



TER INFORMATIE

Aan
De Staatssecretaris

BN

2002.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

notitie

Eén bankrekeningnummer (1BRN)

Paraaf
Staatssecretaris

BN

Datum
18 augustus 2014

Notitienummer

Rubriek
Invordering

Auteurs

Van

Kopie aan

Bijlagen

Evaluatie huisbezoeken 1BRN

Aanleiding

Begin juni jl. heeft u de Kamer geïnformeerd over de actualiteit rond één bankrekeningnummer en heeft u toegezegd te zorgen voor een soepeler 1BRN-proces en een tijdige verwerking van de transitiegroep van ca. 800.000 burgers (oorspronkelijk de zogenaamde groep van 1,5 mln. burgers en bedrijven). In deze nota wordt u geïnformeerd over de laatste stand van zaken met betrekking tot 1BRN.

Tevens treft u in de bijlage informatie aan over de huisbezoeken die in het kader van 1BRN zijn afgelegd.

Kernpunt

Half juli bleek dat bepaalde schaarse IV-kennis nodig is voor zowel de aanpassing van het 1BRN-proces als het project e-Mededelen. Door de schaarse IV-kennis kunnen beide trajecten niet parallel lopen. Er moest een keuze gemaakt worden, anders zouden beide trajecten vertraging oplopen. Er is gekozen om de IV-kennis in te zetten in het project e-Mededelen. Dit project kent thans geen vertraging in de realisatie. Een eventuele vertraging zou gelijk een jaar uitstel van de implementatie betekenen (2016 i.p.v. 2015).

Om het soepeler 1BRN-proces en de tijdige verwerking van de transitiegroep, zoals aan de Kamer aangekondigd, zoveel als mogelijk te realiseren, wordt gewerkt aan terugvalopties waarbij er geen gebruik hoeft te worden gemaakt van de schaarse kennis. Er is op dit moment echter geen garantie dat iedereen uit de transitiegroep per 1 juli 2015 ook een op naam staand geverifieerd rekeningnummer heeft.

Toelichting

Achtergrond

- Maandelijks wijzigen ongeveer 150.000 burgers hun bankrekeningnummer. Zodra een klant een wijziging van een rekeningnummer doorgeeft, wordt eerst het bestaande rekeningnummer gedeactiveerd, vervolgens wordt het

nieuw opgegeven nummer geverifieerd en na validatie geactiveerd, waarna tot betaling wordt overgegaan.

- Knelpunt is dat betalingen geen doorgang vinden gedurende de periode dat het nieuwe rekeningnummer gevalideerd wordt. In 30% van de gevallen leidt het verificatieproces tot uitval (geen match met ons bankrekeningnummerbestand) en wordt minimaal één uitbetaling gemist. Dat resulteert in frustratie aan de kant van de burger en extra inzet van middelen bij de Belastingdienst.
- Daarnaast is er een transitiegroep van ca. 800.000 burgers die nog uitbetaald krijgt op een niet geverifieerd "oud" rekeningnummer. De wettelijke termijn waarbinnen dat nog is toegestaan, is recentelijk verlengd van 1 juli 2014 tot 1 juli 2015. Deze groep moet dus nog voor 30 juni 2015 een op naam staand geverifieerd bankrekeningnummer krijgen. Na die datum zouden we er nog voor kunnen kiezen om uit te betalen op het niet geverifieerd "oud" rekeningnummer, maar dan wordt er niet bevrijdend uitbetaald.
- U heeft de Kamer toegezegd om het reguliere wijzigingsproces te versoepelen en de verificatie van rekeningnummers van de transitiegroep tijdig af te ronden. Daarom zijn nieuwe maatregelen om het huidige verificatieproces significant te verbeteren nodig.

In eerste instantie toegezegde oplossingsrichting: portalmutatie

- De oplossing voor bovengenoemde problemen ligt enerzijds in het zo kort mogelijk laten duren van het verificatieproces en anderzijds in het actief houden van het oude rekeningnummer zolang de verificatieprocedure niet afgehandeld is. Dit laatste is tegelijkertijd vanuit klantperspectief niet in alle situaties wenselijk (vooral bij scheidingen en negatieve saldo's op de rekening van de klant) en zou daarom als optie aan de klant aangeboden moeten worden. Het aanbieden als optie is ook nodig om te voorkomen dat de Belastingdienst niet bevrijdend uitbetaalt. Dit zou worden gerealiseerd met de zogenaamde portalmutatie waarover u de Kamer begin juni jl. heeft geïnformeerd bij de beantwoording van de 134 Kamervragen over 1BRN, met de opmerking dat de noodzakelijke automatiseringsaanpassingen naar verwachting begin volgend jaar gereed zijn.
- Begin juli is duidelijk geworden dat de aanpassingen aan het portal van de Belastingdienst veel meer vergen van de binnen de Belastingdienst schaars beschikbare specifieke IV-kennis dan was voorzien. Kennis die niet op de markt te krijgen is en die de aankomende maanden tevens nodig blijkt te zijn voor het project van e-Mededelen. Zoals bekend is ook e-Mededelen een dossier met specifieke aandacht van de Kamer en met toezeggingen van uw kant over de voortgang.
- Het MT-BD heeft op 14 juli jl. er voor gekozen om de beschikbare schaarse IV-capaciteit in te zetten op e-Mededelen i.p.v. 1BRN. Het doorslaggevende argument hierbij is dat het niet realiseren van bepaalde aanpassingen aan e-Mededelen in het vierde kwartaal van 2014 direct een jaar uitstel betekent (begin 2016, i.p.v. 2015). De aanpassingen van 1BRN kunnen in principe gedurende het jaar geïmplementeerd worden.

