

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Let op!

De meeste vragen van Omtzigt zijn zo specifiek dat de cijfers niet van de plank te halen zijn en met queries moeten worden verzameld. Dat is in gang gezet en moet maandag in de loop van de dag tot resultaat leiden. Zodra de gegevens er zijn, verwerken wij die in de brief.

Datum

Betreft Beantwoording vragen VC voor Financiën en vragen van het lid Omtzigt

Geachte voorzitter,

Deze brief gaat in de kern over de balans tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds. Het kabinet neemt de bestrijding van fraude serieus. Dat is een bewuste keuze. Vorige week heeft daarover nog een debat met uw Kamer plaatsgevonden. Fraudes en pogingen tot fraude met rekeningnummers hebben – ook zeer recent nog – laten zien dat de registratie van een nieuw rekeningnummer bij de Belastingdienst een risicovol moment is. De invoering van één bankrekeningnummer voor betalingen van toeslagen en belastingteruggaven levert een essentiële bijdrage aan het beperken van dat risico. Vanuit uw Kamer is de afgelopen jaren om die reden diverse malen aangedrongen op een snelle(re) invoering van de éénbankrekeningmaatregel.

Tegelijkertijd moet voortdurend worden geijkt of genomen en te nemen antifraudematregelen vanuit een oogpunt van dienstverlening burgers en bedrijven niet voor grotere problemen stellen dan strikt noodzakelijk. Ik zal beschrijven hoe de Belastingdienst voor de overgrote meerderheid van burgers en bedrijven heeft vastgesteld dat hun rekeningnummer aan de nieuwe eisen voldoet. De invoering van één bankrekeningnummer zal aan hen ongemerkt voorbij gaan.

Voor andere burgers en bedrijven leidt het ene bankrekeningnummer wel degelijk tot ongemak. Hun recht op een toeslag of belastingteruggaaf staat niet ter discussie. Wel leidt de verificatie van bankrekeningnummers voor hen tot vertraging bij uitbetaling. Dat kan in individuele gevallen vervelende gevolgen hebben. Een groot aantal gesprekken aan de Belastingtelefoon ging daarover. 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 uitbetaald. In deze brief zal ik verder ingaan op de door de Belastingdienst genomen en te nemen maatregelen.

Ook beantwoord ik in deze brief 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;

Directoraat-Generaal Belastingdienst

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

Inlichtingen

T	
F	
	@minfin.nl

Ons kenmerk

DGB/2014/0000 U

Uw brief (kenmerk)

23 januari 2014/2014D02280

23 januari 2014/2014D1180

Bijlagen

- onderdeel III gaat over toeslagen;
- onderdeel IV behandelt een aantal overige onderwerpen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Naar aanleiding van de eerste vraag van de heer Omtzigt merk ik op dat ik kennis heb genomen van de uitzending van RTL nieuws van afgelopen donderdag.¹

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

I. De BelastingTelefoon

Algemeen

De BelastingTelefoon is een belangrijke schakel in het contact tussen burgers en de Belastingdienst. Gemiddeld beantwoordt de BelastingTelefoon ca. 275.000 telefoontjes per week.² Mede in antwoord op vraag 9 van de heer Omtzigt³ merk ik op dat het aantal beantwoorde telefoontjes de afgelopen weken heeft geschommeld tussen de 281.000 en de 310.000 per week.⁴ Waar het telefoonverkeer na de eerste dagen van het nieuwe jaar normaal gesproken daalt, of zelfs aanzienlijk daalt, is dat dit jaar uitgebleven.

De bereikbaarheid van de Belastingtelefoon wordt uitgedrukt in het aantal beantwoorde gesprekken afgezet tegen het aantal pogingen de Belastingtelefoon te bellen. Zo was de lage bereikbaarheid van de Belastingtelefoon niet het gevolg van een afname van het aantal beantwoorde telefoontjes, maar van een (zeer) forse toename van het aanbod van telefoontjes. Daardoor werden mensen geconfronteerd met verbroken verbindingen, met lange wachtrijen en met meerdere onsuccesvolle belpogingen. Daarbij moet worden bedacht dat een burger die geen contact krijgt in veel gevallen een of meer keren een nieuwe belpoging doet, waarbij wel degelijk opnieuw de kans bestaat dat zijn oproep wordt beantwoord. Dit zogenoemde herhaalverkeer verklaart mede de lage bereikbaarheidscijfers.

