses te komen, het uitwisselen van best practices en het gezamenlijk doen van pilots.

[9] Overzicht van de intracommunautaire prestaties (tegen het nul%) die een ondernemer heeft geleverd aan een andere ondernemer in een ander EU-land. De ondernemer moet periodiek hiervan opgave doen aan de Belastingdienst. Deze gegevens komen in het VIES-systeem, zodat ook buitenlandse belastingdiensten deze kunnen inzien.
[10] TK, vergaderjaar 2009–2010, 21 501-07, nr. 680 resp. 24 november 2009, kenmerk AFP/2009-745U



1911803 01695

***Resultaten***

De volgende resultaten zijn geboekt in de periode t/m oktober 2011.

***Tabel kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)***

| | **Totaal 2010** | **Totaal 2011 t/m oktober** |
|---|---|---|
| Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam) | - | 41 |
| Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem) | - | 28 |
| Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[11] | 130 | 190 |
| Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence) | 2000 | 21000 |
| Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD | 73 | 88 |
| Naheffing btw, aantal onderzoeken | 68 | 67 |
| Naheffing btw, bedrag[12] | €. 20.921.826,- | €. 10.095.662,- |
| Boete | €. 1.700.049,- | €. 2.725.698,- |
| Fiscaal belang strafzaak[13] | €. 27.541.728,- | €. 6.351.708,- |
| Fiscaal nadeel in het buitenland (detectie dankzij signaal FIOD) | €. 53.766.916,- | € 18.602.374,- |
| Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)[14] | ? | ? |
| *- uit het buitenland* | 611 | 529 |
| *- aan het buitenland* | 420 | 200 |
| Artikel verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004) | | |
| *- uit het buitenland* | 1634 | 1245 |
| *- aan het buitenland* | 333 | 468 |

[11] In deze gevallen was er sprake van vermoeden van mogelijke fraude en is er in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan op deze wijze wordt voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

[12] Het lagere bedrag in 2011 wordt voornamelijk verklaard door het proactieve beleid van de Belastingdienst dat voorkomt dat er daadwerkelijk naheffingen hoeven te worden opgelegd.

[13] Het bedrag in 2010 aan fiscaal belang strafzaken is sterk beïnvloed door een grote strafzaak in dat jaar.

[14] Een artikel 5 verzoek (SCAC 2004) is een verzoek van of aan het buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 5 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).



1911803 01695

### 3.6.2 Ontwikkelingen sinds 2009

*Proactieve aanpak: CO2-emissierechten*
De voor de Nederlandse handel in CO2-emissierechten in juli 2009 geïntroduceerde verleggingsregeling houdt in dat de ondernemer die tegen betaling emissierechten overdraagt, de ter zake verschuldigde btw niet in rekening hoeft te brengen. De verschuldigdheid van die btw wordt verlegd naar de (btw-plichtige) afnemer van de emissierechten, die de btw op zijn aangifte vermeldt en op diezelfde aangifte volgens de normale regels in aftrek kan brengen. Aldus vindt geen daadwerkelijke betaling van btw plaats waardoor btw-fraude onmogelijk wordt.
Als gevolg van de adequate aanpak van de btw-fraude met CO2-emissierechten zijn de verliezen in Nederland beperkt gebleven. Nederland ontving wel informatieverzoeken vanuit andere EU-landen. Gebleken is dat de fraude zich snel kan verplaatsen naar andere lidstaten (die bijvoorbeeld nog geen verleggingsregeling hebben geïmplementeerd) dan wel naar andere sectoren.
Naar aanleiding van de maatregelen die Frankrijk, Nederland en Engeland in 2009 zelfstandig hebben genomen om de btw-carrouselfraude met CO2-emissierechten te stoppen, heeft de Europese Commissie in het najaar van 2009 een richtlijnvoorstel ingediend dat in december 2009 door de Raad van ministers is aangenomen.

