

De handhavingstrategie van de Belastingdienst kent vijf sporen:

niet schuin in web versie

1. Bijdragen aan uitvoerbare en handhaafbare wet- en regelgeving. De Belastingdienst is betrokken bij de opstelling van nieuwe regelgeving en doet suggesties voor uitvoerbare en handhaafbare regels. Regelgeving die (te) ingewikkeld is, doet belastingplichtigen 'afhaken' en kan daarmee leiden tot non-compliant gedrag.
- X 2. Voor burgers en bedrijven wil de Belastingdienst naleving makkelijk maken en fouten zoveel mogelijk voorkomen. Dienstverlening op maat, het werken in de actualiteit en het opbouwen van een goede informatiepositie dragen bij aan een goede naleving. De Vooringevulde Aangifte is hiervan een goed voorbeeld: deze ondersteunt de burger bij zijn aangifte, laat zien wat de belastingdienst aan gegevens heeft en versnelt de uitvoering van het aangifteproces voor de Belastingdienst.
- X 3. Door samenwerking met belastingplichtigen, fiscale adviseurs en marktpartijen werkt de Belastingdienst aan kwaliteit in de keten. We willen voor belastingen een betrouwbare keten van economische transactie, correcte administratie en opstelling jaarrekening om te komen tot een juiste en volledige aangifte. We willen een toeslagenketen met goede inkomensinformatie vooraf om de kwaliteit van de aanvragen te vergroten en terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen. En we willen een Douaneketen met goede pre-arrival informatie en andere afspraken om goederenstromen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dit kan via horizontaal toezicht, vormen van certificering, zoals de AEO status bij Douane, of andere vormen van partnership. Dat maakt het nakomen van de verplichtingen eenvoudiger, biedt zekerheid vooraf en levert zo min mogelijk gedoe achteraf op.
- X 4. Complementair aan de samenwerking met partners is het verticaal toezicht. De Belastingdienst investeert veel in het monitoren van de aangiften, toeslagen en goederenstromen en het op basis van intelligente profielen vroegtijdig detecteren van fouten en risico's. Een steeds groter deel van het toezicht wordt geautomatiseerd. Door nieuwe vormen van risicoanalyses kan de toezichtscapaciteit steeds meer worden gestuurd richting de echte en grote risico's.
- X 5. Het sluitstuk van de handhaving is de fraudebestrijding en de opsporing. Ook in de fraudedetectie is de inzet van business intelligence cruciaal. Samen met andere overheidsinstanties en uitvoeringsorganisaties worden via data-analyse fraudepatronen en malafide netwerken blootgelegd. De aandacht richt zich daarbij onder andere op veelplegers en facilitators.

geen w. negen?
Op alle vijf terreinen wordt het beleid en de stand van zaken geschetst.

PROLOG

of HANDHAVING EN HANDHAVINGSREGIE

RAPPORTAGE 'BREDERODEN'

NOTES EN TOELICHTINGEN

OPMERKINGEN

fiscale beheersing kan onderwerp van bespreking zijn. Het horizontaal toezicht is in 2012 geëvalueerd door de Commissie Stevens.¹ De Commissie onderschreef het belang van horizontaal toezicht als toezichtsinstrument, maar wees erop dat een evenwichtige handhavingstrategie noodzakelijk is voor de acceptatie van horizontaal toezicht: 'horizontaal' toezicht kan niet zonder 'verticaal' (repressief) toezicht. Dit is mede reden geweest om bij het aantreden van het huidige kabinet extra middelen ter beschikking te stellen voor de intensivering van het repressieve toezicht.

De Belastingdienst maakt bij de aanpak van het horizontaal toezicht onderscheid tussen grote ondernemingen en het midden- en kleinbedrijf (mkb). Bij grote ondernemingen wordt vanwege de complexiteit en het grote fiscale belang gekozen voor individuele klantbehandeling. In het segment mkb geldt vanwege de omvang en diversiteit een andere benadering. Veel ondernemingen in het mkb maken gebruik van een fiscaal dienstverlener. Via de fiscaal dienstverlener wil de Belastingdienst bereiken dat de kwaliteit van de aangiften van mkb-ondernemers aanvaardbaar is. De Belastingdienst steunt in het horizontaal toezicht op de werkzaamheden van alle partijen die bijdragen aan de kwaliteit van de aangifte, zoals de ondernemer zelf, fiscale dienstverleners en externe deskundigen. De Belastingdienst kan zijn toezicht aanpassen als de onderneming zijn fiscale aangelegenheden beheerst. Het aantal ondernemers dat deelneemt in horizontaal toezicht is de afgelopen jaren gestaag toegenomen. Met grote ondernemingen zijn op dit moment 1.888 convenanten afgesloten (op een totaal van circa 9.000 grote ondernemingen). Het aantal ondernemingen in het mkb dat via de fiscaal dienstverlener deelneemt is circa 105.000 (op een totaal van circa 600.000 ondernemingen die potentieel doelgroep zijn van horizontaal toezicht).

Een van de beoogde effecten van horizontaal toezicht betreft het op tijd betalen van belasting. Op basis van een voor- en nameting blijkt dat mkb-ondernemers vanaf het moment van deelname aan een convenant 8% meer op tijd betalen op alle belastingmiddelen dan zij voor die tijd deden.

Ook bij de Douane wordt gekeken in hoeverre voor de betrouwbaarheid van de aangifte kan worden gesteund op het interne stelsel van interne beheersingsmaatregelen. Een bedrijf dat het certificaat van Authorised Economic Operator (AEO) krijgt, voldoet aan een aantal gestelde eisen waardoor een lichter controleregime van toepassing is. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan. Eind 2013 was ongeveer 91% van de reguliere goederenstromen (in- en uitvoer) gecertificeerd. Dat betekent dat minder capaciteit ingezet hoeft te worden op deze goederenstromen en meer aandacht kan worden besteed aan niet-gecertificeerde of onbekende klanten. Een andere ontwikkeling zijn de *safe and secure tradelanes*, complete logistieke goederenketens waarvan de betrouwbaarheid door het bedrijfsleven kan worden gegarandeerd.

Toeslagen werkt samen met instellingen van kinderopvang, verzekeraars, gezondheidsdiensten, gemeenten en andere instellingen om de kwaliteit van de aanvragen te verbeteren. Recent is een samenwerking gestart met Vluchtelingenwerk Nederland (vwn) om te onderzoeken of het mogelijk is de toekenning van deze eerste toeslagaanvragen te versnellen. vwn doet daarbij de eerste aanvragen huur- en zorgtoeslag, waarbij zij de benodigde controles uitvoeren om de identiteit vast te stellen en een juiste en volledige aanvraag te kunnen indienen. Deze aanvragen worden vervolgens steekproefsgewijs gecontroleerd door de Belastingdienst.

¹ Voor een stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie Stevens wordt verwezen naar Deel 4 van deze halfjaarsrapportage 'Moties en toezeggingen'.

Intensivering van toezicht

Om het toezicht van de Belastingdienst een impuls te geven zijn bij het Regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt voor intensivering (vanaf 2015 structureel € 157 miljoen). Deze investering heeft tot doel een extra belastingopbrengst te realiseren, die oploopt tot structureel € 663 miljoen vanaf 2018. Bij brief van 10 december 2012 is de TK over de maatregelen geïnformeerd.² In 2013 zijn zowel de beoogde aantallen extra controles en onderzoeken als de extra opbrengsten (€250 miljoen) nagenoeg gerealiseerd.

De investering heeft geleid tot het werven van vele nieuwe medewerkers op MBO-HBO- en wo-niveau. In totaal zullen 1.700 extra mensen worden geworven. Dit biedt de dienst nieuwe kansen. Het geeft de Belastingdienst de mogelijkheid om na een periode waarin de dienst 'op slot' zat, weer een goede positie op te bouwen op de arbeidsmarkt als aantrekkelijke werkgever. Dit is nodig om de kennis te vervangen die verdwijnt door de uitstroom als gevolg van pensionering. Het heeft ook mooie kansen geboden aan medewerkers van de dienst. Immers, werving maakt interne doorstroming mogelijk. In de tabel is dit goed zichtbaar. De werving heeft geleid tot een evenwichtig resultaat van veelal jongere nieuwe instroom van buitenaf en doorstroom van ervaren interne medewerkers naar nieuwe werkplekken.

	Externe instroom	Interne doorstroom	Totale populatie
21 t/m 30	35%	8%	5%
31 t/m 40	39%	22%	9%
41 t/m 50	14%	24%	19%
51 t/m 65	12%	46%	67%
Aantal medewerkers	883	906	17.497

Ook voor intensivering van het toezicht op toeslagen zijn extra middelen uitgetrokken. Per 1 januari 2014 ontvangt de Belastingdienst structureel € 25 miljoen extra om met 205 extra fte's en ICT-aanpassingen onrechtmatige toeslaguitgaven te verminderen.

Invordering

De incassoketen vormt de financiële aorta van de Belastingdienst. Aan ontvangen betalingen wordt ruim € 270 miljard verwerkt en aan uitbetalingen zo'n € 70 miljard. Ongeveer 98% van de verschuldigde belastingen wordt geïnd zonder inzet van dwangmaatregelen. Voor het gedeelte van de vorderingen dat niet of niet tijdig wordt ontvangen (2%) neemt de Belastingdienst maatregelen om deze alsnog te innen, zoals het versturen van herinneringen (jaarlijks 2,2 miljoen) en aanmaningen (jaarlijks 3 miljoen). Het beleid van invordering is er op gericht zo actueel mogelijk te zijn om te voorkomen dat vorderingen oud worden en de inning lastiger wordt.

