Directoraat-Generaal Belastingdienst **MINUTE**

Nummer		Trefwoord:	Redacteur:
☐ SPOED (voor parafenlijn)	U / M N	Besluitcode:	Datum: / Paraaf: / Cluster: / Initialen secr:

INKOMEND

Uiterste datum afdoening: - - nvt

Betrokkene: Voorzitter Tweede Kamer der Staten-Generaal
Adres
Plaats Postbus 20018 2500 EA Den Haag

Datum brief: 29-03-2012

Kenmerk brief afzender:

Onderwerp: ~~Tegoten~~ Beantwoording vragen nav. het verslag van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst EN 10E HALFJAARSRAPPORTAGE BELASTINGDIENST.

UITGAAND

Datum uit: 06 JUNI 2012

Wachtstand: Datum: - -
Contact uitstel: Datum: - -

Mailgroep Tenslotte ja/nee
Mailgroep M1 M2 ja/nee
Brief gemaild ja/nee

BIJLAGEN

☐ nee

☒ ja, voor uitgaande brief (kopie bijvoegen in gele omslag)

☐ ja, voor cc-brief belastingdienst (kopie bijvoegen in gele omslag)

AFSCHRIFTEN

☒
☒ standaard) ja/nee
☒ Belastingdienst Kantoor tav
☒ Belastingdienst Kantoor tav

AFSCHRIFTEN

☒
☒ SVB aanpluen
☒ welke passage
☒ iza aangepast

GERAADPLEEGDE STUKKEN	TEVENS TE ARCHIVEREN

VINDPLAATS: N:\

OPMERKINGEN:

TEKENEN
Brief te tekenen door: staatssecretaris

	Mede-paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Eind-paraaf	Eind-paraaf
Van toe-passing	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☐
Naam								staats-secr.	
Datum en paraaf									

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum 06 JUNI 2012
Betreft aanbieding diverse stukken

Ons kenmerk
DGB/2012/2859

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik uw Kamer de volgende stukken gemakshalve gezamenlijk aan:
1. de halfjaarsrapportage Belastingdienst
2. de beantwoording van vragen naar aanleiding van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

Reactie staatssecretaris van Financiën naar aanleiding van het verslag van een Schriftelijk Overleg

De leden van de PvdA-fractie vragen naar aanleiding van de berichtgeving in De Telegraaf over de Inkomensheffing hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften er op dit moment liggen. Zij vragen zich af of het nog lukt om alles per 1 september te hebben afgewerkt.

In mijn antwoord op de Kamervragen van het lid Groot over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst heb ik op 5 maart 2012 uw Kamer bericht, dat op 16 februari 2012 de voorraad te behandelen bezwaarschriften 61.000 stuks bedroeg. Zoals ik heb aangegeven, is het de bedoeling om per 1 september de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften te hebben weggewerkt. De inzet is onveranderd om op dat tijdstip op het niveau van de reguliere voorraad, die met normale behandelcapaciteit kan worden afgehandeld.
Om de ontwikkeling van de voorraad bezwaarschriften Inkomensheffing in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, geef ik de volgende toelichting. De huidige toename van de voorraad wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. De campagne heeft tot doel de belastingplichtigen in toenemende mate te bewegen tot het tijdig voldoen aan hun aangifteplicht. Deze actie in het kader van werken in de actualiteit voorkomt dat de Belastingdienst in een later stadium ingrijpendere en arbeidsintensievere maatregelen moet treffen om aangiften binnen te krijgen en om ambtshalve aanslagen op te leggen. In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn in dit kader de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd, tot nu toe in totaal zo'n 500.000. Hiertegen zijn tot nu ongeveer 91.000 bezwaarschriften (veelal in de vorm van een alsnog ingediend aangiftebiljet) binnengekomen.
Meer dan 70% van alle bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte dan wel aangiften die alsnog worden ingediend naar aanleiding van een ambtshalve aanslag. Bij de overige 30% is veelal wel sprake van echte bezwaren, in formele en materiële zin. Echte bezwaren en aanvullingen op de aangifte kennen dezelfde arbeidsintensieve bezwaarbehandeling. Een onderzoek loopt naar de mogelijkheden om aanvullingen op de aangifte via een eenvoudigere, meer op een digitale werkwijze toegesneden procedure, te behandelen.

De leden van de fractie van de PvdA vragen zich voorts af of er wel sprake is van een tijdelijke piek indien er over de periode januari tot september extra capaciteit moet worden ingezet. Hoeveel extra fte is er beschikbaar gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftenpieken op te vangen?

Zoals hiervoor is aangegeven, wordt de huidige piek veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid.
Daarom is inzet van extra capaciteit noodzakelijk. Zodra deze piek is weggewerkt kunnen de bezwaarschriften weer met normale behandelcapaciteit worden verwerkt. Indien tijdelijke bezwaarschriftenpieken ontstaan zullen deze in eerste instantie binnen de bestaande bezwarencapaciteit worden opgevangen. Pas in het geval de bezwarentoestroom niet via interne herprioritering en herverdeling tussen de kantoren onderling kan worden opgevangen, komt extra capaciteitsinzet aan de orde. De omvang daarvan is onder meer afhankelijk van de piek in het aantal bezwaarschriften en de aard van de bezwaren.

De leden van de fractie van de PvdA stellen nog de volgende vragen. Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen?
De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230.000. Hoeveel zijn dit er nu?

Er wordt op dit moment geen extra capaciteit ingezet om het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering op te vangen. De werkwijze bij de afhandeling in geval van terugvorderingen toeslagen is als volgt. In beginsel wordt uitstel aangeboden voor maximaal 24 maanden. Dit gebeurt in een volledig geautomatiseerd en centraal uitgevoerd proces. Indien de toeslaggerechtigde van mening is dat de aangeboden regeling voor hem niet toereikend is, kan hij verzoeken om een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit. Deze verzoeken worden op de regiokantoren behandeld. Op dit moment wordt gewerkt aan IT-ondersteuning, met name om de beoordeling van het verzoek tot het treffen van een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit efficiënter en minder arbeidsintensief te maken. Er is inderdaad sprake van een toename van het aantal aanvragen. Hierin speelt mee dat door invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem de definitieve vaststelling van de tegemoetkoming waarop aanspraak bestaat, op een eerder tijdstip plaatsvindt dan voorheen. Gezien het automatisme van het aanbod van de standaard betalingsregeling, veroorzaakt deze versnelling op zichzelf reeds een toename van het aantal betalingsregelingen. Over de vraag in hoeverre de toename ook wordt veroorzaakt door de economische recessie kunnen mede om die reden thans geen uitspraken worden gedaan.
Het aantal gevallen van uitstel van terugvordering bedraagt op dit moment circa 170.000.

De leden van de fractie van PvdA constateren dat het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% is toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

Het klopt dat het aantal bezoekers bij de balie en het aantal bezwaarschriften vorig jaar zijn toegenomen. Voor de vraag of de bezuiniging van € 400 mln. op de Belastingdienst verstandig is verwijs ik naar het onderdeel "Taakstelling" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Waarom zijn er zoveel andere bezwaren, zo vragen de leden van de PvdA zich af. Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen en welke mogelijkheden ziet de Staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen?

De achtergronden voor de grote aantallen andere bezwaarschriften zijn divers. Hierna licht ik de belangrijkste groepen bezwaarschriften toe.

Actie Buitenlands vermogen (zwartsparen)
Regelmatig duiken gegevens op over verzwegen vermogens van Nederlandse ingezetenen in het buitenland. De Belastingdienst legt op basis van deze gegevens in het kader van de actie Buitenlands vermogen belastingaanslagen op. Dit is mogelijk over een periode van maximaal 12 belastingjaren. Deze belastingaanslagen zijn voor een groep belanghebbenden aanleiding om in bezwaar te komen.

Omzetbelasting
Bij de omzetbelasting wordt massaal bezwaar gemaakt tegen de nieuwe regelgeving voor de btw-correctie in verband met privégebruik auto. Onder meer wordt de heffing bestreden omdat op grond van het gelijkheidsbeginsel geen onderscheid mag worden gemaakt tussen milieuonvriendelijke auto's en milieuvriendelijke elektrische auto's waarvoor geen omzetbelasting over privégebruik hoeft te worden voldaan. Ook wordt bestreden dat leaseauto's onder de fictieve omzetbelasting vallen. Uit een oogpunt van terugdringing van het aantal bezwaarschriften en zo efficiënt mogelijk werken zijn proefprocedures afgesproken met (brancheorganisaties van) belastingadvieskantoren. Door deze zo snel mogelijk af te ronden worden de duur van de procedures en het aantal bezwaarschriften zoveel

mogelijk ingeperkt.

Dividendbelasting
De bezwaarschriften over de dividendbelasting betreffen onder meer buitenlandse aandeelhouders van Nederlandse vennootschappen, die stellen dat Nederland in strijd handelt met het EU-recht bij de inhouding van dividendbelasting. Hier worden momenteel verschillende procedures over gevoerd. De uitkomsten van deze procedures zullen leidend zijn voor de afhandeling van de vergelijkbare verzoeken om teruggaaf van dividendbelasting. Eventuele vervolgmaatregelen zijn afhankelijk van de uitkomsten van de procedures.

BPM
Voor de BPM houdt een groot aantal bezwaar- en beroepzaken verband met de registratie van gebruikte auto's (parallelimport). Een deel daarvan betreft verschil van inzicht over de waardebepaling van de auto. Daarnaast betreffen veel bezwaarschriften de berekening van afschrijving op auto's (in procenten van de inkoopwaarde). De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 2 maart 2012 geoordeeld dat het wetsartikel (artikel 10, lid 2, Wet BPM) in strijd is met het EU-recht. Deze bezwaren worden momenteel afgehandeld. De bezwaarschriften BPM bij aangiften waarbij de afschrijving is gebaseerd op de werkelijke waarde van de gebruikte auto blijven bestaan. Conflictgevoelig zijn de aangiften op basis van een taxatierapport (Zie ook de antwoorden op de Kamervragen van het lid Nepperus over taxatierapporten bij import van auto's 22 december 2010.) Een hierop volgende naheffing leidt vrijwel altijd tot bezwaar. De inzet van de Belastingdienst is gericht op het terugdringen van aangiften met een taxatierapport. Met grotere (parallel)importeurs lopen pilots om alleen bij auto's met aanzienlijke schade nog te werken met taxatierapporten. Voor de overige auto's wordt de waarde bepaald met behulp van de koerslijst of de afschrijvingstabel.

Kansspelbelasting
Oorzaak voor het grote aantal bezwaren Kansspelbelasting is, dat exploitanten van speelautomaten zich massaal tegen de heffing verzetten. Zij dienen daartoe voor elk aangiftetijdvak van een maand een bezwaarschrift in, waardoor de voorraad flink oploopt. De behandeling van de bezwaarschriften wacht op de uitkomst van een enkele nog lopende proefprocedures. Het kan nog geruime tijd duren voor in deze procedures een onherroepelijk oordeel voorhanden is. In het vervolg daarop kan de behandeling van de bezwaren ter hand worden genomen.

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

De Belastingdienst wil voorkomen dat belastingplichtigen onnodig worden lastiggevallen met de verplichting om aangifte te doen. Uit dit oogpunt stuurt de dienst burgers een brief wanneer zij op basis van hun aangifte van het voorgaande jaar vermoedelijk geen inkomstenbelasting hoeven te betalen. In die brief wordt aangegeven dat zij geen aangifte hoeven te doen, tenzij hun situatie is gewijzigd of recht bestaat op teruggaaf van belasting. Is hun situatie gewijzigd waardoor zij toch belasting moeten betalen, dan moeten zij alsnog uit eigen beweging aangifte doen. Of belastingplichtigen recht hebben op een teruggaaf kunnen zij berekenen met het aangifteprogramma op de website van de Belastingdienst. In de brief wordt hiernaar verwezen. Het

kan zijn dat een belastingplichtige recht heeft op een teruggaaf, maar zich daar niet van bewust is. Om te voorkomen dat zij geld mislopen selecteert de Belastingdienst na afronding van de aangiftecampagne de belastingplichtigen die op basis van de beschikbare gegevens kennelijk in aanmerking komen voor een teruggaaf. Deze belastingplichtigen ontvangen een brief waarin hierop wordt gewezen. Deze werkwijze wordt thans bezien en mogelijk heroverwogen, mede in verband met de ontwikkelingen rond mijnbelastingdienst.nl en het elektronisch berichtenverkeer.
Over de notie dat slechts 3% van de aangiften van particulieren wordt gecontroleerd hecht ik er aan op te merken dat alle IB-aangiften in een geautomatiseerd proces aan cijferanalyses worden onderworpen en aan de hand van de aanwezige contra-informatie worden gecontroleerd. Aan de hand van de uitkomsten van dit geautomatiseerde proces wordt bepaald welke aangiften voor nadere behandeling door de inspecteur in aanmerking komen. In 2011 is 3% van het totale aantal IB-aangiften van particulieren door de inspecteur behandeld.

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8 mln. huurtoeslagen waren. De nabetaling zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalingen zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Welke oplossingen zijn er voor de problemen ?

De hoogte van de toeslag wordt gebaseerd op het actuele inkomen van de aanvrager. De toeslagaanvrager bepaalt door middel van een schatting van het inkomen de hoogte van het voorschot in het toeslagjaar. Na afloop van het toeslagjaar wordt aan de hand van het daadwerkelijk genoten inkomen het uiteindelijke recht op toeslag bepaald. Indien de inschatting van de burger niet overeenkomt met het uiteindelijk genoten inkomen vindt terugvordering plaats. Dit is inherent aan de toeslagsystematiek van werken met actuele gegevens in het toeslagjaar. Om terugvordering te voorkomen is het van belang dat de aanvrager een zo goed mogelijke schatting doet van het verwachte inkomen in het toeslagjaar. Belastingdienst/Toeslagen beschikt namelijk niet over de gegevens om dit op dat moment te kunnen verifiëren.

Aangezien de zorgtoeslag veruit de meest aanvragers heeft, kent deze toeslag het hoogste bedrag aan terugvordering. Relatief gezien komt terugvordering bij de zorgtoeslag echter niet meer voor dan bij de andere toeslagen; bij alle toeslagen wordt bij ongeveer een derde van de aanvragers teruggevorderd. Terugvorderingen worden veroorzaakt door onjuiste schattingen van bijvoorbeeld inkomen door toeslagaanvragers of door het niet doorgeven van gewijzigde omstandigheden door toeslagaanvragers. Door de invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem wordt het voor de aanvrager eenvoudiger om gegevens te muteren en daarmee terugvorderingen te voorkomen. Daarnaast is er bij Toeslagen een proef bij de huurtoeslag om notoire schatters van een te laag inkomen (die daarmee een te hoge toeslag ontvangen) op te sporen en aan te schrijven.
Om terugvorderingen structureel aan te pakken zijn echter verdergaande maatregelen nodig. Te denken valt aan het normeren van toeslagelementen en het werken met reeds vastgelegde inkomensgegevens (t-2). Om dergelijke maatregelen op hun merites te kunnen beoordelen is nader onderzoek noodzakelijk.

Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen, zo vragen de leden van de PvdA-fractie zich af?

In 2011 zijn er 11.500 bezwaarschriften tegen de definitieve beschikking zorgtoeslag ingediend.

De leden van de PVV achten de handelwijze zoals bleek uit het interne memo van de Belastingdienst in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale en inhoudelijke heroverweging. Zij vragen de staatssecretaris een reactie op dit punt. De PVV-fractie acht het verwerpelijk als bezwaarmakers uit doelmatigheidsoverwegingen ten onrechte gelijk krijgen en sjoemelaars daardoor worden ontslagen van hun betalingsverplichting. Het lijkt erop dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel "égalite sur les charges publiques" opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad.

Met de leden van de PVV ben ik het eens, dat bezwaren een inhoudelijke beoordeling vergen. In mijn brief van 14 februari heb ik daarom aangegeven dat het ongezien goedkeuren van bezwaren haaks staat op het beleid waar ik voor sta. Het voorstel in het interne memo daartoe is dan ook niet aan de orde. Naast recente maatregelen om het bezwaarproces binnen de Belastingdienst efficiënter in te richten, bezwaren te voorkomen en sneller af te handelen is tevens extra capaciteit ter beschikking gesteld om de tijdelijke piek weg te werken.
De leden van de PVV-fractie geven verder een principiële beschouwing over het grote belang dat belastingschulden ook daadwerkelijk worden geïnd door de Belastingdienst. Zij zijn benieuwd hoe dit wordt aangepakt. In dit verband verwijs ik naar de op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gestuurde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over het jaarlijks mislopen van € 2 miljard aan belastinginkomsten. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 2, 8 (ad 3 en ad 4) en 11 van belang. Voor mijn ambities op het terrein van invordering verwijs ik voorts naar het onderdeel "Invordering" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige en aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een 'klassiek' door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in 'Verhaal', het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012, blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door de plaatselijke manager. Dat bedrag fluctueert naar gelang de werkdruk in de regio. Ook zijn er verschillen binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Als reactie op deze vragen verwijs ik naar de eerder genoemde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 8 ad 1, 17 en 18 van belang. Voorts verwijs ik naar de door mijn ambtsvoorganger op 22 februari 2010 gestuurde antwoorden op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst. In de antwoorden van 16 april 2012 heb ik aangegeven dat de genoemde indicatieve kwantitatieve grenzen worden heroverwogen.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

Het is in technische zin mogelijk de afgeschreven belastingbedragen te verbijzonderen per regio. Inderdaad zijn er verschillen tussen de belastingregio's. Deze vloeien voort uit verschillen in werkpakket per regio en verschillen in economische omstandigheden. Zo hebben regio's met veel MGO- en ZGO-ondernemingen een relatief grote component ingehouden en afgedragen loonheffingen, waarvoor een zeer gering invorderingsverlies bestaat. Verschillen in afgeschreven belastingen per regio zijn op zich zelf dan ook geen juiste prestatie-indicator. Het melding maken van de regionale verschillen heeft naar mijn oordeel dan ook geen toegevoegde waarde om opname in de jaarlijkse rapportages te rechtvaardigen.
De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris naar aanleiding van het Telegraafartikel in zijn brief van 14 februari heeft geantwoord, dat hij het voorstel in het interne memo niet zal uitvoeren. Deze leden vinden het onbegrijpelijk dat voorstel in het memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden waarom en voor welk doel het interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften goed te keuren. Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Het doel van het interne memo is geweest om het probleem van de oplopende voorraden bezwaarschriften inkomensheffing het hoofd te bieden. Los van dit op zich lovenswaardige streven is de voorgestelde oplossing niet in lijn met mijn beleid om alle bezwaarschriften inhoudelijk te behandelen. De voorstellen in het interne memo hebben het bestuur van de Belastingdienst, noch mij ter advisering of ter goedkeuring bereikt. Ik beschouw het memo dan ook als een non-paper. In het verlengde daarvan acht ik de inhoud en de diepere achtergronden als niet ter zake doende. De status van non-paper is tevens mijn belangrijkste drijfveer om het memo niet aan uw Kamer ter inzage te verstrekken.

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

Met de leden van de CDA-fractie deel ik de stelling, dat het ongezien goedkeuren van bezwaren ongewenst gedrag in de hand kan werken. In de lijn van de vraag van deze leden doe ik de toezegging dat het mijn beleid is en ook zal blijven om alle bezwaarschriften inhoudelijk te beoordelen.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Zij vragen zich af hoe de bezwarenteams zijn gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwarenteams bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan?

In 2011 zijn in het kader van de verbetering van het bezwaarproces binnen de belastingregio's bezwarenteams gevormd. Deze teams bestaan uit deskundigen voor de verschillende belastingmiddelen, die zich volledig richten op de bezwaarafhandeling. Het doel van de teams is efficiëntere behandeling van bezwaren en verbetering van de kwaliteit van het bezwaarproces. De normale behandelcapaciteit van de bezwarenteams fluctueert en is afhankelijk van het aanbod aan bezwaarschriften. Om een beeld te geven van de capaciteitsinzet: in 2011 zijn ruim 820 fte ingezet op de bezwaarbehandeling. Bij pieken kan een beroep worden gedaan op capaciteit uit andere behandelteams of van andere kantoren. De extra inzet bij piekbelastingen is niet statisch, maar afhankelijk van het aantal extra bezwaarschriften, de doelgroep (particulieren of ondernemers), en de aard van de bezwaren. Eenvoudige bezwaren als aanvullingen op de aangifte vergen minder capaciteit dan bezwaren die bij voorbeeld berusten op een verschil van inzicht in de feiten, omstandigheden of wetstoepassing. Uitgangspunt is een zodanige capaciteitsinzet, dat het aantal bezwaarschriften binnen de bandbreedte van de reguliere voorraad blijft.

De benodigde extra inzet voor het wegwerken van de huidige piek (gecalculeerd op 200 fte) is vooral afkomstig uit het MKB-segment, aangevuld met medewerkers die zich bezighouden met bij voorbeeld startersbezoeken. Deze extra inzet loopt in beginsel tot 1 juni, indien nodig tot 1 september. Het is de bedoeling dat op 1 september het aantal bezwaren inkomensheffing tot het niveau van de reguliere voorraad is teruggebracht. Met dit voorraadniveau is de Belastingdienst in staat om bezwaren met de normale bezetting af te doen.

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De belastingregio's zijn in het kader van performancemanagement enkele jaren geleden gestart om de werkprocessen te analyseren. Een belangrijk onderdeel van dit traject was het onderling delen van best practices en adoptie van de meest belovende initiatieven door de regio's. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot actief telefonisch contact met belastingplichtigen die de aangifte verzuimden in te dienen en de inschakeling van een fiscaal surveillant indien de aangifte alsnog uitbleef. Deze werkwijze heeft bezwaarschriften voorkomen.
In 2011 heeft de Belastingdienst de gehele bezwaarketen van ontvangst van bezwaarschriften tot en met de afdoening doorgelicht en de afhankelijkheden in kaart gebracht. Een systeem van bestuurlijke informatie is ontwikkeld om de stand en de voortgang van het proces beter te kunnen monitoren. Dit maakt een betere sturing van het proces mogelijk. Het systeem is onlangs in gebruik genomen. Met het performancemanagement zijn de werkprocessen structureel verbeterd, is grotere eenduidigheid in werkprocessen tussen regio's onderling gerealiseerd en is grotere efficiency bereikt.

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling?

Het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd betekent niet dat er minder aandacht besteed wordt aan de kwaliteit. Om de kwaliteit van de behandeling te borgen zet de Belastingdienst extra capaciteit voor de afdoening in. Om een beeld te krijgen hoe het proces van beoordeling verloopt het volgende. Na binnenkomst en centrale registratie worden de bezwaarschriften aan de belastingregio's overgedragen. Om te zorgen dat de bezwaarschriften de gewenste kwaliteit van behandeling krijgen, worden de bezwaren onderworpen aan professional judgement. Hiervoor worden voor de inkomstenbelasting medewerkers op MBO/HBO-niveau ingezet. Op basis van dit

professional judgement worden de bezwaren onderverdeeld in bijvoorbeeld de categorieën "het bezwaar kan worden gevolgd", "er moeten nog enkele eenvoudige aspecten bekeken worden" en "er dient intensieve beoordeling plaats te vinden". Op basis van deze indeling vindt verdere behandeling van de bezwaren plaats, waarbij elk bezwaar de aandacht krijgt die het verdient. Dit gebeurt op grond van risico-analyse. Als het gaat om een rechtsvraag zal het bezwaar een andere behandeling krijgen dan als het gaat om een aanvulling van de aangifte, waarvan de gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst. Om de tot nu toe ontvangen bezwaarschriften in het juiste perspectief te plaatsen: 70% van de bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte, dan wel bezwaren die in feite te laat ingediende aangiften zelf zijn. In de overige 30% van de bezwaarschriften is sprake van een verschil van inzicht met de inspecteur over de feiten en omstandigheden dan wel de toepassing van het recht.