*Herziening Verordening wederzijdse bijstand*
Over de herziening van de verordening is de Tweede Kamer geïnformeerd bij BNC-fiche op 25 september 2009[15]. De herziening strekt er toe de uitwisseling van inlichtingen tussen de lidstaten te bevorderen door vast te leggen in welke gevallen de lidstaten niet kunnen weigeren op een verzoek om inlichtingen te verstrekken of een administratief onderzoek in te stellen, in welke gevallen zij spontaan bepaalde gegevens moeten verstrekken en in welke gevallen zij een terugmelding moeten doen. De verordening creëert een kader om de kwaliteit van de gegevens in de gegevensbanken te garanderen, regelt de toegangsrechten tot die gegevens en verplicht de lidstaten de naam en het adres die bij een btw-nummer horen langs elektronische weg te bevestigen. De verordening biedt tevens de rechtsbasis voor de vorming van Eurofisc. In 2012 treden de bepalingen die betrekking op de verificatie van btw-identificatienummers langs elektronische weg in werking en in 2013 de overige bepalingen op het gebied van geautomatiseerde gegevensuitwisseling en informatieverzoeken.

*Groenboek over de toekomst van de btw*
Op 3 december 2010 publiceerde de Europese Commissie het groenboek "De toekomst van de btw; naar een eenvoudiger, solider en efficiënter btw-stelsel"[16]. Het groenboek betreft een consultatie van alle belanghebbenden (lidstaten, bedrijfsleven, advieswereld). Het bevat geen politieke lijn; de Commissie nodigt belanghebbenden uit op de onderwerpen in het groenboek een reactie te geven. De resultaten van deze consultatieronde worden thans door de Commissie verwerkt en resulteren in een witboek dat binnenkort verschijnt. Daarin wordt door de Commissie een lijn voor de toekomst van de btw in Europa geschetst. Mogelijk zal de Commissie begin 2012 concrete voorstellen voorleggen aan de Raad. De Commissie heeft inmiddels in raadswerkgroepverband late weten dat zij onder andere streeft naar een voorstel voor een zogenaamd 'snel

[15] Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 22 112, nr. 929
[16] COM (2010) 695 def.



1911803 01695

reactiemechanisme', op basis waarvan op zeer korte termijn een verleggingsregeling kan worden geïntroduceerd voor sectoren waarin plotselinge btw-fraude is geconstateerd.

Op Mijn advies richtte Analyse [redacted] SUP verantwoordelijk Analyse en adviseerde gevraagd.

Verder valt op dat veel over acties in 2009 wordt gepraat terwijl we 2011 al bijna achter de rug hebben en 2010 al lang geleden en helden gelden. Komt niet erg duidelijk over....



1911803 01695

# 4 Massale klantprocessen en ict

## 4.1 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich slechts twee grote productieverstoringen voorgedaan.

*Verrekening belastingschulden met teruggaven*

In oktober jl. heeft de Belastingdienst openstaande belastingschulden massaal verrekend met voorlopige teruggaven. In totaal ging het om bijna 84.000 mensen. Na signalen van zowel de BelastingTelefoon als de Nationale ombudsman is een herstelactie uitgevoerd. In tweetal aantal situaties was de verrekening namelijk ten onrechte gedaan, te weten in de gevallen dat:

1. de voorlopige teruggaaf is verrekend met een schuld waarvan de vervaldatum nog niet was verstreken;
2. de voorlopige teruggaaf is verrekend met een schuld, terwijl over deze schuld een betalingsregeling was getroffen.

Het gaat om circa 25.000 onterechte verrekeningen. Alle gedupeerden hebben alsnog hun teruggaaf uitbetaald gekregen. Ook is aan hen een excuusbrief gestuurd.

Er is nog een groep mensen die ten tijde van de verrekeningactie een verzoek om uitstel van betaling resp. een betalingsregeling hadden ingediend. Als de betalingstermijn ten tijde van de verrekening was verstreken, heeft ook in die gevallen verrekening met de voorlopige teruggaaf plaatsgevonden. Deze groep is in het proces van massale verwerking niet te traceren. De Belastingdienst onderzoekt thans nog of de groep in de toekomst wel te markeren valt. Mocht dit niet kunnen, zal er hangende de beslissing op een verzoek om uitstel van betaling wel worden verrekend. Dat zal in dat geval expliciet in het beleid duidelijk worden gemaakt. Mensen die door deze verrekening worden getroffen, in de zin dat hun inkomen daardoor de facto uitkomt onder de beslagvrije voet, kunnen zich tot de Belastingdienst wenden om de verrekening ongedaan te maken en in de toekomst te voorkomen.

