

Vergaderjaar 2013–2014

17 050

**Misbruik en oneigenlijk gebruik op het gebied
van belastingen, sociale zekerheid en subsidies**

Nr. 463

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 januari 2014

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

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

Voor een aantal burgers en bedrijven leidt de invoering van één bankrekeningnummer wel tot ongemak. Hun recht op een toelag of belastingteruggaaf staat niet ter discussie, de verificatie van hun bankrekeningnummer leidt wel tot vertraging bij uitbetaling van hun toelag of teruggaaf. Ook hebben zij hun procesvervolgingen voortgezet. Nieuwelijk heeft de Kamer de wet te live voor de belastingen langer zoveel mogelijk te beperken. Onder meer worden vertraagde uitbetalingen niet opgehouden tot de volgende reguliere betaaldatum, maar op dagbasis gedaan.

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

NR 17050-463
SDR 021-7271

Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014: 17 050, nr. 463

1

1893727

02127

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

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

I De BelastingTelefoon

Aan een

De BelastingTelefoon is een belangrijke schakel in het contact tussen burgers en de Belastingdienst. Gemiddeld beantwoordt de BelastingTelefoon ca. 275.000 telefoontjes per week.¹ Mede in antwoord op vraag 8 van de heer Omtzigt merk ik op dat het aantal beantwoorde telefoontjes de afgelopen weken heeft geknoken met twee tot 261.000 en de 310.000 per week.² Waar het telefoonverkeer na de eerste dagen van het nieuwe jaar normaal geproken doolt, of zelfs aanzienlijk doolt, is dat dit jaar niet het geval. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon was de afgelopen weken te laag. De bereikbaarheid begint zich inmiddels geleidelijk te herstellen. Over de volgende onderwerpen wordt op dit moment het meest gebeld:

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

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon wordt uitgedrukt in het aantal beantwoorde gesprekken afgezet tegen het aantal pogingen de BelastingTelefoon te bellen, zo was de lage bereikbaarheid van de BelastingTelefoon niet het gevolg van een afname van het aantal beantwoorde telefoontjes, maar van een (aanzienlijke) toename van het aanbod van telefoontjes. Daardoor werden mensen gedwongen om te proberen verbindingen met lange wachtlijnen en met meerdere onsuccesvolle pogingen. Dit heeft uiteraard nieuwe beloningen tot gevolg. Dit zogenaamde herhaalde verkeer verklaart mede de lage bereikbaarheidscijfers.

¹ Vraag 1: Hoeveel keer is gemiddeld van de oproep tot een oproep? (RTL nieuws, 21 januari, 19:30 uur).

² Ongeveer 90% van de binnenkomende telefoontjes betreft status en statusvragen (is mijn aanvraag binnen gekomen?, wanneer wordt mijn toelage betaald?, etc.). De overige 10% gaat op inhoudelijke vragen over fiscaliteit, toeslagen en claims. In 2013 was de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon 76%. Dit is niet zeker de steekproef van 65-68%, bij het beoordelen van de prestaties van de BelastingTelefoon wordt ook de kwaliteit van de gegeven antwoorden meegenomen. Meestal wordt met de formanten meegesproken om de daarvoor gegeven antwoorden te beoordelen. Het betreft op jaarbasis ca. 100.000 gesprekken. De kwaliteit van inhoudelijke antwoorden wordt getoetst door een externe onderzoeksinstelling. Op jaarbasis worden daarvoor ca. 9.000 mystery calls verricht. Voor de juistheid van de beantwoording van inhoudelijke vragen geldt een steekproef van 60-65. De afgelegen (en in de toekomst doelstelling) nagemoetingsproef. Hierin is in de Jaarverslagen OCG aan de Kamer gepresenteerd.

³ Vraag 8: Hoeveel telefoontjes verwerkt de belastingtelefoon op dit moment en wat zijn de top 5 onderwerpen waarvoor gebeld wordt? Hoeveel wordt zij dus tot normaal?

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

Geprekduur

De maatregel op de gespreksduur per belte draadloos gesprek is langer dan gemiddeld. Vragen rond de jaarwinstelling zijn altijd complexer van aard als gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving.⁵ Bovendien werd de gespreksduur verlengd door burgers die aan het begin van het gesprek eerst stoom wilden afblazen. De langere gespreksduur heeft mede bijgedragen aan de lage bereikbaarheidcijfers.

In de planning houdt de BelastingTelefoon rekening met de grotere drukte aan het einde van het jaar. Ook zijn aankomende maatregelen getroffen toen de drukte opliep. Met de inzet van extra capaciteit zijn meer en langere gesprekken behandeld dan in een gemiddelde week. Het moet echter ook vaststellen dat de dienstverlening de afgelopen maanden niet op het gewenste niveau kon worden gehouden.

Plan van aanpak

Om de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon weer op peil te krijgen, zijn onmiddellijk maatregelen genomen om de capaciteit te vergroten en anderzijds om het aanbod van telefoongesprekken te reduceren.

