

Directoraat-Generaal
der Belastingen

Ministerie van
Financiën

Minute
Formulier

(in te vullen door de Algemene Secretaris)				UITERSTE VERZENDDATUM (alleen bij spoedbehandeling)	
naar werkvb.	daglijstnr.	getypt	gecoll.		
naar postk.	verzonden 10-4-2014	classificatienr.	in circulatie 10 APR. 2014		

onderdeel, subonderdeel		redacteur, datum en par.	
DIRECTORAAT-GENERAAL BELASTINGDIENST CLUSTER BEDRIJF/INDUSTRIËLE ZAKEN		8-4-14	
AAN Dhr. F. van Dooren WAARNEMEND ONTVAANDE NATIONALE ONTVAANDE Postbus 93122 2509 AC Den Haag		rubricering	
		vertalen in het	
		geldelijk bezwaar (in te vullen door de Centr. dir. FEZ.)	
		jaar	artikel
		post	bedrag
vorige stukken/geraadpleegde stukken			

kenmerk afzender	datum referte	correspondentienr. *DGBR *DGB/2014/2317	doorkiesnr. 7891	datum 8-4-14
onderwerp EEN BANKREKENINGNUMMER.				

wijzigingen, aantekeningen
interne aanwijzingen.

* (doorhalen indien niet van toepassing)

Tevens afboeken:

tekst met daaronder afschriften voor

- Zie inliggende teksten -

C.C.

Trefwoord Banksparen

Kader

Besluitcode DEX

Frage Kopie an die
Stabssekretärin unter
Vorsicht

kenen door	bijlagen	functionaris	datum en paraaf	onderdeelspar.
deel c.q. ionaris	medepar. 8-4-14			
turner raaf				



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Dhr. mr. F.J.W.M. van Dooren
Waarnemend ombudsman
De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst

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

Inlichtingen

[Redacted]

T 070- [Redacted]

F 070- [Redacted]

[Redacted] @minfin.nl

Datum: 10.04.2014
Betreft: Eén bankrekeningnummer

Ons kenmerk
DGB/2014/2317

Uw brief (kenmerk)
2014.00037 (dd. 24-1-2014)
2014.01988 (dd. 28-2-2014)

Geachte heer Van Dooren,

Bijlagen

De Belastingdienst heeft van u een tweetal brieven mogen ontvangen (op 24 januari 2014 en op 28 februari 2014) over de invoering van de één bankrekeningnummermaatregel, waarin u een aantal knelpunten schetst die burgers ervaren. Ik heb daarover begin februari jl. met uw substituut mevrouw [Redacted] telefonisch contact gehad. Ook in de afgelopen weken hebben er diverse constructieve vervolggesprekken plaatsgevonden, waaronder op 7 maart jl. tussen uw substituut [Redacted], de [Redacted] van de Belastingdienst [Redacted] en [Redacted] één bankrekeningnummer [Redacted]. Er is toen afgesproken dat de Belastingdienst nog schriftelijk zou reageren. Ik geef daar graag via deze brief invulling aan.

Algemeen

Voordat ik inga op een aantal specifieke vragen die u heeft gesteld, wil ik u eerst kort de stand van zaken omtrent de introductie van één bankrekeningnummer toelichten.

Zoals ook is beschreven in de brief van Staatssecretaris Wiebes¹ aan de Tweede Kamer, zijn er reeds diverse maatregelen genomen om burgers en ondernemers die op dat moment op een uitbetaling van toeslagen en/of belastingteruggaven wachtten, zo goed mogelijk door het verificatieproces te leiden. Concreet gaat het om de volgende acties:

- de BelastingTelefoon heeft een speciaal telefoonnummer geopend voor vragen over één rekeningnummer. Dit wordt op alle brieven over dit onderwerp vermeld. Burgers en ondernemers kunnen telefonisch ook informatie krijgen over de status van binnengekomen bewijsstukken;
- de BelastingTelefoon heeft geprobeerd iedereen te bellen van wie onjuiste of onvolledige bewijsstukken waren ontvangen. Omdat er in het huidige verwerkingsproces gemiddeld 10 werkdagen voor de burger gewonnen kan

