



Extra punten

aan:

(UITVOERINGSBELEID)

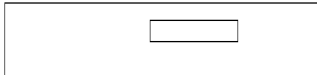
24-01-2014 13:25

Hi

Even nog de volgende aandachtspunten wat mij betreft voor de brief aan de Tweede Kamer:

- Ik lees nu het bericht op NOS dat de stas heeft gezegd dat het eigen schuld is dat er nog niet uitbetaald is. Ik vind wel dat dit genuanceerd moet worden. Zoiets als dat we inderdaad een achterstand hadden in sommige gevallen maar dat die achterstanden nu (bijna) zijn weggewerkt. De grote achterstand die is ontstaan bij opvoeren beoordeelde rekeningnummers is lang niet altijd te wijten aan de klant (veel daarvan zitten in spoor 2 van het goedpad). En we hebben natuurlijk ook wat opstartproblemen gehad, deze zijn wel relatief snel opgelost. Verder is deze week bijvoorbeeld nog een fout ontdekt in het doorsturen van rekeningnummers via de beltel waardoor er rekeningnummers niet zijn doorgevoerd (geen systeem fout overigens, is bij CA blijven liggen). Dus het ligt ook echt aan de BD in een aantal van deze gevallen.
- Uitbetaling volgt alleen direct als er ook een uitbetaling klaar staat. Dit is niet altijd het geval, dus het ligt aan de timing wanneer het rekeningnummers is opgegeven en geverifieerd. Andere zaken kunnen ook spelen, bijvoorbeeld de toeslag is verrekend omdat er nog schulden open stonden of omdat er geen toeslag meer uitgekeerd wordt omdat deze op basis van nieuwe berekeningen naar nihil is bijgesteld. Allerlei situatie kunnen er aan de hand zijn. Het registratie/verificatie proces en het uitbetalingsproces zijn twee verschillende processen die elkaar kunnen kruisen.
- MSHV's gaan zich ook binnenkort melden bij media/politiek verwacht ik. Het beeld is ontstaan dat we direct uitbetalen als zij het bestand hebben opgeleverd aan ons. Het volgende is aan de hand: we hebben pas eind november doorgekregen dat dat MSHV's een uitzondering zijn op 1 BRN. We hebben een plek in de rekeningadministratie waar deze afspraken opgenomen kunnen worden. Echter omdat er sprake gaat zijn van ongeveer 1,5 miljoen rekeningafspraken moeten we zorgen voor geautomatiseerde opvoer. Dit moet nog gerealiseerd worden. We streven ernaar uiterlijk op 10 februari de gegevens opgevoerd te hebben, uitbetaling is dan enkele dagen later. Maar ik weet dat er MSHV's zijn die uitbetalingen eerder verwachten. Dit gaat wrijving en onrust opleveren, bv ook bij wethouders. Wij kunnen niet eerder dan dit opvoeren, dit is echt geoptimaliseerd. Mijn voorstel is dat hier ook iets over wordt opgenomen

Met vriendelijke groeten,



IMB Inning

06-



opmerkingen doc

aan:

(UITVOERINGSBELEID)

24-01-2014 11:17



Doc2 docx

Laat je de nieuwe versie nog even langs mij komen?

Met vriendelijke groeten,

IMB Inning

06-

Algemene opmerking blijft: oorzaak wordt niet besproken, er wordt erom heen gedraaid. Verder niet echt een duidelijk verhaal. Zie ook mijn opmerkingen vorige keer.

Essentie wordt niet beschreven: waarom sturen we de VVR brief? Heel veel mensen hebben ook geen rekeningnummer op naam doorgegeven.

Geachte voorzitter,

Deze brief gaat in de kern over de balans tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds. Fraudebestrijding is een van de speerpunten van het kabinet. Op 15 januari jl. heeft daarover nog een debat met uw Kamer plaatsgevonden. De registratie van een nieuw rekeningnummer bij de Belastingdienst door een burger is in het verleden een risicovol fraudemoment gebleken. De invoering van één bankrekeningnummer voor betalingen van toeslagen en belastingteruggaven levert een essentiële bijdrage aan het beperken van dat risico.

Tegelijkertijd is het van belang in de gaten te houden of genomen en te nemen antifraudemaatregelen burgers en bedrijven niet voor grotere problemen stellen dan strikt noodzakelijk. De Belastingdienst heeft voor de overgrote meerderheid van burgers en bedrijven (11 mln) vastgesteld dat hun rekeningnummer aan de nieuwe eisen voldoet. De invoering van één bankrekeningnummer gaat aan hen ongemerkt voorbij.

Hier worden twee zaken door elkaar gehaald, de conversie van de oude bestaande afspraken en wat er gebeurt als je een nieuw rekeningnummer doorgeeft.

Voor het grootste gedeelte van klanten die een nieuw rekeningnummer doorgeven, leidt dit tot geen problemen. Alleen bij een gedeelte van de klanten vraagt deze maatregel extra verificatie. Hiervoor hadden we de voorbevestigingsprocedure die veel meer tijd in beslag nam.

Voor een aantal burgers en bedrijven leidt de invoering van één bankrekeningnummer wel tot ongemak. Hun recht op een toeslag of belastingteruggaaf staat niet ter discussie, de verificatie van hun bankrekeningnummer(s) leidt echter tot vertraging bij uitbetaling van hun toeslag of teruggaaf. Een groot aantal gesprekken bij de Belastingtelefoon ging daarover. Wat ik begrijp is het probleem niet het feit dat klanten documenten moeten opsturen. Het gaat erom dat de klant veelal pas gaat bellen als de afgesproken verwerkingstermijn wordt overschreven. Dus: als iedereen zich houdt aan de termijnen, dan is de overlast minimaal. Conclusie nemen dat het proces niet goed bedacht is, is in dit geval nog niet te zeggen omdat het handmatige proces nog niet gewerkt heeft zoals het bedacht en ingericht is.

