Directoraat-Generaal der Belastingen

Ministerie van Financiën

(in te vullen door de Algemene Secretarie)

naar werkvb.	daglijstnr.	getypt	gecoll.	UITERSTE VERZENDDATU (alleen bij spoedbehandeli
naar postk.	verzonden 29 JAN. 2013	classificatienr.	inclusief bijl. 11 MRT 2013	

onderdeel, subonderdeel

DIRECTORAAT-GENERAAL BELASTINGDIENST
CLUSTER BEDRIJF/~~JURIDISCHE ZAKEN~~ Personeel

rubricering

7/12/2012

vertalen in het

AAN

Voor 2e Kr.

geldelijk bezwaar (in te vullen door de Centr. dir. FEZ.)

jaar	artikel	post	bedrag

vorige stukken/geraadpleegde stukken

kenmerk afzender	datum referte	correspondentienr.	doorkiesnr.	datum
		*~~DGBP~~ *DGB 2013-7539 7539		11 MRT 2013

onderwerp

halfjaarsrapportage Bel. dienst 2013/2

wijzigingen, aantekeningen interne aanwijzingen.

tekst met daaronder afschriften voor

* (doorhalen indien niet van toepassing)

Tevens afboeken:

- Zie inliggende teksten -

C.C.

Minute Formulier

DGB 2013241

Trefwoord

Kader

Besluitcode

te tekenen door	bijlagen	functionaris	onderdeelspar.		
onderdeel c.q. functionaris	medepar. Comm. FEZ	datum en paraaf	eindpar. Stas 4/10/1		
Datum en paraaf					

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Inlichtingen

T
F
@minfin.nl

Datum 29 JAN. 2013
Betreft halfjaarsrapportage Belastingdienst december 2012

Ons kenmerk
DGB/2012/7539 U

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik uw Kamer de 11e halfjaarsrapportage Belastingdienst aan.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

1912329 02003

11e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

December 2012

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst
Januari 2013

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

1. FISCALE MONITOR 2012

2. DIENSTVERLENING

2.1 Dienstverlening in cijfers

2.2 Telefonische dienstverlening

3. HANDHAVING

3.1 Toezicht in cijfers

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'

3.3 Invordering

3.4 Aanpak systeemfraude

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

3.6 Buitenlands vermogen

3.7 Besturing Belastingdienst

4. MASSALE KLANTPROCESSEN EN ICT

4.1 SEPA

4.2 Productieverstoringen

4.3 Toeslagen

4.4 Jaarovergang 2012/2013

5. MOTIES & TOEZEGGINGEN

5.1 Moties

5.2 Toezeggingen

Bijlage: productietabellen

1912329 02003

Inleiding

Voor u ligt de 11e halfjaarsrapportage Belastingdienst.

Hoofdstuk 1 bevat de hoofdpunten van de nieuwste Fiscale Monitor 2012.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de stand van zaken en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden, en de stand van zaken rond de aanpak van buitenlands vermogen.

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de uitvoering van de toeslagen en enkele productieverstoringen toegelicht die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor het project SEPA.

In hoofdstuk 5 wordt een aantal moties & toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

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

1912329 02003

1 Fiscale Monitor 2012

Ieder jaar wordt de Fiscale Monitor gehouden, een onderzoek naar een breed scala van onderwerpen onder de doelgroepen particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal dienstverleners en de toeslagen intermediairs. Hierbij wordt de perceptie en beleving van deze doelgroepen gemeten op het gebied van:
- het functioneren van de Belastingdienst als organisatie
- het ervaren contact met de Belastingdienst
- het doen van aangifte
- attitudes en percepties van belasting betalen én ontduiken.

De Fiscale Monitor meet geen effecten, maar is een thermometer van de subjectieve beleving van de doelgroepen. Waar hieronder sprake is van een score op een schaal gaat het altijd om een 5-puntsschaal (waarbij 1 zeer slecht en 5 zeer goed is)

Algeheel beeld: uitkomsten vergelijkbaar met vorig jaar
Hoewel op onderdelen een aantal lichte veranderingen te zien zijn in zowel positieve als negatieve zin, is het algehele beeld dat de uitkomsten vergelijkbaar zijn met 2010 en 2011. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Belastingdienst is dan ook onveranderd een 6,5. Douaneklanten blijven evenals voorgaande jaren zeer tevreden met op een enkel punt nog verbetering.

Over het algemeen zijn producten, diensten en processen de afgelopen jaren duidelijker en eenvoudiger geworden en de deskundigheid en professionaliteit van medewerkers is verbeterd. Ook de eigen waardering van de belastingmoraal is voor de diverse doelgroepen gestegen. Transparantie, snelheid, bezwaarschriften en het boetebeleid krijgen nog steeds een lage waardering en blijven dus ook in 2012 belangrijke aandachtspunten.

Waardering voor dienstverlening
Over het algemeen is de waardering voor dienstverlening vergelijkbaar met vorig jaar. Het gebruik van de website (waardering 3,3) is afgenomen en scoort iets lager op een aantal punten. De Belastingtelefoon (waardering 3,2) wordt hoger beoordeeld op de punten: snelheid contact en professionaliteit van de medewerker. Bezoek aan het belastingkantoor blijft met een waardering van 3,7 het best gewaardeerde dienstverleningskanaal. De snelheid van de afhandeling van bezwaarschriften is een belangrijk verbeterpunt.

Waardering aangifte en -aanvraagprocessen
Door alle doelgroepen worden de verschillende aangifteprogramma's en formulieren op duidelijkheid en tevredenheid proces voldoende tot (zeer) goed beoordeeld. Evenals voorgaande jaren wordt de snelheid van afhandeling van de aangiftes en aanvragen door diverse doelgroepen matig beoordeeld. Uitzondering hierop zijn de doelgroepen ondernemers en douaneklanten waarbij de gemiddelde beoordeling voor de snelheid van afhandeling een voldoende scoort.

Waardering proces controles, correcties en boetes
Op het gebied van controles is de waardering door de verschillende doelgroepen in lijn met vorig jaar neutraal tot (zeer) tevreden. Over correcties is men dit jaar positiever dan

1912329 02003

vorig jaar. Ook het invorderingsproces wordt positief beoordeeld. Bij boetes is de reden ervan en uitleg hierover duidelijker dan vorig jaar, maar men vindt evenals vorig jaar dat de hoogte van de boete in geen verhouding staat met de gemaakte fout.

1912329 02003

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening *(in procenten)*

	2011 t/m oktober	**2012**	**2012 t/m oktober**
	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[1]	82	80-85	81
Terugbelafspraken[2] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	89	85-90	90
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	n.v.t.	n.v.t.	75
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	94	90-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	92	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	94
Afgehandelde klachten	97	98-100	95

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is tot 1 november 2012 goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 81%, met een gemiddelde wachttijd van 71 seconden. Daarmee is de telefonische bereikbaarheid op vrijwel hetzelfde niveau gebleven ten opzichte van dezelfde periode 2011 (82%) en is de gemiddelde wachttijd verbeterd ten opzichte van de zelfde periode vorig jaar (90 seconden).

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

[2] Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven (SmartBelAfspraak).

1912329 02003

Terugbelafspraken binnen 2 werkdagen
Wanneer de medewerker van de BelastingTelefoon een vraag van een burger of bedrijf niet kan of mag beantwoorden (de BelastingTelefoon verstrekt alleen informatie) maakt hij een frontoffice-backoffice bericht aan. Het bericht wordt doorgestuurd naar de bevoegde belastingregio. De regio belt vervolgens de burger of het bedrijf terug, beantwoordt de vraag of verwerkt de mutatie, transactie of bestelling. De doelstelling voor de frontoffice-backoffice berichten bedraagt 85-90%. De realisatie is met 90% conform de doelstelling.

Terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven
Vanaf 1 januari 2012 experimenteert de Belastingdienst met de mogelijkheid om een terugbelafspraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Het doel is om klanten binnen een tijdsperiode van twee uur op een bepaalde datum terug te bellen. De klant kan zelf de datum en het tijdsblok kiezen. Als de klant geen voorkeur heeft wordt het tijdsblok standaard 24 uur later voorgesteld.
De met succes teruggebelde klanten zijn merendeels positief over de mate waarin hun vraag uiteindelijk beantwoord werd: volgens 73% is dat volledig, volgens bijna 18% gedeeltelijk. De teruggebelde klanten zijn verder in ruime meerderheid (80%) tevreden over het gesprek en de deskundigheid en het meedenken van de medewerker. De tevredenheid op de genoemde aspecten hangt sterk samen met het al dan niet beantwoord zijn van de vraag. De uitkomst van een inmiddels gehouden tweede meting verschijnt in het eerste kwartaal 2013.

Registratie nieuwe ondernemers
De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers wordt met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode 2011 is de snelheid van registreren fors verbeterd. Toen was het percentage 92%.

Aanvraag afgifte VAR verklaringen
De realisatie tijdige afgifte VAR verklaringen ligt op 94%. Deze score komt overeen met de realisatie tot en met oktober 2011.

Afgedane bezwaarschriften
De aanpak om de voorraad bezwaren inkomensheffing terug te brengen en te beheersen is succesvol geweest. De Tweede Kamer was eerder over dit knelpunt geïnformeerd bij brief van 6 juni 2011[3]. Per september 2012 is de voorraad bezwaren IH stabiel op 40.000.

Afgehandelde klachten
Tot en met oktober 2012 zijn 12.011 klachten ontvangen. Dat zijn er 1.646 meer dan in dezelfde periode van 2011. Ook bij de BelastingTelefoon zijn meer klachten ingediend dan in voorgaande jaren. Tot en met oktober werden bij de BelastingTelefoon 2.870 telefonische klachten in ontvangst genomen. Dat zijn er 1.795 meer dan in dezelfde periode in 2011. Deze stijging was voorzien en wordt verklaard door de maatregelen die bij de BelastingTelefoon zijn getroffen om de klachtherkenning te verbeteren en het makkelijker te maken telefonisch een klacht in te dienen. De Nationale ombudsman had hierom gevraagd naar aanleiding van klachten die hij hierover had ontvangen. De

[3] *Kamerstukken II* 2011/12, 31 066, nr. 131

1912329 02003

toename van het aantal klachten zet zich overigens niet door. In de maanden september en oktober zijn minder klachten ontvangen dan in dezelfde maanden van 2011.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed
Begin 2012 is de Belastingdienst de pilot 'in één keer goed' gestart. Doel is om klanten die de Belastingdienst bellen in één keer antwoord te geven op hun vraag door ze zo nodig direct door te verbinden met een specialist. Vanaf februari 2012 kan worden doorverbonden naar een specialist voor complexe fiscale vragen over box 1, 2 of 3. Mensen met vragen over inkomensheffing niet winst (IH-niet winst) kunnen terecht gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken IH niet Winst weer:

Tabel 2: doorverbonden en afgehandelde gesprekken IH niet winst

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1771	1088	2859
Aantal afgehandelde gesprekken	1725	1036	2761

Ondernemers met vragen over Vpb kunnen terecht gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken Vpb weer.

Tabel 3: doorverbonden en afgehandelde gesprekken lijn Vpb

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1457	4034	5491
Aantal afgehandelde gesprekken	1126	2983	4109

De *pilot in één keer goed* is gericht op het direct afdoen van algemene vragen. Tijdens de gesprekken kan echter blijken dat ook vraagstukken van persoonlijke aard aan de orde komen die naslag vergen in persoonlijke dossiers. Ook betreft het soms fiscale (vervolg)vraagstukken die zeer specifieke kennis vereisen die niet breed beschikbaar is binnen de dienst. Bij de genoemde 5491 gesprekken was het in 1382 keer niet mogelijk om de vraag direct af te doen.

1912329 02003

Pilot 'werken op afspraak'
In 2011 is de pilot gestart waarbij telefonisch afspraken worden gemaakt voor een gesprek aan de balie. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting, toeslagen en betalingen. In 2012 is de pilot succesvol afgerond. Er zijn in de pilotperiode in totaal circa 45.000 afspraken gemaakt. De ervaringen op de kantoren die aan de pilot meedoen, zijn goed. Zowel de klanttevredenheid als de medewerkerstevredenheid is hoog. De organisatie kan door het volledig werken op afspraak het klantaanbod beter reguleren. Voor particulieren volgt nu een geleidelijke, locatie voor locatie, implementatie van het werken op afspraak. Op dit moment wordt onderzocht hoe het maken van afspraken het beste kan worden geïmplementeerd bij de BelastingTelefoon Ondernemers en Auto.

Samenwerking met de Nationale ombudsman
Sinds het uitbrengen van het rapport "Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman" in 2010 vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Belastingdienst en de Nationale ombudsman. In de afgelopen periode heeft overleg plaatsgevonden over de werkwijze van de Stella-teams (de teams die mensen met een ingewikkeld of langslepend belasting- of toeslagenprobleem helpen), de telefonische dienstverlening en de terugvordering van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven positief te zijn over de keuze van de thema's door de Belastingdienst als follow up van het rapport en het gesprek hierover met de Belastingdienst.

1912329 02003

3 Handhaving

Inleiding
De Belastingdienst tracht het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat een optimaal effect wordt bereikt op de *compliance*, het bereidwillig naleven door belastingplichtigen van de fiscale regels. Op basis van de kennis over het gedrag van belastingplichtigen en gegeven de beschikbare capaciteit, kiest de Belastingdienst die handhavingsinstrumenten die het meest bijdragen aan de compliance. Dit wordt *handhavingsregie* genoemd.

Een goed evenwicht in de keuze van doelgroepen en in de keuze van de verschillende handhavingsinstrumenten is het uitgangspunt. Hiermee wordt opvolging gegeven aan de aanbevelingen van de Commissie Horizontaal Toezicht Belastingdienst (Commissie Stevens). Deze is van mening dat de Belastingdienst met het horizontaal toezicht een goede weg is ingeslagen, maar wijst tegelijk op de noodzaak te blijven investeren in onze verticale aanpak. De handhavingsaanpak bestrijkt het gehele toezichtpalet: van vooringevulde aangifte tot de fiscale opsporing en recherche. De aanpak voor de handhavingsregie wordt de komende jaren geleidelijk ingevoerd. Met investeringen in verticaal toezicht wordt voor de komende jaren concreet invulling gegeven aan de opdracht van het kabinet Rutte II om het toezicht te intensiveren. Hierdoor is de door de Commissie Stevens bepleite balans in de handhavingsregie beter te verwezenlijken. Ook voor de invordering worden maatregelen ontwikkeld om de invordering te intensiveren. Ook hiervoor zijn in het regeerakkoord extra middelen uitgetrokken.

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 4 kengetallen toezicht

	2011 t/m oktober	**2012 t/m oktober**
Aantallen behandelde aangiften IH	368.000	391.000
Aantallen behandelde aangiften Vpb	25.000	25.000
Aantallen onderzoeken toezicht buiten	80.000	63.000
Aantal zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen onder horizontaal toezicht		
• ZGO	787	724
• MGO	2.345	2.537
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	27.000	82.000

Verticaal toezicht
Het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst behandelde aangiften IB is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar licht hoger.
In oktober is de Belastingdienst gestart met een proef voor een nieuwe vorm van toezicht, het massaal automatisch corrigeren. Ruim 195.000 mensen ontvingen een

1912329 02003

correctiebrief waarin een afwijking op het punt van loon en/of pensioen werd meegedeeld. Via controles die de Belastingdienst uitvoerde met contra-informatie van onder andere werkgevers en uitkeringsinstanties is vastgesteld in welke gevallen looninkomsten niet zijn opgegeven. Een eerste analyse wijst uit dat het hierbij gaat om mensen die te snel hun aangifte hebben willen insturen of dat er sprake was van een andere vergissing. Daarnaast hebben mensen zichzelf benadeeld door de al ingehouden loonheffing niet in te vullen. De Belastingdienst heeft beide zaken gecorrigeerd.

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld. Het aantal onderzoeken 'toezicht buiten' is vergelijking met dezelfde periode vorig jaar lager. Een reden hiervoor is de tijdelijke inzet van extra capaciteit op het bezwaarproces (zie paragraaf 2.1). Inmiddels wordt de capaciteit weer ingezet op het toezicht buiten.

Horizontaal toezicht
Met horizontaal toezicht op zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen (ZGO/MGO) wil de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het aantal zeer grote ondernemingen onder horizontaal toezicht is ten opzichte van de oktober 2011 licht afgenomen. De oorzaak hiervan ligt in het aanscherpen van de richtlijnen en het strakker hanteren van de normen voor horizontaal toezicht.

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'

Op 21 juni 2012 is het rapport 'Fiscaal toezicht op maat' van de Commissie Stevens door de staatssecretaris van Financiën aangeboden aan de Tweede Kamer[4]. De commissie heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst geëvalueerd. In de zomermaanden is het commissierapport binnen de Belastingdienst besproken met de medewerkers in zgn. kantinebijeenkomsten op alle belastingregio's en daarna in sessies, waarin de interactiviteit met de medewerkers centraal stond. In de maand oktober zijn de uitkomsten van het rapport besproken met ondernemers uit het MKB, ZGO/MGO en fiscale dienstverleners. Grosso modo bevestigden deze consultaties de uitkomsten van het rapport.

Door de Commissie zijn aanbevelingen gedaan voor verbetering van de handhaving door de Belastingdienst. De Commissie bepleit een verdere ontwikkeling van de handhavingsregie. Daarbinnen past de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht om de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. De aanbevelingen van de Commissie betreffen in het bijzonder het omgaan met het instrument tax control framework (TCF) voor het MGO, het inbouwen van reality checks bij horizontaal toezicht, de rol van de fiscaal dienstverlener in het MKB, de effectmeting,

[4] *Kamerstukken II* 2011/12, 31 066, nr. 133

1912329 02003

de verdere professionalisering van de dienst en - last but not least - het meenemen van de medewerkers.

Doorontwikkeling horizontaal toezicht
De Belastingdienst komt begin 2013 met een update van de Leidraad Horizontaal Toezicht binnen de individuele klantbehandeling in de segmenten ZGO en MGO. Daarin worden de aanbevelingen uitgewerkt en handvatten geboden voor de praktijk. Bij de update van de Leidraad worden intern de uitvoerende medewerkers en extern de accountants- en belastingadvieskantoren betrokken. In het Platform horizontaal toezicht, een samenwerkingsverband van de Belastingdienst en de fiscaal dienstverleners, is het rapport enkele dagen na het verschijnen ervan besproken. Belangrijkste agendapunt van dit overleg is hoe het horizontaal toezicht binnen het MKB verder kan worden ontwikkeld. Ook de Leidraad Horizontaal Toezicht MKB zal worden aangepast.

Betrekken medewerkers Belastingdienst
De Commissie Stevens geeft aan dat horizontaal toezicht een cultuuromslag was voor de medewerkers van de Belastingdienst. Om de medewerkers te ondersteunen worden door de Belastingdienst meerdere opleidingen ontwikkeld voor zowel het op peil houden van fiscale vakkennis als het vergroten van de communicatieve en gedragsvaardigheden. Verder zullen de medewerkers structureel worden betrokken in de ontwikkeling van de handhavingsregie. Daartoe wordt een programma opgezet om voor de medewerkers de kennis en ervaring van de diverse mogelijkheden van handhavingsregie te vergroten.

Effectmeting
De Belastingdienst werkt aan verbetering van de effectmeting. De Belastingdienst ontwikkelt een samenhangende set van indicatoren, waarmee de input (in termen van menskracht en financiële middelen), de output (activiteiten horizontaal en verticaal toezicht, resultaten) en het effect op de naleving inzichtelijk wordt gemaakt. Daarnaast is Nederland voorzitter van een door het Forum on Tax Administration van de OESO ingestelde werkgroep. Deze brengt de ontwikkeling van 'enhanced relationship' (horizontaal toezicht) wereldwijd in kaart. Het onderwerp effectmeting neemt een belangrijke plaats in op de agenda van het Forum.

3.3 Invordering

Telefonische incasso
Bij wijze van proef is in juni 2012 gestart met telefonische incasso. Om te beginnen zijn de voorzieningen gecreëerd voor de incassomedewerkers, zoals de ontwikkeling van belscripts, de beschikbaarheid van een klantbeeld van de debiteur en de mogelijkheid om de belmomenten vast te leggen en beschikbaar te hebben in een later stadium.
De gesprekken worden gevoerd in diverse fasen van het incassoproces, bijvoorbeeld kort voor of kort na de fase dwangbevel. Ook wordt gevarieerd in tijdstip van bellen (avondbellen en weekenden).
De resultaten zijn bemoedigend om verder te gaan met de ontwikkeling van het instrument telefonische incasso. De reacties van belastingschuldigen zijn positief. Ze ervaren de gesprekken dienstverlenend en gericht naar het zoeken van een oplossing voor de achterstallige betaling. In circa 70% van de gevallen gaat men over tot concrete betalingen of het maken van afspraken over een betalingsregeling. De afgesproken betalingsregelingen worden in de praktijk voor het overgrote deel nageleefd (95%).

1912329 02003

Een ander resultaat is dat belastingplichtigen - in plaats van betalen - andere acties ondernemen, zoals het indienen van bezwaar of het alsnog indienen van een aangifte.

Inning van kleine vorderingen
Medio oktober 2012 is gestart met de inzet van deurwaarders op het innen van kleine bedragen. Verspreid over de diverse groepen debiteuren (particulier, starters, ZZP'ers en MKB) worden 2.000 debiteuren bezocht door deurwaarders, niet alleen op reguliere tijdstippen, maar ook op ongebruikelijke tijdstippen, tussen 17.00 uur en 20.00 uur en op zaterdagen. In het kader van de proef hebben de deurwaarders de bevoegdheid om kortlopend uitstel te verlenen of een betalingsregeling te treffen.
Hoewel het nog te vroeg is voor een eerste kwantitatieve analyse lijkt ook hier de inzet bij te dragen aan het voldoen van de verschuldigde betalingen. In april 2013 zal de proef worden geëvalueerd.

3.4 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[5]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (Belastingtelefoon, heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

Maatregelen identiteitsfraude

- Slachtoffers van identiteitsfraude worden snel en adequaat opgevangen bij de Belastingdienst. De opvang is gericht op het snel herstellen van de gegevens, zodat (uit)betalingen naar de juiste persoon kunnen worden hervat. In het afgelopen half jaar hebben zich iets minder dan 100 slachtoffers gemeld. Het merendeel van de meldingen wordt gedaan door slachtoffers die hun DigiD hebben afgegeven of waarvan het DigiD is ontfutseld.

- De zogenaamde machtigingscode zal met ingang van het Belastingjaar 2012 niet meer worden voorbedrukt op de uitnodigingen tot het doen van de aangifte Inkomstenbelasting. Voor een ieder bestaat er de mogelijkheid van het DigiD Machtigen. Daarmee kunnen burgers elkaar machtigen. DigiD Machtigen is een voorziening die daar speciaal voor bedoeld is. Aan burgers die het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van 'Hulp bij Aangifte' door de Belastingdienst of vak- en ouderenbonden wordt dit jaar nog wel actief een machtigingscode gezonden in een afzonderlijke brief.

Maatregelen inkomensheffing

- In het afgelopen halfjaar is onverminderd gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen in de inkomensheffing. In 2012 zijn de controles

5 *Kamerstukken II* 2010/11, 32 740, nr. 1

1912329 02003

aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling in het onderzoek worden betrokken. In de maanden mei t/m oktober 2012 is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 87 mln aan uitbetalingen is voorkomen.

Maatregelen Toeslagen

- In het nieuwe toeslagensysteem worden alle gegevens van burgers aan een vorm van massaal toezicht onderworpen. In de eerste acht maanden van 2012 zijn ruim 640.000 toeslagverzoeken op deze wijze in de actualiteit nader onderzocht en waar nodig gecorrigeerd.

- Naast het massaal geautomatiseerde toezicht met het nieuwe toeslagensysteem worden voor het toeslagjaar 2012 ruim 100.000 aanvragen aan andere vormen van toezicht onderworpen. Extra aandacht is er voor het zorgverzekerd zijn van arbeidsmigranten, de juistheid van het schatten van inkomens en de juistheid van de grondslagen voor kinderopvangtoeslag.

- Sinds begin 2012 is er een fraudemeldpunt. Bij ieder fraudesignaal vindt een feitenonderzoek plaats, resulterend in een beslissing over de afdoeningswijze (geen verdere actie, boete of strafrecht). Medio 2012 zijn twee fraudeteams geformeerd. Deze teams bestaan ieder uit ongeveer 25 medewerkers. De tweede helft van 2012 is gebruikt om het proces rondom fraudezaken in te richten en de medewerkers op te leiden. Daarnaast is begonnen met het wegwerken van de liggende voorraden van de behandeling van fraudesignalen en bezwaren n.a.v. fraudeacties.
  In totaal zijn er rond de 5.900 fraudesignalen behandeld in 2012. Hiermee was € 55 mln. gemoeid aan terugvorderingen en toeslagbedragen waarvan de uitbetaling is voorkomen.

Maatregelen omzetbelasting

- Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Een eerste actie heeft er voor gezorgd dat ruim 82.000 btw-nummers zijn afgevoerd. Deze actie is eind mei 2012 afgerond. In het najaar van 2012 heeft deze actie een vervolg gekregen met de toetsing van ruim 50.000 nieuwe gevallen van nihil-aangevers. Dit heeft inmiddels geleid tot zo'n 10.000 extra afvoeringen. Alle belastingplichtigen met nihilaangiften hebben inmiddels een brief gekregen, waarop binnen enkele weken gereageerd kon worden. Half februari wordt deze actie afgerond.

- Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 30.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. De opbrengst van deze monitoring in de eerste negen maanden van 2012 bedraagt ruim € 10 mln.

Opsporingsactiviteiten FIOD

- De opsporing van systeemfraudezaken krijgt onverminderd de aandacht. Sinds het begin van dit jaar wordt gewerkt met de zogenaamde SIS aanpak (Snelle Interventie Service). Dit is de aanpak waarbij kleinere zaken door korte onderzoeken en een snel

1912329 02003

vervolg het rechtsgevoel voeden en kans bieden op media-aandacht. Op dit moment zijn 29 grotere fraudezaken in onderzoek met een belang van ruim € 20 mln. en zo'n 6.300 betrokken BSN's.

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude.

Resultaten

De Algemene Rekenkamer heeft op 27 september 2012 een rapport uitgebracht, waarbij is teruggeblikt op haar rapport uit 2009 en is onderzocht of de destijds toegezegde acties en maatregelen door de Belastingdienst zijn uitgevoerd[6]. De hoofdconclusie van het rapport is positief en luidt, dat de Belastingdienst sinds 2009 de bestrijding van carrouselfraude heeft versterkt. De Algemene Rekenkamer acht van groot belang dat de stevige aanpak wordt gehandhaafd en heeft een aantal aanbevelingen gedaan om de aanpak nog te verbeteren. In de reactie op het rapport is van de zijde van het kabinet aangegeven dat de aanpak van de carrouselfraude gehandhaafd blijft en dat mogelijkheden om de effectiviteit van de fraudeaanpak te verhogen worden verkend. Een van die mogelijkheden betreft de multidisciplinaire aanpak.

Multidisciplinaire aanpak

Zoals aangekondigd in de brief van 29 mei 2012[7] aan de Tweede Kamer wordt nu extra ingezet op een multidisciplinaire aanpak. Binnen deze multidisciplinaire aanpak werken diverse betrokken partijen op structurele basis en op een geïntensiveerde wijze samen om carrouselfraude te bestrijden en de criminelen die erachter zitten op te sporen. Op dit moment gaat dat om banken, belastingadviseurs, accountants en het notariaat. De Belastingdienst informeert betrokken beroepsgroepen actief over fraudepatronen e.d. zodat deze beroepsgroepen tijdig fraudesignalen kunnen herkennen en doorgeven aan de Belastingdienst of FIOD. Een voorbeeld hiervan is de communicatie rond de mogelijke btw-carrouselfraude in de handel in koperkathoden.

Verleggingsregeling

Met ingang van 1 juni 2012 is toegestaan dat voor de handel in mobiele telefoons en computeronderdelen een verleggingsregeling wordt toegepast; dit besluit loopt vooruit op de uitkomst van een bij de Europese Commissie in mei 2012 ingediend ruimer derogatieverzoek (gericht op de toepassing van een verleggingsregeling voor de levering van mobiele telefoons, computeronderdelen, spelcomputers, tablet-pc's en laptops).

EU-ontwikkelingen

De Europese Commissie heeft conform de aankondiging in de mededeling over de toekomst van de btw binnen de EU een nieuw antifraudevoorstel aan de Raad gestuurd voor een snelreactiemechanisme op carrouselfraude. Het voorstel houdt in dat een lidstaat onder specifieke voorwaarden gebruik kan maken van het voorgestelde snelreactiemechanisme (SRM) en voor maximaal 1 jaar een verleggingsregeling kan introduceren voor bepaalde goederen. De geldigheid van maatregelen op basis van SRM is maximaal één jaar, wat voldoende tijd moet bieden om ondertussen de gewone derogatieprocedure van artikel 395 van de btw-richtlijn te doorlopen. Nederland heeft op

[6] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 880, nr. 7
[7] *Kamerstukken II* 2011/13, 31 066, nr. 130

1912329 02003

dit voorstel aangedrongen en is verheugd dat de Commissie haar voorstel nu heeft ingediend. Het voorstel moet zo snel mogelijk technisch worden vervolmaakt zodat het door de Raad kan worden aangenomen. Daarnaast is een voorstel van de Commissie in bespreking voor stroomlijning van de procedure van artikel 395 zelf voor het verkrijgen van een derogatie voor bepaalde goederen en diensten.

De volgende resultaten zijn door de belastingregio's geboekt in de periode t/m oktober 2012. De resultaten passen in het reguliere beeld van de btw-carrouselfraude.

Tabel 5 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

	Totaal 2011	Totaal t/m oktober 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)[8]	41	4
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	32
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[9]	340	343
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[10]	27.500	55.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	69
Naheffing BTW[11]	€ 45.228.483,-	€ 77.742.959,-[12]
Boete	€ 2.777.958,-	€ 20.023.289,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€ 25.369.610,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	570
- aan het buitenland	296	279
Artikel 7 verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	1481
- aan het buitenland	531	677

[8] Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.
[9] In deze gevallen waren er vermoedens van mogelijke fraude en is in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.
[10] In deze gevallen hoeft er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag te liggen. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'te boek staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.
[11] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).
[12] Dit is inclusief één grote naheffing van ruim € 30 mln.

1912329 02003

3.6 Buitenlands vermogen

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

1. Het afsluiten en zo optimaal mogelijk gebruik maken van zoveel mogelijk verdragen en Tax Information Exchange Agreements (TIEA's) met (voormalige) belastingparadijzen
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere vermogens.

Ad 1. verdragen/TIEA's

In 2012 is alleen een TIEA met Uruguay ondertekend. Dit is overigens wel de 29e TIEA. Op het terrein van het buitenlands vermogen zijn aan de belangrijkste verdragspartners de volgende verzoeken (t/m oktober) verzonden.

Tabel 6 verzoeken om internationale gegevensuitwisseling (in aantallen)

	2011	2012
Zwitserland	5	31
Luxemburg	28	54
Liechtenstein	7	19

Daarnaast is vermeldenswaard dat er recent een veertigtal verzoeken zijn verzonden in relatie tot luxe jachten.

Ad 2. het stimuleren van vrijwillige inkeer

In 2012 zijn er 270 belastingplichtigen ingekeerd. Het met die inkeer gemoeide vermogen was € 162 mln. Het totaal ingekeerde vermogen sinds 2005 bedraagt € 3.2 miljard, verdeeld over circa 12.000 inkeerders. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 800 mln.

Ad 3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen

Op dit moment lopen er binnen de Belastingdienst 8 projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen. Hiervan zijn er twee in 2012 gestart. Daarvan heeft er één betrekking op een beleggingsproject waarvan de Belastingdienst onderzoekt of die belegging uit bekend inkomen/vermogen kan zijn gefinancierd. Daarnaast is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens die onder meer betrekking hebben op rekeningen van niet ingezetenen. In een eerste pilot zal worden nagegaan of ter zake van die rekeningen sprake is van een Nederlands heffingsbelang.
Verder heeft de Belastingdienst al enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de

1912329 02003

buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan de aanbieders van betalingsverkeer in Nederland. Na een gewonnen kort geding beschikt de Belastingdienst op dit moment over het grootste deel van de transactiegegevens over 2009, 2010 en 2011. Nog voor het einde van dit jaar zal de Belastingdienst starten met de analyse van deze gegevens en zal hierbij ook derdenonderzoeken instellen.

Ad 4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In vorige rapportages is al uiteengezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van afgezonderde particuliere vermogens (APV's). Het gaat dan vooral om in buitenlandse rechtsvormen (Stiftungen, Stichtingen Particulier Fonds en Trusts) ondergebracht particulier vermogen waarbij het op 1 januari 2010 in werking getreden nieuwe wettelijke stelsel van grote (financiële) waarde is. Volgens dit stelsel worden APV's voor de belastingheffing transparant behandeld: het vermogen en inkomen in zo'n buitenlandse rechtsfiguur worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen.

De Belastingdienst signaleert dat het gebruik (en misbruik) van deze rechtsfiguren significant afneemt. In 2008 en 2009 blijken vele tientallen van deze rechtsfiguren, zeer waarschijnlijk met het oog op de toen naderende nieuwe wetgeving, te zijn ontmanteld waarmee deze vermogens in de Nederlandse heffingsgrondslag zijn teruggekeerd.
Op dit moment lopen er een flink aantal fiscale procedures bij rechtbanken, Hoven en Hoge Raad over de fiscale kwalificatie van deze rechtsvormen.
De CCB zal de projectmatige aanpak van APV's in de komende jaren blijven voortzetten. De verdragen en TIEA's zullen daarvoor optimaal worden benut evenals de inzet van het Kort Geding om de verstrekking van informatie af te dwingen. Een recent voorbeeld hiervan is de publicatie op 10 oktober (in de Telegraaf) over de Springsteen Trust.

De aanpak van de Belastingdienst wordt geïntensiveerd. Het gebruik van de zogenaamde TIEA's om meer informatie uit het buitenland te verkrijgen ter bestrijding van misbruik met genoemde rechtsfiguren wordt uitgebreid. Verder wordt om aangifte te vergemakkelijken een uitklapscherm APV in de aangifte IB opgenomen. De samenwerking met andere landen wordt versterkt door het concreet verlenen van hulp en bijstand en het promoten van de Nederlandse aanpak, zodat ook het buitenland daarbij voordeel kan hebben. Dit laatste is ook in het belang van Nederland.
Dit jaar zal een evaluatie van het APV-regime aan de Kamer worden toegezonden.

3.7 Besturing Belastingdienst

Per 1 januari 2013 is een nieuw besturingsmodel bij de Belastingdienst ingevoerd. De dertien belastingregio's, met elk een regiodirecteur, zijn opgeheven en hebben plaatsgemaakt voor vier lijndirecties. De lijndirecties zijn ingericht naar segment: Semi Massale Processen, Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar, Midden- en Kleinbedrijf en Grote Ondernemingen. De nieuwe organisatie wordt ondersteund door stafdirecties, voor Vaktechnische Ondersteuning, Human Resources en Bedrijfsvoering. De reorganisatie is ingegeven door de noodzaak het toezicht en de dienstverlening door de huidige Belastingregio's voor de toekomst op peil te houden en tegelijkertijd de processen goedkoper te maken door deze opnieuw te ontwerpen en te concentreren. De segmentbesturing zal zorgen voor meer uniformiteit, slagkracht en efficiënte uitvoering van de processen.

1912329 02003

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 SEPA

De realisatie van de aanpassingen in de Belastingdienst voor de SEPA-standaarden (nieuwe Europese betaalproducten) wordt in drie trajecten, parallel, uitgevoerd.
Het eerste traject betreft de invoering van de Europese overschrijving (de SEPA Credit Transfer), het tweede traject de invoering van de Europese incasso (de SEPA Direct Debit) en het derde traject is de invoering van de IBAN-Acceptgiro.
Het onderdeel SEPA Credit Transfer is met succes gerealiseerd. De twee andere trajecten (Europese incasso en IBAN Acceptgiro) bevinden zich in de ontwerpfase. Deze trajecten hebben een geplande einddatum van 1-2-2014. Deze datum ligt in lijn met de door de Europese Commissie vastgestelde deadline.

4.2 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan.

Verstoring EU-btw-teruggaaf
Begin mei 2012 trad een verstoring op in het portaal voor ondernemers waarlangs verzoeken kunnen worden gedaan voor teruggaaf van btw betaald in een andere lidstaat. De portaalsite was weliswaar bereikbaar, maar er kon niet worden ingelogd voor het doen van een verzoek om btw-teruggaaf. In samenwerking met de externe leverancier van het ondersteunende systeem voor btw-teruggaaf is onderzoek gedaan naar de precieze oorzaken en zijn acties ondernomen om de portaalsite weer werkend te krijgen. De ondernemers zijn via de site van de Belastingdienst over de verstoring geïnformeerd. Vanaf medio mei is de verstoring verholpen.