- De volgende maatregelen zijn gericht op het vergroten van de capaciteit:
- Inhuur van extra capaciteit (100 flex voor aanvullende vragen, zoals het verstrekken van eenvoudige statusinformatie). Hiermee kunnen per dag enkele duizenden extra telefoontjes worden verwerkt. Ook worden reguliere medewerkers ontlast, zodat zij zich kunnen concentreren op ingewikkelder vragen. De extra capaciteit zal in de loop van deze week beschikbaar zijn.
 - De medewerkers die normaal gesprekken in de ondersteuning en begeleiding van het beltoes zitten, zitten nu zelf aan de telefoon.
 - Burgers wordt gevraagd hun burgerservicenummer (BSN) in te toetsen voordat zij met een medewerker worden doorverbonden. Dit bespaart de gesprekstijd, omdat de medewerker het BSN niet zelf hoeft in te toetsen en de belter tijdens het gesprek niet meer naar de informatie op zoek hoeft.
 - Versnelling vervolgopdrachten van groepen reguliere medewerkers. Medewerkers met meer kennis hoeven minder vaak door te verbinden, zodat de totale behandelingsduur wordt verkort en burgers sneller worden geholpen.

De volgende maatregelen zijn gericht op het terugbrengen van het aantal telefoongesprekken:

- Op werkdagen wordt de BelastingTelefoon op werkdagen een bericht geplaatst over de drukte bij de BelastingTelefoon. Daarin worden de meest gestelde vragen beantwoord en wordt verwezen naar de mogelijkheid informatie op te zoeken op de website. De vragen antwoorden worden periodiek geactualiseerd.
- Waar de BelastingTelefoon met burgers in gesprek is, wordt er niet meer gemaakt, leveren de andere bedrijfsafdelingen van de Belastingdienst die het contact met de burger moeten leggen een extra inspanning om dat tijdig te laten plaatsvinden. Dit voorkomt herhaakverkeer.
- Bij de implementatie van te verzenden berichten, aanpak, etc. wordt nog scherper rekening gehouden met de bij de BelastingTelefoon beschikbare capaciteit.

⁵ Ter vergelijking: in maart (de laagst periode) gaan heel veel telefoontjes over de winst en duidelijk te beantwoorden vraag: welke u mijn aangifte ontvingen? Rond de jaarwinstelling komen mensen bijvoorbeeld met de vraag waar een een bedrag hoger of lager is dan in de voorgaande maand, of hoe een bepaalde wettelijke wijziging voor hen uitvalt.

- Daarnaast wordt een aantal maatregelen genomen rond het verificatieproces van bankrekeningnummers. Deze maatregelen moeten de vragen bij de Belasting Telefoon rondom uitbetaling en status van de wijziging terugdringen. De maatregelen worden in het volgende onderdeel van deze brief nader toegelicht.

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

II. Een bankrekeningnummer

Aan een

In de Fiscale agenda van 14 april 2011⁶ is het verplicht uitbetalen op één rekeningnummer aangekondigd als antifraudemaatregel. Eind 2011 heeft uw Kamer ingestemd met het wetsvoorstel waarin dit wordt geregeld. De herkenning van het wettelijk effect van deze maatregel op de werpings tegen de gebleken fraudegevoeligheid samenhangend met wijzigingen van bankrekeningnummers.

In afwachting van het verloop van de voorbereidingen is destijds nog geen inwikkeldingsproces vastgesteld. Er zijn immers ruim 7 miljoen huishoudens maandelijks afhankelijk van de juiste uitbetaling van toeslagen. De Belastingdienst verwerkt maandelijks ongeveer 90.000 nieuwe aanvragen en 260.000 wijzigingsverzoeken voor een toeslag. Ongeveer 2,6 miljoen belastingplichtigen krijgen elke maand een voorlopige aanslag uitbetaald. Veel ondernemers hebben per saldo recht op een omzetbelastingteruggaaf. De voorbereiding en voor de invoering van één rekeningnummer leidden ertoe dat het wetsvoorstel per 1 december 2012 in werking kon treden. Hierover heb ik uw Kamer met mijn brief van 12 juli 2012⁷ geïnformeerd.⁸

Effect fraudeaanpak

Zoals het kabinet in zijn brief van 4 mei 2012 heeft aangegeven, vergt een effectieve aanpak van fraude maatregelen die er toe zullen leiden dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden gecorrelateerd.⁹ In de praktijk zal dit ook goedwillende burgers raken, bijvoorbeeld omdat zij als gevolg van door de Belastingdienst uitgevoerde controles langer op een toeslag moeten wachten.

Dit betekent overigens niet dat de Belastingdienst zijn dienstverlenende houding geheel moet laten varen. Wel betekent het, dat in de afweging tussen dienstverlening en fraudebestrijding de balans vaker in het voordeel van fraudebestrijding zal moeten doorslaan. Cruciaal is dat fraude en criminaliteit niet mogen lonen. In het kader van fraudebestrijding heeft de eerdere bankrekeningnummersmaatregel in december 2013 reeds effect gehad. Bij een DigiD-fraude in Amsterdam Zuid-oost gaven fraudeurs rekeningwijzigingen door van rekeningnummers die niet op naam stonden van de toelaggerechtigden. Door de één bankrekening-

⁶ Kamerstuk 32 740, nr. 1.