*Herinneringen schattingsformulieren Vpb ten onrechte verstuurd*

Op 28 oktober jl. zijn circa 70.000 herinneringen verzonden wegens het niet indienen van een schattingsformulier ondernemingen voor de Vennootschapsbelasting. Gebleken is dat een aantal van deze herinneringen ten onrechte zijn verzonden. De belastingconsulent of de ondernemer die ten onrechte een herinnering had ontvangen, kreeg een excuusbrief.

Waarom die 'd' dan?
Laat maar gaan!



1911803 01695

## 4.2 Uitvoering toeslagen

Het afgelopen half jaar is er sprake geweest van een stabiel toeslagenproces.

***Tabel 3 eerste aanvragen en mutaties***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-Toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Eerste aanvragen | 151.000 | 367.000 | 78.000 | 8.000 |
| waarvan verwerkt binnen acht weken | 98% | 100% | 91% | 95% |
| Mutaties en correcties | 506.000 | 823.000 | 875.000 | 103.000 |
| waarvan verwerkt binnen acht weken | 100% | 100% | 91% | 99% |

***Tabel 4 definitief toekennen toeslagen 2008***

Periode t/m april 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-Toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 278.000 | 1.282.000 | 190.000 | 192.000 |
| Aandeel in totaal | 22% | 23% | 41% | 17% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 8% | 11% | 13% | 6% |
| € 100 - € 500 | 7% | 10% | 17% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 4% | 2% | 6% | 2% |
| > € 1000 | 2% | 0% | 5% | 0% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 106 | 239 | 110 | 43 |
| Nihil | 593.000 | 2.419.000 | 89.000 | 482.000 |
| Aandeel in totaal | 46% | 43% | 19% | 42% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 413.000 | 1.865.000 | 187.000 | 483.000 |
| Aandeel in totaal | 32% | 34% | 40% | 42% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 10% | 14% | 9% |
| € 100 - € 500 | 11% | 17% | 15% | 23% |
| € 500 - € 1000 | 7% | 5% | 5% | 9% |
| > € 1000 | 11% | 1% | 6% | 0% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 350 | 509 | 109 | 159 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,4 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 75.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.



1911803 01695

***Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2009***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 170.000 | 960.000 | 144.000 | 171.000 |
| Aandeel in totaal | 14% | 18% | 37% | 16% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 6% | 9% | 12% | 5% |
| € 100 - € 500 | 5% | 7% | 18% | 8% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 2% | 6% | 3% |
| > € 1000 | 1% | 0% | 3% | 0% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 57 | 189 | 57 | 49 |
| Nihil | 600.000 | 2.422.000 | 74.000 | 453.000 |
| Aandeel in totaal | 51% | 45% | 20% | 42% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 409.000 | 1.950.000 | 151.000 | 457.000 |
| Aandeel in totaal | 35% | 37% | 41% | 42% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 4% | 12% | 15% | 7% |
| € 100 - € 500 | 14% | 19% | 18% | 22% |
| € 500 - € 1000 | 7% | 5% | 5% | 10% |
| > € 1000 | 10% | 1% | 3% | 3% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 311 | 496 | 52 | 182 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,0 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,3 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 92% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 740.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.



1911803 01695

Hoe kan dit ?

***Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2010***

Periode t/m oktober 2011

| | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kinderopvang-toeslag | Kindgebonden budget |
|---|---|---|---|---|
| Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen | 322.000 | 814.000 | 94.000 | 139.000 |
| Aandeel in totaal | 41% | 18% | 39% | 17% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 32% | 9% | 14% | 5% |
| € 100 - € 500 | 6% | 7% | 19% | 9% |
| € 500 - € 1000 | 2% | 2% | 4% | 3% |
| > € 1000 | 1% | 0% | 1% | 1% |
| Totaal nabetaald (€ x mln) | 41 | 134 | 25 | 43 |
| Nihil | 210.000 | 2.189.000 | 61.000 | 446.000 |
| Aandeel in totaal | 27% | 49% | 25% | 43% |
| Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen | 253.000 | 1.506.000 | 89.000 | 312.000 |
| Aandeel in totaal | 32% | 33% | 36% | 39% |
| waarvan: | | | | |
| € 0 - € 100 | 7% | 13% | 16% | 8% |
| € 100 - € 500 | 13% | 17% | 16% | 20% |
| € 500 - € 1000 | 6% | 4% | 3% | 9% |
| > € 1000 | 7% | 0% | 1% | 3% |
| Totaal terug te vorderen (€ x mln) | 157 | 341 | 19 | 126 |

Noot: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage

Toeslagen heeft in vergelijking met vorig jaar het proces van definitief toekennen kunnen versnellen. Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 6,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld (2010: 5,9 miljoen toeslagen voor het toeslagjaar 2009). Uitgesplitst betreft het 0,8 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,5 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,2 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 73% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 2,4 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

***Productieverstoringen toeslagen***

Er zijn in de periode mei – oktober 2011 hebben zich de volgende twee grote productieverstoringen voorgedaan.