Storing BelastingTelefoon
In het weekend van 19 en 20 mei 2012 is een verstoring opgetreden met als gevolg een slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon op 21 en 22 mei. Als noodvoorziening is direct door KPN een schakeling opgezet met minder lijnen. Hierdoor werd de bereikbaarheid hersteld. Vervolgens is in een periode van drie weken het aantal lijnen opgeschaald naar het normale niveau. Om een storing van deze aard te voorkomen wordt gewerkt aan een tweede gateway. Hiermee is bereikbaarheid van de BelastingTelefoon geborgd mocht één van de gateways door een storing getroffen worden.

Productieverstoringen toeslagen
Bij het definitief toekennen van toeslagen over het toeslagjaar 2010 is, als gevolg van een fout in een geautomatiseerd systeem, bij 8.000 toeslagen ten onrechte het inkomen op nul gezet. De fout is hersteld en de toeslagen zijn gecorrigeerd.
Verder is als gevolg van een foutieve aanlevering van huurgegevens door een verhuurder, bij 580 burgers de definitieve huurtoeslag over het toeslagjaar 2011 onjuist vastgesteld. De huurgegevens zijn gecorrigeerd en de controle op de juistheid van huurgegevens is verbeterd.
Bij 4.000 burgers is de definitieve toeslag huur of zorg verkeerd vastgesteld. Bij het vaststellen van de definitieve toeslag werd verrekend met een onjuist voorschotbedrag. De oorzaak is gelegen in het geautomatiseerde systeem dat de definitieve toeslag berekend. De foute posten worden handmatig hersteld.

Eind 2012 zijn voor het eerst met het nieuwe Toeslagen Systeem de toeslagen massaal automatisch gecontinueerd. Dat is goed verlopen. Wel hebben zich enkele kinderziektes

1912329 02003

geopenbaard. In november zijn 35.000 brieven gestuurd aan mensen die volgens de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen een studie, re-integratietraject of een verplichte inburgeringscursus volgen. Als gevolg van een conversiefout uit 2011 die zich pas openbaarde bij het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2013 is een deel van deze brieven ten onrechte verstuurd. Van de burgers die ten onrechte deze brief hebben ontvangen, zijn de gegevens aangepast. Ze hebben een brief gekregen met excuus en uitleg. De burgers hebben zelf niets hoeven te doen. Zij hebben hiervan ook geen financiële schade ondervonden.
Voor het toeslagjaar 2013 is de nieuwe zgn. compacte mededeling over het voorschot 2013 ingevoerd (zie voor 'compacte mededeling' paragraaf 4.3). In 95.000 gevallen is op de voorkant bij deze mededeling de verwijzing naar de persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen weggevallen. Op de achterkant stond deze verwijzing wel opgenomen.
Half december 2012 heeft zich een procesverstoring voorgedaan waarbij in 29.000 gevallen het gehele jaarrecht over 2012 opnieuw in één keer is uitbetaald. Het betrof dus niet de voorschotbeschikking voor het nieuwe toeslagjaar (2013), maar een herberekening van het voorschot over 2012. Direct na de uitbetaling van het geld zijn de huishoudens die het betrof benaderd, zowel telefonisch als per brief, met een verzoek om het te veel ontvangen bedrag terug te betalen.
Eveneens half december is bij ongeveer 50.000 huishoudens de betalingsregeling die zij hadden afgesproken met de Belastingdienst ten onrechte omgezet van een betaling met behulp van een acceptgiro door de burgers zelf, in een verrekening met de lopende toeslag van die burger. De betrokken burgers hebben een brief met excuses en uitleg gekregen.
Eind december 2012 is een verstoring opgetreden ten aanzien van de uitbetaling van toeslagen waarop beslag is gelegd. Begin januari 2013 is deze verstoring verholpen en zijn de betalingen verwerkt. Met betrokken partijen is contact opgenomen.
Begin januari 2013 is door een menselijke fout in ongeveer 3.600 gevallen het maandelijkse termijnbedrag dubbel verrekend. Met de betrokken burgers wordt telefonisch contact opgenomen of ze krijgen een brief met excuses en uitleg.

4.3 Toeslagen

Stand van zaken toeslagensysteem
Het nieuwe systeem, inmiddels genaamd Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS), is nu een jaar in productie en functioneert goed. Het project is per 1 juli 2012 beëindigd. Zoals in de vorige halfjaarsrapportage gemeld, moet nog de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen, worden geïmplementeerd. Deze functionaliteit wordt vanaf 2013 in productie genomen. Hiervoor is het project 'Definitief Toekennen Nieuw' gestart. Dit project is verantwoordelijk voor de bouw, de implementatie en de eerste fase van de productie van de nieuwe functionaliteit.

Gebruikersonderzoek Mijn toeslagen
In december 2011 is de persoonlijke toeslagenpagina *Mijn toeslagen* geïntroduceerd. Op deze pagina kunnen toeslaggerechtigden toeslagen aanvragen, hun actuele gegevens bekijken en controleren en wijzigingen doorgeven. De Belastingdienst heeft de tevredenheid over *Mijn toeslagen* laten onderzoeken onder gebruikers van de site. De uitkomsten van het onderzoek zijn positief. *Mijn toeslagen* wordt betrouwbaar, professioneel en overzichtelijk gevonden. 92% van de ondervraagden zou *Mijn toeslagen* aanbevelen bij aan een familielid, vriend of kennis. In lijn hiermee is het gemiddelde

1912329 02003

rapportcijfer hoog: 7,7. Vergelijkbare sites scoren gemiddeld lager (6,5). Over het algemeen vinden mensen het makkelijk om met *Mijn toeslagen* een wijziging door te voeren, een toeslag aan te vragen of informatie over hun toeslag te krijgen. 91% vindt het een positieve tot zeer positieve ontwikkeling van de Belastingdienst. Aanbeveling uit het onderzoek is om direct zichtbaar te maken op de site wat het effect is van een aanvraag of doorgegeven wijziging. Dit wordt momenteel onderzocht.

Compacte mededeling
Bij de voorschotten voor 2013 introduceert de Belastingdienst een nieuw ontwerp van de beschikking, de compacte mededeling. Hiermee wordt op een beknopte en overzichtelijke manier de burger geïnformeerd over de belangrijkste gegevens van zijn toeslagen. De compacte mededeling bestaat uit maximaal één A4 in plaats van verschillende beschikkingen op meerdere vellen papier. De compacte mededeling levert jaarlijks een besparing van 17 miljoen vellen A4 op. Voor de details over zijn beschikking(en) kan de burger terecht op zijn persoonlijke toeslagenpagina op www.toeslagen.nl: *Mijn toeslagen*. Daar kan hij ook meteen de eventuele wijzigingen doorgeven. De compacte mededeling draagt bij aan de vereenvoudiging van het berichtenverkeer tussen burgers en de Belastingdienst, zoals aangekondigd in de brief aan de Tweede Kamer van 3 februari 2012[13].

Pilot slechte schatters
In de vorige halfjaarsrapportage is de Kamer geïnformeerd over de start van deze pilot. Doel van de pilot is het voorkomen dat goedwillende toeslagenaanvragers onnodig met terugvorderingen en nabetalingen worden geconfronteerd en dat niet-goedwillende de Belastingdienst als "bank van lening" gebruiken. De pilot richtte zich in eerste instantie op de huurtoeslag. Inmiddels is de pilot uitgebreid met de zorgtoeslag en het kindgebonden budget.
In september 2012 zijn in totaal 42.534 voorschotten huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget stopgezet en teruggevorderd. Het met deze toeslagen corresponderende jaarrecht bedraagt € 26 miljoen. Uit de gegevens van de Belastingdienst bleek dat de aanvragers van deze voorschotten in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle toeslagen moesten terugbetalen. Deze burgers hebben toen geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op de toeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.
Daarnaast zijn in september 2012 118.000 toeslagaanvragers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote terugvordering. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Op grond van de resultaten van de pilot gaat de Belastingdienst door met de aanpak van 'slechte schatters'.

Achterstand ingelopen bij persoonlijke betalingsregelingen
In een brief van 25 oktober 2012 aan de Tweede Kamer[14] is gemeld dat de Belastingdienst de achterstanden zal wegwerken in de verwerking van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Toeslaggerechtigden met een toeslagschuld kunnen verzoeken om een persoonlijke regeling wanneer een standaard terugbetalingsregeling of een verrekening met een lopende toeslag tot betalingsproblemen leidt. Alle verzoeken zijn

[13] *Kamerstukken II* 2012/13, 31066, nr. 117
[14] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 148

1912329 02003

inmiddels centraal beoordeeld en waar mogelijk direct afgedaan. Wat niet centraal kon worden afgedaan, als gevolg van samenloop met belastingen dan wel als gevolg van grove schuld, opzet of fraude, is naar de belastingregio's gestuurd ter behandeling. Op de site van de Belastingdienst is de tekst over persoonlijke betalingsregelingen aangepast.

Uitvoering toeslagen

Hierna wordt de stand weergegeven van de definitieve vaststelling van de toeslagen voor de jaren 2009, 2010 en 2011.

Toeslagen 2009

Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,6 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,7 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,1 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 7 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	187.000 14%	194.000 39%	180.000 16%	1.025.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	10%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	60,9	103,5	50,3	199,5
Nihil	640.000 50%	98.000 20%	489.000 42%	2.535.000 45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	465.000 36%	210.000 42%	494.000 42%	2.128.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	13%	8%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	6%	10%	5%
> € 1000	10%	6%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	364,6	130,6	197,1	551,4

NB: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages verschillen van het totaalpercentage.

Toeslagen 2010

Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 94% van de toeslagen definitief vastgesteld.

1912329 02003

Van circa 0,6 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 8 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	450.000 38%	142.000 38%	191.000 18%	1.103.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	13%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	72,7	54,5	63,4	224,3
Nihil	334.000 28%	100.000 27%	473.000 44%	2.597.000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	410.000 34%	128.000 35%	409.000 38%	1.924.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	18%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	5%
> € 1000	9%	2%	4%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	289,9	36,2	177,3	497,9

NB: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages verschillen van het totaalpercentage.

Toeslagen 2011

Het afgelopen half jaar is gestart met het definitief toekennen van de toeslagen over het toeslagjaar 2011. Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 6,8 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2011 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,0 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,9 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,1 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2011 75% van de toeslagen definitief vastgesteld.

1912329 02003

Tabel 9 definitief toekennen toeslagen 2011

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	469.000 48%	64.000 43%	160.000 20%	967.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	36%	16%	5%	10%
€ 100 - € 500	8%	20%	10%	8%
€ 500 - € 1000	3%	5%	4%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	65,5	18,2	51,6	163,5
Nihil	218.000 23%	35.000 23%	352.000 43%	2.394.000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	281.000 29%	50.000 33%	303.000 37%	1.518.000 31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	16%	8%	12%
€ 100 - € 500	11%	14%	18%	15%
€ 500 - € 1000	5%	2%	8%	4%
> € 1000	6%	1%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	175,7	10,2	124,1	358,1

NB: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages verschillen van het totaalpercentage.

4.4 Jaarovergang 2012/2013

Per 1 januari 2013 treden verschillende wettelijke regelingen in werking, die alle effect hebben op de toeslagen van burgers. Het betreft de Wet uniformering loonbegrip, de veranderingen in de zorgtoeslag (als gevolg van de Wet uitwerking fiscale maatregelen begrotingsakkoord 2013), de invoering van de vermogenstoets in de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget, en de bezuinigingen bij de kinderopvangtoeslag. Gezien deze samenloop heeft de Belastingdienst per 1 april 2012 een jaarovergangsmanager aangesteld, met als taak de in te voeren maatregelen over de diverse onderdelen van de Belastingdienst heen te coördineren.

Stand van zaken

De Belastingdienst is medio 2012 aan de voorbereidingen begonnen. De productie voor toeslagen en de inkomstenbelasting is goed op gang gekomen. Een nadere toelichting per regeling.

- Toeslagen

Op 26 november 2012 is *Mijn Toeslagen* aangepast. Vanaf die datum zijn de beschikking voor toeslagjaar 2013 door burgers in te zien en te wijzigen. De geschatte inkomens die hiervoor gebruikt zijn, zijn - conform toezegging - aangepast aan de gevolgen van de

1912329 02003

invoering van Wet uniformering loonbegrip[15]. Daarnaast worden sinds 4 december 2012 de papieren (compacte) beschikkingen bezorgd.

- Inkomstenbelasting

De voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2013 is aangepast voor de gevolgen van de uniformering van het loonbegrip. De negatieve voorlopige aanslagen (teruggaven) zijn eind november 2012 verzonden. De positieve voorlopige aanslagen (te betalen) worden in januari 2013 verzonden.

- Loonheffingen

Thans wordt de laatste hand gelegd aan het aanpassen van de loonaangifteketen. Deze aanpassingen liggen op schema, zodat begin 2013 de loonaangiften van werkgevers kunnen worden ontvangen en verwerkt.

- Dienstverlening/communicatie

De BelastingTelefoon en de balies zijn opgeleid en voorbereid om grote aantallen vragen van burgers te kunnen beantwoorden. Op Twitter is de Belastingdienst actief om burgers te helpen met hun vragen. Ook zijn er speciale internetpagina's te vinden op www.belastingdienst.nl waarop burgers kunnen zien wat de wijzigingen voor 2013 zijn. Verder worden via radiospotjes en advertenties burgers er op gewezen te controleren of de grondslagen waarop de toeslagbeschikkingen zijn gebaseerd nog kloppen.
Met de ministeries van SZW, BZK en VWS wordt gewerkt aan een gezamenlijk dossier op Rijksoverheid.nl over de financiële gevolgen rondom de jaarovergang.

Concluderend kan worden gesteld dat het opleggen van de voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2013 goed is gegaan. De reacties van de burgers zijn niet anders dan andere jaren. Ditzelfde geldt voor de toeslagen. Tenslotte zal begin 2013 het beeld duidelijk worden ten aanzien van de loonaangifteketen.

[15] Met uitzondering van burgers die geen vergoeding van een werkgever of uitkeringsinstantie ontvangen voor de inkomensafhankelijke bijdrage Zvw (bijv. pensioengerechtigden en winstgenieters). Hun geschatte inkomen behoeft geen correctie omwille van de gevolgen van de invoering van het wetsvoorstel Wet uniformering loonbegrip. Zij kunnen echter wel een lagere toeslag ontvangen. Dit effect is echter verwerkt in het bij de Wet uniformering loonbegrip behorende koopkrachtbeeld.

1912329 02003

5 Moties & toezeggingen

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

5.1 Moties

Motie nr. 307
Van Bemmel en Van Vliet verzoeken de regering de Belastingdienst de gegevens betreffende schadevoertuigen, waar de genoemde "tegenbewijsregeling" op van toepassing is, ter beschikking te laten stellen aan de verzekeraars.

(Kamerstukken II 2011/12, 29 398; aangenomen 29 november 2011)

In kwestie betreft dit voertuigen die al zijn beschadigd op het moment waarop ze worden geïmporteerd. Als gevolg van de beschadigde staat wordt de waarde van dat voertuig getaxeerd en in die waarde wordt de schade aan het voertuig verdisconteerd. De aldus bepaalde waarde van het voertuig vormt vervolgens de grondslag voor de te betalen BPM. Als een dergelijk voertuig later schade oploopt is het mogelijk dat de verzekerde ook vergoeding claimt van schade die al aanwezig was tijdens de import en losstaat van de schade die in Nederland is opgelopen. Uiteraard is dat een vorm van verzekeringsfraude.

De verzekeraars hebben te kennen gegeven dat zij de beschikking willen hebben over het genoemde taxatierapport waarin de waarde van het voertuig is opgenomen. Dit is echter niet mogelijk vanwege de fiscale geheimhoudingsplicht (art. 67 lid 1 Algemene wet inzake rijksbelastingen). Alleen in de bijzondere niet-fiscale wetgeving waarin het belang van de bedoelde gegevensverstrekking is vastgelegd, kan de geheimhoudingsverplichting ten aanzien van deze gegevens worden opgeheven.
Informatieverstrekking vanuit het fiscale domein ten behoeve van de fraudebestrijding door verzekeraars kan niet los gezien worden vanuit de informatieverstrekking vanuit het publieke domein richting private sector in het algemeen. De wettelijke mogelijkheden daartoe zijn zeer beperkt. Daarbij geldt dat het ministerie van Veiligheid en Justitie hiervoor primair verantwoordelijk is. Momenteel wordt hierover overleg gevoerd met het ministerie van V&J. De Kamer zal uiterlijk in het eerstkomende algemeen overleg Belastingdienst worden geïnformeerd over de uitkomst van dat overleg en de concrete stappen die daaruit dan mogelijk volgen. Zeker waar het gaat om informatie die slechts in beperkte mate privacygevoelig is, is de inzet van Financiën de verzekeraars waar enigszins mogelijk tegemoet te komen in hun informatiebehoefte bij de aanpak van verzekeringsfraude.

Overigens kan uit het Nederlandse kentekenregister worden afgeleid of sprake is van een parallel geïmporteerde auto. Verzekeringsmaatschappijen kunnen onder omstandigheden aan de klant zelf kan vragen om ter onderbouwing van een schadeclaim nadere gegevens te verstrekken over de bij BPM-aangifte gehanteerde waarde en de daarbij eventueel aangevoerde schade.

1912329 02003

Motie nr. 136
Van Vliet verzoekt de regering tot een nadere afbakening te komen van de doelgroepen voor wie horizontaal toezicht inderdaad een geschikt model is voor invulling van de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige en de Kamer hierover vóór 1 oktober 2012 te informeren.

Motie nr. 141
Groot en Braakhuis verzoeken de regering in het plan van aanpak van de regering een concrete en uitdagende doelstelling te formuleren voor de hoeveelheid extra verticale belastingcontroles die de komende jaren moet worden uitgevoerd en de hoeveelheid werknemers die hiertoe bij de Belastingdienst wordt vrijgemaakt.

Motie nr. 144
Omtzigt c.s. verzoekt de regering vóór 1 oktober met een plan te komen om de tax gap te halveren, dan wel zo mogelijk nog verder te verkleinen, door met gerichte acties zowel op het gebied van handhaving als invordering de belastingopbrengst te vergroten. Verzoekt de regering tevens, hierbij in kaart te brengen met welke gerichte investeringen de belastingopbrengst met een veelvoud vergroot kan worden.

Motie nr. 145
Groot en Braakhuis verzoeken de regering nieuw onderzoek te doen naar de omvang en samenstelling van het nalevingstekort en in de rapportage hierover aan de Kamer niet enkel de percentages te vermelden, maar ook de nominale bedragen aan misgelopen belastinginkomsten.

(Kamerstukken II 2011/12, 31 066; aangenomen 5 juli 2012)

In de brief aan de Tweede Kamer van 10 december 2012[16] zijn de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering toegelicht en is ook ingegaan op de nalevingstekorten en de tax gap. Naar aanleiding van de brief van 11 december 2012, kenmerk 2012D46749, van de vaste commissie voor Financiën over de uitvoering van de motie nr. 144 over halvering van het handhavings- en invorderingstekort, is bij brief van 17 december 2012 (kenmerk DGB/2012/7713) een nadere toelichting gegeven.

[16] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149

1912329 02003

5.2 Toezeggingen

- **Wetgevingsoverleg 12 oktober 2009**

Toezegging Toegezegd een jaarlijkse rapportage te sturen over de resultaten van de aanpak van APV's, trusts en SPF's.

Vanaf 2012 worden deze resultaten opgenomen in de halfjaarsrapportages Belastingdienst. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 3.6.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011**

Toezegging Toegezegd om de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken.

In de vorige halfjaarsrapportage is toegezegd concrete informatie te verschaffen over de inzet van de Belastingdienst voor toezicht op de naleving met betrekking tot buitenlandse kentekens.

Capaciteit handhaving
Voor dienstverlening en toezicht worden landelijk 15 FTE ingezet. Voor intelligence en gegevensverwerking worden daarnaast 5 FTE ingezet. De totale inzet voor buitenlandse kentekens en burgers uit het buitenland is dus 20 FTE.

Gebruik NL gekentekende auto's
Het aantal ingeschreven arbeidsmigranten (peilmoment augustus 2012) omvat ca. 350.000 personen, tussen de 18 en 65 jaar die zijn ingeschreven in het GBA. Vanaf maart 2012 is deze groep arbeidsmigranten benaderd via informatieverstrekking en andere dienstverlening. De registratie van voertuigen (RDW-kentekenregister) binnen deze populatie met een Nederlands kenteken is, in de periode maart tot en met september, gestegen van 29% naar 31%. Dit betekent een toename met 7.000 registraties. Er is dus een duidelijke stijging van het aantal buitenlanders dat van een buitenlands kenteken overgaat op een NL-kenteken. Deze stijging is mede een effect van de inzet van de Belastingdienst, uiteraard in samenwerking met gemeenten. Deze 7.000 registraties resulteren in een jaarlijkse opbrengst van ca. € 4 miljoen MRB.

Gebruik niet-NL gekentekende auto's
Voor ca. 1.500 voertuigen met een buitenlands kenteken wordt MRB betaald. Deze voertuigen zijn dus niet opgenomen in het NL-kentekenregister, maar zitten wel in het MRB-bestand van de Belastingdienst. Dit is, gelet op de afgelopen jaren, een stabiel aantal. Een kwart van deze aangevers komt uit het oosten van de EU (nadruk ligt op Polen), de helft komt uit onze directe buurlanden (België en Duitsland), de resterende groep komt uit de overige landen.

1912329 02003

Resultaten toezicht op de weg
Het toezicht op de weg wordt vooral binnen gezamenlijke verkeerscontroles uitgevoerd. Hierbij wordt samengewerkt met andere overheidshandhavers, zoals politie, Koninklijke Marechaussee en Douane. Eveneens zijn er waarnemingen ter plaatse uitgevoerd bij de woonadressen van arbeidsmigranten. Om belastingplichtigen sneller te kunnen detecteren worden kentekens van arbeidsmigranten opgenomen in de Automatic NumberPlate Recognizion (ANPR). Aan 70 personen zijn naheffingen en boetes opgelegd.

Tijdens de plenaire behandeling van het Belastingplan 2013 op 15 november 2012 is toegezegd dat de Kamer vóór 1 april 2013 een separate brief krijgt waarin de problematiek met betrekking tot de handhaving van de regels voor buitenlandse kentekens in haar volle breedte wordt behandeld.

- **Plenair debat over sluiting Belastingdienstkantoren op 22 maart 2012**

Toezegging
Toegezegd om in het beheersverslag, de halfjaarsrapportage of anders in een aparte brief in te gaan op het onderzoek naar de handhavingscapaciteit.

Met de brief van 10 december 2012[17] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

- **Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 27 juni 2012**

Toezegging
Toegezegd vóór 1 oktober 2012 een actieplan naar de Kamer te sturen voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Met de brief van 10 december 2012[18] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

Toezegging
Toegezegd in de begroting 2013 de recente uitkomsten van de onderzoeken naar de nalevingstekorten bij particulieren en MKB op te nemen.

De informatie is opgenomen in de Nota naar aanleiding van het Verslag Belastingplan 2013[19] in antwoord op vragen van de leden van de GroenLinks-fractie.

[17] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149
[18] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149
[19] *Kamerstukken II* 2012/13, 33 402, nr. 7

1912329 02003

Toezegging
De staatssecretaris zal de Kamer informeren over het betrekken van de werkvloer (belastingdeurwaarders, ontvangers en controleurs) bij de opstelling van het actieplan voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Bij de uitwerking van de maatregelen in de hiervoor genoemde brief van 10 december 2012 heeft een groot aantal medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie een bijdrage geleverd. Ook heeft de Belastingdienst sessies over uiteenlopende onderwerpen georganiseerd, waar medewerkers vanuit alle geledingen in de gelegenheid zijn gesteld inbreng te leveren. Deze aanpak zal structureel gemaakt worden.

Toezegging
Toegezegd de praktijk van verzending van dwangbevelen per post te evalueren.

In het algemeen overleg van de vaste commissie voor Financiën met de staatssecretaris van Financiën van 27 juni 2012 is stilgestaan bij de toename van het aantal beslagopdrachten sinds 2004. Een beslagopdracht is de handeling die volgt op de betekening van een dwangbevel en wel in de situatie dat het gevorderde niet is betaald en ook overigens geen aanleiding bestaat de invordering (tijdelijk) op te schorten. In het overleg is een relatie gelegd tussen de bedoelde toename en de wijze waarop dwangbevelen worden betekend. Tot 1 januari 2004 geschiedde de betekening door de belastingdeurwaarder; vanaf 1 januari 2004 worden de dwangbevelen per post verzonden. Verondersteld werd dat de zogenaamde betekening per post minder effectief is dan de betekening door de belastingdeurwaarder. De toegezegde evaluatie ziet vooral op dit laatste aspect.

De wetswijziging per 1 januari 2004 waarbij het mogelijk is gemaakt dwangbevelen te betekenen door middel van verzending per post, is voorafgegaan door onderzoek naar de mate waarin schuldenaren ten tijde van de betekeningshandeling van de deurwaarder worden thuis getroffen. Uitkomst van het onderzoek was in 85% van alle betekeningsbezoeken de belastingdeurwaarder de schuldenaar niet op zijn adres aantrof en zich genoodzaakt zag het afschrift van het dwangbevel ter plaatse achter te laten in een gesloten envelop (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002-2003, 29 035, nr. 3). Anders gezegd, al vóór 2004 verliep de betekening van dwangbevelen van de Belastingdienst in 85% van de gevallen via de brievenbus.

In verband met de toezegging van de staatssecretaris is onderzocht wat het effect op het betalingsgedrag is van het betekenen van een dwangbevel. In de periode voor 2004 diende in 60% van de gevallen na de betekening van het dwangbevel een beslagopdracht te worden uitgegeven. In 60% van de gevallen resulteerde de betekening dus niet in betaling en was er ook anderszins geen aanleiding de invordering op te schorten. In de periode vanaf 2004 is dit percentage gestegen tot 64%. Dit is slechts een lichte toename. Het leidt tot de conclusie dat de wijziging waarbij dwangbevelen niet langer door de belastingdeurwaarder maar per post worden betekend, niet heeft geleid tot een significant slechter betalingsgedrag.

1912329 02003

Dat niettemin het aantal beslagopdrachten is gestegen, heeft vooral te maken met de autonome groei van het invorderingspakket van de Belastingdienst. Het aantal (positieve) vorderingen is gestegen van 8,9 miljoen in 2005 naar 18,4 miljoen in 2010. Deze stijging heeft te maken met de forse toename van het aantal belastingplichtigen (met name meer burgers in de inkomensheffing en meer ZZP-ers) en met de invoering van de inkomensafhankelijke toeslagen en de zorgverzekeringswet. Als gevolg van deze stijging is het werkpakket in de invordering over de volle breedte toegenomen; dit heeft onder andere ook geleid tot het hogere aantal beslagopdrachten.

Dat de Belastingdienst deze massa toch beheersbaar kan blijven verwerken is onder andere te danken aan de ontwikkelingen in het geautomatiseerde dwanginvorderingsproces. Met name door de inzet van de loonvordering en de overheidsvordering en door het introduceren van ruimere verrekeningsmogelijkheden is het mogelijk kleine schulden efficiënter te innen, zonder de inzet van deurwaarderscapaciteit. Zowel de betalingsachterstand als de verliezen als gevolg door oninbaar lijden zijn daardoor de afgelopen jaren (ook in de recente crisisjaren) niet toegenomen.
Voor een verdere verbetering en intensivering van de dwanginvordering zijn in het regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt. Ook het inmiddels door de Tweede Kamer aanvaarde wetsvoorstel, waarbij constructies met het bodemrecht een halt worden toegeroepen, draagt bij aan de beheersbaarheid binnen het invorderingsproces. Deurwaarders en invorderaars die op dit moment worden ingezet bij de bestrijding van bodemrechtconstructies, kunnen vanaf 2013 worden ingezet voor andere invorderingswerkzaamheden, met name de behandeling van beslagopdrachten.

Toezegging
Toegezegd bij het Belastingplan 2013 te bezien of het mogelijk is rente bij terugvorderingen toeslagen in rekening te brengen.

De bevoegdheid om rente in rekening is vastgelegd in de AWIR. In de brief van de staatssecretaris van Financiën van 31 mei 2007[20] is de Tweede Kamer gemeld dat vanwege de gerezen problemen bij de invoering van Toeslagen en daardoor veel toeslagen na 1 juli zouden worden vastgesteld, er geen rente wordt berekend, indien aanvragers moesten terugbetalen. Nu het nieuwe toeslagensysteem goed functioneert en de functionaliteit voor definitief toekennen in 2013 wordt geïmplementeerd, is er geen reden meer voor het niet in rekening brengen van rente. Vanaf het toeslagjaar 2013 zal in voorkomende gevallen rente in rekening worden gebracht.

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken of de bevestigingsbrief bij wijziging van rekeningnummers nog nodig is.

Sinds het voorjaar van 2011 geldt de procedure dat na ontvangst van een verzoek tot wijziging van een rekeningnummer, de Belastingdienst een brief stuurt naar het huisadres

[20] *Kamerstukken II* 2006/07, 30 800 IXB, nr. 38

1912329 02003

met het verzoek om schriftelijk te bevestigen dat betrokkene inderdaad verzoekt om een mutatie. Na ontvangst van deze bevestiging wordt de mutatie doorgevoerd. Deze aangepaste werkwijze heeft ertoe geleid dat de fraude rond het muteren van rekeningnummers voor het overgrote deel is uitgebannen. Gevolg was wel een extra papierstroom. Ook voor burgers bleek het niet altijd direct duidelijk te zijn waarom ze een verzoek nog eens moeten bevestigen.
Om aan deze bezwaren tegemoet te komen, heeft de Belastingdienst onderzocht of de voorbevestigingsprocedure kan worden aangepast. Uitkomst is dat voor mutaties die worden doorgevoerd met DigiD, de voorbevestiging niet meer nodig is. Hetzelfde geldt voor de gevallen waarin de Belastingdienst een mutatieverzoek kan matchen met de reeds bekende gegevens over bankrekeninggegevens. Besloten is om in deze gevallen de voorbevestiging achterwege te laten. Daarmee kan het aantal voorbevestigingen met zo'n 80% dalen, zonder dat de risico's weer gaan toenemen.

Toezegging
Toegezegd contact op te nemen met de Minister van VWS over het op orde krijgen van de verzekerdenadministratie zorgverzekering.

Vanuit het ministerie van Financiën is op ambtelijk niveau contact opgenomen met het ministerie van VWS. De Belastingdienst heeft in 2012 tweemaal een controle uitgevoerd op het verzekerd zijn van aanvragers zorgtoeslag gedurende het toeslagjaar. In mei 2012 zijn ruim 14.000 aanvragen zorgtoeslag gestopt, omdat de aanvrager niet voldeed aan de zorgverzekeringsplicht. Hierbij is de zorgtoeslag voor heel 2012 gestopt. Met deze stopzetting is voorkomen dat deze aanvragers voor de resterende maanden van 2012 nog een zorgtoeslag zouden ontvangen voor een bedrag van ruim € 11 miljoen. De zorgtoeslag van ruim € 8 miljoen die reeds was uitbetaald, wordt teruggevorderd.
In oktober is deze controle nogmaals uitgevoerd met als gevolg dat ruim 8.500 zorgtoeslagen zijn gestopt. Met deze actie is voorkomen dat voor de resterende maanden nog een zorgtoeslag werd uitbetaald voor een bedrag van in totaal € 3 miljoen. Gemiddeld is voor 8 maanden toeslag teruggevorderd met een financieel belang van ruim € 6 miljoen. Uiteraard ontvangen deze aanvragers voor 2013 ook geen zorgtoeslag zolang zij niet verzekerd zijn voor zorg.

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage een toelichting te geven op de vermindering van het aantal deurwaarders bij de Belastingdienst.

De afgelopen vijf jaar is het aantal deurwaarders teruggelopen van 382 in 2008 naar 336 in 2012. De oorzaak hiervan is de geleidelijke uitstroom als gevolg van leeftijdsontslag en de vacaturestop als gevolg van de taakstellingen. Door de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering, opgenomen in het regeerakkoord, worden er in 2013 en 2014 circa 200 tot 250 nieuwe deurwaarders geworven.

1912329 02003

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage iets opnemen over de Belastingdienst van Caraïbisch Nederland.

De Belastingdienst/Caraïbisch Nederland heeft het afgelopen jaar de overgangsperiode achter de rug gelaten. De opbouw van het geautomatiseerde systeem voor de belastingheffing is zover gevorderd dat ook voor het laatste, niet eerder geheven, middel van het belastingstelsel voor Caribisch Nederland, de Vastgoedbelasting, de aanslagen kunnen worden opgelegd. Het personeel is geschoold en er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. De voorlichting over het nieuwe fiscale stelsel voor de BES eilanden heeft veel aandacht gekregen. Zo is veel informatie verstrekt over de Vastgoedbelasting, maar zijn ook periodiek gesprekken gevoerd met klantpanels over het fiscale stelsel als geheel en de wijze waarop de Belastingdienst zijn werk doet. Recent is onder belastingplichtigen een belevingsonderzoek gehouden. Hieruit blijkt dat men over de hele linie positiever denkt over de Belastingdienst dan in het vorige onderzoek.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 9 november 2012**

Toezegging
Toegezegd om op de site van de Belastingdienst een handleiding voor steunstichting SBBI te plaatsen.

De handleiding is begin december 2012 op de website van de Belastingdienst geplaatst.

- **Plenaire behandeling Belastingplan 2013 op 15 november 2012**

Toezegging
Toegezegd nog in de maand november de Kamer te informeren over de bestrijding van de tax gap.

Met de brief van 10 december 2012[21] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

Toezegging
Toegezegd binnenkort op de website van de Belastingdienst een mededeling op te nemen over de levensloopregeling en de gevolgen op bijvoorbeeld de toeslagen (rekenmodule). Aan VNO, NCW en MKB vragen of zij dit onder de aandacht willen brengen van hun werknemers.

In januari is op de website van Toeslagen is een bericht opgenomen met de waarschuwing voor het effect op toeslagen van een hoger inkomen door het opnemen van het hele levensloopregeling. Op de website van de Belastingdienst is een bericht opgenomen over het deel dat belast gaat worden. Verder is er over dit punt contact met VNO-NCW en MKB-Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

[21] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149

1912329 02003

Bijlage: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal behandelde aangiften	52,3 mln	47,9 mln
Aantal voorlopige aanslagen	11,7 mln	10,8 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,1 mln	3,0 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	1,9 mln	1,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,4 mln	8,3 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn enigszins lager dan die van 2011. Het lagere aantal behandelde aangiften wordt met name veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften gedurende 2011. Er werden toen t/m oktober 4,7 miljoen extra aangiften verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal belpogingen	12.204.035	12.622.676
Uitval overbelasting	50.154	895.901
Totaal beantwoord	10.045.168	10.161.053
Bereikbaarheid	82%	81%

De hoge uitval is veroorzaakt door de storing bij de Belastingtelefoon van mei 2012 (voor een nadere toelichting zie paragraaf 4.2).

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Particulieren		
Totale aanbod	5.595.390	5.703.607
Totaal beantwoord	5.021.862	5.176.745
Aangenomen	90%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	2.547.826	2.575.011
Totaal beantwoord	2.333.398	2.446.942
Aangenomen	92%	95%
Toeslagen		
Totale aanbod	3.612.985	3.668.222
Totaal beantwoord	3.134.659	3.436.993
Aangenomen	87%	94%
Overig		
Totale aanbod	1.433.484	1.356.167
Totaal beantwoord	1.233.140	1.243.104
Aangenomen	86%	92%

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal frobo's	1.901.129	1.652.327
Waarop tijdig gereageerd	89%	90%
Waarvan terugbelberichten	935.202	529.757
Waarvan serviceberichten	923.133	1.105.130
Waarvan duplicaat beschikkingen	42.794	17.440

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het terugbellen volgens afspraak. Tot en met oktober zijn ruim 450.000 van deze nieuwe terugbelafspraken gemaakt.

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingen		
Aantal frobo's	796.421	339.205
Waarop tijdig gereageerd	83%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	138.781	190.552
Waarop tijdig gereageerd	76%	84%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	923.133	1.105.130
Waarop tijdig gereageerd	96%	94%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	42.794	17.440
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal bezoekers balie	829.000	704.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	100,0%	100,0%
Persoonlijk domein	100,0%	99,9%
Toeslagen website	100,0%	100,0%

1912329 02003

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	111.342	112.340
Bezwaarschrift	127.947	163.684
Melding betalingsonmacht	2.146	2.364
Notariële akten	4.646	2.628
Uitstel BPM	2.622	2.605
Uitstel IB-aangifte	103.340	158.951
Verzoek stopzetten VA/VT	7.444	2.294
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	210.149	16.726

Het aantal digitale verzoeken tot wijziging van het toetsingsinkomen is sterk gedaald, omdat deze wijzigingen nu vooral via het toeslagenportaal of via de Belastingtelefoon worden doorgegeven.