Natuurlijk streef ik ernaar de overlast voor de betrokken burgers zoveel mogelijk te beperken. Onder meer worden vertraagde uitbetalingen niet opgehouden tot de volgende reguliere betaaldatum, maar op dagbasis gedaan.

In deze brief zal ik verder ingaan op de door de Belastingdienst genomen en te nemen maatregelen. Ook beantwoord ik de vragen van de Vaste commissie voor Financiën over de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon en de schriftelijke vragen van de heer Omtzigt, beide van 23 januari jl. De opbouw van de brief is als volgt:

- . onderdeel I gaat over de BelastingTelefoon;
- . onderdeel II gaat over één bankrekeningnummer;
- . onderdeel III gaat over toeslagen; . onderdeel IV behandelt een aantal overige onderwerpen.

II. Eén bankrekeningnummer

Algemeen

In de Fiscale agenda van 14 april 20116 is het verplicht uitbetalen op één rekeningnummer aangekondigd als antifraudemaatregel. Eind 2011 heeft uw Kamer ingestemd met het wetsvoorstel waarin dit wordt geregeld. In afwachting van het verloop van de voorbereidingen is destijds nog geen inwerkingtredingdatum vastgesteld. Er zijn immers ruim 7 miljoen huishoudens

maandelijks afhankelijk van de juiste uitbetaling van toeslagen. De Belastingdienst verwerkt maandelijks ongeveer 80.000 aanvragen en 260.000 wijzigingsverzoeken voor een toeslag. Ongeveer 2,6 miljoen belastingplichtigen krijgen elke maand een voorlopige aanslag uitbetaald. Veel ondernemers hebben periodiek recht op een omzetbelastingteruggaaf. De voorbereidingen voor de invoering van één rekeningnummer leidden ertoe dat het wetsvoorstel per 1 december 2013 in werking kon treden. Hierover heb ik uw Kamer met mijn brief van 12 juli 2013 geïnformeerd.

6 Kamerstukken II, vergaderjaar 2010/11, 32 740, nr. 1

7 Kamerstukken II, vergaderjaar 2012/13, 33 402, nr. 61

8 Kamerstukken II, vergaderjaar 2012/13, 17 050, nr. 432

Effect fraudeaanpak

Zoals het kabinet in zijn brief van 4 mei 2013 heeft aangegeven, vergt een effectievere aanpak van fraude maatregelen die er toe zullen leiden dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden geconfronteerd.⁸ In de praktijk zal dit ook goedwillende burgers raken, bijvoorbeeld omdat zij als gevolg van door de Belastingdienst uitgevoerde controles langer op een toeslag moeten wachten.

Dit betekent overigens niet dat de Belastingdienst zijn dienstverlenende houding geheel moet laten varen. Wel betekent het, dat in de afweging tussen dienstverlening en fraudebestrijding de balans vaker in het voordeel van fraudebestrijding zal moeten doorslaan. Cruciaal is dat fraude en criminaliteit niet mogen lonen. In het kader van fraudebestrijding heeft de één bankrekeningnummermaatregel in december 2013 reeds effect gehad. Bij een DigiD-fraude in Amsterdam Zuid-Oost gaven fraudeurs rekeningwijzigingen door van rekeningnummers die niet op naam stonden van de toeslaggerechtigden. Door de één bankrekeningnummermaatregel in combinatie met risicoanalyse -> volgens mij is het volledig voorkomen door 1 BRN, heb nooit aangetoond gezien dat dit ook gebeurd is. 1 BRN zit namelijk helemaal vooraan in het proces. werd voorkomen dat de toeslag van de betreffende burgers werd uitbetaald aan de fraudeurs. Deze actie toont de noodzaak van de maatregel aan.

Evenwel wil ik benadrukken dat deze maatregel het recht op een toeslag of op een voorlopige teruggaaf niet aantast. Als de burger de juiste bewijsstukken inzendt, dan krijgt hij de bedragen waar hij recht op heeft uitbetaald.

Zoals ik in het Algemeen overleg met uw Kamer van 20 november 2013 heb aangegeven gaat een grote operatie als deze echter altijd gepaard met aanloopproblemen. Eveneens heb ik toen aangegeven dat er ook actie van burgers wordt verwacht. Om de invoering van de antifraudemaatregel zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt deze gefaseerd ingevoerd. Hierna geef ik u een beknopt overzicht van de gefaseerde invoering. Vervolgens ga ik in op het nieuwe proces rond het opgeven van een bankrekeningnummer. Ten slotte ga ik in op een tweetal aanloopproblemen.

Gefaseerde invoering

In totaal zijn bij de Belastingdienst 14 miljoen bankrekeningen -> nee, ongeveer 25 miljoen rekeningnummers en 40 miljoen rekeningafspraken bekend voor de uitbetalingen van toeslagen, inkomensheffing, zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Deze zijn niet allemaal geverifieerd met gegevens van de banken en staan niet allemaal op naam van de gerechtigde. De Belastingdienst maakt voor de verificatie gebruik van de gegevens die hij van banken krijgt in het kader van de vooringevulde aangifte. Op basis van die gegevens is een rekeningnummer te koppelen aan een burgerservicenummer. Als een burger een wijziging van een rekeningnummer doorgeeft en deze matcht met dit bestand, dan verwerkt de Belastingdienst de wijziging. De populatie van 14 miljoen is in vier subgroepen onder te verdelen:

Tabel 1 stand van zaken per 27 januari 2014

Beschrijving

Aantal x mln

1

Eén, Geverifieerde rekeningnummers gekoppeld aan burgers/ondernemers

11,0

2

Burgers/ondernemers waarvan geen rekeningnummer op naam bekend is, maar wel een ander rekeningnummer

1,5

3

Burgers/ondernemers met meerdere rekeningnummers waarvan in ieder geval één geverifieerd rekeningnummer

0,9

4

Nieuwe rekeningnummers

0,6

De burgers en ondernemers in de eerste subgroep, zo'n 78,5% van het totaal, hebben niet te maken gekregen met de ingevoerde maatregel. Zij hebben hun betaling tijdig en juist ontvangen.