Ook hebben twee factoren ertoe geleid dat de gespreksduur de afgelopen weken langer was dan gemiddeld. Ten eerste zijn telefoontjes rond de jaarwisseling altijd ingewikkelder dan gemiddeld. Dit is het gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving waarmee burgers worden geconfronteerd.⁵ Ten tweede leidde

¹ Vraag 1: Heeft u kennis genomen van de reportage over toeslagen? (RTL nieuws, 23 januari, 19.30 uur)?

² Ongeveer 90% van de binnenkomende telefoontjes betreft status- en procesvragen (is mijn aanvraag binnengekomen?, wanneer wordt mijn toeslag betaald?, etc.). De overige 10% ziet op inhoudelijke vragen over fiscaliteit, toeslagen en douane. In 2013 was de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon 79%. Dit is net onder de streefbandbreedte van 80-85%. Bij het beoordelen van de prestaties van de BelastingTelefoon wordt ook de kwaliteit van de gegeven antwoorden doorlopend gemonitord. Maandelijks wordt met de informanten meegeluisterd om de door hen gegeven antwoorden te beoordelen. Het betreft op jaarbasis ca. 100.000 gesprekken. De kwaliteit van inhoudelijke antwoorden wordt getoetst door een externe onderzoeksinstituten. Op jaarbasis worden daarvoor ca. 17.000 mystery calls verricht. Voor de juistheid van de beantwoording van status- en procesvragen geldt een streefpercentage van 90-95%, voor de beantwoording van inhoudelijke vragen een streefpercentage van 80-87%. De afgelopen jaren zijn deze doelstellingen steeds gehaald. Hierover is in Beheersverslagen en bij Halfjaarsrapportages aan de Kamer gerapporteerd.

³ Hoeveel telefoontjes verwerkt de belastingtelefoon op dit moment en wat zijn de top-5 onderwerpen waarover gebeld wordt? Hoe verhoudt zich dat tot normaal?

⁴ Het totaal afgedane aantal telefoontjes is in de weken van Kerst en Oud en Nieuw uiteraard lager geweest, omdat de BelastingTelefoon in die periode een aantal dagen was gesloten.

⁵ Ter vergelijking: in maart (de aangifteperiode) gaan heel veel telefoontjes over de simpele en duidelijk te beantwoorden vraag: 'Hebt u mijn aangifte ontvangen?'. Rond de jaarwisseling komen mensen bijvoorbeeld met de vraag waarom een bedrag hoger of lager is dan in de voorgaande maand, of hoe een bepaalde wetswijziging voor hen uitwerkt.

boosheid en onbegrip bij burgers die er wel doorkwamen ertoe dat zij aan het begin van het gesprek eerst stoom moesten afblazen

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

In de planning houdt de BelastingTelefoon rekening met de grotere drukte aan het einde van het jaar. Ook zijn aanvullende maatregelen getroffen toen de drukte opliep. Dit leek in eerste instantie succesvol. Met de inzet van extra capaciteit zijn meer en langere gesprekken behandeld dan in een gemiddelde week.

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Ik moet inmiddels echter ook vaststellen dat de dienstverlening de afgelopen weken niet op het gewenste niveau kon worden gehouden en kan de boosheid en het onbegrip bij burgers goed begrijpen. Een aantal burgers is bij een latere belpoging naar alle waarschijnlijkheid alsnog te woord gestaan. Voor anderen geldt dat zij er helemaal niet zijn doorgekomen en mogelijk opnieuw moeten proberen contact met de BelastingTelefoon op te nemen omdat hun vraag nog niet is beantwoord.

Over de volgende onderwerpen wordt op dit moment het meest gebeld:

- wat is de status van mijn uitbetaling?;
- ik heb een vraag over autobelastingen;
- hoe kan ik mijn rekeningnummer wijzigen/opgeven?;
- waarom is mijn recht op (zorg)toeslag veranderd?;
- wat is de status van mijn aanvraag/wijziging?