Consequentie en terugvalopties

- In het licht van vorenstaande wordt momenteel een aantal terugvalopties uitgewerkt. Deze opties zien enerzijds op het proces, anderzijds op de transitiegroep. Het gaat om:
 - het mutatieproces zodanig aanpassen dat **alle oude bankrekeningen standaard actief** blijven tot dat het nieuwe rekeningnummer geverifieerd of afgewezen is (afwijzing gebeurt na 45 dagen). Deze generieke oplossing zal voor alle burgers gelden die hun nummer willen muteren. Onderzocht wordt of klanten die niet willen dat op het oude rekeningnummer betaald wordt, de mogelijkheid kunnen krijgen om betalingen te blokkeren totdat het nieuwe rekeningnummer geverifieerd is. De consequentie van deze maatregel is naar verwachting een toename van het aantal onterechte uitbetalingen door de Belastingdienst, bv. in geval van scheiding. Dit kan een negatieve impact hebben op het imago van de Belastingdienst. Het aantal keren dat hierop door de burger daadwerkelijk een beroep gedaan wordt, zal waarschijnlijk beperkter zijn;

- de bankgegevens die bij het valideren gebruikt worden te actualiseren via de zogenaamde "**NAW navraagsservice**" van Equens (*clearing house* voor alle Nederlandse bankrekeningen)¹. Een van de problemen is dat het bankrekeningnummerbestand van de Belastingdienst een peildatum van 1 januari kent. Rekeningnummers die na die datum worden geopend, kent de Belastingdienst daarom niet. Onderzocht is of we vaker een nieuw bestand zouden kunnen krijgen van de banken, maar dat blijkt IV-technisch niet eenvoudig te realiseren. Door gebruik te maken van de NAW-navraag worden Nederlandse bankrekeningen die niet in het bankrekeningnummerbestand van de Belastingdienst zitten (de eerder genoemde uitval van 30%) verzameld en dagelijks naar Equens verzonden. Equens zal vervolgens de bij het bankrekeningnummer behorende NAW-gegevens aan de Belastingdienst verstrekken. Uit de voorlopige uitkomsten van een pilot blijkt dat de trefkans ongeveer de helft bedraagt, zodat het uitvalpercentage teruggedrongen zou kunnen worden van 30% tot 15%. Deze resterende uitval ziet op buitenlandse rekeningnummers (ca. 8%) en overige rekeningnummers die niet op naam staan en hierdoor terecht in het verificatieproces worden opgenomen (ca. 7%). De Equens procedure zorgt overigens wel voor drie extra verwerkingsdagen voor Nederlandse bankrekeningnummers in die gevallen dat er geen match wordt gevonden;
- het specifiek oppakken van de **transitiegroep**. Deze groep zal kleiner worden door burgers, waarvoor reeds een langere tijd geen reden tot uitbetaling heeft bestaan, uit de transitiegroep te laten vallen. Mochten burgers uit deze groep in de toekomst toch weer recht hebben op een uitbetaling, dan doorlopen zij het reguliere verificatieproces. De bovengenoemde maatregelen (behoud oud rekeningnummer en NAW navraag) worden ingezet om de rest van de transitiegroep een soepelere overgang te bieden.
- De verwachting is dat de komende weken duidelijk wordt hoe en op welke termijn de terugvalopties vorm zullen krijgen en wat dit concreet betekent voor o.a. de transitiegroep.
- Dit zou in de Halfjaarsrapportage Belastingdienst 2014 als update 1BRN kunnen worden meegenomen. Verzending hiervan naar de Kamer is eind september voorzien. Vervolgens kan dit aan de orde komen in het AO Halfjaarsrapportage dat op 8 oktober 2014 staat gepland.

Overige zaken

- **Omzetbelasting:** een andere consequentie van het hiervoor beschrevene is dat het bedrijfsleven op korte termijn geen mogelijkheid wordt geboden om elektronisch het bankrekeningnummer te muteren. Dit verzoek vanuit het bedrijfsleven ligt er al enige tijd. Er wordt gekeken naar een optie waarbij in ieder geval een deel van het mutatieproces alsnog elektronisch kan plaatsvinden. Daarnaast wil het bedrijfsleven graag al inspelen op het voornemen om per 1 januari 2015 de tenaamstellingverplichting bij de OB te laten vervallen. Mogelijk dat dit kan worden goedgekeurd via een beleidsbesluit. U wordt hierover separaat geïnformeerd.
- **Procesverstoringen:** n.a.v. een bericht half juni in de Volkskrant is een procesverstoring ontdekt voor burgers met meer dan 50 bankrekeningnummers. Het betreft hier 101 burgers. Het probleem is ondertussen opgelost.
- **Nationale Ombudsman:** de NO is recent bijgepraat over 1BRN. Men maakt nog een rapportage over 1BRN (voorzien aug-sept). Afgesproken is dat een concept van de rapportage naar ons zal worden opgestuurd. Het aantal klachten over 1BRN dat bij de NO in mei en juni binnenkwam lag rond de tien, waarmee dit onderwerp voor hen van de agenda af is.