⁷ Kamerstuk 33 402, nr. 61.

⁸ Naast het aanleveren van de digitale informatie in de declaratie van de Belastingdienst, worden in korte tijd veel gegevens worden verzameld uit computersystemen van de Belastingdienst. Dit is gedeeltelijk gebaseerd op specifiek daarvoor gebouwde queries. Deze zijn in de groeizorg, maar ook onder hoge belastingdruk stand gehouden.

⁹ Kamerstuk 17 050, nr. 433.

nummermaatregel in combinatie met risicoanalyse werd voorkomen dat de toelag van de betreffende burgers werd uitbetaald aan de fraudeurs. Deze audit leunt de noodzaak van de maatregel aan.

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

Ziels ik in het Algemeen overleg met uw Kamer van 20 november 2013 (Kamersluk 31 000, nr. 180) te aangegeven gaat een grote operatie als deze onder afdeling gepaard met aanloopproblemen. Eveneens heb ik toen aangegeven dat er ook actie van burgers wordt verwacht. Om de invoering van de anti-fraudematregel zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt deze gefaseerd ingevoerd. Hierna geef ik u een beknopt overzicht van de gefaseerde invoering. Vervolgens ga ik in op het nieuwe proces rond het opgeven van een bankrekeningnummer. Ten slotte ga ik in op een aantal aanloopproblemen.

Gefaseerde invoering

In totaal zijn bij de Belastingdienst 14 miljoen burgers en bedrijven bekend voor de uitbetalingen van toelagen, inkomensheffing, zorgverzekering en omzetbelasting. Aan burgerbedrijven kan meer dan één bankrekeningnummer gebruikt worden voor de uitbetaling van toelagen en belastingteruggaven. Deze zijn niet allemaal geverifieerd met gegevens van de banken en staan niet allemaal op naam van de gerechtigde. De Belastingdienst maakt voor de verificatie gebruik van de gegevens die hij van banken krijgt in het kader van de vooringerichte aanpak. Op basis van die gegevens is een rekeningnummer te koppelen aan een burgerservicenummer. Als een burger een wijziging van een rekeningnummer doorgeeft en deze matcht met dit bestand, dan verwerkt de Belastingdienst de wijziging. De populatie van 14 miljoen is in vier subgroepen onder te verdelen:

Tabel 1: Bestand van zaken per 27 januari 2014

Beschrijving	Aantal x miljoen
1. Geverifieerde rekeningnummers gekoppeld aan burgers of ondernemers	11,6
2. Burgerbedrijven waarvan geen rekeningnummer op naam bekend is, maar wel een ander rekeningnummer	1,5
3. Burgerbedrijven met meerdere rekeningnummers waarvan in ieder geval één geverifieerd rekeningnummer	0,4
4. Nieuwe rekeningnummers	0,8

De burgers en ondernemers in de eerste subgroep, zo'n 70,5% van het totaal, hebben niet te maken gekregen met de ingevoerde maatregel. Zij hebben hun betaling tijdig en juist ontvangen.

Ten aanzien van de tweede subgroep geldt dat deze zich momenteel in een overgangsfasie bevindt. Opreken die tot deze groep behoren, worden de komende periode door de Belastingdienst benaderd. Zij krijgen vervolgens tot 1 juli 2014 de tijd om één bankrekeningnummer door te geven waarop de Belastingdienst in het vervolg zal gaan uitbetalen. Tot die tijd betaalt de Belastingdienst in het bank- en het andere rekeningnummer.

Degenen die tot de derde subgroep behoren zullen de komende periode een brief van de Belastingdienst ontvangen, waarin wordt aangegeven dat de uitdeling momenteel plaatsvindt op een van de op hun naam gestelde bankrekeningnummers. Zijn ze niet met de keuze van de Belastingdienst voor dat nummer eens, dan hoeven ze niets te doen. Willen ze een ander rekeningnummer kiezen, dan kunnen ze dat nummer doorgeven.

Degenen die tot de vierde subgroep behoren (ongeveer 642.000 rekeningnummers), hebben met de invoering per 1 december 2013 met de maatregel te maken gekregen. Op 21 oktober jl. was het toelagenportaal gereed voor toepassing van de kénbankrekeningmaatregel. De mutaties van rekeningnummers die vanaf die datum werden doorgegeven via het toelagenportaal zijn opgehouden tot ook het nieuw rekeningnummerstelsel gereed was. Om die reden zijn deze verzoeken in de tussentijd gebufferd en in december verwerkt. Het nieuwe proces loopt hier verder toe.