De komende jaren wordt geïnvesteerd in de automatisering om te zorgen voor een stabiele ondersteuning van het incassoproces en om flexibiliteit te creëren voor innovatie. Door procesverbeteringen en innovaties zijn hogere productievolumes tegen lagere kosten mogelijk en zal er naar stellige verwachting minder invorderingsverlies optreden. Een andere ontwikkeling, die thans in de testfase verkeert, is de mogelijkheid om met behulp van data-analyse de

² Kamerstukken II 2012/13, 31 066, nr. 149

betalingspositie van een debiteur in de tijd te blijven volgen. Dit kan de mogelijkheid vergroten om vorderingen, die nu niet te incasseren zijn, op het moment dat er wel verhaalsmogelijkheden ontstaan, te signaleren en alsnog te innen.

Ook de organisatie is aangepast. Vorig jaar is het Landelijk Incasso Centrum (LIC) geopend, met twee vestigingen (Amsterdam en Groningen). De Regionale Incassocentra (RIC's) worden in de loop van de tijd opgeheven. De werkpakketten van de RIC's worden geleidelijk overgeheveld. Het LIC behandelt op dit moment ruim 250.000 particuliere debiteuren. De verwachting is dat dit mei volgend jaar (na afronding van de eerste fase) gegroeid zal zijn tot 400.000 tot 450.000 particuliere debiteuren. Debiteurenprofielen bepalen welke incasso-instrumenten het meeste effect sorteren. De overheidsvordering en de loonvordering blijken met succes te worden ingezet. Ook het bellen met de debiteur, waarbij handhaving en dienstverlening hand in hand gaan, wordt steeds meer gemeengoed. Het blijkt een effectief instrument, waarbij door het persoonlijk contact in 70% van de gevallen wordt overgegaan tot betaling of het afspreken van een betalingsregeling.

Inkeerregeling

Mensen die hun vermogen in binnen- of buitenland verborgen hielden voor de Belastingdienst konden van 2 september 2013 tot 1 juli van dit jaar gebruik maken van de inkeerregeling. Inkeerders hoefden geen boete te betalen over de ontdoken belasting. Uiteindelijk waren er 12.300 inkeerders met een totaal ingekeerd vermogen van ca € 6,1 miljard en een opbrengst voor de schatkist van zo'n € 900 miljoen. Het feit dat landen (zoals Luxemburg en Zwitserland) hun bankgeheim opheffen of overgaan tot automatische gegevensuitwisseling heeft zeker bijgedragen aan het succes van de regeling. Door de vele publiciteit heeft de Belastingdienst een krachtig signaal afgegeven dat het uiteindelijk niet loont om vermogen voor de fiscus verborgen te houden.

Aanpak buitenslands vermogen en belastingconstructies

Naast de inkeerregeling spant de Belastingdienst zich in ook andere vormen van verborgen buitenslands vermogen aan het licht te brengen. Dat gebeurt via reguliere inlichtingenuitwisseling met het buitenland of via speciale projecten:

- Aanpak belastingconstructies: bij deze constructies gaat het om een veelheid van constructies bedoeld om de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, omzetbelasting en/of schenk- en erfbelasting te ontlopen. Bij de constructiebestrijding werkt de Belastingdienst nauw samen met andere toezichthoudende en opsporingsinstanties. Met de betrokken belastingplichtigen moeten veelal langdurige procedures worden gevoerd. Het gaat hier immers om een fiscaaltechnisch ingewikkelde problematiek met een grote internationale dimensie, waardoor de behandelduur vaak lang is. Het zwaartepunt binnen de constructiebestrijding ligt bij de aanpak van de zogenoemde afgezonderde particuliere vermogens (APV's). Een voorbeeld hiervan is de trust. Er zijn dit jaar tot nu toe voor circa € 100 miljoen aan aanslagen opgelegd. De aanpak van de overige belastingconstructies leverde tot nu toe ongeveer € 60 miljoen op.
- Onbekende bankrekeningen: in 2012 is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens over bankrekeningen van niet-ingezetenen. Dit onderzoek loopt tot eind dit jaar. Aan het buitenland zijn inlichtingenverzoeken gedaan. Een 25-tal zaken wordt op basis van ontvangen informatie nader onderzocht. Dit heeft inmiddels geleid tot diverse aanslagen waarvan de hoogste inmiddels € 18 miljoen bedraagt.

Fraudebestrijding en opsporing

Er is een ontwikkeling gaande waarbij grenzen vervagen en dat betekent bijvoorbeeld dat internationaal opererende criminaliteit de relatieve zwakte in systemen test. Systemen waarbij met voorschotten wordt gewerkt zoals toeslagen, inkomstenbelasting en omzetbelasting zijn daarbij kwetsbaar. Daarom is het uitgangspunt van de Belastingdienst bij de bestrijding van deze systematische fraudes het opwerpen van barrières binnen en buiten de Belastingdienst. Systematische fraude moet zoveel mogelijk in aard en omvang worden voorkomen, zo vroeg mogelijk worden gedetecteerd en zo effectief mogelijk worden bestreden. Dit betekent dat de fraudebestrijding zich niet alleen meer richt op de achterkant van een proces, wanneer het geld al is uitgekeerd, maar zich steeds meer richt op de voorkant: bij de aanvaag of de aangifte. Dit betekent dat de fraudebestrijding ook anders wordt vormgegeven. Maar ook betekent het dat steeds meer moet worden samengewerkt met andere overheidsorganisaties.

Data-analyse

Zowel Belastingen, Toeslagen als Douane werken aan de ontwikkeling van risicoclassificatiemodellen. Bij toeslagen is dit al sinds vorig jaar ingezet. Dit jaar is Belastingen gestart met het vervaardigen van een fraudeprofiel voor inkomensheffing en is een model voor algemene risicoprofilering van burgers ontwikkeld. Het afgelopen halfjaar heeft een aantal innovatieve projecten gedraaid waarbij (slimmer) gebruik van data leidend was. Zo is een analysetool ontwikkeld die de handelsregistergegevens veel beeldender presenteert. Op deze wijze is van de verschillende veelplegers een completer beeld gecreëerd van hun organisatie en in welk deel van het land die zich bevindt. Dit is met name van belang om mogelijke fraudes met de omzetbelasting en loonheffingen te kunnen detecteren. Wordt dit gedetecteerd dan zullen de betreffende btw- en/of loonheffingenummers inactief worden gemaakt. Binnen de Belastingdienst zal een beoordelingsunit voor fraudesignalen worden georganiseerd. Ten aanzien van zogenoemde windhoppers is een nadere analyse gemaakt van onze bestanden en is een projectplan opgesteld. De posten met de grootste risico's zijn op dit moment in onderzoek. Verder onderzoeken we hoe omzetbelastingfraude, en dan met name carrousel-fraude, kan worden bestreden met behulp van data-analyse. Daartoe worden fraudeprofielen ontwikkeld voor deze vorm van fraude. Bij de Douane wordt door middel van data-analyse gekeken naar verlegging van goederenstromen die kunnen wijzen op nieuwe smokkelroutes of ontduiking van antidumpmaatregelen.

Externe samenwerking

Op het gebied van fraudebestrijding werd en wordt steeds meer samengewerkt met externe partijen.

- De Belastingdienst heeft een belangrijk aandeel in de samenwerking met andere overheidspartners in de fraudeaanpak binnen het verband van de RIsc's (Regionale Informatie- en Expertisecentrum) en de LSI (Landelijke Stuurgroep Interventieteams). Het fiscale aspect is daar onderdeel van een bredere aanpak van vrijplaatsen, cannabis, prostitutie en arbeidsmarktfraude. Om de externe samenwerking beter te kunnen coördineren is eind vorig jaar binnen de Belastingdienst een samenwerkende groep met betrekking tot Externe Overheidsamenwerking (Eos) gevormd.
- Sinds medio 2012 trekt de Belastingdienst de Manifestgroep, een overheidsbrede antifraude samenwerking van uitvoeringsorganisaties. Maandelijks komen de organisaties voor de Manifestgroep bijeen en wordt informatie gedeeld over fraudepatronen. Verder is er het Expertisecentrum dat bedoeld is te dienen als kennisbron en samenwerkingsplaats ten behoeve van andere overheidspartijen zoals UWV, DUO, ISZW, SVB.
- Tevens neemt de Belastingdienst en de RIOP deel aan het Expertisecentrum Zorgfraudebestrijding (EZB).

- Ook ten aanzien van toeslagen zoekt de Belastingdienst de samenwerking met andere overheden. Voorbeelden van deze samenwerking dit jaar zijn het project 'risicoadressen' in de omgeving van Utrecht en het project 'Kwaliteitsverbetering en Fraudebestrijding gastouderopvang'. Dit laatste project wordt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitgevoerd in een samenwerkingsverband met de VNG en GGD-Nederland.
- In het platform Bijzondere opsporingsdiensten werken de diverse bijzondere opsporingsdiensten, onder voorzitterschap van de FIOD, samen. Naast de bijzondere opsporingsdiensten zijn de Politie, de KMAR, de Rijksrecherche en het OM onderdeel van het platform.
- Tenslotte neemt de Belastingdienst onder de paraplu van de ministeriële commissie Aanpak fraude actief deel aan de projecten die in het kader hiervan thans lopen. Daarnaast wordt in het kader van het burgerinitiatief Overheid met de gemeente Amsterdam samengewerkt met als doel een gezamenlijke aanpak op twee door hen aangedragen fraudes te formuleren.