Ten aanzien van de tweede subgroep geldt dat deze zich momenteel in een overgangsfase bevindt. Degenen die tot deze groep behoren, worden de komende periode door de Belastingdienst benaderd. Zij krijgen vervolgens tot 1 juli 2014 de tijd om één bankrekeningnummer door te geven waarop de Belastingdienst in het vervolg zal gaan uitbetalen. Tot die tijd betaalt de Belastingdienst uit op het laatst bekende rekeningnummer.

Degenen die tot de derde subgroep behoren zullen de komende periode een brief van de Belastingdienst ontvangen, waarin wordt aangegeven dat de uitbetaling momenteel plaatsvindt op een van de op hun naam gestelde bankrekeningnummers. Zijn ze het met de keuze van de Belastingdienst voor dat

nummer eens, dan hoeven ze niets te doen. Willen ze een ander rekeningnummer kiezen, dan kunnen ze dat nummer doorgeven.

Degenen die tot de vierde subgroep behoren, hebben met de invoering per 1 december 2013 met de maatregel te maken gekregen. Als gevolg van de massale processen die in december 2013 gedraaid moesten worden, zoals het massaal automatisch continueren van toeslagen, zijn de wijzigingen van rekeningnummers die tussen 22 oktober 2013 en 1 december 2013 zijn ingediend opgespaard. Vanaf 1 december zijn deze wijzigingen in het nieuwe proces gebracht, tezamen met de wijzigingen die na 1 december zijn ingediend. Het nieuwe proces licht ik hier verder toe.

Het proces nieuw bankrekeningnummer per 1 december 2013

Vanaf 1 december 2013 moeten nieuw doorgegeven bankrekeningnummers op naam van de betreffende burger staan. Er zijn verschillende situaties waarin een nieuw rekeningnummer aan de Belastingdienst wordt doorgegeven. Zo kunnen burgers de Belastingdienst zelf verzoeken om een ander rekeningnummer te gaan gebruiken of de Belastingdienst vraagt burgers per brief om een ontbrekend rekeningnummer door te geven. Nadat het nieuwe rekeningnummer is ontvangen, wordt dat nummer door de Belastingdienst geverifieerd. Dit is een getrappt proces, dat ik hierna beschrijf.

Stap 1

Eerst wordt een nieuw opgegeven rekeningnummer geautomatiseerd vergeleken met de bij de Belastingdienst bekende en op naam staande rekeningnummers. Als er een match is tussen dit bestand en het opgegeven nieuwe rekeningnummer, dan wordt dit nummer in het vervolg gebruikt. Dit proces neemt ongeveer twee dagen in beslag -> dit geldt voor digitale mutaties. Uitbetalingen worden vervolgens op het gewijzigde rekeningnummer gedaan.

Stap 2

Als er in de eerste stap geen match is, dan ontvangt de betreffende burger een zogenoemd verificatieverzoek. Ingeplande betalingen worden aangehouden. Misschien toevoegen de reden, dit kan niet anders omdat de klant niet voor niets een nieuw rekeningnummer doorgeeft. Anders grote kans op TOR posten, ten onrechte uitbetaalde posten. Zie nu.nl, reactie van Groenlinks. Gevolgen zijn niet te overzien. De burger wordt in de gelegenheid gesteld aan te tonen dat het opgegeven bankrekeningnummer op zijn naam staat. Hem wordt gevraagd om een kopie naar de Belastingdienst te sturen van:

- 1) een recent bankafschrift, een print van internetbankieren, of een bevestiging van de bank; en
- 2) een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart).⁹

⁹ Inmiddels worden ook een kopie van een rijbewijs geaccepteerd bij de verificatie van een binnenlandse bankrekening.

Als de burger de juiste bewijsstukken opstuurt en daaruit blijkt dat de bankrekening op zijn naam staat, wordt dat bankrekeningnummer opgenomen in de rekeningenadministratie van de Belastingdienst. De burger ontvangt de aangehouden betaling tussen de 12 en 21 werkdagen op zijn rekeningnummer. De doorlooptijd wordt met name bepaald door de omvang van de inkomende werkstroom. Bij de uitbetaling van de aangehouden betalingen wordt dan dus niet gewacht tot bijvoorbeeld de 15e of 20e van een maand, de normale uitbetaaldag van respectievelijk de voorlopige aanslagen en toeslagen. De betalingen vinden op doorlopende basis plaats.

Stap 3

Indien een burger niet de juiste bewijsstukken inzendt, krijgt hij een brief waarin staat dat het opgegeven rekeningnummer niet door de Belastingdienst kan worden gebruikt. Het gaat dan bijvoorbeeld om gevallen waarin onleesbare kopieën zijn ingestuurd of bewijsstukken die juist aantonen dat een rekeningnummer niet op zijn naam staat. In de brief wordt aangegeven wat de burger moet doen om de aangehouden bedragen alsnog uitbetaald te krijgen.

Op basis van een voorbeeld kan de tijdlijn van dit proces als volgt worden weergegeven. Het gaat om een burger die een toeslag ontvangt en in maart 2014 een rekeningnummer doorgeeft dat niet kan worden gematcht met de gegevens van de Belastingdienst. De bewijsstukken die hij vervolgens inzendt zijn juist en

volledig. Er wordt in dit voorbeeld uitgegaan van de maximale doorlooptijd van het proces van 21 werkdagen.

Datum

Correspondentie

Actie

3 maart 2014

Ontvangst door de Belastingdienst van een melding van de burger.