Het proces nieuw bankrekeningnummer per 1 december 2013

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

Step 1

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

Step 2

Als er in de eerste stap geen match is, dan ontvangt de betreffende burger een zogenaamd verificatieverzoek. Ingeplande betalingen worden aangehouden. De burger wordt in de gelegenheid gesteld aan te tonen dat het opgegeven bankrekeningnummer op zijn naam staat. Hem wordt gevraagd om een kopie naar de Belastingdienst te sturen van:

- 1) een recent bankafschrift, een print van internetbankieren, of een overschrijving van de bank, en
- 2) een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart).¹⁹

Als de burger de juiste bewijsstukken opstuurt en daaruit blijkt dat de bankrekening op zijn naam staat, wordt dat bankrekeningnummer opgenomen in de rekeningadministratie van de Belastingdienst. De burger ontvangt de aangehouden betaling tussen de 12 en 21 werkdagen na zijn rekeningnummer. De daaropvolgend wordt met name bepaald door de omvang van de inkomende werkstroom. Bij de uitbetaling van de

¹⁹ Hetzelfde wordt ook een kopie van een rijbewijs geaccepteerd bij de verificatie van een binnenlandse bankrekening.

aangehouden en betalingen wordt dan dus niet gewacht tot bijvoorbeeld de 19^e of 20^e van een maand, de normale uitbetaaldag van respectievelijk de voorlopige aanslagen en conclusen. De betalingen vinden op deze lopende basis plaats.

Step 3

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

Op basis van een voorbeeld kan de tijdlijn van dit proces als volgt worden weergegeven. Het gaat om een burger die een toeslag ontvangt en in maart 2014 een rekeningsnummer ontvangt dat kan worden gebruikt met de gegevens van de Belastingdienst. De bewijstukken die hij vervolgens inzendt zijn juist en volledig. Er wordt in dit voorbeeld uitgegaan van de maximale doorlooptijd van het proces van 21 werkdagen.

Tabel 2: proces verloop tijd rekeningnummers¹

Datum	Correspondentie	Actie
3 maart 2014	Ontvangt brief van de Belastingdienst van een reedij van de burger.	
4 maart 2014	Opmerking in het bankrekeningoverzicht van de Belastingdienst.	
5 maart 2014	Bewoording van het bankrekeningnummer door de Belastingdienst	In de bestanden van de Belastingdienst komt het rekeningnummer niet voor.
6 maart 2014	Verzending van een verificatieverzoek aan de burger.	Betalingen worden vanaf dit moment aangehouden.
8 maart 2014	De burger ontvangt het verzoek.	De burger verzendt de bewijstukken.
13 maart 2014	De burger zendt de stukken naar de Belastingdienst.	
15 maart 2014	Ontvangt stukken door de Belastingdienst.	Het verificatie onderzoek start.
23 maart 2014		Omdat het rekeningnummer nog in het reedij staat wordt de uitbetaling van de toeslag aangehouden.
24 maart 2014	Verzending bewijstijd rekeningnummer.	De bewijstijdken zijn juist en volledig.
1 april 2014	De burger ontvangt het bericht dat de Belastingdienst voortaan op het nieuwe rekeningnummer uitbetaalt.	Start betaaldienst aangehouden bedragen.
12 april 2014		De Belastingdienst betaalt de aangehouden betaling van maart uit.
22 april 2014 e.v. ²		De burger ontvangt de reguliere uitbetaling van zijn toeslag.

¹ Maag E van de heer Ontv. luidt: Hoeveel tijd nadat iemand een rekeningnummer correct heeft doorgegeven en een kopie van zijn/haar identiteitsbewijs heeft opgestuurd, krijgt hij zijn toeslag (afhankelijk van de datum)?

² De reg. heeft bevestigd dat voor inkomsten in de 20^e van de maand 1^e juli jaar uit. Ruim op 20 en 21 april. Als gevolg daarvan schuift de betaaldatum door naar de eerstvolgende werkdag (22 april).

Stel dat de burger de bewijstukken niet op 7 maart, maar op 27 maart naar de Belastingdienst stuurt. Dan schuift het proces ook op. Zowel de uitbetaling in maart, als die in april worden dan aangehouden. Op 15 april

ontvangt hij dan de bevestigingen en op 24 april volgt uitbetaling van de bedragen uit maart en april. Vanaf 20 mei ontvangt hij de reguliere uitbetalingen.

Ik begrijp goed dat dit proces voor burgers die hier raakt vervelend is, omdat ze langer op hun uitbetaling moeten wachten. Zoals ik hiervoor aangaf is deze maatregel echter noodzakelijk om fraude effectief te bestrijden. Het is voor burgers nog vervelender als een fraudeur er met hun geld vandoor gaat.

Het nieuwe proces in cijfers

Tabel 3 geeft een overzicht van de afhandeling van de ongeveer 642.000 nieuw bij de Belastingdienst binnengekomen rekeningnummers (subgroep 4 uit tabel 1).

Tabel 3: Status van zaken per 27 januari 2014

De beschrijving	Aantal
1 Ontvangen nieuwe bankrekeningen	662.000
2 Gemaakt met de bestanden van de Belastingdienst	482.000
3 Aan burgers verzonden verificatieverzoeken	149.200
a Ontvangen verificatieverzoeken met goede bewijsstukken	26.000
b Ontvangen verificatieverzoeken maar ontstreefde bewijsstukken	6.000
c Onderhanden werk bij de Belastingdienst	9.000
Subtotaal	97.000
d Waarvan opgelost door de Belastingdienst	80.000
e Nog te ontvangen verificatieverzoeken van burgers	15.000
4 Aan ondernemers verzonden verificatieverzoeken	17.800 ¹⁾
a Ontvangen verificatieverzoeken met goede bewijsstukken	8.000
b Ontvangen verificatieverzoeken maar ontstreefde bewijsstukken	2.000
c Onderhanden werk bij de Belastingdienst	2.800
Subtotaal	24.300
d Waarvan opgelost door de Belastingdienst	20.000
e Nog te ontvangen verificatieverzoeken van ondernemers	2.800

¹⁾ Dit zijn 40.000 verzoeken van ondernemers veranderen, daarvan bleken 3.600 verzoeken naar een fiscale eenheid veranderen te zijn.