*September 2011*

Bij het definitief toekennen van de huurtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is bij 1.100 toeslaggerechtigden geen rekening gehouden met de box 3 vrijstelling. Dit is inmiddels hersteld.



1911803 01695

*September 2011*

Bij het definitief toekennen van de huur- en zorgtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is er per abuis aan de nabestaanden van 13.870 overleden toeslaggerechtigden een onjuiste beschikking gestuurd. De nabestaanden kregen een terugvordering, omdat de inkomens van de overledenen waren herleid naar jaarinkomen in plaats van dat er was uitgegaan van het inkomen tot aan het moment van overlijden. De gehele populatie is handmatig hersteld. Betrokkenen krijgen in december een nieuwe beschikking.

### 4.3 Het Nieuwe Toeslagensysteem

Op 7 december 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de persoonlijke internetpagina, *Mijn toeslagen* op www.toeslagen.nl, geopend. Ongeveer 6,1 miljoen huishoudens hebben nu 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot hun actuele toeslaggegevens. Zij kunnen online hun toeslagen voor toeslagjaar 2012 wijzigen en aanvragen. Op het moment van schrijven van deze halfjaarsrapportage hebben circa PM bezoekers de persoonlijk internetpagina bezocht.

Conform planning is het proces van het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2012 op 4 november 2011 gestart en afgerond. Alle eerste aanvragen en wijzigingen die burgers tot en met 18 november jl. hebben ingediend, zijn meegenomen naar het toeslagjaar 2012. Gezien de overgang van de oude systemen naar het NTS worden aanvragen en wijzigingen die na 18 november zijn ingediend, wel verwerkt voor toeslagjaar 2011 (met behulp van de oude systemen), maar niet doorgezet naar toeslagjaar 2012. Burgers wordt gevraagd om deze aanvragen en wijzigingen opnieuw in te dienen via *Mijn toeslagen*. Dit geldt alleen voor dit jaar, voor volgende jaren doet zich deze situatie niet meer voor. Wel is het zo dat aanvragen en wijzigingen voor de toeslagjaren 2011 en ouder via de oude toeslagsystemen blijven verlopen.
Tussen 8 en 20 december hebben de betreffende 6,1 miljoen huishoudens hun beschikking voor toeslagjaar 2012 ontvangen. Het gaat in totaal om ongeveer 8 miljoen toeslagen. Op 20 december 2011 is vervolgens de uitbetaling van de maand januari verricht.

Zoals in de brief van de staatssecretaris van Financiën van 27 oktober 2011[17] al gemeld, brengt het live gaan van het nieuwe systeem de nodige werkzaamheden voor de BelastingTelefoon met zich mee. Naast het feit dat burgers voor algemene vragen terecht kunnen op de internetpagina's van de Belastingdienst, is de capaciteit bij de BelastingTelefoon tijdelijk verdubbeld. Bellers zullen bij een te grote drukte via een voicerespons het verzoek krijgen het later nog eens te proberen, dan wel te kijken op hun persoonlijke internetpagina. Mocht er tijdelijk sprake zijn van te grote toestroom bij de persoonlijke internetpagina, krijgen gebruikers ook hier het verzoek het later nog eens te proberen. Verder zijn de balies bij de diverse regiokantoren van de Belastingdienst tijdelijk extra bemenst om een grote toestroom aan te kunnen, ook tussen Kerst en Oud en Nieuw. Ten slotte biedt de Belastingdienst bij wijze van proef hulp aan via Twitter.

Ten slotte valt - hoewel de implementatie tot op dit moment goed verloopt - nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Inmiddels zijn er een paar kleine verstoringen geweest, waarvan de burgers nauwelijks iets hebben gemerkt.