In de bestanden van de Belastingdienst komt het rekeningnummer niet voor

4 maart 2014

Verzending van een verificatieverzoek aan de burger.

Betalingen worden vanaf dit moment aangehouden

6 maart 2014

De burger ontvangt het verzoek.

De burger verzamelt de bewijsstukken

7 maart 2014

De burger zendt de stukken naar de Belastingdienst

10 maart 2014

Ontvangst stukken door de Belastingdienst

Het verificatie onderzoek start

20 maart 2014

Omdat het rekeningnummer nog in onderzoek staat wordt de uitbetaling van de toeslag aangehouden

26 maart 2014

Verzending bevestiging rekeningnummer

De bewijsstukken zijn juist en volledig

28 maart 2014

De burger ontvangt het bericht dat de Belastingdienst voortaan op het nieuwe rekeningnummer uitbetaalt

Start betaalbaarstelling aangehouden bedragen

8 april 2014

De Belastingdienst betaalt de aangehouden betaling van maart uit

20 april 2014
e.v.

De burger ontvangt de reguliere uitbetaling van zijn toeslag

Stel dat de burger de bewijsstukken niet op 7 maart, maar op 27 maart naar de Belastingdienst stuurt. Dan schuift het proces ook op. Zowel de uitbetaling in maart, als die in april worden dan aangehouden. Op 15 april ontvangt hij dan de bevestiging en op 24 april volgt uitbetaling van de bedragen uit maart en april. Vanaf 20 mei ontvangt hij de reguliere uitbetalingen.

Nog steeds geen melding over de achterstand in verwerking VVR documenten. Nu lijkt het weer de schuld van de burger.

Ik begrijp goed dat dit proces voor burgers die het raakt vervelend is, omdat ze langer op hun uitbetaling moeten wachten. Zoals ik hiervoor aangaf is deze

maatregel echter noodzakelijk om fraude effectief te bestrijden. Het is voor burgers nog vervelender als een fraudeur er met hun geld vandoor gaat.

Het nieuwe proces in cijfers

Tabel 2 geeft een overzicht van de afhandeling van de 0,6 miljoen nieuw bij de Belastingdienst binnengekomen rekeningnummers (subgroep 4 uit tabel 1).

Tabel 2 stand van zaken per 27 januari 2014

Omschrijving

Aantal

1

Ontvangen nieuwe bankrekeningen

642.000

2

Gematcht met de bestanden van de Belastingdienst

462.000

3

Aan burgers verzonden verificatieverzoeken

140.000

a

Ontvangen verificatieverzoeken met goede bewijsstukken

36.000

b

Ontvangen verificatieverzoeken maar onjuiste
bewijsstukken

8.000

c

Ontvangen en nog te verwerken verificatieverzoeken

11.000

Subtotaal

85.000

d

Waarvan alsnog opgelost door de Belastingdienst

72.500

e

Nog te ontvangen verificatieverzoeken van burgers

12.500

4

Aan ondernemers verzonden verificatieverzoeken

40.000

a

Nog te ontvangen verificatieverzoeken

PM

b

Ontvangen verificatieverzoeken met goede bewijsstukken

PM

c

Ontvangen verificatieverzoeken maar onjuiste
bewijsstukken

PM

Subtotaal

PM

d

Waarvan alsnog opgelost door de Belastingdienst

PM

e

Nog te ontvangen verificatieverzoeken van burgers

PM

Uit tabel 2 blijkt dat ruim 70% van de ontvangen nieuwe bankrekeningen geautomatiseerd gematcht kon worden met de bestanden van de Belastingdienst. Voor 28% van de opgegeven rekeningnummers kon tot 20 januari 2014 geen match worden gevonden. Dit kan komen omdat het rekeningnummer ook echt niet op naam staat, de reden waarom we dit doen! Deze burgers en ondernemers hebben een verificatieverzoek gekregen. 39%+PM van hen heeft bewijsstukken ingezonden. Hiervan kon ongeveer 65%+PM van de bankrekeningen worden geverifieerd. Voor ongeveer 15%+PM geldt dat de burgers en/of ondernemers niet de juiste bewijsstukken hebben aangeleverd. In totaal moest 20%+PM van de ontvangen verificatieverzoeken nog in behandeling worden genomen.

Tot 20 januari 2014 moesten nog 85.000+PM burgers en ondernemers het verificatieverzoek beantwoorden. Door een conversie van de bestanden kon de Belastingdienst vervolgens voor 85%+PM van de burgers en ondernemers een

gevalideerd rekeningnummer vinden. Deze burgers en ondernemers ontvangen binnenkort hun betalingen.

Per saldo moet nog 15%+PM van de burgers en ondernemers hun verificatieverzoek opsturen.

Opstartfase

Het nieuwe proces is op 1 december 2013 van start gegaan. Zoals eerder beschreven zijn eerst de opgespaarde wijzigingen in het proces gebracht. Dat leverde 4 logischerwijs meer verificatieverzoeken op in een korte periode. Het is de verwachting dat de stroom wijzigingsverzoeken in het vervolg kleiner zal zijn en dus minder verificatieverzoeken zal opleveren. Een en ander was voorzien. Echter, bij een dergelijke implementatie zijn er altijd procesverstoringen. Concreet zijn dat er drie twee: Weer niet de vertraging in de verwerking van VVR, zijn vele frobo's over verstuurd.