Toeslagen

Met ingang van 1 januari 2014 is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit in werking getreden. De volgende maatregelen zijn uitgevoerd:

- Geen verlening voorschot bij verhoogd risico op fraude. Er zijn ongeveer 7.600 aanvragen/ mutaties beoordeeld voordat deze zijn uitbetaald. In 69% van de gevallen is gecorrigeerd.
- Geen verlening voorschot aan een voor de Belastingdienst onbekende aanvrager. Er zijn ongeveer 8.900 aanvragen van onbekende aanvragers beoordeeld, waarvan bij 32% een correctie heeft plaatsgevonden.
- Opschorting van uitbetaling bij het ontbreken van een actueel adresgegeven of twijfel over adres. In de eerste helft van 2014 zijn 12.000 toeslagen van 10.000 unieke BSN's die de status Vow (Vertrokken Onbekend Waarheen) hebben gekregen in de Basisregistratie Personen gestopt.

Naast deze maatregelen is er in 2014 ter voorkoming van fraude nog een aantal procesverbeteringen doorgevoerd. Er vindt een controle plaats op IP-adressen. De Belastingdienst onderzoekt signalen over verdachte IP-adressen, waardoor zoveel mogelijk onjuiste of onterechte aanvragen worden voorkomen. Om het risico op een geslaagde fraude verder te voorkomen wordt op de nieuwe aanvragen voor huur- en kinderopvangtoeslag voor uitbetaling de risicoclassificatie toegepast. Aanvragen met een hoogrisico worden niet uitbetaald. De aanvraag wordt of afgewezen of de burger wordt uitgenodigd bij een balie van de Belastingdienst langs te komen.

Ten aanzien van de kinderopvang lopen nog een tweetal specifieke projecten. Aanvragers van kinderopvangtoeslag moeten een deel van de opvangkosten zelf betalen (de eigen bijdrage). In het kader van het project 'Geen Eigen Bijdrage Kinderopvang' worden in 2014 en 2015 circa 80 kinderopvanginstellingen bezocht om na te gaan of er een eigen bijdrage wordt betaald.

Daarnaast loopt er een project bij kinderopvanginstellingen waarmee een convenant is afgesloten. Aanvragers van kinderopvangtoeslag kunnen aangeven dat de kinderopvangtoeslag kan worden uitbetaald op de bankrekening van de kinderopvanginstelling indien deze kinderopvanginstelling een convenant heeft afgesloten met Belastingdienst/Toeslagen. In het najaar van 2014 worden circa 20 kinderopvanginstellingen bezocht om na te gaan of de praktijk overeenkomt met de afgegeven verklaringen van de kinderopvanginstellingen.

Combiteam Aanpak Facilitators

Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) heeft in het tijdsbestek van een jaar een 100 tal zaken opgestart. Hiervan zijn ongeveer 70 zaken afgerond. Het betreft hier de aanpak van facilitators achter misbruik van belasting- dan wel toeslaggelden. Ook is een aantal zaken opgepakt in verband met vermoedens van manipulaties met dienstverbanden. Naast het feit dat via de reguliere processen de individuele onterecht uitbetaalde belastingen en/of toeslagen zijn stopgezet en teruggevorderd, is het team vooral actief met de aanpak van de facilitator zelf. Uit monitoring van de facilitator en zijn (veelal) voormalige klantengroepen blijkt dat het misbruik veelal is gestopt. De klantgroepen vertonen over recentere aangiftetijdvakken een aanmerkelijk meer compliant beeld.

- X De werkwijze van het CAF is er op gericht om direct en snel in te grijpen, zodat de kwalijke praktijken snel ophouden. Afhankelijk van de casus wordt een variëteit van maatregelen ingezet, die loopt van een zeer stevig gesprek, tot de inzet van de FIOD.

Maatregelen identiteits- en systeemfraude

Op het gebied van identiteits- en systeemfraude zijn verschillende maatregelen gerealiseerd. Op de websites van de Belastingdienst wordt gewezen op de risico's van niet of niet tijdig aanpassen van DigiD en bankrekeningnummers bij bijvoorbeeld echtscheiding.

Opsporing

In samenwerking met het OM heeft de FIOD de keuze gemaakt om de inzet van het strafrecht onderdeel te maken van de handhavingsregie. Op deze wijze kan het effect van de inzet van het strafrecht worden vergroot. Het strafrecht wordt daarmee het optimum remedium en niet het ultimum remedium. Bij de FIOD wordt inmiddels meer dan 15% van de capaciteit op deze wijze ingezet. Een voorbeeld is de bijdrage van het strafrecht bij de zoektocht naar buitenslands vermogen. Deze werkwijze vraagt een nauwe samenwerking in de keten, toezicht, opsporing en vervolging, in combinatie met een integrale invulling van de handhavingsregie bij de Belastingdienst.

In de afgelopen periode zijn door de FIOD 142 strafrechtelijke onderzoeken afgerond voor belastingen, douane en toeslagen. Daarnaast zijn 40 witwasonderzoeken en 10 faillissementsonderzoeken afgerond die ook vaak een fiscale component hebben. De snelle interventieservice van de FIOD heeft 32 onderzoeken afgerond in deze periode. Deze mogelijkheid om direct in actie te komen met behulp van het strafrecht voldoet aan een behoefte van de toezichthouders en past in het streven om het effect van het strafrecht te vergroten.

De versterking van de witwasbestrijding heeft geleid tot een uitbreiding van het aantal gespecialiseerde teams naar zes en het AMLC (anti money laundering centre) is operationeel geworden. In het AMLC komt expertise van partijen zoals OM, Politie, FIU en FIOD samen om ook bij witwasbestrijding te komen tot een integrale aanpak. Ook hier geldt, van incident naar impact. De afgesproken extra opbrengsten uit de versterking worden gerealiseerd.

Tot slot

Om de handhaving gelijke tred te laten houden met de groei van het werkpakket en met de dynamiek in de maatschappij is permanente vernieuwing in de aanpak nodig. Dienstverlening op maat, het vooraf borgen van kwaliteit door een goede informatiepositie en samenwerking met partners in de keten, en slim toezicht zijn daarvoor de pijlers. De 'Brede agenda Belastingdienst' is bedoeld mede de basis voor deze vernieuwingen te zijn. Het bij de tijd

Toeslagen

Nijboer en Neppérus verzoeken de regering de toekenning van toeslagen zo vorm te geven dat het aantal terugbetalingen substantieel wordt verminderd.
Kamerstukken II 2013/14, 17 050, nr. 454. Aangenomen 21 januari 2014

Toegezegd de mogelijkheid te bekijken om burgers te helpen bij het schatten van hun inkomens door middel van een bestandvergelijking met de polisadministratie.
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 188, blz. 20

Toegezegd om in de toegezegde brief ook in te gaan op acties zoals slechte schatters verder aan te scherpen zodat hoge terugvordering na afloop van het jaar kan worden voorkomen.
Staatssecretaris tijdens het debat over de toeslagenfraude op 15 januari 2014. Handelingen II 2013/14, TK nr. 41, blz. 41-6-28

- Toegezegd dat er zal worden gerapporteerd over de acties om het aantal terugbetalingen van toeslagen te verminderen (motie Nijboer en Neppérus).
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 208

geen wijziging
In de wettelijke systematiek van toeslagen wordt na een aanvraag van een burger een voorschot uitgekeerd en vindt achteraf een definitieve toekenning van de toeslag plaats. Het is inherent aan deze systematiek dat er na afloop van een toeslagjaar terugvorderingen of nabetalingen volgen.

In het algemeen kan worden gezegd dat op termijn terugvorderingen kunnen verminderen, omdat de Belastingdienst/Toeslagen steeds meer in de actualiteit werkt. Zo worden wijzigingen in huishoudsamenstellingen nu sneller verwerkt in vergelijking met de oude toeslagen-systemen. Daarnaast worden voorschotten gestopt die worden verstrekt aan burgers die twee jaar achter elkaar de gehele toeslag moeten terugbetalen. Recent zijn ca. 30.000 toeslagen gestopt en teruggevorderd. Daarnaast ontvangen binnenkort ca. 70.000 aanvragers een brief waarin zij opgeroepen worden hun inkomensgegevens te wijzigen omdat zij naar verwachting een groot deel van hun toeslag zullen moeten terugbetalen. Bij deze aanpak wordt onder meer gebruik gemaakt van de loongegevens in de polisadministratie van het lopende jaar.

De Belastingdienst/Toeslagen heeft in de afgelopen periode de mogelijkheden verkend hoe de polisadministratie kan worden gebruikt om burgers te helpen bij het schatten van hun inkomen. Om het inkomen goed te schatten, moeten aanvragers een berekening uitvoeren. Deze berekening bestaat uit verschillende facetten, zoals bruto inkomen, bijzondere uitkeringen, vakantiegeld en fiscale aftrekposten. Sommige aanvragers houden (per abuis) geen rekening met alle verschillende facetten of passen deze onjuist toe, met als mogelijk gevolg een te hoge of te lage toekenning. De rekenhulp in het burgerportaal en op de website van de Belastingdienst is bedoeld om de aanvrager van een toeslag te helpen bij het goed schatten van zijn inkomen.