[17] Kamerstukken II, vergaderjaar 2011/12, 31066, nr. 114



1911803 01695

*Kosten NTS*

In de achtste halfjaarsrapportage is aangegeven dat de kosten van het NTS voor 2011 geraamd werden op een bedrag van € 4 mln per maand. Vanwege diverse meevallers is dit bedrag uitgekomen op € 3,3 mln per maand. Hierdoor komen de totale uitgaven voor 2011 uit op een bedrag van circa € 40 mln.

Voor de kosten voor 2012 wordt niet alleen rekening gehouden met de reguliere projectactiviteiten zoals het verder ontwikkelen van het systeem, maar ook met mogelijke onvoorziene omstandigheden die samenhangen met een live gang van een systeem met een dergelijke omvang en impact. In de begroting voor 2012 is daarom een bepaalde zekerheidsmarge ingebouwd waarvan in de uitvoering zal blijken of deze ook daadwerkelijk besteed gaat worden. De kosten voor 2012 worden zodoende geraamd op een bedrag tussen de € 4 en € 5 mln per maand tot het moment waarop het project gedechargeerd wordt. Deze kosten worden gedekt binnen de begroting van de Belastingdienst.

# 5. Toezeggingen aan Tweede Kamer

In dit hoofdstuk wordt een tweetal overige toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor financiën zijn gedaan.

**Verzamel algemeen overleg over diverse fiscale onderwerpen 6 april 2011**

***Toezegging***
Toegezegd om onderzoek te doen naar de mogelijkheden om een meldingsplicht voor constructies in te voeren, in overleg met de Becon-organisaties.

Wat betreft de mogelijkheid van een meldpunt voor fiscale constructies is overleg gevoerd met de koepelorganisaties van belastingadviseurs. Uit dit overleg is naar voren gekomen dat het begrip 'constructie' moeilijk kan worden afgebakend. Constructies zijn vaak mogelijk binnen bestaande fiscale wetten en regelingen. Constructies hoeven dus niet in alle gevallen onrechtmatig te zijn.
Inmiddels wordt al wel in de convenanten die in het kader van horizontaal toezicht worden gesloten met koepels van belastingadviseurs, vastgelegd dat fiscale risico's door belastingadviseurs worden besproken met de Belastingdienst. De belastingplichtige wordt daarbij gevraagd zelf een kwalificatie te geven over de fiscale aanvaardbaarheid van zijn aangifte. De belastingplichtige behoudt daarbij het recht om te streven naar een optimale fiscale positie. Overigens bestaat reeds een meldingsplicht voor niet-legale constructies krachtens de Wet op het Financieel Toezicht. Gezien deze ontwikkeling op het terrein van horizontaal toezicht, gevoegd bij de afbakeningsproblemen rondom het begrip constructie, heeft het creëren van een nieuw meldpunt voor fiscale constructies geen toegevoegde waarde.

**Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 15 juni 2011**

***Toezegging***
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage in te gaan op het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, dit in relatie tot zowel de wijze van afhandeling van bezwaarschriften als de hogere griffierechten.

In het debat is de vraag aan de orde gesteld of er uit het percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld, een conclusie kan worden getrokken over de kwaliteit van afdoening door de Belastingdienst van de initiële bezwaarschriften.

Zoals ook al door de staatssecretaris in reactie op deze vraag in het overleg is gesteld, is er geen aanleiding te veronderstellen dat de kwaliteit van de bezwaarschriften hiervan de oorzaak is. De Algemene wet bestuursrecht stelt hoge eisen aan de kwaliteit van de behandeling van bezwaarschriften. Zo moet het bestuursorgaan zijn taak vervullen zonder vooringenomenheid en de beslissing op bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering. Binnen de Belastingdienst bestaat een stelsel van kwaliteitsborging. Een bezwaarschrift wordt altijd behandeld door een andere functionaris



1911803 01695

dan degene die de beschikking heeft afgegeven. Daarenboven vindt er elk jaar Belastingdienstbreed een onderzoek plaats naar de fiscale kwaliteit van beschikkingen, waaronder de bezwaarschriften.

Het aantal bij de Belastingdienst ingediende bezwaarschriften bedraagt jaarlijks ongeveer 400.000 tot 450.000. In de periode 2008-2010 lag het aantal beroepschriften jaarlijks rond de 6.000. Dat betekent dat in nog geen anderhalf procent van de gevallen een bezwaarschrift gevolgd wordt door een beroepschrift. Gemiddeld over deze jaren werd bij 28% van de beroepschriften de belastingplichtige geheel in het gelijk gesteld. In 16% van de gevallen werd de belastingplichtige gedeeltelijk en in 56% van de gevallen werd de belastingplichtige niet in het gelijk gesteld. De percentages zijn over deze periode zeer stabiel (maximaal 1% afwijking per jaar).