Ten eerste bleek dat de overgang naar het nieuwe proces een onbedoeld gevolg had voor de oude opgaaf rekeningnummerbrieven van de Belastingdienst die vóór 1 december 2013 waren verzonden, maar na die datum binnenkwamen. Deze brieven werden verwerkt. En als het opgegeven rekeningnummer kon worden gematcht, dan nam de Belastingdienst het rekeningnummer op in zijn administratie. De bedragen waar de burger in december en later recht op had zijn vervolgens uitbetaald. Kon er geen match gemaakt worden, dan kreeg de burger een verificatieverzoek. Wat vervolgens bleek was dat de betalingen die vóór december 2013 klaar stonden, over het algemeen de maand november, niet werden uitbetaald ook al was het rekeningnummer opgenomen in de administratie van de Belastingdienst. Op 8 januari 2014 is deze procesverstoring -> is geen processtoring dit was een bewuste aanpassing en voorzien omdat anders de uitbetaling doorliep terwijl het rekeningnummer nog niet geverifieerd was. Dit heeft te maken met het feit dat dit via ander systeem loopt. Dus bewust gedaan! Echter alleen het oude bestand inlezen (handmatige actie) was niet gebeurd. verholpen en zijn - als er een geverifieerd rekeningnummer was - de bedragen van vóór 1 december 2013 alsnog uitbetaald. In totaal betrof het ongeveer 27.000 burgers.

Ten tweede bleek in de week van 20 januari 2014 dat wijzigingsverzoeken die burgers via de BelastingTelefoon hadden doorgegeven bleven hangen zie mijn opmerkingen vorige keer. in het proces en als gevolg daarvan niet werden verwerkt. Ongeveer 17.500 burgers hebben hier hinder van gehad. De verzoeken zijn inmiddels verwerkt. Van ruim 8.000 burgers was een geverifieerd rekeningnummer voorhanden. Zij hebben hun betaling op dat rekeningnummer ontvangen of de betaling is naar hen onderweg. Verder hebben ongeveer 2.300 burgers een verificatieverzoek ontvangen, omdat de Belastingdienst niet kon vaststellen dat het doorgegeven rekeningnummer op hun naam staat. Ten slotte bleek dat ongeveer 6.800 burgers een niet op hun naam

staand rekeningnummer hadden doorgegeven. Zij hebben een brief gekregen om alsnog een rekeningnummer door te geven dat wel op hun naam staat. Na de ontdekking is onmiddellijk actie ondernomen zodat bij de BelastingTelefoon binnengekomen en binnenkomende wijzigingsverzoeken worden verwerkt.

De inhaalslag heeft er in combinatie met de twee procesverstoringen bijgedragen aan de verminderde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon.

Maatregelen

De procesverstoringen in de opstartfase hebben mij aanleiding gegeven om het proces nogmaals goed door te lichten -> rare conclusie als de oorzaak niet wordt benoemd. Dit is mede ingegeven door het feit dat in wederom, als de oorzaak wordt weggenomen kan je wel een aantal procesverbeteringen doen, maar dat zet echt geen zoden aan de dijk de komende maanden nog eens 1,5 miljoen burgers en bedrijven verzocht wordt

om een juist bankrekeningnummer aan de Belastingdienst door te geven.¹⁰ De doorlichting leidt tot de volgende maatregelen.

10 De tweede subgroep uit tabel 1.

11 Bent u bereid om het alsnog gemakkelijk te maken om de kinderopvangtoeslag aan kinderopvanginstellingen, de zorgtoeslag aan zorgverzekeraars en de huurtoeslag aan woningbouwcorporaties te betalen, zoals de Kamer meerdere keren gevraagd heeft?

12 Brief van 12 juli 2013 (Kamerstukken II 2012-2013 33 402, nr. 61).

13 Kamerstukken II 2013-2014, Aanhangsel 252.

Procesaanpassing bij onjuiste/onvolledige bewijsstukken

Er wordt een procesaanpassing doorgevoerd om burgers die onjuiste of onvolledige bewijsstukken insturen zo snel mogelijk te benaderen en te informeren wat er van hen wordt verwacht.

Bieden van verdere ondersteuning aan burgers

Medewerkers van de BelastingTelefoon krijgen de mogelijkheid aan de hand van statusinformatie met burgers die er zelf echt niet uitkomen een afspraak te maken om naar de balie te komen om hun bewijsstukken aan te bieden. Daar zorgt de Belastingdienst ter plekke dat de juiste informatie van hen wordt verkregen. De baliecapaciteit wordt hiervoor zo nodig uitgebreid. Zo wordt bewerkstelligd dat direct zoveel mogelijk juiste informatie verwerkt kan worden.

Organiseren flexibiliteit bij verzending 1,5 mln brieven. Nee, is niet afgesproken!!!! Heeft grote gevolgen!!!!

Een grote groep van 1,5 mln burgers en ondernemers krijgt de komende maanden een brief met het verzoek een bankrekening op te geven die op hun naam is gesteld. Het moment waarop deze brieven worden verzonden en de verdeling van deze verzending in de tijd worden geflexibiliseerd, zodat deze kunnen worden afgestemd op de bij de BelastingTelefoon beschikbare capaciteit. Daarnaast wordt de respons gemonitord zodat tijdig aanvullende maatregelen kunnen worden genomen, indien noodzakelijk.

Vragen van de heer Omtzigt

Dan kom ik nu tot beantwoording van de specifieke vragen van de heer Omtzigt die verband houden met de invoering van één bankrekeningnummer.

Naar aanleiding van vraag 1111 merk ik op dat met de kinderopvangsector een arrangement is afgesproken dat het mogelijk maakt kinderopvangtoeslagen uit te

betalen op de rekening van kinderopvanginstellingen.¹² Kinderopvanginstellingen kunnen zich daarvoor aanmelden. Deze optie staat open sinds 1 december 2013. Op dit moment zijn er 234 kinderopvanginstellingen die daarvan gebruik maken.

Zoals eerder aan uw Kamer is meegedeeld, hebben de woningbouwcorporaties in september 2013 aangegeven dat zij de voorwaarden voor een arrangement zoals overeengekomen met de kinderopvangsector, te bezwaarlijk achtten.¹³ Om die reden wensten zij een dergelijke afspraak niet te maken. Op verzoek van uw Kamer heb ik recent het overleg met Aedes heropend om te bezien of het mogelijk is om alsnog tot een arrangement met de woningcorporaties te komen.