Welke invloed, vragen de leden van de SP, heeft het halen van de termijndoelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling?

Het halen van de termijndoelstelling uit de Algemene wet bestuursrecht is voor de Belastingdienst een gegeven. Langs de lijn van deze doelstelling voert de Belastingdienst zijn processen uit, ook bij piekbelastingen zoals bij de bezwaarschriften. In nagenoeg alle gevallen wordt Awb-conform gewerkt. De dwangsomregeling als zodanig heeft niet zozeer een versterkend effect op het behalen van de doelstelling. Dit wordt veeleer ingegeven door het interne streven van de Belastingdienst zelf om burgers en bedrijven binnen een redelijke termijn duidelijkheid te geven over de fiscale positie.

De leden van de SP zijn benieuwd op welke wijze in de verschillende lagen van de organisatie wordt gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Daarnaast vragen zij de staatssecretaris om de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toe te lichten? Wordt in het systeem rekening gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

Bezwaarbehandeling wordt als één van de belangrijkste processen binnen de Belastingdienst gezien. Naast het afhandelen van geschillen heeft het bezwaarproces ook een belangrijke rol in het versterken van vertrouwen in de Belastingdienst, doordat burgers en ondernemers zien dat de Belastingdienst bij bezwaar kritisch naar de eigen besluiten kijkt. Daarnaast kan de aard van de bezwaren een belangrijke graadmeter zijn voor de kwaliteit van de eigen processen of de onderliggende wetgeving. Dit biedt handvatten om de kwaliteit van de eigen processen te verbeteren of wetgeving aan te passen.
Het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) is het geautomatiseerde systeem waarbinnen het gehele werkproces van de inkomensheffing plaatsvindt. Na ontvangst van de aangiften worden de gegevens in dit systeem ingelezen en opgeslagen. Vervolgens vindt weging plaats welke aangiften extra aandacht verdienen. Daarbij wordt met een veelheid aan criteria gewerkt. De uitgeworpen aangiften worden opgeleverd aan de belastingregio's, die zorg dragen voor een nadere beoordeling. ABS zorgt er voor dat voor elke aangifte een voorlopige en definitieve aanslag wordt opgelegd. Ook bijvoorbeeld verminderingen van aanslagen en navorderingen worden afgehandeld en opgeslagen door middel van dit systeem. Naast de handelingen op basis van de aangifte draagt ABS ook zorg voor het opleggen van de voorlopige teruggaven en aanslagen in het belastingjaar zelf.

De leden van de D-66 fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moeten worden aangemerkt als een

tijdelijke piek? De staatssecretaris stelt dat de toenamen vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor de belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

Zoals ik in mijn brief van 14 februari 2012 heb gemeld, wordt de huidige toename veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. Gebruikelijk is om in één kalenderjaar voor één belastingjaar ambtshalve aanslagen op te leggen . In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd. Deze samenloop is uitzonderlijk en kan niet anders dan als tijdelijke piek worden gezien. In het najaar van 2012 worden de ambtshalve aanslagen 2011 opgelegd, vanaf 2013 jaarlijks gevolgd door één jaarmoot. De bezwarenteams binnen de Belastingdienst zijn erop ingericht om de hieruit voortvloeiende bezwaarstroom regulier af te handelen. Van een piekbelasting die een meer dan normale capaciteitsinzet vergt is daarbij dan ook geen sprake.
Het aantal ingediende bezwaarschriften zal naar verwachting dalen nadat alle ambtshalve aanslagen 2010 zijn opgelegd. De campagne Tijdige aangifte laat thans reeds een daling van het aantal ambtshalve op te leggen aanslagen inclusief boetebeschikking zien. Hieruit volgt logischerwijze een afname van het aantal bezwaarschriften.

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Bij overschrijding van de AWB-termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Deze leden vragen zich af hoe het zit bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort?

In het geval de toeslagaanvrager een teruggaaf krijgt als gevolg van het definitief toekennen van de toeslag vindt bij bezwaar geen opschorting van de uitbetaling plaats. Bij terugvordering van de toeslag als gevolg van het definitief vaststellen, gevolgd door een bezwaar van de burger, wordt uitstel van betaling verleend tot de uitspraak op het bezwaarschrift.

Omvatten de percentages in de brief over de bezwaren Inkomensheffing, zo vragen de leden van D66, ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De in de brief genoemde percentages bezwaren binnen de Awb-termijn zien niet op de toeslagen. Het percentage bezwaarschriften toeslagen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt voor 2010 98% en voor 2011 99%.

Tijdens het algemeen overleg van 9 februari 2012 heb ik aangegeven dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie willen graag weten welke thema's dat zijn en of er al concrete stappen zijn gezet.

In 2010 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de interventiepraktijk bij de Belastingdienst: Lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman (rapportnr. 2010/015). Dit rapport heeft geleid tot enkele structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. Als vervolg daarop heeft de Belastingdienst in 2011 in samenwerking met de Nationale ombudsman een viertal thema's opgepakt ter verbetering van dienstverlening. Die thema's zijn: Klachtherkenning, Stella-teams (voor belastingplichtigen met een problematiek die extra aandacht verdient), Telefonische Dienstverlening en NTS, de portal voor Toeslagen.
Zodra het vermoeden bestaat dat een beller naar de BelastingTelefoon eigenlijk een klacht heeft over de Belastingdienst wijst de BelastingTelefoon op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze extra aandacht voor klachtherkenning heeft er toe geleid dat het aantal telefonische klachten vooral bij de BelastingTelefoon aanzienlijk is toegenomen. Als vervolg daarop wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is en waarom sommige burgers eerst naar de Nationale ombudsman bellen en niet naar de Belastingdienst.
De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. De werkwijze wordt besproken en toegelicht en de ervaringen met deze handelwijze worden gedeeld.
In de negende halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is uitgebreid stilgestaan bij de telefonische dienstverlening. De veranderingen in de telefonische dienstverlening worden eveneens aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman besproken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.
'Mijn Toeslagen.nl' is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over dit portal en volgt dit met aandacht. De (substituut)Nationale ombudsman en haar medewerkers hebben periodiek overleg over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten kunnen daardoor snel en pro-actief worden opgelost.

Met de leden van de D66-fractie ben ik het eens, dat de berekening van verschuldigde BPM bij de parallelimport een bron is van discussie en inzet van procedures. Zij vragen zich af of het klopt dat de Belastingdienst schikkingsvoorstellen aan belanghebbenden heeft gedaan. In hoeverre zal er invulling worden gegeven aan de implicaties van het arrest van de Hoge Raad van 2 maart 2012 en wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met de uitspraak zullen worden afgehandeld?

Zoals de leden van de D66-fractie veronderstellen heeft de Belastingdienst inderdaad een schikkingsvoorstel aan belastingplichtigen gedaan die een bezwaarschrift BPM hadden ingediend in de periode voor 1 juli 2011. Een belangrijk onderdeel van deze bezwaarschriften was van formeelrechtelijke aard en betrof het proces "afgifte fiscaal akkoord". Inmiddels wordt na de betaling op aangifte direct een fiscaal akkoord verleend.
In het arrest van 2 maart 2012 heeft De HR geoordeeld dat de reparatiewetgeving in artikel 10, lid 2, van de Wet BPM in strijd is met het EU-recht. Het arrest heeft tot gevolg dat de afschrijving op een ingevoerde gebruikte auto niet langer uitgedrukt mag worden in procenten van de inkoopwaarde van de auto op het tijdstip waarop deze voor het eerst in gebruik is genomen maar van de catalogusprijs in nieuwstaat van de auto op dat tijdstip. Dit leidt tot een hoger afschrijvingspercentage. Hierdoor is voor ingevoerde gebruikte auto's voortaan minder BPM verschuldigd. Artikel 10, lid 2 van de wet BPM zal in deze zin worden aangepast.
Tijdig ingediende bezwaarschriften tegen toepassing van artikel 10, tweede lid, van de wet BPM, die nog niet zijn behandeld worden op de reguliere wijze, in overeenstemming met de uitspraak en binnen redelijke termijn afgedaan. Het bezwaar op dit punt wordt toegewezen en de op aangifte teveel betaalde BPM wordt terugbetaald. In daarvoor in aanmerking komende gevallen inclusief vergoeding van de kosten bezwaarfase.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Ons kenmerk
DGB/2012/2859

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum
Betreft aanbieding diverse stukken

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik uw Kamer de volgende stukken gemakshalve gezamenlijk aan:
1. de halfjaarsrapportage Belastingdienst
2. de beantwoording van vragen naar aanleiding van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Datum
Betreft beantwoording vragen naar aanleiding van het verslag van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst, ingezonden 29 maart 2012.

Ons kenmerk
DGB/2012/2859

Uw brief (kenmerk)
29 maart 2012

Bijlagen
1

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u de antwoorden toekomen op de vragen naar aanleiding van het verslag van een schriftelijk overleg over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst, ingezonden 29 maart 2012. Aanleiding voor deze vragen zijn mijn brieven van 14 februari en 5 maart 2012 in verband met het artikel in de Telegraaf "Fiscus buigt voor klagers".

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers.

Reactie staatssecretaris van Financiën naar aanleiding van het verslag van een Schriftelijk Overleg

De leden van de PvdA-fractie vragen naar aanleiding van de berichtgeving in De Telegraaf over de Inkomensheffing hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften er op dit moment liggen. Zij vragen zich af of het nog lukt om alles per 1 september te hebben afgewerkt.

In mijn antwoord op de Kamervragen van het lid Groot over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst heb ik op 5 maart 2012 uw Kamer bericht, dat op 16 februari 2012 de voorraad te behandelen bezwaarschriften 61.000 stuks bedroeg. Zoals ik heb aangegeven, is het de bedoeling om per 1 september de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften te hebben weggewerkt. De inzet is onveranderd om op dat tijdstip op het niveau van de reguliere voorraad, die met normale behandelcapaciteit kan worden afgehandeld.
Om de ontwikkeling van de voorraad bezwaarschriften Inkomensheffing in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, geef ik de volgende toelichting. De huidige toename van de voorraad wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. De campagne heeft tot doel de belastingplichtigen in toenemende mate te bewegen tot het tijdig voldoen aan hun aangifteplicht. Deze actie in het kader van werken in de actualiteit voorkomt dat de Belastingdienst in een later stadium ingrijpendere en arbeidsintensievere maatregelen moet treffen om aangiften binnen te krijgen en om ambtshalve aanslagen op te leggen. In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn in dit kader de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd, tot nu toe in totaal zo'n 500.000. Hiertegen zijn tot nu ongeveer 91.000 bezwaarschriften (veelal in de vorm van een alsnog ingediend aangiftebiljet) binnengekomen.
Meer dan 70% van alle bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte dan wel aangiften die alsnog worden ingediend naar aanleiding van een ambtshalve aanslag. Bij de overige 30% is veelal wel sprake van echte bezwaren, in formele en materiële zin. Echte bezwaren en aanvullingen op de aangifte kennen dezelfde arbeidsintensieve bezwaarbehandeling. Een onderzoek loopt naar de mogelijkheden om aanvullingen op de aangifte via een eenvoudigere, meer op een digitale werkwijze toegesneden procedure, te behandelen.

De leden van de fractie van de PvdA vragen zich voorts af of er wel sprake is van een tijdelijke piek indien er over de periode januari tot september extra capaciteit moet worden ingezet. Hoeveel extra fte is er beschikbaar gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftenpieken op te vangen?

Zoals hiervoor is aangegeven, wordt de huidige piek veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid.
Daarom is inzet van extra capaciteit noodzakelijk. Zodra deze piek is weggewerkt kunnen de bezwaarschriften weer met normale behandelcapaciteit worden verwerkt. Indien tijdelijke bezwaarschriftenpieken ontstaan zullen deze in eerste instantie binnen de bestaande bezwarencapaciteit worden opgevangen. Pas in het geval de bezwarentoestroom niet via interne herprioritering en herverdeling tussen de kantoren onderling kan worden opgevangen, komt extra capaciteitsinzet aan de orde. De omvang daarvan is onder meer afhankelijk van de piek in het aantal bezwaarschriften en de aard van de bezwaren.

De leden van de fractie van de PvdA stellen nog de volgende vragen. Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen?
De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230.000. Hoeveel zijn dit er nu?

Er wordt op dit moment geen extra capaciteit ingezet om het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering op te vangen. De werkwijze bij de afhandeling in geval van terugvorderingen toeslagen is als volgt. In beginsel wordt uitstel aangeboden voor maximaal 24 maanden. Dit gebeurt in een volledig geautomatiseerd en centraal uitgevoerd proces. Indien de toeslaggerechtigde van mening is dat de aangeboden regeling voor hem niet toereikend is, kan hij verzoeken om een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit. Deze verzoeken worden op de regiokantoren behandeld. Op dit moment wordt gewerkt aan IT-ondersteuning, met name om de beoordeling van het verzoek tot het treffen van een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit efficiënter en minder arbeidsintensief te maken. Er is inderdaad sprake van een toename van het aantal aanvragen. Hierin speelt mee dat door invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem de definitieve vaststelling van de tegemoetkoming waarop aanspraak bestaat, op een eerder tijdstip plaatsvindt dan voorheen. Gezien het automatisme van het aanbod van de standaard betalingsregeling, veroorzaakt deze versnelling op zichzelf reeds een toename van het aantal betalingsregelingen. Over de vraag in hoeverre de toename ook wordt veroorzaakt door de economische recessie kunnen mede om die reden thans geen uitspraken worden gedaan.
Het aantal gevallen van uitstel van terugvordering bedraagt op dit moment circa 170.000.

De leden van de fractie van PvdA constateren dat het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% is toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

Het klopt dat het aantal bezoekers bij de balie en het aantal bezwaarschriften vorig jaar zijn toegenomen. Voor de vraag of de bezuiniging van € 400 mln. op de Belastingdienst verstandig is verwijs ik naar het onderdeel "Taakstelling" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Waarom zijn er zoveel bezwaren bij de andere middelen dan bij de Inkomensheffing, zo vragen de leden van de PvdA zich af. Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen en welke mogelijkheden ziet de Staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen?

De achtergronden voor de grote aantallen bezwaarschriften bij andere middelen zijn divers. Hierna licht ik de belangrijkste groepen voor de omzetbelasting, dividendbelasting, kansspelbelasting en BPM toe.

Omzetbelasting
Bij de omzetbelasting wordt massaal bezwaar gemaakt tegen de nieuwe regelgeving voor de btw-correctie in verband met privégebruik auto. Onder meer wordt de heffing bestreden omdat op grond van het gelijkheidsbeginsel geen onderscheid mag worden gemaakt tussen milieuonvriendelijke auto's en milieuvriendelijke elektrische auto's waarvoor geen omzetbelasting over privégebruik hoeft te worden voldaan. Ook wordt bestreden dat leaseauto's onder de fictieve omzetbelasting vallen. Uit een oogpunt van terugdringing van het aantal bezwaarschriften en zo efficiënt mogelijk werken zijn proefprocedures afgesproken met (brancheorganisaties van) belastingadvieskantoren. Door deze zo snel mogelijk af te ronden worden de duur van de procedures en het aantal bezwaarschriften zoveel mogelijk ingeperkt.

Dividendbelasting
De bezwaarschriften over de dividendbelasting betreffen onder meer buitenlandse aandeelhouders van Nederlandse vennootschappen, die stellen dat Nederland in strijd handelt met het EU-recht bij

de inhouding van dividendbelasting. Hier worden momenteel verschillende procedures over gevoerd. De uitkomsten van deze procedures zullen leidend zijn voor de afhandeling van de vergelijkbare verzoeken om teruggaaf van dividendbelasting. Eventuele vervolgmaatregelen zijn afhankelijk van de uitkomsten van de procedures.

BPM

Voor de BPM houdt een groot aantal bezwaar- en beroepzaken verband met de registratie van gebruikte auto's (parallelimport). Een deel daarvan betreft verschil van inzicht over de waardebepaling van de auto. Daarnaast betreffen veel bezwaarschriften de berekening van afschrijving op auto's (in procenten van de inkoopwaarde). De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 2 maart 2012 geoordeeld dat het wetsartikel (artikel 10, lid 2, Wet BPM) in strijd is met het EU-recht. Deze bezwaren worden momenteel afgehandeld. De bezwaarschriften BPM bij aangiften waarbij de afschrijving is gebaseerd op de werkelijke waarde van de gebruikte auto blijven bestaan. Conflictgevoelig zijn de aangiften op basis van een taxatierapport (Zie ook de antwoorden op de Kamervragen van het lid Nepperus over taxatierapporten bij import van auto's 22 december 2010.) Een hierop volgende naheffing leidt vrijwel altijd tot bezwaar. De inzet van de Belastingdienst is gericht op het terugdringen van aangiften met een taxatierapport. Met grotere (parallel)importeurs lopen pilots om alleen bij auto's met aanzienlijke schade nog te werken met taxatierapporten. Voor de overige auto's wordt de waarde bepaald met behulp van de koerslijst of de afschrijvingstabel.

Kansspelbelasting

Oorzaak voor het grote aantal bezwaren Kansspelbelasting is, dat exploitanten van speelautomaten zich massaal tegen de heffing verzetten. Zij dienen daartoe voor elk aangiftetijdvak van een maand een bezwaarschrift in, waardoor de voorraad flink oploopt. De behandeling van de bezwaarschriften [redacted] op de uitkomst van een enkele nog lopende proefprocedures. Het kan nog geruime tijd duren [redacted] deze procedures een onherroepelijk oordeel voorhanden is. In het vervolg daarop kan de behandeling van de bezwaren ter hand worden genomen.

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

De Belastingdienst wil voorkomen dat belastingplichtigen onnodig worden lastiggevallen met de verplichting om aangifte te doen. Uit dit oogpunt stuurt de dienst burgers een brief wanneer zij op basis van hun aangifte van het voorgaande jaar vermoedelijk geen inkomstenbelasting hoeven te betalen. In die brief wordt aangegeven dat zij geen aangifte hoeven te doen, tenzij hun situatie is gewijzigd of recht bestaat op teruggaaf van belasting. Is hun situatie gewijzigd waardoor zij toch belasting moeten betalen, dan moeten zij alsnog uit eigen beweging aangifte doen. Of belastingplichtigen recht hebben op een teruggaaf kunnen zij berekenen met het aangifteprogramma op de website van de Belastingdienst. In de brief wordt hiernaar verwezen. Het kan zijn dat een belastingplichtige recht heeft op een teruggaaf, maar zich daar niet van bewust is. Om te voorkomen dat zij geld mislopen selecteert de Belastingdienst na afronding van de aangiftecampagne de belastingplichtigen die op basis van de beschikbare gegevens kennelijk in aanmerking komen voor een teruggaaf. Deze belastingplichtigen ontvangen een brief waarin hierop wordt gewezen.

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8 mln. huurtoeslagen waren. De nabetaling zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalingen zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Welke oplossingen zijn er voor de problemen ?

De hoogte van de toeslag wordt gebaseerd op het actuele inkomen van de aanvrager. De toeslagaanvrager bepaalt door middel van een schatting van het inkomen de hoogte van het voorschot in het toeslagjaar. Na afloop van het toeslagjaar wordt aan de hand van het daadwerkelijk genoten inkomen het uiteindelijke recht op toeslag bepaald. Indien de inschatting van de burger niet overeenkomt met het uiteindelijk genoten inkomen vindt terugvordering plaats. Dit is inherent aan de toeslagsystematiek van werken met actuele gegevens in het toeslagjaar. Om terugvordering te voorkomen is het van belang dat de aanvrager een zo goed mogelijke schatting doet van het verwachte inkomen in het toeslagjaar. Belastingdienst/Toeslagen beschikt namelijk niet over de gegevens om dit op dat moment te kunnen verifiëren.

Aangezien de zorgtoeslag veruit de meest aanvragers heeft, kent deze toeslag het hoogste bedrag aan terugvordering. Relatief gezien komt terugvordering bij de zorgtoeslag echter niet meer voor dan bij de andere toeslagen; bij alle toeslagen wordt bij ongeveer een derde van de aanvragers teruggevorderd.

Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen, zo vragen de leden van de PvdA-fractie zich af

In 2011 zijn er 11.500 bezwaarschriften tegen de definitieve beschikking zorgtoeslag ingediend.

De leden van de PVV achten de handelwijze zoals bleek uit het interne memo van de Belastingdienst in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale en inhoudelijke heroverweging. Zij vragen de staatssecretaris een reactie op dit punt. De PVV-fractie acht het verwerpelijk als bezwaarmakers uit doelmatigheidsoverwegingen ten onrechte gelijk krijgen en sjoemelaars daardoor worden ontslagen van hun betalingsverplichting. Het lijkt erop dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel "égalite sur les charges publiques" opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad.

Met de leden van de PVV ben ik het eens, dat bezwaren een inhoudelijke beoordeling vergen. In mijn brief van 14 februari heb ik daarom aangegeven dat het ongezien goedkeuren van bezwaren haaks staat op het beleid waar ik voor sta. Het voorstel in het interne memo daartoe is dan ook niet aan de orde. Naast recente maatregelen om het bezwaarproces binnen de Belastingdienst efficiënter in te richten, bezwaren te voorkomen en sneller af te handelen is tevens extra capaciteit ter beschikking gesteld om de tijdelijke piek weg te werken.
De leden van de PVV-fractie geven verder een principiële beschouwing over het grote belang dat belastingschulden ook daadwerkelijk worden geïnd door de Belastingdienst. Zij zijn benieuwd hoe dit wordt aangepakt. In dit verband verwijs ik naar de op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gestuurde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over het jaarlijks mislopen van € 2 miljard aan belastinginkomsten. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de

antwoorden op de vragen 2, 8 (ad 3 en ad 4) en 11 van belang. Voor mijn ambities op het terrein van invordering verwijs ik voorts naar het onderdeel "Invordering" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige en aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een 'klassiek' door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in 'Verhaal', het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012, blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door [redacted] Dat bedrag fluctueert naar gelang de werkdruk in de regio. Ook zijn er verschillen binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Als reactie op deze vragen verwijs ik naar de eerder genoemde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 8 ad 1, 17 en 18 van belang. Voorts verwijs ik naar de door mijn ambtsvoorganger op 22 februari 2010 gestuurde antwoorden op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst. In de antwoorden van 16 april 2012 heb ik aangegeven dat de genoemde indicatieve kwantitatieve grenzen worden heroverwogen.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

Het is in technische zin mogelijk de afgeschreven belastingbedragen te verbijzonderen per regio. Inderdaad zijn er verschillen tussen de belastingregio's. Deze vloeien voort uit verschillen in werkpakket per regio en verschillen in economische omstandigheden. Zo hebben regio's met veel MGO- en ZGO-ondernemingen een relatief grote component ingehouden en afgedragen loonheffingen, waarvoor een zeer gering invorderingsverlies bestaat. Verschillen in afgeschreven belastingen per regio zijn op zich zelf dan ook geen juiste prestatie-indicator. Het melding maken van de regionale verschillen heeft naar mijn oordeel dan ook geen toegevoegde waarde om opname in de jaarlijkse rapportages te rechtvaardigen.
De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris naar aanleiding van het Telegraafartikel in zijn brief van 14 februari heeft geantwoord, dat hij het voorstel in het interne memo niet zal uitvoeren. Deze leden vinden het onbegrijpelijk dat voorstel in het memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden waarom en voor welk doel het interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften goed te keuren. Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel

opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Het doel van het interne memo is geweest om het probleem van de oplopende voorraden bezwaarschriften inkomensheffing het hoofd te bieden. Los van dit op zich lovenswaardige streven is de voorgestelde oplossing niet in lijn met mijn beleid om alle bezwaarschriften inhoudelijk te behandelen. De voorstellen in het interne memo hebben het bestuur van de Belastingdienst, noch mij ter advisering of ter goedkeuring bereikt. Ik beschouw het memo dan ook als een non-paper. In het verlengde daarvan acht ik de inhoud en de diepere achtergronden als niet ter zake doende. De status van non-paper is tevens mijn belangrijkste drijfveer om het memo niet aan uw Kamer ter inzage te verstrekken.