Tabel 9: Bezwaarschriften[22]

Ontvangen bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	492.908	473.237
Belastingregio's	396.058	400.329
Douane	5.273	3.602
Toeslagen	56.157	42.582
Autobelastingen	35.420	26.724

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	398.264	450.316
Belastingregio's	309.133	377.828
Douane	5.873	3.747
Toeslagen	46.569	41.579
Autobelastingen	36.689	27.162

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	94%	94%
Belastingregio's	93%	93%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	97%	96%

[22] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

1912329 02003

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.329	6.589
Belastingregio's	3.205	3.776
Douane	116	161
Toeslagen	1.551	2.254
Autobelasting	457	398

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.805	6.285
Belastingregio's	4.027	3.874
Douane	157	176
Toeslagen	1.197	1.906
Autobelasting	424	329

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	28%	24%
Belastingregio's	32%	31%
Douane	22%	5%
Toeslagen	11%	10%
Autobelasting	32%	32%

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	13%	17%
Douane	8%	5%
Toeslagen	6%	8%
Autobelasting	17%	17%

1912329 02003

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.365	12.011
Belastingregio's	4.740	5.390
Toeslagen	4.082	4.588
Overig	1.543	2.033

Afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.073	12.285
Belastingregio's	4.715	5.454
Toeslagen	3.839	4.789
Overig	1.519	2.042

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	97%	95%
Belastingregio's	94%	92%
Toeslagen	99%	96%
Overig	99%	99%

Toezicht

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Ontvangen aangiften	10.673.330	10.534.023
- waarvan digitaal	94,6%	95,2%
- waarvan papier	5,4%	4,8%
Geregistreerde aangiften	10.011.235	10.044.784

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	368.000	391.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	3%	4%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	25.000	25.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	5%	5%

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Personeel in fte's (bezetting)	29.176	28.179
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,5%	6,0%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,0%

1912329 02003

11e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

December 2012

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst
Januari 2013

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

1. FISCALE MONITOR 2012

2. DIENSTVERLENING

2.1 Dienstverlening in cijfers

2.2 Telefonische dienstverlening

3. Handhaving

3.1 Toezicht in cijfers

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'

3.3 Invordering

3.4 Aanpak systeemfraude

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

3.6 Buitenlands vermogen

3.7 Besturing Belastingdienst

4. Massale klantprocessen en ICT

4.1 SEPA

4.2 Productieverstoringen

4.3 Toeslagen

4.4 Jaarovergang 2012/2013

5. Moties & toezeggingen

5.1 Moties

5.2 Toezeggingen

Bijlage: productietabellen

1912329 02003

Inleiding

Voor u ligt de 11e halfjaarsrapportage Belastingdienst.

Hoofdstuk 1 bevat de hoofdpunten van de nieuwste Fiscale Monitor 2012.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de stand van zaken en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden, en de stand zaken rond de aanpak van buitenlands vermogen.

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de uitvoering van de toeslagen en enkele productieverstoringen toegelicht die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor het project SEPA.

In hoofdstuk 5 wordt een aantal moties & toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

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

1912329 02003

1 Fiscale Monitor 2012

Ieder jaar wordt de Fiscale Monitor gehouden, een onderzoek naar een breed scala van onderwerpen onder de doelgroepen particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal dienstverleners en de toeslagen intermediairs. Hierbij wordt de perceptie en beleving van deze doelgroepen gemeten op het gebied van:

- het functioneren van de Belastingdienst als organisatie
- het ervaren contact met de Belastingdienst
- het doen van aangifte
- attitudes en percepties van belasting betalen én ontduiken.

De Fiscale Monitor meet geen effecten, maar is een thermometer van de subjectieve beleving van de doelgroepen. Waar hieronder sprake is van een score op een schaal gaat het altijd om een 5-puntsschaal (waarbij 1 zeer slecht en 5 zeer goed is)

Algeheel beeld: uitkomsten vergelijkbaar met vorig jaar
Hoewel op onderdelen een aantal lichte veranderingen te zien zijn in zowel positieve als negatieve zin, is het algehele beeld dat de uitkomsten vergelijkbaar zijn met 2010 en 2011. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Belastingdienst is dan ook onveranderd een 6,5. Douaneklanten blijven evenals voorgaande jaren zeer tevreden met op een enkel punt nog verbetering.

Over het algemeen zijn producten, diensten en processen de afgelopen jaren duidelijker en eenvoudiger geworden en de deskundigheid en professionaliteit van medewerkers is verbeterd. Ook de eigen waardering van de belastingmoraal is voor de diverse doelgroepen gestegen. Transparantie, snelheid, bezwaarschriften en het boetebeleid krijgen nog steeds een lage waardering en blijven dus ook in 2012 belangrijke aandachtspunten.

Waardering voor dienstverlening
Over het algemeen is de waardering voor dienstverlening vergelijkbaar met vorig jaar. Het gebruik van de website (waardering 3,3) is afgenomen en scoort iets lager op een aantal punten. De Belastingtelefoon (waardering 3,2) wordt hoger beoordeeld op de punten: snelheid contact en professionaliteit van de medewerker. Bezoek aan het belastingkantoor blijft met een waardering van 3,7 het best gewaardeerde dienstverleningskanaal. De snelheid van de afhandeling van bezwaarschriften is een belangrijk verbeterpunt.

Waardering aangifte en –aanvraagprocessen
Door alle doelgroepen worden de verschillende aangifteprogramma's en formulieren op duidelijkheid en tevredenheid proces voldoende tot (zeer) goed beoordeeld. Evenals voorgaande jaren wordt de snelheid van afhandeling van de aangiftes en aanvragen door diverse doelgroepen matig beoordeeld. Uitzondering hierop zijn de doelgroepen ondernemers en douaneklanten waarbij de gemiddelde beoordeling voor de snelheid van afhandeling een voldoende scoort.

Waardering proces controles, correcties en boetes
Op het gebied van controles is de waardering door de verschillende doelgroepen in lijn met vorig jaar neutraal tot (zeer) tevreden. Over correcties is men dit jaar positiever dan

1912329 02003

vorig jaar. Ook het invorderingsproces wordt positief beoordeeld. Bij boetes is de reden ervan en uitleg hierover duidelijker dan vorig jaar, maar men vindt evenals vorig jaar dat de hoogte van de boete nog altijd in geen verhouding staan met de gemaakte fout.

1912329 02003

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening *(in procenten)*

	2011 t/m oktober	**2012**	**2012 t/m oktober**
	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[1]	82	80-85	81
Terugbelafspraken[2] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	89	85-90	90
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	n.v.t.	n.v.t.	75
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	94	90-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	92	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	94
Afgehandelde klachten	97	98-100	95

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is tot 1 november 2012 goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 81%, met een gemiddelde wachttijd van 71 seconden. Daarmee is de telefonische bereikbaarheid op vrijwel hetzelfde niveau gebleven ten opzichte van dezelfde periode 2011 (82%) en is de gemiddelde wachttijd verbeterd ten opzichte van de zelfde periode vorig jaar (90 seconden).

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

[2] Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven (SmartBelAfspraak).

1912329 02003

Terugbelafspraken binnen 2 werkdagen
Wanneer de medewerker van de BelastingTelefoon een vraag van een burger of bedrijf niet kan of mag beantwoorden (de BelastingTelefoon verstrekt alleen informatie) maakt hij een frontoffice-backoffice bericht aan. Het bericht wordt doorgestuurd naar de bevoegde belastingregio. De regio belt vervolgens de burger of het bedrijf terug, beantwoordt de vraag of verwerkt de mutatie, transactie of bestelling. De doelstelling voor de frontoffice-backoffice berichten bedraagt 85-90%. De realisatie is met 90% conform de doelstelling.

Terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven
Vanaf 1 januari 2012 experimenteert de Belastingdienst met de mogelijkheid om een terugbelafspraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Het doel is om klanten binnen een tijdsperiode van twee uur op een bepaalde datum terug te bellen. De klant kan zelf de datum en het tijdsblok kiezen. Als de klant geen voorkeur heeft wordt het tijdsblok standaard 24 uur later voorgesteld.
De met succes teruggebelde klanten zijn merendeels positief over de mate waarin hun vraag uiteindelijk beantwoord werd: volgens 73% is dat volledig, volgens bijna 18% gedeeltelijk. De teruggebelde klanten zijn verder in ruime meerderheid (80%) tevreden over het gesprek en de deskundigheid en het meedenken van de medewerker. De tevredenheid op de genoemde aspecten hangt sterk samen met het al dan niet beantwoord zijn van de vraag. De uitkomst van een inmiddels gehouden tweede meting verschijnt in het eerste kwartaal 2013.

Registratie nieuwe ondernemers
De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers wordt met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode 2011 is de snelheid van registreren fors verbeterd. Toen was het percentage 92%.

Aanvraag afgifte VAR verklaringen
De realisatie tijdige afgifte VAR verklaringen ligt op 94%. Deze score komt overeen met de realisatie tot en met oktober 2011.

Afgedane bezwaarschriften
De aanpak om de voorraad bezwaren inkomensheffing terug te brengen en te beheersen is succesvol geweest. De Tweede Kamer was eerder over dit knelpunt geïnformeerd bij brief van 6 juni 2011[3]. Vanaf september 2012 is de voorraad bezwaren IH stabiel op 40.000.

Afgehandelde klachten
Tot en met oktober 2012 zijn 12.011 klachten ontvangen. Dat zijn er 1.646 meer dan in dezelfde periode van 2011. Ook bij de BelastingTelefoon zijn meer klachten ingediend dan in voorgaande jaren. Tot en met oktober werden bij de BelastingTelefoon 2.870 telefonische klachten in ontvangst genomen. Dat zijn er 1.795 meer dan in dezelfde periode in 2011. Deze stijging was voorzien en wordt verklaard door de maatregelen die bij de BelastingTelefoon zijn getroffen om de klachtherkenning te verbeteren en het makkelijker te maken telefonisch een klacht in te dienen. De Nationale ombudsman had hierom gevraagd naar aanleiding van klachten die hij hierover had ontvangen. De

[3] *Kamerstukken II* 2011/12, 31 066, nr. 131

1912329 02003

toename van het aantal klachten zet zich overigens niet door. In de maanden september en oktober zijn minder klachten ontvangen dan in dezelfde maanden van 2011.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed
Begin 2012 is de Belastingdienst de pilot 'in één keer goed' gestart. Doel is om klanten die de Belastingdienst bellen in één keer antwoord te geven op hun vraag door ze zo nodig direct door te verbinden met een specialist. Vanaf februari 2012 kan worden doorverbonden naar een specialist voor complexe fiscale vragen over box 1, 2 of 3. Mensen met vragen over inkomensheffing niet winst (IH-niet winst) kunnen terecht gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken IH niet Winst weer:

Tabel 2: doorverbonden en afgehandelde gesprekken IH niet winst

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1771	1088	2859
Aantal afgehandelde gesprekken	1725	1036	2761

Ondernemers met vragen over Vpb kunnen terecht gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken Vpb weer.

Tabel 3: doorverbonden en afgehandelde gesprekken lijn Vpb

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1457	4034	5491
Aantal afgehandelde gesprekken	1126	2983	4109

De *pilot in één keer goed* is gericht op het direct afdoen van algemene vragen. Tijdens de gesprekken kan echter blijken dat ook vraagstukken van persoonlijke aard aan de orde komen die naslag vergen in persoonlijke dossiers. Ook betreft het soms fiscale (vervolg)vraagstukken die zeer specifieke kennis vereisen die niet breed beschikbaar is binnen de dienst. Bij de genoemde 5491 gesprekken was het in 1382 keer niet mogelijk om de vraag direct af te doen.

1912329 02003

Pilot 'werken op afspraak'
In 2011 is de pilot gestart waarbij telefonisch afspraken worden gemaakt voor een gesprek aan de balie. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting, toeslagen en betalingen. In 2012 is de pilot succesvol afgerond. Er zijn in de pilotperiode in totaal circa 45.000 afspraken gemaakt. De ervaringen op de kantoren die aan de pilot meedoen, zijn goed. Zowel de klanttevredenheid als de medewerkerstevredenheid is hoog. De organisatie kan door het volledig werken op afspraak het klantaanbod beter reguleren. Voor particulieren volgt nu een geleidelijke, locatie voor locatie, implementatie van het werken op afspraak. Op dit moment wordt onderzocht hoe het maken van afspraken het beste kan worden geïmplementeerd bij de BelastingTelefoon Ondernemers en Auto.

Samenwerking met de Nationale ombudsman
Sinds het uitbrengen van het rapport "Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman" in 2010 vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Belastingdienst en de Nationale ombudsman. In de afgelopen periode heeft overleg plaatsgevonden over de werkwijze van de Stella-teams (de teams die mensen met een ingewikkeld of langslepend belasting- of toeslagenprobleem helpen), de telefonische dienstverlening en de terugvordering van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven positief te zijn over de keuze van de thema's door de Belastingdienst als follow up van het rapport en het gesprek hierover met de Belastingdienst.

1912329 02003

3 Handhaving

Inleiding
De Belastingdienst tracht het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat een optimaal effect wordt bereikt op de *compliance*, het bereidwillig naleven door belastingplichtigen van de fiscale regels. Op basis van de kennis over het gedrag van belastingplichtigen en gegeven de beschikbare capaciteit, kiest de Belastingdienst die handhavingsinstrumenten die het meest bijdragen aan de compliance. Dit wordt *handhavingsregie* genoemd.

Een goed evenwicht in de keuze van doelgroepen en in de keuze van de verschillende handhavingsinstrumenten is het uitgangspunt. Hiermee wordt opvolging gegeven aan de aanbevelingen van de Commissie Horizontaal Toezicht Belastingdienst (Commissie Stevens). Deze is van mening dat de Belastingdienst met het horizontaal toezicht een goede weg is ingeslagen, maar wijst tegelijk op de noodzaak te blijven investeren in onze verticale aanpak. De handhavingsaanpak bestrijkt het gehele toezichtpalet: van vooringevulde aangifte tot de fiscale opsporing en recherche. De aanpak voor de handhavingsregie wordt de komende jaren geleidelijk ingevoerd. Met investeringen in verticaal toezicht wordt voor de komende jaren concreet invulling gegeven aan de opdracht van het kabinet Rutte II om het toezicht te intensiveren. Hierdoor is de door de Commissie Stevens bepleite balans in de handhavingsregie beter te verwezenlijken. Ook voor de invordering worden maatregelen ontwikkeld om de invordering te intensiveren. Ook hiervoor zijn in het regeerakkoord extra middelen uitgetrokken.

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 4 kengetallen toezicht

	2011 t/m oktober	**2012 t/m oktober**
Aantallen behandelde aangiften IH	368.000	391.000
Aantallen behandelde aangiften Vpb	25.000	25.000
Aantallen onderzoeken toezicht buiten	80.000	63.000
Aantal zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen onder horizontaal toezicht		
• ZGO	787	724
• MGO	2.345	2.537
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	27.000	82.000

Verticaal toezicht
Het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst behandelde aangiften IB is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar licht hoger.
In oktober is de Belastingdienst gestart met een proef voor een nieuwe vorm van toezicht, het massaal automatisch corrigeren. Ruim 195.000 mensen ontvingen een

1912329 02003

correctiebrief waarin een afwijking op het punt van loon en/of pensioen werd meegedeeld. Via controles die de Belastingdienst uitvoerde met contra-informatie van onder andere werkgevers en uitkeringsinstanties is vastgesteld in welke gevallen looninkomsten niet zijn opgegeven. Een eerste analyse wijst uit dat het hierbij gaat om mensen die te snel hun aangifte hebben willen insturen of dat er sprake was van een andere vergissing. Daarnaast hebben mensen zichzelf benadeeld door de al ingehouden loonheffing niet in te vullen. De Belastingdienst heeft beide zaken gecorrigeerd.

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld. Het aantal onderzoeken 'toezicht buiten' is vergelijking met dezelfde periode vorig jaar lager. Een reden hiervoor is de tijdelijke inzet van extra capaciteit op het bezwaarproces (zie paragraaf 2.1). Inmiddels is de voorraad bezwaren stabiel en wordt de capaciteit weer ingezet worden op het toezicht buiten.

Horizontaal toezicht
Met horizontaal toezicht op zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen (ZGO/MGO) wil de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het aantal zeer grote ondernemingen onder horizontaal toezicht is ten opzichte van de oktober 2011 licht afgenomen. De oorzaak hiervan ligt in het aanscherpen van de richtlijnen en het strakker hanteren van de normen voor horizontaal toezicht.

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'
Op 21 juni 2012 is het rapport 'Fiscaal toezicht op maat' van de Commissie Stevens door de staatssecretaris van Financiën aangeboden aan de Tweede Kamer[4]. De commissie heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst geëvalueerd. In de zomermaanden is het commissierapport binnen de Belastingdienst besproken met de medewerkers in zgn. kantinebijeenkomsten op alle belastingregio's en daarna in sessies, waarin de interactiviteit met de medewerkers centraal stond. In de maand oktober zijn de uitkomsten van het rapport besproken met ondernemers uit het MKB, ZGO/MGO en fiscale dienstverleners. Grosso modo bevestigden deze consultaties de uitkomsten van het rapport.

Door de Commissie zijn aanbevelingen gedaan voor verbetering van de handhaving door de Belastingdienst. De Commissie bepleit een verdere ontwikkeling van de handhavingsregie. Daarbinnen past de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht om de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. De aanbevelingen van de Commissie betreffen in het bijzonder het omgaan met het instrument tax control framework (TCF) voor het MGO, het inbouwen van reality checks bij horizontaal toezicht, de rol van de fiscaal dienstverlener in het MKB, de effectmeting,

[4] *Kamerstukken II* 2011/12, 31 066, nr. 133

1912329 02003

de verdere professionalisering van de dienst en – last but not least – het meenemen van de medewerkers.

Doorontwikkeling horizontaal toezicht
De Belastingdienst komt begin 2013 met een update van de Leidraad Horizontaal Toezicht binnen de individuele klantbehandeling in de segmenten ZGO en MGO. Daarin worden de aanbevelingen uitgewerkt en handvatten geboden voor de praktijk. Bij de update van de Leidraad worden intern de uitvoerende medewerkers en extern de accountants- en belastingadvieskantoren betrokken. In het Platform horizontaal toezicht, een samenwerkingsverband van de Belastingdienst en de fiscaal dienstverleners, is het rapport enkele dagen na het verschijnen ervan besproken. Belangrijkste agendapunt van dit overleg is hoe het horizontaal toezicht binnen het MKB verder kan worden ontwikkeld. Ook de Leidraad Horizontaal Toezicht MKB zal worden aangepast.

Betrekken medewerkers Belastingdienst
De Commissie Stevens geeft aan dat horizontaal toezicht een cultuuromslag was voor de medewerkers van de Belastingdienst. Om de medewerkers te ondersteunen worden door de Belastingdienst meerdere opleidingen ontwikkeld voor zowel het op peil houden van fiscale vakkennis als het vergroten van de communicatieve en gedragsvaardigheden. Verder zullen de medewerkers structureel worden betrokken in de ontwikkeling van de handhavingsregie. Daartoe wordt een programma opgezet om voor de medewerkers de kennis en ervaring van de diverse mogelijkheden van handhavingsregie te vergroten.

Effectmeting
De Belastingdienst werkt aan verbetering van de effectmeting. De Belastingdienst ontwikkelt een samenhangende set van indicatoren, waarmee de input (in termen van menskracht en financiële middelen), de output (activiteiten horizontaal en verticaal toezicht, resultaten) en het effect op de naleving inzichtelijk wordt gemaakt. Daarnaast is Nederland voorzitter van een door het Forum on Tax Administration van de OESO ingestelde werkgroep. Deze brengt de ontwikkeling van 'enhanced relationship' (horizontaal toezicht) wereldwijd in kaart. Het onderwerp effectmeting neemt een belangrijke plaats in op de agenda van het Forum.

3.3 Invordering

Telefonische incasso
Bij wijze van proef is in juni 2012 gestart met telefonische incasso. Om te beginnen zijn de voorzieningen gecreëerd voor de incassomedewerkers, zoals de ontwikkeling van belscripts, de beschikbaarheid van een klantbeeld van de debiteur en de mogelijkheid om de belmomenten vast te leggen en beschikbaar te hebben in een later stadium.
De gesprekken worden gevoerd in diverse fasen van het incassoproces, bijvoorbeeld kort voor of kort na de fase dwangbevel. Ook wordt gevarieerd in tijdstip van bellen (avondbellen en weekenden).
De resultaten zijn bemoedigend om verder te gaan met de ontwikkeling van het instrument telefonische incasso. De reacties van belastingschuldigen zijn positief. Ze ervaren de gesprekken dienstverlenend en gericht naar het zoeken van een oplossing voor de achterstallige betaling. In circa 70% van de gevallen gaat men over tot concrete betalingen of het maken van afspraken over een betalingsregeling. De afgesproken betalingsregelingen worden in de praktijk voor het overgrote deel nageleefd (95%).

1912329 02003

Een ander resultaat is dat belastingplichtigen - in plaats van betalen - andere acties ondernemen, zoals het indienen van bezwaar of het alsnog indienen van een aangifte.

Inning van kleine vorderingen
Medio oktober 2012 is gestart met de inzet van deurwaarders op het innen van kleine bedragen. Verspreid over de diverse groepen debiteuren (particulier, starters, ZZP'ers en MKB) worden 2.000 debiteuren bezocht door deurwaarders, niet alleen op reguliere tijdstippen, maar ook op ongebruikelijke tijdstippen, tussen 17.00 uur en 20.00 uur en op zaterdagen. In het kader van de proef hebben de deurwaarders de bevoegdheid om kortlopend uitstel te verlenen of een betalingsregeling te treffen.
Hoewel het nog te vroeg is voor een eerste kwantitatieve analyse lijkt ook hier de inzet bij te dragen aan het voldoen van de verschuldigde betalingen. In april 2013 zal de proef worden geëvalueerd.

3.4 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[5]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (Belastingtelefoon, heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

Maatregelen identiteitsfraude

- Slachtoffers van identiteitsfraude worden snel en adequaat opgevangen bij de Belastingdienst. De opvang is gericht op het snel herstellen van de gegevens, zodat (uit)betalingen naar de juiste persoon kunnen worden hervat. In het afgelopen half jaar hebben zich iets minder dan 100 slachtoffers gemeld. Het merendeel van de meldingen wordt gedaan door slachtoffers die hun DigiD hebben afgegeven of waarvan het DigiD is ontfutseld.

- De zogenaamde machtigingscode zal met ingang van het Belastingjaar 2012 niet meer worden voorbedrukt op de uitnodigingen tot het doen van de aangifte Inkomstenbelasting. Voor een ieder bestaat er de mogelijkheid van het DigiD Machtigen. Daarmee kunnen burgers elkaar machtigen. DigiD Machtigen is een voorziening die daar speciaal voor bedoeld is. Aan burgers die het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van 'Hulp bij Aangifte' door de Belastingdienst of vak- en ouderenbonden wordt dit jaar nog wel actief een machtigingscode gezonden in een afzonderlijke brief.

Maatregelen inkomensheffing

- In het afgelopen halfjaar is onverminderd gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen in de inkomensheffing. In 2012 zijn de controles

5 *Kamerstukken II* 2010/11, 32 740, nr. 1

1912329 02003

aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling in het onderzoek worden betrokken. In de maanden mei t/m oktober 2012 is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 87 mln aan uitbetalingen is voorkomen.

Maatregelen Toeslagen

- In het nieuwe toeslagensysteem worden alle gegevens van burgers aan een vorm van massaal toezicht onderworpen. In de eerste acht maanden van 2012 zijn ruim 640.000 toeslagverzoeken op deze wijze in de actualiteit nader onderzocht en waar nodig gecorrigeerd.

- Naast het massaal geautomatiseerde toezicht met het nieuwe toeslagensysteem worden voor het toeslagjaar 2012 ruim 100.000 aanvragen aan andere vormen van toezicht onderworpen. Extra aandacht is er voor het zorgverzekerd zijn van arbeidsmigranten, de juistheid van het schatten van inkomens en de juistheid van de grondslagen voor kinderopvangtoeslag.

- Sinds begin 2012 is er een fraudemeldpunt. Bij ieder fraudesignaal vindt een feitenonderzoek plaats, resulterend in een beslissing over de afdoeningswijze (geen verdere actie, boete of strafrecht). Medio 2012 zijn twee fraudeteams geformeerd. Deze teams bestaan ieder uit ongeveer 25 medewerkers. De tweede helft van 2012 is gebruikt om het proces rondom fraudezaken in te richten en de medewerkers op te leiden. Daarnaast is begonnen met het wegwerken van de liggende voorraden van de behandeling van fraudesignalen en bezwaren n.a.v. fraudeacties.
  In totaal zijn er rond de 5.900 fraudesignalen behandeld in 2012. Hiermee was € 55 mln. gemoeid aan terugvorderingen en toeslagbedragen waarvan de uitbetaling is voorkomen.

Maatregelen omzetbelasting

- Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Een eerste actie heeft er voor gezorgd dat ruim 82.000 btw-nummers zijn afgevoerd. Deze actie is eind mei 2012 afgerond. In het najaar van 2012 heeft deze actie een vervolg gekregen met de toetsing van ruim 50.000 nieuwe gevallen van nihil-aangevers. Dit heeft inmiddels geleid tot zo'n 10.000 extra afvoeringen. Alle belastingplichtigen met nihilaangiften hebben inmiddels een brief gekregen, waarop binnen enkele weken gereageerd kon worden. Half februari wordt deze actie afgerond.

- Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 30.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. De opbrengst van deze monitoring in de eerste negen maanden van 2012 bedraagt ruim € 10 mln.

Opsporingsactiviteiten FIOD

- De opsporing van systeemfraudezaken krijgt onverminderd de aandacht. Sinds het begin van dit jaar wordt gewerkt met de zogenaamde SIS aanpak (Snelle Interventie Service). Dit is de aanpak waarbij kleinere zaken door korte onderzoeken en een snel

1912329 02003

vervolg het rechtsgevoel voeden en kans bieden op media-aandacht. Op dit moment zijn 29 grotere fraudezaken in onderzoek met een belang van ruim € 20 mln. en zo'n 6.300 betrokken BSN's.

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude.

Resultaten

De Algemene Rekenkamer heeft op 27 september 2012 een rapport uitgebracht, waarbij is teruggeblikt op haar rapport uit 2009 en is onderzocht of de destijds toegezegde acties en maatregelen door de Belastingdienst zijn uitgevoerd. De hoofdconclusie van het rapport is positief en luidt, dat de Belastingdienst sinds 2009 de bestrijding van carrouselfraude heeft versterkt. De Algemene Rekenkamer acht van groot belang dat de stevige aanpak wordt gehandhaafd en heeft een aantal aanbevelingen gedaan om de aanpak nog te verbeteren. In de reactie op het rapport is van de zijde van het kabinet aangegeven dat de aanpak van de carrouselfraude gehandhaafd blijft en dat mogelijkheden om de effectiviteit van de fraudeaanpak te verhogen worden verkend[6]. Een van die mogelijkheden betreft de multidisciplinaire aanpak.

Multidisciplinaire aanpak

Zoals aangekondigd in de brief van 29 mei 2012[7] aan de Tweede Kamer wordt nu extra ingezet op een multidisciplinaire aanpak. Binnen deze multidisciplinaire aanpak werken diverse betrokken partijen op structurele basis en op een geïntensiveerde wijze samen om carrouselfraude te bestrijden en de criminelen die erachter zitten op te sporen. Op dit moment gaat dat om banken, belastingadviseurs, accountants en het notariaat. De Belastingdienst informeert betrokken beroepsgroepen actief over fraudepatronen e.d. zodat deze beroepsgroepen tijdig fraudesignalen kunnen herkennen en doorgeven aan de Belastingdienst of FIOD. Een voorbeeld hiervan is de communicatie rond de mogelijke btw-carrouselfraude in de handel in koperkathoden.

Verleggingsregeling

Met ingang van 1 juni 2012 is toegestaan dat voor de handel in mobiele telefoons en computeronderdelen een verleggingsregeling wordt toegepast; dit besluit loopt vooruit op de uitkomst van een bij de Europese Commissie in mei 2012 ingediend ruimer derogatieverzoek (gericht op de toepassing van een verleggingsregeling voor de levering van mobiele telefoons, computeronderdelen, spelcomputers, tablet-pc's en laptops).

EU-ontwikkelingen

De Europese Commissie heeft conform de aankondiging in de mededeling over de toekomst van de btw binnen de EU een nieuw anitfraudevoorstel aan de Raad gestuurd voor een snelreactiemechanisme op carrouselfraude. Het voorstel houdt in dat een lidstaat onder specifieke voorwaarden gebruik kan maken van het voorgestelde snelreactiemechanisme (SRM) en voor maximaal 1 jaar een verleggingsregeling kan introduceren voor bepaalde goederen. De geldigheid van maatregelen op basis van SRM is maximaal één jaar, wat voldoende tijd moet bieden om ondertussen de gewone

[6] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 880, nr. 7
[7] *Kamerstukken II* 2011/13, 31 066, nr. 130

1912329 02003

derogatieprocedure van artikel 395 van de btw-richtlijn te doorlopen. Nederland heeft op dit voorstel aangedrongen en is verheugd dat de Commissie haar voorstel nu heeft ingediend. Het voorstel moet zo snel mogelijk technisch worden vervolmaakt zodat het door de Raad kan worden aangenomen. Daarnaast is een voorstel van de Commissie in bespreking voor stroomlijning van de procedure van artikel 395 zelf voor het verkrijgen van een derogatie voor bepaalde goederen en diensten.
De volgende resultaten zijn door de belastingregio's geboekt in de periode t/m oktober 2012. De resultaten passen in het reguliere beeld van de btw-carrouselfraude.

Tabel 5 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

	Totaal 2011	Totaal t/m oktober 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)[8]	41	4
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	32
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[9]	340	343
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[10]	27.500	55.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	69
Naheffing BTW[11]	€ 45.228.483,-	€ 77.742.959,-[12]
Boete	€ 2.777.958,-	€ 20.023.289,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€ 25.369.610,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	570
- aan het buitenland	296	279
Artikel 7 verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	1481
- aan het buitenland	531	677

[8] Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.
[9] In deze gevallen waren er vermoedens van mogelijke fraude en is in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.
[10] In deze gevallen hoeft er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag te liggen. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'te boek staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.
[11] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).
[12] Dit is inclusief één grote naheffing van ruim € 30 mln.

1912329 02003

3.6 Buitenlands vermogen

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

1. Het afsluiten en zo optimaal mogelijk gebruik maken van zoveel mogelijk verdragen en Tax Information Exchange Agreements (TIEA's) met (voormalige) belastingparadijzen
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere vermogens.

Ad 1. verdragen/TIEA's

In 2012 is alleen een TIEA met Uruguay ondertekend. Dit is overigens wel de 29e TIEA. Op het terrein van het buitenlands vermogen zijn aan de belangrijkste verdragspartners de volgende verzoeken (t/m oktober) verzonden.

Tabel 6 verzoeken om internationale gegevensuitwisseling (in aantallen)

	2011	2012
Zwitserland	5	31
Luxemburg	28	54
Liechtenstein	7	19

Daarnaast is vermeldenswaard dat er recent een veertigtal verzoeken zijn verzonden in relatie tot luxe jachten.

Ad 2. het stimuleren van vrijwillige inkeer

In 2012 zijn er 270 belastingplichtigen ingekeerd. Het met die inkeer gemoeide vermogen was € 162 mln. Het totaal ingekeerde vermogen sinds 2005 bedraagt € 3.2 miljard, verdeeld over circa 12.000 inkeerders. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 800 mln.

Ad 3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen

Op dit moment lopen er binnen de Belastingdienst 8 projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen. Hiervan zijn er twee in 2012 gestart. Daarvan heeft er één betrekking op een beleggingsproject waarvan de Belastingdienst onderzoekt of die belegging uit bekend inkomen/vermogen kan zijn gefinancierd. Daarnaast is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens die onder meer betrekking hebben op rekeningen van niet ingezetenen. In een eerste pilot zal worden nagegaan of ter zake van die rekeningen sprake is van een Nederlands heffingsbelang.
Verder heeft de Belastingdienst al enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de

1912329 02003

buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan de aanbieders van betalingsverkeer in Nederland. Na een gewonnen kort geding beschikt de Belastingdienst op dit moment over het grootste deel van de transactiegegevens over 2009, 2010 en 2011. Nog voor het einde van dit jaar zal de Belastingdienst starten met de analyse van deze gegevens en zal hierbij ook derdenonderzoeken instellen.

Ad 4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In vorige rapportages is al uiteengezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van afgezonderde particuliere vermogens (APV's). Het gaat dan vooral om in buitenlandse rechtsvormen (Stiftungen, Stichtingen Particulier Fonds en Trusts) ondergebracht particulier vermogen waarbij het op 1 januari 2010 in werking getreden nieuwe wettelijke stelsel van grote (financiële) waarde is. Volgens dit stelsel worden APV's voor de belastingheffing transparant behandeld: het vermogen en inkomen in zo'n buitenlandse rechtsfiguur worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen.

De Belastingdienst signaleert dat het gebruik (en misbruik) van deze rechtsfiguren significant afneemt. In 2008 en 2009 blijken vele tientallen van deze rechtsfiguren, zeer waarschijnlijk met het oog op de toen naderende nieuwe wetgeving, te zijn ontmanteld waarmee deze vermogens in de Nederlandse heffingsgrondslag zijn teruggekeerd.
Op dit moment lopen er een flink aantal fiscale procedures bij rechtbanken, Hoven en Hoge Raad over de fiscale kwalificatie van deze rechtsvormen.
De CCB zal de projectmatige aanpak van APV's in de komende jaren blijven voortzetten. De verdragen en TIEA's zullen daarvoor optimaal worden benut evenals de inzet van het Kort Geding om de verstrekking van informatie af te dwingen. Een recent voorbeeld hiervan is de publicatie op 10 oktober (in de Telegraaf) over de Springsteen Trust.

De aanpak van de Belastingdienst wordt geïntensiveerd. Het gebruik van de zogenaamde TIEA's om meer informatie uit het buitenland te verkrijgen ter bestrijding van misbruik met genoemde rechtsfiguren wordt uitgebreid. Verder wordt om aangifte te vergemakkelijken een uitklapscherm APV in de aangifte IB opgenomen. De samenwerking met andere landen wordt versterkt door het concreet verlenen van hulp en bijstand en het promoten van de Nederlandse aanpak, zodat ook het buitenland daarbij voordeel kan hebben. Dit laatste is ook in het belang van Nederland.
Dit jaar zal een evaluatie van het APV-regime aan de Kamer worden toegezonden.

3.7 Besturing Belastingdienst

Per 1 januari 2013 is een nieuw besturingsmodel bij de Belastingdienst ingevoerd. De dertien belastingregio's, met elk een regiodirecteur, zijn opgeheven en hebben plaatsgemaakt voor vier lijndirecties. De lijndirecties zijn ingericht naar segment: Semi Massale Processen, Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar, Midden- en Kleinbedrijf en Grote Ondernemingen. De nieuwe organisatie wordt ondersteund door stafdirecties, voor Vaktechnische Ondersteuning, Human Resources en Bedrijfsvoering. De reorganisatie is ingegeven door de noodzaak het toezicht en de dienstverlening door de huidige Belastingregio's voor de toekomst op peil te houden en tegelijkertijd de processen goedkoper te maken door deze opnieuw te ontwerpen en te concentreren. De segmentbesturing zal zorgen voor meer uniformiteit, slagkracht en efficiënte uitvoering van de processen.

1912329 02003

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 SEPA

De realisatie van de aanpassingen in de Belastingdienst voor de SEPA-standaarden (nieuwe Europese betaalproducten) wordt in drie trajecten, parallel, uitgevoerd.
Het eerste traject betreft de invoering van de Europese overschrijving (de SEPA Credit Transfer), het tweede traject de invoering van de Europese incasso (de SEPA Direct Debit) en het derde traject is de invoering van de IBAN-Acceptgiro.
Het onderdeel SEPA Credit Transfer is met succes gerealiseerd. De twee andere trajecten (Europese incasso en IBAN Acceptgiro) bevinden zich in de ontwerpfase. Deze trajecten hebben een geplande einddatum van 1-2-2014. Deze datum ligt in lijn met de door de Europese Commissie vastgestelde deadline.

4.2 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan.