Uit tabel 3 blijkt dat ruim 79% van de ontvangen nieuwe bankrekeningen geautomatiseerd gematcht kon worden met de bestanden van de Belastingdienst. Voor 28% van de opgegeven rekeningnummers kon tot 20 januari 2014 geen match worden gevonden. Deze burgers en ondernemers hebben een verificatieverzoek gekregen. 31% van hen heeft bewijsstukken ingediend. Hierin kon ongeveer 25% van de bankrekeningnummers gereviseerd. Voor de helft van deze bedragen de burgers en ondernemers geldt dat de bedragen inmiddels zijn overgemaakt. De andere helft ontvangt het openstaande bedrag binnenkort.¹⁾ Voor ongeveer 15% geldt dat de burgers en/of ondernemers niet de juiste bewijsstukken hebben aangeleverd. In totaal is 20% van de ontvangen verificatieverzoeken in behandeling.

¹⁾ Volgens 14 van de heer Onstijgt heeft elf bereid toeleggerschikken hebben wel correct hun rekeningnummer en identificatie opgegeven, maar geen toelag ontvangen.

Tot vorige week moesten nog 121.500 burgers en ondernemers het verificatieverzoek beantwoorden. Door een conversie van de bestanden kon de Belastingdienst vervolgens voor 90% van de burgers en ondernemers een geïdentificeerd rekeningnummer vinden. Deze burgers en ondernemers ontvangen binnenkort hun betalingen. Deze conversie kon niet eerder worden uitgevoerd, omdat die dan zou samenlopen met de massale processen die in november, december en januari door de Belastingdienst uitgevoerd worden, zoals het massaal automatisch continueren van toeslagen. Per saldo moet nog 10% van deze burgers en ondernemers hun verificatieverzoek oplossen.

In antwoord op enkele vragen van de heer Omtzigt geef ik u nog de volgende gegevens.

In totaal hebben 32.000 burgers en ondernemers nog geen uitbetaling gekregen. Hiervan waart de Belastingdienst nog op 12.500 burgers en ondernemers die hun bewijsstukken moeten inzenden, 9.000 burgers en ondernemers hebben al hun bewijsstukken ingezonden. Telt men neemt de Belastingdienst telefonisch contact op, om ze te helpen met het inzenden van de juiste bewijsstukken. De overige personen zijn recent ingezonden en in verwachting bij de Belastingdienst.¹⁴

Overige vragen van de heer Omtzigt over één rekeningnummer

In totaal hebben 100.000 burgers en ondernemers een verzoek gekregen om een rekeningnummer op te geven, omdat dat op de aangifte of aanvraag ontbrak. Daarnaast worden binnenkort ongeveer 9.000 van deze verzoeken verzonden. Als een burger vervolgens een rekeningnummer opgeeft, dan start de normale verwerking.¹⁵

Ten slotte vraagt de heer Omtzigt hoeveel toeslagen in december en januari zijn uitbetaald op het nieuwe rekeningnummer, dat goed is doorgegeven en gecontroleerd.¹⁶ In tabel 4 zijn deze getallen opgenomen.

Tabel 4. Overzicht van uitbetaalde toeslagen op geïdentificeerde bankrekeningnummers

Uitbetaald in december 2013	Aantal
Kinderopvangtoeslag	12.281
Huuro toeslag	29.992
Zorgkosten	94.817
Kindgebonden budget	21.694
Totaal	158.784
Uitbetaald in januari 2014	Aantal
Kinderopvangtoeslag	23.220
Huuro toeslag	51.760
Zorgkosten	102.694
Kindgebonden budget	26.409
Totaal	224.083

¹⁴ Vraag 7: hoeveel toeslagen over de maanden december en januari moeten nog uitbetaald worden, maar kunnen niet uitbetaald worden omdat bijvoorbeeld het oude rekeningnummer niet bekend is of niet geïdentificeerd is?

¹⁵ Vraag 12: hoe vaak heeft de Belastingdienst contact gehad met burgers en ondernemers die geen of te weinig bewijsstukken hebben zodat het niet mogelijk is?

¹⁶ Vraag 12: hoeveel van de uitbetaalde toeslagen (uitgesplitst per toeslag) zijn in december en januari uitbetaald op het nieuwe rekeningnummer, dat goed is doorgegeven en gecontroleerd?