Ik heb ook overleg gevoerd met de zorgverzekeraars over een dergelijk arrangement. Gebleken is dat uitbetaling aan zorgverzekeraars aanzienlijke ICT-aanpassingen vergt, zowel bij de verzekeraars als bij de Belastingdienst. In het overleg is ook het kabinetsvoornemen aan de orde gekomen om per

1 januari 2015 de huishoudentoeslag te introduceren. De zorgverzekeraars zien daarin een aantal onzekerheden die zo'n investering op dit moment kwetsbaar maken. Ze zien op dit moment dan ook onvoldoende redenen om tot een arrangement te komen.

Naar aanleiding van vraag 12 van de heer Omtzigt¹⁴ merk ik op dat artikel 40ca van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en artikel 6 van de Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen een uitzondering op de éénbankrekeningmaatregel bevatten voor uitbetalingen aan burgers die gebruik maken van minnelijke schuldhulpverlening. Ter uitvoering van die uitzondering kunnen gemeenten en leden van de NVVK vanaf eind december lijsten met cliëntgegevens opsturen naar de Belastingdienst. Daarvoor wordt een speciale applicatie gemaakt, die begin februari 2014 gereed is. Vanaf half februari zullen de betalingen die betrekking hebben op deze toeslagontvangers – mits hun gegevens tijdig zijn aangeleverd – worden omgeleid naar de schuldhulpverleners.

14 Zijn mensen in kwetsbare posities (zoals in de schuldhulpverlening) in de problemen gekomen door late uitbetaling van toeslagen?

15 Hoeveel kinderopvangtoeslagen zijn voor december en januari nog uitbetaald aan een kinderopvanginstelling, die daarvoor onder de nieuwe regels niet gecertificeerd is?

Recent hebben enkele andere koepelorganisaties van instellingen voor minnelijke schuldhulpverlening zich tot mij gericht met het verzoek om ook van deze uitzondering gebruik te mogen maken. Het gaat om Federatie Opvang, GGZ Nederland en RIBW Alliantie. Het verzoek wordt ondersteund door de VNG. Ik ben voornemens ook deze schuldhulpverleners toe te laten tot de uitzondering voor minnelijke schuldhulpverlening. Ik zal de regeling daarop aanpassen. De schuldhulpverleners die het betreft kunnen inmiddels hun lijsten met cliëntgegevens opsturen.

Naar aanleiding van vraag 16¹⁵ merk ik op dat niet bekend is hoeveel kinderopvanginstellingen die geen partnerschap één bankrekeningnummer zijn aangegaan in die maanden een toeslag hebben ontvangen. Tot 1 december jl. werden toeslagen uitbetaald op het door de toeslaggerechtigde opgegeven bankrekeningnummer. Ontvangers van toeslagen konden in de oude situatie hun toeslag op een willekeurige bankrekening laten uitbetalen. De Belastingdienst legde niet vast op welke naam de bankrekening stond waarop betalingen werden gedaan. Zo lang de overgangsperiode duurt kunnen er dus nog betalingen plaatsvinden op rekeningen die niet op naam staan van de belanghebbende, zoals een kinderopvanginstelling. De één bankrekeningmaatregel maakt een einde aan deze mogelijkheid.

De één bankrekeningmaatregel

Op 12 juni 2013 is aan Uw kamer bericht dat de één bankrekeningmaatregel per 1 december 2013 zou gaan plaatsvinden. Dit is ook gebeurd. Vanaf 1 december 2013 moet de Belastingdienst vaststellen dat een uitbetaling plaatsvindt op de bankrekening die op naam staat van de degene die recht heeft op de betaling. Dit verificatieproces is sinds genoemde datum van toepassing op elke mutatie rekeningnummer en ook op nieuwe aanvragen om een uitbetaling (toeslagen en belastingteruggaaf). Voor bestaande gevallen van uitbetaling op een rekeningnummer dat niet op naam staat van de rechthebbende is overgangsrecht van toepassing dat op 1 juli 2014 eindigt. Dit laatste is vastgelegd in de Uitvoeringsregeling enz...

In het licht van deze maatregel is ook de wijze waarop een rekeningnummer wordt gewijzigd aangepast. Voor toeslagen gebeurt dit via het toeslagenportaal en voor belastingen is een nieuw formulier gemaakt. -> nee, dit klopt niet. We hebben geen aanpassingen gedaan in het opgeven van het rekeningnummer zelf. Dit zijn dezelfde formulieren.

Als een burger een nieuw rekeningnummer doorgeeft bekijkt de Belastingdienst of uit de eigen bestanden blijkt dat dit nummer op naam staat van die burger. Als blijkt dat dit het geval is wordt de mutatie doorgevoerd en de betaling op dat nummer gedaan. De doorlooptijd hiervoor bedraagt nee, van registratie tot geautomatiseerde verificatie max twee dagen 12? Dagen-> 12 dagen is als ze in het VVR brief proces zijn gekomen. Van ontvangst documenten tot en met uitbetaling is 12 dagen, tenminste als er geen achterstanden zijn bv door onderbezetting. Eventuele uitbetalingen die on hold staan worden daarna dan ook direct uitgevoerd.

Als de Belastingdienst niet kan vaststellen dat het bankrekeningnummer op naam staat van de burger ontvangt de burger een brief met het verzoek om bewijsstukken in te zenden waarmee wordt aangetoond dat het bankrekeningnummer op diens naam staat. Aan de burger wordt gevraagd om een kopie van een recent dagafschrift of een bevestiging van de bank en een kopie van een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart) toe te sturen. Als de burger hieraan voldoet en het blijkt dat de bewijsstukken inderdaad aantonen dat de bankrekening op naam van de burger staat, wordt dat bankrekeningnummer als gevalideerd -> is eigenlijk geverifieerd, de bank valideerd... beschouwd en opgenomen in de rekeningenadministratie. De burger ontvangt hiervan bericht binnen twee weken nadat de vereiste stukken bij de Belastingdienst zijn binnengekomen. Daarna worden bedragen die in de wacht staan uitbetaald.