Verstoring EU-btw-teruggaaf
Begin mei 2012 trad een verstoring op in het portaal voor ondernemers waarlangs verzoeken kunnen worden gedaan voor teruggaaf van btw betaald in een andere lidstaat. De portaalsite was weliswaar bereikbaar, maar er kon niet worden ingelogd voor het doen van een verzoek om btw-teruggaaf. In samenwerking met de externe leverancier van het ondersteunende systeem voor btw-teruggaaf is onderzoek gedaan naar de precieze oorzaken en zijn acties ondernomen om de portaalsite weer werkend te krijgen. De ondernemers zijn via de site van de Belastingdienst over de verstoring geïnformeerd. Vanaf medio mei is de verstoring verholpen.

Storing BelastingTelefoon
In het weekend van 19 en 20 mei 2012 is een verstoring opgetreden met als gevolg een slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon op 21 en 22 mei. Als noodvoorziening is direct door KPN een schakeling opgezet met minder lijnen. Hierdoor werd de bereikbaarheid hersteld. Vervolgens is in een periode van drie weken het aantal lijnen opgeschaald naar het normale niveau. Om een storing van deze aard te voorkomen wordt gewerkt aan een tweede gateway. Hiermee is bereikbaarheid van de BelastingTelefoon geborgd mocht één van de gateways door een storing getroffen worden.

Productieverstoringen toeslagen
Bij het definitief toekennen van toeslagen over het toeslagjaar 2010 is, als gevolg van een fout in een geautomatiseerd systeem, bij 8.000 toeslagen ten onrechte het inkomen op nul gezet. De fout is hersteld en de toeslagen zijn gecorrigeerd.
Verder is als gevolg van een foutieve aanlevering van huurgegevens door een verhuurder, bij 580 burgers de definitieve huurtoeslag over het toeslagjaar 2011 onjuist vastgesteld. De huurgegevens zijn gecorrigeerd en de controle op de juistheid van huurgegevens is verbeterd.
Bij 4.000 burgers is de definitieve toeslag huur of zorg verkeerd vastgesteld. Bij het vaststellen van de definitieve toeslag werd verrekend met een onjuist voorschotbedrag. De oorzaak is gelegen in het geautomatiseerde systeem dat de definitieve toeslag berekend. De foute posten worden handmatig hersteld.

Eind 2012 zijn voor het eerst met het nieuwe Toeslagen Systeem de toeslagen massaal automatisch gecontinueerd. Dat is goed verlopen. Wel hebben zich enkele kinderziektes

1912329 02003

geopenbaard. In november zijn 35.000 brieven gestuurd aan mensen die volgens de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen een studie, re-integratietraject of een verplichte inburgeringscursus volgen. Als gevolg van een conversiefout uit 2011 die zich pas openbaarde bij het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2013 is een deel van deze brieven ten onrechte verstuurd. Van de burgers die ten onrechte deze brief hebben ontvangen, zijn de gegevens aangepast[13]. Ze krijgen in december een brief met excuus en uitleg. De burgers hebben zelf niets hoeven te doen. Zij hebben hiervan ook geen financiële schade ondervonden

Voor het toeslagjaar 2013 is de nieuwe zgn. compacte mededeling over het voorschot 2013 ingevoerd (zie voor 'compacte mededeling' paragraaf 4.3). In 95.000 gevallen is op de voorkant bij deze mededeling de verwijzing naar de persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen weggevallen. Op de achterkant stond deze verwijzing wel opgenomen.

Half december 2012 heeft zich een procesverstoring voorgedaan waarbij in 29.000 gevallen het gehele jaarrecht over 2012 opnieuw in één keer is uitbetaald. Het betrof dus niet de voorschotbeschikking voor het nieuwe toeslagjaar (2013), maar een herberekening van het voorschot over 2012. Direct na de uitbetaling van het geld zijn de huishoudens die het betrof benaderd, zowel telefonisch als per brief, met een verzoek om het te veel ontvangen bedrag terug te betalen.

Eveneens half december is bij ongeveer 50.000 huishoudens de betalingsregeling die zij hadden afgesproken met de Belastingdienst ten onrechte omgezet van een betaling met behulp van een acceptgiro door de burgers zelf, in een verrekening met de lopende toeslag van die burger. De desbetreffende burgers hebben een brief met excuses en uitleg gekregen.

Eind december 2012 is een verstoring opgetreden ten aanzien van de uitbetaling van toeslagen waarop beslag is gelegd. Begin januari 2013 is deze verstoring verholpen en zijn de betalingen verwerkt. Met betrokken partijen is contact opgenomen.

Begin januari 2013 is door een menselijke fout in ongeveer 3.600 gevallen het maandelijkse termijnbedrag dubbel verrekend. Met de betrokken burgers wordt telefonisch contact opgenomen of ze krijgen een brief met excuses en uitleg.

4.3 Toeslagen

Stand van zaken toeslagensysteem

Het nieuwe systeem, inmiddels genaamd Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS), is nu een jaar in productie en functioneert goed. Het project is per 1 juli 2012 beëindigd. Zoals in de vorige halfjaarsrapportage gemeld, moet nog de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen, worden geïmplementeerd. Deze functionaliteit wordt vanaf 2013 in productie genomen. Hiervoor is het project 'Definitief Toekennen Nieuw' gestart. Dit project is verantwoordelijk voor de bouw, de implementatie en de eerste fase van de productie van de nieuwe functionaliteit.

Gebruikersonderzoek Mijn toeslagen

In december 2011 is de persoonlijke toeslagenpagina *Mijn toeslagen* geïntroduceerd. Op deze pagina kunnen toeslaggerechtigden toeslagen aanvragen, hun actuele gegevens bekijken en controleren en wijzigingen doorgeven. De Belastingdienst heeft de tevredenheid over *Mijn toeslagen* laten onderzoeken onder gebruikers van de site. De

[13] Brief van 21 december 2012, kenmerk DGB/2012/7437 U

1912329 02003

uitkomsten van het onderzoek zijn positief. *Mijn toeslagen* wordt betrouwbaar, professioneel en overzichtelijk gevonden. 92% van de ondervraagden zou *Mijn toeslagen* aanbevelen bij aan een familielid, vriend of kennis. In lijn hiermee is het gemiddelde rapportcijfer hoog: 7,7. Vergelijkbare sites scoren gemiddeld lager (6,5). Over het algemeen vinden mensen het makkelijk om met *Mijn toeslagen* een wijziging door te voeren, een toeslag aan te vragen of informatie over hun toeslag te krijgen. 91% vindt het een positieve tot zeer positieve ontwikkeling van de Belastingdienst. Aanbeveling uit het onderzoek is om direct zichtbaar te maken op de site wat het effect is van een aanvraag of doorgegeven wijziging. Dit wordt momenteel onderzocht.

Compacte mededeling
Bij de voorschotten voor 2013 introduceert de Belastingdienst een nieuw ontwerp van de beschikking, de compacte mededeling. Hiermee wordt op een beknopte en overzichtelijke manier de burger geïnformeerd over de belangrijkste gegevens van zijn toeslagen. De compacte mededeling bestaat uit maximaal één A4 in plaats van verschillende beschikkingen op meerdere vellen papier. De compacte mededeling levert jaarlijks een besparing van 17 miljoen vellen A4 op. Voor de details over zijn beschikking(en) kan de burger terecht op zijn persoonlijke toeslagenpagina op www.toeslagen.nl: *Mijn toeslagen*. Daar kan hij ook meteen de eventuele wijzigingen doorgeven. De compacte mededeling draagt bij aan de vereenvoudiging van het berichtenverkeer tussen burgers en de Belastingdienst, zoals aangekondigd in de brief aan de Tweede Kamer van 3 februari 2012[14].

Pilot slechte schatters
In de vorige halfjaarsrapportage is de Kamer geïnformeerd over de start van deze pilot. Doel van de pilot is het voorkomen dat goedwillende toeslagenaanvragers onnodig met terugvorderingen en nabetalingen worden geconfronteerd en dat niet-goedwillende de Belastingdienst als "bank van lening" gebruiken. De pilot richtte zich in eerste instantie op de huurtoeslag. Inmiddels is de pilot uitgebreid met de zorgtoeslag en het kindgebonden budget.
In september 2012 zijn in totaal 42.534 voorschotten huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget stopgezet en teruggevorderd. Het met deze toeslagen corresponderende jaarrecht bedraagt € 26 miljoen. Uit de gegevens van de Belastingdienst bleek dat de aanvragers van deze voorschotten in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle toeslagen moesten terugbetalen. Deze burgers hebben toen geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op de toeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.
Daarnaast zijn in september 2012 118.000 toeslagaanvragers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote terugvordering. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Medio oktober hadden 20.000 burgers hun inkomen gewijzigd. De verwachting is dat dit aantal nog verder zal oplopen. Op grond van de resultaten van de pilot gaat de Belastingdienst door met de aanpak van 'slechte schatters'.

[14] *Kamerstukken II* 2012/13, 31066, nr. 117

1912329 02003

Achterstand ingelopen bij persoonlijke betalingsregelingen
In een brief van 25 oktober 2012 aan de Tweede Kamer[15] is gemeld dat de Belastingdienst de achterstanden zal wegwerken in de verwerking van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Toeslaggerechtigden met een toeslagschuld kunnen verzoeken om een persoonlijke regeling wanneer een standaard terugbetalingsregeling of een verrekening met een lopende toeslag tot betalingsproblemen leidt. Alle verzoeken zijn inmiddels centraal beoordeeld en waar mogelijk direct afgedaan. Wat niet centraal kon worden afgedaan, als gevolg van samenloop met belastingen dan wel als gevolg van grove schuld, opzet of fraude, is naar de belastingregio's gestuurd ter behandeling. Op de site van de Belastingdienst is de tekst over persoonlijke betalingsregelingen aangepast.

Uitvoering toeslagen
Hierna wordt de stand weergegeven van de definitieve vaststelling van de toeslagen voor de jaren 2009, 2010 en 2011.

Toeslagen 2009
Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,6 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,7 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,1 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 8 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	187.000 14%	194.000 39%	180.000 16%	1.025.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	10%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	60,9	103,5	50,3	199,5
Nihil	640.000 50%	98.000 20%	489.000 42%	2.535.000 45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	465.000 36%	210.000 42%	494.000 42%	2.128.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	13%	8%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	6%	10%	5%
> € 1000	10%	6%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	364,6	130,6	197,1	551,4

NB: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages verschillen van het totaalpercentage.

[15] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 148

1912329 02003

Toeslagen 2010

Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 94% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,6 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 9 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	450.000 38%	142.000 38%	191.000 18%	1.103.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	13%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	72,7	54,5	63,4	224,3
Nihil	334.000 28%	100.000 27%	473.000 44%	2.597.000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	410.000 34%	128.000 35%	409.000 38%	1.924.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	18%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	5%
> € 1000	9%	2%	4%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	289,9	36,2	177,3	497,9

NB: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages verschillen van het totaalpercentage.

Toeslagen 2011

Het afgelopen half jaar is gestart met het definitief toekennen van de toeslagen over het toeslagjaar 2011. Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 6,8 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2011 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 1,0 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,9 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,1 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2011 75% van de toeslagen definitief vastgesteld.

1912329 02003

Tabel 10 definitief toekennen toeslagen 2011

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	469.000 48%	64.000 43%	160.000 20%	967.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	36%	16%	5%	10%
€ 100 - € 500	8%	20%	10%	8%
€ 500 - € 1000	3%	5%	4%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	65,5	18,2	51,6	163,5
Nihil	218.000 23%	35.000 23%	352.000 43%	2.394.000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	281.000 29%	50.000 33%	303.000 37%	1.518.000 31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	16%	8%	12%
€ 100 - € 500	11%	14%	18%	15%
€ 500 - € 1000	5%	2%	8%	4%
> € 1000	6%	1%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	175,7	10,2	124,1	358,1

NB: Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages verschillen van het totaalpercentage.

4.4 Jaarovergang 2012/2013

Per 1 januari 2013 treden verschillende wettelijke regelingen in werking, die alle effect hebben op de toeslagen van burgers. Het betreft de Wet uniformering loonbegrip, de veranderingen in de zorgtoeslag (als gevolg van de Wet uitwerking fiscale maatregelen begrotingsakkoord 2013), de invoering van de vermogenstoets in de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget, en de bezuinigingen bij de kinderopvangtoeslag. Gezien deze samenloop heeft de Belastingdienst per 1 april 2012 een jaarovergangsmanager aangesteld, met als taak de in te voeren maatregelen over de diverse onderdelen van de Belastingdienst heen te coördineren.

Stand van zaken

De Belastingdienst is medio 2012 aan de voorbereidingen begonnen. Deze zijn zo goed als afgerond. Ook de productie voor toeslagen en de inkomstenbelasting is goed op gang gekomen. Een nadere toelichting per regeling.

- Toeslagen

Op 26 november 2012 is *Mijn Toeslagen* aangepast. Vanaf die datum zijn de beschikking voor toeslagjaar 2013 door burgers in te zien en te wijzigen. De geschatte inkomens die hiervoor gebruikt zijn, zijn - conform toezegging - aangepast aan de gevolgen van de

1912329 02003

invoering van Wet uniformering loonbegrip[16]. Daarnaast worden sinds 4 december 2012 de papieren (compacte) beschikkingen bezorgd.

- Inkomstenbelasting

De voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2013 is aangepast voor de gevolgen van de uniformering van het loonbegrip. De negatieve voorlopige aanslagen (teruggaven) zijn eind november 2012 verzonden. De positieve voorlopige aanslagen (te betalen) zullen begin januari 2013 verzonden worden.

- Loonheffingen

Thans wordt de laatste hand gelegd aan het aanpassen van de loonaangifteketen. Deze aanpassingen liggen op schema, zodat begin 2013 de loonaangiften van werkgevers kunnen worden ontvangen en verwerkt.

- Dienstverlening/communicatie

De BelastingTelefoon en de balies zijn opgeleid en voorbereid om grote aantallen vragen van burgers te kunnen beantwoorden. Op Twitter is de Belastingdienst actief om burgers te helpen met hun vragen. Ook zijn er speciale internetpagina's te vinden op www.belastingdienst.nl waarop burgers kunnen zien wat de wijzigingen voor 2013 zijn. Verder worden via radiospotjes en advertenties burgers er op gewezen te controleren of de grondslagen waarop de toeslagbeschikkingen zijn gebaseerd nog kloppen.
Met de ministeries van SZW, BZK en VWS wordt gewerkt aan een gezamenlijk dossier op Rijksoverheid.nl over de financiële gevolgen rondom de jaarovergang.

Concluderend kan worden gesteld dat het opleggen van de voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2013 goed is gegaan. De reacties van de burgers zijn niet anders dan andere jaren. Ditzelfde geldt voor de toeslagen. Overigens geldt dat burgers veelal pas reageren op de betaaldatum. Het is de verwachting dat de BelastingTelefoon dan de nodige vragen te verwerken krijgt. Tenslotte zal begin 2013 het beeld duidelijk worden ten aanzien van de loonaangifteketen.

[16] Met uitzondering van burgers die geen vergoeding van een werkgever of uitkeringsinstantie ontvangen voor de inkomensafhankelijke bijdrage Zvw (bijv. pensioengerechtigden en winstgenieters). Hun geschatte inkomen behoeft geen correctie omwille van de gevolgen van de invoering van het wetsvoorstel Wet uniformering loonbegrip. Zij kunnen echter wel een lagere toeslag ontvangen. Dit effect is echter verwerkt in het bij de Wet uniformering loonbegrip behorende koopkrachtbeeld.

1912329 02003

5 Moties & toezeggingen

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

5.1 Moties

Motie nr. 307
Van Bemmel en Van Vliet verzoeken de regering de Belastingdienst de gegevens betreffende schadevoertuigen, waar de genoemde "tegenbewijsregeling" op van toepassing is, ter beschikking te laten stellen aan de verzekeraars.

(Kamerstukken II 2011/12, 29 398; aangenomen 29 november 2011)

In kwestie betreft dit voertuigen die al zijn beschadigd op het moment waarop ze worden geïmporteerd. Als gevolg van de beschadigde staat wordt de waarde van dat voertuig getaxeerd en in die waarde wordt de schade aan het voertuig verdisconteerd. De aldus bepaalde waarde van het voertuig vormt vervolgens de grondslag voor de te betalen BPM. Als een dergelijk voertuig later schade oploopt is het mogelijk dat de verzekerde ook vergoeding claimt van schade die al aanwezig was tijdens de import en losstaat van de schade die in Nederland is opgelopen. Uiteraard is dat een vorm van verzekeringsfraude.

De verzekeraars hebben te kennen gegeven dat zij de beschikking willen hebben over het genoemde taxatierapport waarin de waarde van het voertuig is opgenomen. Dit is echter niet mogelijk vanwege de fiscale geheimhoudingsplicht (art. 67 lid 1 Algemene wet inzake rijksbelastingen). Alleen in de bijzondere niet-fiscale wetgeving waarin het belang van de bedoelde gegevensverstrekking is vastgelegd, kan de geheimhoudingsverplichting ten aanzien van deze gegevens worden opgeheven.
Informatieverstrekking vanuit het fiscale domein ten behoeve van de fraudebestrijding door verzekeraars kan niet los gezien worden vanuit de informatieverstrekking vanuit het publieke domein richting private sector in het algemeen. De wettelijke mogelijkheden daartoe zijn zeer beperkt. Daarbij geldt dat het ministerie van Veiligheid en Justitie hiervoor primair verantwoordelijk is. Momenteel wordt hierover overleg gevoerd met het ministerie van V&J. De Kamer zal uiterlijk in het eerstkomende algemeen overleg Belastingdienst worden geïnformeerd over de uitkomst van dat overleg en de concrete stappen die daaruit dan mogelijk volgen. Zeker waar het gaat om informatie die slechts in beperkte mate privacygevoelig is, is de inzet van Financiën de verzekeraars waar enigszins mogelijk tegemoet te komen in hun informatiebehoefte bij de aanpak van verzekeringsfraude.

Overigens kan uit het Nederlandse kentekenregister worden afgeleid of sprake is van een parallel geïmporteerde auto. Verzekeringsmaatschappijen kunnen onder omstandigheden aan de klant zelf kan vragen om ter onderbouwing van een schadeclaim nadere gegevens te verstrekken over de bij BPM-aangifte gehanteerde waarde en de daarbij eventueel aangevoerde schade.

1912329 02003

Motie nr. 136
Van Vliet verzoekt de regering tot een nadere afbakening te komen van de doelgroepen voor wie horizontaal toezicht inderdaad een geschikt model is voor invulling van de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige en de Kamer hierover vóór 1 oktober 2012 te informeren.

Motie nr. 141
Groot en Braakhuis verzoeken de regering in het plan van aanpak van de regering een concrete en uitdagende doelstelling te formuleren voor de hoeveelheid extra verticale belastingcontroles die de komende jaren moet worden uitgevoerd en de hoeveelheid werknemers die hiertoe bij de Belastingdienst wordt vrijgemaakt.

Motie nr. 144
Omtzigt c.s. verzoekt de regering vóór 1 oktober met een plan te komen om de tax gap te halveren, dan wel zo mogelijk nog verder te verkleinen, door met gerichte acties zowel op het gebied van handhaving als invordering de belastingopbrengst te vergroten. Verzoekt de regering tevens, hierbij in kaart te brengen met welke gerichte investeringen de belastingopbrengst met een veelvoud vergroot kan worden.

Motie nr. 145
Groot en Braakhuis verzoeken de regering nieuw onderzoek te doen naar de omvang en samenstelling van het nalevingstekort en in de rapportage hierover aan de Kamer niet enkel de percentages te vermelden, maar ook de nominale bedragen aan misgelopen belastinginkomsten.

(Kamerstukken II 2011/12, 31 066; aangenomen 5 juli 2012)

In de brief aan de Tweede Kamer van 10 december 2012[17] zijn de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering toegelicht en is ook ingegaan op de nalevingstekorten en de tax gap. Naar aanleiding van de brief van 11 december 2012, kenmerk 2012D46749, van de vaste commissie voor Financiën over de uitvoering van de motie nr. 144 over halvering van het handhavings- en invorderingstekort, is bij brief van 17 december 2012 (kenmerk DGB/2012/7713) een nadere toelichting gegeven.

[17] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149

1912329 02003

5.2 Toezeggingen

- **Wetgevingsoverleg 12 oktober 2009**

Toezegging Toegezegd een jaarlijkse rapportage te sturen over de resultaten van de aanpak van APV's, trusts en SPF's.

Vanaf 2012 worden deze resultaten opgenomen in de halfjaarsrapportages Belastingdienst. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 3.6.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011**

Toezegging Toegezegd om de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken.

In de vorige halfjaarsrapportage is toegezegd concrete informatie te verschaffen over de inzet van de Belastingdienst voor toezicht op de naleving met betrekking tot buitenlandse kentekens.

Capaciteit handhaving
Voor dienstverlening en toezicht worden landelijk 15 FTE ingezet. Voor intelligence en gegevensverwerking worden daarnaast 5 FTE ingezet. De totale inzet voor buitenlandse kentekens en burgers uit het buitenland is dus 20 FTE.

Gebruik NL gekentekende auto's
Het aantal ingeschreven arbeidsmigranten (peilmoment augustus 2012) omvat ca. 350.000 personen, tussen de 18 en 65 jaar die zijn ingeschreven in het GBA. Vanaf maart 2012 is deze groep arbeidsmigranten benaderd via informatieverstrekking en andere dienstverlening. De registratie van voertuigen (RDW-kentekenregister) binnen deze populatie met een Nederlandse kenteken is, in de periode maart tot en met september, gestegen van 29% naar 31%. Dit betekent een toename met 7.000 registraties. Er is dus een duidelijke stijging van het aantal buitenlanders dat van een buitenlands kenteken overgaat op een NL-kenteken. Deze stijging is mede een effect van de inzet van de Belastingdienst, uiteraard in samenwerking met gemeenten. Deze 7.000 registraties resulteren in een jaarlijkse opbrengst van ca. € 4 miljoen MRB.

Gebruik niet-NL gekentekende auto's
Voor ca. 1.500 voertuigen met een buitenlands kenteken wordt MRB betaald. Deze voertuigen zijn dus niet opgenomen in het NL-kentekenregister, maar zitten wel in het MRB-bestand van de Belastingdienst. Dit is, gelet op de afgelopen jaren, een stabiel aantal. Een kwart van deze aangevers komt uit het oosten van de EU (nadruk ligt op Polen), de helft komt uit onze directe buurlanden (België en Duitsland), de resterende groep komt uit de overige landen.

Resultaten toezicht op de weg
Het toezicht op de weg wordt vooral binnen gezamenlijke verkeerscontroles uitgevoerd. Hierbij wordt samengewerkt met andere overheidshandhavers, zoals politie, Koninklijke Marechaussee en Douane. Eveneens zijn er waarnemingen ter plaatse uitgevoerd bij de woonadressen van arbeidsmigranten. Om belastingplichtigen sneller te kunnen detecteren worden kentekens van arbeidsmigranten opgenomen in de Automatic NumberPlate Recognizion (ANPR). Aan 70 personen zijn naheffingen en boetes opgelegd.

Tijdens de plenaire behandeling van het Belastingplan 2013 op 15 november 2012 is toegezegd dat de Kamer vóór 1 april 2013 een separate brief krijgt waarin de problematiek met betrekking tot de handhaving van de regels voor buitenlandse kentekens in haar volle breedte wordt behandeld.

- **Plenair debat over sluiting Belastingdienstkantoren op 22 maart 2012**

Toezegging
Toegezegd om in het beheersverslag, de halfjaarsrapportage of anders in een aparte brief in te gaan op het onderzoek naar de handhavingscapaciteit.

Met de brief van 10 december 2012[18] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

- **Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 27 juni 2012**

Toezegging
Toegezegd vóór 1 oktober 2012 een actieplan naar de Kamer te sturen voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Met de brief van 10 december 2012[19] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

Toezegging
Toegezegd in de begroting 2013 de recente uitkomsten van de onderzoeken naar de nalevingstekorten bij particulieren en MKB op te nemen.

De informatie is opgenomen in de Nota naar aanleiding van het Verslag Belastingplan 2013[20] in antwoord op vragen van de leden van de GroenLinks-fractie.

[18] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149
[19] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149
[20] *Kamerstukken II* 2012/13, 33 402, nr. 7

1912329 02003

Toezegging
De staatssecretaris zal de Kamer informeren over het betrekken van de werkvloer (belastingdeurwaarders, ontvangers en controleurs) bij de opstelling van het actieplan voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Bij de uitwerking van de maatregelen in de hiervoor genoemde brief van 10 december 2012 heeft een groot aantal medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie een bijdrage geleverd. Ook heeft de Belastingdienst sessies over uiteenlopende onderwerpen georganiseerd, waar medewerkers vanuit alle geledingen in de gelegenheid zijn gesteld inbreng te leveren. Deze aanpak zal structureel gemaakt worden.

Toezegging
Toegezegd de praktijk van verzending van dwangbevelen per post te evalueren.

In het algemeen overleg van de vaste commissie voor Financiën met de staatssecretaris van Financiën van 27 juni 2012 is stilgestaan bij de toename van het aantal beslagopdrachten sinds 2004. Een beslagopdracht is de handeling die volgt op de betekening van een dwangbevel en wel in de situatie dat het gevorderde niet is betaald en ook overigens geen aanleiding bestaat de invordering (tijdelijk) op te schorten. In het overleg is een relatie gelegd tussen de bedoelde toename en de wijze waarop dwangbevelen worden betekend. Tot 1 januari 2004 geschiedde de betekening door de belastingdeurwaarder; vanaf 1 januari 2004 worden de dwangbevelen per post verzonden. Verondersteld werd dat de zogenaamde betekening per post minder effectief is dan de betekening door de belastingdeurwaarder. De toegezegde evaluatie ziet vooral op dit laatste aspect.

De wetswijziging per 1 januari 2004 waarbij het mogelijk is gemaakt dwangbevelen te betekenen door middel van verzending per post, is voorafgegaan door onderzoek naar de mate waarin schuldenaren ten tijde van de betekeningshandeling van de deurwaarder worden thuis getroffen. Uitkomst van het onderzoek was in 85% van alle betekeningsbezoeken de belastingdeurwaarder de schuldenaar niet op zijn adres aantrof en zich genoodzaakt zag het afschrift van het dwangbevel ter plaatse achter te laten in een gesloten envelop (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002-2003, 29 035, nr. 3). Anders gezegd, al vóór 2004 verliep de betekening van dwangbevelen van de Belastingdienst in 85% van de gevallen via de brievenbus.

In verband met de toezegging van de staatssecretaris is onderzocht wat het effect op het betalingsgedrag is van het betekenen van een dwangbevel. In de periode voor 2004 diende in 60% van de gevallen na de betekening van het dwangbevel een beslagopdracht te worden uitgegeven. In 60% van de gevallen resulteerde de betekening dus niet in betaling en was er ook anderszins geen aanleiding de invordering op te schorten. In de periode vanaf 2004 is dit percentage gestegen tot 64%. Dit is slechts een lichte toename. Het leidt tot de conclusie dat de wijziging waarbij dwangbevelen niet langer door de belastingdeurwaarder maar per post worden betekend, niet heeft geleid tot een significant slechter betalingsgedrag.

1912329 02003

Dat niettemin het aantal beslagopdrachten is gestegen, heeft vooral te maken met de autonome groei van het invorderingspakket van de Belastingdienst. Het aantal (positieve) vorderingen is gestegen van 8,9 miljoen in 2005 naar 18,4 miljoen in 2010. Deze stijging heeft te maken met de forse toename van het aantal belastingplichtigen (met name meer burgers in de inkomensheffing en meer ZZP-ers) en met de invoering van de inkomensafhankelijke toeslagen en de zorgverzekeringswet. Als gevolg van deze stijging is het werkpakket in de invordering over de volle breedte toegenomen; dit heeft onder andere ook geleid tot het hogere aantal beslagopdrachten.

Dat de Belastingdienst deze massa toch beheersbaar kan blijven verwerken is onder andere te danken aan de ontwikkelingen in het geautomatiseerde dwanginvorderingsproces. Met name door de inzet van de loonvordering en de overheidsvordering en door het introduceren van ruimere verrekeningsmogelijkheden is het mogelijk kleine schulden efficiënter te innen, zonder de inzet van deurwaarderscapaciteit. Zowel de betalingsachterstand als de verliezen als gevolg door oninbaar lijden zijn daardoor de afgelopen jaren (ook in de recente crisisjaren) niet toegenomen.
Voor een verdere verbetering en intensivering van de dwanginvordering zijn in het regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt. Ook het inmiddels door de Tweede Kamer aanvaarde wetsvoorstel, waarbij constructies met het bodemrecht een halt worden toegeroepen, draagt bij aan de beheersbaarheid binnen het invorderingsproces. Deurwaarders en invorderaars die op dit moment worden ingezet bij de bestrijding van bodemrechtconstructies, kunnen vanaf 2013 worden ingezet voor andere invorderingswerkzaamheden, met name de behandeling van beslagopdrachten.

Toezegging
Toegezegd bij het Belastingplan 2013 te bezien of het mogelijk is rente bij terugvorderingen toeslagen in rekening te brengen.

De bevoegdheid om rente in rekening is vastgelegd in de AWIR. In de brief van de staatssecretaris van Financiën van 31 mei 2007[21] is de Tweede Kamer gemeld dat vanwege de gerezen problemen bij de invoering van Toeslagen en daardoor veel toeslagen na 1 juli zouden worden vastgesteld, er geen rente wordt berekend, indien aanvragers moesten terugbetalen. Nu het nieuwe toeslagensysteem goed functioneert en de functionaliteit voor definitief toekennen in 2013 wordt geïmplementeerd, is er geen reden meer voor het niet in rekening brengen van heffingsrente. Vanaf 1 januari 2013 wordt in voorkomende gevallen rente in rekening gebracht.

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken of de bevestigingsbrief bij wijziging van rekeningnummers nog nodig is.

Sinds het voorjaar van 2011 geldt de procedure dat na ontvangst van een verzoek tot wijziging van een rekeningnummer, de Belastingdienst een brief stuurt naar het huisadres

[21] *Kamerstukken II* 2006/07, 30 800 IXB, nr. 38

1912329 02003

met het verzoek om schriftelijk te bevestigen dat betrokkene inderdaad verzoekt om een mutatie. Na ontvangst van deze bevestiging wordt de mutatie doorgevoerd. Deze aangepaste werkwijze heeft ertoe geleid dat de fraude rond het muteren van rekeningnummers voor het overgrote deel is uitgebannen. Gevolg was wel een extra papierstroom. Ook voor burgers bleek het niet altijd direct duidelijk te zijn waarom ze een verzoek nog eens moeten bevestigen.
Om aan deze bezwaren tegemoet te komen, heeft de Belastingdienst onderzocht of de voorbevestigingsprocedure kan worden aangepast. Uitkomst is dat voor mutaties die worden doorgevoerd met DigiD, de voorbevestiging niet meer nodig is. Hetzelfde geldt voor de gevallen waarin de Belastingdienst een mutatieverzoek kan matchen met de reeds bekende gegevens over bankrekeninggegevens. Besloten is om in deze gevallen de voorbevestiging achterwege te laten. Daarmee kan het aantal voorbevestigingen met zo'n 80% dalen, zonder dat de risico's weer gaan toenemen.

Toezegging
Toegezegd contact op te nemen met de Minister van VWS over het op orde krijgen van de verzekerdenadministratie zorgverzekering.

Vanuit het ministerie van Financiën is op ambtelijk niveau contact opgenomen met het ministerie van VWS. De Belastingdienst heeft in 2012 tweemaal een controle uitgevoerd op het verzekerd zijn van aanvragers zorgtoeslag gedurende het toeslagjaar. In mei 2012 zijn ruim 14.000 aanvragen zorgtoeslag gestopt, omdat de aanvrager niet voldeed aan de zorgverzekeringsplicht. Hierbij is de zorgtoeslag voor heel 2012 gestopt. Met deze stopzetting is voorkomen dat deze aanvragers voor de resterende maanden van 2012 nog een zorgtoeslag zouden ontvangen voor een bedrag van ruim € 11 miljoen. De zorgtoeslag van ruim € 8 miljoen die reeds was uitbetaald, wordt teruggevorderd.
In oktober is deze controle nogmaals uitgevoerd met als gevolg dat ruim 8.500 zorgtoeslagen zijn gestopt. Met deze actie is voorkomen dat voor de resterende maanden nog een zorgtoeslag werd uitbetaald voor een bedrag van in totaal € 3 miljoen.
Gemiddeld is voor 8 maanden toeslag teruggevorderd met een financieel belang van ruim € 6 miljoen. Uiteraard ontvangen deze aanvragers voor 2013 ook geen zorgtoeslag zolang zij niet verzekerd zijn voor zorg.

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage een toelichting te geven op de vermindering van het aantal deurwaarders bij de Belastingdienst.

De afgelopen vijf jaar is het aantal deurwaarders teruggelopen van 382 in 2008 naar 336 in 2012. De oorzaak hiervan is de geleidelijke uitstroom als gevolg van leeftijdsontslag en de vacaturestop als gevolg van de taakstellingen. Door de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering, opgenomen in het regeerakkoord, worden er in 2013 en 2014 circa 200 tot 250 nieuwe deurwaarders geworven.

Toezegging

1912329 02003

Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage iets opnemen over de Belastingdienst van Caraïbisch Nederland.

De Belastingdienst/Caraïbisch Nederland heeft het afgelopen jaar de overgangsperiode achter de rug gelaten. De opbouw van het geautomatiseerde systeem voor de belastingheffing is zover gevorderd dat ook voor het laatste, niet eerder geheven, middel van het belastingstelsel voor Caribisch Nederland, de Vastgoedbelasting, de aanslagen kunnen worden opgelegd. Het personeel is geschoold en er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. De voorlichting over het nieuwe fiscale stelsel voor de BES eilanden heeft veel aandacht gekregen. Zo is veel informatie verstrekt over de Vastgoedbelasting, maar zijn ook periodiek gesprekken gevoerd met klantpanels over het fiscale stelsel als geheel en de wijze waarop de Belastingdienst zijn werk doet.
Recent is onder belastingplichtigen een belevingsonderzoek gehouden. Hieruit blijkt dat men over de hele linie positiever denkt over de Belastingdienst dan in het vorige onderzoek.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 9 november 2012**

Toezegging
Toegezegd om op de site van de Belastingdienst een handleiding voor steunstichting SBBI te plaatsen.

De handleiding is begin december 2012 op de website van de Belastingdienst geplaatst.

- **Plenaire behandeling Belastingplan 2013 op 15 november 2012**

Toezegging
Toegezegd nog in de maand november de Kamer te informeren over de bestrijding van de tax gap.

Met de brief van 10 december 2012[22] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

[22] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149

1912329 02003

Bijlage: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal behandelde aangiften	52,3 mln	47,9 mln
Aantal voorlopige aanslagen	11,7 mln	10,8 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,1 mln	3,0 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	1,9 mln	1,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,4 mln	8,3 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn enigszins lager dan die van 2011. Het lagere aantal behandelde aangiften wordt met name veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften gedurende 2011. Er werden toen t/m oktober 4,7 miljoen extra aangiften verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal belpogingen	12.204.035	12.622.676
Uitval overbelasting	50.154	895.901
Totaal beantwoord	10.045.168	10.161.053
Bereikbaarheid	82%	81%

De hoge uitval is veroorzaakt door de storing bij de Belastingtelefoon van mei 2012 (voor een nadere toelichting zie paragraaf 4.2).

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Particulieren		
Totale aanbod	5.595.390	5.703.607
Totaal beantwoord	5.021.862	5.176.745
Aangenomen	90%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	2.547.826	2.575.011
Totaal beantwoord	2.333.398	2.446.942
Aangenomen	92%	95%
Toeslagen		
Totale aanbod	3.612.985	3.668.222
Totaal beantwoord	3.134.659	3.436.993
Aangenomen	87%	94%
Overig		
Totale aanbod	1.433.484	1.356.167
Totaal beantwoord	1.233.140	1.243.104
Aangenomen	86%	92%

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal frobo's	1.901.129	1.652.327
Waarop tijdig gereageerd	89%	90%
Waarvan terugbelberichten	935.202	529.757
Waarvan serviceberichten	923.133	1.105.130
Waarvan duplicaat beschikkingen	42.794	17.440

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het terugbellen volgens afspraak. Tot en met oktober zijn ruim 450.000 van deze nieuwe terugbelafspraken gemaakt.

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingen		
Aantal frobo's	796.421	339.205
Waarop tijdig gereageerd	83%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	138.781	190.552
Waarop tijdig gereageerd	76%	84%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	923.133	1.105.130
Waarop tijdig gereageerd	96%	94%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	42.794	17.440
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal bezoekers balie	829.000	704.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	100,0%	100,0%
Persoonlijk domein	100,0%	99,9%
Toeslagen website	100,0%	100,0%

1912329 02003

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	111.342	112.340
Bezwaarschrift	127.947	163.684
Melding betalingsonmacht	2.146	2.364
Notariële akten	4.646	2.628
Uitstel BPM	2.622	2.605
Uitstel IB-aangifte	103.340	158.951
Verzoek stopzetten VA/VT	7.444	2.294
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	210.149	16.726

Het aantal digitale verzoeken tot wijziging van het toetsingsinkomen is sterk gedaald, omdat deze wijzigingen nu vooral via het toeslagenportaal of via de Belastingtelefoon worden doorgegeven.