Plan van aanpak

Om de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon weer op peil te krijgen, zijn en worden maatregelen genomen om de capaciteit te vergroten *en* maatregelen die het aanbod van telefoongesprekken moeten reduceren.

De volgende maatregelen zijn gericht op het vergroten van de capaciteit.

- Inhuur van extra capaciteit (100 fte) voor eenvoudige beltaken, zoals het verstrekken van eenvoudige statusinformatie. Hiermee kunnen per dag enkele duizenden extra telefoontjes worden verwerkt. Ook worden reguliere informanten ontlast, zodat zij zich kunnen concentreren op ingewikkelder vragen. De extra capaciteit moet in de loop van deze week beschikbaar zijn.
- Alle medewerkers die normaal gesproken in de ondersteuning en begeleiding van het belproces zitten, zitten nu zelf aan de telefoon.
- Burgers wordt gevraagd hun BurgerServiceNummer (BSN) in te toetsen voordat zij met een informant worden doorverbonden. Deze werkwijze werd al toegepast voor specifieke stromen en is nu voor vrijwel alle van burgers binnenkomende gesprekken doorgevoerd. Dit bekort de gesprekstijd, omdat de informant het BSN niet zelf hoeft in te toetsen (en de beller daarnaar ook niet meer op zoek hoeft als hij met de informant wordt doorverbonden).
- Versnelling vervolgopleidingen van reguliere informanten. Informanten met meer kennis hoeven minder vaak door te verbinden, zodat de totale behandeltijd wordt verkort en burgers sneller worden geholpen.

Om het aantal binnenkomende telefoontjes terug te brengen, zijn voorts de volgende afspraken gemaakt.

- Op www.belastingdienst.nl is vorige week een bericht geplaatst over de drukte bij de Belastingtelefoon. Daarin worden de meest gestelde vragen beantwoord

en wordt verwezen naar de mogelijkheid informatie op te zoeken op de website. Dit zal worden bijgehouden.

- Waar de BelastingTelefoon met burgers terugbelafspraken maakt, spannen de bedrijfsonderdelen die het contact met de burger moeten leggen zich maximaal in dat tijdig te laten plaatsvinden. Dit voorkomt herhaalverkeer.
- Bij de inplanning van te verzenden beschikkingen, aanslagen, etc. wordt van nog scherper dan normaal rekening gehouden met de bij de BelastingTelefoon beschikbare capaciteit.
- Er wordt een aantal maatregelen getroffen rond het verificatieproces van bankrekeningnummers. Deze worden in het volgende onderdeel van deze brief nader toegelicht.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Met deze maatregelen werkt de Belastingdienst er hard aan de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon zo snel mogelijk weer op peil te krijgen.

II. Eén bankrekeningnummer

Algemeen

In de Fiscale agenda van april 2011⁶ is het verplicht uitbetalen op één rekeningnummer aangekondigd als anti-fraudemaatregel. Eind 2011 heeft uw Kamer ingestemd met het wetsvoorstel waarin dit wordt geregeld. Daarbij is toen geen inwerkingtredingdatum aangegeven, aangezien het om een grote operatie gaat. Immers er zijn ruim 7 miljoen huishoudens en ongeveer 2,5 miljoen belastingplichtigen afhankelijk van de juiste uitbetaling van hun toeslag en/of voorlopige aanslag. Daarnaast zijn er ook ondernemers voor hun omzetbelastingteruggaaf van afhankelijk. De voorbereidingen zijn vervolgens voorspoedig verlopen zodat het wetsvoorstel per 1 december 2013 in werking kon treden. Hierover heb ik uw Kamer met mijn brief van 12 juli 2013⁷ geïnformeerd. Bij de inwerkingtreding per 1 december 2013 beschikte de Belastingdienst over ongeveer 99% van de rekeningnummers waarop kon worden uitbetaald.