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

Met de leden van de CDA-fractie deel ik de stelling, dat het ongezien goedkeuren van bezwaren ongewenst gedrag in de hand kan werken. In de lijn van de vraag van deze leden doe ik de toezegging dat het mijn beleid is en ook zal blijven om alle bezwaarschriften inhoudelijk te beoordelen.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Zij vragen zich af hoe de bezwarenteams zijn gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwarenteams bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan?

In 2011 zijn in het kader van de verbetering van het bezwaarproces binnen de belastingregio's bezwarenteams gevormd. Deze teams bestaan uit deskundigen voor de verschillende belastingmiddelen, die zich volledig richten op de bezwaarafhandeling. Het doel van de teams is efficiëntere behandeling van bezwaren en verbetering van de kwaliteit van het bezwaarproces. De normale behandelcapaciteit van de bezwarenteams fluctueert en is afhankelijk van het aanbod aan bezwaarschriften. Om een beeld te geven van de capaciteitsinzet: in 2011 zijn ruim 820 fte ingezet op de bezwaarbehandeling. Bij pieken kan een beroep worden gedaan op capaciteit uit andere behandelteams of van andere kantoren. De extra inzet bij piekbelastingen is niet statisch, maar afhankelijk van het aantal extra bezwaarschriften, de doelgroep (particulieren of ondernemers), en de aard van de bezwaren. Eenvoudige bezwaren als aanvullingen op de aangifte vergen minder capaciteit dan bezwaren die bij voorbeeld berusten op een verschil van inzicht in de feiten, omstandigheden of wetstoepassing. Uitgangspunt is een zodanige capaciteitsinzet, dat het aantal bezwaarschriften binnen de bandbreedte van de reguliere voorraad blijft.

De benodigde extra inzet voor het wegwerken van de huidige piek (gecalculeerd op 200 fte) is vooral afkomstig uit het MKB-segment, aangevuld met medewerkers die zich bezighouden met bij voorbeeld startersbezoeken. Deze extra inzet loopt in beginsel tot 1 juni, indien nodig tot 1 september. Het is de bedoeling dat op 1 september het aantal bezwaren inkomensheffing tot het niveau van de reguliere voorraad is teruggebracht. Met dit voorraadniveau is de Belastingdienst in staat om bezwaren met de normale bezetting af te doen.

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De belastingregio's zijn in het kader van performancemanagement enkele jaren geleden gestart om de werkprocessen te analyseren. Een belangrijk onderdeel van dit traject was het onderling delen van best practices en adoptie van de meest belovende initiatieven door de regio's. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot actief telefonisch contact met belastingplichtigen die de aangifte verzuimden in te dienen en de inschakeling van een fiscaal surveillant indien de aangifte alsnog uitbleef. Deze werkwijze heeft bezwaarschriften voorkomen.
In 2011 heeft de Belastingdienst de gehele bezwaarketen van ontvangst van bezwaarschriften tot en met de afdoening doorgelicht en de afhankelijkheden in kaart gebracht. Een systeem van bestuurlijke informatie is ontwikkeld om de stand en de voortgang van het proces beter te kunnen monitoren. Dit maakt een betere sturing van het proces mogelijk. Het systeem is onlangs in gebruik genomen. Met het performancemanagement zijn de werkprocessen structureel verbeterd, is grotere eenduidigheid in werkprocessen tussen regio's onderling gerealiseerd en is grotere efficiency bereikt.

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling?

Het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd betekent niet dat er minder aandacht besteed wordt aan de kwaliteit. Om de kwaliteit van de behandeling te borgen zet de Belastingdienst extra capaciteit voor de afdoening in. Om een beeld te krijgen hoe het proces van beoordeling verloopt het volgende. Na binnenkomst en centrale registratie worden de bezwaarschriften aan de belastingregio's overgedragen. Om te zorgen dat de bezwaarschriften de gewenste kwaliteit van behandeling krijgen, worden de bezwaren onderworpen aan professional judgement. Hiervoor worden voor de inkomstenbelasting medewerkers op MBO/HBO-niveau ingezet. Op basis van dit professional judgement worden de bezwaren onderverdeeld in bijvoorbeeld de categorieën "het bezwaar kan worden gevolgd", "er moeten nog enkele eenvoudige aspecten bekeken worden" en "er dient intensieve beoordeling plaats te vinden". Op basis van deze indeling vindt verdere behandeling van de bezwaren plaats, waarbij elk bezwaar de aandacht krijgt die het verdient. Dit gebeurt op grond van risico-analyse. Daarbij is de hoogte van het in geschil zijnde bedrag slechts één van de factoren die een rol spelen om tot een afgewogen oordeel te komen. Als het gaat om een rechtsvraag zal het bezwaar een andere behandeling krijgen dan als het gaat om een aanvulling van de aangifte, waarvan de gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst. Om de tot nu toe ontvangen bezwaarschriften in het juiste perspectief te plaatsen: 70% van de bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte, dan wel bezwaren die in feite te laat ingediende aangiften zelf zijn. In de overige 30% van de bezwaarschriften is sprake van een verschil van inzicht met de inspecteur over de feiten en omstandigheden dan wel de toepassing van het recht.

Welke invloed, vragen de leden van de SP, heeft het halen van de termijndoelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling?

Het halen van de termijndoelstelling uit de Algemene wet bestuursrecht is voor de Belastingdienst een gegeven. Langs de lijn van deze doelstelling voert de Belastingdienst zijn processen uit, ook bij

piekbelastingen zoals bij de bezwaarschriften. In nagenoeg alle gevallen wordt Awb-conform gewerkt. De dwangsomregeling als zodanig heeft niet zozeer een versterkend effect op het behalen van de doelstelling. Dit wordt veeleer ingegeven door het interne streven van de Belastingdienst zelf om burgers en bedrijven binnen een redelijke termijn duidelijkheid te geven over de fiscale positie.

De leden van de SP zijn benieuwd op welke wijze in de verschillende lagen van de organisatie wordt gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Daarnaast vragen zij de staatssecretaris om de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toe te lichten? Wordt in het systeem rekening gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

Bezwaarbehandeling wordt als één van de belangrijkste processen binnen de Belastingdienst gezien. Naast het afhandelen van geschillen heeft het bezwaarproces ook een belangrijke rol in het versterken van vertrouwen in de Belastingdienst, doordat burgers en ondernemers zien dat de Belastingdienst bij bezwaar kritisch naar de eigen besluiten kijkt. Daarnaast kan de aard van de bezwaren een belangrijke graadmeter zijn voor de kwaliteit van de eigen processen of de onderliggende wetgeving. Dit biedt handvatten om de kwaliteit van de eigen processen te verbeteren of wetgeving aan te passen.
Het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) is het geautomatiseerde systeem waarbinnen het gehele werkproces van de inkomensheffing plaatsvindt. Na ontvangst van de aangiften worden de gegevens in dit systeem ingelezen en opgeslagen. Vervolgens vindt weging plaats welke aangiften extra aandacht verdienen. Daarbij wordt met een veelheid aan criteria gewerkt. De uitgeworpen aangiften worden opgeleverd aan de belastingregio's, die zorg dragen voor een nadere beoordeling. ABS zorgt er voor dat voor elke aangifte een voorlopige en definitieve aanslag wordt opgelegd. Ook bijvoorbeeld verminderingen van aanslagen en navorderingen worden afgehandeld en opgeslagen door middel van dit systeem. Naast de handelingen op basis van de aangifte draagt ABS ook zorg voor het opleggen van de voorlopige teruggaven en aanslagen in het belastingjaar zelf.

De leden van de D-66 fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moeten worden aangemerkt als een tijdelijke piek? De staatssecretaris stelt dat de toenamen vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor de belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

Zoals ik in mijn brief van 14 februari 2012 heb gemeld, wordt de huidige toename veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. Gebruikelijk is om in één kalenderjaar voor één belastingjaar ambtshalve aanslagen op te leggen . In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd. Deze samenloop is uitzonderlijk en kan niet anders dan als tijdelijke piek worden gezien. In het najaar van 2012 worden de ambtshalve aanslagen 2011 opgelegd, vanaf 2013 jaarlijks gevolgd door één jaarmoot. De bezwarenteams binnen de Belastingdienst zijn erop ingericht om de hieruit voortvloeiende bezwaarstroom regulier af te handelen. Van een piekbelasting die een meer dan normale capaciteitsinzet vergt is daarbij dan ook geen sprake.
Het aantal ingediende bezwaarschriften zal naar verwachting dalen nadat alle ambtshalve aanslagen 2010 zijn opgelegd. De campagne Tijdige aangifte laat thans reeds een daling van het aantal

ambtshalve op te leggen aanslagen inclusief boetebeschikking zien. Hieruit volgt logischerwijze een afname van het aantal bezwaarschriften.

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Bij overschrijding van de AWB-termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Deze leden vragen zich af hoe het zit bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort?

In het geval de toeslagaanvrager een teruggaaf krijgt als gevolg van het definitief toekennen van de toeslag vindt bij bezwaar geen opschorting van de uitbetaling plaats. Bij terugvordering van de toeslag als gevolg van het definitief vaststellen, gevolgd door een bezwaar van de burger, wordt uitstel van betaling verleend tot de uitspraak op het bezwaarschrift.

Omvatten de percentages in de brief over de bezwaren Inkomensheffing, zo vragen de leden van D66, ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De in de brief genoemde percentages bezwaren binnen de Awb-termijn zien niet op de toeslagen. Het percentage bezwaarschriften toeslagen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt voor 2010 98% en voor 2011 99%.

Tijdens het algemeen overleg van 9 februari 2012 heb ik aangegeven dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie willen graag weten welke thema's dat zijn en of er al concrete stappen zijn gezet.

In 2010 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de interventiepraktijk bij de Belastingdienst: Lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman (rapportnr. 2010/015). Dit rapport heeft geleid tot enkele structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. Als vervolg daarop heeft de Belastingdienst in 2011 in samenwerking met de Nationale ombudsman een viertal thema's opgepakt ter verbetering van dienstverlening. Die thema's zijn: Klachtherkenning, Stella-teams, Telefonische Dienstverlening en NTS, de portal voor Toeslagen.
De extra aandacht voor klachtherkenning heeft er toe geleid dat het aantal telefonische klachten vooral bij de BelastingTelefoon aanzienlijk is toegenomen. Als vervolg daarop wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is en waarom sommige burgers eerst naar de Nationale ombudsman bellen en niet naar de Belastingdienst.
De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. De werkwijze wordt besproken en toegelicht en de ervaringen met deze handelwijze worden gedeeld.
In de negende halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is uitgebreid stilgestaan bij de telefonische dienstverlening. De veranderingen in de telefonische dienstverlening worden eveneens aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman besproken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.
'Mijn Toeslagen.nl' is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over dit portal en volgt dit met aandacht. De (substituut)Nationale ombudsman en haar medewerkers hebben periodiek overleg over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten kunnen daardoor snel en pro-actief worden opgelost.

Met de leden van de D66-fractie ben ik het eens, dat de berekening van verschuldigde BPM bij de parallelimport een bron is van discussie en inzet van procedures. Zij vragen zich af of het klopt dat de Belastingdienst schikkingsvoorstellen aan belanghebbenden heeft gedaan. In hoeverre zal er invulling worden gegeven aan de implicaties van het arrest van de Hoge Raad van 2 maart 2012 en wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met de uitspraak zullen worden afgehandeld?

Zoals de leden van de D66-fractie veronderstellen heeft de Belastingdienst inderdaad een schikkingsvoorstel aan belastingplichtigen gedaan die een bezwaarschrift BPM hadden ingediend in de periode voor 1 juli 2011. Een belangrijk onderdeel van deze bezwaarschriften was van formeelrechtelijke aard en betrof het proces "afgifte fiscaal akkoord". Inmiddels wordt na de betaling op aangifte direct een fiscaal akkoord verleend.
In het arrest van 2 maart 2012 heeft De HR geoordeeld dat de reparatiewetgeving in artikel 10, lid 2, van de Wet BPM in strijd is met het EU-recht. Het arrest heeft tot gevolg dat de afschrijving op een ingevoerde gebruikte auto niet langer uitgedrukt mag worden in procenten van de inkoopwaarde van de auto op het tijdstip waarop deze voor het eerst in gebruik is genomen maar van de catalogusprijs in nieuwstaat van de auto op dat tijdstip. Dit leidt tot een hoger afschrijvingspercentage. Hierdoor is voor ingevoerde gebruikte auto's voortaan minder BPM verschuldigd. Artikel 10, lid 2 van de wet BPM zal in deze zin worden aangepast.
Tijdig ingediende bezwaarschriften tegen toepassing van artikel 10, tweede lid, van de wet BPM, die nog niet zijn behandeld worden op de reguliere wijze, in overeenstemming met de uitspraak en binnen redelijke termijn afgedaan. Het bezwaar op dit punt wordt toegewezen en de op aangifte teveel betaalde BPM wordt terugbetaald. In daarvoor in aanmerking komende gevallen inclusief vergoeding van de kosten bezwaarfase.

Vergaderjaar 2011-2012

31 066 **Belastingdienst**

Nr. **VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**
Vastgesteld *** 2012

Binnen de vaste commissie voor Financiën hebben enkele fracties de behoefte om over twee brieven van de staatssecretaris van Financiën, d.d. 14 februari 2012 en 5 maart 2012 over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst naar aanleiding van het artikel in De Telegraaf "Fiscus buigt voor klagers" (Kamerstukken 31066, nrs. 118 en 121) enkele vragen en opmerkingen voor te leggen.

De vragen en opmerkingen zijn op 29 maart 2012 aan de staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van ... zijn ze door hem beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Aptroot

De adjunct-griffier van de commissie,
Giezen

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de fractie van de PvdA hebben kennisgenomen van de reactie van de staatssecretaris op de berichtgeving in De Telegraaf. Deze leden zijn tevreden dat de staatssecretaris de Belastingdienst niet toestaat de piek in het aantal bezwaarschriften af te handelen door ze ongezien goed te keuren. De leden van de fractie van de PvdA hebben nog enkele vragen en opmerkingen.

De berichtgeving in De Telegraaf ging over de Inkomensheffing, waarvoor in februari een voorraad van 61.000 bezwaarschriften bij de Belastingdienst lag. Hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften liggen er op dit moment? Lukt het nog om alles per 1 september 2012 te hebben weggewerkt? Indien er over de periode januari tot september 2012 extra capaciteit moet worden ingehuurd om deze bezwaarschriften weg te werken, is er dan wel sprake van een

1892881 02312

tijdelijke piek? In de beantwoording van schriftelijke vragen[1] kwam eerder naar voren dat er in 2011 ruim 820 fte zijn ingezet voor de behandeling van alle bezwaarschriften. De staatssecretaris schrijft nu in zijn brief dat er, naast het verbeteren van de werkwijze van de Belastingdienst, extra capaciteit beschikbaar is gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftpieken op te vangen. Om hoeveel extra fte over heel het land gaat dit? Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen? De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230.000. Hoeveel zijn dit er nu? Ook is het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

De leden van de fractie van de PvdA willen graag weten waarom specifieke categorieën van bezwaarschriften tot veel problemen leiden. De berichtgeving in De Telegraaf ging over de Inkomensheffing, maar de staatssecretaris noemt in zijn brief ook de omzetbelasting, dividendbelasting en kansspelbelasting als belastingen waar veel bezwaren op binnenkomen. Vooral de BPM vraagt om veel capaciteit, er zijn enkele duizenden bezwaren. Waarom zijn er zoveel bezwaren bij die belastingmiddelen? Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen? Welke mogelijkheden ziet de staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen, wellicht door verduidelijking van de belastingwetgeving?

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8 mln. huurtoeslagen waren. De nabetaling zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet

[1] Aanhangsel Handelingen II 2011/12, nr. 1731.

vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalingen zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen? De leden van de fractie van de PvdA vragen de staatssecretaris welke oplossingen hij voor dit probleem ziet.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

De leden van de fractie van de PVV hebben kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris over het artikel in De Telegraaf. De reactie van de staatssecretaris kan de ontstane verbazing en verontwaardiging niet wegnemen. De leden van de fractie van de PVV hebben ten aanzien van dit onderwerp dan ook nog een aantal vragen en aan- en opmerkingen.

Het gaat de leden van de PVV-fractie er bij de overheidsfinanciën principieel om dat een ieder zijn bijdrage, meestal gemeten naar draagkracht, levert. Maar uit krantenberichten, en niet alleen uit die bron, is gebleken dat het met het beginsel 'gelijke monniken, gelijke kappen' soms bedroevend gesteld is. De pijn zit in het bijzonder bij de bezwarenafhandeling en de invordering door de belastingdeurwaarder.

Bij de behandeling van een bezwaar vindt een integrale bestuurlijke heroverweging plaats, mede op grond van de inhoud van het bezwaarschrift, van het bestreden besluit. De wetgever heeft de bezwaarprocedure met de nodige waarborgen omkleed. De bezwaarprocedure is immers het voorportaal naar de bestuursrechter. Maar de bezwaarprocedure kan ook gezien worden als een advies van de burger aan de overheid, dat er mogelijk iets mis is. Net als alle besluiten die de overheid neemt, dient het besluit op bezwaar ook genomen te worden met in achtneming van de wet en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Bij een integrale bestuurlijke heroverweging hoort dan ook een inhoudelijke behandeling. Op een dergelijke inhoudelijke behandeling heeft niet alleen de belanghebbende die bezwaar maakt recht, maar ook de samenleving, meer specifiek de belastingbetaler. Met bezwaarafhandeling zijn natuurlijk kosten gemoeid. Onlangs bleek uit een interne memo dat werd voorgesteld om een bezwarenpiek op te vangen door de bezwaren ongezien gegrond te verklaren. Deze handelswijze is in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale heroverweging. De leden van de fractie van de PVV achten dit dan ook een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

1892881 02312

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige en aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een 'klassiek' door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in 'Verhaal', het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012, blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door de plaatselijke manager. Dat bedrag blijkt dan ook nog te fluctueren naar gelang de werkdruk in de regio. Ook blijken er verschillen te zijn binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Het beeld ontstaat dat belastingaanslagen uit doelmatigheidsoverwegingen worden verlaagd of niet meer worden ingevorderd door de deurwaarder. Immers het kost allemaal tijd, en tijd is geld. Op begrotingen en budgetten staan bedragen vermeld voor oninbaarlijden en verminderingen naar aanleiding van bezwaar. Net als iedere overheid/bureaucratie doet, wordt ervoor gezorgd dat deze posten aan het eind van het jaar afgevuld worden, anders gaan ze het jaar daarop van de begroting of het budget af. Met de bovenstaande handelswijzen wordt wel in strijd gehandeld met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, en in het bijzonder het gelijkheidsbeginsel en het beginsel 'égalite sur les charges publiques'. Net zo kwalijk is het gevolg, deze gaten moeten gevuld worden door hogere tarieven voor de betalende, niet-bezwaar makende burger. [redacted] en [redacted] vullen het gat wel weer op. Sommige mensen betalen wel. Bezwaarmakers en sjoemelaars dat zijn de mensen die krijgen wat ze willen bij de Belastingdienst: gelijk in bezwaar en ontslag van de betalingsverplichting. De leden van de PVV-fractie vinden dit verwerpelijk. Graag een reactie van de staatssecretaris.

Nu kan de staatsecretaris wel vertellen dat dit alles haaks staat op waar hij voor staat. Het botte feite blijft dat het wel is gebeurd. Blijkbaar zijn de managers bij de Belastingdienst meer bezig met afvullen van posten op begrotingen en budgetten, met doelmatig- en doeltreffendheid, dan met een

juridische juiste uitvoering van bezwaarafhandeling en invordering. Het lijkt er op dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel 'égalite sur les charges publiques' opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad. De leden van de PVV-fractie zijn dan ook zeer benieuwd hoe de staatsecretaris dit gaat aanpakken. Deze leden zien uit naar duidelijk beleid, mogelijk in de vorm van een leidraad, want daar blijkt het tot op heden aan te ontbreken.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid bij ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie zijn geschokt door het artikel in De Telegraaf waarin vermeld staat dat de Belastingdienst heeft overwogen om 90% van de bezwaarschriften ongezien goed te keuren. Deze leden hadden gehoopt dat de staatssecretaris zou hebben geantwoord dat de memo niet bestond, dat de memo verkeerd was begrepen of dat het voorstel in de memo uit zijn verband was gehaald. Helaas blijkt uit de schriftelijke reactie van de staatssecretaris dat de memo bestaat en dat er inderdaad een voorstel in staat om vele bezwaarschriften ongezien goed te keuren. De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris heeft geantwoord dat hij dit voorstel niet zal uitvoeren. De leden van de CDA-fractie vinden het wel onbegrijpelijk dat het voorstel in de interne memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden hoe het kan dat bij de Belastingdienst een notitie wordt gemaakt met voorstellen die lijnrecht tegenover het beleid van de staatssecretaris staan.

De leden van de CDA-fractie begrijpen dan ook niet goed waarom intern binnen de Belastingdienst wordt voorgesteld om bezwaarschriften ongezien goed te keuren. Kan de staatssecretaris uitleggen waarom en voor welk doel de interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de

1892881 02312

CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

De leden van de SP-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief. Net als de staatssecretaris zijn de leden van de SP-fractie geschrokken van het artikel in De Telegraaf.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Hoe zijn deze bezwarenteams gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwarenteams bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens de piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan? Of dient er continu extra capaciteit beschikbaar te zijn?