Tabel 9: Bezwaarschriften[23]

Ontvangen bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	492.908	473.237
Belastingregio's	396.058	400.329
Douane	5.273	3.602
Toeslagen	56.157	42.582
Autobelastingen	35.420	26.724

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	398.264	450.316
Belastingregio's	309.133	377.828
Douane	5.873	3.747
Toeslagen	46.569	41.579
Autobelastingen	36.689	27.162

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	94%	94%
Belastingregio's	93%	93%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	97%	96%

[23] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

1912329 02003

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.329	6.589
Belastingregio's	3.205	3.776
Douane	116	161
Toeslagen	1.551	2.254
Autobelasting	457	398

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.805	6.285
Belastingregio's	4.027	3.874
Douane	157	176
Toeslagen	1.197	1.906
Autobelasting	424	329

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	28%	24%
Belastingregio's	32%	31%
Douane	22%	5%
Toeslagen	11%	10%
Autobelasting	32%	32%

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	13%	17%
Douane	8%	5%
Toeslagen	6%	8%
Autobelasting	17%	17%

1912329 02003

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.365	12.011
Belastingregio's	4.740	5.390
Toeslagen	4.082	4.588
Overig	1.543	2.033

Afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.073	12.285
Belastingregio's	4.715	5.454
Toeslagen	3.839	4.789
Overig	1.519	2.042

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	97%	95%
Belastingregio's	94%	92%
Toeslagen	99%	96%
Overig	99%	99%

Toezicht

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Ontvangen aangiften	10.673.330	10.534.023
- waarvan digitaal	94,6%	95,2%
- waarvan papier	5,4%	4,8%
Geregistreerde aangiften	10.011.235	10.044.784

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	368.000	391.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	3%	4%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	25.000	25.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	5%	5%

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Personeel in fte's (bezetting)	29.176	28.179
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,5%	6,0%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,0%

1912329 02003

oud
versie 2

11e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

December 2012

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst
Januari 2013

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

1. FISCALE MONITOR 2012

2. DIENSTVERLENING

2.1 Dienstverlening in cijfers

2.2 Telefonische dienstverlening

3. Handhaving

3.1 Toezicht in cijfers

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'

3.3 Invordering

3.4 Aanpak systeemfraude

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

3.6 Buitenlands vermogen

3.7 Besturing Belastingdienst

4. Massale klantprocessen en ICT

4.1 SEPA

4.2 Productieverstoringen

4.3 Toeslagen

4.4 Jaarovergang 2012/2013

5. Moties & toezeggingen

5.1 Moties

5.2 Toezeggingen

Bijlage: productietabellen

1912329 02003

Inleiding

Voor u ligt de 11e halfjaarsrapportage Belastingdienst.

Hoofdstuk 1 bevat de hoofdpunten van de nieuwste Fiscale Monitor 2012.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de stand van zaken en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden, en de stand zaken rond de aanpak van buitenlands vermogen.

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de uitvoering van de toeslagen en enkele productieverstoringen toegelicht die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor het project SEPA.

In hoofdstuk 5 wordt een aantal moties & toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

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

1912329 02003

1 Fiscale Monitor 2012

Ieder jaar wordt de Fiscale Monitor gehouden, een onderzoek naar een breed scala van onderwerpen onder de doelgroepen particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal dienstverleners en de toeslagen intermediairs. Hierbij wordt de perceptie en beleving van deze doelgroepen gemeten op het gebied van:

- het functioneren van de Belastingdienst als organisatie
- het ervaren contact met de Belastingdienst
- het doen van aangifte
- attitudes en percepties van belasting betalen én ontduiken.

De Fiscale Monitor meet geen effecten, maar is een thermometer van de subjectieve beleving van de doelgroepen. Waar hieronder sprake is van een score op een schaal gaat het altijd om een 5-puntsschaal (waarbij 1 zeer slecht en 5 zeer goed is)

Algeheel beeld: uitkomsten vergelijkbaar met vorig jaar
Hoewel op onderdelen een aantal lichte veranderingen te zien zijn in zowel positieve als negatieve zin, is het algehele beeld dat de uitkomsten vergelijkbaar zijn met 2010 en 2011. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Belastingdienst is dan ook onveranderd een 6,5. Douaneklanten blijven evenals voorgaande jaren zeer tevreden met op een enkel punt nog verbetering.

Over het algemeen zijn producten, diensten en processen de afgelopen jaren duidelijker en eenvoudiger geworden en de deskundigheid en professionaliteit van medewerkers is verbeterd. Ook de eigen waardering van de belastingmoraal is voor de diverse doelgroepen gestegen. Transparantie, snelheid, bezwaarschriften en het boetebeleid krijgen nog steeds een lage waardering en blijven dus ook in 2012 belangrijke aandachtspunten.

Waardering voor dienstverlening
Over het algemeen is de waardering voor dienstverlening vergelijkbaar met vorig jaar. Het gebruik van de website (waardering 3,3) is afgenomen en scoort iets lager op een aantal punten. De Belastingtelefoon (waardering 3,2) wordt hoger beoordeeld op de punten: snelheid contact en professionaliteit van de medewerker. Bezoek aan het belastingkantoor blijft met een waardering van 3,7 het best gewaardeerde dienstverleningskanaal. De snelheid van de afhandeling van bezwaarschriften is een belangrijk verbeterpunt.

Waardering aangifte en –aanvraagprocessen
Door alle doelgroepen worden de verschillende aangifteprogramma's en formulieren op duidelijkheid en tevredenheid proces voldoende tot (zeer) goed beoordeeld. Evenals voorgaande jaren wordt de snelheid van afhandeling van de aangiftes en aanvragen door diverse doelgroepen matig beoordeeld. Uitzondering hierop zijn de doelgroepen ondernemers en douaneklanten waarbij de gemiddelde beoordeling voor de snelheid van afhandeling een voldoende scoort.

Waardering proces controles, correcties en boetes
Op het gebied van controles is de waardering door de verschillende doelgroepen in lijn met vorig jaar neutraal tot (zeer) tevreden. Over correcties is men dit jaar positiever dan

1912329 02003

vorig jaar. Ook het invorderingsproces wordt positief beoordeeld. Bij boetes is de reden ervan en uitleg hierover duidelijker dan vorig jaar, maar men vindt evenals vorig jaar dat de hoogte van de boete nog altijd in geen verhouding staan met de gemaakte fout.

1912329 02003

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening *(in procenten)*

	2011 t/m oktober	**2012**	**2012 t/m oktober**
	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[1]	82	80-85	81
Terugbelafspraken[2] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	89	85-90	90
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	n.v.t.	n.v.t.	75
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	94	90-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	92	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	94
Afgehandelde klachten	97	98-100	95

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is tot 1 november goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 81%, met een gemiddelde wachttijd van 71 seconden. Daarmee is de telefonische bereikbaarheid op vrijwel hetzelfde niveau gebleven ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar (82%) en is de gemiddelde wachttijd verbeterd ten opzichte van de zelfde periode vorig jaar (90 seconden).

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

[2] Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven (SmartBelAfspraak).

1912329 02003

Terugbelafspraken binnen 2 werkdagen
Wanneer de medewerker van de BelastingTelefoon een vraag van een burger of bedrijf niet kan of mag beantwoorden (de BelastingTelefoon verstrekt alleen informatie) maakt hij een frontoffice-backoffice bericht aan. Het bericht wordt doorgestuurd naar de bevoegde belastingregio. De regio belt vervolgens de burger of het bedrijf terug, beantwoordt de vraag of verwerkt de mutatie, transactie of bestelling. De doelstelling voor de frontoffice-backoffice berichten bedraagt 85-90%. De realisatie is met 90% conform de doelstelling.

Terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven
Vanaf 1 januari 2012 experimenteert de Belastingdienst met de mogelijkheid om een terugbelafspraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Het doel is om klanten binnen een tijdsperiode van twee uur op een bepaalde datum terug te bellen. De klant kan zelf de datum en het tijdsblok kiezen. Als de klant geen voorkeur heeft wordt het tijdsblok standaard 24 uur later voorgesteld.
De met succes teruggebelde klanten zijn merendeels positief over de mate waarin hun vraag uiteindelijk beantwoord werd: volgens 73% is dat volledig, volgens bijna 18% gedeeltelijk. De teruggebelde klanten zijn verder in ruime meerderheid (80%) tevreden over het gesprek en de deskundigheid en het meedenken van de medewerker. De tevredenheid op de genoemde aspecten hangt sterk samen met het al dan niet beantwoord zijn van de vraag. De uitkomst van een inmiddels gehouden tweede meting verschijnt in het eerste kwartaal 2013.

Registratie nieuwe ondernemers
De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers wordt met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is de snelheid van registreren fors verbeterd. Toen was het percentage 92%.

Aanvraag afgifte VAR verklaringen
De realisatie tijdige afgifte VAR verklaringen ligt op 94%. Deze score komt overeen met de realisatie tot en met oktober 2011.

Afgedane bezwaarschriften
De aanpak om de voorraad bezwaren inkomensheffing terug te brengen en te beheersen is succesvol geweest. De Tweede Kamer was eerder over dit knelpunt geïnformeerd bij brief van 6 juni 2011[3]. Vanaf september 2012 is de voorraad bezwaren IH stabiel op 40.000.

Afgehandelde klachten
Tot en met oktober 2012 zijn 12.011 klachten ontvangen. Dat zijn er 1.646 meer dan in dezelfde periode van 2011. Ook bij de BelastingTelefoon zijn meer klachten ingediend dan in voorgaande jaren. Tot en met oktober werden bij de BelastingTelefoon 2.870 telefonische klachten in ontvangst genomen. Dat zijn er 1.795 meer dan in dezelfde periode in 2011. Deze stijging was voorzien en wordt verklaard door de maatregelen die bij de BelastingTelefoon zijn getroffen om de klachtherkenning te verbeteren en het makkelijker te maken telefonisch een klacht in te dienen. De Nationale ombudsman had

[3] *Kamerstukken II* 2011/12, 31 066, nr. 131

1912329 02003

hierom gevraagd naar aanleiding van klachten die hij hierover had ontvangen. De toename van het aantal klachten zet zich overigens niet door. In de maanden september en oktober zijn minder klachten ontvangen dan in dezelfde maanden van het vorig jaar.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed
Begin 2012 is de Belastingdienst de pilot 'in één keer goed' gestart. Doel is om klanten die de Belastingdienst bellen in één keer antwoord te geven op hun vraag door ze zo nodig direct door te verbinden met een specialist. Vanaf februari 2012 kan worden doorverbonden naar een specialist voor complexe fiscale vragen over box 1, 2 of 3. Mensen met vragen over inkomensheffing niet winst (IH-niet winst) kunnen terecht gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken IH niet Winst weer:

Tabel 2: doorverbonden en afgehandelde gesprekken IH niet winst

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1771	1088	2859
Aantal afgehandelde gesprekken	1725	1036	2761

Ondernemers met vragen over Vpb kunnen terecht gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken Vpb weer.

Tabel 3: doorverbonden en afgehandelde gesprekken lijn Vpb

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1457	4034	5491
Aantal afgehandelde gesprekken	1126	2983	4109

De *pilot in één keer goed* is gericht op het direct afdoen van algemene vragen. Tijdens de gesprekken kan echter blijken dat ook vraagstukken van persoonlijke aard aan de orde komen die naslag vergen in persoonlijke dossiers. Daarvoor zijn dan gegevens uit systemen nodig en soms gaat het ook om het innemen van standpunten. Dat type vraagstuk kan dan niet direct worden afgedaan. Ook betreft het soms fiscale (vervolg)vraagstukken die zeer specifieke kennis vereisen die niet breed beschikbaar is binnen de dienst. Bij de genoemde 5491 gesprekken was het in 1382 keer niet mogelijk om de vraag direct af te doen.

1912329 02003

Pilot 'werken op afspraak'
In 2011 is de pilot gestart waarbij telefonisch afspraken worden gemaakt voor een gesprek aan de balie. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting, toeslagen en betalingen. In 2012 is de pilot succesvol afgerond. Er zijn in de pilotperiode in totaal circa 45.000 afspraken gemaakt. De ervaringen op de kantoren die aan de pilot meedoen, zijn goed. Zowel de klanttevredenheid als de medewerkerstevredenheid is hoog. De organisatie kan door het volledig werken op afspraak het klantaanbod beter reguleren. Voor particulieren volgt nu een geleidelijke, locatie voor locatie, implementatie van het werken op afspraak. Op dit moment wordt onderzocht hoe het maken van afspraken het beste kan worden geïmplementeerd bij de BelastingTelefoon Ondernemers en Auto.

Samenwerking met de Nationale ombudsman
Sinds het uitbrengen van het rapport "Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman" in 2010 vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Belastingdienst en de Nationale ombudsman. In de afgelopen periode heeft overleg plaatsgevonden over de werkwijze van de Stella-teams (de teams die mensen met een ingewikkeld of langslepend belasting- of toeslagenprobleem helpen), de telefonische dienstverlening en de terugvordering van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven positief te zijn over de keuze van de thema's door de Belastingdienst als follow up van het rapport en het gesprek hierover met de Belastingdienst.

1912329 02003

3 Handhaving

Inleiding
De Belastingdienst tracht het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat een optimaal effect wordt bereikt op de *compliance*, het bereidwillig naleven door belastingplichtigen van de fiscale regels. Op basis van de kennis over het gedrag van belastingplichtigen en gegeven de beschikbare capaciteit, kiest de Belastingdienst die handhavingsinstrumenten die het meest bijdragen aan de compliance. Dit wordt *handhavingsregie* genoemd.

Een goed evenwicht in de keuze van doelgroepen en in de keuze van de verschillende handhavingsinstrumenten is het uitgangspunt. Hiermee wordt opvolging gegeven aan de aanbevelingen van de Commissie Horizontaal Toezicht Belastingdienst (Commissie Stevens). Deze is van mening dat de Belastingdienst met het horizontaal toezicht een goede weg is ingeslagen, maar wijst tegelijk op de noodzaak te blijven investeren in onze verticale aanpak. De handhavingsaanpak bestrijkt het gehele toezichtpalet: van vooringevulde aangifte tot de fiscale opsporing en recherche. De aanpak voor de handhavingsregie wordt de komende jaren geleidelijk ingevoerd. Met investeringen in verticaal toezicht wordt voor de komende jaren concreet invulling gegeven aan de opdracht van het kabinet Rutte II om het toezicht te intensiveren. Hierdoor is de door de Commissie Stevens bepleite balans in de handhavingsregie beter te verwezenlijken. Ook voor de invordering worden maatregelen ontwikkeld om de invordering te intensiveren. Ook hiervoor zijn in het regeerakkoord extra middelen uitgetrokken.

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 4 kengetallen toezicht

	2011 t/m oktober	**2012 t/m oktober**
Aantallen behandelde aangiften IH	368.000	391.000
Aantallen behandelde aangiften Vpb	25.000	25.000
Aantallen onderzoeken toezicht buiten	80.000	71.000
Aantal zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen onder horizontaal toezicht		
• ZGO	787	724
• MGO	2.345	2.537
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	27.000	82.000

Verticaal toezicht
Het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst behandelde aangiften IB is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar licht hoger.
In oktober is de Belastingdienst gestart met een proef voor een nieuwe vorm van toezicht, het massaal automatisch corrigeren. Ruim 195.000 mensen ontvingen een

1912329 02003

correctiebrief waarin een afwijking op het punt van loon en/of pensioen werd meegedeeld. Via controles die de Belastingdienst uitvoerde met contra-informatie van onder andere werkgevers en uitkeringsinstanties is vastgesteld in welke gevallen looninkomsten niet zijn opgegeven. Een eerste analyse wijst uit dat het hierbij gaat om mensen die te snel hun aangifte hebben willen insturen of dat er sprake was van een andere vergissing. Daarnaast hebben mensen zichzelf benadeeld door de al ingehouden loonheffing niet in te vullen. De Belastingdienst heeft beide zaken gecorrigeerd.

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld. Het aantal onderzoeken 'toezicht buiten' is vergelijking met dezelfde periode vorig jaar lager. Een reden hiervoor is de tijdelijke inzet van extra capaciteit op het bezwaarproces (zie paragraaf 2.1). Inmiddels is de voorraad bezwaren stabiel en wordt de capaciteit weer ingezet worden op het toezicht buiten.

Horizontaal toezicht
Met horizontaal toezicht op zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen (ZGO/MGO) wil de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het aantal zeer grote ondernemingen onder horizontaal toezicht is ten opzichte van de oktober 2011 licht afgenomen. De oorzaak hiervan ligt in het aanscherpen van de richtlijnen en het strakker hanteren van de normen voor horizontaal toezicht.

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'

Op 21 juni 2012 is het rapport 'Fiscaal toezicht op maat' van de Commissie Stevens door de staatssecretaris van Financiën aangeboden aan de Tweede Kamer[4]. De commissie heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst geëvalueerd. In de zomermaanden is het commissierapport binnen de Belastingdienst besproken met de medewerkers in zgn. kantinebijeenkomsten op alle belastingregio's en daarna in sessies, waarin de interactiviteit met de medewerkers centraal stond. In de maand oktober zijn de uitkomsten van het rapport besproken met ondernemers uit het MKB, ZGO/MGO en fiscale dienstverleners. Grosso modo bevestigden deze consultaties de uitkomsten van het rapport.

Door de Commissie zijn aanbevelingen gedaan voor verbetering van de handhaving door de Belastingdienst. De Commissie bepleit een verdere ontwikkeling van de handhavingsregie. Daarbinnen past de verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht om de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. De aanbevelingen van de Commissie betreffen in het bijzonder het omgaan met het instrument tax control framework (TCF) voor het MGO, het inbouwen van reality checks bij horizontaal toezicht, de rol van de fiscaal dienstverlener in het MKB, de effectmeting,

[4] *Kamerstukken II* 2011/12, 31 066, nr. 133

1912329 02003

de verdere professionalisering van de dienst en - last but not least - het meenemen van de medewerkers.

Doorontwikkeling horizontaal toezicht
De Belastingdienst komt begin 2013 met een update van de Leidraad Horizontaal Toezicht binnen de individuele klantbehandeling in de segmenten ZGO en MGO. Daarin worden de aanbevelingen uitgewerkt en handvatten geboden voor de praktijk. Bij de update van de Leidraad worden intern de uitvoerende medewerkers en extern de accountants- en belastingadvieskantoren betrokken. In het Platform horizontaal toezicht, een samenwerkingsverband van de Belastingdienst en de fiscaal dienstverleners, is het rapport enkele dagen na het verschijnen ervan besproken. Belangrijkste agendapunt van dit overleg is hoe het horizontaal toezicht binnen het MKB verder kan worden ontwikkeld. Ook de Leidraad Horizontaal Toezicht MKB zal worden aangepast.

Betrekken medewerkers Belastingdienst
De Commissie Stevens geeft aan dat horizontaal toezicht een cultuuromslag was voor de medewerkers van de Belastingdienst. Om de medewerkers te ondersteunen worden door de Belastingdienst meerdere opleidingen ontwikkeld voor zowel het op peil houden van fiscale vakkennis als het vergroten van de communicatieve en gedragsvaardigheden. Verder zullen de medewerkers structureel worden betrokken in de ontwikkeling van de handhavingsregie. Daartoe wordt een programma opgezet om voor de medewerkers de kennis en ervaring van de diverse mogelijkheden van handhavingsregie te vergroten.

Effectmeting
De Belastingdienst werkt aan verbetering van de effectmeting. De Belastingdienst ontwikkelt een samenhangende set van indicatoren, waarmee de input (in termen van menskracht en financiële middelen), de output (activiteiten horizontaal en verticaal toezicht, resultaten) en het effect op de naleving inzichtelijk wordt gemaakt. Daarnaast is Nederland voorzitter van een door het Forum on Tax Administration van de OESO ingestelde werkgroep. Deze brengt de ontwikkeling van 'enhanced relationship' (horizontaal toezicht) wereldwijd in kaart. Het onderwerp effectmeting neemt een belangrijke plaats in op de agenda van het Forum.

3.3 Invordering

Telefonische incasso
Bij wijze van proef is in juni 2012 gestart met telefonische incasso. Om te beginnen zijn de voorzieningen gecreëerd voor de incassomedewerkers, zoals de ontwikkeling van belscripts, de beschikbaarheid van een klantbeeld van de debiteur en de mogelijkheid om de belmomenten vast te leggen en beschikbaar te hebben in een later stadium.
De gesprekken worden gevoerd in diverse fasen van het incassoproces, bijvoorbeeld kort voor of kort na de fase dwangbevel. Ook wordt gevarieerd in tijdstip van bellen (avondbellen en weekenden).
De resultaten zijn bemoedigend om verder te gaan met de ontwikkeling van het instrument telefonische incasso. De reacties van belastingschuldigen zijn positief. Ze ervaren de gesprekken dienstverlenend en gericht naar het zoeken van een oplossing voor de achterstallige betaling. In circa 70% van de gevallen gaat men over tot concrete betalingen of het maken van afspraken over een betalingsregeling. De afgesproken betalingsregelingen worden in de praktijk voor het overgrote deel nageleefd (95%).

1912329 02003

Een ander resultaat is dat belastingplichtigen - in plaats van betalen - andere acties ondernemen, zoals het indienen van bezwaar of het alsnog indienen van een aangifte.

Inning van kleine vorderingen
Medio oktober 2012 is gestart met de inzet van deurwaarders op het innen van kleine bedragen. Verspreid over de diverse groepen debiteuren (particulier, starters, ZZP'ers en MKB) worden 2.000 debiteuren bezocht door deurwaarders, niet alleen op reguliere tijdstippen, maar ook op ongebruikelijke tijdstippen, tussen 17.00 uur en 20.00 uur en op zaterdagen. In het kader van de proef hebben de deurwaarders de bevoegdheid om kortlopend uitstel te verlenen of een betalingsregeling te treffen.
Hoewel het nog te vroeg is voor een eerste kwantitatieve analyse lijkt ook hier de inzet bij te dragen aan het voldoen van de verschuldigde betalingen. In april 2013 zal de proef worden geëvalueerd.

3.4 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[5]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (Belastingtelefoon, heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

Maatregelen identiteitsfraude

- Slachtoffers van identiteitsfraude worden snel en adequaat opgevangen bij de Belastingdienst. De opvang is gericht op het snel herstellen van de gegevens, zodat (uit)betalingen naar de juiste persoon kunnen worden hervat. In het afgelopen half jaar hebben zich iets minder dan 100 slachtoffers gemeld. Het merendeel van de meldingen wordt gedaan door slachtoffers die hun DigiD hebben afgegeven of waarvan het DigiD is ontfutseld.

- De zogenaamde machtigingscode zal met ingang van het Belastingjaar 2012 niet meer worden voorbedrukt op de uitnodigingen tot het doen van de aangifte Inkomstenbelasting. Een uitzondering wordt gemaakt voor (kwetsbare) groepen die gebruik maken van Hulp bij Aangifte. Voor een ieder bestaat er de mogelijkheid van het DigiD-machtigen. Daarmee kunnen burgers elkaar machtigen. DigiD- machtigen is een veiligere voorziening en daar ook speciaal voor bedoeld.

Hoe worden deze gedefinieerd?

Maatregelen inkomensheffing

- In het afgelopen halfjaar is onverminderd gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen in de inkomensheffing. In 2012 zijn de controlegrenzen aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling in het onderzoek worden betrokken. In de maanden mei t/m oktober

5 *Kamerstukken II* 2010/11, 32 740, nr. 1

1912329 02003

2012 is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 87 mln aan uitbetalingen is voorkomen.

Maatregelen Toeslagen

- In het nieuwe toeslagensysteem worden alle gegevens van burgers aan een vorm van massaal toezicht onderworpen. In de eerste acht maanden van 2012 zijn ruim 640.000 toeslagverzoeken op deze wijze in de actualiteit nader onderzocht en waar nodig gecorrigeerd. In het laatste kwartaal van 2012 zal het effect van dit toezicht worden gemeten.

- Naast het massaal geautomatiseerde toezicht met het nieuwe toeslagensysteem worden voor het toeslagjaar 2012 ruim 100.000 aanvragen aan andere vormen van toezicht onderworpen. Extra aandacht is er voor het zorgverzekerd zijn van arbeidsmigranten, de juistheid van het schatten van inkomens en de juistheid van de grondslagen voor kinderopvangtoeslag.

- Medio 2012 zijn twee fraudeteams geformeerd. Deze teams bestaan ieder uit ongeveer 25 medewerkers. De tweede helft van 2012 is gebruikt om het proces rondom fraudezaken in te richten en het opleiden van medewerkers te starten. Daarnaast is begonnen met het wegwerken van de liggende voorraden van de behandeling van fraudesignalen en bezwaren n.a.v. fraudeacties.
  Sinds begin 2012 heeft het fraudeteam een fraudemeldpunt. Bij ieder fraudesignaal vindt een feitenonderzoek plaats, resulterend in een beslissing over de afdoeningswijze (geen verdere actie, boete of strafrecht).
  In totaal zijn er rond de 5.900 fraudesignalen behandeld in 2012. Hiermee was € 55 mln. gemoeid aan terugvorderingen en toeslagbedragen waarvan de uitbetaling is voorkomen.

Maatregelen omzetbelasting

- Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Een eerste actie heeft er voor gezorgd dat ruim 82.000 btw-nummers zijn afgevoerd. Deze actie is eind mei 2012 afgerond. In het najaar van 2012 heeft deze actie een vervolg gekregen met de toetsing van ruim 50.000 nieuwe gevallen van nihil-aangevers. Dit heeft inmiddels geleid tot zo'n 10.000 extra afvoeringen. Alle belastingplichtigen met nihilaangiften hebben inmiddels een brief gekregen, waarop binnen enkele weken gereageerd kon worden. Half februari wordt deze actie afgerond.

- Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 30.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. De opbrengst van deze monitoring in de eerste negen maanden van 2012 bedraagt ruim € 10 mln.

Opsporingsactiviteiten FIOD

- De opsporing van systeemfraudezaken krijgt onverminderd de aandacht. Sinds het begin van dit jaar wordt gewerkt met de zogenaamde SIS aanpak (Snelle Interventie Service). Dit is de aanpak waarbij kleinere zaken door korte onderzoeken en een snel

1912329 02003

vervolg het rechtsgevoel voeden en kans bieden op media-aandacht. Op dit moment zijn 29 grotere fraudezaken in onderzoek met een belang van ruim € 20 mln. en zo'n 6.300 betrokken BSN's.

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude.

Resultaten

De Algemene Rekenkamer heeft op 27 september 2012 een rapport uitgebracht, waarbij is teruggeblikt op haar rapport uit 2009 en is onderzocht of de destijds toegezegde acties en maatregelen door de Belastingdienst zijn uitgevoerd. De hoofdconclusie van het rapport is positief en luidt, dat de Belastingdienst sinds 2009 de bestrijding van carrouselfraude heeft versterkt. De Algemene Rekenkamer acht van groot belang dat de stevige aanpak wordt gehandhaafd en heeft een aantal aanbevelingen gedaan om de aanpak nog te verbeteren. In de reactie op het rapport is van de zijde van het kabinet aangegeven dat de aanpak van de carrouselfraude gehandhaafd blijft en dat mogelijkheden om de effectiviteit van de fraudeaanpak te verhogen worden verkend[6]. Een van die mogelijkheden betreft de multidisciplinaire aanpak.

Multidisciplinaire aanpak

Zoals aangekondigd in de brief van 29 mei 2012[7] aan de Tweede Kamer wordt nu extra ingezet op een multidisciplinaire aanpak. Binnen deze multidisciplinaire aanpak werken diverse betrokken partijen op structurele basis en op een geïntensiveerde wijze samen om carrouselfraude te bestrijden en de criminelen die erachter zitten op te sporen. Op dit moment gaat dat om banken, belastingadviseurs, accountants en het notariaat. De Belastingdienst informeert betrokken beroepsgroepen actief over fraudepatronen e.d. zodat deze beroepsgroepen tijdig fraudesignalen kunnen herkennen en doorgeven aan de Belastingdienst of FIOD. Een voorbeeld hiervan is de communicatie rond de mogelijke btw-carrouselfraude in de handel in koperkathoden.

Verleggingsregeling

Met ingang van 1 juni 2012 is toegestaan dat voor de handel in mobiele telefoons en computeronderdelen een verleggingsregeling wordt toegepast; dit besluit loopt vooruit op de uitkomst van een bij de Europese Commissie in mei 2012 ingediend ruimer derogatieverzoek (gericht op de toepassing van een verleggingsregeling voor de levering van mobiele telefoons, computeronderdelen, spelcomputers, tablet-pc's en laptops).

EU-ontwikkelingen

De Europese Commissie heeft conform de aankondiging in de mededeling over de toekomst van de btw binnen de EU een nieuw anitfraudevoorstel aan de Raad gestuurd voor een snelreactiemechanisme op carrouselfraude. Het voorstel houdt in dat een lidstaat onder specifieke voorwaarden gebruik kan maken van het voorgestelde snelreactiemechanisme (SRM) en voor maximaal 1 jaar een verleggingsregeling kan introduceren voor bepaalde goederen. De geldigheid van maatregelen op basis van SRM is maximaal één jaar, wat voldoende tijd moet bieden om ondertussen de gewone

[6] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 880, nr. 7
[7] *Kamerstukken II* 2011/13, 31 066, nr. 130

1912329 02003

derogatieprocedure van artikel 395 van de btw-richtlijn te doorlopen. Nederland heeft op dit voorstel aangedrongen en is verheugd dat de Commissie haar voorstel nu heeft ingediend. Het voorstel moet zo snel mogelijk technisch worden vervolmaakt zodat het door de Raad kan worden aangenomen. Daarnaast is een voorstel van de Commissie in bespreking voor stroomlijning van de procedure van artikel 395 zelf voor het verkrijgen van een derogatie voor bepaalde goederen en diensten.
De volgende resultaten zijn door de belastingregio's geboekt in de periode t/m oktober 2012. De resultaten passen in het reguliere beeld van de btw-carrouselfraude.

Tabel 5 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

	Totaal 2011	Totaal t/m oktober 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)[8]	41	4
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	32
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[9]	340	343
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[10]	27.500	55.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	69
Naheffing BTW[11]	€ 45.228.483,-	€ 77.742.959,-[12]
Boete	€ 2.777.958,-	€ 20.023.289,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€ 25.369.610,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	570
- aan het buitenland	296	279
Artikel 7 verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	1481
- aan het buitenland	531	677

[8] Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.
[9] In deze gevallen waren er vermoedens van mogelijke fraude en is in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.
[10] In deze gevallen hoeft er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag te liggen. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'te boek staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.
[11] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).
[12] Dit is inclusief één grote naheffing van ruim € 30 mln.

1912329 02003

3.6 Buitenlands vermogen

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

1. Het afsluiten en zo optimaal mogelijk gebruik maken van zoveel mogelijk verdragen en Tax Information Exchange Agreements (TIEA's) met (voormalige) belastingparadijzen
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere vermogens.

Ad 1. verdragen/TIEA's

In 2012 is alleen een TIEA met Uruguay ondertekend. Dit is overigens wel de 29e TIEA. Op het terrein van het buitenlands vermogen zijn aan de belangrijkste verdragspartners de volgende verzoeken (t/m oktober) verzonden.

Tabel 6 verzoeken om internationale gegevensuitwisseling (in aantallen)

	2011	2012
Zwitserland	5	31
Luxemburg	28	54
Liechtenstein	7	19

Daarnaast is vermeldenswaard dat er recent een veertigtal verzoeken zijn verzonden in relatie tot luxe jachten.

Ad 2. het stimuleren van vrijwillige inkeer

In 2012 zijn er 270 belastingplichtigen ingekeerd. Het met die inkeer gemoeide vermogen was € 162 mln. Het totaal ingekeerde vermogen sinds 2005 bedraagt € 3.2 miljard, verdeeld over circa12.000 inkeerders. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 800 mln.

Ad 3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen

Op dit moment lopen er binnen de Belastingdienst 8 projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen. Hiervan zijn er twee in 2012 gestart. Daarvan heeft er één betrekking op een beleggingsproject waarvan de Belastingdienst onderzoekt of die belegging uit bekend inkomen/vermogen kan zijn gefinancierd. Daarnaast is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens die onder meer betrekking hebben op rekeningen van niet ingezetenen. In een eerste pilot zal worden nagegaan of ter zake van die rekeningen sprake is van een Nederlands heffingsbelang.
Verder heeft de Belastingdienst al enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de

1912329 02003

buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan de aanbieders van betalingsverkeer in Nederland. Na een gewonnen kort geding beschikt de Belastingdienst op dit moment over het grootste deel van de transactiegegevens over 2009, 2010 en 2011. Nog voor het einde van dit jaar zal de Belastingdienst starten met de analyse van deze gegevens en zal hierbij ook derdenonderzoeken instellen.

Ad 4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In vorige rapportages is al uiteengezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van afgezonderde particuliere vermogens (APV's). Het gaat dan vooral om in buitenlandse rechtsvormen (Stiftungen, Stichtingen Particulier Fonds en Trusts) ondergebracht particulier vermogen waarbij het op 1 januari 2010 in werking getreden nieuwe wettelijke stelsel van grote (financiële) waarde is. Volgens dit stelsel worden APV's voor de belastingheffing transparant behandeld: het vermogen en inkomen in zo'n buitenlandse rechtsfiguur worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen.

De Belastingdienst signaleert dat het gebruik (en misbruik) van deze rechtsfiguren significant afneemt. In 2008 en 2009 blijken vele tientallen van deze rechtsfiguren, zeer waarschijnlijk met het oog op de toen naderende nieuwe wetgeving, te zijn ontmanteld waarmee deze vermogens in de Nederlandse heffingsgrondslag zijn teruggekeerd.
Op dit moment lopen er een flink aantal fiscale procedures bij rechtbanken, Hoven en Hoge Raad over de fiscale kwalificatie van deze rechtsvormen.
De CCB zal de projectmatige aanpak van APV's in de komende jaren blijven voortzetten. De verdragen en TIEA's zullen daarvoor optimaal worden benut evenals de inzet van het Kort Geding om de verstrekking van informatie af te dwingen. Een recent voorbeeld hiervan is de publicatie op 10 oktober (in de Telegraaf) over de Springsteen Trust.

De belastingopbrengst sinds de inwerkingtreding van het nieuwe wettelijk stelsel is bemoedigend te noemen. De totale opbrengst tot en met eind november 2012 is ongeveer € 500 mln. en de opbrengst over het afgelopen halfjaar ongeveer € 70 mln.. Hieronder treft u in een tabel meer specifieke cijfers aan, verdeeld over de verschillende belastingmiddelen.

Tabel 7 opbrengsten aanpak Afgezonderde Particuliere Vermogens

	27-03-2012	27-11-2012
Middel	*Opbrengst*	*Opbrengst*
Inkomstenbelasting	€ 298.445.443	€ 340.866.931
Vermogensbelasting (tot 2001)	€ 9.771.594	€ 8.652.265
Vennootschapsbelasting	€ 13.314.339	€ 24.026.403
Omzetbelasting	€ 17.277	€ 17.277
Schenk- en erfbelasting	€ 63.534.337	€ 71.710.674
Andere belastingen	€ 16.638.003	€ 17.408.312
Boetebedrag	€ 12.431.379	€ 13.205.305
Heffingsrente	€ 16.204.805	€ 23.230.195
Totale opbrengsten	€ 430.357.177	€ 499.117.362

1912329 02003

De aanpak van de Belastingdienst zal worden geïntensiveerd. Zo wordt het gebruik van de zogenaamde TIEA's om meer informatie uit het buitenland te verkrijgen ter bestrijding van misbruik met genoemde rechtsfiguren uitgebreid, wordt om aangifte te vergemakkelijken een uitklapscherm APV in de aangifte IB opgenomen en wordt ook de samenwerking met andere landen versterkt door het concreet verlenen van hulp en bijstand en het promoten van de Nederlandse aanpak, zodat ook het buitenland daarbij voordeel kan hebben. Dit laatste is ook in het belang van Nederland.
Dit jaar zal een algehele evaluatie van de aanpak (vanaf 2010) aan de Kamer worden toegezonden.