Begin 2012 wordt een nieuw beleidsbesluit 'Besluit Beroep in Belastingzaken' uitgebracht. In dat beleidsbesluit worden, ter verdere professionalisering van de procespraktijk van de Belastingdienst, de bepalingen inzake de collegiale bijstand en toetsing aangescherpt en zijn voorwaarden gesteld aan de vertegenwoordiging van de inspecteur ter zitting. De verwachting is dat deze bepalingen ertoe zullen leiden dat onnodige procedures worden voorkomen en het aantal verloren zaken zal afnemen.

De tweede vraag die in het verband in het algemeen overleg van 15 juni jl. is gesteld, betreft de mogelijke effecten van de nieuwe verhoogde griffierechten. De voorgenomen verhoging van griffierechten zal naar verwachting effect hebben op het aantal rechtszaken dat rechtzoekenden starten. Uit de memorie van toelichting van het wetsvoorstel blijkt een geschatte afname in bestuurszaken (de categorie waaronder belastingzaken vallen) van 15-17%. Het wetsvoorstel nodigt overigens bestuursorganen beslist niet uit om calculerend om te gaan met bezwaarschriften door bijvoorbeeld bezwaren met een gering financieel belang makkelijker af te wijzen. Het voorziet er namelijk in dat bestuursorganen, als ze in het ongelijk zijn gesteld door de rechter, het griffierecht moeten betalen.



1911803 01695

## Bijlage: Productietabellen

### Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal behandelde aangiften | 43,3 mln | 52,3 mln |
| Aantal voorlopige aanslagen | 12,0 mln | 14,8 mln |
| Aantal voorlopige teruggaven | 3,0 mln | 3,3 mln |
| Aantal uitgevoerde fiscale controles | 2,1 mln | 1,9 mln |
| Aantal uitbetaalde toeslagen | 8,1 mln | 8,4 mln |

### Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal belpogingen | 11.457.502 | 12.204.035 |
| Uitval overbelasting | 161.730 | 50.154 |
| Totaal beantwoord | 9.514.816 | 10.045.168 |
| Bereikbaarheid | 83% | 82% |

Toelichting:
Het aantal belpogingen is in 2011 toegenomen t.o.v. 2010. De bereikbaarheid bevindt zich binnen de bandbreedte van de doelstelling (begroting IXB 2011) van 80-85%.

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (exclusief uitval overbelasting)

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| *Particulieren* | | |
| Totale aanbod | 5.471.853 | 5.595.390 |
| Totaal beantwoord | 5.127.405 | 5.021.862 |
| Aangenomen | 94% | 90% |
| *Ondernemingen* | | |
| Totale aanbod | 2.612.891 | 2.547.826 |
| Totaal beantwoord | 2.350.174 | 2.333.398 |
| Aangenomen | 90% | 92% |
| *Toeslagen* | | |
| Totale aanbod | 3.191.255 | 3.612.985 |
| Totaal beantwoord | 2.994.578 | 3.134.659 |
| Aangenomen | 94% | 87% |
| *Overig* | | |
| Totale aanbod | 1.367.453 | 1.433.484 |
| Totaal beantwoord | 1.155.481 | 1.233.140 |
| Aangenomen | 84% | 86% |

Toelichting:
Per werkstroom wordt het percentage aangenomen telefoontjes berekend. De definitie daarvan verschilt van de totale bereikbaarheid. In het percentage is namelijk niet het aanbod meegenomen



1911803 01695

van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het belplatform (hiervan is per definitie niet bekend welke werkstroom het betreft).
De toename van het aanbod telefoontjes over toeslagen (van afgerond 3,2 naar 3,6 miljoen) heeft meerdere oorzaken. In het kader van voorbereiding implementatie NTS is het toezicht op oude jaren met voorrang opgepakt. Hier is meer dan verwacht over gebeld. Verder komen er veel vragen van toeslaggerechtigden die moeite hebben forse bedragen terug te betalen. Ten slotte zijn er enkele foute verzendingen geweest en onduidelijke brieven verzonden, die hebben gezorgd voor extra onverwacht aanbod.