Opstartfase

Het nieuw eja was op 1 december 2013 van start gegaan. Zoals we hier beschreven zijn eerst de opgespaarde wijzigingen in het proces gebracht. Dat leverde locidienrijs meer verificatieverzoeken op in een korte periode. Het is de verwachting dat de stroom wijzigingsverzoeken in het vervolg kleiner zal zijn en dus minder verificatieverzoeken zal opleveren. Een ander was voorzien. Scher, bij een dergelijke implementatie zijn er altijd procesverstoringen. Concreet zijn dat er op dit moment twee. Hierin ga ik in op de oorzaken en de aanpak van deze verstoringen.¹²

Ten eerste bleek dat de overgang naar het nieuwe proces een onbedoeld gevolg had voor de oude opstart rekeningnummersbrieven van de Belastingdienst die voor 1 december 2013 waren verzonden, maar na die datum binnenkwamen. Deze brieven werden vernietigd. En als het opgegeven rekeningnummer kon worden gemaakt, dan nam de Belastingdienst het rekeningnummer op in zijn administratie. De bedragen voor de burger in december en later reikt niet het juiste rekeningnummer uitbetaald. Kon er geen match gemaakt worden, dan kreeg de burger een verificatieverzoek. Wat vervolgens bleek was dat de betalingen die voor december 2013 klaar stonden, over het algemeen de maand november, niet werden uitbetaald ook al was het rekeningnummer opgenomen in de administratie van de Belastingdienst. Op 6 januari 2014 is deze procesverstoring verholpen en zijn – als er een geverifieerd rekeningnummer was – de bedragen van voor 1 december 2013 alsnog uitbetaald. In totaal betrof het ongeveer 27.000 burgers.

Ten tweede bleek in de week van 20 januari 2014 dat wijzigingsverzoeken die burgers via de BelastingTelefoon hadden doorgegeven bleven hangen in het proces en als gevolg daarvan niet werden vernietigd. Ongeveer 17.500 burgers hebben hier hinder van gehad. De verzoeken zijn inmiddels vernietigd. Van ruim 8.000 burgers was een geverifieerd rekeningnummer voorhanden. Zij hebben hun betaling op dat rekeningnummer ontvangen of de betaling is naar hun onderwerp. Verder hebben ongeveer 2.500 burgers een verificatieverzoek ontvangen, omdat de Belastingdienst niet kon vaststellen dat het doorgegeven rekeningnummer op hun naam staat. Ten slotte bleek dat ongeveer 5.800 burgers een brief op hun naam staat het rekeningnummer hadden doorgegeven. Zij hebben een brief gekregen om alsnog een rekeningnummer door te geven dat wel op hun naam staat. Na de ontdekking van de verstoring is onmiddellijk actie ondernomen, zodat bij de BelastingTelefoon binnen gekomen en binnentomend wijzigingsverzoeken worden vernietigd.

De inhoudelijke combinatie met de twee procesverstoringen bijgedragen aan de verminderde bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.

Maatregelen

De procesverstoringen in de opstartfase hebben mij aanleiding gegeven om het proces nogmaals goed door te lichten. Dit is mede ingegeven door het feit dat in de komende maanden nog eens 1,5 miljoen burgers en bedrijven verzocht wordt om een juist bankrekeningnummer aan de Belastingdienst door te geven.¹³ Dit leidt tot de volgende maatregelen.

¹² Vraag 3: «Zijn er extra problemen met de uitbetaling van kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag in december en in januari?». Vraag 10 van de heer Omzigtijs: «Op welke wijze worden problemen met toelagen vastgesteld?»

¹³ De tweede subgroep uit tabel 1.

Proces aanpassing bij onjuiste/onvolledige bewijsstukken

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

Bieden van verdere ondersteuning aan burgers

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

Organiseren flexibiliteit bij verzending 1,5 min brieven

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

Vragen van de heer Onthof

Dankom ik nu tot beantwoording van de specifieke vragen van de heer Onthof die verband houden met de invoering van één bankrekening-nummer.

Naar aanleiding van vraag 11¹⁷ merk ik op dat met de kinderopvangautoriteit een arrangement is afgesproken dat het mogelijk maakt kinderopvangtoeslagen uit te betalen op de rekening van kinderopvanginstellingen.¹⁸ Kinderopvanginstellingen kunnen zich daarvoor aanmelden. Deze optie staat open sinds 1 december 2013. Op dit moment zijn er 234 kinderopvanginstellingen die daarvan gebruik maken.

Zoals eerder aan uw Kamer is meegedeeld, hebben de woningbouwcorporaties in september 2013 aangegeven dat zij de voorwaarden voor een arrangement zoals overleggeven met de kinderopvangautoriteit, te binnen zijn achtten.¹⁹ Om die reden wisten zij een dergelijke afspraak niet te maken. Op verzoek van uw Kamer heb ik recent het overleg met Aedes heropend om te betalen of het mogelijk is om alsnog tot een arrangement met de woningbouwcorporaties te komen.

Ik heb ook overleg gevoerd met de zorgverzekers om een dergelijk arrangement. Geblijven is dat uitbetaling aan zorgverzekers aanzienlijke ICT-aanpassingen vergt zowel bij de verzekers als bij de Belastingdienst. In het overleg is ook het kabinetvoornemen aan de orde gekomen om per 1 januari 2015 de hulpsubsidieslag te introduceren. De zorgverzekers zien daarin een aantal onzekerheden die zijn investering

¹⁷ Vraag 11, althoewel ik benadruk dat het alsnog gewenst is om de kinderopvangtoeslag aan kinderopvanginstellingen, de aansluiting aan zorgverzekers en de aansluiting aan woningbouwcorporaties te betalen, zoals de Kamer meerdere keren gevraagd heeft.