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling? Welke invloed heeft het halen van de termijndoelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling? Op welke wijze wordt in de verschillende lagen van de organisatie gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Kan de staatssecretaris de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toelichten? Wordt in het systeem rekening gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van

D66

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de reactie van de staatssecretaris op het artikel in De Telegraaf "Fiscus buigt voor klagers". Deze leden hebben hierover nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de D66-fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moet worden aangemerkt als een tijdelijke piek. De staatssecretaris stelt dat deze toename vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige Aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en door een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Hierbij wordt gemeld dat het aantal bezwaren dat binnen de termijn van de Algemene wet bestuursrecht is afgehandeld, steeg van 84% in 2010 naar 93% in 2011. Bij overschrijding van deze termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Maar hoe zit het dan bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort? Omvatten de genoemde percentages ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De leden van de D66-fractie wijzen de staatssecretaris op het feit dat ook het rapport van de Nationale ombudsman uit 2010 over de klachtenafhandeling bij de Belastingdienst ingaat op het belang van een spoedige afhandeling van bezwaren. Tijdens het algemeen overleg Belastingdienst van 9 februari 2012 vroeg de woordvoerder van de D66-fractie naar de invulling van de aandachtspunten van de ombudsman. De staatssecretaris verklaarde daarop dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie horen graag om welke thema's het precies gaat en wat daarbij de concrete stappen zijn die op dit moment door de Belastingdienst worden ondernomen of al zijn ondernomen om een meer voorspoedige afwikkeling van klacht- en bezwaarprocedures te bewerkstelligen.

1892881 02312

De leden van de D66-fractie merken op dat de staatssecretaris expliciet aandacht besteedt aan bezwaarschriften met betrekking tot BPM. Daarnaast constateren deze leden dat de berekening van verschuldigde BPM voor ingevoerde, gebruikte auto's al enige tijd bron van discussie- en inzet van procedures is. De nieuwe wettelijke regeling die sinds juli 2011 werd gehanteerd kwam via een cassatieberoep van de staatssecretaris bij de Hoge Raad. AMD Automotive Fiscalisten meldde onlangs[2] dat de Belastingdienst het arrest niet wilde afwachten en dat belanghebbenden een schikkingsvoorstel kregen onder voorwaarde dat het bezwaar werd ingetrokken. Op 2 maart 2012 oordeelde de Hoge Raad dat het cassatieberoep ongegrond was en dat de wijze van berekening van rest-BPM deels in strijd is met Europese regelgeving. De leden van de D66-fractie vragen of het klopt dat de Belastingdienst dergelijke schikkingsvoorstellen heeft gedaan. Tevens vragen deze leden of- en in hoeverre er invulling zal worden gegeven aan de implicaties van de uitspraak. Hoe wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met deze uitspraak zullen worden afgehandeld?

II Reactie van de staatssecretaris

Verwijzingsstukken bezwaarschriften

[2] http://www.autoenfiscus.nl/hoge-raad-bpm-wetgeving-bij-invoer-onjuist.html

1892881 02312

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl
Inlichtingen

Ons kenmerk
DGB/2012/904 U
Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Geachte voorzitter,

De Telegraaf van heden opende met het alarmerende artikel 'Fiscus buigt voor klagers'. Dit artikel is gebaseerd op een intern memo van de Belastingdienst waarin werd voorgesteld om een piek in het aantal af te handelen bezwaren Inkomensheffing op te vangen door deze ongezien goed te keuren. Daar kan geen sprake van zijn. Dit zou immers haaks staan op het beleid waar ik voor sta: bezwaarschriften worden inhoudelijk behandeld. Ik zal dit nader toelichten.

Bezwaarschriften Inkomensheffing
Het aantal bezwaren naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing is sinds september 2011 toegenomen. Deze toename wordt vooral veroorzaakt door de campagne Tijdige Aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en door een verscherpt boetebeleid.
In de campagne Tijdige Aangifte heeft de Belastingdienst ervoor gezorgd dat meer aangiften tijdig worden ingediend. Deze aanpak is succesvol; er zijn in 2011 ruim 30% meer aangiften op tijd binnengekomen dan in voorgaande jaren. Voor aangiften die niet tijdig zijn binnengekomen heeft de Belastingdienst ambtshalve aanslagen opgelegd voor de jaren 2008, 2009 en 2010. Ook zijn de boetebedragen verhoogd voor belastingplichtigen die niet tijdig aangifte doen.
Door deze ontwikkelingen is het aantal bezwaarschriften toegenomen.

Recentelijk is het bezwaarproces herontworpen. Hierbij is het proces efficiënter ingericht door de vorming van bezwarenteams en verbeteringen in performancemanagement. Ook zijn er aanpassingen gedaan om bezwaren te voorkomen en bezwaren sneller af te handelen, onder meer door te bellen met belastingplichtigen in het voortraject en bij bezwaar. De effecten hiervan zijn terug te zien in de resultaten van het afgelopen jaar; het aantal bezwaren dat binnen de Awb-termijn is behandeld, steeg van 84% in 2010 naar 93% in 2011 bij een stijgend aantal binnengekomen bezwaarschriften. Hierover is uw Kamer geïnformeerd in de 9e halfjaarsrapportage en het Algemeen Overleg van 9 februari 2012.
De voorstellen gedaan in het interne memo zijn dan ook niet aan de orde. Naast de eerdergenoemde acties wordt namelijk ook extra capaciteit ter beschikking gesteld, zoals dat gebruikelijk is bij soortgelijke tijdelijke piekbelastingen.

Kortom, bezwaarschriften worden inhoudelijk behandeld waarbij de Belastingdienst net als bij de behandeling van een aangifte een weging maakt; sommige bezwaren verdienen een intensieve behandeling en andere kunnen zonder probleem worden toegewezen bijvoorbeeld als er sprake is van aanvullingen op de aangifte die stroken met informatie van de Belastingdienst.

Voor de volledigheid bericht ik uw Kamer ook over enkele andere, specifieke categorieën bezwaarschriften.

Specifieke categorieën bezwaarschriften
Naast de bezwaarschriften Inkomensheffing zijn er specifieke categorieën bezwaarschriften waarvoor de Belastingdienst, vanwege de onderling vergelijkbare problematiek en de hoeveelheid, bijzondere maatregelen heeft getroffen. Het gaat hier om bezwaarschriften die (vaak in overleg met belanghebbenden) worden aangehouden in afwachting van procedures. Op dit moment gaat het hier om categorieën bezwaarschriften in de Omzetbelasting (Besluit Uitsluiting Aftrek en privé-gebruik auto), Dividendbelasting en Kansspelbelasting.
Voor één categorie bezwaarschriften – BPM - is de Belastingdienst op dit moment bezig met het afwikkelen van enkele duizenden bezwaren. Deze bezwaarschriften – die onderling sterke

overeenkomsten vertonen – worden zoveel mogelijk in goed overleg door middel van vaststellingsovereenkomsten met de betrokken fiscale dienstverleners afgehandeld.

Ik vertrouw erop met bovenstaande informatie eventuele bezorgdheid naar aanleiding van het artikel te hebben weggenomen.

de Staatsecretaris van Financiën
mr. drs. F.H.H. Weekers

cluster fiscaliteit

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum 05 MAART 2012

Betreft beantwoording kamervragen over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst (ingezonden 16 februari 2012).

Ons kenmerk
DGB/2012/1034

Uw brief (kenmerk)
16 februari 2012 (2012Z02967)

Bijlagen

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u de antwoorden toekomen op de vragen van het kamerlid Groot (PvdA) over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst. Deze vragen zijn ingezonden 16 februari 2012, uw kenmerk 2012Z02967.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers.

2012Z02967
Vragen van het lid Groot (PvdA) aan de staatssecretaris van Financiën over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst (ingezonden 16 februari 2012)

Vraag 1
Kent u het bericht waarin staat dat de Belastingdienst overweegt bezwaarschriften tegen belastingaanslagen ongezien goed te keuren? 1)

Antwoord vraag 1
Ja.

Vraag 2
Is het bericht waar?

Antwoord vraag 2
Zoals in mijn brief aan uw Kamer van 14 februari 2012 is aangegeven is in een intern memo van de Belastingdienst inderdaad voorgesteld om bezwaren ongezien goed te keuren. Dit voorstel is niet overgenomen.

Vraag 3
Hoeveel bezwaarschriften liggen er op dit moment te wachten op behandeling? Is er een specifieke reden voor het grote aantal bezwaarschriften op dit moment?

Antwoord vraag 3
Het grote aantal bezwaarschriften wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige Aangifte, het in relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing over meerdere jaren (2008, 2009 en 2010) en door het verscherpte boetebeleid. Deze maatregelen hebben geleid tot een toename van het aantal bezwaren. De voorraad bezwaarschriften Inkomensheffing naar de stand van 16 februari jongstleden bedraagt 61.000.

Vraag 4
Wat is de normale behandelcapaciteit van de Belastingdienst?

Antwoord vraag 4
De normale behandelcapaciteit fluctueert en is afhankelijk van het aanbod aan bezwaarschriften. In 2011 zijn ruim 820 fte ingezet op de behandeling van alle bezwaarschriften.
De behandeltijd per soort bezwaar is onder meer afhankelijk van de doelgroep (particulier of ondernemer) en de aard van het bezwaar. Bezwaren tegen een correctie vergen meestal veel tijd, aanvullingen op een aangifte zijn in korte tijd af te doen. De samenstelling van de voorraad en het werkaanbod bepalen de benodigde capaciteit. Uitgangspunt hierbij is een zodanige capaciteitsinzet , dat het aantal bezwaarschriften niet oploopt tot boven de reguliere voorraad.

Vraag 5
Binnen hoeveel tijd kunnen deze bezwaarschriften worden afgehandeld?

Antwoord vraag 5
Het is de bedoeling om de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften per 1 september aanstaande te hebben weggewerkt.

Vraag 6
Heeft de Belastingdienst doorgaans voldoende capaciteit om binnenkomende bezwaarschriften tijdig te behandelen? In welke mate wordt de capaciteit aangetast door de bezuinigingen die de Belastingdienst zijn opgelegd?

Antwoord vraag 6
De Belastingdienst is in staat om de reguliere stroom bezwaarschriften af te doen. Zoals bij elke piekbelasting die niet binnen de bestaande capaciteit kan worden opgevangen wordt –door interne herprioritering en herverdeling tussen de kantoren onderling- tijdelijk extra capaciteit vrijgemaakt om het proces van bezwaarbehandeling in goede banen te leiden.
De bezuinigingen die aan de Belastingdienst zijn opgelegd worden ingevuld via de sporen vereenvoudiging van wet- en regelgeving en efficiencymaatregelen. Uitgangspunt hierbij is dat de invulling niet ten koste gaat van de dienstverlening van de Belastingdienst en van de rechtshandhaving, waar de bezwaarbehandeling onderdeel van uitmaakt.
De lijnen waarlangs ik de bezuinigingen de komende tijd vorm wil geven heb ik uw Kamer gemeld in de brief van 3 februari jongstleden en in het daaropvolgende Algemeen Overleg Belastingdienst van 9 februari.

Vraag 7
Hoe garandeert u dat mensen tijdig een antwoord krijgen op hun bezwaren?

Antwoord vraag 7
Zie de maatregelen die zijn opgenomen in het antwoord op vraag 3; 5 en 6.

1) Telegraaf 14-2-12.

2012Z05840

Antwoorden op de vragen van het lid Van Vliet (PVV) aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het jaarlijks mislopen van 2 miljard aan belastinginkomsten (ingezonden 22 maart 2012)

1
Hebt u kennisgenomen van het krantenbericht 'Fiscus loop jaarlijks 2 miljard aan oninbare schulden mis'? 1)

Antwoord
Ja. Op 12 april 2012 is het rapport "Miljarden voor het oprapen" verschenen dat de AbvaKabo FNV heeft gemaakt over de Belastingdienst. Op 13 april 2012 heeft de vaste commissie voor Financiën hier enkele schriftelijke vragen over gesteld. Deze antwoorden dienen mede als antwoord op de schriftelijke vraag "Worden schulden tot € 1.500 van particulieren en tot € 5.000 van bedrijven niet meer geïnd?".

2
Is het waar dat er jaarlijks een bedrag van € 4,4 miljard aan belastingen niet op tijd wordt betaald? Is het waar dat van dat bedrag van € 4,4 miljard er uiteindelijk € 2 miljard wordt afgeschreven?

Antwoord
Het bedrag van € 4,4 miljard is niet het bedrag dat jaarlijks niet op tijd wordt betaald. Het betreft namelijk de omvang van de openstaande (nog niet ontvangen) belastingvorderingen met een betalingsachterstand op peildatum 31-12-2011.
In 2011 is € 1,8 miljard aan belastingvorderingen afgeschreven. Dit bedrag heeft echter geen directe relatie met het bedrag van € 4,4 miljard aan openstaande vorderingen. Weliswaar zal een deel van deze openstaande vorderingen niet inbaar zijn. Maar er ontstaan ook continu nieuwe vorderingen. Van het totaal van de belasting- en premieopbrengsten is uiteindelijk een klein deel (circa 1%) niet inbaar.

Op een zeker moment constateert de Belastingdienst dat het niet zinvol is om verdere invorderingsmaatregelen te nemen. Zoals hierboven vermeld is in 2011 € 1,8 miljard aan belastingvorderingen afgeschreven. Voor ruim 65% daarvan is dat onvermijdelijk omdat door de economische situatie van de belastingschuldige (faillissement, onvermogen) activa ontbreken waarop de ontvanger zich kan verhalen of andere schuldeisers voorrang hebben, ruim 10% omdat er geen verhaal mogelijk is omdat de belastingschuldige onvindbaar is (adres onbekend of vertrokken naar het buitenland), en minder dan 25% op grond van doelmatigheidsafwegingen. De restwaarde van de categorie die om doelmatigheidsredenen is afgeschreven is aanzienlijk lager dan de nominale waarde van de vordering. Een aantal standaard invorderingsmaatregelen heeft op deze categorie vorderingen al plaatsgevonden en het beproeven van verdere invorderingsmaatregelen zal het invorderingsverlies zeer beperkt tegengaan. Toch vind ik dit deel te hoog en ik heb de Belastingdienst gevraagd met plannen te komen om dit omlaag te brengen.
Een afgeschreven vordering blijft nog wel invorderbaar tot het moment van verjaring (het moment van verjaring kan worden gestuit of geschorst door de ontvanger). Als alsnog betaald wordt of verrekend kan worden, wordt dit bedrag afgeboekt op de vordering.

In onderstaande tabel is voor de jaren 2009-2011 aangegeven welke belastingvorderingen zijn geïnd en welke afgeschreven.

	2009	2010	2011
Geïnde belastingen en premies	€ 190,2 mld.	€ 204,2 mld.	€ 206,4 mld.
Waarvan betaald na de betalingstermijn	€ 16,4 mld.	€ 14,6 mld.	€ 12,1 mld.
Afgeschreven belastingvorderingen	€ 2,1 mld.	€ 1,9 mld.	€ 1,8 mld.
Van alle belastingvorderingen is:			
- Tijdig betaald	90%	92%	93%
- Te laat betaald	9%	7%	6%
- Niet inbaar	1%	1%	1%

3
Bestaat het bedrag van € 4,4 miljard alleen uit belastingen of zitten daar ook de toeslagen bij? Indien die € 4,4 miljard alleen de belastingen betreft, hoe groot is het bedrag dan dat nog moet worden teruggevorderd aan toeslagen?

Antwoord
Het bedrag van € 4,4 miljard bestaat alleen uit openstaande vorderingen van belastingen en premies. Het openstaande bedrag van de toeslagvorderingen met een betalingsachterstand is bijna € 0,7 miljard (peildatum 31-12-2011). Het grootste deel hiervan (bijna € 0,6 miljard) bestaat uit nog lopende betalingsregelingen.

4
De heffing en invordering van de premies werknemersverzekeringen loopt via de Belastingdienst, welk bedrag aan premies werknemersverzekeringen wordt er niet tijdig betaald? Hoeveel van die premies werknemersverzekeringen moet er nog van betaald worden en hoeveel wordt daar jaarlijks op afgeschreven?

Antwoord
De premies werknemersverzekeringen maken onderdeel uit van de loonheffingen.
Van de ontvangen loonheffingen is in 2011 € 4,1 miljard niet tijdig afgedragen. Het aandeel van de premies werknemersverzekeringen daarin bedraagt ruim € 0,5 miljard.
Voor de loonheffingen zijn er openstaande belastingvorderingen met een betalingsachterstand voor een bedrag van bijna € 950 miljoen (peildatum 31-12-2011). Het aandeel van de premies werknemersverzekeringen hierin bedraagt ca. € 125 miljoen.
In 2011 is op de loonheffingsvorderingen ruim € 350 miljoen afgeschreven. Het aandeel van de premies werknemersverzekeringen hierin bedraagt ca. € 45 miljoen.

5
Kinderbijslag wordt niet via de Belastingdienst betaald, hoeveel kinderbijslag wordt er jaarlijks teveel betaald? Hoeveel van de teveel betaalde kinderbijslag moet er nog van terugbetaald worden en hoeveel wordt daar jaarlijks op afgeschreven?

Antwoord
Jaarlijks wordt er tussen de € 5 en 6 miljoen teveel aan kinderbijslag uitbetaald op een totaal van € 3,37 miljard. Hiervan wordt gemiddeld 90% verrekend of terugbetaald. De resterende 10% van de teveel betaalde uitkering wordt afgeboekt, ofwel 0,015% van de uitkeringslasten.

6

Is het waar dat er binnen de rijksoverheid verschillende instellingen zijn die zich bezighouden met het invorderen van achterstallige premies, belastingen en andere bijdragen? Is het mogelijk dat er dan verschillende instanties van de centrale overheid gelijktijdig bij een schuldenaar invorderen? Is het mogelijk dat er dan verschillende overheden gelijktijdig bij een schuldenaar aan de deur staan om in te vorderen? Hoe denkt u dit innings- en invorderingsproces efficiënter te maken?

Antwoord
In de gestelde vragen worden denkrichtingen geopperd om het innings- en invorderingsproces bij de Rijksoverheid efficiënter te maken. Mede met het oog daarop heeft het kabinet in december 2010 besloten tot het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst. Onderdeel hiervan is het project Rijksincasso, dat als doel heeft om alle rijksincasso's (inclusief de deurwaardersactiviteiten) beheerst en beheersbaar te clusteren bij het CJIB, dat zich zodoende doorontwikkelt tot Rijksincassodienst. Uit de verkenningsfase van dit project komt naar voren dat een stapsgewijze aanpak het meest haalbaar is, en dat ten eerste het rijksbreed clusteren van de "afgedwongen incasso" (het deurwaarderstraject) het meest logisch is. Hierover zal deze zomer in de Ministerraad worden besloten. Gegeven de omvang van de inningen van de Belastingdienst en het specifieke karakter van de fiscale wet- en regelgeving, is de Belastingdienst uitgesloten van deze opdracht. Naast de beoogde bundeling bij het CJIB zal de Belastingdienst het enige onderdeel in de rijksdienst zijn dat incasso in eigen beheer uitvoert.

7
Worden er tussen de rijksbelastingdienst en het Centraal Justitieel Incasso Bureau gegevens uitgewisseld?

Antwoord
De vraag of er tussen de rijksbelastingdienst en het Centraal Justitieel Incasso Bureau gegevens worden uitgewisseld beantwoord ik bevestigend. Zo verstrekt de Belastingdienst aan het CJIB onder meer inlichtingen ten behoeve van het verhaal van straffen, maatregelen en administratiefrechtelijke sancties. Het CJIB verstrekt gegevens aan de Belastingdienst die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de wettelijke taken van de Belastingdienst.

8
Is het waar dat een speciale uitgave (in verband met de ledenvergadering van 19 april 2011) van 'Verhaal', het vakblad van de AVB (Algemene Vereniging van Belastingdeurwaarders), van maart 2011 naar de dienstleiding is gezonden maar daar nooit een reactie op is gekomen? Wilt u op de onderstaande passages reageren aan de hand van onderstaande specifieke vragen:

1. De al geruime tijd aanwezige tendens om momenteel medewerkers zo min mogelijk te betrekken in de besluitvorming wordt steeds sterker en komt de organisatie zeker niet ten goede. Dit resulteert bij sommige regio's in het al geruime tijd niet voldoende kunnen aanleveren van het wel aanwezige werk naar de deurwaarder. Door foutieve keuzes is de ondersteuning van de deurwaarders veelal vervallen tot een kwalitatief niet acceptabel niveau wat tevens heeft geresulteerd in het beperkte werkaanbod. Of wordt er een kunstmatige beperkte werkvoorraad gecreëerd voor de almachtige cijfers?
2. Het klinkt dan ook bijna lachwekkend voor een medewerker van de Belastingdienst, wanneer staatssecretaris Weekers weet te melden dat de ten onrechte uitbetaalde voorlopige teruggaven teruggevorderd zullen worden terwijl wij als dienst het reguliere werk nog niet eens aan kunnen!
3. In sommige regio's worden invorderaars erop gewezen dat er nog voor miljoenen oninbaar kan worden geleden. De rechtsgelijkheid, voor zover daarvan nog sprake kan zijn, komt nog steeds meer onder druk te staan.
4. Daar waar geld moet worden opgebracht door de burgers via generieke maatregelen, laat de Belastingdienst miljoenen liggen door oninbaar te lijden waarbij wordt teruggegrepen naar

maatregelen die de privacy en de verhoudingen van de burger en overheid onder druk zetten. Het topdown uitvoeren is niet alleen een fenomeen binnen onze dienst maar ook binnen onze maatschappij verworden tot een gebruikelijke wijze van met elkaar omgaan. Daar waar de overheid een voorbeeldfunctie heeft voor wat betreft hoe mensen met elkaar dienen om te gaan, laat zij steeds meer de verharding regeren. Wellicht is dat dan ook wat de overheid wil vanuit haar voorbeeldfunctie?

Ad 1: Blijkt hier niet uit dat de invordering per belastingregio verschilt? Is er dan nog wel sprake van een uniform landelijke invorderingsbeleid? Is het mogelijk dat dit gebeurt door een keuze op regionaal managementniveau? Is er dan geen sprake van rechtsongelijkheid?

Ad 2: Wordt hier niet gesteld dat de Belastingdienst de reguliere werkzaamheden niet aan kan, vanwege capaciteitsproblemen, en dat een verzekering van u aan de Kamer lachwekkend overkomt, met name op het punt van het capaciteitsprobleem? Wat is uw reactie hierop?.

Ad 3: Het lijkt er op dat er budgettair ruimte is gemaakt in de begrotingen voor oninbaarlijden, en het lijkt alsof dit doelstellingen geworden zijn, is dat zo? Het lijkt alsof het invorderen doorgaat tot dat de begrote post oninbaar bereikt is, is dat zo? Is dit niet een soortgelijke redenering als bij de bezwarenafhandeling: bepaald werk wordt niet gedaan omdat het te weinig oplevert, dus ondoelmatig is? In hoeverre is deze werkwijze toe te rekenen aan de aansturing door management binnen de Belastingdienst die van het primaire proces weinig kaas gegeten heeft en meer denkt in termen van prestatienormen, prestatie-indicatoren en doelstellingen?

Ad 4: Hoe plaatst u het uit doelmatigheidsoverwegingen oninbaarlijden met het beginsel 'égalite devant les charges publiques' (draagkrachtbeginsel) en het gelijkheidsbeginsel?