¹ Deze optie is pas mogelijk na inwerkingtreding (via KB) van het Uitvoeringsbesluit IW1990. Deze optie lijkt eerder mogelijk mits dit op verzoek van en niet afgedwongen door de Belastingdienst bij de banken wordt gedaan. Op deze wijze is ook de pilot uitgevoerd.

Bijlage 1: Managementsamenvatting huisbezoeken 1BRN

Datum: 23 juli 2014

Op 1 december 2013 is wetgeving met betrekking tot 1 bankrekeningnummer (1BRN) van kracht geworden. De invoering van de wet heeft in eerste instantie tot uitvoeringsproblemen geleid. Een aantal burgers miste één of meerdere maandelijkse uitbetalingen omdat er wel een IT-voorziening in productie was genomen, maar geen afdoende klant-tot-klant proces was geïmplementeerd. Dit resulteerde in problemen met het opvoeren van gevalideerde rekeningnummers en daarmee in achterstanden bij de uitbetalingen toeslagen en/of IH. De Belastingdienst heeft vervolgens besloten om een aantal getroffen burgers actief te benaderen door huisbezoeken af te gaan leggen. Hiervoor is een pilot opgezet waarbij 781 burgers zijn bezocht in een drietal gemeenten (Almelo, Amsterdam en Rotterdam).

Met betrekking tot de drie doelstellingen die de pilot kende, zijn op basis van de resultaten van de huisbezoeken de volgende conclusies getrokken:

Doelstelling 1: Registratie en verificatie van de bij de Belastingdienst bekende persoonsgegevens en IBAN-nummer zodat uitbetaling van de toeslagen en/of betalingen IH kunnen plaatsvinden.

conclusie: De pilot heeft geleid tot de validatie van 380 rekeningnummers ofwel 49% van de bezochte burgers.

Doelstelling 2: Inzicht krijgen in de redenen waarom de eerdere communicatie niet tot een gevalideerd rekeningnummer heeft geleid.

conclusie: Het verificatieproces binnen de Belastingdienst is dermate complex ingericht dat 35% van de burgers die aangaf stukken te hebben ingestuurd na 3 of 4 maanden nog steeds geen uitbetaling had ontvangen. In ca. 5% (40 gevallen) van het totaal is er sprake van fouten in de BRP, waardoor de Belastingdienst niet over de juiste adres- en telefoongegevens beschikte. Een aantal keer genoemde reden waarom burgers niet reageren is het geringe belang dat de burger geeft aan de betreffende uitbetaling. Er is een groep burgers waarmee de Belastingdienst wel contact heeft gehad per brief en/of telefoon, maar die niet zelfredzaam is en dus standaard geen of onjuiste actie onderneemt.

Doelstelling 3: Inzicht krijgen in (nieuwe) fraudepatronen.

conclusie: De huisbezoeken hebben niet geleid tot het ontdekken van nieuwe fraudepatronen en/of -gevallen.

In het licht van het bovenstaande zijn de volgende **aanbevelingen** geformuleerd:

- Er is een speciale (communicatie) aanpak nodig voor de doelgroep niet zelfredzame burgers.
- Het is aan te bevelen de methode van huisbezoeken vaker in te zetten wanneer het bijvoorbeeld onduidelijk is waarom contact met de burger niet tot stand komt. Daarbij moet wel kritisch gekeken worden naar de kosten/baten balans.
- Investeer in betere ketenregie. Kennis en inzicht in de processen van de verschillende dienstonderdelen levert een end-to-end oplossing. Betrek bij de opzet van een soortgelijke pilot of project alle belanghebbende partijen reeds aan de voorkant.
- Structureer de gegevensuitwisselingen tussen de Fiscaal Surveillanten om de *good practices* te delen.
- Versterk de regierol van kennis over burgers en bedrijven. Deze kennis is momenteel te veel over de Belastingdienst verdeeld. Er is geen overkoepelend proces van handavingsregie die de verbinding tussen de verschillende dienstonderdelen regelt.

Ik begin erg te twyfelden
aan de beheersbaarheid en
uitvoerbare van dit project.

Elke stap die we zetten valt
tegen, ons proces is zeer
complex, we zijn voortdurend
en maken veel fouten en we
hebben vantevoeren onvoldoende
zicht op de benodigde/beschikbare
ressources. Dit stapelt uitstel
op uitstel. We moeten hier
even sterven bij stilstaan, want
nog meer verantwoorden op dit
dossier kan de TK niet
aan.

DW