Tabel 4: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's)

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal frobo's | 1.636.756 | 1.901.129 |
| Waarop tijdig gereageerd | 86% | 89% |
| Waarvan terugbelafspraken | 898.892 | 935.202 |
| Waarvan serviceberichten | 739.864 | 965.927 |

Toelichting:
Het percentage tijdige reacties is hoger dan in 2010 en voldoet aan de doelstelling (begroting IXB 2011) dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant.

Tabel 5: Front office-back office berichten BelastingTelefoon (frobo's) per werkstroom

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| *Belastingen* | | |
| Aantal frobo's | 784.690 | 796.421 |
| Waarop tijdig gereageerd | 88% | 83% |
| *Toeslagen* | | |
| Aantal frobo's | 114.202 | 138.781 |
| Waarop tijdig gereageerd | 91% | 76% |
| *Uitstel, formulieren, etc.* | | |
| Aantal frobo's | 696.110 | 923.133 |
| Waarop tijdig gereageerd | 84% | 96% |
| *Duplicaatbeschikkingen* | | |
| Aantal frobo's | 43.754 | 42.794 |
| Waarop tijdig gereageerd | 100% | 99% |

Toelichting:
De reactietermijnen bij toeslagen liggen met 76% onder de norm. Dit heeft vooral te maken met cumulatie van zaken bij de kinderopvangtoeslag. Inmiddels is extra capaciteit ingezet.

Tabel 6: Bezoekers balie

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal bezoekers balie | 758.000 | 829.000 |

Toelichting:
De toename is voornamelijk toe te schrijven aan de toeloop van mensen met invorderingsbelangen.



1911803 01695

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Belastingdienst website | 99,9% | 100,0% |
| Douane website | 100% | 100,0% |
| Persoonlijk domein | 100% | 100,0% |
| Toeslagen website | 100% | 100,0% |

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR) | 95.717 | 111.342 |
| Bezwaarschrift | 110.307 | 127.947 |
| Melding betalingsonmacht | 1.001 | 2.146 |
| Notariële akten | 4.529 | 4.646 |
| Uitstel BPM | 2.492 | 2.622 |
| Uitstel IB-aangifte | 94.314 | 103.340 |
| Verzoek stopzetten VA/VT | 8.852 | 7.444 |
| Verzoek wijzigen toetsingsinkomen | 125.725 | 210.149 |

Tabel 9: Bezwaarschriften

Afgedane bezwaarschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 401.901 | 398.264 |
| Belastingregio's | 319.922 | 309.133 |
| Douane | 9.223 | 5.873 |
| Toeslagen | 60.576 | 46.569 |
| Autobelastingen | 12.180 | 36.689 |

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 83% | 94% |
| Belastingregio's | 79% | 93% |
| Douane | 99% | 100% |
| Toeslagen | 98% | 99% |
| Autobelastingen | 97% | 97% |

CHAPEAU!

Toelichting:
Het tijdig (Awb-conform) afdoen van bezwaarschriften is t.o.v. 2010 aanmerkelijk verbeterd, met name bij de belastingregio's. Het totaalresultaat is nog wel onder de doelstelling (begroting IXB 2011) van 95-100%.
De toename van het aantal bezwaarschriften bij de autobelastingen wordt veroorzaakt door een wijziging in het toezicht op de BZM (Eurovignet). Vanaf eind 2010 maakt de Belastingdienst hierbij gebruik gemaakt van informatie/camerabeelden van de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Dit heeft geleid tot een sterke stijging van het aantal naheffingen.



1911803 01695

Tabel 10: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

Ontvangen beroepschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 4.759 | 5.194 |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 1.869 | 1.560 |
| Omzetbelasting | 293 | 373 |
| Motorrijtuigenbelasting | 202 | 174 |
| Douane | 219 | 116 |
| Overige belastingen | 1.080 | 1.555 |
| Toeslagen | 1.096 | 1.416 |

Afgedane beroepschriften:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 4.982 | 5.805 |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 2.240 | 2.044 |
| Omzetbelasting | 427 | 713 |
| Motorrijtuigenbelasting | 181 | 284 |
| Douane | 253 | 157 |
| Overige belastingen | 1.256 | 1.410 |
| Toeslagen | 625 | 1.197 |

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 27% | 28% |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 29% | 32% |
| Omzetbelasting | 36% | 22% |
| Motorrijtuigenbelasting | 9% | 45% |
| Douane | 26% | 22% |
| Overige belastingen | 33% | 36% |
| Toeslagen | 7% | 11% |