Antwoord
De AVB stuurt altijd een aantal exemplaren van haar ledenblad "Verhaal" naar de dienstleiding van de Belastingdienst en enkele functionarissen van het ministerie van Financiën. Dit is uitsluitend ter kennisneming. De leiding van de Belastingdienst beschouwt de AVB niet alleen als belangenbehartiger van de beroepsgroep belastingdeurwaarders, maar staat ook open voor de zienswijzen die de AVB heeft op de beleidsontwikkelingen op het terrein van de invordering. Er bestaan vaste kanalen waarin de dienstleiding van de Belastingdienst het gesprek aangaat met de AVB en de AVB betrekt bij de beleidsontwikkeling. Als voorbeeld kan dienen dat een lid van het Managementteam van de Belastingdienst alsmede een senior beleidsambtenaar van het ministerie van Financiën op het terrein van de invordering hebben gesproken op de in de vraag al gememoreerde ledenvergadering van 19 april 2011 en daarbij de dialoog met de leden van de AVB niet hebben geschuwd. In november 2011 heeft [redacted] Belastingdienst gesproken op een congres van de AVB om het beleid van de Belastingdienst toe te lichten en vragen te beantwoorden. Ook heeft de AVB meegedaan aan de themadag invordering die in november 2011 is gehouden op het ministerie van Financiën.

Ad 1
Tot en met november 2009 bestonden er geen specifieke beheersafspraken en maakte elke regio procesafwegingen voor zich. Uit de inventarisatie die in 2009 heeft plaatsgevonden zijn ca 40 verschillende manieren naar voren gekomen die werden toegepast om het invorderingsproces te beheersen. Na november 2009 is binnen het voorzittersoverleg van de regio's van de Belastingdienst afgesproken om daar meer uniformiteit in aan te brengen. Ik verwijs naar de antwoorden van mijn ambtsvoorganger van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009-2010) waarin deze afspraken zijn toegelicht.
In de opzet van de gemaakte afspraken worden in de invordering enkele indicatieve kwantitatieve grenzen gehanteerd om te komen tot een differentiatie van de toepassing van het meer intensieve invorderingsinstrumentarium. Met betrekking tot het karakter van deze grenzen zij erop gewezen

dat het hier gaat om interne instructies die niet zijn gepubliceerd en geen externe werking hebben en die al helemaal geen externe rechtskracht hebben. Het is dan ook ongelukkig dat cijfermatige bedragen in de openbaarheid zijn gekomen waardoor een zwart wit beeld ontstaat die niet strookt met de geleidelijke en proportionele escalatie van invorderingsinstrumenten bij niet of te late betaling. Verder dient bedacht te worden dat deze grenzen niet dwingend zijn. Het lokale management kan er voor kiezen in individuele gevallen zoals fraude de meer intensieve invorderingsinstrumenten ook onder deze grenzen in te zetten. Ook zijn er onder de grensbedragen vangnet maatregelen aanwezig in de vorm van (onvoorspelbare) ANPR en wijkgerichte acties alsmede uitzonderingen op de grenzen voor specifieke doelgroepen en werkstromen. Overigens zullen deze grenzen worden heroverwogen. Naast de hiervoor genoemde grenzen kent de invordering een vrij groot aantal efficiency grenzen voor kleine bedragen (variërend in orde van grootte van € 3 tot € 35) die zijn ingebouwd in het systeem. De kosten van invordering zijn in deze gevallen evident hoger dan de baten.
Verschillen tussen belastingregio's worden tot een minimum beperkt door een verschuiving van werkzaamheden en capaciteit tussen regio's en door de implementatie van het project Professionaliseren, Systematiseren en Uniformeren (PSU) binnen de invordering. In het algemeen overleg dat ik op 9 februari 2012 heb gehad met de vaste commissie voor Financiën over de Belastingdienst heb ik toegezegd dat in de halfjaarsrapportage van juli 2012 de stand van zaken wordt weergegeven van de verbetering van de processen van invordering en de bijbehorende automatisering.

Ad 2
In het onder 'Ad 1' van het antwoord op vraag 8 genoemde werkafspraken is nadrukkelijk rekening gehouden met de mogelijkheid dat voor specifieke doelgroepen, met voorbijgaan aan de beheersafspraken invorderingscapaciteit beschikbaar wordt gesteld (zogenaamde specials). Het invorderen van aanslagen inkomensheffing opgelegd naar aanleiding van ten onrechte uitbetaalde voorlopige teruggaven is zo'n special. Dit houdt in dat alle wettelijke mogelijkheden die de ontvanger ten dienste staan (w.o. het leggen van beslag op zaken van belastingschuldige) in deze gevallen worden ingezet. Hierbij wordt wel vooraf getoetst in hoeverre het inzetten van deze mogelijkheden ook daadwerkelijk effectief zal zijn. Dat de ten onrechte uitbetaalde voorlopige teruggaven altijd worden teruggevorderd, betekent dan ook niet dat dit in alle gevallen leidt tot een 100% terugbetaling.

Ad 3
In de begroting worden alleen de ontvangsten geraamd, niet de oninbare bedragen. Er bestaat geen doelstelling om minimaal voor een bepaald bedrag aan vorderingen af te schrijven.
Wel is het beleid erop gericht om vorderingen, waarvoor geen invorderingsmogelijkheden meer bestaan, niet langer dan noodzakelijk in het werkpakket te houden en, zodra daar aanleiding toe is, af te schrijven. Het afschrijven van vorderingen kan als een "verliespost" worden beschouwd. De Belastingdienst monitort daarom het verloop van de afboekingen, ten einde tijdig te kunnen reageren als de omvang van de afgeschreven bedragen groter wordt dan gebruikelijk. Deze monitoring vindt plaats door steeksproefgewijze kwaliteitscontrole achteraf van individuele posten. Op concernniveau van de Belastingdienst werd voor de interne monitoring in 2011 een signaalwaarde gehanteerd van 1%. Dit houdt in dat het bedrag van de afboekingen niet hoger mocht worden dan 1% van de totale kasopbrengst. De afboekingen bleven in 2011 met 0,88% ruim binnen deze waarde.

Ad 4
De ontvanger heeft de mogelijkheid om vorderingen, waarvoor geen invorderingsmogelijkheden meer bestaan, af te schrijven. Bij de beslissing daartoe worden ook doelmatigheidsredenen betrokken. In fraude gevallen wordt ervoor gekozen de duimschroeven in de invordering aan te draaien, ook wanneer dit op basis van een kosten batenafweging niet aangewezen zou zijn.

Voorbeeld daarvan is de in ad 2 genoemde terugvordering van ten onrechte uitbetaalde voorlopige teruggaven. De mix van doelmatigheidsoverwegingen en adequaat en slagvaardig reageren om ongewenst ontwikkelingen de kop in te drukken draagt bij aan een maatschappelijk gezien optimale inzet van invorderingscapaciteit. Dit versterkt de effectuering van de ambitie dat wie kan betalen de verschuldigde belastingen en premies ook moet betalen. Het zo veel mogelijk effectueren van deze ambitie past naar mijn oordeel naadloos in het draagkrachtbeginsel en het gelijkheidsbeginsel.

9
Wilt u de onderstaande specifieke vragen beantwoorden, die betrekking hebben op de in juni 2011 door de AVB en de VMHF (Vereniging van Hogere ambtenaren bij het Ministerie van Financiën) aan u geschreven brief geschreven:

1.(in een brief) 'is aangeven dat de geloofwaardigheid van de Belastingdienst als toezichthouder in het geding is en dat de indruk bestaat dat een particulier, of een fatsoenlijk functionerend ondernemer, eerder en vooral dwingender wordt aangesproken op openstaande schulden dan belastingschuldigen die niet onder die kwalificaties vallen'.
2.'is er inmiddels sprake van een zware overwaardering van den dienstverlening en het horizontaal toezicht, te opzichte van het verticale toezicht. Door de wens van de snelheid van teruggave zijn de eerste ongelukken, zoals de VT-fraude, al uitvoerig in de pers is geweest. De strakke sturing op de AWB termijnen bij bezwaar lijkt er toe te leiden dat de termijn belangrijker wordt gevonden dan een juiste uitspraak. In de invordering lijkt het effectbejag door middel van ANPR acties van groter belang dan het invorderen van de schulden. Het klassieke verticale toezicht - controle, aanslagregeling en inning- is ten opzichte van een aantal jaren geleden zowel kwalitatief als kwantitatief zwaar teruggelopen.'
3.'in diverse gesprekken met de dienstleiding , aan de orde gesteld dat het op het gebied van de invordering zover is gekomen dat op grote schaal vaststaande schulden niet meer worden ingevorderd. Nota bene, als niet alle vaststaande schulden ingevorderd worden dan is het aanbrengen van correcties bij heffen en controleren ook niet langer meer zinvol.'

Ad 1: Kunt u commentaar geven op deze passage, 'betalen doen de bangen, en de dapperen die worden niet aangepakt'? Is er dan geen sprake van rechtsongelijkheid?

Ad 2: Kunt u commentaar geven op deze passage? Graag een inzicht in de ontwikkeling van het horizontale en het verticale toezicht, en de middelen (formatie) die daarvoor zijn vrijgemaakt?

Ad 3: Kunt u commentaar geven op deze passage? Kunt u inzicht geven in de mate waarin vaststaande schulden niet meer worden ingevorderd?

Antwoord

Ad 1
De in de vertrouwelijke brief van het VHMF en de AVB van juni 2011 aangehaald passage wordt niet correct samengevat door niet betalende belastingplichtigen als "dapper" te kwalificeren. De VHMF en de AVB geven aan dat de indruk bestaat dat compliante belastingplichtigen eerder en vooral dwingender worden aangesproken op openstaande schulden dan de niet compliante belastingplichtigen. In de gesprekken met VHMF en AVB naar aanleiding van deze brief heeft de leiding van de Belastingdienst toegelicht waarom deze indruk niet strookt met de feitelijke praktijk. Ook niet compliante ondernemers en particulieren krijgen te maken met intensieve invorderingsmaatregelen wanneer zij volharden belastingschulden niet te betalen. Rechtsongelijkheid is dan ook niet aan de orde.

Ad 2

Ongeveer de helft van de medewerkers (ruim 15.000) is werkzaam bij de belastingregio's. Het zwaartepunt van het horizontaal toezicht ligt bij het segment MGO/ZGO. Bij het segment MKB is dit aanzienlijk kleiner.
De keuze voor de weging van de componenten dienstverlening, verticaal toezicht en horizontaal toezicht is niet in beton gegoten. Het is verstandig de weging van deze componenten te scherpen aan praktijkervaringen, externe signalen en maatschappelijke wensen en ontwikkelingen. In de gesprekken die de dienstleiding van de Belastingdienst met de VHMF heeft gevoerd zijn deze onderwerpen grondig besproken. In een vruchtbaar gesprek hebben alle deelnemers hun eigen accenten kunnen leggen. De zienswijze van de VHMF en de AVB wordt betrokken in de toekomstige beleidsontwikkeling. Zo hebben de VHMF en de AVB deelgenomen aan een strategische themadag over invordering dat in november 2011 heeft plaatsgevonden. De VHMF was ook uitgenodigd voor de themadag inning die de Belastingdienst op 3 april jongstleden heeft gehouden. Het eind mei te verwachten rapport van de Cie. Stevens over horizontaal toezicht is een goed moment om de mix van de componenten dienstverlening, verticaal toezicht en horizontaal toezicht de revue te laten passeren.

Ad 3
De stelling dat op grote schaal vaststaande schulden niet worden ingevorderd is onjuist. Het over 2011 oninbaar geleden bedrag aan belastingen en premies beloopt 0,88% van de totale ontvangsten en vertoont een lichte terugloop ten opzichte van voorgaande jaren.

10
Hoeveel formatie is er in de afgelopen jaren en voor de toekomst ingeruimd voor invorderings- en deurwaarderswerkzaamheden? Kunt u een cijfermatige onderbouwing geven, in het bijzonder daarbij aandacht gevend aan het aspect van de vergrijzing en het benodigde kennisniveau?

Antwoord
Van de formatie 2012 is in totaal ruim 2.000 FTE ingezet op invorderings- en deurwaarderswerkzaamheden. De vergrijzing en uitdiensttreding zijn niet direct van invloed op het kennisniveau van het personeelsbestand. Er is voldoende potentieel om personeel op te leiden en te laten doorstromen.
Voor de toekomst zet de Belastingdienst in op procesverbeteringen, digitalisering en efficiëntere en effectievere invorderingsinstrumenten om met minder FTE de handhaving in invordering op peil te houden. Door sturing op de verhouding directe/indirecte uren is bij een krimpend personeelsbestand het aantal directe uren de laatste jaren vrijwel gelijk gebleven.

11
Is het uit doelmatigheidsoverwegingen een optie om de invordering van de rijksbelastingschulden uit te besteden aan de gerechtsdeurwaarders of incassobureaus?

Antwoord
De tabel in het antwoord op vraag 2 laat zien dat de scores van de effectiviteit van de invordering over de jaren 2009-2011 als goed kunnen worden gekenschetst, maar er altijd naar mogelijkheden voor verbetering moeten worden gezocht. Ook valt op dat het om stabiele uitkomsten gaat met als positieve trends een toename van tijdig betalen van 90 tot 93 % en een lichte daling van het afschrijvingspercentage tot 0,88% over 2011. In het kader van zoeken naar mogelijkheden tot verbetering zal een pilot worden onderzocht die zich concentreert op het deel van de afgeschreven bedragen dat niet onvermijdelijk is. Grondige verkenning en analyse zal duidelijk maken of hiervoor een haalbare businesscase is te maken die ook past binnen de begrotingsregels en waarvoor politieke en maatschappelijke steun bestaat.

12
Is het uit doelmatigheidsoverwegingen een optie om de invordering van belastingschulden, zowel van rijksbelastingen als van lokale belastingen, en overige schulden die een schuldenaar heeft bij een overheid in te laten vorderen door een team van belastingdeurwaarders samengesteld uit deurwaarders van de rijksbelastingdiensten en deurwaarders van lokale overheden?

Antwoord
Samenwerking tussen deurwaarders van rijksbelastingdiensten en van lokale overheden kan een optie zijn. Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe zij de invordering van schulden vorm geven. Sommige gemeenten voeren deze taak zelf uit, andere gemeenten besteden dit uit. Zij maken daarbij zelf een doelmatigheidsafweging. Recent hebben rijk, provincies, gemeenten en waterschappen besloten om al bestaande voorbeelden van dergelijke interbestuurlijke shared services -op andere terreinen - breder onder de aandacht te brengen. Het kabinet zal voorstellen om dit specifieke onderwerp in dit traject onder te brengen, en een verkenning naar de mogelijkheden van gezamenlijke invordering van schulden uit te laten voeren.

13
Ziet u iets in de omvorming van de belastingdeurwaarder tot een overheidsdeurwaarder die dan bevoegd is om te exploiteren en te executeren in alle schuldvorderingen die de overheid heeft op haar burgers? Zou dit ook niet de nodige marktwerking kunnen brengen in een verstard beroep als de gerechtsdeurwaarder?

Antwoord

Binnen het programma Compacte Rijksdienst en daarbinnen het project Rijksincasso is nauwe samenwerking tussen de beoogde Rijksincassodienst en andere instanties, waaronder bijvoorbeeld schuldhulpverlening beoogd. Behalve dat dit leidt tot meer integrale dienstverlening richting burgers, brengt een dergelijke aanpak naar verwachting een hoger inningspercentage en lagere deurwaarderskosten met zich mee. Zoals geantwoord op vraag 6, is de Belastingdienst echter om gegronde redenen uitgesloten van de beoogde rijksbrede clustering van innings- en incassoactiviteiten; wel kan overleg plaatsvinden tussen de Belastingdienst en het toekomstige Rijksincassokantoor. De gerechtsdeurwaarder is een ondernemer belast met de uitvoering van in de wet beschreven ambtshandelingen. Niet valt in te zien hoe verdere clustering bijdraagt aan een betere marktwerking.

14
Tien dagen na de verzending van de aanmaning wordt overgegaan tot actieve inning, wat verstaat u onder actieve inning? Is de fase van de inning niet de fase die ligt tussen de aanslagoplegging en het verstrijken van de betalingstermijn?

Antwoord
In de Invorderingswet 1990 wordt onderscheid gemaakt tussen de invordering in eerste aanleg en de dwanginvordering. De invordering in eerste aanleg vangt aan met het verzenden of uitreiken van het aanslagbiljet. De fase van de dwanginvordering vangt aan met het verzenden van de aanmaning. In het artikel in de Volkskrant wordt de term "actieve inning" gebruikt. In dit artikel wordt actieve inning opgevat als de fase die intreedt als 10 dagen na het versturen van de aanmaning nog niet is betaald. De term "actieve inning" is echter geen wetstechnische term en is ook niet een in de praktijk gangbaar begrip. Om verwarring te voorkomen heeft het mijn voorkeur deze terminologie niet te gebruiken.

15

Hoe is het mogelijk dat er tien dagen na het verstrijken van de betalingstermijn al een betalingsachterstand is van twee maanden? Het is toch mogelijk om direct na het verstrijken van de betalingstermijn een aanmaning te verzenden en dan 14 dagen na het verzenden van de aanmaning een dwangbevel uit te vaardigen? Waarom dan twee maanden later?

Antwoord
Een formele betalingsachterstand ontstaat pas na beëindiging van de betalingstermijn. Dat is het kenmerk van een betalingstermijn waarin de belastingschuldige in de gelegenheid wordt gesteld de middelen te verzamelen om de verschuldigde belasting te kunnen betalen. In het normale geautomatiseerde invorderingstraject wordt na verloop van een aantal dagen na het verstrijken van de betalingstermijn een aanmaning verstuurd. Dat niet direct na afloop van de laatste vervaldag van de betalingstermijn een aanmaning wordt verstuurd, houdt verband met het feit dat nog een betaling onderweg kan zijn. Als direct na afloop van de laatste vervaldag tot het verzenden van aanmaningen zou worden overgegaan, zouden teveel herstelboekingen moeten plaatsvinden, omdat als reeds betaald is de aanmaning als niet verzonden moet worden beschouwd. De stelling in het artikel van de Volkskrant dat 10 dagen na het verzenden van de aanmaning "de belastingplichtige de uiterste betaaldatum van ongeveer twee maanden dan al heeft overschreden" begrijp ik zo dat in het artikel voor de berekening van de periode van 2 maanden wordt uitgegaan van de dagtekening van de aanslag. In het algemeen geldt voor belastingaanslagen een betalingstermijn van 6 weken. In dat geval kan het inderdaad zo zijn dat als de aanmaning wordt verzonden sprake is van een tijdsverloop van ongeveer 2 maanden sinds de dagtekening van de aanslag. Het is niet zo, zoals de [redacted]vreest, dat er een tijdsverloop zit van 2 maanden tussen het versturen van de aanmaning en het uitvaardigen van het dwangbevel.

16
Welke rol speelt de 'klantvriendelijke' betalingsherinnering in dit proces van vertraging bij de invordering? Moet deze betalingsherinnering niet worden afgeschaft, immers, de aanmaning is een vermaning tot betalen waarvoor ook nog kosten in rekening worden gebracht?

Antwoord
De betalingsherinnering wordt verzonden voordat de aanmaning wordt verzonden. Als met betrekking tot een belastingschuld niet naar aanleiding van een betalingsherinnering wordt betaald, wordt vervolgens na een aantal dagen een aanmaning verzonden. Het gaat om een minieme "vertraging" in het invorderingsproces. De vraag of deze betalingsherinnering dan niet moet worden afgeschaft, gelet op het feit dat de aanmaning een vermaning is tot betalen waarvoor ook nog kosten in rekening worden gebracht, beantwoord ik ontkennend.
Zoals in het nader rapport inzake het wetsvoorstel tot wijziging van de Kostenwet invordering rijksbelastingen (Kamerstukken II 2002/03, 28917, A, p.3) is opgemerkt is het doel van de betalingsherinnering het bevorderen van coöperatief gedrag waardoor het aantal belastingplichtigen in de fase van de dwanginvordering zal worden teruggedrongen. Deze doelstelling doet nog steeds opgeld. Bovendien wordt niet in alle gevallen een betalingsherinnering verzonden. Zo wordt een betalingsherinnering alleen verzonden voor niet zakelijke belastingaanslagen en dan alleen nog aan compliante belastingplichtigen. Zij die bijvoorbeeld eerder een aanmaning hebben gekregen voor een andere belastingaanslag komen niet voor een betalingsherinnering in aanmerking.

17
Kunt u een overzicht maken en toesturen van de verloop van het heffings- en invorderingstraject van alle belastingen, premies en heffingen? Kunt u deze informatie in het reguliere, periodieke overleg met de Kamer over de Belastingdienst opnemen?

18

Zijn er groepen/sectoren/regio's aan te wijzen waarvan het betalingsgedrag een hoger risico op niet-betaling oplevert? Wordt er dan maatwerk toegepast waardoor er een 'speciale' behandeling is die ervoor zorgt dat het geld zo snel mogelijk wordt ingevorderd?

Antwoord 17 en 18
Allereerst verwijs ik naar de antwoorden van mijn ambtsvoorganger van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009-2010) waarin de gemaakte keuzes bij het verloop van het invorderingstraject zijn toegelicht. In het antwoord op vraag 8 ad 1 heb al eerder gewezen op deze antwoorden.
Er bestaan twee verschillende manieren waarop belastingen en premies worden geheven, namelijk de aanslagbelastingen en de aangiftebelastingen. Bij de aanslagbelastingen reikt de inspecteur een aangiftebiljet uit aan de belastingplichtige. Op basis van de ingevulde aangifte legt de inspecteur een aanslag op. Bij de aangiftebelastingen doet de belastingplichtige aangifte over een bepaald tijdvak en draagt de belastingplichtige er zorg voor dat binnen de geldende betalingstermijn het aangegeven bedrag wordt betaald. Indien het verschuldigde bedrag niet tijdig wordt betaald of de inspecteur constateert dat de aangifte onjuist of onvolledig is dan legt de inspecteur een naheffingsaanslag op. Met het verzenden of uitreiken van het aanslagbiljet (aanslag of naheffingsaanslag) start de invordering in eerste aanleg. De betalingsverplichting ontstaat op het moment van de dagtekening van de aanslag of naheffingsaanslag. Een betalingsachterstand ontstaat nadat de betalingstermijn is verstreken van de aanslag of naheffingsaanslag. Na de betalingsherinnering, de aanmaning en de betekening per post van het dwangbevel wordt de invordering voortgezet op het regiokantoor. Daar vindt een splitsing plaats in de behandeling: particulieren en ondernemers en in die laatste categorie wordt onderscheid gemaakt naar starters, zelfstandigen zonder personeel en MKB+.