¹⁸ Brief van 12 juli 2013 (Kamerstuk 33 622, nr. 67).

¹⁹ Aantegaf Handelingen I 2013/14, nr. 252.

op dit moment kwetsbaar maken. Ze zien op dit moment dan ook omvoldende redenen om tot een arrangement te komen.

Naar aanleiding van vraag 16 van de heer Omtzigt merkt ik op dat er geen cijfers beschikbaar zijn over het aantal kinderopvangtoeslagen dat voor december en januari nog is uitbetaald aan een kinderopvanginstelling die daarvoor onder de nieuwe regels niet gecertificeerd is.

Naar aanleiding van vraag 12 van de heer Omtzigt²¹ merkt ik op dat artikel 40a van de Uitvoeringsregeling Invoeringswet 1990 en artikel 1 van de Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regels een uitzondering op de éénbankrekeningmaatregel bevatten voor uitbetalingen aan bureaus die gebruik maken van minnelijke schuldhulpverlening. Ter uitvoering van die uitzondering kunnen gemeenten en leden van de NVvK vanaf eind december lijsten met cliëntgegevens opsturen naar de Belastingdienst. Daarvoor wordt een speciale applicatie gemaakt, die begin februari 2014 gereed is. Vanaf half februari zullen de betalingen die bureaus in hebben op deze toelagen toezeggers – met hun gegevens – tijdig zijn aangeleverd – in orden omgeleid naar de schuldhulpverleners.

Recent hebben enkele andere koepelorganisaties van instellingen voor minnelijke schuldhulpverlening zich tot mij gericht met het verzoek om ook van deze uitzondering gebruik te mogen maken. Het gaat om Federatie Opvang, GGD Nederland en RBW Alantje. Het verzoek wordt ondersteund door de VNG. Ik ben voornemens ook deze schuldhulpverleners, onder voorwaarden, toe te laten tot de uitzondering voor minnelijke schuldhulpverlening. Ik zal de regeling daarop aanpassen. De schuldhulpverleners die het bereikt kunnen vanaf medio juni lijsten met cliëntgegevens opsturen. Daarover zijn zij vandaag ambtelijk geïnformeerd.

Naar aanleiding van vraag 10²² merkt ik op dat niet bekend is hoeveel kinderopvanginstellingen die geen partnerschap één bankrekeningnummer zijn aangegaan in die maanden aan toelagen hebben ontvangen. Tot 1 december jl. werden toelagen uitbetaald op het door de toelagerechtigde opgegeven bankrekeningnummer. Ontvangers van toelagen konden in de oude situatie hun toelag op een willekeurige bankrekening laten uitbetalen. De Belastingdienst legde niet vast op welke naam de bankrekening stond, waarop betalingen werden gedaan. Zo lang de overgangperiode duurt kunnen er dus nog betalingen plaatsvinden op rekeningen die niet op naam staan van de belanghebbende, zoals een kinderopvanginstelling. Na de overgangperiode maakt de één bankrekeningmaatregel een einde aan deze mogelijkheid.

Naar aanleiding van vraag 17 van de heer Omtzigt merkt ik op dat de bestaande procedures bij de Belastingdienst toereikend zijn om schrijvende gevallen te helpen.²³

²¹ Vraag 12, 22 en 23 in kwestie zijn kortere versies (aankomende schuldhulpverlening) in die problemen gekomen door late uitbetaling van toelagen?

²² Hoeveel kinderopvangtoelagen zijn voor december en januari nog uitbetaald aan een kinderopvanginstelling, die daarvoor onder de nieuwe regels niet gecertificeerd is?

²³ Vraag 17 van de heer Omtzigt ligt alvast voor de hand: mensen op tijd hun rekeningen naar de toelagerechtigden hebben en geen toelagen ontvangen hebben en daardoor in de problemen komen en extra kosten maken (bijvoorbeeld aanmaningskosten, de armoedewijk) of hun huis uitgezet worden, en schulden kunnen al dan nog dit weekend en daarvoor van de Belastingdienst toelagen krijgen?

Naar aanleiding van het tweede deel van vraag 2 van de heer Ontzigt meent ik het volgende op. De omschakeling naar het nieuwe IBAN-nummer staat los van de invoering van een bankrekeningnummer. De Belastingdienst heeft reeds in oktober 2012 zijn rekeningadministratie omgezet naar IBAN-nummers. Die IBAN-nummers zijn ook sinds dat tijdstip in gebruik voor uitbetalingen door de Belastingdienst van toeslagen en belastingen. In oktober 2013 zijn de automatische incasso's, voor heffingen die rekeningplichtigen aan de Belastingdienst moeten betalen (bijvoorbeeld Motorrijtuigenbelasting), omgezet naar IBAN. In december 2013 zijn, als laatste fase van de omzetting naar IBAN, de acceptgiros aangepast. Ivel heeft een beperkt aantal verstoringen bij banken tot extra belastingen geleid.