Aan het overnemen van de loongegevens uit de polisadministratie voor het helpen van burgers bij het schatten van hun inkomen voor toeslagen, kleven praktische bezwaren. Zo wordt bij de toekenning van toeslagen uitgegaan van het huishoudinkomen en niet het individuele loon van de burger zoals dat geregistreerd wordt in de polisadministratie. Het toetsingsinkomen voor toeslagen is bovendien in veel gevallen niet gelijk aan het loon uit de polisadministratie (bijv. door hypotheekrenteaftrek en andere aftrekposten). Daarnaast kan voor een aanzienlijke groep toeslaggerechtigden het inkomen niet rechtstreeks worden afgeleid van de gegevens uit de polisadministratie, bijvoorbeeld omdat er nog andere inkomsten zijn.

- X De toeslaghoogte is afhankelijk van het actuele inkomen. Het is daarom belangrijk dat uitgegaan wordt van de meest actuele gegevens en de ontwikkelingen die zich in het lopende jaar zullen voordoen. De burger kan zelf het beste de ontwikkelingen inschatten die van invloed zullen zijn op de hoogte van zijn inkomen. De polisadministratie is op maandbasis en houdt geen rekening met toekomstige ontwikkelingen die van invloed zijn op het jaarinkomen.
- X Recente ervaringen en inzichten vanuit het perspectief van de gedragswetenschap laten zien dat voorlichting alleen niet werkt. Een aanvrager voelt niet altijd de noodzaak voor het verstrekken van inkomenswijzigingen. Juist ten aanzien van het inkomen lijkt de burger te verwachten dat de Belastingdienst zijn financiële gegevens al kent. De Belastingdienst beschikt in de regel echter over het verzamelen van gegevens uit een eerder jaar. De Belastingdienst/Toeslagen zal op basis van verder onderzoek burgers nog gericht stimuleren om hun inkomensschattingen te wijzigen. Bezien wordt daarom of naast het in het burgerportaal al zichtbare vastgestelde inkomen uit een eerder jaar er nog andere aanpassingen toepasbaar zijn om een betere schatting van het toetsingsinkomen door de burger te bewerkstelligen.

De Belastingdienst/Toeslagen heeft naar aanleiding van het verzoek vanuit uw Kamer bij het AO van 15 mei jl. contact opgenomen met verschillende energiebedrijven om ervaringen uit te wisselen met betrekking tot het schatten van gegevens. Over leerpunten die uit nadere gesprekken met deze bedrijven naar voren zullen komen, zal worden gerapporteerd in de volgende halfjaarsrapportage.

Toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de stand van de terugvorderingen in het kader van de definitieve vaststellingen toeslagen.
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 208, b/z 11

glen
we freyd
X In de wettelijke systematiek van toeslagen wordt een voorschot uitgekeerd en vindt achteraf een definitieve toekenning van de toeslag plaats. De burger doet een aanvraag op basis van een geschat inkomen. Verder moet de burger bij zijn aanvraag voor een toeslag specifieke grondslagen per toeslagsoort opgeven, zoals de huur, de medebewoners, de uren kinderopvang, het soort kinderopvang, het aantal kinderen, de gewerkte uren, de burgerlijke staat en de zorgverzekering. Burgers moeten lopende het toeslagjaar relevante wijzigingen zelf doorgeven aan de Belastingdienst.

X Na afloop van het toeslagjaar, wordt door de Belastingdienst gestart met de vaststelling van de definitieve toekenning van de uitgekeerde voorschotten.

Van het totaal bedrag van de toegekende voorschotten moet uiteindelijk ongeveer 15-20% terugbetaald worden. Van het teruggevorderde bedrag blijkt circa 7% oninbaar te zijn. Van het totale voorschotbedrag is dan dus ruim 1% oninbaar.

Eind 2013 bedroeg het totale nog terug te betalen toeslagenbedrag over alle toeslagjaren € 1.385 mln. In het eerste halfjaar is de stand van het nog terug te betalen bedrag als volgt gemuteerd:

Stand per 31-12-2013 € 1.385 mln.
 bij: Nieuwe terugvorderingen 743 mln.
 af: Terugbetaalde vorderingen 822 mln.
 af: Buiten invordering gesteld 60 mln.
 Stand per 30-6-2014 € 1.245 mln.

zeer slooiig staande

In het eerste halfjaar 2014 is van de navorderingen € 822 mln. geïnd en € 60 mln. buiten invordering gesteld (oninbaar) vanwege onder andere faillissementen, wettelijke schuldsanering en overlijden. Per toeslagsoort is het beeld meer genuanceerd. Bij kinderopvangtoeslag en huurtoeslag wordt relatief veel buiten invordering gesteld; bij zorgtoeslag en kindgebonden budget weinig. Zie onderstaande tabel.

Bedragen x € mln.	Kinderopvang- toeslag	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kindgebonden Budget	Totaal
2014 1e halfjaar					
Geïnd	228	212	291	92	822
Buiten invordering	27	21	10	2	60
2013					
Geïnd	411	403	605	185	1604
Buiten invordering	45	44	30	5	124

Toegezegd dat de Kamer wordt geïnformeerd over de voortgang van het overleg met Vluchtelingenwerk over de toekenning van toeslagen. Daarbij zal worden ingegaan op de mogelijke dubbele check op gegevens door COA en de Belastingdienst.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 208

In het Belastingplan 2014 is een aantal anti-fraudemaatregelen opgenomen die uitbetaling van een toeslag aan niet-rechthebbenden moet voorkomen. Een van deze maatregelen is het niet verstrekken van een toeslagvoorschot aan een voor de Belastingdienst nog onbekende aanvrager, zoals personen die voor het eerst in Nederland verblijven. Vluchtelingenwerk Nederland heeft aangegeven dat deze maatregel tot vertraging van een eerste voorschot uitbetaling aan vluchtelingen met verblijfsvergunning kan leiden. Naar aanleiding van dit signaal is de Belastingdienst samen met Vluchtelingenwerk Nederland een pilot gestart. In deze pilot wordt onderzocht of het mogelijk is om – binnen de kaders van de wet – de toekenning van deze eerste toeslagaanvragen te versnellen. Belastingdienst/Toeslagen heeft voorlichting aan medewerkers van Vluchtelingenwerk Nederland gegeven over de relevante wet- en regelgeving. Medewerkers van Vluchtelingenwerk dienen aanvragen in voor vluchtelingen met een verblijfsvergunning. Daarbij verzamelen en controleren zij vooraf de

benodigde bewijsstukken, waaronder het door de IND verstrekte identiteitsbewijs en ondertekende huurcontracten. Deze eerste aanvragen worden vervolgens steekproefsgewijs gecontroleerd door Belastingdienst/Toeslagen. Het gaat om eerste aanvragen voor de zorg- en huurtoeslag in de periode 1 juli 2014 tot 1 december 2014. Omdat deze groep aanvragers in deze fase van hun verblijf veelal nog geen baan hebben, valt de kinderopvangtoeslag buiten deze pilot. De uitkomsten van de pilot worden begin 2015 geëvalueerd.

Het lid Merkies heeft gevraagd naar de mogelijke dubbele check op gegevens door COA en de Belastingdienst. De IND en COA controleren de identiteit van de vluchteling. De Belastingdienst stelt de identiteit niet als zodanig vast, maar controleert of degene die de aanvraag indient ook daadwerkelijk diegene is op wiens identiteitsbewijs de toeslag wordt aangevraagd. De overige controles die de Belastingdienst uitvoert hebben betrekking op de vaststelling van het recht op de aangevraagde toeslag.

Intracommunautaire btw-fraude

Toegezegd de resultaten van een snel reactiemechanisme mbt de carrouselfraude btw, met de Kamer te delen zodra deze beschikbaar zijn.
Staatssecretaris tijdens het vragen uur op 24 september 2013 over het mislopen van btw door de EU. Handelingen II 2013/14, TK nr. 4, blz. 5-7

geen X Het snel reactiemechanisme is per 2013 van kracht geworden en kan door EU-lidstaten worden ingeroepen in een situatie van snel nieuw opkomende btw-fraude met doel om deze te bestrijden. Sinds de introductie in 2013 is het snel reactiemechanisme nog niet door één of meer lidstaten toegepast bij de bestrijding van btw-fraude. Dit betekent dat tot nu toe er geen sprake is geweest van atypische marktontwikkelingen waarbij snel nieuw opkomende btw-fraude aan de orde is geweest. Vanuit het oogpunt van btw-fraudebestrijding is dit positief, omdat er ook geen sprake is geweest van snel nieuw opkomende btw-derving. Uiteraard blijft de mogelijke toepassing van het snel reactiemechanisme een belangrijk preventief middel voor de bestrijding van btw-carrouselfraude.