Belastingschulden van particulieren

Gedurende het hele proces van het invorderen van belastingschulden van particulieren worden indien er openstaande schulden zijn, teruggaven verrekend met die openstaande schulden. Vorig jaar oktober is bijvoorbeeld de automatische verrekening Voorlopige Teruggaaf (VT) ingevoerd zodat dit proces zonder een capaciteitsbeslag op de medewerkers kan worden uitgevoerd. Ook loopt de belastingschuldige gedurende het hele traject dat er openstaande vorderingen zijn, de kans bij handhavingsacties te worden aangesproken op zijn openstaande verplichtingen.
De belastingschulden van particulieren, die niet verrekend kunnen worden, ondergaan een aantal invorderingspogingen, te beginnen met de overheidsvordering voor aanslagen motorrijtuigenbelasting. Voor overige schulden en de overblijvende vorderingen motorrijtuigenbelasting wordt in beginsel (vereenvoudigd) derdenbeslag gelegd op de inkomsten uit dienstbetrekking of op de inkomensuitkering van de schuldenaar (de loonvordering); daarbij dient overigens rekening te worden gehouden met de (wettelijke) beslagvrije voet. Leidt de loonvordering evenmin tot succes dan wordt er ten aanzien van aanslagen motorrijtuigenbelasting direct een signalering ingebracht bij de Rijksdienst voor het wegverkeer zodra sprake is van het in de regelgeving voorgeschreven minimumaantal van 5 onbetaald gebleven aanslagen motorrijtuigenbelasting. Door de signalering kan de belastingschuldige niet langer een auto op zijn naam krijgen. Na deze maatregelen worden de openstaande vorderingen en nieuw opkomende schuld opgespaard. Bij het overschrijden van een indicatieve kwantitatieve grens of indien daartoe aanleiding bestaat naar aanleiding van specifieke signalen, wordt de post bekeken op verhaalsmogelijkheden. Scoort deze toets positief dan gaat de belastingdeurwaarder aan de slag. Bij negatieve uitkomst worden de aanslagen gepauzeerd in afwachting van mogelijke verrekening. In de praktijk blijkt dat met die verrekening nog een substantieel bedrag boven water komt (ca. € 47.000.000 op jaarbasis). Ook na het bereiken van de pauzefase worden de schulden meegenomen bij handhavingsacties.

Belastingschulden van ondernemers

Belastingschulden van ondernemers worden pas aan de belastingdeurwaarder ter hand gesteld nadat gebleken is dat de ondernemer belastingschulden blijft creëren. Hier geldt een indicatieve kwantitatieve grens met daarbij een tijdgrens van een half jaar. Dat wil zeggen dat aan ondernemers met belastingschulden tot een indicatieve kwantitatieve grens en ouder dan een half jaar geen

actieve invorderingsaandacht wordt besteed. Overigens wil dat niet zeggen dat deze schulden onbetaald blijven want ook hier is verrekening mogelijk met eventuele toekomstige teruggaven. Boven die indicatieve kwantitatieve grens, of eerder indien daartoe aanleiding bestaat naar aanleiding van specifieke signalen, gaat de belastingdeurwaarder op stap om tot dwanginvorderingsmaatregelen over te gaan. De praktijk van de Belastingdienst leert dat de ondernemer die belastingschulden onbetaald laat, in de loop van de verjaringstermijn (5 jaar) meestal op enig moment de fase bereikt waarin de totale belastingschuld de indicatieve kwantitatieve grens overstijgt. Zodra dit gebeurt wordt de deurwaarder ingeschakeld. Overigens worden, zoals ik in het antwoord op vraag 8 ad 1 heb aangegeven, deze grenzen thans heroverwogen.

1)
De Volkskrant, 8 maart 2012.

Ministerie van Financiën

» Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 's-Gravenhage

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Ons kenmerk
DGB/12/2370 U

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum 16 april 2012
Betreft Enkele vragen over het "actieboek" van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst

Geachte voorzitter,

Op 12 april jl. heeft AbvaKabo FNV een "actieboek" uitgebracht over de Belastingdienst. Naar aanleiding van dit "actieboek" heeft de vaste commissie voor Financiën mij op 13 april jl. een aantal vragen gesteld. Voordat ik die beantwoord, maak ik graag een aantal opmerkingen van meer algemene aard.

Handhavingsaanpak

Het werkterrein van de Belastingdienst wordt gekenmerkt door een in de loop van de jaren steeds groeiende massaliteit. In 2010 verwerkte de dienst 54,7 mln aangiftes, werden 12,7 mln voorlopige aanslagen en 3,1 mln voorlopige teruggaven vastgesteld en 7,8 mln toeslagen uitbetaald.[1] Ter vergelijking: in het jaar 2000 werden 45,9 miljoen aangiftes verwerkt, werden 8,8 miljoen voorlopige aanslagen opgelegd en werden 1,4 miljoen voorlopige teruggaven verleend; en in 2000 bestonden nog geen toeslagen. De verwerking en beoordeling van alle stromen vraagt om keuzes bij de inzet van de middelen die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft. Als centraal doel gaat de Belastingdienst daarbij uit van compliance: het bevorderen van de vrijwillige nakoming van verplichtingen door burgers en bedrijven.

Bij het bevorderen van de compliance zet de Belastingdienst onder meer dienstverlening, voorlichting, fiscale surveillance, handhavingscommunicatie, horizontaal toezicht, verticaal toezicht en opsporing in. De Belastingdienst probeert uit het beschikbare instrumentarium steeds die (combinatie van) instrumenten te kiezen die in een bepaalde situatie een optimale bijdrage leveren aan het vergroten van de compliance. Een en ander leidt tot een meer gedifferentieerde aanpak dan een aantal jaren geleden, toen er meer nadruk lag op verticale/repressieve controles, waarbij achteraf werd teruggekeken of verplichtingen in oude jaren juist waren nageleefd.

Een goed voorbeeld van zo'n keuze is de ontwikkeling van de Vooringevulde Aangifte. Door belastingplichtigen al zoveel mogelijk de juiste gegevens aan te bieden en hen te vragen die te controleren, wordt de kans op fouten in de aangifte verkleind. Dit kan leiden tot een

1 Beheersverslag Belastingdienst 2010.

1892881 02312

kwaliteitsverbetering van de binnengekomen aangiftes. Bijkomend voordeel is dat deze voor miljoenen aangiftes tegelijk met een relatief kleine investering kan worden gerealiseerd.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/12/2370 U

Uiteindelijk moet de differentiatie in de aanpak van de handhaving ertoe leiden dat de Belastingdienst de compliance ondanks de toegenomen massaliteit met minder mensen en middelen op peil kan houden. Dienstverlening en toezicht zijn daarbij in evenwicht en de administratieve lasten voor burger en bedrijf zijn beperkt.

Taakstelling

Dat brengt mij bij de taakstelling. De Belastingdienst verwerkt in de periode tot en met 2015 een korting op het budget van structureel ca. € 400 mln. ten opzichte van 2010. Daarvan stamt ca. € 130 mln uit de huidige en € 270 mln uit de vorige kabinetsperiode. Bij de invulling van de taakstelling is gekozen voor een tweesporenbenadering: spoor I wordt ingevuld met efficiency- en versoberingsmaatregelen, spoor II met vereenvoudiging en taakverlichting. Hierover heb ik u met mijn brief van 3 februari jl.[2] geïnformeerd.

De verwerking van de taakstelling is een moeilijke opgaaf, maar verschilt in essentie niet van soortgelijke opgaven die ook aan andere uitvoerende organisaties in de collectieve sector zijn opgelegd. Ter invulling van de taakstelling is op dit moment onder meer een fysieke concentratie van werkzaamheden van de Belastingregio's aan de orde. Parallel daaraan loopt in het kader van de besluitvorming over de rijkskantorenlocaties de discussie over het sluiten van belastingkantoren. Voor een aantal medewerkers gaat dit betekenen dat zij binnen de Belastingdienst ander werk moeten gaan doen, of verder moeten reizen. Deze keuze wordt mede ingegeven door het uitgangspunt dat de Belastingdienst gedwongen ontslagen wil voorkomen ('liever minder stenen, dan minder mensen'). Hierdoor kunnen namelijk 600 à 700 arbeidsplaatsen behouden blijven.

"Actieboek"

De keuzes waar de Belastingdienst voor staat, leiden onvermijdelijk tot fricties. Dat is gegeven de omvang van de opgave ook logisch. Het actieboek van AbvaKabo FNV is daar een uiting van. Ik realiseer mij terdege dat er de afgelopen jaren veel druk op de medewerkers van de Belastingdienst is komen te liggen. Het siert hen dat zij in tijden van bezuinigingen mee blijven denken over oplossingen en zich vooral bezig houden met de kerntaak van de Belastingdienst: het heffen en innen van belastingen.

Ik sta open voor verbeteringen van de dienst en neem ieder signaal serieus. Ik heb de leiding van de Belastingdienst gevraagd te blijven luisteren naar signalen uit de organisatie en te kijken naar manieren om de belastingopbrengst te verhogen. De Belastingdienst is er de afgelopen jaren goed in geslaagd het huis op orde te brengen. De dienst verdient nu de ruimte om in zekere rust te werken aan de doorontwikkeling van zijn strategie.

De door AbvaKabo opgetekende signalen zijn heel divers: ze variëren van rijp tot groen, van juist tot onjuist. In het voorafgaande heb ik een aantal beleidsnoties uitgelicht. Hierna ga ik in op wat ik beschouw als de hoofdpunten van kritiek. Ik richt mij daarbij op de risicoselectie en op de invordering. Ten slotte besteed ik aandacht aan wat ik het na-ijleffect noem.

2 Kamerstukken II 2011-2012 ,31 066, nr. 117.

1892881 02312

Risicoselectie

Hiervóór heb ik al aandacht besteed aan de handhavingsaanpak van de Belastingdienst. De geautomatiseerde risicoselectie, de zogenoemde uitworp, vormt daar een onderdeel van. Toch is die risicoselectie niet het gehele verhaal: in de afgelopen jaren heeft de Belastingdienst forse stappen gezet in het naar voren halen van controles. Zo vinden in het kader van de vooraf ingevulde aangifte controles vooraf plaats op de door derden aangeleverde gegevens. Die gegevens, of het nu loon-, WOZ- of hypotheekgegevens betreft, worden pas vooringevuld als de Belastingdienst voor meer dan 99% zeker is dat ze goed zijn.

Er heeft dus al een enorme kwaliteitsslag plaatsgevonden voordat het gegeven de aangifte van de burgers bereikt. Corrigeert de burger het gegeven niet, dan is er voor de Belastingdienst geen aanleiding meer om op dat punt nog toezicht uit te oefenen. Naarmate het aantal vooringevulde gegevens toeneemt, is er een steeds groter percentage aangiftes dat voor 100% is vooringevuld. Als de burger dan ook geen aftrekposten heeft, kan de aanslag zonder enig bezwaar direct worden vastgesteld. Er is geen aanvullend toezicht op deze aangiftes nodig.

Voor de validering van de risicoselectie zijn er steekproeven, waarbij een beperkt aantal aangiftes grondig wordt geregeld. Dit beperkte aantal is representatief voor de totale aangiftepopulatie, zodat de uitkomsten van de steekproef representatief zijn voor het totale aangiftegedrag. De steekproef particulieren heet in de praktijk wel de 1%-steekproef. Naar ik aanneem is de stelling uit het AbvaKabo-rapport dat een burger eens in de 100 jaar wordt beoordeeld hierop gebaseerd. Het mag duidelijk zijn dat die stelling onjuist is.

Controle op door derden aangeleverde gegevens, voorinvulling en steekproef zijn voor de behandeling van de aangiftes van particulieren nog maar een deel van het verhaal: daarnaast zijn er specifieke acties (aanpak ambtshalve op te leggen aanslagen, inkeerregeling) en jaarlijks is er het controlethema.

Medewerkers van de Belastingdienst, en naar ik aanneem ook diegenen die de bron zijn geweest van het rapport, willen worden beschouwd als professionals op hun vakgebied. Ik ben ervan overtuigd dat de risicoselectie van de Belastingdienst van kwalitatief hoog niveau is en professioneel, door professionals, wordt uitgevoerd. Van de medewerkers in de regio's verwacht ik dan ook respect voor deze professionals.

Invordering

Een aantal opmerkingen in het rapport heeft betrekking op de invordering. Een van de punten betreft het hanteren van minimum invorderingsgrenzen. Ik verwijs hiervoor naar de antwoorden van mijn ambtsvoorganger van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009-2010) waarin deze afspraken zijn toegelicht.

Ik heb de ambitie om het invorderingsproces te verbeteren en te versterken. Op mijn verzoek heeft [redacted] Belastingdienst eind vorig jaar het jaar 2012 al uitgeroepen tot het 'Jaar van de Invordering'. Dat was ingegeven door zijn constatering, onder meer op basis van signalen van medewerkers, dat in de invordering echt een aantal dingen moest veranderen. In de gelijktijdig verzonden antwoorden op de vragen van het lid Van Vliet over de invordering licht ik toe welke initiatieven daartoe zijn genomen en hoe de medewerkers van de Belastingdienst en organisaties zoals de VHMF en de AVB daarbij zijn betrokken. Bij de voorbereiding van het Belastingplan 2013 wordt thans bekeken of en hoe

1892881 02312

concrete knelpunten in de invordering kunnen worden weggenomen. Verder heroverweeg ik de toepassing van de hiervóór reeds genoemde grenzen.

In het kader van het zoeken naar mogelijkheden tot verbetering zal een pilot worden gedaan die zich concentreert op het deel van de afgeschreven bedragen dat niet onvermijdelijk is. Grondige verkenning en analyse zullen duidelijk maken of hier een haalbare business case is, die ook past binnen de begrotingsregels en waarvoor politieke en maatschappelijke steun bestaat.

Als onderdeel van de veranderaanpak zal de Belastingdienst in een drietal regio's pilots starten, naar Canadees model, waar actief van de telefoon gebruik wordt gemaakt om belastingschuldenaars aan te zetten tot betalen.
In de komende halfjaarsrapportage Belastingdienst zal ik u verder informeren over de uitvoering van de plannen tot verbetering van de invordering.

Overigens laten de cijfers over de periode 2009-2011 zien dat een aantal prestaties in de invordering al is verbeterd: zo is het percentage belastingbedragen dat tijdig wordt betaald gestegen van 90 naar 93% en is het afgeschreven belastingbedrag gedaald van € 2,1 miljard naar € 1,8 miljard.

Het na-ijleffect
Op een aantal terreinen heeft de Belastingdienst maatregelen genomen tegen systeemfraude, waarbij prioriteit is gegeven aan fraude bij de inkomstenbelasting, bij de aanvraag van toeslagen en bij het gebruik van wijziging van bankrekeningnummers. Deze vormen van fraude zijn daardoor onmogelijk geworden of sterk verminderd. Binnen de Belastingdienst wordt men echter nog steeds geconfronteerd met de gevolgen van die fraudes: er lopen nog strafrechtelijke onderzoeken, er worden nog administratieve onderzoeken ingesteld en er lopen nog bezwaarprocedures. Omdat medewerkers daar intensief mee bezig zijn, en dergelijke activiteiten vaak veel capaciteit kosten, lijkt het alsof men niet anders doet dan dweilen met de kraan open. De kraan is op een aantal terreinen inmiddels dicht, alleen wordt het effect daarvan pas later zichtbaar. Een aantal opmerkingen in het rapport is op daar op terug te voeren. Overigens is er met fraudebestrijding nog meer te halen. Ik verwijs daarbij naar de fiscale agenda en de halfjaarsrapportages aan de Kamer. Daarbij zullen signalen uit de samenleving en van medewerkers, ook in de toekomst, worden betrokken.
Hierbij geldt dat fraudeurs hun modus operandi zullen blijven aanpassen; ondanks het feit dat veel wordt geïnvesteerd in het voorkomen van fraude, onder andere via intelligence, zal reactief optreden noodzakelijk blijven en zal het na-ijleffect zich blijven voordoen.

Concrete vragen

De brief van de vaste commissie voor Financiën bevat een aantal concrete vragen, waarop ik hierna inga.

<u>Vraag 1</u>
Worden de schulden tot 1500 euro van particulieren en tot 5000 euro van bedrijven niet meer geïnd?

<u>Antwoord</u>
Hiervoor verwijs ik u naar de uitvoerige beantwoording van de vragen van het lid Van Vliet, welke antwoorden u gelijktijdig met deze brief worden toegezonden.

Vraag 2
Kunnen huurders, op wie bij het kadaster geen eigendom geregistreerd staat, aftrek voor verbouwingen of hypotheekrente claimen? Zijn die bestanden nu nog niet gekoppeld?

Antwoord
Er zijn situaties waarin iemand geen eigenaar (meer) is van een woning, terwijl toch recht bestaat op aftrek van hypotheekrente. Die situaties doen zich overigens slechts beperkt voor. Voor het aangifteprogramma en voor de risicoselectie betekent dit dat er geen absolute regels (geen eigendom = geen aftrek) kunnen worden ingebouwd. Er is wel extra aandacht voor deze posten. Er is op dit moment inderdaad geen sprake van een koppeling met het Kadaster. De automatiseringsinspanningen van de Belastingdienst zijn de afgelopen jaren gericht geweest op het stabiel maken van de massale systemen, ter voorkoming van procesverstoringen. Investeringen voor voorzieningen in toezicht waren daarom niet of slechts in beperkte mate mogelijk.

Bij de aangifte 2011 is in het kader van de vooraf ingevulde aangifte (VIA) een start gemaakt met het voorinvullen van hypotheekgegevens. De Belastingdienst beschikt inmiddels dus over de hypotheekgegevens van banken en andere hypotheekverstrekkers. Deze gegevens dienen niet alleen om voor in te vullen, zij kunnen ook worden gebruikt als contra-informatie, zodat de toetsing van het recht op aftrek verder verbetert. De komende jaren zullen steeds meer burgers hun hypotheekgegevens vooringevuld krijgen. Daardoor vermindert het aantal fouten en neemt de kans om ten onrechte aftrek te claimen verder af: bij de selectie kan namelijk worden gefocust op diegenen die een aftrek claimen die afwijkt van hetgeen is vooringevuld.

Vraag 3
Hoeveel mensen met een andere nationaliteit zonder inkomensbron in Nederland staan geregistreerd en kunnen zo jaarlijks AOW-rechten opbouwen zonder te betalen?

Antwoord
De Belastingdienst heeft hier geen informatie over. Het gaat namelijk om personen die (ten onrechte) ingeschreven staan in de GBA, maar die niet bij de Belastingdienst beschreven zijn.

In de praktijk worden door Belastingdienst Limburg/ kantoor Buitenland verzoeken aan gemeenten gedaan om te verifiëren of iemand ook wel echt woont op het adres dat in de GBA staat. Het is vervolgens aan de gemeenten om een zogeheten woonplaatsonderzoek in te stellen. De kwaliteit van de registraties in de GBA heeft de voortdurende aandacht van de Minister van Binnenlandse Zaken.

Vraag 4
Is er bij giftenaftrek aan kinderen (en andere kindgebonden posten) een automatische koppeling met GBA, met SVB of elders aanwezig?

Antwoord
Voor alle duidelijkheid: giften aan kinderen zijn nooit aftrekbaar. De praktijk leert dat er drie risicogebieden zijn: bij alimentatie (ten onrechte kinderalimentatie in aftrek brengen), bij levensonderhoud kinderen en bij de giften. Op elk van deze categorieën vinden vormen van risicoselectie plaats. Over de precieze vorm daarvan doe ik geen mededeling: om toekomstig misbruik te voorkomen, geef ik de controlestrategie niet prijs. De Belastingdienst heeft dus onderkend dat er sprake is van een verhoogd risico. Daarom ook was het onderwerp "levensonderhoud kinderen" de doelgroepactie in 2009. Er is inderdaad

1892881 02312

geen automatische koppeling met GBA of SVB; in een beperkt aantal gevallen wordt wel informatie uit GBA of van SVB gebruikt.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/12/2370 U

Vraag 5
Kloppen de cijfers op pagina 6 en 7 van het rapport van AbvaKabo FNV?

Antwoord
De cijfers zijn een selectie uit het Beheersverslag 2010.
Ten aanzien van het cirkeldiagram (tabel 5) wordt evenwel opgemerkt dat sprake is van het vergelijken van appels met peren: een correcte beoordeling vereist dat aan de ontvangstenkant ook de premie-ontvangsten worden meegeteld en dat aan de uitgavenkant de kosten van Douane en Toeslagen worden geëlimineerd (die dragen immers niet bij aan de belasting- en premie-inkomsten).

Ten slotte

De Belastingdienst heeft het huis de afgelopen jaren op orde gebracht. Dat is gelukt met een grote inzet van de medewerkers. In diezelfde periode is gestart met het uitvoering geven aan de taakstelling. De gevolgen daarvan worden voor medewerkers inmiddels heel concreet. Dat is niet altijd gemakkelijk. Ook wordt hard gewerkt aan de doorontwikkeling van de strategie voor de komende jaren. Dat alles vraagt opnieuw een grote inzet van de medewerkers. Mijn waarneming is dat de medewerkers van de Belastingdienst hun werk met grote betrokkenheid en loyaliteit doen. Ik realiseer me heel goed dat dit bijzonder is en niet vanzelfsprekend.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

1892881 02312

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Ons kenmerk
DGB/2010/680 U

Uw brief (kenmerk)
25.01.2010/2010Z01359

Bijlagen

Datum
Betreft Beantwoording kamervragen van het lid Remkes

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u toekomen de antwoorden op de vragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. J.C. de Jager

Vragen van het lid Remkes (VVD) aan de staatssecretaris van Financiën over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (ingezonden 25 januari 2010)

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2010/680 U

1
Zijn de berichten die de VVD-fractie heeft ontvangen waar dat het invorderingsbeleid van de Belastingdienst per 1 januari jl. is herzien en dat als gevolg hiervan aanslagbedragen kleiner dan € 1500 standaard als oninbaar worden verklaard en dat voor bedragen kleiner dan € 1000 geen beslagopdrachten aan deurwaarders meer worden gegeven?

2
Zo ja, wat is het invorderingsbeleid in bredere zin en op welke gronden is het beleid gewijzigd? Wat was de invorderingspraktijk tot 1 januari 2010?

3
Welk totaalbedrag op jaarbasis loopt de Belastingdienst aan inkomsten mis als gevolg van dit gewijzigde beleid?

4
Deelt u de opvatting dat dit gewijzigde beleid totaal niet is uit te leggen aan mensen die ieder jaar keurig aan hun fiscale verplichtingen voldoen en dat dit de belastingmoraal ondergraaft?

5
Bent u bereid het invorderingsbeleid aan te passen?

Antwoord vragen 1 tot en met 5

De berichten waarvan in vraag 1 gewag wordt gemaakt, kloppen niet met de werkelijkheid. Rechtsgelijkheid vormt een belangrijk uitgangspunt binnen het gevoerde invorderingsbeleid. Indien betaling achterwege blijft, volgen in alle gevallen dwangmaatregelen.
Om de effectiviteit van het beleid te optimaliseren is het, mede uit het oogpunt van de nagestreefde eenheid van beleid en uitvoering, nodig Belastingdienstbrede keuzes te maken met betrekking tot de te gebruiken invorderingsinstrumenten. Aanleiding tot het maken van keuzes is onder meer de toename van het aantal invorderingsposten dat slechts door middel van het uitoefenen van dwang blijkt te kunnen worden geïnd. Deze toename houdt verband met de uitbreiding van het pakket van de Belastingdienst enkele jaren geleden (met name terugvorderingen ter zake van toeslagen voor de betaling waarvan geen gebruik wordt gemaakt van de standaard aangeboden betalingsregeling) alsmede met de gevolgen van de economische crisis. Daarnaast is in 2010 capaciteit gemoeid met de invoering van een nieuw automatiseringssysteem (ETM); dit systeem ondersteunt op betere wijze de administratie en het inningsproces (w.o. de dwanginvordering) van belasting- en toeslagvorderingen.
De bedoelde keuzes kunnen als volgt worden samengevat. Gerichte inzet van de beschikbare deurwaarderscapaciteit ten behoeve van de invordering van zwaardere posten; optimalisering van de verhaalsinvordering ten laste van particulieren door gebruikmaking van vereenvoudigde beslagvormen (loonvordering, overheidsvordering); prioritering van invorderingsaandacht ten behoeve van belastingschuldigen die min of meer structureel in gebreke blijven en vereenvoudiging van administratieve procedures ter zake van eenvoudige verzoeken om uitstel van betaling.