Bij de beoordeling van de bewijsstukken die vanaf 1 december zijn binnengekomen is gebleken dat burgers niet in alle gevallen voldoen aan hetgeen is opgenomen in de verificatiebrief die zij hebben ontvangen. Er zijn burgers die in plaats van een kopie paspoort of identiteitskaart een kopie van hun rijbewijs insturen. Conform de afgesproken werkwijze zou dit als onvoldoende moeten worden aangemerkt en zou het opgegeven bankrekeningnummer niet kunnen worden gevalideerd. Aangezien burgers dit als een te rigide opstelling zouden gaan beschouwen is besloten om het rijbewijs toch maar te accepteren als bewijsmateriaal voor Nederlandse bankrekeningen aangezien er bij het openen van een bankrekening ook al identiteitsvaststelling heeft plaatsgevonden door de bank. De verzoeken waarbij dit van toepassing was zijn begin januari afgehandeld.

Gebleken is ook dat burgers onbruikbare bewijsstukken inzenden, zoals onleesbare kopieën. In die gevallen wordt het rekeningnummer niet gevalideerd en krijgt de burger daarvan bericht. Het komt ook voor dat burgers bewijsstukken inzenden die niet op hen zelf betrekking hebben. Daarmee tonen

ze aan dat het bankrekeningnummer op naam van een ander staat. Uiteraard worden die verzoeken afgewezen.

Tenslotte reageert lang niet elke burger vlot op het verzoek om bewijsstukken in te zenden. Ook komt het voor dat reactie uitblijft. In deze gevallen komt het gevraagde bankrekeningnummer natuurlijk ook niet in het rekeningensysteem van de Belastingdienst en zal uitbetaling van on hold staande uitbetalingen niet plaatsvinden. Ondertussen is besloten dat de Belastingdienst contact opneemt met deze burgers om hen aan te sporen de bewijsstukken in te zenden en nog eens duidelijk te maken dat uitbetaling niet kan plaatsvinden zolang er geen gevalideerd bankrekeningnummer bekend is bij de Belastingdienst -> gebeurt denk ik niet direct omdat we nu geen telefoonnummers hebben. Meer voor toekomstige gevallen?

Activiteitenoverzicht 1 bankrekeningnummer vanaf 7 december 2010

7 december 2010	Discussie in Tweede Kamer over mediabericht 'Bende rooft via fiscus'. Staatssecretaris meldt dat hij overweegt een stelsel van verplicht uitbetalen op 1 bankrekeningnummer op naam burger te introduceren.
April 2011	Fraude in Capelle aan de IJssel
April 2011	Staatssecretaris besluit tot directe invoering van voorbevestigingsprocedure voor alle mutaties rekeningnummer: rekeningnummer wordt pas verwerkt na uitdrukkelijke, schriftelijke bevestiging van burger.
14 april 2011	In de <i>Fiscale agenda</i> wordt het verplicht uitbetalen op één rekeningnummer aangekondigd als anti-fraudemaatregel.
30 mei 2011	Verslag schriftelijk overleg TK Fiscale agenda. Vragen SP (invoering) en CDA (betalen aan instellingen).
10 juni 2011	Brief stas Fin over opname maatregel in pakket BP 2012
17 augustus 2011	Voorgezet schriftelijk overleg TK over Fiscale agenda. Vraag CDA naar overleg met sectoren.
15 september 2011	Brief stas Fin over slachtoffers van fraude met toeslagen. Mededeling over wijziging procedure bankrekeningnummer.
20 september 2011	Indiening pakket BP 2012. OFM 2012 bevat voorgestelde wijzigingen m.b.t. één bankrekeningmaatregel. Kamer wordt geïnformeerd over wijziging procedure vooruitlopend op invoering één bankrekeningmaatregel.
23 september 2011	Brief stas fraude toeslagen. Mededeling wijziging procedure bankrekeningnr.
25 oktober 2011	Nnavv OFM 2012. Diverse vragen van TK fracties.
11 november 2011	3 ^e NvW OFM 2012. Wijziging OFM 2012 op verzoek van TK voor mogelijkheid van uitbetalen aan instellingen in kinderopvang.
15 november 2011	Motie CDA/PvdA over uitbetalen aan instellingen in huursector.
17 november 2011	Wetsvoorstel OFM 2012 met algemene stemmen aanvaard, incl. maatregel één bankrekeningnummer. Inwerkingtreding bij KB. Hiervoor gekozen om de Belastingdienst de ruimte te geven om de uitvoering van dit wetsvoorstel grondig te kunnen voorbereiden, ook met het oog op de invoering van SEPA die op dat moment de hoogste prioriteit had.
23 november 2011	9e halfjaarsrapportage Belastingdienst met stand van zaken gewijzigde procedure voor wijziging bankrekeningnummer
24 november 2011	<u>Impactanalyse</u>
3 februari 2012	Brief stas Fin met stand van zaken onderwerpen Fiscale agenda, waaronder ook 1 brn.
6 juni 2012	10 ^e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Tekst over gewijzigde procedure bankrekeningnummer en bevestigingsbrief.
22 augustus 2012	Brief fraudebestendigheid toeslagen. Verwijzing naar voorbereiding maatregel inzake 1 brn.
28 augustus	<u>Outline business case goedgekeurd IMB, daarin plateauplanning</u>
3 december 2013	<u>Goedkeuring QBC door MT BD, daarin plateauplanning. Eerste oplevering 1 dec. zonder verificatieproces</u>
Oktober 2012	Rekeningenadministratie Belastingdienst omgezet naar IBAN-nummers; uitbetalingen door de Belastingdienst op IBAN-nummers
2012	~~Belastingdienst treft voorbereidingen voor uitvoering: impactanalyse uitgevoerd en projectplan gemaakt. Uitvoering project na afronding SEPA.~~
1 jan. 2013	~~Uitvoering project gestart. Planning: uiterlijk 1 januari 2014 moet het nieuwe rekeningensysteem gereed zijn.~~
29 januari 2013	11e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Opmerking over proces online wijzigen