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 de balans in de weging tussen dienstverlening en fraudebestrijding vaker in het voordeel van fraudebestrijding zal moeten doorslaan. Cruciaal is dat fraude en criminaliteit niet mogen lonen. In het kader van de fraudebestrijding heeft de maatregel in december 2013 effect gehad. In december 2013 is er een DigiD-fraude gepleegd in Amsterdam Zuid-Oost. Fraudeurs gaven daarbij rekeningwijzigingen door van rekeningnummers die niet op naam stonden van de toeslaggerechtigden. Door de één bankrekeningnummermaatregel werd voorkomen dat de toeslag van de betreffende burgers werd uitbetaald aan de fraudeurs. Deze actie toont de

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

noodzaak van de maatregel aan: er kan mee worden voorkomen dat bedragen onterecht aan fraudeurs worden uitgekeerd.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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.

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

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 operatie zo goed mogelijk te laten verlopen, geschiedt de invoering van de maatregel gefaseerd. 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. Tenslotte ga ik in op een aantal aanloopproblemen.

Gefaseerde invoering

In totaal zijn op 1 december 2013 bij de Belastingdienst 14 miljoen bankrekeningen voor de uitbetalingen van toeslagen, IH, ZVW en OB bekend. Deze zijn niet allemaal geverifieerd met gegevens van de banken en/of staan niet op naam van de gerechtigde. De Belastingdienst maakt voor de verificatie gebruik van de gegevens die zij van banken krijgt in het kader van de vooringevulde aangifte. Uit 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 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, maar in ieder geval één geverifieerde bankrekeningnummers	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 subgroepen geldt dat deze momenteel in een overgangsfase zitten. Zij krijgen 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 meest of laatst bekende rekeningnummer. De betreffende 1,2 miljoen burgers en 0,3 miljoen ondernemers krijgen de komende tijd een brief van de Belastingdienst met het verzoek één op hun naam gesteld rekeningnummer door te geven.

Voor derde subgroep geldt dat zij een brief gaan van de Belastingdienst gaan ontvangen waarin wordt aangegeven dat de uitbetaling momenteel plaatsvindt op

een van de op hun naam gestelde bankrekeningnummer. Zijn ze het daar mee eens, dan hoeven ze niets te doen. Zijn ze het daar niet mee eens, dan kunnen ze een nieuw bankrekeningnummer doorgeven. Als dat al een geverifieerd nummer is, dan neem ik aan dat we daar verder zonder problemen op gaan betalen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

De laatste subgroep is de groep die met de invoering per 1 december 2013 te maken hebben gekregen met de maatregel. Vanwege de massale processen die in december 2013 gedraaid moeten worden, zoals het 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 hierna nader toe.

Het proces nieuw bankrekeningnummer per 1 december 2013

Vanaf 1 december 2013 moeten nieuw doorgegeven bankrekeningnummers op naam van de burger staan. Er zijn grofweg twee mogelijkheden om een nieuw rekeningnummer aan de Belastingdienst door te geven. Burgers kunnen de Belastingdienst verzoeken om een ander rekeningnummer te gaan gebruiken. Daarnaast komt het voor dat de burger een aanvraag voor bijvoorbeeld een toeslag indient en daarbij geen rekeningnummer opgeeft. In dat geval krijgt de burger een brief met het verzoek een rekeningnummer aan de Belastingdienst door te geven. Nadat het nieuwe rekeningnummer is ontvangen, wordt dat door de Belastingdienst geverifieerd. Dit is een getrapt proces.

Eerst wordt een nieuw opgegeven rekeningnummer geautomatiseerd vergeleken met de bij de Belastingdienst bekende en op naam staande bankrekeningnummers. Als er een match is tussen dit bestand en het opgegeven nieuwe rekeningnummer, dan wordt dit nummer in het vervolg gebruikt. Vanaf dat moment worden betalingen op het gewijzigde rekeningnummer uitbetaald. Dit proces neemt ongeveer twee dagen in beslag.