Van belang bij dit alles is dat in het geval de voor een bepaalde situatie geselecteerde invorderingsinstrumenten niet leiden tot het gewenste resultaat, betrokkene niet wordt ontslagen van de betalingsverplichting. Het recht van invordering verjaart eerst na vijf jaar. Gedurende die tijd kan, afgezien van de mogelijkheid de dwanginvorderingsprocedure na verloop van kortere of langere tijd te heropenen, verrekening met teruggaven plaatsvinden en worden onbetaalde aanslagen betrokken in regionale en landelijke handhavingsacties van de Belastingdienst. Er is naar mijn mening dan ook geen sprake van dat de rechtsgelijkheid die wordt nagestreefd bij de nakoming van betalingsverplichtingen door de gekozen aanpak in het gedrang zou komen.
De invorderingsresultaten voor de belangrijkste belastingmiddelen luiden als volgt: op het middel inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen moet gemiddeld 3% worden afgeboekt wegens oninbaarheid, voor de omzetbelasting en de vennootschapsbelasting is het oninbaarheidspercentage 1, voor de loonbelasting/sociale verzekeringspremies 0,4 terwijl op de terugvorderingen ter zake van de toeslagen 3% moet worden afgeboekt. Het gericht inzetten van dwanginvorderingsinstrumenten is er juist op gericht de effectiviteit van het invorderingsbeleid te optimaliseren; de vermelde percentages zullen daardoor dan ook niet in negatieve zin worden beïnvloed.

Di 5/6, 11.00 uur

Openbare vragen
bespreken

10e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

Mei 2012

Ministerie van Financiën
Belastingdienst

Inhoudsopgave

	Blz.
1 INLEIDING	2
2 DIENSTVERLENING	3
2.1 Dienstverlening in cijfers	3
2.2 Telefonische dienstverlening	5
3 TOEZICHT	7
3.1 Toezicht in cijfers	7
3.2 Aanpak systeemfraude	8
3.3 Intracommunautaire btw-fraude	10
3.4 Buitenlands vermogen	12
4 MASSALE KLANTPROCESSEN EN ICT	14
4.1 Aangiftecampagne IB 2011	14
4.2 Vernieuwde websites	14
4.3 Productieverstoringen	14
4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem	15
4.5 Uitvoering toeslagen	16
5. TOEZEGGINGEN AAN TWEEDE KAMER	19
Bijlage 1: Productietabellen	

1892881 02312

1 Inleiding

Voor u ligt de 10e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak *vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst*[1]. Omdat veel van de maatregelen uit dit plan van aanpak inmiddels hun beslag hadden gekregen, is voorjaar 2010 besloten de rapportage een wat algemener karakter te geven, met aandacht voor de prestaties van dienstverlening, toezicht en massale klantprocessen, en tevens de mogelijkheid te hebben in te gaan op actuele onderwerpen.

De rapportage kent de volgende hoofdstukken:

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

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

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de aangiftecampagne IB 2011 en enkele productieverstoringen die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor de uitvoering van de toeslagen. Tot slot wordt de stand van zaken van het nieuwe toeslagensysteem geschetst.

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

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

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2

1892881 02312

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2011 t/m april	2012	2012 t/m april
	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[2]	85	80-85	88
Terugbelafspraken[3] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen[4]	93	85-90	90
Terugafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	n.v.t.	nader te bepalen	71
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	95	90-100	95
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	91	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	93
Afgehandelde klachten	95	98-100	94

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is de eerste vier maanden van het jaar goed bereikbaar geweest

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

[3] De indicator Terugbel-afspraken is aangepast (zie toelichting). Voortaan wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijvenklant (SmartBelAfspraak).

[4] Aangezien de Belastingtelefoon alleen informatie verstrekt, vallen hieronder de werkstromen die de overige onderdelen van de Belastingdienst uitvoeren. Het betreft het beantwoorden van vragen, het verwerken van mutaties, transacties en bestellingen.

1892881 02312

Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 88%, met een gemiddelde wachttijd van 63 seconden. Daarmee is zowel de telefonische bereikbaarheid als de wachttijd verbeterd ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

Terugbelafspraken binnen 2 werkdagen

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

Terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven

Vanaf 1 januari 2012 is het mogelijk een terugbelafspraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Om die reden wordt de realisatie voor terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak afzonderlijk weergegeven. De afdoeningstermijn is sinds januari 2012 gestegen van 20% naar 71%.

Voor het meten van de klanttevredenheid over de invoering van terugbellen volgens afspraak klant, wordt momenteel een onderzoek uitgevoerd. Voorlopige resultaten laten zien dat 85% van de bellers tevreden tot zeer tevreden is over het telefonische gesprek dat ze met de Belastingdienst hebben gevoerd. Over de deskundigheid van de medewerker is 78% (zeer) tevreden, evenals over de mate waarin de medewerker met de beller heeft meegedacht. Vergeleken met het onderzoek dat eind 2011 gehouden is, en waarbij dezelfde vragen betreffende klanttevredenheid zijn gesteld, zijn nu meer bellers tevreden over het gesprek, de deskundigheid en het meedenken (resp. 80%, 73% en 78%).

Op basis van dit proefjaar zal beslist worden over de normstelling.

Registratie nieuwe ondernemers

De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers is met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is de snelheid van registreren verbeterd. Toen was het percentage 91%.

Afgedane bezwaarschriften

Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het percentage tijdig afdoen van bezwaarschriften licht gedaald. Dit houdt verband met het aantal ontvangen bezwaarschriften in de periode januari 2012 tot en met april 2012. Ten opzichte van de dezelfde periode vorig jaar is het aantal ontvangen bezwaarschriften met 17% toegenomen (zie bijlage 1, tabel 9). Dit is mede veroorzaakt door de campagne tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid. Het is de bedoeling om de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften per 1 september aanstaande te hebben weggewerkt. Daarvoor is tijdelijk extra capaciteit vrijgemaakt[5]

Over de ontwikkelingen rond de bezwaarafdoening wordt nader gerapporteerd in een afzonderlijke reactie op het verslag van een schriftelijk overleg van 29 maart jongstleden.

Afgehandelde klachten

[5] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 118

1892881 02312

Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor klachten en deze als zodanig weet te herkennen. In de 9e halfjaarsrapportage[6] is toegelicht dat de Belastingdienst maatregelen heeft genomen om dit laatste te faciliteren. Hierdoor is het aantal telefonisch ingediende klachten toegenomen. In 2010 nam de BelastingTelefoon 408 mondelinge klachten voor de gehele Belastingdienst in ontvangst. In 2011 waren dat er 1.442. Van november 2011 tot en met april 2012 zijn 1.452 mondelinge klachten ontvangen over de Belastingdienst. In zes maanden tijd is dat bijna evenveel als over geheel 2011. Tezamen met het grote aantal klachten over de invordering van toeslagen is dit tevens de verklaring voor het niet halen van de doelstelling voor het Awb-conform afdoen van klachten.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed: doorverbinden 3e lijn.
De Belastingdienst wil burgers en bedrijven zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Vanaf februari dit jaar kan worden doorverbonden naar de 3e lijn voor complex algemene fiscale vragen betreffende box 1,2 of 3. De derde lijn IH-niet winst is bereikbaar gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de derde lijn IH niet Winst weer:

	Februari	Maart	April	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	614	923	234	1771
Aantal afgehandelde gesprekken	588	908	229	1725

De derde lijn VpB is bereikbaar gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de derde lijn VpB weer:

	Februari	Maart	April	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	366	606	485	1457
Aantal afgehandelde gesprekken	259	495	372	1126

Rond de zomer wordt de pilot geëvalueerd.

Pilot 'werken op afspraak'
In september 2011 is de pilot 'werken op afspraak' gestart bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting. Meer dan 80% van de afspraken wordt via de BelastingTelefoon gemaakt.
Vanaf de start met de pilot tot en met april zijn er circa 9.000 afspraken gemaakt. Hiervan is het overgrote deel in één keer geheel geholpen.

[6] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 116

1892881 02312

In de pilot wordt ook onderzocht of werken op afspraak voor andere doelgroepen en werkstromen (IH, invordering en Toeslagen) mogelijk is en wat er voor nodig is om kantoren (bijna) helemaal op afspraak te laten werken. De scenario's hiervoor worden uitgewerkt. Er vinden nu voorbereidingen plaats om Toeslagen en Buitenland aan de pilot toe te voegen. Op 1 mei 2012 zijn alle regio's aangesloten.

Samenwerking met de Nationale ombudsman

In 2010 heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor het verbeteren van de klachtherkenning, vooral bij de BelastingTelefoon. De Belastingdienst en de Nationale ombudsman zijn sinds die tijd samen bezig om verdere verbeteringen te realiseren op een aantal thema's: (1) klachtherkenning, (2) Stella-teams, (3) telefonische dienstverlening en (4) NTS, de portal voor Toeslagen.

Ad 1: Naar aanleiding van de aandacht die de Nationale ombudsman heeft gevraagd voor het verbeteren van de klachtherkenning wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is. Daarnaast wordt onderzocht waarom burgers rechtstreeks klachten indienen bij de Nationale ombudsman en niet eerst bij de Belastingdienst zelf een klacht indienen. Dit onderzoek is nog niet afgerond.
Ad 2: De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. Dit zijn teams op de belastingregio's die mensen met een ingewikkeld en langslepend belasting of toeslagenprobleem helpen.
Ad 3: Ook is afgesproken om de veranderingen in de telefonische dienstverlening aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman te bespreken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.
Ad 4: De webportal Mijn toeslagen is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over deze portal en volgt deze met aandacht. De Nationale ombudsman en zijn medewerkers hebben periodiek overleg met de Belastingdienst over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, kunnen daardoor snel opgelost worden.

1892881 02312

3 Toezicht

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 2 kengetallen toezicht

	2011 t/m april	Doelstelling eind 2012	2012 t/m april
Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (x 1.000) [7]	166		176
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000)	13	50-75	45
Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	36%	40-50%	45%
• ZGO	73%	75-85%	78%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	7%	15-25%	11%
• ZGO	35%	45-55%	39%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	3%	5-15%	5%
• ZGO	15%	25-35%	19%
Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000) [8]	34		29

Toelichting

Horizontaal toezicht

Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het vergroten van de kwaliteit van de aangiften. De Belastingdienst wil zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan met de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate

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

1892881 02312

gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit (steekproefsgewijs) getoetst.
Ten opzichte van 2011 zijn de resultaten met horizontaal toezicht verbeterd.

Onderzoeken toezicht buiten
Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. Hierbij wordt de materiële juistheid van de aangifte beoordeeld. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld.

3.2 Aanpak systeemfraude

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

Maatregelen identiteitsfraude
Papieren aangiften en verzoeken vormen een verhoogd risico op het gebied van identiteitsfraude. Het verstrekken van blanco formulieren is gestopt. Burgers kunnen alleen op naam een papieren formulier aanvragen en op hun woonadres laten bezorgen. Ook het in bulk verzenden van blanco formulieren aan fiscaal dienstverleners is gestopt.

Verzoeken tot wijziging van bankrekeningnummers waarop de Belastingdienst uitbetaalt, worden pas verwerkt nadat de burger dit schriftelijk heeft bevestigd. Deze voorbevestigingsprocedure is een adequaat middel tegen fraude, maar zorgt dagelijks voor de verzending van ongeveer 6.000 brieven aan burgers. Deze procedure leidt bij burgers tot begrip en ook wel tot vragen. De komende periode wordt een nieuw (digitaal) proces van wijzigen van bankrekeningnummers voorbereid. Verder zullen maatregelen worden genomen om de omvang van de stroom bevestigingsbrieven te verminderen. Gebruik wordt gemaakt van beschikbare informatie van banken om de juistheid van de mutaties te checken.

Maatregelen inkomensheffing
In het afgelopen halfjaar is verder gewerkt aan het detecteren van fraudegevallen en fouten in de inkomensheffing door gebruik te maken van contra-informatie. Daarnaast zijn in 2012 de controlegrenzen verder aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling worden onderzocht. Hierdoor is in 2011 voor een bedrag van ruim

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

1892881 02312

€ 145 miljoen aan uitbetalingen is voorkomen. De eerste vier maanden van 2012 is voor een bedrag van ruim € 38 miljoen aan betalingen voorkomen.

Maatregelen toeslagen
Met de komst van het nieuwe Toeslagensysteem is de mogelijkheid ontstaan om bij toeslagaanvragen voor een voorschot meer toezicht in de actualiteit uit te voeren. In de eerste vier maanden van 2012 zijn ruim 130.000 aanvragen op onderdelen in de actualiteit getoetst. Dit moet leiden tot lagere terugvorderingen.

Met behulp van intelligence worden onjuiste en frauduleuze toeslagaanvragen gedetecteerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van fraudesignalen van andere intelligence-teams bij de Belastingdienst, bijvoorbeeld bij de Inkomensheffing. In de afgelopen periode zijn ruim 1.700 fraudeposten behandeld met een financieel belang van ruim € 16 miljoen.

Een honderdtal gastouderbureaus zijn bezocht en gecontroleerd. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek is een aanpak vastgesteld voor de rest van de branche. De opbrengst van deze actie is nog niet bekend.

Met ingang van 1 januari 2012 worden door Toeslagen verzuimboetes opgelegd. Met ingang van 1 juli 2012 worden de vergrijp- en verzuimboetes verhoogd, zoals bepaald in het Belastingplan 2012.

Maatregelen omzetbelasting
Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. Deze actie heeft er voor gezorgd dat ruim 66.000 btw-nummers zijn afgevoerd. De actie is in 2011 aangevangen en zal eind mei 2012 zijn afgerond.
De schoning van OB-nummers zal na deze actie regulier worden gedaan door de belastingregio's.

Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 26.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. In de eerste vier maanden van 2012 bedroeg de opbrengst hiervan ruim € 5 miljoen.

Een landelijk werkend Intelligenceteam omzetbelasting voert sinds maart 2012 risicoanalyses uit, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van informatie van andere intelligenceteams. Het Intelligenceteam draagt wekelijks enkele tientallen signalen aan toezichtsteams bij de regio's.

Opsporingsactiviteiten FIOD
De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waarbij sprake is van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 30 systeemfraudezaken onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft.
Sinds enkele maanden wordt door de FIOD gewerkt met de zogenaamde SIS-aanpak (Snelle Interventie Service). Bij deze aanpak worden kleinere zaken opgelost met korte onderzoeken en snelle vervolging.

1892881 02312

Hulp aan slachtoffers
Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de balie en de telefoon zijn geïnstrueerd hoe te handelen in voorkomend geval. Op de websites www.belastingdienst.nl en www.toeslagen.nl is informatie beschikbaar over identiteitsfraude en een emailadres, waar slachtoffers zich kunnen melden.
De activiteiten zijn er op gericht hulp te bieden bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de belastingaangiften en/of toeslagverzoeken en hervatten van de betalingen. In de eerste vier maanden van 2012 zijn 25 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude behandeld.

3.3 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude. Daarnaast is op 29 mei een separate brief[10] aan de Tweede Kamer gezonden waarin wordt ingegaan op enkele aanvullende beleidsmaatregelen ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude, zoals de invoering van een verleggingsregeling voor mobieltjes.

Resultaten
De aanpak van de btw-fraude is zowel preventief als repressief van aard. De aanpak is in de eerste plaats gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels en het voorkomen van nieuwe. Daarnaast is de inzet van de Belastingdienst gericht op het bestraffen van de niet-compliante actoren, door het opleggen van naheffingsaanslagen, het beslag leggen op verhaalsobjecten en het strafrechtelijk aanpakken van de fraudeurs.
Voor de naheffing van btw zijn geen concrete doelstellingen te geven. Het gaat er immers vooral om schade te voorkomen. In die zin kunnen dalende cijfers voor naheffing btw en fiscaal belang in strafzaken juist duiden op succes van de preventieve acties, bijvoorbeeld in het geval van toepassing van een verleggingsregeling.

[10] Kenmerk DGB/2012/2925

1892881 02312

De volgende resultaten zijn geboekt in de periode t/m april 2012:

Tabel 3 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

	Totaal 2011	Totaal t/m april 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)	41	0
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	24
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[11]	340	206
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[12]	27.500	39.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	25
Naheffing BTW[13]	€ 45.228.483,-	€ 50.815.973,-
Boete	€ 2.777.958,-	€ 18.759.739,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€ 13.935.469,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	164
- aan het buitenland	296	149
Artikel 7 verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	559
- aan het buitenland	531	289

Toelichting
Een artikel 7 verzoek (SCAC 2004), voorheen artikel 5, is een verzoek van of aan een buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 7 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).
Het aantal verzoeken om informatie aan het buitenland ~~om~~ is in de eerste vier maanden van 2012 toegenomen in vergelijking met heel 2011. De Belastingdienst stimuleert zijn medewerkers meer gebruik te maken van informatie uit het buitenland (via de SCAC-verzoeken) teneinde de kwaliteit van de controle te verbeteren en de

[11] Ten aanzien van het 'stopzetten' van ondernemingen in kader van (caroussel)fraude de kanttekening dat hier vermoedens van mogelijke fraude lagen en er in een vroegtijdig stadium actie is ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

[12] Wat betreft het intrekken van btw-nummers wordt opgemerkt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag ligt. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar BTW-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

[13] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).

1892881 02312

analysemogelijkheden voor detectie van fraude te vergroten.

Wat betreft het intrekken van btw-nummers wordt opgemerkt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag ligt. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar btw-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

Waarschuwingsbrieven
Er zijn in 2012 geen waarschuwingsbrieven op naam verstrekt omdat zich geen uitzonderlijke gevallen hebben voorgedaan waarvoor deze brieven van toepassing zijn. In geval van hardnekkige btw-carrouselfraude met verliezen in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wenselijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Langs die weg kan de ondernemer worden gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van betrokkenheid bij een fraudeketen. ~~De ondernemer wordt in de brief gewezen op de~~ mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaraan verbonden risico's. Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.

3.4 Buitenlands vermogen

Buitenlands vermogen
De aanpak van de Belastingdienst van onbekend buitenlands vermogen richt zich zowel op buitenlandse bankrekeningen als op in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens.
De aanpak omvat de volgende activiteiten:

1. Het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met (voormalige) belastingparadijzen;
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer;
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van buitenlandse bankrekeningen;
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's).

Ad 1: verdragen/TIEA's
Naast het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen gaat het om het effectief gebruik maken van de mogelijkheden die deze verdragen en TIEA's bieden om met name bankinformatie op te vragen.

Voor de medewerkers van de Belastingdienst is een landelijke studiedag buitenlands vermogen georganiseerd waar de mogelijkheden zijn besproken en uiteengezet aan welke voorwaarden informatieverzoeken dienen te voldoen. Ook heeft de Belastingdienst een bijeenkomst georganiseerd met een aantal andere EU landen voor het uitwisselen van ervaringen en best practices met betrekking tot deze vorm van informatieuitwisseling.

1892881 02312

Onderstaand overzicht geeft de resultaten weer van het aantal verzoeken om bankinformatie:

	2011	2012 t/m april
Liechtenstein	7	5
Luxemburg	28	13
Zwitserland	5	16

Ad 2: het stimuleren van vrijwillige inkeer
Over de eerste 4 maanden van 2012 bedraagt het aantal inkeerders 105, met een ingekeerd vermogen van € 32 miljoen.
Het totaal ingekeerd vermogen bedraagt sinds 2005 € 3.1 miljard. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 766 miljoen.

Ad 3: continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
Op dit moment loopt nog een zestal projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen. Daarnaast heeft de Belastingdienst enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan een aanbieder van betalingsverkeer in Nederland. Omdat de betrokken aanbieder weigerde de gevraagde informatie te verstrekken heeft de Belastingdienst deze aanbieder in kort geding gedagvaard. De Belastingdienst is daarbij door de rechtbank in het gelijk gesteld en zal met deze uitspraak in de hand ook de overige aanbieders van betaaldiensten met een vergelijkbaar verzoek om informatie benaderen.

Ad 4: De aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In de vorige rapportage is al uiteen gezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van in buitenlandse rechtsvormen ondergebrachte particuliere vermogens.
Na een aantal eerdere – voor de Belastingdienst gunstige – uitspraken over trusts en SPF's heeft het Hof Den Haag onlangs een belangrijke uitspraak heeft gedaan over een Liechtensteinse Stiftung in een door de Belastingdienst aangespannen rechtszaak. In dit geval ging het om een zeer aanzienlijk ondergebracht vermogen waarvan de inbrenger verdedigde dat hij geen enkele zeggenschap (meer) had over dit vermogen. Het Hof overwoog dat de Stiftung voor de oprichter en (na zijn overlijden) voor zijn erfgenamen een constructie vormt om over het daarin ondergebrachte vermogen naar eigen goeddunken te kunnen beschikken. Het Hof neemt het vermogen van de Stiftung in aanmerking voor de belastingheffing bij de oprichter en (na zijn overlijden) bij de erfgenamen.
De Belastingdienst beschouwt deze uitspraak als een belangrijke steun in de rug bij de aanpak van deze en andere afgezonderde particuliere vermogens.

1892881 02312

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 Aangiftecampagne IB 2011

Tot en met april zijn in totaal 8,4 miljoen aangiftes IB binnengekomen.
Voor de IB aangifte 2011 heeft de Belastingdienst ingezet op een intensivering van het gebruik van de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Dit heeft geleid tot een belangrijke stijging van het gebruik van de VIA met 10-% .

De Belastingdienst heeft in het voorjaar een proef uitgevoerd waarbij 400.000 mensen die voor 1 april hun belastingaangifte hebben ingediend, direct een definitieve aanslag hebben ontvangen. Het overslaan van de voorlopige aanslag past in het streven van om het aantal brieven dat de Belastingdienst verstuurt de komende jaren te verminderen Deze proef is goed verlopen en uit onderzoek blijkt ook dat betrokkenen hierover positief oordelen.

4.2 Vernieuwde websites

De Belastingdienst maakt zoeken op zijn websites eenvoudiger door beter aan te sluiten bij het zoekgedrag van de bezoeker. Het gaat om de websites www.belastingdienst.nl, www.douane.nl en www.toeslagen.nl. Op de vernieuwde sites staan gebeurtenissen in het leven van de burger centraal, zoals de aankoop van een huis of het starten van een bedrijf. Het vinden van de juiste informatie wordt makkelijker, de zoekmachine geeft betere resultaten, en in veel gevallen laden de websites sneller. Ook is de informatie beter toegankelijk voor visueel gehandicapten. Zo is de informatie op de website ook te beluisteren of te lezen in een groter lettertype. De sites zijn op 25 januari 2012 live gegaan.