¹ Brief Staatssecretaris Wiebes aan de Voorzitter van de Tweede Kamer over *Eén bankrekeningnummer*, dd. 3 maart 2014.

worden als het bellen wordt vervangen door het sturen van een brief, zal hier eerdaags mee worden gestopt. Bij binnenkomst van door burgers en ondernemers ingestuurde bewijsstukken vindt nu direct een eerste beoordeling plaats. Als daarbij evident is dat de bewijsstukken niet aan de voorwaarden voldoen, wordt een brief retour gezonden waarin gevraagd wordt contact op te nemen met de BelastingTelefoon op het speciale telefoonnummer;

- de BelastingTelefoon maakt balieafspraken als tijdens een telefoongesprek blijkt dat betrokkene niet zelfstandig in staat is de gevraagde bewijsstukken op te sturen. Aan de balie zorgt een medewerker er vervolgens alsnog voor dat kopieën van de bewijsstukken worden gemaakt;
- waar het uitblijven van een of meer betalingen voor burgers tot acute problemen leidt, kunnen zowel burgers als bedrijven zich tot de Belastingdienst wenden en worden voorschotbetalingen verleend. In de maanden januari en februari is in ongeveer vijfhonderd gevallen met inzet van de zogeheten Stella-teams zo'n voorschotbetaling gedaan.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/2317U

De Belastingdienst werkt daarnaast momenteel de volgende maatregelen uit:

- een aanpak op maat voor mogelijk te onderscheiden subgroepen in de groep van ca. 1,5 mln. burgers en ondernemers waarvan de Belastingdienst momenteel niet beschikt over een geverifieerd bankrekeningnummer. Hierover is op 25 maart 2014 een separaat gesprek gevoerd tussen [] en dhr. [] van de Nationale ombudsman en [] van de Belastingdienst.
- gebruik van zo actueel mogelijke contra-informatie van de banken over de tenaamstelling van rekeningnummers;
- opstarten van een pilot "huisbezoeken", samen met de gemeenten Rotterdam, Amsterdam en Almelo, bij burgers die ten minste drie maanden geen toeslag hebben ontvangen en met wie het tot op heden niet gelukt is contact te leggen.
- introductie van de mogelijkheid bij een wijzigingsverzoek gedurende de verificatieperiode nog betalingen op het oude rekeningnummer te ontvangen.

Naar de huidige stand is nog niet precies aan te geven hoeveel tijd nodig is om de laatst beschreven maatregelen te realiseren. Wel is het uitgangspunt van de Staatssecretaris dat voor het overgrote deel van de groep van 1,5 mln. burgers en ondernemers vóór het einde van dit jaar een rekeningnummer in de administratie van de Belastingdienst is opgenomen dat aan de wettelijke eisen voldoet. Op grond van de uitkomsten van de onderzoeken naar de hiervoor aangekondigde maatregelen zal worden vastgesteld welk maatregelenpakket een optimale bijdrage kan leveren aan het bereiken van dat doel. Uw opmerkingen en aanbevelingen worden bij de afwegingen die in dat kader genomen gaan worden zonder meer betrokken.

Om gedurende een nader te bepalen periode op rekeningnummers te blijven uitbetalen die nog niet aan de wettelijke eisen voldoen, is ook na 1 juli a.s. een juridische grondslag nodig. Om dat mogelijk te maken bestaat het voornemen ruim voor 1 juli het in de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en de Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen neergelegde overgangsrecht met een op dat moment te bepalen periode verlengen.