Als er in de eerste stap geen match kan worden gemaakt, dan ontvangt de betreffende burger een zogenoemd verificatieverzoek. Ingeplande betalingen worden aangehouden. 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

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 hiervan normaal gesproken bericht binnen 12 werkdagen nadat de vereiste stukken bij de Belastingdienst zijn binnengekomen. Daarna worden bedragen die in de wacht staan uitbetaald. De verwerking van de betaling vergt maximaal 9 werkdagen. Bij de uitbetaling van de aangehouden betalingen wordt dan dus niet gewacht tot bijvoorbeeld de 15^e of 20^e van een maand, de normale uitbetaaldag van

⁹ In eerste instantie werd een kopie van een rijbewijs niet geaccepteerd. Inmiddels worden kopieën van een rijbewijs ook geaccepteerd.

respectievelijk de voorlopige aanslagen en toeslagen. De betalingen vinden op doorlopende basis plaats.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Indien een burger niet de juiste bewijsstukken inzendt, krijgt hij een brief waarin staat dat het opgegeven rekeningnummer niet door de Belastingdienst zal 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.

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

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 die niet kan worden gematcht met de gegevens van de Belastingdienst. De bewijsstukken die hij vervolgens inzendt zijn juiste en volledig.

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.	
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
24 maart 2014	Verzending bevestiging rekeningnummer	De bewijsstukken zijn juist en volledig
26 maart 2014	De burger ontvangt het bericht dat de Belastingdienst voortaan op het nieuwe rekeningnummer uitbetaald	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 in april worden dan aangehouden. Op 15 april ontvangt hij dan de bevestiging en op 28 april volgt dan de uitbetaling van de bedragen uit maart en april. Vanaf 20 mei ontvangt hij dan de reguliere uitbetalingen.

Ik begrijp goed dat dit proces voor burgers die het raakt vervelend kan zijn, omdat ze langer op hun uitbetaling moeten wachten. Uiteraard vind ik dat vervelend. Zoals ik hiervoor echter aangaf is deze maatregel noodzakelijk om fraude te

bestrijden. Het is voor burgers immers nog vervelender als een fraudeur er met hun geld van door gaat.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Het nieuwe proces in cijfers

Tabel 2 geeft een overzicht van de afhandeling van de 0,6 miljoen nieuw bij de Belastingdienst binnengekomen rekeningnummers.

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Tabel 2 stand van zaken per 27 januari 2014

Omschrijving	Aantal x 1.000
1 Ontvangen nieuwe bankrekeningen	613
2 Gematcht met de geverifieerde bestanden van de Belastingdienst	429
3 Verzonden verificatieverzoeken	184
4 Nog te ontvangen verificatieverzoeken	128
Ontvangen verificatieverzoeken	53
<i>waarvan:</i>	
- verwerkte verificatieverzoeken	37
- verificatieverzoeken die onjuist/onvolledig zijn	16
- procesverbetering	PM

Uit tabel 2 blijkt dat 70% van de ontvangen nieuwe bankrekeningen geautomatiseerd gematcht kon worden met de bestanden van de Belastingdienst. Voor 30% van de opgegeven rekeningnummers kon tot 20 januari 2014 geen match worden gevonden. Deze burgers hebben een verificatieverzoek gekregen. 29% van hen heeft bewijsstukken ingezonden. Hiervan kon ongeveer 70% van de bankrekeningen worden geverifieerd. Ten aanzien van de overige 30% geldt dat de burgers niet de juiste bewijsstukken hebben aangeleverd. Daarnaast heeft de Belastingdienst in januari 2014 nog een geplande procesverbetering doorgevoerd. Hierdoor bleek voor PM% alsnog een op naam gesteld rekeningnummer vast gesteld te kunnen worden. Deze burgers hebben of krijgen binnen alsnog de uitbetaling.

Ongeveer 71% van de burgers die een verificatieverzoek hebben ontvangen heeft nog niet gereageerd. Hiervoor kunnen meerdere redenen zijn. Het kan zijn dat de burger zelf naar aanleiding van het verificatieverzoek een ander rekeningnummer heeft doorgegeven, die wel met de bestanden van de Belastingdienst te matchen was. Daarnaast kan het zijn dat de burger recent een wijziging heeft doorgegeven, waarop hij vervolgens een verificatieverzoek heeft gekregen.