Horizontaal toezicht

Toegezegd in de volgende halfjaarsrapportage de stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie Stevens op te nemen.
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 188, blz. 32

geen X Het horizontaal toezicht is in 2012 geëvalueerd door de Commissie Stevens. Het bijzondere aan horizontaal toezicht is dat de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige is gebaseerd op gelijkwaardigheid van partijen en steunt op vertrouwen, transparantie en wederzijds begrip. Hoe transparanter een organisatie is over zijn fiscale strategie en de beheersing van de daarmee samenhangende risico's, hoe beter de Belastingdienst in staat is maatwerk in het toezicht te leveren. Horizontaal toezicht is één van de vormen van toezicht die de Belastingdienst kan inzetten voor het uitvoeren van zijn taak. De Commissie onderschreef het belang van horizontaal toezicht als toezichtsinstrument, maar wees erop dat een evenwichtige handhavingstrategie noodzakelijk is voor de acceptatie van horizontaal toezicht: 'horizontaal'

toezicht kan niet zonder 'verticaal' (repressief) toezicht. Dit is mede de reden geweest om bij het aantreden van het huidige kabinet extra middelen ter beschikking te stellen voor de intensivering van het repressieve toezicht.

Verdere aanbevelingen van de Commissie Stevens hadden betrekking op verbeteringen van het 'concept' horizontaal toezicht als zodanig om zo de voordelen ervan voor zowel bedrijfsleven als Belastingdienst beter te benutten. Deze aanbevelingen betroffen het bieden van handvatten voor de fiscale beheersing, het doen van *reality checks*, de rol van de fiscaal dienstverlener in het MKB, de verdere professionalisering van de dienst en het meenemen van de medewerkers, effectmeting en internationale samenwerking bij de ontwikkeling van het concept van horizontaal toezicht.

Hierna wordt gerapporteerd over de follow up van deze aanbevelingen.

Onderscheid tussen grote ondernemingen en MKB

Bij de aanpak en invulling van het horizontaal toezicht wordt onderscheid gemaakt tussen grote ondernemingen (GO) en het midden- en kleinbedrijf (MKB). De keuze voor twee segmenten leidt tot een duidelijke afbakening tussen ondernemingen in omvang, complexiteit en fiscaal belang.

- Bij GO gaat het om circa 9.000 ondernemingen. Het criterium voor een 'grote onderneming' is in 2013 scherper gedefinieerd, waarbij wordt aangesloten bij de controleplicht van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. Bij GO wordt vanwege de complexiteit en het grote fiscale belang gekozen voor individuele klantbehandeling. In april 2013 is de nieuwe Leidraad Toezicht Grote Ondernemingen¹ gepubliceerd, na consultatie van medewerkers van de dienst, accountants- en adviesorganisaties en ondernemingen. De Belastingdienst geeft in de Leidraad handvatten voor de praktijk door te beschrijven welke deelprocessen en aandachtsgebieden van belang zijn voor de fiscale beheersing van een bedrijf. De Belastingdienst maakt van elke grote onderneming een individueel klantbeeld. In 2013 is het klantbeeld uitgebreid met het door de Belastingdienst ervaren niveau van transparantie, fiscale beheersing en fiscale strategie van de onderneming tot een *klantbeeld compliance*. Aan de hand van het klantbeeld maakt het behandelteam van de Belastingdienst een strategisch behandelplan voor elke onderneming.
- Bij MKB gaat het om circa 1,6 miljoen ondernemers. Op basis van belang en risico wordt onderscheid gemaakt tussen het Middenbedrijf (400.000 ondernemingen) en het Kleinbedrijf (1,2 miljoen ondernemingen). In het segment MKB geldt een andere benadering dan bij grote ondernemingen. Veel ondernemingen in het MKB maken gebruik van een fiscaal dienstverlener. Via de fiscaal dienstverlener wil de Belastingdienst bereiken dat de kwaliteit van de door hen ingediende aangiften van MKB-ondernemers aanvaardbaar is. Gesteund wordt op het werk dat een fiscaal dienstverlener voor zijn klant doet. Fiscaal dienstverleners worden doorgaans vanuit de eigen beroepsregels en professionaliteit geconfronteerd met eisen aan het kwaliteitssysteem. In aanvulling hierop heeft de Belastingdienst in de Leidraad Horizontaal Toezicht MKB² een aantal ijkpunten van een kwaliteitssysteem opgenomen. Beroeps- en koepelorganisaties voeren periodiek reviews en controles uit op de kwaliteitsborgingssystemen van hun leden. Vertegenwoordigers van de

1 http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/leidraad_toezicht_grote_ondernemingen_
pdf.

De voorganger was de Leidraad Horizontaal Toezicht in de Individuele Klantbehandeling.

2 http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/leidraad_horizo_toezicht_fiscaal_dienstverl_
pdf

koepel- en beroepsorganisaties en de Belastingdienst ontmoeten elkaar regelmatig in het Platform Fiscaal Dienstverleners om de ontwikkeling van horizontaal toezicht voor het MKB te bespreken.

Controleaanpak Belastingdienst

De Belastingdienst steunt in het toezicht - waar dit kan - op de werkzaamheden van alle partijen die bijdragen aan de kwaliteit van de aangifte, zoals de ondernemer zelf, fiscale dienstverleners, en externe deskundigen (waaronder accountants). In april 2013 heeft de Belastingdienst de notitie 'Controleaanpak Belastingdienst en zijn modellen toegepast in toezicht' gepubliceerd.³ Doel van de publicatie van de notitie is dat professionals in het toezicht - binnen de Belastingdienst, maar ook daarbuiten: fiscale dienstverleners, specialisten bij grote ondernemingen - inzicht krijgen in het normenkader van de Belastingdienst en de manier waarop de Belastingdienst vaststelt dat aan de norm wordt voldaan.

- Bij GO stemt de Belastingdienst de intensiteit van zijn toezicht af op de fiscale beheersing door het bedrijf zelf. Onderdeel van de notitie Controleaanpak is een *reductietabel* waarin de Belastingdienst weergeeft hoe het toezicht wordt aangepast aan de kwaliteit van de controle-informatie die ondernemers en externe deskundigen al hebben verzameld. Zo nodig vraagt de Belastingdienst de onderneming compenserende maatregelen te nemen om de fiscale beheersing te versterken. Voor de elementen van de aangiften, waarvoor objectief gezien geen compenserende maatregelen kunnen worden getroffen, zal de Belastingdienst zelf de aanvaardbaarheid van de aangiften onderzoeken.
- Bij MKB wordt gesproken over *metatoezicht*. Metatoezicht geeft informatie over de kwaliteit van de werkprocessen van de financieel dienstverleners en de kwaliteit van de ingediende convenantsaangiften. Onderdeel van het metatoezicht is de steekproefsgewijze controle op de ingediende aangiften. Deze controles fungeren als *reality check*.

Ontwikkeling aantal convenanten

Sinds de publicatie van het rapport van de Commissie Stevens in juni 2012 is het aantal ondernemers onder horizontaal toezicht aanzienlijk toegenomen.

Tabel ontwikkeling horizontaal toezicht 2010-2014

	2011	2012	2013	2014 aug
Aantal convenanten met grote ondernemingen	973	1.448	1.796	1.888
Aantal MKB ondernemingen onder convenant met fiscaal dienstverlener (afgerond op 1.000)	30.000	87.000	89.000	105.000
Fiscaal dienstverleners waar een convenant mee is gesloten	182	250	279	285

beheersing
ogend
tabelledje

Medewerkers

Na het uitbrengen van het rapport van de Commissie Stevens is het management van de Belastingdienst in gesprek gegaan met medewerkers. Verder zijn na de publicatie van de nieuwe Leidraad Toezicht Grote Ondernemingen uitgebreide interne voorlichtingsrondes binnen de Belastingdienst geweest. Om de medewerkers te ondersteunen in het toezicht zijn elektronische werkprogramma's ontwikkeld ten behoeve van de controles bij zowel GO als MKB. Verder is er nadruk op teamwork en intervisie, onder meer met specialisten op het gebied van audit en interne beheersing.

³ <http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/...pdf>

Effectmeting

Effectmeting moet een beeld opleveren van de relatie tussen handhaving door de Belastingdienst en de naleving van de fiscale wet- en regelgeving door belastingplichtigen.

- Bij co is de Belastingdienst dit jaar gestart met een uitgebreid evaluatieonderzoek. In het onderzoek worden over 350 grote ondernemingen gegevens verzameld door middel van boekenonderzoeken en anonieme enquêtes. In de enquêtes wordt bedrijven gevraagd naar hun ervaringen met de Belastingdienst en naar de fiscale beheersing binnen hun organisatie. Klantcoördinatoren bij de Belastingdienst krijgen een soortgelijke enquête voorgelegd. In 2016 wordt het onderzoek afgesloten en de rapportage opgemaakt.
- Bij MKB wordt de juistheid en de volledigheid van de aangiften gemonitord door middel van de Steekproef Ondernemingen. Op basis van een – zij het beperkte – deelwaarneming is het beeld dat de kwaliteit van de winstaangiften (en de onderliggende administraties) van ondernemingen, aangesloten bij een convenant met een fiscaal dienstverlener, hoger ligt dan van de overige beoordeelde aangiften en administraties. In het eerste kwartaal 2015, als alle onderzoeken zijn afgerond, wordt een definitieve analyse gemaakt. Daarnaast komt uit de eigen systemen van de Belastingdienst naar voren dat ondernemingen aangesloten bij een convenant, verhoudingsgewijs vaker tijdig aangifte (LH en OB) doen en tijdig betalen.

Internationale ontwikkelingen

Co-operative compliance staat ook in de belangstelling van andere internationale organisaties zoals de IOTA, de EU (Directorate-General Taxation and Customs Union), International Fiscal Association. Hierdoor zijn vele landen zich gaan oriënteren op dit onderwerp. In een aantal landen is een begin gemaakt met de implementatie van horizontaal toezicht, vaak geënt op het Nederlandse model.