3.7 Besturing Belastingdienst

Per 1 januari 2013 is een nieuw besturingsmodel bij de Belastingdienst ingevoerd. De dertien belastingregio's, met elk een regiodirecteur, zijn opgeheven en hebben plaatsgemaakt voor vier lijndirecties. De lijndirecties zijn ingericht naar segment: Semi Massale Processen, Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar, Midden- en Kleinbedrijf en Grote Ondernemingen. De nieuwe organisatie wordt ondersteund door stafdirecties, voor Vaktechnische Ondersteuning, HumanResources en Bedrijfsvoering. De reorganisatie is ingegeven door de noodzaak het toezicht en de dienstverlening door de huidige Belastingregio's voor de toekomst op peil te houden en tegelijkertijd de processen goedkoper te maken door deze opnieuw te ontwerpen en te concentreren. De segmentbesturing zal zorgen voor meer uniformiteit, slagkracht en efficiënte uitvoering van de processen.

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 SEPA

De realisatie van de aanpassingen in de Belastingdienst voor de SEPA-standaarden (nieuwe Europese betaalproducten) wordt in drie trajecten, parallel, uitgevoerd.
Het eerste traject betreft de invoering van de Europese overschrijving (de SEPA Credit Transfer), het tweede traject de invoering van de Europese incasso (de SEPA Direct Debit) en het derde traject is de invoering van de IBAN-Acceptgiro.
Het onderdeel SEPA Credit Transfer is met succes gerealiseerd. De twee andere trajecten (Europese incasso en IBAN Acceptgiro) bevinden zich in de ontwerpfase. Deze trajecten hebben een geplande einddatum van 1-2-2014. Deze datum ligt in lijn met de door de Europese Commissie vastgestelde deadline.

4.2 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan.

Verstoring EU-btw-teruggaaf
Begin mei 2012 trad een verstoring op in het portaal voor ondernemers waarlangs verzoeken kunnen worden gedaan voor teruggaaf van btw betaald in een andere lidstaat. De portaalsite was weliswaar bereikbaar, maar er kon niet worden ingelogd voor het doen van een verzoek om btw-teruggaaf. In samenwerking met de externe leverancier van het ondersteunende systeem voor btw-teruggaaf is onderzoek gedaan naar de precieze oorzaken en zijn acties ondernomen om de portaalsite weer werkend te krijgen. De ondernemers zijn via de site van de Belastingdienst over de verstoring geïnformeerd. Vanaf medio mei is de verstoring verholpen.

Storing BelastingTelefoon
In het weekend van 19 en 20 mei is een verstoring opgetreden met als gevolg een slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon op 21 en 22 mei. Als noodvoorziening is direct door KPN een schakeling opgezet met minder lijnen. Hierdoor werd de bereikbaarheid hersteld. Vervolgens is in een periode van drie weken het aantal lijnen opgeschaald naar het normale niveau. Om een storing van deze aard te voorkomen wordt gewerkt aan een tweede gateway. Hiermee is bereikbaarheid van de BelastingTelefoon geborgd mocht één van de gateways door een storing getroffen worden.

Productieverstoringen toeslagen
Bij het definitief toekennen van toeslagen over het toeslagjaar 2010 is, als gevolg van een fout in een geautomatiseerd systeem, bij 8.000 toeslagen ten onrechte het inkomen op nul gezet. De fout is hersteld en de toeslagen zijn gecorrigeerd.
Verder is als gevolg van een foutieve aanlevering van huurgegevens door een verhuurder, bij 580 burgers de definitieve huurtoeslag over het toeslagjaar 2011 onjuist vastgesteld. De huurgegevens zijn gecorrigeerd en de controle op de juistheid van huurgegevens is verbeterd.
Bij 4.000 burgers is de definitieve toeslag huur of zorg verkeerd vastgesteld. Bij het vaststellen van de definitieve toeslag werd verrekend met een onjuist voorschotbedrag. De oorzaak is gelegen in het geautomatiseerde systeem dat de definitieve toeslag berekend. De foute posten worden handmatig hersteld.

Eind 2012 zijn voor het eerst met het nieuwe Toeslagen Systeem de toeslagen massaal automatisch gecontinueerd. Dat is goed verlopen. Wel hebben zich enkele kinderziektes

1912329 02003

geopenbaard. In november zijn 35.000 brieven gestuurd aan mensen die volgens de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen een studie, re-integratietraject of een verplichte inburgeringscursus volgen. Als gevolg van een conversiefout uit 2011 die zich pas openbaarde bij het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2013 is een deel van deze brieven ten onrechte verstuurd. Van de burgers die ten onrechte deze brief hebben ontvangen, zijn de gegevens aangepast[13]. Ze krijgen in december een brief met excuus en uitleg. De burgers hebben zelf niets hoeven te doen. Zij hebben hiervan ook geen financiële schade ondervonden

Voor het toeslagjaar 2013 is de nieuwe zgn. compacte mededeling over het voorschot 2013 ingevoerd (zie voor 'compacte mededeling' paragraaf 4.3). In 95.000 gevallen is op de voorkant bij deze mededeling de verwijzing naar de persoonlijke internetpagina Mijn toeslagen weggevallen. Op de achterkant stond deze verwijzing wel opgenomen.

Half december 2012 heeft zich een procesverstoring voorgedaan waarbij in 29.000 gevallen het gehele jaarrecht over 2012 opnieuw in één keer is uitbetaald. Het betrof dus niet de voorschotbeschikking voor het nieuwe toeslagjaar (2013), maar een herberekening van het voorschot over 2012. Direct na de uitbetaling van het geld zijn de huishoudens die het betrof benaderd, zowel telefonisch als per brief, met een verzoek om het te veel ontvangen bedrag terug te betalen.

Eveneens half december is bij ongeveer 50.000 huishoudens de betalingsregeling die zij hadden afgesproken met de Belastingdienst ten onrechte omgezet van een betaling met behulp van een acceptgiro door de burgers zelf, in een verrekening met de lopende toeslag van die burger. De desbetreffende burgers hebben een brief met excuses en uitleg gekregen.

Eind december 2012 is een verstoring opgetreden ten aanzien van de uitbetaling van toeslagen waarop beslag is gelegd. Begin januari 2013 is deze verstoring verholpen en zijn de betalingen verwerkt.

Begin januari 2013 is door een menselijke fout in ongeveer 4.000 gevallen de maandelijkse termijn bedrag dubbel verrekend. Deze burgers krijgen een brief met excuses en uitleg.

4.3 Toeslagen

Stand van zaken toeslagensysteem

Het nieuwe systeem, inmiddels genaamd Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS), is nu een jaar in productie en functioneert goed. Het project is per 1 juli 2012 beëindigd. Zoals in de vorige halfjaarsrapportage gemeld, moet nog de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen, worden geïmplementeerd. Deze functionaliteit wordt vanaf 2013 in productie genomen. Hiervoor is het project 'Definitief Toekennen Nieuw' gestart. Dit project is verantwoordelijk voor de bouw, de implementatie en de eerste fase van de productie van de nieuwe functionaliteit.

Gebruikersonderzoek Mijn toeslagen

In december 2011 is de persoonlijke toeslagenpagina *Mijn toeslagen* geïntroduceerd. Op deze pagina kunnen toeslaggerechtigden toeslagen aanvragen, hun actuele gegevens bekijken en controleren en wijzigingen doorgeven. De Belastingdienst heeft de tevredenheid over *Mijn toeslagen* laten onderzoeken onder gebruikers van de site. De

[13] Brief van 21 december 2012, kenmerk DGB/2012/7437 U

1912329 02003

uitkomsten van het onderzoek zijn positief. *Mijn toeslagen* wordt betrouwbaar, professioneel en overzichtelijk gevonden. 92% van de ondervraagden zou *Mijn toeslagen* aanbevelen bij aan een familielid, vriend of kennis. In lijn hiermee is het gemiddelde rapportcijfer hoog: 7,7. Vergelijkbare sites scoren gemiddeld lager (6,5). Over het algemeen vinden mensen het makkelijk om met *Mijn toeslagen* een wijziging door te voeren, een toeslag aan te vragen of informatie over hun toeslag te krijgen. 91% vindt het een positieve tot zeer positieve ontwikkeling van de Belastingdienst. Aanbeveling uit het onderzoek is om direct zichtbaar te maken op de site wat het effect is van een aanvraag of doorgegeven wijziging. Dit wordt momenteel onderzocht.

Compacte mededeling
Bij de voorschotten voor 2013 introduceert de Belastingdienst een nieuw ontwerp van de beschikking, de compacte mededeling. Hiermee wordt op een beknopte en overzichtelijke manier de burger geïnformeerd over de belangrijkste gegevens van zijn toeslagen. De compacte mededeling bestaat uit maximaal één A4 in plaats van verschillende beschikkingen op meerdere vellen papier. De compacte mededeling levert jaarlijks een besparing van 17 miljoen vellen A4 op. Voor de details over zijn beschikking(en) kan de burger terecht op zijn persoonlijke toeslagenpagina op www.toeslagen.nl: *Mijn toeslagen*. Daar kan hij ook meteen de eventuele wijzigingen doorgeven. De compacte mededeling draagt bij aan de vereenvoudiging van het berichtenverkeer tussen burgers en de Belastingdienst, zoals aangekondigd in de brief aan de Tweede Kamer van 3 februari 2012[14].

Pilot slechte schatters
In de vorige halfjaarsrapportage is de Kamer geïnformeerd over de start van deze pilot. Doel van de pilot is het voorkomen dat goedwillende toeslagenaanvragers onnodig met terugvorderingen en nabetalingen worden geconfronteerd en dat niet-goedwillende de Belastingdienst als "bank van lening" gebruiken. De pilot richtte zich in eerste instantie op de huurtoeslag. Inmiddels is de pilot uitgebreid met de zorgtoeslag en het kindgebonden budget.
In september 2012 zijn in totaal 42.534 voorschotten huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget stopgezet en teruggevorderd. Het met deze toeslagen corresponderende jaarrecht bedraagt € 26 miljoen. Uit de gegevens van de Belastingdienst bleek dat de aanvragers van deze voorschotten in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle toeslagen moesten terugbetalen. Deze burgers hebben toen geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op de toeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.
Daarnaast zijn in september 2012 118.000 toeslagaanvragers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote terugvordering. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Medio oktober hadden 20.000 burgers hun inkomen gewijzigd. De verwachting is dat dit aantal nog verder zal oplopen. Op grond van de resultaten van de pilot gaat de Belastingdienst door met de aanpak van 'slechte schatters'.

[14] *Kamerstukken II* 2012/13, 31066, nr. 117

1912329 02003

Achterstand ingelopen bij persoonlijke betalingsregelingen
In een brief van 25 oktober 2012 aan de Tweede Kamer[15] is gemeld dat de Belastingdienst de achterstanden zal wegwerken in de verwerking van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Toeslaggerechtigden met een toeslagschuld kunnen verzoeken om een persoonlijke regeling wanneer een standaard terugbetalingsregeling of een verrekening met een lopende toeslag tot betalingsproblemen leidt. Alle verzoeken zijn inmiddels centraal beoordeeld en waar mogelijk direct afgedaan. Wat niet centraal kon worden afgedaan, als gevolg van samenloop met belastingen dan wel als gevolg van grove schuld, opzet of fraude, is naar de belastingregio's gestuurd ter behandeling.

Uitvoering toeslagen
Hierna wordt de stand weergegeven van de definitieve vaststelling van de toeslagen voor de jaren 2009, 2010 en 2011.

Toeslagen 2009
Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,6 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,7 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,1 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 8 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	187.000 14%	194.000 39%	180.000 16%	1.025.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	10%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	60,9	103,5	50,3	199,5
Nihil	640.000 50%	98.000 20%	489.000 42%	2.535.000 45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	465.000 36%	210.000 42%	494.000 42%	2.128.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	13%	8%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	6%	10%	5%
> € 1000	10%	6%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	364,6	130,6	197,1	551,4

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

[15] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 148

1912329 02003

Toeslagen 2010

Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 94% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,6 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 9 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	450.000 38%	142.000 38%	191.000 18%	1.103.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	13%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	72,7	54,5	63,4	224,3
Nihil	334.000 28%	100.000 27%	473.000 44%	2.597.000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	410.000 34%	128.000 35%	409.000 38%	1.924.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	18%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	5%
> € 1000	9%	2%	4%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	289,9	36,2	177,3	497,9

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

Toeslagen 2011

Het afgelopen half jaar is gestart met het definitief toekennen van de toeslagen over het toeslagjaar 2011. Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 6,8 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2011 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 1,0 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,9 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,1 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2011 75% van de toeslagen definitief vastgesteld.

1912329 02003

Tabel 10 definitief toekennen toeslagen 2011

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	469.000 48%	64.000 43%	160.000 20%	967.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	36%	16%	5%	10%
€ 100 - € 500	8%	20%	10%	8%
€ 500 - € 1000	3%	5%	4%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	65,5	18,2	51,6	163,5
Nihil	218.000 23%	35.000 23%	352.000 43%	2.394.000 46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	281.000 29%	50.000 33%	303.000 37%	1.518.000 31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	16%	8%	12%
€ 100 - € 500	11%	14%	18%	15%
€ 500 - € 1000	5%	2%	8%	4%
> € 1000	6%	1%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	175,7	10,2	124,1	358,1

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

4.4 Jaarovergang 2012/2013

Per 1 januari 2013 treden verschillende wettelijke regelingen in werking, die alle effect hebben op de toeslagen van burgers. Het betreft de Wet uniformering loonbegrip, de veranderingen in de zorgtoeslag (als gevolg van de Wet uitwerking fiscale maatregelen begrotingsakkoord 2013), de invoering van de vermogenstoets in de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget, en de bezuinigingen bij de kinderopvangtoeslag. Gezien deze samenloop heeft de Belastingdienst per 1 april 2012 een jaarovergangsmanager aangesteld, met als taak de in te voeren maatregelen over de diverse onderdelen van de Belastingdienst heen te coördineren.

Stand van zaken

De Belastingdienst is medio 2012 aan de voorbereidingen begonnen. Deze zijn zo goed als afgerond. Ook de productie voor toeslagen en de inkomstenbelasting is goed op gang gekomen. Een nadere toelichting per regeling.

- Toeslagen

Op 26 november 2012 is *Mijn Toeslagen* aangepast. Vanaf die datum zijn de beschikking voor toeslagjaar 2013 door burgers in te zien en te wijzigen. De geschatte inkomens die hiervoor gebruikt zijn, zijn - conform toezegging - aangepast aan de gevolgen van de invoering van Wet uniformering loonbegrip[16]. Daarnaast worden sinds 4 december 2012 de papieren (compacte) beschikkingen bezorgd.

[16] Met uitzondering van burgers die geen vergoeding van een werkgever of uitkeringsinstantie ontvangen voor de inkomensafhankelijke bijdrage Zvw (bijv. pensioengerechtigden en

1912329 02003

- Inkomstenbelasting

De voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2013 is aangepast voor de gevolgen van de uniformering van het loonbegrip. De negatieve voorlopige aanslagen (teruggaven) zijn eind november 2012 verzonden. De positieve voorlopige aanslagen (te betalen) zullen begin januari 2013 verzonden worden.

- Loonheffingen

Thans wordt de laatste hand gelegd aan het aanpassen van de loonaangifteketen. Deze aanpassingen liggen op schema, zodat begin 2013 de loonaangiften van werkgevers kunnen worden ontvangen en verwerkt.

- Dienstverlening/communicatie

De BelastingTelefoon en de balies zijn opgeleid en voorbereid om grote aantallen vragen van burgers te kunnen beantwoorden. Op Twitter is de Belastingdienst actief om burgers te helpen met hun vragen. Ook zijn er speciale internetpagina's te vinden op www.belastingdienst.nl waarop burgers kunnen zien wat de wijzigingen voor 2013 zijn. Verder worden via radiospotjes en advertenties burgers er op gewezen te controleren of de grondslagen waarop de toeslagbeschikkingen zijn gebaseerd nog kloppen.
Met de ministeries van SZW, BZK en VWS wordt gewerkt aan een gezamenlijk dossier op Rijksoverheid.nl over de financiële gevolgen rondom de jaarovergang.

Concluderend kan worden gesteld dat het opleggen van de voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2013 goed is gegaan. De reacties van de burgers zijn niet anders dan andere jaren. Ditzelfde geldt voor de toeslagen. Overigens geldt dat burgers veelal pas reageren op de betaaldatum. Het is de verwachting dat de BelastingTelefoon dan de nodige vragen te verwerken krijgt. Tenslotte zal begin 2013 het beeld duidelijk worden ten aanzien van de loonaangifteketen.

---

winstgenieters). Hun geschatte inkomen behoeft geen correctie omwille van de gevolgen van de invoering van het wetsvoorstel Wet uniformering loonbegrip. Zij kunnen echter wel een lagere toeslag ontvangen. Dit effect is echter verwerkt in het bij de Wet uniformering loonbegrip behorende koopkrachtbeeld.

1912329 02003

5 Moties & toezeggingen

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

5.1 Moties

Motie nr. 307
Van Bemmel en Van Vliet verzoeken de regering de Belastingdienst de gegevens betreffende schadevoertuigen, waar de genoemde "tegenbewijsregeling" op van toepassing is, ter beschikking te laten stellen aan de verzekeraars.

(Kamerstukken II 2011/12, 29 398; aangenomen 29 november 2011)

In kwestie betreft dit voertuigen die al zijn beschadigd op het moment waarop ze worden geïmporteerd. Als gevolg van de beschadigde staat wordt de waarde van dat voertuig getaxeerd en in die waarde wordt de schade aan het voertuig verdisconteerd. De aldus bepaalde waarde van het voertuig vormt vervolgens de grondslag voor de te betalen BPM. Als een dergelijk voertuig later schade oploopt is het mogelijk dat de verzekerde ook vergoeding claimt van schade die al aanwezig was tijdens de import en losstaat van de schade die in Nederland is opgelopen. Uiteraard is dat een vorm van verzekeringsfraude.

De verzekeraars hebben te kennen gegeven dat zij de beschikking willen hebben over het genoemde taxatierapport waarin de waarde van het voertuig is opgenomen. Dit is echter niet mogelijk vanwege de fiscale geheimhoudingsplicht (art. 67 lid 1 Algemene wet inzake rijksbelastingen). Alleen in de bijzondere niet-fiscale wetgeving waarin het belang van de bedoelde gegevensverstrekking is vastgelegd, kan de geheimhoudingsverplichting ten aanzien van deze gegevens worden opgeheven.
Informatieverstrekking vanuit het fiscale domein ten behoeve van de fraudebestrijding door verzekeraars kan niet los gezien worden vanuit de informatieverstrekking vanuit het publieke domein richting private sector in het algemeen. De wettelijke mogelijkheden daartoe zijn zeer beperkt. Daarbij geldt dat het ministerie van Veiligheid en Justitie hiervoor primair verantwoordelijk is. De vraag is onder welke voorwaarden een dergelijke informatieverstrekking mogelijk zou moeten worden. Hierover zal overleg worden gevoerd met de minister van Veiligheid en Justitie. De Kamer zal vóór 1 april worden geïnformeerd over de uitkomst van dat overleg en de concrete stappen die daaruit dan mogelijk zullen volgen. Zeker waar het gaat om informatie die slechts in beperkte mate privacygevoelig is, is de inzet van Financiën de verzekeraars waar enigszins mogelijk tegemoet te komen in hun informatiebehoefte bij de aanpak van verzekeringsfraude.

Overigens kan uit het Nederlandse kentekenregister worden afgeleid of sprake is van een parallel geïmporteerde auto. Verzekeringsmaatschappijen kunnen onder omstandigheden aan de klant zelf kan vragen om ter onderbouwing van een schadeclaim nadere gegevens te verstrekken over de bij BPM-aangifte gehanteerde waarde en de daarbij eventueel aangevoerde schade.

1912329 02003

Motie nr. 136
Van Vliet verzoekt de regering tot een nadere afbakening te komen van de doelgroepen voor wie horizontaal toezicht inderdaad een geschikt model is voor invulling van de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige en de Kamer hierover vóór 1 oktober 2012 te informeren.

Motie nr. 141
Groot en Braakhuis verzoeken de regering in het plan van aanpak van de regering een concrete en uitdagende doelstelling te formuleren voor de hoeveelheid extra verticale belastingcontroles die de komende jaren moet worden uitgevoerd en de hoeveelheid werknemers die hiertoe bij de Belastingdienst wordt vrijgemaakt.

Motie nr. 144
Omtzigt c.s. verzoekt de regering vóór 1 oktober met een plan te komen om de tax gap te halveren, dan wel zo mogelijk nog verder te verkleinen, door met gerichte acties zowel op het gebied van handhaving als invordering de belastingopbrengst te vergroten. Verzoekt de regering tevens, hierbij in kaart te brengen met welke gerichte investeringen de belastingopbrengst met een veelvoud vergroot kan worden.

Motie nr. 145
Groot en Braakhuis verzoeken de regering nieuw onderzoek te doen naar de omvang en samenstelling van het nalevingstekort en in de rapportage hierover aan de Kamer niet enkel de percentages te vermelden, maar ook de nominale bedragen aan misgelopen belastinginkomsten.

(Kamerstukken II 2011/12, 31 066; aangenomen 5 juli 2012)

In de brief aan de Tweede Kamer van 10 december 2012[17] zijn de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering toegelicht en is ook ingegaan op de nalevingstekorten en de tax gap. Naar aanleiding van de brief van 11 december 2012, kenmerk 2012D46749, van de vaste commissie voor Financiën over de uitvoering van de motie nr. 144 over halvering van het handhavings- en invorderingstekort, is bij brief van 17 december 2012 (kenmerk DGB/2012/7713) een nadere toelichting gegeven.

[17] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149

1912329 02003

5.2 Toezeggingen

- **Wetgevingsoverleg 12 oktober 2009**

Toezegging Toegezegd een jaarlijkse rapportage te sturen over de resultaten van de aanpak van APV's, trusts en SPF's.

Vanaf 2012 worden deze resultaten opgenomen in de halfjaarsrapportages Belastingdienst. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 3.6.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011**

Toezegging Toegezegd om de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken.

In de vorige halfjaarsrapportage is toegezegd concrete informatie te verschaffen over de inzet van de Belastingdienst voor toezicht op de naleving met betrekking tot buitenlandse kentekens.

Capaciteit handhaving
Voor dienstverlening en toezicht worden landelijk 15 FTE ingezet. Voor intelligence en gegevensverwerking worden daarnaast 5 FTE ingezet. De totale inzet voor buitenlandse kentekens en burgers uit het buitenland is dus 20 FTE.

Gebruik NL gekentekende auto's
Het aantal ingeschreven arbeidsmigranten (peilmoment augustus 2012) omvat ca. 350.000 personen, tussen de 18 en 65 jaar die zijn ingeschreven in het GBA. Vanaf maart 2012 is deze groep arbeidsmigranten benaderd via informatieverstrekking en andere dienstverlening. De registratie van voertuigen (RDW-kentekenregister) binnen deze populatie met een Nederlandse kenteken is, in de periode maart tot en met september, gestegen van 29% naar 31%. Dit betekent een toename met 7.000 registraties. Er is dus een duidelijke stijging van het aantal buitenlanders dat van een buitenlands kenteken overgaat op een NL-kenteken. Deze stijging is mede een effect van de inzet van de Belastingdienst, uiteraard in samenwerking met gemeenten. Deze 7.000 registraties resulteren in een jaarlijkse opbrengst van ca. € 4 miljoen MRB.

Gebruik niet-NL gekentekende auto's
Voor ca. 1.500 voertuigen met een buitenlands kenteken wordt MRB betaald. Deze voertuigen zijn dus niet opgenomen in het NL-kentekenregister, maar zitten wel in het MRB-bestand van de Belastingdienst. Dit is, gelet op de afgelopen jaren, een stabiel aantal. Een kwart van deze aangevers komt uit het oosten van de EU (nadruk ligt op Polen), de helft komt uit onze directe buurlanden (België en Duitsland), de resterende groep komt uit de overige landen.

1912329 02003

Resultaten toezicht op de weg
Het toezicht op de weg wordt vooral binnen gezamenlijke verkeerscontroles uitgevoerd. Hierbij wordt samengewerkt met andere overheidshandhavers, zoals politie, Koninklijke Marechaussee en Douane. Eveneens zijn er waarnemingen ter plaatse uitgevoerd bij de woonadressen van arbeidsmigranten. Om belastingplichtigen sneller te kunnen detecteren worden kentekens van arbeidsmigranten opgenomen in de Automatic NumberPlate Recognizion (ANPR). Aan 70 personen zijn naheffingen en boetes opgelegd.

Tijdens de plenaire behandeling van het Belastingplan 2013 op 15 november 2012 is toegezegd dat de Kamer vóór 1 april a.s. een separate brief krijgt waarin de problematiek met betrekking tot de handhaving van de regels voor buitenlandse kentekens in haar volle breedte wordt behandeld.

- **Plenair debat over sluiting Belastingdienstkantoren op 22 maart 2012**

Toezegging
Toegezegd om in het beheersverslag, de halfjaarsrapportage of anders in een aparte brief in te gaan op het onderzoek naar de handhavingscapaciteit.

Met de brief van 10 december 2012[18] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

- **Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 27 juni 2012**

Toezegging
Toegezegd vóór 1 oktober 2012 een actieplan naar de Kamer te sturen voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Met de brief van 10 december 2012[19] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

Toezegging
Toegezegd in de begroting 2013 de recente uitkomsten van de onderzoeken naar de nalevingstekorten bij particulieren en MKB op te nemen.

De informatie is opgenomen in de Nota naar aanleiding van het Verslag Belastingplan 2013[20] in antwoord op vragen van de leden van de GroenLinks-fractie.

[18] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149
[19] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149
[20] *Kamerstukken II* 2012/13, 33 402, nr. 7

1912329 02003

Toezegging
De staatssecretaris zal de Kamer informeren over het betrekken van de werkvloer (belastingdeurwaarders, ontvangers en controleurs) bij de opstelling van het actieplan voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Bij de uitwerking van de maatregelen in de hiervoor genoemde brief van (datum) november 2012 heeft een groot aantal medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie een bijdrage geleverd. Ook heeft de Belastingdienst sessies over uiteenlopende onderwerpen georganiseerd, waar medewerkers vanuit alle geledingen in de gelegenheid zijn gesteld inbreng te leveren. Deze aanpak zal structureel gemaakt worden.

Toezegging
Toegezegd de praktijk van verzending van dwangbevelen per post te evalueren.

In het algemeen overleg van de vaste commissie voor Financiën met de staatssecretaris van Financiën van 27 juni 2012 is stilgestaan bij de toename van het aantal beslagopdrachten sinds 2004. Een beslagopdracht is de handeling die volgt op de betekening van een dwangbevel en wel in de situatie dat het gevorderde niet is betaald en ook overigens geen aanleiding bestaat de invordering (tijdelijk) op te schorten. In het overleg is een relatie gelegd tussen de bedoelde toename en de wijze waarop dwangbevelen worden betekend. Tot 1 januari 2004 geschiedde de betekening door de belastingdeurwaarder; vanaf 1 januari 2004 worden de dwangbevelen per post verzonden. Verondersteld werd dat de zogenaamde betekening per post minder effectief is dan de betekening door de belastingdeurwaarder. De toegezegde evaluatie ziet vooral op dit laatste aspect.

De wetswijziging per 1 januari 2004 waarbij het mogelijk is gemaakt dwangbevelen te betekenen door middel van verzending per post, is voorafgegaan door onderzoek naar de mate waarin schuldenaren ten tijde van de betekeningshandeling van de deurwaarder worden thuis getroffen. Uitkomst van het onderzoek was in 85% van alle betekeningsbezoeken de belastingdeurwaarder de schuldenaar niet op zijn adres aantrof en zich genoodzaakt zag het afschrift van het dwangbevel ter plaatse achter te laten in een gesloten envelop (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002-2003, 29 035, nr. 3). Anders gezegd, al vóór 2004 verliep de betekening van dwangbevelen van de Belastingdienst in 85% van de gevallen via de brievenbus.

In verband met de toezegging van de staatssecretaris is onderzocht wat het effect op het betalingsgedrag is van het betekenen van een dwangbevel. In de periode voor 2004 diende in 60% van de gevallen na de betekening van het dwangbevel een beslagopdracht te worden uitgegeven. In 60% van de gevallen resulteerde de betekening dus niet in betaling en was er ook anderszins geen aanleiding de invordering op te schorten. In de periode vanaf 2004 is dit percentage gestegen tot 64%. Dit is slechts een lichte toename. Het leidt tot de conclusie dat de wijziging waarbij dwangbevelen niet langer door de belastingdeurwaarder maar per post worden betekend, niet heeft geleid tot een significant slechter betalingsgedrag.

1912329 02003

Dat niettemin het aantal beslagopdrachten is gestegen, heeft vooral te maken met de autonome groei van het invorderingspakket van de Belastingdienst. Het aantal (positieve) vorderingen is gestegen van 8,9 miljoen in 2005 naar 18,4 miljoen in 2010. Deze stijging heeft te maken met de forse toename van het aantal belastingplichtigen (met name meer burgers in de inkomensheffing en meer ZZP-ers) en met de invoering van de inkomensafhankelijke toeslagen en de zorgverzekeringswet. Als gevolg van deze stijging is het werkpakket in de invordering over de volle breedte toegenomen; dit heeft onder andere ook geleid tot het hogere aantal beslagopdrachten.

Dat de Belastingdienst deze massa toch beheersbaar kan blijven verwerken is onder andere te danken aan de ontwikkelingen in het geautomatiseerde dwanginvorderingsproces. Met name door de inzet van de loonvordering en de overheidsvordering en door het introduceren van ruimere verrekeningsmogelijkheden is het mogelijk kleine schulden efficiënter te innen, zonder de inzet van deurwaarderscapaciteit. Zowel de betalingsachterstand als de verliezen als gevolg door oninbaar lijden zijn daardoor de afgelopen jaren (ook in de recente crisisjaren) niet toegenomen.
Voor een verdere verbetering en intensivering van de dwanginvordering zijn in het regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt. Ook het inmiddels door de Tweede Kamer aanvaarde wetsvoorstel, waarbij constructies met het bodemrecht een halt worden toegeroepen, draagt bij aan de beheersbaarheid binnen het invorderingsproces. Deurwaarders en invorderaars die op dit moment worden ingezet bij de bestrijding van bodemrechtconstructies, kunnen vanaf 2013 worden ingezet voor andere invorderingswerkzaamheden, met name de behandeling van beslagopdrachten.

Toezegging
Toegezegd bij het Belastingplan 2013 te bezien of het mogelijk is rente bij terugvorderingen toeslagen in rekening te brengen.

De bevoegdheid om rente in rekening is vastgelegd in de AWIR. In de brief van de Staatssecretaris van Financiën van 31 mei 2007[21] is de Tweede Kamer gemeld dat vanwege de gerezen problemen bij de invoering van Toeslagen en daardoor veel toeslagen na 1 juli zouden worden vastgesteld, er geen rente wordt berekend, indien aanvragers moesten terugbetalen. Nu het nieuwe toeslagensysteem goed functioneert en de functionaliteit voor definitief toekennen in 2013 wordt geïmplementeerd, is er geen reden meer voor het niet in rekening brengen van heffingsrente. Voornemen is vanaf 1 januari 2013 in voorkomende gevallen heffingsrente in rekening te brengen.

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken of de bevestigingsbrief bij wijziging van rekeningnummers nog nodig is.

[21] *Kamerstukken II* 2006/07, 30 800 IXB, nr. 38

1912329 02003

Sinds het voorjaar van 2011 geldt de procedure dat na ontvangst van een verzoek tot wijziging van een rekeningnummer, de Belastingdienst een brief stuurt naar het huisadres met het verzoek om schriftelijk te bevestigen dat betrokkene inderdaad verzoekt om een mutatie. Na ontvangst van deze bevestiging wordt de mutatie doorgevoerd. Deze aangepaste werkwijze heeft ertoe geleid dat de fraude rond het muteren van rekeningnummers voor het overgrote deel is uitgebannen. Gevolg was wel een extra papierstroom. Ook voor burgers bleek het niet altijd direct duidelijk te zijn waarom ze een verzoek nog eens moeten bevestigen.
Om aan deze bezwaren tegemoet te komen, heeft de Belastingdienst onderzocht of de voorbevestigingsprocedure kan worden aangepast. Uitkomst is dat voor mutaties die worden doorgevoerd met DigiD, de voorbevestiging niet meer nodig is. Hetzelfde geldt voor de gevallen waarin de Belastingdienst een mutatieverzoek kan matchen met de reeds bekende gegevens over bankrekeninggegevens. Besloten is om in deze gevallen de voorbevestiging achterwege te laten. Daarmee kan het aantal voorbevestigingen met zo'n 80% dalen, zonder dat de risico's weer gaan toenemen.

Toezegging
Toegezegd contact op te nemen met de Minister van VWS over het op orde krijgen van de verzekerdenadministratie zorgverzekering.

Vanuit het ministerie van Financiën is op ambtelijk niveau contact opgenomen met het ministerie van VWS. De Belastingdienst heeft in 2012 tweemaal een controle uitgevoerd op het verzekerd zijn van aanvragers zorgtoeslag gedurende het toeslagjaar. In mei 2012 zijn ruim 14.000 aanvragen zorgtoeslag gestopt, omdat de aanvrager niet voldeed aan de zorgverzekeringsplicht. Hierbij is de zorgtoeslag voor heel 2012 gestopt. Met deze stopzetting is voorkomen dat deze aanvragers voor de resterende maanden van 2012 nog een zorgtoeslag zouden ontvangen voor een bedrag van ruim € 11 miljoen. De zorgtoeslag van ruim € 8 miljoen die reeds was uitbetaald, wordt teruggevorderd.
In oktober is deze controle nogmaals uitgevoerd met als gevolg dat ruim 8.500 zorgtoeslagen zijn gestopt. Met deze actie is voorkomen dat voor de resterende maanden nog een zorgtoeslag werd uitbetaald voor een bedrag van in totaal € 3 miljoen.
Gemiddeld is voor 8 maanden toeslag teruggevorderd met een financieel belang van ruim € 6 miljoen. Uiteraard ontvangen deze aanvragers voor 2013 ook geen zorgtoeslag zolang zij niet verzekerd zijn voor zorg.

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage een toelichting te geven op de vermindering van het aantal deurwaarders bij de Belastingdienst.

De afgelopen vijf jaar is het aantal deurwaarders teruggelopen van 382 in 2008 naar 336 in 2012. De oorzaak hiervan is de geleidelijke uitstroom als gevolg van leeftijdsontslag en de vacaturestop als gevolg van de taakstellingen. Door de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering, opgenomen in het regeerakkoord, worden er in 2013 en 2014 circa 200 tot 250 nieuwe deurwaarders geworven.

1912329 02003

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage iets opnemen over de Belastingdienst van Caraïbisch Nederland.

De Belastingdienst/Caraïbisch Nederland heeft het afgelopen jaar de overgangsperiode achter de rug gelaten. De opbouw van het geautomatiseerde systeem voor de belastingheffing is zover gevorderd dat ook voor het laatste, niet eerder geheven, middel van het belastingstelsel voor Caribisch Nederland, de Vastgoedbelasting, de aanslagen kunnen worden opgelegd. Het personeel is geschoold en er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. De voorlichting over het nieuwe fiscale stelsel voor de BES eilanden heeft veel aandacht gekregen. Zo is veel informatie verstrekt over de Vastgoedbelasting, maar zijn ook periodiek gesprekken gevoerd met klantpanels over het fiscale stelsel als geheel en de wijze waarop de Belastingdienst zijn werk doet.
Recent is onder belastingplichtigen een belevingsonderzoek gehouden. Hieruit blijkt dat men over de hele linie positiever denkt over de Belastingdienst dan in het vorige onderzoek.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 9 november 2012**

Toezegging
Toegezegd om op de site van de Belastingdienst een handleiding voor steunstichting SBBI te plaatsen.

De handleiding is begin december 2012 op de website van de Belastingdienst geplaatst.

- **Plenaire behandeling Belastingplan 2013 op 15 november 2012**

Toezegging
Toegezegd nog in de maand november de Kamer te informeren over de bestrijding van de tax gap.

Met de brief van 10 december 2012[22] over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

[22] *Kamerstukken II* 2012/13, 31 066, nr. 149

1912329 02003

Bijlage: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal behandelde aangiften	52,3 mln	47,9 mln
Aantal voorlopige aanslagen	11,7 mln	10,8 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,1 mln	3,0 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	1,9 mln	1,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,4 mln	8,3 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn enigszins lager dan die van 2011. Het lagere aantal behandelde aangiften wordt met name veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften gedurende 2011. Er werden toen t/m oktober 4,7 miljoen extra aangiften verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal belpogingen	12.204.035	12.622.676
Uitval overbelasting	50.154	895.901
Totaal beantwoord	10.045.168	10.161.053
Bereikbaarheid	82%	81%

De hoge uitval is veroorzaakt door de storing bij de Belastingtelefoon van mei 2012 (voor een nadere toelichting zie paragraaf 4.2).