Opstartfase

Het nieuwe proces is op 1 december 2013 van start gegaan. Eerst moesten de opgespaarde wijzigingen in het proces worden gebracht. Er was in december 2013 sprake van een inhaalslag. Deze inhaalslag levert logischerwijs meer verificatieverzoeken op in een korte periode. Het is de verwachting dat in het vervolg er een lagere stroom van wijzigingsverzoeken zal zijn, die minder verificatieverzoeken oplevert. Een en ander was voorzien. Echter, bij een dergelijke grote operatie zijn er altijd onvoorziene omstandigheden. Concreet zijn dat er twee.

Ten eerste is halverwege december 2013 gebleken 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. Die bleken niet gelijk verwerkbaar. Dit is een specifiek probleem bij de overgang van het oude naar het nieuwe proces. Er is extra handmatige actie nodig geweest om deze teruggaven uitbetaald te krijgen. In totaal ging het tot nu toe om ongeveer 28.000 ontvangen brieven. Inmiddels zijn naar aanleiding van deze brieven ongeveer 19.000 verificatieverzoeken naar deze burgers verzonden. De overige bijna 9.000 rekeningnummers zijn geverifieerd en zijn betaald of de betalingen staan klaar.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Ten tweede bleek in de week van 20 januari 2014 dat wijzigingsverzoeken die burgers via de BelastingTelefoon hadden doorgegeven bleven hangen 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 onderweg. Verder hebben ongeveer 2.300 burgers een verificatieverzoek ontvangen. Ten slotte bleek dat ongeveer 6.800 burgers een niet op hun naam staand rekeningnummer hadden doorgegeven. Zij hebben een brief gekregen om het juiste rekeningnummer alsnog op te geven. Het proces is na de ontdekking gelijk aangepast zodat wijzigingsverzoeken die nu bij de BelastingTelefoon binnenkomen worden verwerkt.

De inhaalslag in combinatie met de twee onvoorziene gebeurtenissen hebben er mede toe geleid dat de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon onder druk kwam te staan. Hetgeen – begrijpelijk – tot ergernissen leidde bij zowel burgers als medewerkers van de Belastingdienst.

Maatregelen

De onvoorziene gebeurtenissen in de opstartfase hebben mij aanleiding gegeven om het proces nog eens goed door te lichten. Dit is mede ingegeven door het feit dat van burgers niet ten alle tijden mag worden verwacht dat zij gelijk begrijpen wat de overheid van hen vraagt. Ook zullen er de komende maanden 1,5 miljoen burgers en bedrijven verzocht worden om een juiste bankrekeningnummer aan de Belastingdienst door te geven.¹⁰ Het gaat om de volgende maatregelen.

Procesaanpassing bij onjuiste/onvolledige bewijsstukken

De BelastingTelefoon zal met behulp van een extern callcenter burgers die onjuiste/onvolledige bewijsstukken hebben ingezonden gaan bellen om ze te helpen de juiste bewijsstukken op te sturen. Daarnaast zal het proces aangepast worden. Bij binnenkomst van de bewijsstukken worden burgers zo snel mogelijk bericht als de bewijsstukken onjuist/onvolledig zijn.

Bieden van verdere ondersteuning bij het aanleveren van bewijsstukken

Kwetsbare groepen ontvangen zo nodig een uitnodiging om naar de balie te komen. 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.

¹⁰ De tweede subgroep uit tabel 1.

Aanpassing website

Op de website van de Belastingdienst wordt extra informatie geplaatst.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Beschikbaar stellen statusinformatie aan informanten over het verificatieproces

De BelastingTelefoon krijgt zo snel als mogelijk de beschikking over statusinformatie. Daarmee kunnen zij bellers informeren over de stand van de verwerking, dan wel over de oorzaak voor het niet uitbetalen van hun toeslag, of belastingteruggaaf.

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Organiseren flexibiliteit bij verzending bij verzenden 1,5 mln brieven.

De groep burgers en ondernemers krijgen de komende maanden een brief met het verzoek een bankrekening op te geven die op hun naam gesteld is. Het moment waarop deze brieven verzonden worden 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

De heer Omtzigt heeft een aantal specifieke vragen gesteld die verband houden met de invoering van één bankrekeningnummer. Die beantwoord ik hierna.