In juni 2013 heeft de OECD het rapport *Co-operative Compliance: a Framework, From Enhanced Relationship to Co-operative Compliance*⁴ gepubliceerd. Het rapport heeft betrekking op de behandeling van grote ondernemingen. De Nederlandse Belastingdienst heeft dit project uitgevoerd en zo een leidende rol gespeeld. De OECD wil in het verlengde hiervan proberen meer *guidance* (handvatten) te geven voor het werken met een tax control framework. De bedoeling is daarvoor samen te werken met een aantal universiteiten, bedrijven en adviseurs uit verschillende landen. Verder is in OECD-verband in de zomer van 2014 een rapport tot stand gekomen over effectmeting⁵ voor het segment grote ondernemingen.

Brede agenda

Toegezegd dat zal worden gekeken naar een zinvolle wijze van rapportage over procesverstoringen bij de Belastingdienst.

Toegezegd direct na het zomerreces fouten van de Belastingdienst te melden op de website van de Belastingdienst, inclusief instructie voor de burger wat te doen.

Toegezegd de ICT ontwikkelkalender (gereed 1 oktober) naar de Tweede Kamer te sturen inclusief een voorstel voor monitoring.

⁴ <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/2313201e.pdf?expires=1410437664&id=id5e2cca-me=0cid49027884&checksum=ED97D5C0310CB0808CB50872BC05308>

⁵ http://www.oecd.org/site/ctpfta/FTA_TOR_MeasuresTaxComplianceOutcomes.pdf

Toegezegd een externe klankbordgroep in te stellen die in september 2014 zal starten.

Toegezegd een medewerkerspanel in te stellen voor signalen uit de organisatie van de Belastingdienst.

Toegezegd een opgefriste set met prestatie-indicatoren op te stellen en naar de Tweede Kamer te sturen.

Toegezegd bij het Belastingplan 2015 een eerste proef te doen met het openbaar maken van de uitvoeringstoets bij enkele onderdelen.

Toegezegd bij de eerstvolgende halfjaarsrapportage een voorstel te doen voor de aanpak rapportage 'Brede agenda' Belastingdienst.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 208

Ken
w. Regel
In Deel 3 van deze halfjaarsrapportage wordt uitgebreid ingegaan op de stand van zaken van de verschillende sporen uit de brede agenda, waaronder de in het AO van 15 mei 2014 toegezegde acties. De voor september geplande acties zijn afgerond. Gelijk met deze halfjaarsrapportage gaat de ICT Ontwikkelagenda naar de Tweede Kamer. Per eind september is op de website een aparte pagina waarop direct de verstoringen worden gemeld, inclusief instructie voor de burger wat te doen. De grotere procesverstoringen met maatschappelijke impact worden standaard in de halfjaarsrapportage gemeld. De externe klankbordgroep is nagenoeg rond; een eerste bijeenkomst wordt gepland. Met de uitvoeringstoets nieuwe stijl wordt gestart op 1 maart 2015.

Fraudebestrijding

Toegezegd in rapportages regelmatig aandacht te besteden aan de samenwerking tussen overheden op het gebied van fraudebestrijding.

Staatssecretaris tijdens het AO over de brief 'Brede agenda' van de Belastingdienst van 25 juni 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 212

Ken
w. Regel
In Deel 2 'Handhaving' van deze halfjaarsrapportage wordt ingegaan op de fraudeaanpak en de samenwerking tussen overheden en andere organisaties op het gebied van fraudebestrijding.

Eén bankrekeningnummer

Toegezegd de Kamer bij de eerstvolgende halfjaarsrapportage opnieuw over de stand van zaken rond één rekeningnummer te informeren.

Kamerstukken II 2013/2014, 31066, nr. 203

Ken
w. Regel
In de brief van 2 juni 2014⁶ aan de Kamer is aangegeven dat de situatie omtrent één bankrekeningnummer te omschrijven is als beheersbaar, maar tegelijkertijd ook nog steeds op onderdelen fragiel als gevolg van de complexiteit van de ICT-systemen binnen de Belastingdienst. De huidige stand van zaken laat zich in vergelijkbare termen beschrijven. Er is een aantal

⁶ Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 202.

belangrijke stappen gezet waarmee de uitvoerbaarheid van het proces ten aanzien van één bankrekeningnummer voor zowel burgers als het bedrijfsleven verbetert. In de brief is ook het voornemen aangekondigd om de in het kader van één bankrekeningnummer geldende tenaamstellingsverplichting voor de omzetbelasting per 1 januari 2015 af te schaffen. Dit is inmiddels uitgewerkt in het wetsvoorstel Belastingplan 2015. Vooruitlopend daarop is recent bij beleidsbesluit onder voorwaarden goedgekeurd dat ondernemers niet meer hoeven te voldoen aan de tenaamstellingsverplichting voor teruggaven omzetbelasting.

Zoals aangekondigd zijn afgelopen juli de rekeningnummers gedeactiveerd van burgers die sinds 1 januari 2013 geen betalingen meer van de Belastingdienst hebben ontvangen. Mochten burgers uit deze groep in de toekomst weer recht krijgen op een uitbetaling, dan doorlopen zij het reguliere verificatieproces van hun bankrekeningnummer. Verder zijn rekeningnummers gedeactiveerd van burgers die geen verblijfplaats hebben en van burgers die zijn overleden. Het aantal niet geverifieerde rekeningnummers waarop de Belastingdienst op grond van het – tot 1 juli 2015 verlengde – overgangsrecht nog uitbetaalt, bedraagt naar de huidige stand nog ca. 700.000. Inzet is om de betrokken burgers beheerst en gefaseerd aan een nieuw rekeningnummer te helpen.

De eerder voorziene maatregelen gericht op het zichtbaar maken van bij de Belastingdienst bekende rekeningnummers in het portal en op het mogelijk maken van het uploaden van bewijsstukken naar het portal voor bij de Belastingdienst onbekende rekeningnummers blijken niet zodanig te kunnen worden gerealiseerd dat deze op korte termijn bijdragen aan een beter verificatieproces.

Met het oog op het versoepelen van het verificatieproces worden de volgende maatregelen uitgewerkt:

- de bankgegevens die bij het valideren worden gebruikt, zullen dagelijks worden geactualiseerd via de zogenaamde 'NAW navraagsservice' van Equens (*clearing house* voor alle Nederlandse bankrekeningen). Uit de voorlopige uitkomsten van een pilot blijkt dat het huidige uitvalpercentage bij het verificatieproces teruggedrongen zou kunnen worden van 30% tot 15%. De NAW-procedure zorgt overigens wel voor drie extra verwerkingsdagen in die gevallen dat er alsnog geen match wordt gevonden. De verwachting is dat deze maatregel in oktober 2014 gerealiseerd wordt.
- het mutatieproces wordt zodanig aangepast dat het oude rekeningnummer actief blijft tot dat het nieuwe rekeningnummer geverifieerd of afgewezen wordt (met een maximum van 45 dagen). Onderzocht wordt op welke wijze klanten die niet willen dat op het oude rekeningnummer betaald wordt, de mogelijkheid kunnen krijgen om betalingen te blokkeren totdat het nieuwe rekeningnummer geverifieerd is. Momenteel wordt het oude rekeningnummer onmiddellijk na het doorgeven van een rekeningnummerwijziging op non-actief gesteld en lopen burgers het risico één of meerdere uitbetalingen mis te lopen als de rekeninggegevens niet direct geverifieerd kunnen worden. De verwachting is dat deze maatregel in maart 2015 gerealiseerd wordt.

Buitenlandse kentekens

Toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de vorderingen in het toezicht op buitenlandse kentekens.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr 208, blz. 14

geen wijziging

X Bij brief van 13 september 2013⁷ heeft de staatssecretaris gemeld een eind te willen maken aan de onwenselijke situatie dat voor auto's met een buitenlands kenteken, die feitelijk ter beschikking staan aan een Nederlandse ingezetene, geen Motorrijtuigenbelasting (MRB) wordt betaald. Om hier invulling aan te geven, is het project 'buitenlandse kentekens' gestart. Het project is gebaseerd op drie onderdelen.

Ten eerste ziet het project op het voorlichten van personen die zich vanaf 1-1-2014 hebben ingeschreven in de BRP (GBA). Zij krijgen van de Belastingdienst de vraag of ze een auto hebben meegenomen. In de verslagperiode hebben zich ruim 41.000 personen ingeschreven in de BRP en daarvan hebben ongeveer 31.000 een brief ontvangen (niet aan iedereen wordt een vragenbrief gestuurd, bijvoorbeeld niet aan personen jonger dan 18 of personen die al een auto op Nederlands kenteken hebben). Daarvan hebben ruim 16.000 personen de vragenbrief teruggestuurd.

X De personen die niet reageren op de brief krijgen een rappel. Het aantal personen dat aangeeft een auto te hebben meegenomen bedraagt ca. 1.300, waarvan een kwart betrekking heeft op Nederlanders die immigreren. Het percentage dat een auto heeft meegebracht was begin van het jaar 10% en is nu licht dalend. Dat beeld wordt bevestigd door gemeentes. Minder migranten nemen een auto mee. De 10% ontvangt een informatiepakket waarin wordt gewezen op de rechten en plichten. Ook wordt een aangifteformulier MRB meegestuurd voor het kunnen doen van aangifte.