Vragen

In uw brief van 28 februari 2014 stelt u diverse vragen, welke ik onderstaand geclusterd zal beantwoorden.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2014/2317U

Opschorting van uitbetalingen

Waarom vond de belastingdienst het nodig om de betaling van lopende teruggaven en toeslagen op te schorten? Waarom heeft u er bij deze doelgroep [waar de betaling van de lopende maandelijkse teruggaven en toeslagen is opgeschort in afwachting van de levering van nadere gegevens en bewijsstukken] niet voor gekozen om eerst te vragen om de aanlevering van aanvullende gegevens en bewijsstukken binnen een redelijke termijn en – pas als de rechthebbende na een eventuele aanmaning die gegevens niet tijdig leverde – de uitbetaling op te schorten? Is deze werkwijze op dit punt reeds bijgesteld en zo nee, bent u bereid om uw werkwijze op dit punt bij te stellen voor de resterende periode tot 1 juli 2014?

De één-bankrekeningnummermaatregel is een fraudemaatregel. Nieuw doorgegeven bankrekeningnummers worden geverifieerd aan de hand van het bestand dat de Belastingdienst van banken heeft ontvangen. Als het nieuw opgegeven nummer daarmee niet kan worden "gematcht" (bijvoorbeeld als het bankrekeningnummer net is geopend bij een bank, of omdat het gaat om een buitenlandse bankrekeningnummers), worden aanvullende bewijsstukken gevraagd. Om te voorkomen dat er fraude plaatsvindt (door gebruik te maken van een nummer op naam van een derde), is vorig jaar gekozen de betaling op te schorten totdat de te ontvangen bewijsstukken zijn geverifieerd. Zoals hierboven beschreven, is één van de aanpassingen waaraan momenteel hard wordt gewerkt dit proces te wijzigen op een wijze dat er voor burgers en ondernemers een keuzemogelijkheid ontstaat.

Daarnaast wil ik benadrukken dat waar het uitblijven van één of meer betalingen voor burgers of ondernemers tot acute problemen leidt, zij zich tot de Belastingdienst kunnen wenden om een voorschot.

Het opvragen en verwerken van bewijsstukken

Kunt u bevestigen dat een aantal poststukken binnen de belastingdienst zijn zoekgeraakt of te laat hun bestemming hebben bereikt? Ziet u aanleiding om het verwerkingsproces of de interne routing van de bewijsstukken te verbeteren of heeft u daartoe al maatregelen genomen? Kunt u de benodigde gegevens en bewijsstukken in één keer bij de burger uitvragen (in plaats van twee brieven)? Kunt u de burger een veiliger en snellere route aanbieden om hun gegevens en bewijsstukken aan te leveren, bijvoorbeeld via een up-load-mogelijkheid, via www.mijntoelagen.nl of via e-mail?

Ik ben niet bekend met postzakken die zijn zoekgeraakt of te laat hun bestemming hebben bereikt. Wel herken ik het signaal dat burgers en bedrijven ervaren dat ingestuurde documenten hun bestemming niet tijdig bereiken, waardoor men de betreffende documenten nogmaals toestuurt. Dit is waarschijnlijk mede het gevolg van de doorlooptijd, die zeker in het begin van dit jaar lang was. Ook was bij een

beperkt aantal zendingen sprake van een verkeerd antwoordnummer op de retourenvelop, zodat de documenten later dan gebruikelijk op de juiste plaats terecht zijn gekomen en vervolgens verwerkt. In sommige gevallen sturen burgers overigens de stukken niet met de retourenvelop, maar naar een reguliere postbus, of aangehecht aan een klacht. In deze gevallen kan het wel zo zijn dat stukken niet direct of helemaal niet op de juiste plek terecht zijn gekomen. Daarnaast geldt dat als burgers gebeld worden omdat zij onvolledige of foutieve stukken in het kader van de verificatieprocedure hebben ingezonden, hen nogmaals wordt gevraagd (de juiste) stukken in te zenden. Het is niet mogelijk om gedeeltelijke stukken te bewaren en later bij te voegen bij eerder ontvangen delen vanwege de massaliteit van het proces. Deze situatie komt regelmatig voor, in deze gevallen ervaren klanten dus wel het meermaals opsturen van stukken. Mede met het oog op bovenstaande, is de interne routing momenteel onderdeel van de herbeoordeling van de inrichting van het proces.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/2317U

Ook is het zo dat er intern gesignaleerd is dat met name stukken afkomstig van buitenlandse ondernemers die BTW terug krijgen, of stukken van burgers die BTW terug krijgen in het kader van de aanschaf van zonnepanelen, intern niet altijd goed worden beoordeeld. Er zijn maatregelen genomen om deze processen intern beter op elkaar te laten aansluiten.