Naar aanleiding van het tweede deel van vraag 2 van de heer Omtzigt merk ik het volgende op. De omschakeling naar het nieuwe IBAN-nummer PM

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.

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, Aankomst 252.

Naar aanleiding van vraag 12¹⁴ 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 schuldhelpverlening. Ter uitvoering van die uitzondering kunnen gemeenten en leden van de NVVK vanaf eind december lijsten met cliëntgegevens opsturen naar de Belastingdienst. Aangezien het om een relatief groot aantal burgers gaat en het een omvangrijke gegevensverwerking betreft, wordt daarvoor 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 schuldhelpverleners.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Recent hebben enkele andere koepelorganisaties van instellingen voor minnelijke schuldhelpverlening 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 schuldhelpverleners toe te laten tot de uitzondering voor minnelijke schuldhelpverlening en zal de regeling daarop aanpassen. De schuldhelpverleners 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 elk willekeurig bankrekening laten uitbetalen. De Belastingdienst legde niet vast op welke naam de bankrekening stond waarop betalingen werden gedaan. Zo lang de overgangperiode 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.

SEPA

De éénbankrekeningmaatregel staat overigens los van de invoering van IBAN-nummers in het kader van SEPA. De Belastingdienst heeft reeds in oktober 2012 zijn rekeningenadministratie omgezet naar IBAN-nummers. Die IBAN-nummers zijn ook sinds dat tijdstip in gebruik voor uitbetalingen door de Belastingdienst van toeslagen en belastingen. In oktober 2013 zijn de automatische incasso's, voor bedragen die belastingplichtigen aan de Belastingdienst moeten betalen (bijvoorbeeld Motorrijtuigenbelasting), omgezet naar IBAN. In december 2013 zijn, als laatste fase van de omzetting naar IBAN, de acceptgiro's aangepast.

¹⁴ Zijn mensen in kwetsbare posities (zoals in de schuldhelpverlening) 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?

III. Toeslagen

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

PM Inleidende tekst

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Vragen 3 t/m 7:

- Zijn er extra problemen met de uitbetaling van kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag in december en in januari?
- Kunt u aangeven hoeveel toeslagen (uitgesplitst naar huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag) uitbetaald zijn in de maand november en wel per dag? (dus op 21 november, 22 november, 23 november, 24 november en later)
- Kunt u aangeven hoeveel toeslagen (uitgesplitst naar huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag) uitbetaald zijn in de maand december en wel per dag? (dus op 21 december, 22 december, 23 december, 24 december en later)
- Kunt u aangeven hoeveel toeslagen (uitgesplitst naar huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag) uitbetaald zijn in de maand januari en wel per dag? (dus op 21 januari, 22 januari, 23 januari, 24 januari en later)?
- Hoeveel toeslagen over de maanden december en januari moeten nog uitbetaald worden, maar kunnen niet uitbetaald worden omdat bijvoorbeeld het ene rekeningnummer niet bekend is of niet geverifieerd is?

PM beantwoording (tabel?)

Vraag 10:

- Op welke wijze worden problemen met toeslagen opgelost?

PM beantwoording

IV. Overige onderwerpen

Nationale ombudsman

Inmiddels heb ik een brief ontvangen van de Nationale ombudsman van 24 januari 2014. Daarin vraagt hij mijn aandacht voor de gevolgen van de één bankrekeningmaatregel. Ik betreur het dat de Nationale ombudsman niet eerst contact met mij of mijn ambtenaren heeft gezocht over dit onderwerp. De informatie zoals opgenomen in deze brief had ik dan met hem kunnen delen, zodat een aantal misverstanden had kunnen worden voorkomen. De toonzetting van zijn brief was dan mogelijk anders geweest. Bovendien had de beschikbare informatie dienstig kunnen zijn voor de hulp aan de individuele burgers die zich tot zijn kantoor hebben gewend: als duidelijker is tot welke categorie een hulpvrager behoort, kan ook het advies meer to the point zijn.