X Tot 1 juli zijn 1.900 auto's op Nederlands kenteken gezet. Het proces wordt nauwgezet gevolgd zodat er ook een leercirkel ontstaat. Een van de zaken die daaruit blijkt is dat er personen zijn die de auto al op Nederlands kenteken zetten voordat zij een brief van de Belastingdienst hebben ontvangen. Deze personen ontvangen een dankbrief.

Brieven die terugkomen, vanwege 'vertrokken, onbekend waarheen (vow)' worden door de klantregistratie geregistreerd en doorgegeven aan de gemeente en Belastingdienst/Toeslagen. In de verslagperiode waren er dat een kleine 500.

In het kader van voorlichting wordt ook in een pilot samengewerkt met een viertal gemeentes. Bij deze gemeentes wordt bijvoorbeeld de eerdergenoemde brief niet verstuurd maar wordt aangesloten op het lokale integratietraject of wordt de auto-informatie uitgereikt bij inschrijving. Er is nu nog onvoldoende ervaring opgedaan. In de volgende halfjaarsrapportage zal hierover nader worden gerapporteerd.

Ten tweede ziet het project op personen die zich al voor 1-1-2014 in de BRP hebben ingeschreven. Deze immigranten hebben niet de fiscale voordracht gehad die sinds begin dit jaar gebruikelijk is. Ten aanzien van die personen is de Belastingdienst dus nog afhankelijk van individuele signalen die voornamelijk worden ontvangen uit het toezichtproces van Belastingdienst en Douane en ook van andere diensten, zoals de politie. Door inschrijving in de BRP zijn deze personen als gevolg van het geïntroduceerde woonplaatsvermoeden autobelastingen verschuldigd. Lerende van de ervaringen van groep 1 gaat de Belastingdienst bij deze groep starten met het schrijven van informatiebrieven waarin deze personen op de hoogte worden gebracht van de voor hen geldende fiscale verplichtingen ten aanzien van de auto.

lelijke doorloop

⁷ Kamerstukken II 2012/13, 33 752, nr. 6

Ten derde ziet het project op personen die hier wonen maar zich niet hebben ingeschreven. Dit is een lastig traceerbare groep. Om deze groep te traceren wordt samengewerkt met andere overheidsinstanties en worden specifieke acties gehouden.

Tot nu toe is met de onderdelen 2 en 3 een opbrengst gerealiseerd van ruim 2 mln. Euro BPM (inclusief boete en heffingsrente) en ongeveer 1 miljoen MRB. Het betreft ca 1.200 auto's.

Sinds januari 2014 is het aantal auto's met buitenlands kenteken waarvoor MRB wordt betaald, gestegen met 200 per maand. Het merendeel hiervan heeft betrekking op personen afkomstig uit Polen. Geconcludeerd kan worden dat het project compliant gedrag stimuleert.

Bulgarenfraude

Toegezegd de Kamer op de hoogte te houden van de stand van de aanpak van de fraude met toeslagen.

Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 202

Terugvordering toeslagen en bestuurlijke boetes

Een groep van 805 Bulgaren heeft vanwege nalatigheid bij informatieverstrekking een bestuurlijke boete gekregen. Bij deze groep is geen misbruik of oneigenlijk gebruik vastgesteld. De stand van zaken met betrekking tot de terugvorderingen bij deze groep is weergegeven in onderstaande tabel.

Peildatum	Aantal terugvorderingen	Bedrag terugvordering	Terugbetaald	Verrekend	Openstaand bedrag
7 september 2014	4.298	4.402.601	384.863	620.986	3.400.449

Op peildatum 7 september is € 384.863 aan boetes en toeslagen terugbetaald door de betrokkenen. Eind november brengt de staatssecretaris een bezoek aan zijn Bulgaarse ambtgenoot om de mogelijkheden tot afwikkeling hiervan te bespreken. Op basis van dat gesprek kan naar verwachting een realistische schatting worden gegeven van het bedrag dat nog kan worden gerecupereerd.

Strafrechtzaken

In de brief van de staatssecretaris van 2 juni 2014 is melding gemaakt van twee strafrechtelijke onderzoeken wegens fraude met toeslagen die hebben geleid tot vervolging. De Rechtbank Den Haag heeft in februari 2014 uitspraak gedaan in één van deze fraudezaken. Een verdachte die voor zeker 271 personen toeslagen heeft aangevraagd, is daarbij veroordeeld. Daarnaast loopt nog een tweede rechtszaak tegen in totaal zes verdachten die vermoedelijk betrokken waren bij de Bulgarenfraude. In deze zaak is nog geen uitspraak gedaan.

Verduisteringszaak

- Toegezegd dat de Kamer wordt geïnformeerd over de stand van zaken in de verduisteringszaak
- Staatssecretaris in een brief van 30 juni 2014 Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 207

geen wijziging

Op 30 juni 2014 is de Kamer geïnformeerd over een mogelijke verduistering van ongeveer 20 miljoen euro. In een reactie heeft de Kamer gevraagd om nadere informatie wanneer het onderzoek dit toe laat. Dit onderzoek is op dit moment zover gevorderd dat dit verzoek kan worden ingewilligd.

Stand van zaken fraudezaak

De verdachte werkte ruim dertig jaar bij de Belastingdienst en was daardoor een specialist die de processen door en door kende. Eind mei 2014 heeft de verdachte fraude gepleegd door een gefingeerde teruggave vennootschapsbelasting op te voeren in het systeem onder de naam van een collega. De controlelijst waarop alle hoge teruggaven worden vermeld, werd een week later door het systeem gegenereerd. Deze lijst wordt normaal gesproken volgens de procedure gecontroleerd door een andere medewerker dan de medewerker/medewerkers die de betalingsopdrachten die op die lijst staan hebben gegeven. Op deze wijze wordt voldaan aan het vierogenprincipe: degene die de opdracht genereert, is niet degene die de lijst controleert.

Omdat de verdachte de opdracht onder een andere naam had opgevoerd, kon hij het vierogenprincipe echter vermijden. Op de lijst stonden geen betalingsopdrachten onder zijn naam, daarom kon hij de lijst goedkeuren zonder dat dit verdacht was. Hij deed dit in een periode dat zijn collega op vakantie was. Het vermoeden bestaat dat de verdachte erop gestuurd heeft om de fraude te plegen tijdens de vakantie van zijn collega.

De betaalopdracht is overgedragen aan een ander onderdeel van de Belastingdienst, de centrale administratie, die de betalingen verricht. Volgens de normale procedure genereert het systeem voordat er wordt uitbetaald, nog een lijst. Een medewerker van de centrale administratie controleert deze lijst. Bij deze controle wordt gekeken of de uitbetaling afwijkt van het normale uitbetalingspatroon per middel per dag. Normaal gesproken worden posten die afwijken van het normale uitbetalingspatroon aan de invorderaar van het betreffende de Belastingdienst-kantoor teruggekoppeld (invordering staat onafhankelijk van de heffing die meestal dit soort betalingen initieert). De invorderaar bekijkt dan de post van de betreffende belastingplichtige en neemt hierover contact op met de lokale klantbehandelaar. Deze post is bij de centrale administratie echter over het hoofd gezien en is daardoor niet bij de invorderaar terecht gekomen. Het onderzoek heeft uitgesloten dat de betreffende medewerker van de centrale administratie de verdachte kende. Ook is gebleken dat het niet te voorzien was welke medewerker van de centrale administratie de lijst die dag zou controleren.

Half juni is het geld uitgekeerd aan de BV van een medeverdachte en kort daarna doorgeboekt naar twee Turkse bankrekeningen die op naam staan van een derde verdachte. De Nederlandse bank die de laatstbedoelde betalingsopdrachten verwerkte had twijfels over deze boekingen en heeft een week na de verdachte overboekingen naar het buitenland contact opgenomen met het Anti Money Laundering Centre van de Belastingdienst/FIOD. De FIOD heeft daarop gelijk een onderzoek ingesteld en de verdachte aangehouden. Naderhand is ook de tweede verdachte aangehouden.

Een dag na de ontdekking van de verduisteringszaak heeft de Belastingdienst conservatoir beslag laten leggen onder de Turkse banken. Ook is de derde verdachte betrokken in een civiele procedure voor de Turkse Rechtbank. Het conservatoir beslag is effectief gebleken. Op de betreffende bankrekeningen stond ten tijde van de beslagen nog een zeer groot gedeelte van het verduisterde bedrag. Voor het ontbrekende deel van het bedrag zijn aanvullende conservatoire verhaalsbeslagen gelegd. De rechtszaak in Turkije, die moet leiden tot teruggave van de verduisterde gelden, verkeert thans in het stadium waarin partijen naar aanleiding van

PROLOOG

HANDHAVING EN HANDHAVINGSGEGIE

RAPPORTAGE INBREDE AGENDE

41 MOTIES EN TOEZEGGINGEN

30 AGEND

geen wijziging

De (tussentijdse) uitkomsten van de interne onderzoeken van de Belastingdienst worden steeds geëvalueerd. Op basis daarvan neemt de Belastingdienst, indien nodig, maatregelen waarbij aandacht wordt besteed aan regie over de ketens en snelle interne terugkoppeling bij (vermeende) fouten.



hier deel opgenomen in webversie
dat wegmoet

vanaf

Nijboer



PROLOG

43 MOTIES EN TOEZEGGINGEN

44 AANSLAGEN EN HALFDRAAGSIFTE

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn de productiecijfers van het toezicht door Belastingen, Douane en Toeslagen opgenomen. De belangrijkste productieverstoringen worden gemeld.

deze pg t/m 50
niet opgenomen in
webversie
/

wel, maar na
productieverstoringen
moet ervoor

Productietabellen

Dienstverlening

Tabel 1: Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Telefonische bereikbaarheid	86	80-85	53
Terugbelafspraken (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	95	85-90	96
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	88	95-100	88
Afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	96	90-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	97	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	88
- Belastingen	93	95-100	87
- Douane	99	95-100	99
- Toeslagen	100	95-100	93
Afgehandelde klachten	99	98-100	92
- Belastingen	99	98-100	90
- Douane	99	98-100	99
- Toeslagen	99	98-100	98

Slordige tabellen
door
(midden) uitlijning

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is in het eerste halfjaar achtergebleven bij de norm.