De reden dat er in een aantal gevallen twee opeenvolgende brieven worden verstuurd is veelal de volgende: de eerste brief is het verzoek aan de burger of onderneming om een rekeningnummer op naam door te geven waarop uitbetaling kan plaatsvinden. In circa 70% van de gevallen kan dit nieuwe rekeningnummer geautomatiseerd worden geverifieerd aan de hand van de bestanden van de banken. De tweede brief, waarin wordt verzocht om nadere verificatiedocumenten, wordt slechts in 30% van de gevallen verzonden.

Zoals eerder aangegeven zijn we bezig het proces, waar wenselijk, opnieuw in te richten. Onze eerste inspanningen hebben zich gericht op burgers die meerdere malen geen geld hebben ontvangen, of onvolledige/foutieve bewijsstukken hebben ingeleverd. Vooruitlopend op de uitkomst kan ik nog geen uitspraak doen over de mogelijkheid om als Belastingdienst bewijsstukken via meerdere kanalen te ontvangen, naast de reeds bestaande mogelijkheden van post en baliebezoek.

Uitbetaling op een ongewenst rekeningnummer

Ziet u aanleiding om de uitbetalingsprocedure zo aan te passen, dat u eerst aan betrokkene toestemming gaat vragen voor betaling op een ander rekeningnummer? Op welke wijze helpt u betrokkene in zijn pogingen om het geld van de ongewenste rekening terug te halen? Als dat niet lukt, bent u bereid om de betaling nogmaals te doen op een rekeningnummer dat wel de instemming heeft van betrokkene?

De conversie van bankrekeningnummers zoals die is doorgevoerd in het kader van één bankrekeningnummer is onomkeerbaar. Dat impliceert dat (alle) oude nummer(s) niet meer terug te halen zijn. Het herzien van de procedure door eerst toestemming aan betrokkene te vragen voordat uitbetaling plaatsvindt op een ander bij de Belastingdienst bekend nummer op naam van betrokkene, is daarmee

geen optie meer. Voor wat betreft de toekomst wordt nu wel gekeken naar de mogelijkheid om bij een wijzigingsverzoek van het rekeningnummer gedurende de verificatieperiode nog betalingen op het oude rekeningnummer te ontvangen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2014/2317U

In alle gevallen waarin de Belastingdienst een keuze heeft gemaakt van het rekeningnummer waarop wordt uitbetaald, gaat het om een rekening die op naam staat van betrokkene. De burger is derhalve zelf gemachtigd dit geld te beheren (met uitzondering van schuldhelpverlening en beschermingsbewind). De Belastingdienst is om die reden niet voornemens uitbetaalde gelden terug te halen.

Afsluitend

Ik wil u nogmaals hartelijk danken voor zowel uw mondelinge als schriftelijke adviezen en suggesties om het proces van één bankrekeningnummer soepeler te laten verlopen. Zoals recent nog is benadrukt door Staatssecretaris Wiebes, is het de inzet van de Belastingdienst vertragen bij de uitbetaling aan goedwillende burgers en ondernemers zoveel mogelijk te beperken. Ik kan echter niet garanderen dat overlast in alle gevallen geheel te voorkomen is. In het bijzonder wijs ik daarbij op de situatie waarin bij betrokkenen bewijsstukken moeten worden opgevraagd. De Belastingdienst is dan mede afhankelijk van de medewerking van de benaderde burgers en ondernemers.

Hoogachtend,

De Belastingdienst,