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Particulieren		
Totale aanbod	5.595.390	5.703.607
Totaal beantwoord	5.021.862	5.176.745
Aangenomen	90%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	2.547.826	2.575.011
Totaal beantwoord	2.333.398	2.446.942
Aangenomen	92%	95%
Toeslagen		
Totale aanbod	3.612.985	3.668.222
Totaal beantwoord	3.134.659	3.436.993
Aangenomen	87%	94%
Overig		
Totale aanbod	1.433.484	1.356.167
Totaal beantwoord	1.233.140	1.243.104
Aangenomen	86%	92%

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal frobo's	1.901.129	1.652.327
Waarop tijdig gereageerd	89%	90%
Waarvan terugbelberichten	935.202	529.757
Waarvan serviceberichten	923.133	1.105.130
Waarvan duplicaat beschikkingen	42.794	17.440

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het terugbellen volgens afspraak. Tot en met oktober zijn ruim 450.000 van deze nieuwe terugbelafspraken gemaakt.

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingen		
Aantal frobo's	796.421	339.205
Waarop tijdig gereageerd	83%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	138.781	190.552
Waarop tijdig gereageerd	76%	84%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	923.133	1.105.130
Waarop tijdig gereageerd	96%	94%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	42.794	17.440
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal bezoekers balie	829.000	704.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	100,0%	100,0%
Persoonlijk domein	100,0%	99,9%
Toeslagen website	100,0%	100,0%

1912329 02003

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	111.342	112.340
Bezwaarschrift	127.947	163.684
Melding betalingsonmacht	2.146	2.364
Notariële akten	4.646	2.628
Uitstel BPM	2.622	2.605
Uitstel IB-aangifte	103.340	158.951
Verzoek stopzetten VA/VT	7.444	2.294
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	210.149	16.726

Het aantal digitale verzoeken tot wijziging van het toetsingsinkomen is sterk gedaald, omdat deze wijzigingen nu vooral via het toeslagenportaal of via de Belastingtelefoon worden doorgegeven.

Tabel 9: Bezwaarschriften[23]

Ontvangen bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	492.908	473.237
Belastingregio's	396.058	400.329
Douane	5.273	3.602
Toeslagen	56.157	42.582
Autobelastingen	35.420	26.724

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	398.264	450.316
Belastingregio's	309.133	377.828
Douane	5.873	3.747
Toeslagen	46.569	41.579
Autobelastingen	36.689	27.162

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	94%	94%
Belastingregio's	93%	93%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	97%	96%

[23] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

1912329 02003

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.329	6.589
Belastingregio's	3.205	3.776
Douane	116	161
Toeslagen	1.551	2.254
Autobelasting	457	398

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.805	6.285
Belastingregio's	4.027	3.874
Douane	157	176
Toeslagen	1.197	1.906
Autobelasting	424	329

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	28%	24%
Belastingregio's	32%	31%
Douane	22%	5%
Toeslagen	11%	10%
Autobelasting	32%	32%

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	13%	17%
Douane	8%	5%
Toeslagen	6%	8%
Autobelasting	17%	17%

1912329 02003

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.365	12.011
Belastingregio's	4.740	5.390
Toeslagen	4.082	4.588
Overig	1.543	2.033

Afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.073	12.285
Belastingregio's	4.715	5.454
Toeslagen	3.839	4.789
Overig	1.519	2.042

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	97%	95%
Belastingregio's	94%	92%
Toeslagen	99%	96%
Overig	99%	99%

Toezicht

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Ontvangen aangiften	10.673.330	10.534.023
- waarvan digitaal	94,6%	95,2%
- waarvan papier	5,4%	4,8%
Geregistreerde aangiften	10.011.235	10.044.784

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	368.000	391.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	3%	4%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	25.000	25.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	5%	5%

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Personeel in fte's (bezetting)	29.176	28.179
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,5%	6,0%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,0%

1912329 02003

oud versie 1

Belastingdienst en HZ zijn met elkaar in overleg over de prestatie indicatoren.

In de HTJR worden weer tot 2 uitvoerders benoemd.

Hoe verhoudt zich dit tot de notitie van de Sprint III - brief?

MH

11e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

December 2012

Aanwijzingen:

blz 6: VAR + Bezwaar apart registreren klachten dan betere herkenning

blz 9: Handhaving. Nieuwe indicatoren MKB. Nieuwe indicaton MG0/260 in aantallen HT. opvallend = stijging HT MKB, I Stevens

blz 10/11: voortgangsrapportage

blz 20: toeslagen. actuele stand betalingsregelingen ingelopen

blz 23: stavaza jaarverslag 2012/2013

blz 28: nakomen toezegging duurzaamheid

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst

blz 30: nakomen toezegging dienstwaardes

7/12

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

1. FISCALE MONITOR 2012

2. DIENSTVERLENING

2.1 Dienstverlening in cijfers

2.2 Telefonische dienstverlening

3. Handhaving

3.1 Toezicht in cijfers

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'

3.3 Invordering

3.4 Aanpak systeemfraude

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

3.6 Buitenlands vermogen

4. Massale klantprocessen en ICT

4.1 SEPA

4.2 Productieverstoringen

4.3 Toeslagen

4.4 Jaarovergang 2012/2013

5. Moties & toezeggingen

5.1 Moties

5.2 Toezeggingen

Bijlage: productietabellen

1912329 02003

Inleiding

Voor u ligt de 11e halfjaarsrapportage Belastingdienst.

Hoofdstuk 1 bevat de hoofdpunten van de nieuwste Fiscale Monitor 2012.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste kengetallen van dienstverlening weergegeven. Verder in dit hoofdstuk aandacht voor de verbeteringen van de telefonische dienstverlening.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste kengetallen van toezicht weergegeven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk nader worden belicht zijn de stand van zaken en de acties om systeemfraude en intracommunautaire btw-fraude te bestrijden, en de stand zaken rond de aanpak van buitenlands vermogen.

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de uitvoering van de toeslagen en enkele productieverstoringen toegelicht die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor het project SEPA.

In hoofdstuk 5 wordt een aantal moties & toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

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

1912329 02003

1 Fiscale Monitor 2012

Ieder jaar wordt de Fiscale Monitor gehouden, een onderzoek naar een breed scala van onderwerpen onder de doelgroepen particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal dienstverleners en de toeslagen intermediairs. Hierbij wordt de perceptie en beleving van deze doelgroepen gemeten op het gebied van:
- het functioneren van de Belastingdienst als organisatie
- het ervaren contact met de Belastingdienst
- het doen van aangifte
- attitudes en percepties van belasting betalen én ontduiken.

De Fiscale Monitor meet geen effecten, maar is een thermometer van de subjectieve beleving van de doelgroepen. Waar hieronder sprake is van een score op een schaal gaat het altijd om een 5-puntsschaal (waarbij 1 zeer slecht en 5 zeer goed is)

Algeheel beeld: uitkomsten vergelijkbaar met vorig jaar
Hoewel op onderdelen een aantal lichte veranderingen te zien zijn in zowel positieve als negatieve zin, is het algehele beeld dat de uitkomsten vergelijkbaar zijn met 2010 en 2011. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Belastingdienst is dan ook onveranderd een 6,5. Douaneklanten blijven evenals voorgaande jaren zeer tevreden met op een enkel punt nog verbetering.

Over het algemeen zijn producten, diensten en processen de afgelopen jaren duidelijker en eenvoudiger geworden en de deskundigheid en professionaliteit van medewerkers is verbeterd. Ook de eigen waardering van de belastingmoraal is voor de diverse doelgroepen gestegen. Transparantie, snelheid, bezwaarschriften en het boetebeleid krijgen nog steeds een lage waardering en blijven dus ook in 2012 belangrijke aandachtspunten.

Waardering voor dienstverlening
Over het algemeen is de waardering voor dienstverlening vergelijkbaar met vorig jaar. Het gebruik van de website (waardering 3,3) is afgenomen en scoort iets lager op een aantal punten. De Belastingtelefoon (waardering 3,2) wordt hoger beoordeeld op de punten: snelheid contact en professionaliteit van de medewerker. Bezoek aan het belastingkantoor blijft met een waardering van 3,7 het best gewaardeerde dienstverleningskanaal. De snelheid van de afhandeling van bezwaarschriften is een belangrijk verbeterpunt.

Waardering aangifte en -aanvraagprocessen
Door alle doelgroepen worden de verschillende aangifteprogramma's en formulieren op duidelijkheid en tevredenheid proces voldoende tot (zeer) goed beoordeeld. Evenals voorgaande jaren wordt de snelheid van afhandeling van de aangiftes en aanvragen door diverse doelgroepen matig beoordeeld. Uitzondering hierop zijn de doelgroepen ondernemers en douaneklanten waarbij de gemiddelde beoordeling voor de snelheid van afhandeling een voldoende scoort.

Waardering proces controles, correcties en boetes
Op het gebied van controles is de waardering door de verschillende doelgroepen in lijn met vorig jaar neutraal tot (zeer) tevreden. Over correcties is men dit jaar positiever dan

1912329 02003

vorig jaar. Ook het invorderingsproces wordt positief beoordeeld. Bij boetes is de reden ervan en uitleg hierover duidelijker dan vorig jaar, maar men vindt evenals vorig jaar dat de hoogte van de boete nog altijd in geen verhouding staan met de gemaakte fout.

1912329 02003

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening *(in procenten)*

	2011 t/m oktober	**2012**	**2012 t/m oktober**
	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[1]	82	80-85	81
Terugbelafspraken[2] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	89	85-90	90
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	n.v.t.	n.v.t.	75
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	94	90-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	92	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	94
Afgehandelde klachten	97	98-100	95

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is tot 1 november goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 81%, met een gemiddelde wachttijd van 71 seconden. Daarmee is de telefonische bereikbaarheid op vrijwel hetzelfde niveau gebleven ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar (82%) en is de gemiddelde wachttijd verbeterd ten opzichte van de zelfde periode vorig jaar (90 seconden).

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

[2] Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven (SmartBelAfspraak).

1912329 02003

Terugbelafspraken binnen 2 werkdagen
Wanneer de medewerker van de BelastingTelefoon een vraag van een burger of bedrijf niet kan of mag beantwoorden (de BelastingTelefoon verstrekt alleen informatie) maakt hij een frontoffice-backoffice bericht aan. Het bericht wordt doorgestuurd naar de bevoegde belastingregio. De regio belt vervolgens de burger of het bedrijf terug, beantwoordt de vraag of verwerkt de mutatie, transactie of bestelling. De doelstelling voor de frontoffice-backoffice berichten bedraagt 85-90%. De realisatie is met 90% conform de doelstelling.

Terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven
Vanaf 1 januari 2012 experimenteert de Belastingdienst met de mogelijkheid om een terugbelafspraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Het doel is om klanten binnen een tijdsperiode van twee uur op een bepaalde datum terug te bellen. De klant kan zelf de datum en het tijdsblok kiezen. Als de klant geen voorkeur heeft wordt het tijdsblok standaard 24 uur later voorgesteld.
De met succes teruggebelde klanten zijn merendeels positief over de mate waarin hun vraag uiteindelijk beantwoord werd: volgens 73% is dat volledig, volgens bijna 18% gedeeltelijk. De teruggebelde klanten zijn verder in ruime meerderheid (80%) tevreden over het gesprek en de deskundigheid en het meedenken van de medewerker. De tevredenheid op de genoemde aspecten hangt sterk samen met het al dan niet beantwoord zijn van de vraag. Een tweede meting is najaar 2012 gepland.

Registratie nieuwe ondernemers
De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers wordt met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is de snelheid van registreren fors verbeterd. Toen was het percentage 92%.

Aanvraag afgifte VAR verklaringen
De realisatie tijdige afgifte VAR verklaringen ligt op 94%. Deze score komt overeen met de realisatie tot en met oktober 2011.

Afgedane bezwaarschriften
De aanpak om de voorraad bezwaren inkomensheffing terug te brengen en te beheersen is succesvol geweest. De Tweede Kamer was eerder over dit knelpunt geïnformeerd bij brief van 6 juni 2011[3]. Vanaf september is de voorraad bezwaren IH stabiel op 40.000.

Afgehandelde klachten
Tot en met oktober 2012 zijn 12.011 klachten ontvangen. Dat zijn er 1.646 meer dan in dezelfde periode van 2011. Ook bij de BelastingTelefoon zijn meer klachten ingediend dan in voorgaande jaren. Tot en met oktober werden bij de BelastingTelefoon 2.870 telefonische klachten in ontvangst genomen. Dat zijn er 1.795 meer dan in dezelfde periode in 2011. Deze stijging was voorzien en wordt verklaard door de maatregelen die bij de BelastingTelefoon zijn getroffen om de klachtherkenning te verbeteren en het makkelijker te maken telefonisch een klacht in te dienen. De Nationale ombudsman had hierom gevraagd naar aanleiding van klachten die hij hierover had ontvangen. De

[3] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31 066, nr. 131

1912329 02003

toename van het aantal klachten zet zich overigens niet door. In de maanden september en oktober zijn minder klachten ontvangen dan in dezelfde maanden van het vorig jaar.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed: doorverbinden 3e lijn.
Begin 2012 is de Belastingdienst de pilot 'in één keer goed' gestart. Doel is om klanten die de Belastingdienst bellen in één keer antwoord te geven op hun vraag door ze zo nodig direct door te verbinden met een specialist. Vanaf februari dit jaar kan worden doorverbonden naar de 3e lijn voor complexe fiscale vragen betreffende box 1,2 of 3. De 3e Inkomensheffing niet winst (IH-niet winst) is bereikbaar gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de 3e lijn IH niet Winst weer:

Tabel 2: doorverbonden en afgehandelde gesprekken derde lijn IH niet winst

	Februari tot en met april	Mei 2012 tot en met oktober	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1771	1088	2859
Aantal afgehandelde gesprekken	1725	1036	2761

De 3e lijn Vpb is bereikbaar gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de 3e lijn Vpb weer.

Tabel 3: doorverbonden en afgehandelde gesprekken derde lijn Vpb

	Februari tot en met april	Mei tot en met oktober 2012	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	1457	4034	5491
Aantal afgehandelde gesprekken	1126	2983	4109

Pilot 'werken op afspraak'
In september 2011 is de pilot 'werken op afspraak' gestart bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting, toeslagen en betalingen. Meer dan 80% van de afspraken wordt via de BelastingTelefoon gemaakt. Per 1 juli 2012 is de pilot succesvol afgerond. Vanaf september 2011 zijn er in totaal circa 45.000 afspraken gemaakt. De eerste ervaringen op de kantoren die aan de pilot meedoen, zijn goed. Zowel de klanttevredenheid als de medewerkertevredenheid is hoog. De organisatie kan door het volledig werken op afspraak het klantaanbod beter reguleren. Een evaluatie van de ervaringen volgt in

1912329 02003

januari 2013. Op dit moment wordt tevens onderzocht hoe het maken van afspraken het beste kan worden geïmplementeerd bij de BelastingTelefoon Ondernemers en Auto.

Samenwerking met de Nationale ombudsman
Sinds het uitbrengen van het rapport "Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman" in 2010 vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Belastingdienst en de Nationale ombudsman. In de afgelopen periode heeft overleg plaatsgevonden over de werkwijze van de Stella-teams (de teams die mensen met een ingewikkeld of langslepend belasting- of toeslagenprobleem helpen), de telefonische dienstverlening en de terugvordering van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven positief te zijn over de keuze van de thema's door de Belastingdienst als follow up van het rapport en het gesprek hierover met de Belastingdienst.

1912329 02003

3 Handhaving

Inleiding

De Belastingdienst tracht het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat een optimaal effect wordt bereikt op de *compliance*, het bereidwillig naleven door belastingplichtigen van de fiscale regels. Op basis van de kennis over het gedrag van belastingplichtigen en gegeven de beschikbare capaciteit, kiest de Belastingdienst die handhavingsinstrumenten die het meest bijdragen aan de compliance. Dit wordt *handhavingsregie* genoemd.

Een goed evenwicht in de keuze van doelgroepen en in de keuze van de verschillende handhavingsinstrumenten is het uitgangspunt. Hiermee wordt opvolging gegeven aan de aanbevelingen van de Commissie Horizontaal Toezicht Belastingdienst (Commissie Stevens). Deze is van mening dat de Belastingdienst met het horizontaal toezicht een goede weg is ingeslagen, maar wijst tegelijk op de noodzaak te blijven investeren in onze verticale aanpak. De handhavingsaanpak bestrijkt het gehele toezichtpalet: van vooringevulde aangifte tot de fiscale opsporing en recherche. De aanpak voor de handhavingsregie wordt de komende jaren geleidelijk ingevoerd. Met investeringen in verticaal toezicht wordt voor de komende jaren concreet invulling gegeven aan de opdracht van het kabinet Rutte II om het toezicht te intensiveren. Hierdoor is de door de Commissie Stevens bepleite balans in de handhavingsregie beter te verwezenlijken. Ook voor de invordering worden maatregelen ontwikkeld om de invordering te intensiveren. Ook hiervoor zijn in het regeerakkoord extra middelen uitgetrokken.

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 4 kengetallen toezicht

	2011 t/m oktober	Doelstelling eind 2012	2012 t/m oktober
Aantallen behandelde aangiften IH [4]	368.000		391.000
Aantallen behandelde aangiften Vpb [5]	25.000		25.000
Aantallen onderzoeken toezicht buiten [6]	80.000		71.000
Aantal zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen onder horizontaal toezicht [7]			
• ZGO	787		724
• MGO	2.345		2.537
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	27.000	50.000-75.000	82.000

[4] In de begroting 2012 zijn geen doelstellingen opgenomen voor deze indicator.
[5] Idem
[6] Idem
[7] Idem

1912329 02003

Verticaal toezicht
Het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst behandelde aangiften IB is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar licht hoger.
In oktober is de Belastingdienst gestart met een proef voor een nieuwe vorm van toezicht, het massaal automatisch corrigeren. Ruim 195.000 mensen ontvingen een correctiebrief waarin een afwijking op het punt van loon en/of pensioen werd meegedeeld. Via controles die de Belastingdienst uitvoerde met contra-informatie van onder andere werkgevers en uitkeringsinstanties, bleek dat er zo'n € 750 miljoen aan looninkomsten niet was opgegeven. Een eerste analyse wees uit dat het ging om mensen die te snel hun aangifte hebben willen insturen of dat er sprake was van een andere vergissing. Daarnaast hebben mensen zichzelf voor € 150 miljoen benadeeld door de al ingehouden loonheffing niet in te vullen. De Belastingdienst heeft beide zaken gecorrigeerd. De geschatte opbrengst voor de schatkist bedraagt enkele tientallen miljoenen euro's.

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld. Het aantal onderzoeken 'toezicht buiten' is vergelijking met dezelfde periode vorig jaar lager. De belangrijkste reden hiervoor is de tijdelijke inzet van extra capaciteit op het bezwaarproces (zie hiervoor 2.1). Inmiddels is de voorraad bezwaren stabiel en wordt de capaciteit weer ingezet worden op het toezicht buiten.

Horizontaal toezicht
Met horizontaal toezicht op zeer grote ondernemingen en middelgrote ondernemingen (ZGO/MGO) wil de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het aantal zeer grote ondernemingen onder horizontaal toezicht is ten opzichte van de oktober 2011 licht afgenomen. De oorzaak hiervan wordt nader onderzocht. Een voorlopige verklaring is gelegen in het strakker hanteren van de normen voor de horizontaal toezicht status en de bedrijfseconomische afweging die ondernemingen maken, voor het investeren in de fiscale beheersing.

3.2 Rapport 'Fiscaal toezicht op maat'
Op 21 juni 2012 is het rapport 'Fiscaal toezicht op maat' van de Commissie Stevens door de staatssecretaris van Financiën aangeboden aan de Tweede Kamer [8]. De commissie heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst geëvalueerd. In de zomermaanden is het commissierapport binnen de Belastingdienst besproken met de medewerkers in zgn. kantinebijeenkomsten op alle belastingregio's en daarna in sessies, waarin de interactiviteit met de medewerkers centraal stond. In de maand oktober zijn de uitkomsten van het rapport besproken met ondernemers uit het MKB, ZGO/MGO en fiscale dienstverleners. Grosso modo bevestigden deze consultaties de uitkomsten van het rapport.

[8] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31 066, nr. 133

1912329 02003

Door de Commissie zijn aanbevelingen gedaan voor verbetering van handhavingsregie. De Commissie bepleit een verdere ontwikkeling van het 'concept' horizontaal toezicht om de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. Deze aanbevelingen betreffen de bruikbaarheid van het tax control framework (TCF) voor het MGO, het inbouwen van reality checks bij horizontaal toezicht, de rol van de fiscaal dienstverlener in het MKB, de effectmeting, de verdere professionalisering van de dienst en - last but not least - het meenemen van de medewerkers.

Doorontwikkeling horizontaal toezicht
De Belastingdienst komt begin 2013 met een update van de Leidraad Horizontaal Toezicht binnen de individuele klantbehandeling. Daarin worden de punten TCF, reality checks en fiscaal dienstverlener uitgewerkt en handvatten geboden voor de praktijk. De Leidraad is de weerslag van de ontwikkelingen van het horizontale toezicht binnen met name de segmenten ZGO en MGO. De update van de Leidraad is afgestemd met externe stakeholders (accountants- en belastingadvieskantoren). In het Platform horizontaal toezicht, een samenwerkingsverband van de Belastingdienst en de fiscaal dienstverleners, is het rapport enkele dagen na het verschijnen ervan besproken, met als belangrijkste aandachtspunt de ontwikkelingen van het horizontaal toezicht binnen het MKB en de bijzondere positie van de fiscaal dienstverlener daarin.

Betrekken medewerkers Belastingdienst
De Commissie Stevens geeft aan dat horizontaal toezicht een cultuuromslag was voor de medewerkers van de Belastingdienst. Om de medewerkers te ondersteunen worden door de Belastingdienst meerdere opleidingen ontwikkeld voor zowel het op peil houden van fiscale vakkennis als het vergroten van de communicatieve en gedragsvaardigheden. Verder zullen de medewerkers structureel worden betrokken in de ontwikkeling van de handhavingsregie. Daartoe wordt een programma opgezet om voor de medewerkers de kennis en ervaring van de diverse mogelijkheden van handhavingsregie te vergroten.

Effectmeting
De Belastingdienst werkt aan verbetering van de effectmeting. De Belastingdienst ontwikkelt een samenhangende set van indicatoren, waarmee de input (in termen van menskracht en financiële middelen), de output (activiteiten horizontaal en verticaal toezicht, resultaten) en het effect op de naleving inzichtelijk wordt gemaakt. Daarnaast is Nederland voorzitter van een door het Forum on Tax Administration van de OESO ingestelde werkgroep. Deze brengt de ontwikkeling van 'enhanced relationship' (horizontaal toezicht) wereldwijd in kaart. Het onderwerp effectmeting neemt een belangrijke plaats in op de agenda van het Forum. Verder start in januari 2013 een programma, waarin de wetenschap en de specialisten van de Belastingdienst en andere toezichthouders zoeken naar verdiepingen in de effectmetingen van toezicht.

3.3 Invordering

Telefonische incasso
Bij wijze van proef is in juni 2012 gestart met telefonische incasso. Om te beginnen zijn de voorzieningen gecreëerd voor de incassomedewerkers, zoals de ontwikkeling van belscripts, de beschikbaarheid van een klantbeeld van de debiteur en de mogelijkheid om de belmomenten vast te leggen en beschikbaar te hebben in een later stadium.

1912329 02003

De gesprekken worden gevoerd in diverse fasen van het incassoproces, bijvoorbeeld kort voor of kort na de fase dwangbevel. Ook wordt gevarieerd in tijdstip van bellen (avondbellen en weekenden).
De resultaten zijn bemoedigend om verder te gaan met de ontwikkeling van het instrument telefonische incasso. De reacties van belastingschuldigen zijn positief. Ze ervaren de gesprekken dienstverlenend en gericht naar het zoeken van een oplossing voor de achterstallige betaling. In circa 70% van de gevallen gaat men over tot concrete betalingen of het maken van afspraken over een betalingsregeling. De afgesproken betalingsregelingen worden in de praktijk voor het overgrote deel nageleefd (95%).
Een ander resultaat is dat belastingplichtigen - in plaats van betalen - andere acties ondernemen, zoals het indienen van bezwaar of het alsnog indienen van een aangifte.

Inning van kleine vorderingen
Medio oktober 2012 is gestart met de inzet van deurwaarders op het innen van kleine bedragen. Verspreid over de diverse groepen debiteuren (particulier, starters, ZZP'ers en MKB) worden 2.000 debiteuren bezocht door deurwaarders, niet alleen op reguliere tijdstippen, maar ook op ongebruikelijke tijdstippen, tussen 17.00 uur en 20.00 uur en op zaterdagen. In het kader van de proef hebben de deurwaarders de bevoegdheid om kortlopend uitstel te verlenen of een betalingsregeling te treffen.
Hoewel het nog te vroeg is voor een eerste kwantitatieve analyse lijkt ook hier de inzet bij te dragen aan het voldoen van de verschuldigde betalingen. In april 2013 zal de proef worden geëvalueerd.

3.4 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[9]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (Belastingtelefoon, heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

Maatregelen identiteitsfraude

- Slachtoffers van identiteitsfraude worden snel en adequaat opgevangen bij de Belastingdienst. De opvang is gericht op het snel herstellen van de gegevens, zodat (uit)betalingen naar de juiste persoon kunnen worden hervat. In het afgelopen half jaar hebben zich iets minder dan 100 slachtoffers gemeld. Het merendeel van de meldingen wordt gedaan door slachtoffers die hun DigiD hebben afgegeven of waarvan het DigiD is ontfutseld.

- De zogenaamde machtigingscode zal met ingang van het Belastingjaar 2012 niet meer worden voorbedrukt op de uitnodigingen tot het doen van de aangifte Inkomstenbelasting.

Hoe gaat dat dan nu?

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

1912329 02003

Maatregelen inkomensheffing

- In het afgelopen halfjaar is onverminderd gewerkt aan het op centraal niveau detecteren van fraudegevallen in de inkomensheffing. In 2012 zijn de controlegrenzen aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling in het onderzoek worden betrokken. In de maanden mei t/m oktober 2012 is het resultaat van deze activiteiten dat voor een bedrag van ruim € 87 mln aan uitbetalingen is voorkomen.

- In de eerste negen maanden van 2012 zijn ruim 4.000 fraudesignalen behandeld en in voorkomend geval teruggevorderd. Het fiscale nadeel daarvan is ruim € 44 mln.

Maatregelen Toeslagen

- In het Nieuwe Toeslagensysteem worden alle gegevens van burgers aan een vorm van massaal toezicht onderworpen. In de eerste acht maanden van 2012 zijn ruim 640.000 toeslagverzoeken op deze wijze in de actualiteit nader onderzocht en waar nodig gecorrigeerd. In het laatste kwartaal van 2012 zal het effect van dit toezicht worden gemeten.

- Naast het actuele toezicht in NTS worden voor het toeslagjaar 2012 ruim 100.000 verzoeken aan andere vormen van toezicht onderworpen. Extra aandacht is er voor het zorgverzekerd zijn van arbeidsmigranten, de juistheid van het schatten van inkomens en de juistheid van de grondslagen voor kinderopvangtoeslag.

Maatregelen omzetbelasting

- Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren zijn na beoordeling afgevoerd. De kans op misbruik is te groot. Deze actie heeft er voor gezorgd dat ruim 82.000 btw-nummers zijn afgevoerd. De actie is eind mei 2012 afgerond. In het najaar krijgt deze actie een vervolg met de toetsing van ruim 50.000 nieuwe gevallen van nihil-aangevers.

- Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 30.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. De opbrengst van deze monitoring in de eerste negen maanden van 2012 bedraagt ruim € 10 mln.

Opsporingsactiviteiten FIOD

- De opsporing van systeemfraudezaken krijgt onverminderd de aandacht. Sinds het begin van dit jaar wordt gewerkt met de zogenaamde SIS aanpak (Snelle Interventie Service). Dit is de aanpak waarbij kleinere zaken door korte onderzoeken en een snel vervolg het rechtsgevoel voeden en kans bieden op media-aandacht. Op dit moment zijn 29 grotere fraudezaken in onderzoek met een belang van ruim € 20 mio en zo'n 6.300 betrokken BSN's.

1912329 02003

3.5 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude.

Resultaten

De Algemene Rekenkamer heeft op 27 september 2012 een rapport uitgebracht, waarbij is teruggeblikt op haar rapport uit 2009 en is onderzocht of de destijds toegezegde acties en maatregelen door de Belastingdienst zijn uitgevoerd. De hoofdconclusie van het rapport is positief en luidt, dat de Belastingdienst sinds 2009 de bestrijding van carrouselfraude heeft versterkt. De Algemene Rekenkamer acht van groot belang dat de stevige aanpak wordt gehandhaafd en heeft een aantal aanbevelingen gedaan om de aanpak nog te verbeteren. In de reactie op het rapport is van de zijde van het kabinet aangegeven dat de aanpak van de carrouselfraude gehandhaafd blijft en dat mogelijkheden om de effectiviteit van de fraudeaanpak te verhogen worden verkend[10]. Een van die mogelijkheden betreft de multidisciplinaire aanpak.

Multidisciplinaire aanpak

Zoals aangekondigd in de brief van 29 mei 2012[11] aan de Tweede Kamer wordt nu extra ingezet op een multidisciplinaire aanpak. Binnen deze multidisciplinaire aanpak werken diverse betrokken partijen op structurele basis en op een geïntensiveerde wijze samen om carrouselfraude te bestrijden en de criminelen die erachter zitten op te sporen. Op dit moment gaat dat om banken, belastingadviseurs, accountants en het notariaat. De Belastingdienst informeert betrokken beroepsgroepen actief over fraudepatronen e.d. zodat deze beroepsgroepen tijdig fraudesignalen kunnen herkennen en doorgeven aan de Belastingdienst of FIOD. Een voorbeeld hiervan is de communicatie rond de mogelijke btw-carrouselfraude in de handel in koperkathoden.

Verleggingsregeling

Met ingang van 1 juni 2012 is toegestaan dat voor de handel in mobiele telefoons en computeronderdelen een verleggingsregeling wordt toegepast; dit besluit loopt vooruit op de uitkomst van een bij de Europese Commissie in mei 2012 ingediend ruimer derogatieverzoek (gericht op de toepassing van een verleggingsregeling voor de levering van mobiele telefoons, computeronderdelen, spelcomputers, tablet-pc's en laptops).

EU-ontwikkelingen

De Europese Commissie heeft conform de aankondiging in de mededeling over de toekomst van de btw binnen de EU een nieuw anitfraudevoorstel aan de Raad gestuurd voor een snelreactiemechanisme op carrouselfraude. Het voorstel houdt in dat een lidstaat onder specifieke voorwaarden gebruik kan maken van het voorgestelde snelreactiemechanisme (SRM) en voor maximaal 1 jaar een verleggingsregeling kan introduceren voor bepaalde goederen. De geldigheid van maatregelen op basis van SRM is maximaal één jaar, wat voldoende tijd moet bieden om ondertussen de gewone derogatieprocedure van artikel 395 van de btw-richtlijn te doorlopen. Nederland heeft op dit voorstel aangedrongen en is verheugd dat de Commissie haar voorstel nu heeft ingediend. Het voorstel moet zo snel mogelijk technisch worden vervolmaakt zodat het door de Raad kan worden aangenomen. Daarnaast is een voorstel van de Commissie in

[10] Kamerstukken II, 2012-2013, 31 880, nr. 7
[11] Kamerstukken II 2011-2012, 31 066, nr. 130

1912329 02003

bespreking voor stroomlijning van de procedure van artikel 395 zelf voor het verkrijgen van een derogatie voor bepaalde goederen en diensten.
De volgende resultaten zijn door de belastingregio's geboekt in de periode t/m oktober 2012. De resultaten passen in het reguliere beeld van de btw-carrouselfraude.

Tabel 5 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

Tabel kengetallen intra-communautaire btw-fraude (in aantallen)	Totaal 2011	Totaal t/m oktober 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)[12]	41	4
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	32
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[13]	340	343
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[14]	27.500	55.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	69
Naheffing BTW[15]	€ 45.228.483,-	€. 77.742.959,-[16]
Boete	€ 2.777.958,-	€. 20.023.289,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€. 25.369.610,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	570
- aan het buitenland	296	279
Artikel 7 verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	1481
- aan het buitenland	531	677

[12] Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.
[13] In deze gevallen waren er vermoedens van mogelijke fraude en is in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.
[14] In deze gevallen hoeft er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag te liggen. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'te boek staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.
[15] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).
[16] Dit is inclusief één grote naheffing van ruim € 30 mln.

1912329 02003

3.6 Buitenlands vermogen

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

1. Het afsluiten en zo optimaal mogelijk gebruik maken van zoveel mogelijk verdragen en Tax Information Exchange Agreements (TIEA's) met (voormalige) belastingparadijzen
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere vermogens.

Ad 1. verdragen/TIEA's

In 2012 is alleen een TIEA met Uruguay ondertekend. Dit is overigens wel de 29e TIEA. Op het terrein van het buitenlands vermogen zijn aan de belangrijkste verdragspartners de volgende verzoeken (t/m oktober) verzonden.

Tabel 6 verzoeken om internationale gegevensuitwisseling (in aantallen)

	2011	2012
Zwitserland	5	31
Luxemburg	28	54
Liechtenstein	7	19

Daarnaast is vermeldenswaard dat er recent een veertigtal verzoeken zijn verzonden in relatie tot luxe jachten.

Ad 2. het stimuleren van vrijwillige inkeer

In 2012 zijn er 270 belastingplichtigen ingekeerd. Het met die inkeer gemoeide vermogen was € 162 mln. Het totaal ingekeerde vermogen sinds 2005 bedraagt € 3.2 miljard, verdeeld over circa12.000 inkeerders. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 800 mln.

Ad 3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen

Op dit moment lopen er binnen de Belastingdienst 8 projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen. Hiervan zijn er twee in 2012 gestart. Daarvan heeft er één betrekking op een beleggingsproject waarvan de Belastingdienst onderzoekt of die belegging uit bekend inkomen/vermogen kan zijn gefinancierd. Daarnaast is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens die onder meer betrekking hebben op rekeningen van niet ingezetenen. In een eerste pilot zal worden nagegaan of ter zake van die rekeningen sprake is van een Nederlands heffingsbelang.

1912329 02003

Verder heeft de Belastingdienst al enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan de aanbieders van betalingsverkeer in Nederland. Na een gewonnen kort geding beschikt de Belastingdienst op dit moment over het grootste deel van de transactiegegevens over 2009, 2010 en 2011. Nog voor het einde van dit jaar zal de Belastingdienst starten met de analyse van deze gegevens en zal hierbij ook derdenonderzoeken instellen.

Ad 4. de aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In vorige rapportages is al uiteengezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van afgezonderde particuliere vermogens (APV's). Het gaat dan vooral om in buitenlandse rechtsvormen (Stiftungen, Stichtingen Particulier Fonds en Trusts) ondergebracht particulier vermogen waarbij het op 1 januari 2010 in werking getreden nieuwe wettelijke stelsel van grote (financiële) waarde is. Volgens dit stelsel worden APV's voor de belastingheffing transparant behandeld: het vermogen en inkomen in zo'n buitenlandse rechtsfiguur worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen.

De Belastingdienst signaleert dat het gebruik (en misbruik) van deze rechtsfiguren significant afneemt. In 2008 en 2009 blijken vele tientallen van deze rechtsfiguren, zeer waarschijnlijk met het oog op de toen naderende nieuwe wetgeving, te zijn ontmanteld waarmee deze vermogens in de Nederlandse heffingsgrondslag zijn teruggekeerd.
Op dit moment lopen er een flink aantal fiscale procedures bij rechtbanken, Hoven en Hoge Raad over de fiscale kwalificatie van deze rechtsvormen.
De CCB zal de projectmatige aanpak van APV's in de komende jaren blijven voortzetten. De verdragen en TIEA's zullen daarvoor optimaal worden benut evenals de inzet van het Kort Geding om de verstrekking van informatie af te dwingen. Een recent voorbeeld hiervan is de publicatie op 10 oktober (in de Telegraaf) over de Springsteen Trust.

1912329 02003

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 SEPA

De realisatie van de aanpassingen in de Belastingdienst voor de SEPA-standaarden (nieuwe Europese betaalproducten) wordt in drie trajecten, parallel, uitgevoerd.
Het eerste traject betreft de invoering van de Europese overschrijving (de SEPA Credit Transfer), het tweede traject de invoering van de Europese incasso (de SEPA Direct Debit) en het derde traject is de invoering van de IBAN-Acceptgiro.
Het onderdeel SEPA Credit Transfer is met succes gerealiseerd. De twee andere trajecten (Europese incasso en IBAN Acceptgiro) bevinden zich in de ontwerpfase. Deze trajecten hebben een geplande einddatum van 1-2-2014. Deze datum ligt in lijn met de door de Europese Commissie vastgestelde deadline.