Het telefonieaanbod t/m juni bedroeg 13,5 miljoen belpogingen, een stijging van ruim 65% t.o.v. het eerste halfjaar 2013.

- De belangrijkste oorzaken hiervan waren de grote hoeveelheid vragen in verband met de invoering van 1 bankrekeningnummer, de invoering van SEPA, de invoering van Oldtimer- en CO₂-wetgeving bij de motorrijtuigenbelasting.
- Pieken in het telefonisch aanbod als gevolg van het gelijktijdig versturen van meerdere zendingen aan burgers en bedrijven (beschikkingen, aanslagen, brieven).
- Herhaalverkeer (opnieuw bellen na een niet gelukt contact).

Tevens werd de bereikbaarheid negatief beïnvloed als gevolg van verstoringen door uitval of het trager werken van IT-systemen.

Met name in januari was de bereikbaarheid laag. Daarna herstelde de bereikbaarheid zich enigszins, en vanaf juli benadert de realisatie de norm.

Een en ander komt naar voren in onderstaande tabel met de maandelijkse bereikbaarheidscijfers:

januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
35,1%	52,7%	52,8%	66,6%	66,4%	64,2%	78,6%	79,6%

Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen twee werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven.

Bij terugbelafspraken volgens afspraak vraagt het binnen de afgesproken tijdsperiode bellen van de belastingplichtigen nog aandacht. De Belastingdienst werkt aan het verbeteren van de routing en planning van de belafspraken.

Bij bezwaren en klachten is het percentage tijdig afgedaan in het eerste halfjaar 2014 lager dan in 2013. In de eerste maanden zijn veel bezwaarschriften afgedaan die reeds over de Awb-termijn waren. De maanden daarna heeft het percentage zich beperkt hersteld.

Als gevolg van de concentratiebeweging bij het bedrijfsonderdeel Belastingen van 13 locaties naar 4 locaties, bestaat er nog een mismatch tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit. Dit zorgt voor druk op de realisatie.

Bij klachten is de stijging van het aantal ingediende klachten een belangrijke oorzaak voor de niet-tijdige afdoening. Er wordt extra capaciteit ingezet om de voorraad weg te werken.

Tabel 2 Ontvangen bezwaarschriften

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Totaal	259.146	333.496
Belastingen	246.660	294.236
Douane	2.297	1.608
Toeslagen	20.189	37.652

Slordig

Het aantal ingediende bezwaren over belastingen en toeslagen is gestegen.

Bij belastingen ging het om een stijging van het aantal bezwaren bij o.a. de autobelastingen (opheffen vrijstelling CO₂, oldtimers regeling, verhoging boetebedrag), erf- en schenkbelasting (art 12 Successiewet), inkomstenbelasting (gebruik wo-z-waarde) en over de belastingrente.

De daling van het aantal ontvangen bezwaarschriften bij de Douane wordt met name veroorzaakt door het steeds beter functioneren van het geautomatiseerde systeem Transit en door interne procesverbetering in het proces zuiveringen.

Bij toeslagen zijn meer bezwaarschriften ontvangen omdat in het eerste halfjaar 2014 aanzienlijk meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan een jaar eerder.

Tabel 3 Ontvangen klachten

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Totaal	5.582	8.213
Belastingen	2.634	3.048
Toeslagen	1.923	2.653
Overig	1.025	2.512

*Slordig
ev*

Er zijn in het eerste halfjaar vooral veel klachten ontvangen over de invoering van één bankrekeningnummer. Dit raakt alle werkstromen.

Tabel 4 Overige dienstverlening

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Bezoeken op Internet	24.812.153	29.731.228
Beschikbaarheid websites	100%	100%
Baliebezoekers	240.000	108.000
Hulp bij aangifte	192.000	163.000

Het aantal baliebezoekers is sterk gedaald. Dit wordt veroorzaakt door het werken op afspraak.

Toezicht Belastingen

Tabel 5 Kengetallen toezicht

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Aantallen behandelde aangiften Inkomensheffing	537.000	515.000
Aantallen behandelde aangiften Vennootschapsbelasting	13.500	14.900
Aantallen boekenonderzoeken	18.000	22.000
Aantal horizontaal toezichtconvenanten met grote ondernemingen	1.675	1.878
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	80.000	102.800

Het aantal boekenonderzoeken ligt hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Dit is deels het effect van de inzet van meer capaciteit als gevolg van de intensivering van toezicht en invordering. Daarnaast is sprake van een scherpere sturing op de realisatie van boekenonderzoeken.

Tabel 6 Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Ontvangen aangiften	9.337.837	9.464.393
- waarvan digitaal	96%	97%
- waarvan papier	4%	3%
Geregistreerde aangiften	8.720.461	8.837.078

Tabel 7 Percentage bereikte belastingplichtigen

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Na aangifteverzuim OB	70	50-60	63
Na aangifteverzuim LH	92	90-95	93

Toezicht Douane

Tabel 8 Controles Douane

	2013 t/m juni	jaarnorm 2014	2014 t/m juni
Controles op de goederenstroom	171.000	295.000 – 365.000	175.000
Controles op passagiersvluchten	7.000	12.000 – 15.000	7.500
Ambulante controles buitengrens	n.v.t.	3.700 – 4.200	2.000
Ambulante controles binnenland	14.500	22.000 – 25.000	14.000

niet recht

Gelet op de huidige ontwikkelingen (sanctiemaatregelen richting Rusland) is het de verwachting dat verschuiving van aandacht tussen de verschillende processen (invoer, uitvoer, etc.) noodzakelijk is.

Toezicht Toeslagen

Tabel 9 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2011 (t/m juni 2014)

	Huurotoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	541.000 44%	241.000 45%	196.000 19%	1.202.000 21%
waarvan:				
€ 0 - € 100	32%	12%	5%	10%
€ 100 - € 500	7%	20%	9%	9%
€ 500 - € 1000	3%	7%	4%	2%
> € 1000	1%	6%	1%	0%
Nihil	279.000 23%	93.000 18%	437.000 43%	2.620.000 46%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	416.000 34%	196.000 37%	377.000 37%	1.870.000 33%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	11%	7%	12%
€ 100 - € 500	12%	14%	17%	15%
€ 500 - € 1000	6%	5%	8%	5%
> € 1000	9%	6%	5%	1%

geen minke tussen tabellen

Tabel 10 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2012 (t/m juni 2014)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetaalingen van te weinig ontvangen toeslagen	420.000 40%	137.000 39%	167.000 19%	1.007.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	12%	5%	8%
€ 100 - € 500	8%	18%	10%	9%
€ 500 - € 1000	3%	6%	4%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%
Nihil	324.000 31%	75.000 22%	434.000 50%	2.549.000 49%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	303.000 29%	137.000 39%	271.000 31%	1.622.000 31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	14%	7%	11%
€ 100 - € 500	10%	17%	15%	15%
€ 500 - € 1000	5%	5%	6%	4%
> € 1000	7%	4%	3%	1%

Tabel 11 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2013 (t/m juni 2014)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetaalingen van te weinig ontvangen toeslagen	182.000 52%	41.000 47%	81.000 23%	236.000 25%
waarvan:				
€ 0 - € 100	26%	14%	6%	10%
€ 100 - € 500	18%	22%	13%	12%
€ 500 - € 1000	5%	7%	3%	3%
> € 1000	2%	3%	0%	0%
Nihil	79.000 23%	17.000 19%	173.000 49%	446.000 47%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	90.000 26%	31.000 35%	101.000 28%	263.000 28%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	12%	7%	9%
€ 100 - € 500	9%	16%	15%	14%
€ 500 - € 1000	5%	4%	5%	4%
> € 1000	7%	2%	2%	2%

N.B. Door afrondingsverschillen kan in de tabellen 9 t/m 11 de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Invordering

Tabel 12 Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,4	2,5 - 3,0	2,5
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	0,8	0,8 - 1,2	0,8

Bedrijfsvoering

Tabel 13 Personele bezetting en ziekteverzuim

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Personeel in fte's (bezetting)	28.140	29.309
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	5,9%	5,3%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	4,9%	4,4%

Het ziekteverzuim daalt. Met name de inzet van re-integratiemanagers en preventiemedewerkers is effectief. Daarnaast hebben steeds meer leidinggevenden cursussen gevolgd en is er binnen het management aandacht voor het terugdringen van het verzuim.

geen wijziging