Met opmaak: Engels (Verenigd Koninkrijk)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Markeren

	bankrekeningnummer
20 maart 2013	Brief stas Fin over moties en toezeggingen, w.o. motie CDA/PvdA mbt uitbetalen aan instellingen
29 mei 2013	Verzoek tot wijziging: verificatieproces van rekeningnummers moet gelijktijdig klaar zijn met het nieuwe rekeningensysteem.
4 mei 2013	Brief regering over aanpak fraude. Aanduiding genomen en nog te nemen maatregelen, waaronder 1 brn.
10 mei 2013	Verslag schriftelijk overleg met TK over aanpak fraude
10 mei 2013	Brief stas Fin met reactie op AbvaKabo rapport d.d. 28 maart 2013. Aankondiging invoering 1 brn per 2014 met aanduiding procedure.
Juni - augustus 2013	Uitvoering projectactiviteiten, aanpassing systemen, voorbereiding communicatie, etc. Totale proces herzien, procesontwerpen opnieuw opstellen, impact bepalen van het wijzigingsverzoek voor inrichten verificatieproces rekeningnummers.
21 juni 2013	Herzien projectplan, inclusief planning, met daarin verwerkt onderzoek naar verzoek tot wijziging
12 juli 2013	Brief stas Fin over uitkomsten overleg kinderopvangsector en invoeringsdatum van 1 brn (i.c. 1 dec 2013).
26 augustus 2013	Staatssecretaris wordt op zijn verzoek door projectteam bijgepraat over over voortgang project en stemt in met de uitgangspunten en uitwerking. Overgangstermijn wordt voorlopig bepaald op 4 maanden (tot 1 april 2014).
2 september 2013	Definitieve impact en haalbaarheid bepaald voor de wijziging automatisch verifiëren rekeningnummers en uitvalproces VVR procedure Akkoord met voorwaarde voor aanpak. Definitieve releasedatum 30 november 2013 (was voor dit wijzigingsverzoek 2 november) voor de inrichtingssystemen. Start realisatie, technisch ontwerp/bouw/test. Definitief starten met communicatie strategie op basis van de momenten van start proces (1 december 2013 systematiek 1 BRN). Conversie, stond oorspronkelijk op 1 december gepland
17 september 2013	12 ^e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Bevat tekst over realisatie online wijzigen rekeningnummer.
21 september 2013	Communicatiestrategie afgerond, inclusief verificatieprocedure
2 oktober 2013	Herzien conversie moment naar januari vanwege onbetrouwbare uitkomst query.
18 oktober	Conversie moment bepaald (na laatste selectiemoment toeslagen uitbetalingen januari)
15 oktober 2013	Brief SZW over uitbetaling kinderopvangtoeslag aan kinderopvanginstellingen
21 oktober 2013	Toeslagenportaal aangepast aan nieuwe wetgeving conform planning. Burgers geven vanaf dat moment online mutatie rekeningnummer door conform nieuwe wet. Deze mutaties worden opgespaard tot 1 december 2013 (beoogde inwerkingtredingsdatum één bankrekeningmaatregel.
21 oktober 2013	Formulieren aangepast conform 1 BRN
30 oktober	Herziene planning, inclusief conversie, mailing tijdvak 1 en 2
20 november 2013	Besluit wijziging Leidraad Invordering 2008 (art. 7a.1 Aanwijzing bankrekening voor uitbetaling).
20 november 2013	Algemeen overleg Belastingdienst: o.a. Aanduiding activiteiten sinds 1 november 2013 en tevens aanduiding gedragslijn Belastingdienst tot 1 juli 2014.
November 2013	Besluit om conversie bestaande nummers naar nieuw rekeningensysteem te doen op 18 januari 2014. In verband met relatief grote aantallen aan te schrijven burgers verzoek aan staatssecretaris om overgangstermijn op 1 juli te laten aflopen. Akkoord.
Eind november	Staatssecretaris tekent aanpassing uitvoeringsregeling AWIR.
29 november 2013	Persbericht Financiën op Rijksoverheid.nl over inwerkingtreding één bankrekeningmaatregel per 1 december 2013.

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Markeren

Met opmaak: Markeren

Tabel met opmaak

~~30 november~~ december 2013	Nieuw rekeningensysteem opgeleverd incl. verificatieproces, conform planning.
~~21 oktober 2013~~ december 2013	Website Belastingdienst ook hier op aangepast.
Eind december	Staatssecretaris tekent wijziging Uitvoeringsregeling Invorderingswet; werkt terug tot 1 december 2013.
Vanaf 1 december 2013	Na succesvolle koppeling van het nieuwe rekeningensysteem aan het bestand waarin bankrekeningnummers zijn opgeslagen en het uitbetalingssysteem, worden vanaf 12 december alle opgespaarde mutaties geconfronteerd met de bankgegevens. Ook alle nieuw binnenkomende mutaties worden conform de wettelijke regeling 1 bankrekeningnummer verwerkt.
Januari	Het blijkt dat een aantal bankrekeningmutaties die in november telefonisch zijn doorgegeven aan de BelTel abusievelijk niet zijn ingevoerd in het rekeningensysteem. Deze worden op 22 januari alsnog in het systeem gebracht en verwerkt.