Jammer genoeg heeft de Nationale ombudsman er voor gekozen bij de verzending van zijn brief de individuele dossiers die hij heeft niet aan de Belastingdienst over te dragen. Inmiddels is op ambtelijk niveau met de Nationale Ombudsman afgesproken dat hij dat alsnog gaat doen. Dat geeft allereerst de mogelijkheid in deze situaties de knelpunten weg te nemen c.q. de burger de weg te wijzen om aan zijn verplichtingen te voldoen. Uiteraard zal ik aan de hand van de individuele dossier ook bezien of er verder mogelijkheden zijn voor procesverbeteringen.

Aan het slot van zijn brief verzoekt de Nationale Ombudsman mij de éénbankrekeningmaatregel stop te zetten en over te gaan tot onmiddellijke uitbetaling. Uit het door mij gepresenteerde overzicht blijkt dat het overgrote deel van de burgers in het geheel niet wordt geraakt door deze maatregel. Van de burgers die wel worden geraakt heeft ook het overgrote deel een betaling ontvangen. De Belastingdienst heeft op dit moment bovendien geen achterstanden in de verwerking van de reacties op de verzonden brieven. Wel heeft zich zoals in deze brief beschreven een aantal onvoorziene gebeurtenissen voorgedaan. Ook kan zich een knelpunt voordoen bij die burgers die niet op de brief hebben gereageerd of die een reactie hebben ingestuurd met onjuiste bewijsstukken. Zoals in deze brief beschreven, zoekt de Belastingdienst actief contact met hen om hen alsnog tot een (juiste) reactie te bewegen. Ik heb niet het voornemen de maatregel stop te zetten of uitbetalingen te doen op bankrekeningen waarvan niet is vastgesteld dat ze daadwerkelijk toebehoren aan de belastingplichtige of toeslaggerechtigde.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

Afrondende opmerkingen

Eerder in deze brief heb ik verwezen naar het Algemeen overleg van 20 november jl. waar ik de verwachting uitsprak dat de invoering van één bankrekeningnummer best nog met wat hick ups gepaard zou gaan. Die situatie doet zich nu ook echt voor. Ik wil vooropstellen dat het – zeker ook voor kwetsbare groepen – heel vervelend en zelfs ontwrichtend is als zij niet op reguliere wijze hun toeslag uitbetaald krijgen. Zoals ik in deze brief heb geschetst, heeft de Belastingdienst de mensen die het op dit moment aangaat in beeld en zijn alle inspanningen erop gericht hen zo snel mogelijk alsnog de hun toekomstige bedragen uit te betalen. Ook probeert de Belastingdienst burgers die de gevraagde bewijsstukken nog niet hebben aangeleverd actief op het goede spoor te zetten, zodat zij weten wat van hen wordt verwacht. Vervolgens is het aan hen om de noodzakelijke actie te ondernemen.

Ik wil benadrukken dat de invoering van één bankrekeningnummer – hoewel die nu voor een aantal burgers met ongemakken gepaard gaat – voor burgers ook belangrijke voordelen heeft, omdat daarmee een wezenlijke bijdrage wordt geleverd aan de voorkoming van identiteitsfraude met toeslagen en belastingteruggaven. De casus Amsterdam Zuidoost laat zien welke potentie de maatregel heeft.

Het is nu zaak een zorgvuldig vervolg te geven aan de invoering van één bankrekeningnummer. De tot nog toe opgedane ervaringen helpen daarbij. Zoals beschreven, hebben deze inmiddels tot een aantal aanpassingen geleid, die naar ik verwacht aan een verantwoorde invoering zullen bijdragen. Er is ook geen weg meer terug. Uiteraard wordt de invoering de komende tijd op de voet gevolgd en worden waar nodig aanvullende maatregelen genomen om problemen zoveel mogelijk te voorkomen en waar die zich toch voordoen snel op te lossen.

Conform het verzoek van de heer Omtzigt¹⁶, ontvangt u deze brief vóór
dinsdagmiddag 28 januari 2014 12.00u.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financien,

mr. drs. F.H.H. Weekers

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/0000 U

¹⁶ Kunt u deze vragen voor dinsdag 28 januari 12 uur beantwoorden?