Toelichting:
Het hoge percentage bij Motorrijtuigenbelasting in 2011 komt vooral doordat veel taxikwesties zijn terugverwezen na een uitspraak van de Hoge Raad. Het ging hierbij om de naheffing bij onjuist gebruik van de taxivrijstelling op basis van art. 76 Wet MRB. Inmiddels is de regelgeving aangepast. De nog lopende zaken hadden betrekking op de oude wetgeving, die geen grond bood voor de wijze van naheffing zoals die door de Belastingdienst werd toegepast. Ook diverse zaken over naheffing inzake voertuigen met een buitenlands kenteken zijn verloren, op basis van jurisprudentie van het HvJ EU. Bij schorsingszaken (art. 35 Wet MRB) wordt momenteel door de rechter een uitleg gehanteerd analoog aan art. 76 Wet MRB; dat levert ook verlieszaken op. Verder zijn er de nodige zaken waarbij de boete bij naheffingsaanslagen BZM (Eurovignet) door de rechter wordt gematigd op basis van disproportionaliteit.



1911803 01695

Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 16% | 11% |
| | | |
| Inkomstenbelasting | 15% | 14% |
| Omzetbelasting | 26% | 6% |
| Motorrijtuigenbelasting | 17% | 11% |
| Douane | 25% | 8% |
| Overige belastingen | 16% | 16% |
| Toeslagen | 6% | 6% |

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 10.126 | 10.365 |
| | | |
| Belastingregio's | 3.580 | 4.082 |
| Toeslagen | 5.137 | 4.740 |
| Overig | 1.409 | 1.543 |

Afgedane klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 10.257 | 10.073 |
| | | |
| Belastingregio's | 3.853 | 3.839 |
| Toeslagen | 5.030 | 4.715 |
| Overig | 1.374 | 1.519 |

Percentage tijdig afgedane klachten:

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Totaal | 98% | 97% |
| | | |
| Belastingregio's | 99% | 99% |
| Toeslagen | 98% | 94% |
| Overig | 96% | 99% |

Toelichting:
Het percentage tijdig (Awb-conform) afgedane klachten is in 2011 iets lager dan in 2010. Dit wordt met name veroorzaakt door een lager percentage bij de klachten m.b.t. toeslagen.
Het totaalresultaat ligt onder de doelstelling (begroting IXB 2011) van 98-100%.



1911803 01695

## Toezicht

Tabel 12: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Ontvangen aangiften | 10.216.310 | 10.673.330 |
| - waarvan digitaal | 91% | 95% |
| - waarvan papier | 9% | 5% |

Tabel 13: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren | 365.000 | 304.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren | 7% | 3% |
| Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers | 104.000 | 64.100 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers | 5% | 2% |
| Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften | 32.000 | 25.000 |
| Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften | 8% | 5% |

Toelichting:
Het aantal in 2011 door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelen IB- en Vpb-aangiften ligt volgens de doelstelling in de begroting IXB 2011 tussen de 450.000 en 650.000. Met de tot en met oktober 2011 gerealiseerde aantallen ligt de Belastingdienst op koers om deze doelstelling te halen. De jaarlijkse percentages zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks varieert. Het moment in het jaar waarop de piekverwerking van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt, is niet elk jaar hetzelfde. In 2011 is de Belastingdienst eerder dan in voorgaande jaren gestart met het opleggen van de definitieve aanslagen. Daardoor zijn t/m oktober 2011 zowel bij IB particulieren en IB ondernemers als bij Vpb hogere aantallen aanslagen opgelegd dan in 2010. Afgezet tegen deze hogere aantallen is te verklaren dat het percentage behandelde aangiften in 2011 relatief laag is in vergelijking met vorig jaar. Dat de absolute aantallen ook lager zijn dan vorig jaar komt voort uit het beleid van de Belastingdienst om meer in te zetten op andere, preventieve vormen van handhaving, waarbij bewust gekozen wordt de aantallen traditioneel geregelde aangiften te verminderen.

## Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

| | 2010 t/m oktober | 2011 t/m oktober |
|---|---|---|
| Personeel in fte's (bezetting) | 30.060 | 29.176 |
| Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim) | 5,9% | 6,5% |
| Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim) | 5,1% | 5,4% |



1911803 01695