4.2 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan.

Verstoring EU-btw-teruggaaf
Begin mei 2012 trad een verstoring op in het portaal voor ondernemers waarlangs verzoeken kunnen worden gedaan voor teruggaaf van btw betaald in een andere lidstaat. De portaalsite was weliswaar bereikbaar, maar er kon niet worden ingelogd voor het doen van een verzoek om btw-teruggaaf. In samenwerking met de externe leverancier van het ondersteunende systeem voor btw-teruggaaf is onderzoek gedaan naar de precieze oorzaken en zijn acties ondernomen om de portaalsite weer werkend te krijgen. De ondernemers zijn via de site van de Belastingdienst over de verstoring geïnformeerd. Vanaf medio mei is de verstoring verholpen.

Storing BelastingTelefoon
In het weekend van 19 en 20 mei is een verstoring opgetreden met als gevolg een slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon op 21 en 22 mei. Als noodvoorziening is direct door KPN een schakeling opgezet met minder lijnen. Hierdoor werd de bereikbaarheid hersteld. Vervolgens is in een periode van drie weken het aantal lijnen opgeschaald naar het normale niveau. Om een storing van deze aard te voorkomen wordt gewerkt aan een tweede gateway. Hiermee is bereikbaarheid van de BelastingTelefoon geborgd mocht één van de gateways door een storing getroffen worden.

Productieverstoringen toeslagen
Bij het definitief toekennen van toeslagen over het toeslagjaar 2010 is, als gevolg van een fout in een geautomatiseerd systeem, bij 8.000 toeslagen ten onrechte het inkomen op nul gezet. De fout is hersteld en de toeslagen zijn gecorrigeerd.
Verder is als gevolg van een foutieve aanlevering van huurgegevens door een verhuurder, is bij 580 burgers de definitieve huurtoeslag over het toeslagjaar 2011 onjuist vastgesteld. De huurgegevens zijn gecorrigeerd en de controle op de juistheid van huurgegevens verbeterd.
Bij 4.000 burgers is de definitieve toeslag huur of zorg verkeerd vastgesteld. Bij het vaststellen van de definitieve toeslag werd verrekend met een onjuist voorschotbedrag. De oorzaak is gelegen in het geautomatiseerde systeem dat de definitieve toeslag berekend. De foute posten worden handmatig hersteld.

Eind 2012 zijn voor het eerst met het nieuwe Toeslagen Systeem de toeslagen massaal automatisch gecontinueerd. Dat is goed verlopen. Wel hebben zich enkele kinderziektes

1912329 02003

geopenbaard. In november jl. zijn ca. 35.000 brieven gestuurd aan mensen die volgens de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen een studie, re-integratietraject of een verplichte inburgeringscursus volgen. Een deel van deze brieven is ten onrechte verstuurd. Van de burgers die ten onrechte deze brief hebben ontvangen, zijn de gegevens aangepast. De burgers hebben zelf niets hoeven te doen. Zij hebben hiervan ook geen financiële schade ondervonden.
Een andere kinderziekte betrof de nieuwe zgn. compacte mededeling over het voorschot 2013. In 95.000 gevallen is bij deze mededeling de verwijzing naar de persoonlijke internetpagina *Mijn toeslagen* weggevallen. Zie voor *compacte mededeling* onder 4.3.

4.3 Toeslagen

Stand van zaken toeslagensysteem
Het nieuwe systeem, inmiddels genaamd Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS), is nu een jaar in productie en functioneert goed. Zoals in de vorige halfjaarsrapportage gemeld, moet nog de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen, worden geïmplementeerd. Deze functionaliteit wordt vanaf 2013 in productie genomen. Hiervoor is het project 'Definitief Toekennen Nieuw' gestart. Dit project is verantwoordelijk voor de bouw, de implementatie en de eerste fase van de productie van de nieuwe functionaliteit.

Gebruikersonderzoek Mijn toeslagen
In december 2011 is de persoonlijke toeslagenpagina *Mijn toeslagen* geïntroduceerd. Op deze pagina kunnen toeslaggerechtigden toeslagen aanvragen, hun actuele gegevens bekijken en controleren en wijzigingen doorgeven. De Belastingdienst heeft de tevredenheid over *Mijn toeslagen* laten onderzoeken onder gebruikers van de site. De uitkomsten van het onderzoek zijn positief. *Mijn toeslagen* wordt betrouwbaar, professioneel en overzichtelijk gevonden. 92% van de ondervraagden zou *Mijn toeslagen* aanbevelen bij aan een familielid, vriend of kennis. In lijn hiermee is het gemiddelde rapportcijfer hoog: 7,7. Vergelijkbare sites scoren gemiddeld lager (6,5). Over het algemeen vinden mensen het makkelijk om met *Mijn toeslagen* een wijziging door te voeren, een toeslag aan te vragen of informatie over hun toeslag te krijgen. 91% vindt het een positieve tot zeer positieve ontwikkeling van de Belastingdienst. Aanbeveling uit het onderzoek is om direct zichtbaar te maken op de site wat het effect is van een aanvraag of doorgegeven wijziging. Dit wordt momenteel onderzocht.

Compacte mededeling
Bij de voorschotten voor 2013 introduceert de Belastingdienst een nieuw ontwerp van de beschikking, de compacte mededeling. Hiermee wordt op een beknopte en overzichtelijke manier de burger geïnformeerd over de belangrijkste gegevens van zijn toeslagen. De compacte mededeling bestaat uit maximaal één A4 in plaats van verschillende beschikkingen op meerdere vellen papier. De compacte mededeling levert jaarlijks een besparing van 17 miljoen vellen A4 op. Voor de details over zijn beschikking(en) kan de burger terecht op zijn persoonlijke toeslagenpagina op www.toeslagen.nl: *Mijn toeslagen*. Daar kan hij ook meteen de eventuele wijzigingen doorgeven. De compacte mededeling draagt bij aan de vereenvoudiging van het berichtenverkeer tussen burgers en de Belastingdienst, zoals aangekondigd in de brief aan de Tweede Kamer van 3 februari 2012[17].

[17] Kamerstukken II, 2012-2012,31066, nr. 117

1912329 02003

Pilot slechte schatters

In de vorige halfjaarsrapportage is de Kamer geïnformeerd over de start van deze pilot. Doel van de pilot is het voorkomen dat goedwillende toeslagenaanvragers onnodig met terugvorderingen en nabetalingen worden geconfronteerd en dat niet-goedwillende de Belastingdienst als "bank van lening" gebruiken. De pilot richtte zich in eerste instantie op de huurtoeslag. Inmiddels is de pilot uitgebreid met de zorgtoeslag en het kindgebonden budget.

In september 2012 zijn in totaal 42.534 voorschotten huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget stopgezet en teruggevorderd. Het met deze toeslagen corresponderende jaarrecht bedraagt € 26 miljoen. Uit de gegevens van de Belastingdienst bleek dat de aanvragers van deze voorschotten in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle toeslagen moesten terugbetalen. Deze burgers hebben toen geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op de toeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.

Daarnaast zijn in september 2012 118.000 toeslagaanvragers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote terugvordering. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Medio oktober hadden 20.000 burgers hun inkomen gewijzigd. De verwachting is dat dit aantal nog verder zal oplopen. Op grond van de resultaten van de pilot gaat de Belastingdienst door met de aanpak van 'slechte schatters'.

Achterstand ingelopen bij persoonlijke betalingsregelingen

In een brief van 25 oktober 2012 aan de Tweede Kamer[18] is gemeld dat de Belastingdienst de achterstanden zal wegwerken in de verwerking van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Toeslaggerechtigden met een toeslagschuld kunnen verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling wanneer een standaard terugbetalingsregeling of een verrekening met een lopende toeslag tot betalingsproblemen leidt. Alle verzoeken zijn inmiddels centraal beoordeeld en waar mogelijk direct afgedaan. Wat niet centraal kon worden afgedaan, als gevolg van samenloop met belastingen dan wel als gevolg van grove schuld, opzet of fraude, is naar de belastingregio's gestuurd ter behandeling.

Uitvoering toeslagen

Hierna wordt de stand weergegeven van de definitieve vaststelling van de toeslagen voor de jaren 2009, 2010 en 2011.

<u>Toeslagen 2009</u>

Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,6 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,7 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 99% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,1 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake

[18] Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 31 066, nr. 148

1912329 02003

van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 7 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	187.000 14%	194.000 39%	180.000 16%	1.025.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	10%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	60,9	103,5	50,3	199,5
Nihil	640.000 50%	98.000 20%	489.000 42%	2.535.000 45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	465.000 36%	210.000 42%	494.000 42%	2.128.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	13%	8%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	6%	10%	5%
> € 1000	10%	6%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	364,6	130,6	197,1	551,4

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

Toeslagen 2010

Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 8,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 94% van de toeslagen definitief vastgesteld. Van circa 0,6 miljoen openstaande posten ontbreken de inkomensgegevens of is sprake van nader toezicht. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om de gegevens alsnog aan te leveren.

Tabel 8 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	450.000 38%	142.000 38%	191.000 18%	1.103.000 20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	13%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%

1912329 02003

Totaal nabetaald (€ x mln)	72,7	54,5	63,4	224,3
Nihil	334.000	100.000	473.000	2.597.000
	28%	27%	44%	46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	410.000	128.000	409.000	1.924.000
	34%	35%	38%	34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	18%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	5%
> € 1000	9%	2%	4%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	289,9	36,2	177,3	497,9

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

Toeslagen 2011

Het afgelopen half jaar is gestart met het definitief toekennen van de toeslagen over het toeslagjaar 2011. Tot en met oktober 2012 zijn er in totaal 6,8 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2011 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 1,0 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,9 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,1 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2011 75% van de toeslagen definitief vastgesteld.

Tabel 9 definitief toekennen toeslagen 2011

Periode t/m oktober 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	469.000	64.000	160.000	967.000
	48%	43%	20%	20%
waarvan:				
€ 0 - € 100	36%	16%	5%	10%
€ 100 - € 500	8%	20%	10%	8%
€ 500 - € 1000	3%	5%	4%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	65,5	18,2	51,6	163,5
Nihil	218.000	35.000	352.000	2.394.000
	23%	23%	43%	46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	281.000	50.000	303.000	1.518.000
	29%	33%	37%	31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	16%	8%	12%
€ 100 - € 500	11%	14%	18%	15%
€ 500 - € 1000	5%	2%	8%	4%
> € 1000	6%	1%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	175,7	10,2	124,1	358,1

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

1912329 02003

4.4 Jaarovergang 2012/2013

Per 1 januari 2013 treden verschillende wettelijke regelingen in werking, die alle effect hebben op de toeslagen van burgers. Het betreft de Wet uniformering loonbegrip, de veranderingen in de zorgtoeslag (als gevolg van de Wet uitwerking fiscale maatregelen begrotingsakkoord 2013), de invoering van de vermogenstoets in de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget, en de bezuinigingen bij de kinderopvangtoeslag. Gezien deze samenloop heeft de Belastingdienst per 1 april 2012 een jaarovergangsmanager aangesteld, met als taak de in te voeren maatregelen over de diverse onderdelen van de Belastingdienst heen te coördineren. Stand van zaken is als volgt.

- Toeslagen

Op 26 november 2012 is *Mijn Toeslagen* aangepast. Vanaf die datum zijn de beschikking voor toeslagjaar 2013 door burgers in te zien en te wijzigen. De geschatte inkomens die hiervoor gebruikt zijn, zijn - conform toezegging - aangepast aan de gevolgen van de invoering van Wet uniformering loonbegrip.[19] Daarnaast worden sinds 4 december 2012 de papieren compacte beschikkingen bezorgd.

- Inkomstenbelasting

De voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2013 is aangepast voor de gevolgen van de uniformering van het loonbegrip. De negatieve voorlopige aanslagen (teruggaven) zijn eind november 2012 verzonden. De positieve voorlopige aanslagen (te betalen) zullen begin januari 2013 verzonden worden.

- Loonheffingen

Thans wordt de laatste hand gelegd aan het aanpassen van de loonaangifteketen. Deze aanpassingen liggen op schema, zodat begin 2013 de loonaangiften van werkgevers kunnen worden ontvangen en verwerkt.

- Dienstverlening/communicatie

De BelastingTelefoon en de balies zijn opgeleid en voorbereid om grote aantallen vragen van burgers te kunnen beantwoorden. Op Twitter is de Belastingdienst actief om burgers te helpen met hun vragen. Ook zijn er speciale internetpagina's te vinden op www.belastingdienst.nl waarop burgers kunnen zien wat de wijzigingen voor 2013 zijn. Verder worden via radiospotjes en advertenties burgers er op gewezen te controleren of de grondslagen waarop de toeslagbeschikkingen zijn gebaseerd nog kloppen.

Het opleggen van de voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2013 is goed gegaan. De reacties van de burgers zijn niet anders dan andere jaren. Ditzelfde geldt voor de toeslagen. Overigens geldt dat burgers veelal pas reageren op de betaaldatum. Het is de verwachting dat de BelastingTelefoon dan de nodige vragen te verwerken krijgt. Tenslotte zal begin 2013 het beeld duidelijk worden ten aanzien van de loonaangifteketen.

[19] Met uitzondering van burgers die geen vergoeding van een werkgever of uitkeringsinstantie ontvangen voor de inkomensafhankelijke bijdrage Zvw (bijv. pensioengerechtigden en winstgenieters). Hun geschatte inkomen behoeft geen correctie omwille van de gevolgen van de invoering van het wetsvoorstel Wet uniformering loonbegrip. Zij kunnen echter wel een lagere toeslag ontvangen. Dit effect is echter verwerkt in het bij de Wet uniformering loonbegrip behorende koopkrachtbeeld.

1912329 02003

5 Moties & toezeggingen

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

5.1 Moties

Motie
Van Bemmel en Van Vliet verzoeken de regering de Belastingdienst de gegevens betreffende schadevoertuigen, waar de genoemde "tegenbewijsregeling" op van toepassing is, ter beschikking te laten stellen aan de verzekeraars.

(aangenomen 29 november 2011)

In kwestie betreft dit voertuigen die al zijn beschadigd op het moment waarop ze worden geïmporteerd. Als gevolg van de beschadigde staat wordt de waarde van dat voertuig getaxeerd en in die waarde wordt de schade aan het voertuig verdisconteerd. De aldus bepaalde waarde van het voertuig vormt vervolgens de grondslag voor de te betalen BPM. Als een dergelijk voertuig later schade oploopt is het mogelijk dat de verzekerde ook vergoeding claimt van schade die al aanwezig was tijdens de import en losstaat van de schade die in Nederland is opgelopen. Uiteraard is dat een vorm van verzekeringsfraude.

De verzekeraars hebben te kennen gegeven dat zij de beschikking willen hebben over het genoemde taxatierapport waarin de waarde van het voertuig is opgenomen. Dit is echter niet mogelijk vanwege de fiscale geheimhoudingsplicht (art. 67 lid 1 Algemene wet inzake rijksbelastingen). Alleen in de bijzondere niet-fiscale wetgeving waarin het belang van de bedoelde gegevensverstrekking is vastgelegd, kan de geheimhoudingsverplichting ten aanzien van deze gegevens worden opgeheven.
Daarbij zou het hier kunnen gaan om het belang van de fraudebestrijding. Hiervoor is primair het ministerie van Veiligheid en Justitie verantwoordelijk. Bezien zou kunnen worden of er op grond van fraudebestrijding argumenten zijn die een inbreuk op de fiscale geheimhoudingsverplichting rechtvaardigen en op basis waarvan ter zake een wettelijke regeling kan worden ontworpen. Dit is ter beoordeling van de bewindslieden van Veiligheid en Justitie.

Overigens kan uit het Nederlandse kentekenregister worden afgeleid of sprake is van een parallel geïmporteerde auto. Verzekeringsmaatschappijen kunnen onder omstandigheden aan de klant zelf kan vragen om ter onderbouwing van een schadeclaim nadere gegevens te verstrekken over de bij BPM-aangifte gehanteerde waarde en de daarbij eventueel aangevoerde schade.

1912329 02003

Motie
Van Vliet verzoekt de regering tot een nadere afbakening te komen van de doelgroepen voor wie horizontaal toezicht inderdaad een geschikt model is voor invulling van de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige en de Kamer hierover vóór 1 oktober 2012 te informeren.

Motie
Omtzigt c.s. verzoekt de regering vóór 1 oktober met een plan te komen om de tax gap te halveren, dan wel zo mogelijk nog verder te verkleinen, door met gerichte acties zowel op het gebied van handhaving als invordering de belastingopbrengst te vergroten. Verzoekt de regering tevens, hierbij in kaart te brengen met welke gerichte investeringen de belastingopbrengst met een veelvoud vergroot kan worden.

Motie
Groot en Braakhuis verzoeken de regering in het plan van aanpak van de regering een concrete en uitdagende doelstelling te formuleren voor de hoeveelheid extra verticale belastingcontroles die de komende jaren moet worden uitgevoerd en de hoeveelheid werknemers die hiertoe bij de Belastingdienst wordt vrijgemaakt.

Motie
Groot en Braakhuis verzoeken de regering nieuw onderzoek te doen naar de omvang en samenstelling van het nalevingstekort en in de rapportage hierover aan de Kamer niet enkel de percentages te vermelden, maar ook de nominale bedragen aan misgelopen belastinginkomsten.

(alle aangenomen 5 juli 2012)

In de brief aan de Tweede Kamer van (*datum*) november 2012 (kenmerk DGB/2012/7178M) zijn de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering toegelicht en is ook ingegaan op de nalevingstekorten en de tax gap.

5.2 Toezeggingen

- **Wetgevingsoverleg 12 oktober 2009**

Toezegging
Toegezegd een jaarlijkse rapportage te sturen over de resultaten van de aanpak van APV's, trusts en SPF's.

Vanaf 2012 worden deze resultaten opgenomen in de halfjaarsrapportages Belastingdienst.

1912329 02003

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011**

Toezegging   Toegezegd om de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken.

In de vorige halfjaarsrapportage is toegezegd concrete informatie te verschaffen over de inzet van de Belastingdienst voor toezicht op de naleving met betrekking tot buitenlandse kentekens.

Capaciteit handhaving
Voor dienstverlening en toezicht worden landelijk 15 FTE ingezet. Voor intelligence en gegevensverwerking worden daarnaast 5 FTE ingezet. De totale inzet voor buitenlandse kentekens en burgers uit het buitenland is dus 20 FTE.

Gebruik NL gekentekende auto's
Het aantal ingeschreven arbeidsmigranten (peilmoment augustus 2012) omvat ca. 350.000 personen, tussen de 18 en 65 jaar die zijn ingeschreven in het GBA. Vanaf maart 2012 is deze groep arbeidsmigranten benaderd via informatieverstrekking en andere dienstverlening. De registratie van voertuigen (RDW-kentekenregister) binnen deze populatie met een Nederlandse kenteken is, in de periode maart tot en met september, gestegen van 29% naar 31%. Dit betekent een toename met 7.000 registraties. Er is dus een duidelijke stijging van het aantal buitenlanders dat van een buitenlands kenteken overgaat op een NL-kenteken. Deze stijging is mede een effect van de inzet van de Belastingdienst, uiteraard in samenwerking met gemeenten. Deze 7.000 registraties resulteren in een jaarlijkse opbrengst van ca. € 4 miljoen MRB.

Gebruik niet-NL gekentekende auto's
Voor ca. 1.500 voertuigen met een buitenlands kenteken wordt MRB betaald. Deze voertuigen zijn dus niet opgenomen in het NL-kentekenregister, maar zitten wel in het MRB-bestand van de Belastingdienst. Dit is, gelet op de afgelopen jaren, een stabiel aantal. Een kwart van deze aangevers komt uit het oosten van de EU (nadruk ligt op Polen), de helft komt uit onze directe buurlanden (België en Duitsland), de resterende groep komt uit de overige landen.

Resultaten toezicht op de weg
Het toezicht op de weg wordt vooral binnen gezamenlijke verkeerscontroles uitgevoerd. Hierbij wordt samengewerkt met andere overheidshandhavers, zoals politie, Koninklijke Marechaussee en Douane. Eveneens zijn er waarnemingen ter plaatse uitgevoerd bij de woonadressen van arbeidsmigranten. Om belastingplichtigen sneller te kunnen detecteren worden kentekens van arbeidsmigranten opgenomen in de Automatic NumberPlate Recognizion (ANPR). Aan 70 personen zijn naheffingen en boetes opgelegd.

→ Ga ervan dat we klaar zijn met de motie/toezegging BB 2013 en dat kamer in ieder kwartaal separate brief krijgt over aanvullende aanpak

1912329 02003

- **Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012**

Toezegging   Toegezegd de modaliteiten te onderzoeken om in belastingzaken prejudiciële vragen voor te leggen om de afdoeningstermijn van fiscale geschillen te bespoedigen.

p.m. (tekst wordt toegevoegd na besluitvorming op separate notitie DGB/2012/7506)

- **Plenair debat over sluiting Belastingdienstkantoren op 22 maart 2012**

Toezegging   Toegezegd om in het beheersverslag, de halfjaarsrapportage of anders in een aparte brief in te gaan op het onderzoek naar de handhavingscapaciteit.

10 dec 2012

Met de brief van ~~(datum)~~ november 2012 (kenmerk DGB/2012/7178M) over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

- **Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 27 juni 2012**

Toezegging   Toegezegd vóór 1 oktober 2012 een actieplan naar de Kamer te sturen voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

Met de brief van ~~(datum)~~ november 2012 (kenmerk DGB/2012/7178M) over versterking toezicht en invordering Belastingdienst is aan deze toezegging tegemoet gekomen.

Toezegging   Toegezegd in de begroting 2013 de recente uitkomsten van de onderzoeken naar de nalevingstekorten bij particulieren en MKB op te nemen.

De informatie is opgenomen in de Nota naar aanleiding van het Verslag Belastingplan 2013 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 33 402, nr. 7) in antwoord op vragen van de leden van de GroenLinks-fractie.

Toezegging   De staatssecretaris zal de Kamer informeren over het betrekken van de werkvloer (belastingdeurwaarders, ontvangers en controleurs) bij de opstelling van het actieplan voor intensivering toezicht en invordering Belastingdienst.

1912329 02003

Bij de uitwerking van de maatregelen in de hiervoor genoemde brief van (datum) november 2012 heeft een groot aantal medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie een bijdrage geleverd. Ook heeft de Belastingdienst sessies over uiteenlopende onderwerpen georganiseerd, waar medewerkers vanuit alle geledingen in de gelegenheid zijn gesteld inbreng te leveren. Deze aanpak zal structureel gemaakt worden.

Toezegging
Toegezegd de praktijk van verzending van dwangbevelen per post te evalueren.

In het algemeen overleg van de vaste commissie voor Financiën met de staatssecretaris van Financiën van 27 juni 2012 is stilgestaan bij de toename van het aantal beslagopdrachten sinds 2004. Een beslagopdracht is de handeling die volgt op de betekening van een dwangbevel en wel in de situatie dat het gevorderde niet is betaald en ook overigens geen aanleiding bestaat de invordering (tijdelijk) op te schorten. In het overleg is een relatie gelegd tussen de bedoelde toename en de wijze waarop dwangbevelen worden betekend. Tot 1 januari 2004 geschiedde de betekening door de belastingdeurwaarder; vanaf 1 januari 2004 worden de dwangbevelen per post verzonden. Verondersteld werd dat de zogenaamde betekening per post minder effectief is dan de betekening door de belastingdeurwaarder. De toegezegde evaluatie ziet vooral op dit laatste aspect.

De wetswijziging per 1 januari 2004 waarbij het mogelijk is gemaakt dwangbevelen te betekenen door middel van verzending per post, is voorafgegaan door onderzoek naar de mate waarin schuldenaren ten tijde van de betekeningshandeling van de deurwaarder worden thuis getroffen. Uitkomst van het onderzoek was in 85% van alle betekeningsbezoeken de belastingdeurwaarder de schuldenaar niet op zijn adres aantrof en zich genoodzaakt zag het afschrift van het dwangbevel ter plaatse achter te laten in een gesloten envelop (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002-2003, 29 035, nr. 3). Anders gezegd, al vóór 2004 verliep de betekening van dwangbevelen van de Belastingdienst in 85% van de gevallen via de brievenbus.

In verband met de toezegging van de staatssecretaris is onderzocht wat het effect op het betalingsgedrag is van het betekenen van een dwangbevel. In de periode voor 2004 diende in 60% van de gevallen na de betekening van het dwangbevel een beslagopdracht te worden uitgegeven. In 60% van de gevallen resulteerde de betekening dus niet in betaling en was er ook anderszins geen aanleiding de invordering op te schorten. In de periode vanaf 2004 is dit percentage gestegen tot 64%. Dit is slechts een lichte toename. Het leidt tot de conclusie dat de wijziging waarbij dwangbevelen niet langer door de belastingdeurwaarder maar per post worden betekend, niet heeft geleid tot een significant slechter betalingsgedrag.

Dat niettemin het aantal beslagopdrachten is gestegen, heeft vooral te maken met de autonome groei van het invorderingspakket van de Belastingdienst. Het aantal (positieve) vorderingen is gestegen van 8,9 miljoen in 2005 naar 18,4 miljoen in 2010. Deze stijging heeft te maken met de forse toename van het aantal belastingplichtigen (met name meer burgers in de inkomensheffing en meer ZZP-ers) en met de invoering van de

1912329 02003

inkomensafhankelijke toeslagen en de zorgverzekeringswet. Als gevolg van deze stijging is het werkpakket in de invordering over de volle breedte toegenomen; dit heeft onder andere ook geleid tot het hogere aantal beslagopdrachten.

Dat de Belastingdienst deze massa toch beheersbaar kan blijven verwerken is onder andere te danken aan de ontwikkelingen in het geautomatiseerde dwanginvorderingsproces. Met name door de inzet van de loonvordering en de overheidsvordering en door het introduceren van ruimere verrekeningsmogelijkheden is het mogelijk kleine schulden efficiënter te innen, zonder de inzet van deurwaarderscapaciteit. Zowel de betalingsachterstand als de verliezen als gevolg door oninbaar lijden zijn daardoor de afgelopen jaren (ook in de recente crisisjaren) niet toegenomen.
Voor een verdere verbetering en intensivering van de dwanginvordering zijn in het regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt. Ook het inmiddels door de Tweede Kamer aanvaarde wetsvoorstel, waarbij constructies met het bodemrecht een halt worden toegeroepen, draagt bij aan de beheersbaarheid binnen het invorderingsproces. Deurwaarders en invorderaars die op dit moment worden ingezet bij de bestrijding van bodemrechtconstructies, kunnen vanaf 2013 worden ingezet voor andere invorderingswerkzaamheden, met name de behandeling van beslagopdrachten.

Toezegging
Toegezegd bij het Belastingplan 2013 te bezien of het mogelijk is rente bij terugvorderingen toeslagen in rekening te brengen.

De bevoegdheid om rente in rekening is vastgelegd in de AWIR. In de brief van de Staatssecretaris van Financiën van 31 mei 2007 (TK, 2006-2007, 30 800 IXB, nr. 38) is de Tweede Kamer gemeld dat vanwege de gerezen problemen bij de invoering van Toeslagen en daardoor veel toeslagen na 1 juli zouden worden vastgesteld, er geen rente wordt berekend, indien aanvragers moesten terugbetalen. Nu het nieuwe toeslagensysteem goed functioneert en de functionaliteit voor definitief toekennen in 2013 wordt geïmplementeerd, is er geen reden meer voor het niet in rekening brengen van heffingsrente. Voornemen is vanaf 1 januari 2013 in voorkomende gevallen heffingsrente in rekening te brengen.

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken of de bevestigingsbrief bij wijziging van rekeningnummers nog nodig is.

Sinds het voorjaar van 2011 geldt de procedure dat na ontvangst van een verzoek tot wijziging van een rekeningnummer, de Belastingdienst een brief stuurt naar het huisadres met het verzoek om schriftelijk te bevestigen dat betrokkene inderdaad verzoekt om een mutatie. Na ontvangst van deze bevestiging wordt de mutatie doorgevoerd. Deze aangepaste werkwijze heeft ertoe geleid dat de fraude rond het muteren van rekeningnummers voor het overgrote deel is uitgebannen. Gevolg was wel een extra papierstroom. Ook voor burgers bleek het niet altijd direct duidelijk te zijn waarom ze een

1912329 02003

verzoek nog eens moeten bevestigen.
Om aan deze bezwaren tegemoet te komen, heeft de Belastingdienst onderzocht of de voorbevestigingsprocedure kan worden aangepast. Uitkomst is dat voor mutaties die worden doorgevoerd met DigiD, de voorbevestiging niet meer nodig is. Hetzelfde geldt voor de gevallen waarin de Belastingdienst een mutatieverzoek kan matchen met de reeds bekende gegevens over bankrekeninggegevens. Besloten is om in deze gevallen de voorbevestiging achterwege te laten. Daarmee kan het aantal voorbevestigingen met zo'n 80% dalen, zonder dat de risico's weer gaan toenemen.

Toezegging
Toegezegd contact op te nemen met de Minister van VWS over het op orde krijgen van de verzekerdenadministratie zorgverzekering.

Vanuit het ministerie van Financiën is op ambtelijk niveau contact opgenomen met het ministerie van VWS. De Belastingdienst heeft in 2012 tweemaal een controle uitgevoerd op het verzekerd zijn van aanvragers zorgtoeslag gedurende het toeslagjaar. In mei 2012 zijn ruim 14.000 aanvragen zorgtoeslag gestopt, omdat de aanvrager niet voldeed aan de zorgverzekeringsplicht. Hierbij is de zorgtoeslag voor heel 2012 gestopt. Met deze stopzetting is voorkomen dat deze aanvragers voor de resterende maanden van 2012 nog een zorgtoeslag zouden ontvangen voor een bedrag van ruim € 11 miljoen. De zorgtoeslag van ruim € 8 miljoen die reeds was uitbetaald, wordt teruggevorderd.
In oktober is deze controle nogmaals uitgevoerd met als gevolg dat ruim 8.500 zorgtoeslagen zijn gestopt. Met deze actie is voorkomen dat voor de resterende maanden nog een zorgtoeslag werd uitbetaald voor een bedrag van in totaal € 3 miljoen.
Gemiddeld is voor 8 maanden toeslag teruggevorderd met een financieel belang van ruim € 6 miljoen. Uiteraard ontvangen deze aanvragers voor 2013 ook geen zorgtoeslag zolang zij niet verzekerd zijn voor zorg.

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage een toelichting te geven op de vermindering van het aantal deurwaarders bij de Belastingdienst.

De afgelopen vijf jaar is het aantal deurwaarders teruggelopen van 382 in 2008 naar 336 in 2012. De oorzaak hiervan is de geleidelijke uitstroom als gevolg van leeftijdsontslag en de vacaturestop als gevolg van de taakstellingen. Door de plannen tot intensivering van het toezicht en de invordering, opgenomen in het regeerakkoord, worden er in 2013 en 2014 circa 200 tot 250 nieuwe deurwaarders geworven.

Toezegging
Toegezegd in de eerstvolgende halfjaarsrapportage iets opnemen over de Belastingdienst van Caraïbisch Nederland.

De Belastingdienst/Caraïbisch Nederland heeft het afgelopen jaar de overgangsperiode achter de rug gelaten. De opbouw van het geautomatiseerde systeem voor de belastingheffing is zover gevorderd dat ook voor het laatste, niet eerder geheven, middel van het belastingstelsel voor Caribisch Nederland, de Vastgoedbelasting, de aanslagen kunnen worden opgelegd. Het personeel is geschoold en er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. De voorlichting over het nieuwe fiscale stelsel voor de BES eilanden heeft veel aandacht gekregen. Zo is veel informatie verstrekt over de Vastgoedbelasting, maar zijn ook periodiek gesprekken gevoerd met klantpanels over het fiscale stelsel als geheel en de wijze waarop de Belastingdienst zijn werk doet.
Recent is onder belastingplichtigen een belevingsonderzoek gehouden. Hieruit blijkt dat men over de hele linie positiever denkt over de Belastingdienst dan in het vorige onderzoek.

- **Wetgevingsoverleg Belastingplan op 9 november 2012**

Toezegging Toegezegd om op de site van de Belastingdienst een handleiding voor steunstichting SBBI te plaatsen.

De handleiding is begin december op de website van de Belastingdienst geplaatst.

2012

1912329 02003

Bijlage: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal behandelde aangiften	52,3 mln	47,9 mln
Aantal voorlopige aanslagen	11,7 mln	10,8 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,1 mln	3,0 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	1,9 mln	1,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,4 mln	8,3 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn enigszins lager dan die van 2011. Het lagere aantal behandelde aangiften wordt met name veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften gedurende 2011. Er werden toen t/m oktober 4,7 miljoen extra aangiften verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal belpogingen	12.204.035	12.622.676
Uitval overbelasting	50.154	895.901
Totaal beantwoord	10.045.168	10.161.053
Bereikbaarheid	82%	81%

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Particulieren		
Totale aanbod	5.595.390	5.703.607
Totaal beantwoord	5.021.862	5.176.745
Aangenomen	90%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	2.547.826	2.575.011
Totaal beantwoord	2.333.398	2.446.942
Aangenomen	92%	95%
Toeslagen		
Totale aanbod	3.612.985	3.668.222
Totaal beantwoord	3.134.659	3.436.993
Aangenomen	87%	94%
Overig		
Totale aanbod	1.433.484	1.356.167
Totaal beantwoord	1.233.140	1.243.104
Aangenomen	86%	92%

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal frobo's	1.901.129	1.652.327
Waarop tijdig gereageerd	89%	90%
Waarvan terugbelberichten	935.202	529.757
Waarvan serviceberichten	923.133	1.105.130
Waarvan duplicaat beschikkingen	42.794	17.440

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het terugbellen volgens afspraak. Tot en met oktober zijn ruim 450.000 van deze nieuwe terugbelafspraken gemaakt.

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingen		
Aantal frobo's	796.421	339.205
Waarop tijdig gereageerd	83%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	138.781	190.552
Waarop tijdig gereageerd	76%	84%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	923.133	1.105.130
Waarop tijdig gereageerd	96%	94%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	42.794	17.440
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal bezoekers balie	829.000	704.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Belastingdienst website	100,0%	100,0%
Douane website	100,0%	100,0%
Persoonlijk domein	100,0%	99,9%
Toeslagen website	100,0%	100,0%

1912329 02003

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	111.342	112.340
Bezwaarschrift	127.947	163.684
Melding betalingsonmacht	2.146	2.364
Notariële akten	4.646	2.628
Uitstel BPM	2.622	2.605
Uitstel IB-aangifte	103.340	158.951
Verzoek stopzetten VA/VT	7.444	2.294
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	210.149	16.726

Het aantal digitale verzoeken tot wijziging van het toetsingsinkomen is sterk gedaald, omdat deze wijzigingen nu vooral via het toeslagenportaal of via de Belastingtelefoon worden doorgegeven.

Tabel 9: Bezwaarschriften[20]

Ontvangen bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	492.908	473.237
Belastingregio's	396.058	400.329
Douane	5.273	3.602
Toeslagen	56.157	42.582
Autobelastingen	35.420	26.724

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	398.264	450.316
Belastingregio's	309.133	377.828
Douane	5.873	3.747
Toeslagen	46.569	41.579
Autobelastingen	36.689	27.162

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	94%	94%
Belastingregio's	93%	93%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	97%	96%

[20] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

1912329 02003

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.329	6.589
Belastingregio's	3.205	3.776
Douane	116	161
Toeslagen	1.551	2.254
Autobelasting	457	398

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	5.805	6.285
Belastingregio's	4.027	3.874
Douane	157	176
Toeslagen	1.197	1.906
Autobelasting	424	329

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	28%	24%
Belastingregio's	32%	31%
Douane	22%	5%
Toeslagen	11%	10%
Autobelasting	32%	32%

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	13%	17%
Douane	8%	5%
Toeslagen	6%	8%
Autobelasting	17%	17%

1912329 02003

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.365	12.011
Belastingregio's	4.740	5.390
Toeslagen	4.082	4.588
Overig	1.543	2.033

Afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	10.073	12.285
Belastingregio's	4.715	5.454
Toeslagen	3.839	4.789
Overig	1.519	2.042

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Totaal	97%	95%
Belastingregio's	94%	92%
Toeslagen	99%	96%
Overig	99%	99%

Toezicht

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Ontvangen aangiften	10.673.330	10.534.023
- waarvan digitaal	94,6%	95,2%
- waarvan papier	5,4%	4,8%
Geregistreerde aangiften	10.011.235	10.044.784

1912329 02003

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

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	368.000	391.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	3%	4%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	25.000	25.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	5%	5%

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m oktober	2012 t/m oktober
Personeel in fte's (bezetting)	29.176	28.179
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,5%	6,0%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,0%

1912329 02003