III. Toeslagen

Dit onderdeel bevat de beantwoording van de vragen 4 t/m 6 van de heer Ontzigt. De heer Ontzigt vraagt om een uitbetaling per maand op een aantal specifiek door hem genoemde data. De tijd ontbreekt om die uitsplitsing op een verantwoorde wijze te maken.

Tabel 5a: Uitbetaald in november 2013 per toeslag¹

Toeslagjaar 2013	Aantal	Toeslagjaar 2012 en eerder	Aantal
Kinderopvangtoeslag	306.613	Kinderopvangtoeslag	62.551
Rechtsbijstand	1.174.852	Rechtsbijstand	58.214
Zorgtoeslag	4.835.499	Zorgtoeslag	153.291
Kindgebonden budget	752.480	Kindgebonden budget	34.872
Totaal	7.169.357	Totaal	324.388

¹ Vraag 4 van de heer Ontzigt.

Tabel 5b: Uitbetaald in december 2013 per toeslag¹

Toeslagjaar 2014	Aantal	Toeslagjaar 2013 en eerder	Aantal
Kinderopvangtoeslag	305.374	Kinderopvangtoeslag	68.225
Rechtsbijstand	1.167.490	Rechtsbijstand	68.756
Zorgtoeslag	4.822.300	Zorgtoeslag	94.642
Kindgebonden budget	777.963	Kindgebonden budget	28.200
Totaal	7.016.377	Totaal	249.863

¹ Vraag 5 van de heer Ontzigt.

Tabel 5c: Uitbetaald in januari 2014 per toeslag

Toeslagjaar 2014	Aantal	Toeslagjaar 2013 en eerder	Aantal
Kinderopvangtoeslag	305.746	Kinderopvangtoeslag	20.080
Rechtsbijstand	1.152.490	Rechtsbijstand	44.000
Zorgtoeslag	4.574.828	Zorgtoeslag	58.622
Kindgebonden budget	758.252	Kindgebonden budget	12.232
Totaal	6.591.422	Totaal	144.944

¹ Vraag 6 van de heer Ontzigt.

IV. Overige onderwerpen

Nationale ombudsman

Inmiddels heb ik op 24 januari 2014 een brief ontvangen van de Nationale ombudsman. Daarin vraagt hij mijn aandacht voor de gevolgen van de één bank rekeningmaatregel. In afwijking van de gebruikelijke werkwijze heeft de Nationale ombudsman niet eerst contact met mijn ambtenaren gezocht over dit onderwerp. Afgelopen maandag heeft de Nationale ombudsman 22 individuele declas van de Belastingdienst overgedragen. Dat geeft al inzicht in de mogelijkheden in deze situaties de knelpunten weg te nemen, o.g. de burger de weg te wijzen om aan zijn verplichtingen te voldoen. Uiteraard zal ik aan de hand van de dossiers ook baten of er mogelijkheden zijn voor procesverbeteringen.

Aan het slot van zijn brief verzoekt de Nationale Ombudsman mij de één bank rekeningmaatregel op te zetten en over te gaan tot onmiddellijke uitvoering. Iets wat voor mij gepresenteerd is nu wel blijkt het overgrote deel van de burgers in het geheel niet wordt geraakt door deze maatregel. Van de burgers die wel worden geraakt heeft ook het overgrote deel een betaling ontvangen. De Belastingdienst heeft op dit moment bovendien geen achterstanden in de verwerking van de reeds op de verzonden brieven. Eerder in deze brief is uitvoerig stilgestaan bij de stand van zaken bij de invoering van één rekeningnummer. Ik heb hier het voorkomen de maatregel op te zetten of uitbetalingen te doen op bank rekeningen waarvan niet is vastgesteld dat ze daadwerkelijk toebehoren aan de belastingplichtige of toeslaggerechtigde. Dit zou namelijk haaks staan op het anti fraudebeleid dat dit Kabinet voor ogen heeft.

Afzending opmerkingen

In deze brief heb ik de stand van zaken bij de invoering van één bankrekeningnummer beschreven. Het is nu zaak daaraan een zorgvuldig vervolg te geven. De tot nog toe opgedane ervaringen helpen daarbij, zoals beschreven, hebben deze inmiddels tot een aantal aanpakken geleid, die naar ik verwacht aan een verantwoorde invoering zullen bijdragen. In de procedurovergang heeft de heer Wijkse gevraagd of te aanleiding is het dind van de aangiftecompagnie informatie bij de belasting te verschuiven. Dit is er niet.

Uiteraard wordt de invoering de komende tijd op de voet gevolgd. Waar nodig worden aanvullende maatregelen genomen om problemen zo veel mogelijk te voorkomen en – indien die zich toch voordoen – snel op te lossen.

Tot mijn spijt is het niet gelukt u deze brief vóór dinsdagmiddag 20 januari 2014 12.00u te doen toekomen.²²

De Staatssecretaris van Financiën,
F.H. H. Weekers

²² Vraag 12 van de heer Onstogt.