Met opmaak: Onderstrepen

4.3 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich in het algemeen geen grote productieverstoringen voorgedaan. De volgende verstoringen waren er wel:

Uitstelverzoeken
Enkele duizenden schriftelijke uitstelverzoeken van fiscaal dienstverleners voor aangiften inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting 2011 zijn door onbekende oorzaak in maart en april niet ontvangen door de Belastingdienst. Alle betrokken fiscaal dienstverleners zijn gebeld en deze hebben inmiddels een nieuw uitstelverzoek gestuurd. Er zijn geen termijnen overschreden of belastingplichtigen benadeeld.

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

1892881 02312

DigiNotar
Het DigiNotar-incident heeft voor de Belastingdienst niet of nauwelijks productieverstoringen opgeleverd, omdat snel kon worden ingegrepen met het vervangen van de zogenaamde veiligheidscertificaten.
Het laatste - nog tot medio dit jaar lopende - traject is de vervanging van de zogeheten BAPI-certificaten van DigiNotar. Deze certificaten zijn in gebruik bij veel fiscaal dienstverleners. Ook dit vervangingstraject kende tot nu toe geen productieverstoringen, enkel slechts kleine incidenten die beperkt bleven tot een beperkt aantal dienstverleners.

4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem
Het nieuwe toeslagensysteem is nu een half jaar in werking. Het systeem functioneert goed. Wel is er een aantal aanloopproblemen geweest, waaronder het ten onrechte stopzetten van toeslagen voor burgers met een geldige verblijfstatus en het niet (tijdig) verwerken van rekeningnummers. Mijn Toeslagen is inmiddels vier miljoen keer bezocht. De nadruk van het project heeft tot eind 2011 gelegen op het live brengen van het nieuwe systeem. Het systeem maakt nu volledig onderdeel uit van het toeslagenproces. Hierdoor is de nadruk komen te liggen op het zorgen voor de continuïteit van de productie. Daarnaast moet de laatste noodzakelijke functionaliteit nog afgebouwd worden. Het gaat dan, naast de wetgeving die per 1 januari 2013 in werking treedt, om de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen van toeslagjaar 2013 in 2014. Gezien het verschuiven van de verantwoordelijkheid van implementatie van het systeem naar het continueren ervan heeft de Belastingdienst besloten om het huidige project te beëindigen. Vanaf 1 juli 2012 zal onder verantwoordelijkheid van [redacted] Toeslagen het systeem worden aangepast en afgebouwd.

Aanloopproblemen NTS
Zoals in de negende halfjaarsrapportage is gemeld valt - hoewel de implementatie succesvol is verlopen - nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Er is thans een viertal aanloopproblemen bekend.
In de tweede helft van december 2012 werd duidelijk dat er bij vreemdelingen met een geldige verblijfstitel ten onrechte de toeslag was gestopt. Dit is uitgezocht en samen met de IND heeft de Belastingdienst een proces ingericht om dit zoveel als mogelijk te voorkomen. Uw Kamer is hier bij brief van 17 april 2012 (Kamerstukken II, 2011/12, 31 066, nr. 128) over geïnformeerd.
Er is in de verslagperiode een achterstand ontstaan bij de verwerking van wijziging van rekeningnummers via Mijn Toeslagen. Hierover wordt de Tweede Kamer binnenkort nader geïnformeerd naar aanleiding van de vragen van het lid Omtzigt van 2 mei jl.
Verder hebben zich enkele problemen voorgedaan met de levering van beleidsinformatie aan de betreffende vakdepartementen. Inmiddels zijn de meeste problemen verholpen. Tenslotte is gebleken dat de afhandeling van wijzigingen die in de toekomst liggen, voor de burger niet begrijpelijk verloopt. In de relatie tussen het NTS en de betaalsystemen verloopt iets niet goed. Weliswaar verloopt de afhandeling financieel juist, maar de uitingen naar de burger zijn onduidelijk. Het gaat om enkele honderden gevallen per maand. Er wordt gewerkt aan een oplossing.

1892881 02312

4.5 Uitvoering toeslagen

Tabel 4 definitief toekennen toeslagen 2008

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	279.000 22%	192.000 41%	192.000 17%	1.286.000 23%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	13%	6%	11%
€ 100 - € 500	7%	17%	9%	10%
€ 500 - € 1000	4%	6%	2%	2%
> € 1000	2%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	107,0	116,0	43,6	240,6
Nihil	595.000 46%	89.000 19%	485.000 42%	2.423.000 43%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	413.000 32%	189.000 40%	483.000 42%	1.869.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	14%	9%	10%
€ 100 - € 500	11%	15%	23%	17%
€ 500 - € 1000	7%	5%	9%	5%
> € 1000	11%	6%	0%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	349,6	112,1	159,1	509,9

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,5 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99 % van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 60.000 posten staan nog open waarvan 90% de kinderopvangtoeslag betreft. Hiervan is bij 75% van de posten het verzamelinkomen IB nog niet vastgesteld en de overige 25% dient nog nader te worden onderzocht in het kantoorproces.

1892881 02312

Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	176.000 15%	167.000 39%	174.000 16%	973.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	11%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	58,6	80,0	49,5	193,5
Nihil	610.000 50%	85.000 20%	465.000 42%	2.439.000 45%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	424.000 35%	177.000 41%	467.000 42%	1.989.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	5%	10%	5%
> € 1000	10%	5%	3%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	326,8	88,8	188,1	512,4

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,1 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,4 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 93% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 0,6 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

1892881 02312

Tabel 6 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	379.000 40%	118.000 38%	165.000 18%	985.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	31%	14%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	56,6	34,2	55,0	188,4
Nihil	250.000 27%	83.000 27%	409.000 44%	2.432.000 47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	310.000 33%	107.000 35%	357.000 38%	1.743.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	15%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	19%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	4%
> € 1000	8%	1%	4%	1%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	204,0	25,2	154,6	432,5

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 7,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 0,9 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,2 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,3 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,9 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 83% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 1,5 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Productieverstoringen toeslagen

In november 2011 is bij het definitief toekennen van de huurtoeslag over het jaar 2008 teveel huurtoeslag betaald aan 1.575 toeslaggerechtigden. Dit is hersteld en betrokkenen hebben een verzoek om terugbetaling gekregen.

In december 2011 is geconstateerd dat 34.000 voorschotbeschikking huurtoeslag niet waren verzonden. Hierdoor kregen burgers in het geval van een vordering een acceptgiro zonder dat zij vooraf een beschikking hadden gekregen. Half januari 2012 is er een excuusbrief verstuurd en de beschikkingsdatum is aangepast waardoor deze productieverstoring geen invloed had op de bezwaartermijn voor burgers die bezwaar zouden willen aantekenen.

Er zijn begin januari 2012 onduidelijke mededelingen vanuit het betaalproces verzonden over een mogelijke verrekening. Dit heeft geleid tot veel telefoonverkeer. Uit de analyse is gebleken dat de betalingen allemaal juist waren. De mededeling wordt niet meer verzonden.

1892881 02312

5 Toezeggingen aan Tweede Kamer

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

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om te voorkomen dat de Belastingdienst "bank van lening" wordt bij toeslagen.

Om deze toezegging gestand te doen is bij Belastingdienst/Toeslagen de pilot gestart 'aanpak slechte schatters'. De pilot richtte zich op de huurtoeslag. Hiermee wordt ook gevolg gegeven aan de uitvoering van de motie Lucassen[14] om te hoge toekenningen van huurtoeslagen te beperken.

Stopzetten
Op basis van de inkomensgegevens uit 2009 en 2010 zijn in juli 2011, september 2011 en april 2012 in totaal 16.908 voorschotten huurtoeslag door de Belastingdienst/Toeslagen stopgezet en teruggevorderd.
Uit de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen bleek dat deze burgers in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle huurtoeslag moesten terugbetalen. Deze burgers hebben geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op huurtoeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.
Door het tussentijds stoppen en terugvorderen van 13.884 voorschotten 2011 is het jaarrecht voor deze groep teruggebracht van € 20,1 miljoen naar € 8,9 miljoen. Ruim 85% van deze burgers heeft na de stopzetting geen nieuw inkomen doorgegeven, hun aanvraag is niet gecontinueerd naar 2012. Door het tussentijds stoppen en terugvorderen van 3.024 voorschotten 2012 is het jaarrecht voor deze groep teruggebracht van € 5,1 miljoen naar nihil.

Nieuwe schatting inkomen
In september 2011 zijn 42.365 huurtoeslagontvangers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote vordering huurtoeslag. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Een derde van de aangeschreven groep heeft na het bericht van de Belastingdienst een wijziging doorgegeven.

Op grond van de resultaten van de pilot zal de Belastingdienst/Toeslagen doorgaan met de aanpak van 'slechte schatters'.

[14] Motie van het lid Lucassen, TK 33000 VII, nr. 78

1892881 02312

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd dat de scripts van de BelastingTelefoon met betrekking tot de inzending van jaaropgaven voor de toeslagen, zullen worden aangepast.

Het kon voorkomen dat burgers een rappelbrief ontvingen om jaaropgaven van afgenomen kinderopvanguren in te sturen, terwijl de toeslagontvangers enige dagen daarvoor deze gevraagde documenten al hadden ingestuurd. Als burgers dan contact opnamen met de BelastingTelefoon, kwam het eveneens voor dat het advies werd gegeven om opnieuw alle gevraagde documenten in te sturen.
De scripts bij de BelastingTelefoon zijn daartoe aangepast. BelastingTelefoon-medewerkers kunnen nu checken of de jaaropgaven voor afgenomen uren kinderopvang zijn ontvangen.
Als de documenten geregistreerd (= gescand) zijn, geeft de medewerker aan de burger aan dat de gevraagde jaaropgaven zijn ontvangen. De documenten hoeven dan niet nogmaals opgestuurd te worden.
Als de documenten nog niet geregistreerd zijn, wordt gevraagd wanneer de burger de stukken heeft opgestuurd. Het scannen van de documenten gebeurt binnen maximaal 10 dagen. Aan de hand van die termijn wordt een burger aangeraden over een paar dagen nog een keer te bellen, of als de verzenddatum te ver in het verleden ligt de documenten nogmaals op te sturen.

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd om in de volgende halfjaarsrapportage, vlak voor de zomer, een stand van zaken te geven van het digitaliseringsproces van Belastingdienst Heerlen, kantoor Buitenland.

Voor de inkomensheffing is een traject in voorbereiding om het M-biljet (meest omvangrijke formulier) te digitaliseren en de communicatie met migranten verder te vereenvoudigen door het gebruik van een portaal. De oplossing is op zijn vroegst in 2014 voorhanden. Het C-biljet voor buitenlanders is al gedigitaliseerd. Voor de loonheffing wordt het aanvraagformulier voor vrijstelling loonbelasting en premies volksverzekeringen momenteel onderzocht op vereenvoudiging. Dit formulier blijft wel een downloadbaar formulier, omdat vanuit het buitenland vooralsnog geen documenten digitaal naar de Belastingdienst gestuurd kunnen worden. Voorwaarde voor digitaal verkeer vanuit het buitenland met de Belastingdienst is het beschikbaar komen van DigiD. De minister van Binnenlandse Zaken, die beleidsverantwoordelijk is voor DigID, heeft aan de Tweede Kamer toegezegd dat zal worden onderzocht op welke manier DigiD in buitenlandsituaties beschikbaar kan komen. Aandachtspunt daarbij is vooral de betrouwbaarheid van het uitgifteproces. De Belastingdienst heeft toegezegd mee te doen aan een proef om dit proces te testen.

1892881 02312

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd om op het thema invordering in te gaan in de volgende halfjaarsrapportage en daarbij in elk geval ook het thema automatisering meenemen.

Een belangrijk aandachtspunt voor de Belastingdienst vormt het groeiend aantal belastingaanslagen en terugvorderingen dat ook na betekening van een dwangbevel niet wordt betaald en waarvoor de invordering moet worden vervolgd door middel van beslaglegging op de goederen van de schuldenaar. Het afhandelen van deze beslagopdrachten is gemiddeld genomen bijzonder arbeidsintensief. Het aantal is de afgelopen periode van 10 jaar meer dan verdubbeld. In 2011 ging het om ruim 1,5 miljoen beslagopdrachten. Met het oog op de beschikbare capaciteit binnen het invorderingsapparaat, worden met betrekking tot de afhandeling van de beslagopdrachten keuzes gemaakt. Hiervoor wordt verwezen naar de antwoorden van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009-2010) waarin deze keuzes zijn toegelicht.

Eind vorig jaar is het jaar 2012 uitgeroepen tot het 'Jaar van de Invordering'. In de beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over de invordering d.d. 18 april 2012 (Vergaderjaar 2011-2012) is toegelicht welke initiatieven daartoe zijn genomen. Bij de voorbereiding van het Belastingplan 2013 wordt bekeken of en hoe concrete knelpunten in de invordering kunnen worden weggenomen.

Het is zonder meer belangrijk dat belastingschulden en toeslagvorderingen zoveel als mogelijk is worden betaald. De keuzes die Belastingdienst thans maakt bij de afhandeling van beslagopdrachten (zie hiervoor) bieden geen 100% garantie dat in alle gevallen waarin in de oninbaarheid wordt berust de vordering ook werkelijk oninbaar is. Om die reden worden de aan deze keuzes ten grondslag liggende indicatieve kwantitatieve grenzen thans heroverwogen.

Om het aantal oninbare vorderingen terug te dringen heeft de Belastingdienst recent een instrument (incassobox) ontwikkeld waarvan door middel van koppeling van bestanden concrete indicaties worden verkregen over resterende invorderingsmogelijkheden voor belastingaanslagen die binnen het reguliere dwanginvorderingsproces niet zijn geïnd.

Met behulp van automatische nummerplaatherkenning (ANPR) worden belastingplichtigen bij verkeerscontroles aangesproken op onbetaalde schulden en, bij volharding in het niet-betalen, wordt het voertuig in beslag genomen en zo nodig afgevoerd. Bij deze acties worden met name ook die vorderingen betrokken die binnen het reguliere dwanginvorderingsproces onbetaald zijn gebleven. Teneinde de verjaring van deze vorderingen op een doelmatige wijze te stuiten, worden vanaf juli 2012 structureel zogenoemde stuitingsbrieven verzonden aan belastingschuldigen die een belastingschuld hebben die ouder is dan 4 ½ jaar.

Om de werkdruk binnen het dwanginvorderingsproces te verminderen wordt het middel van telefonische incasso uitgeprobeerd. In de periode juli tot september 2012 wordt een pilot uitgevoerd met als doelstelling de effectiviteit van een telefonisch incassocentrum te

1892881 02312

meten. Bij een positief resultaat zal telefonische incasso worden ingevoerd als instrument van invorderingsregie.

Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011

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

Tijdens het wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011 (Kamerstukken II, 2011/12, 30 003, nr 81) is desgevraagd toegezegd de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken. Daarover valt het volgende te zeggen.
Het toezicht op de naleving van de motorrijtuigenbelasting maakt onderdeel uit van het algemene toezicht dat de Belastingdienst uitvoert op het terrein van de autobelastingen. Waar mogelijk worden alle relevante autobelastingen gezamenlijk in het toezicht betrokken. Voor wat betreft buitenlandse voertuigen gaat het dan om BPM, MRB en ook om het eurovignet voor vrachtwagens. Met ingang van 2012 houdt de Belastingdienst de bestuurlijke informatie over buitenlandse voertuigen apart bij. Deze is op dit moment nog niet van dien aard dat daaruit betrouwbare gegevens kunnen worden gedestilleerd. In de volgende rapportage wordt een overzicht opgenomen van het aantal voertuigen dat is opgespoord en ook een uitsplitsing naar herkomst van die voertuigen.
De activiteiten rond de aanpak van buitenlandse voertuigen vallen onder de noemer 'grensoverschrijdend werken en ondernemen'. Dit thema is een onderdeel van het landelijk handhavingsplan van de Belastingdienst. Er zijn in 2012 ongeveer 26 fte's beschikbaar voor dit thema. Het toezicht vindt plaats op verschillende manieren:

- In samenwerking met de RDW wordt getracht bestandsgegevens te verkrijgen van Nederlanders die belastingplichtig zijn in Nederland en van wie een auto is opgenomen in het Duitse kentekenregister.
- Waar mogelijk worden externe bestanden van andere toezichthouders vergeleken met de bij de Belastingdienst beschikbare data. Een voorbeeld is een bestand met parkeervergunningen waarin ook auto's met een niet-NL kenteken voorkomen.
- Er is gestart met de controles op arbeidsmigranten die zich hebben ingeschreven in het GBA. In een later stadium zullen ook niet ingeschreven arbeidsmigranten hierin worden betrokken.
- Waar mogelijk gebruikt de Belastingdienst de reguliere kanalen in het horizontaal toezicht ook om aandacht te vragen voor de autobelastingen. Hierbij kan worden gedacht aan uitzendbureaus, organisaties van ondernemers en grote werkgevers.
- Het zichtbare toezicht 'op de weg' is grotendeels locatiegericht. Dan gaat het om bijzondere acties op auto(snel)wegen, wijkgerichte controles en specifieke acties, bijvoorbeeld een bungalowpark waar veel buitenlandse werknemers (tijdelijk) zijn gevestigd. Deze acties vinden veelal plaats in gezamenlijkheid met andere diensten en de politie.
- Ook andere diensten, bijvoorbeeld de politie, geven informatie door aan de Belastingdienst wanneer ze stuiten op buitenlandse voertuigen waarvoor ten onrechte geen belasting is/wordt afgedragen.

1892881 02312

Plenaire behandeling van het Belastingplan op 16 november 2011

Toezegging
Toegezegd om de regeling met betrekking tot ANBI's te monitoren en indien er aanleiding bestaat om de definitie aan te scherpen, hierop terug te komen en de Kamer hierover de informeren.

In het kader van Convenant Ruimte voor Geven dat met de goede doelensector is afgesloten wordt een gezamenlijke visie op toezicht ontwikkeld. In dit verband komt ook een nieuw keurmerkstelsel voor goede doelen aan de orde. Daarbij is het streven dat dit keurmerkstelsel een rol gaat spelen in de voorwaarden van de ANBI-regeling.

1892881 02312

Bijlage 1: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal behandelde aangiften	18,7 mln	15,5 mln
Aantal voorlopige aanslagen	2,7 mln	2,5 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,0 mln	2,9 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	0,8 mln	0,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,2 mln	8,0 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn vergelijkbaar met die van 2011, met uitzondering van het aantal behandelde aangiften. Dit wordt veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften in de eerste maanden van 2011, waardoor er toen ruim 3 miljoen extra aangiften werden verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal belpogingen	5.353.978	5.184.701
Uitval overbelasting	14.689	31.476
Totaal beantwoord	4.534.632	4.550.280
Bereikbaarheid	85%	88%

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Particulieren		
Totale aanbod	2.465.385	2.505.318
Totaal beantwoord	2.263.756	2.281.161
Aangenomen	92%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	1.181.330	1.150.870
Totaal beantwoord	1.041.498	1.105.393
Aangenomen	88%	96%
Toeslagen		
Totale aanbod	1.335.228	1.504.198
Totaal beantwoord	1.220.856	1.428.261
Aangenomen	91%	95%
Overig		
Totale aanbod	596.011	559.705
Totaal beantwoord	511.330	525.819
Aangenomen	86%	94%

1892881 02312

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal frobo's	927.546	739.258
Waarop tijdig gereageerd	93%	90%
Waarvan terugbelafspraken	379.142	178.226
Waarvan serviceberichten	533.713	552.711
Waarvan duplicaat beschikkingen	14.691	8.321

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het nieuwe terugbellen volgens afspraak met de burgers en bedrijven.

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Belastingen		
Aantal frobo's	334.246	142.910
Waarop tijdig gereageerd	87%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	44.896	35.316
Waarop tijdig gereageerd	88%	85%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	533.713	552.711
Waarop tijdig gereageerd	97%	93%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	14.691	8.321
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal bezoekers balie	341.000	316.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

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

1892881 02312

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m april	2012 t/m april
Bezwaarschriften	61.882	70.878
Meldingen betalingsonmacht	843	813
Notariële akten	2.092	736

Tabel 9: Bezwaarschriften[15]

Ontvangen bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	158.325	186.447
Belastingregio's	130.290	159.693
Douane	2.472	1.422
Toeslagen	20.286	14.160
Autobelastingen	5.277	11.172

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	150.128	194.831
Belastingregio's	119.043	162.556
Douane	2.750	1.618
Toeslagen	22.117	19.999
Autobelastingen	6.218	10.658

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	94%	93%
Belastingregio's	93%	92%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	96%	97%

[15] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

1892881 02312

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	2.382	2.326
Belastingregio's	1.392	1.309
Douane	43	86
Toeslagen	601	804
Autobelasting	346	127

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	2.011	2.399
Belastingregio's	1.521	1.565
Douane	93	48
Toeslagen	340	608
Autobelasting	57	178

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	31%	25%
Belastingregio's	36%	30%
Douane	22%	4%
Toeslagen	11%	9%
Autobelasting	25%	49%

1892881 02312

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	12%	19%
Douane	6%	2%
Toeslagen	6%	6%
Autobelasting	11%	12%

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	3.883	4.828
Belastingregio's	1.823	2.018
Toeslagen	1.420	2.080
Overig	640	730

Afgedane klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	3.825	5.071
Belastingregio's	1.847	2.018
Toeslagen	1.391	2.291
Overig	587	762

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	95%	94%
Belastingregio's	91%	92%
Toeslagen	99%	93%
Overig	98%	99%

1892881 02312

Toezicht

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Ontvangen aangiften	8.489.160	8.401.238
- waarvan digitaal	96%	96%
- waarvan papier	4%	4%
Geregistreerde aangiften	4.642.416	6.625.322

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	156.100	165.900
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	4%	16%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	10.400	10.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	4%	6%

De percentages in deze tabel zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks sterk kan variëren. Het aantal definitieve aanslagen begin 2011 was door een inhaalslag aanmerkelijk hoger dan normaal. Daardoor werd het percentage in 2011 gedrukt. Verder startte de Belastingdienst in 2011 eerder dan in voorgaande jaren met het opleggen van de definitieve aanslagen over belastingjaar 2010. Het aantal opgelegde definitieve aanslagen in 2012 is daarom nog relatief laag. Afgezet tegen deze aantallen is te verklaren dat de percentages behandelde aangiften in 2011 en 2012 relatief sterk van elkaar verschillen.

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m april	2012 t/m april
Personeel in fte's (bezetting)	29.595	28.485
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,3%	6,3%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,3%

1892881 02312

Ministerie van Financiën

TER BEHANDELING
Aan
staatssecretaris

Wat is het communicatie advies?

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
T 070
F 070
@minfin.nl

Datum
25 mei 2012

Notitienummer
DGB/2012/3236

Rubriek
Beheer

Auteur

Van
Belastingdienst

Kopie aan

Bijlagen
3

notitie

10e Halfjaarsrapportage Belastingdienst en beantwoording van de TK vragen over de bezwaarschriften

Paraaf staatssecretaris	Via	Paraaf	Paraaf
	25/5		

Hierbij doe ik u voor commentaar toekomen de 10e halfjaarsrapportage Belastingdienst en de beantwoording van de TK vragen over de bezwaarschriften. Tevens is in concept de aanbiedingsbrief aan de Kamer bijgevoegd.

Toelichting 10e halfjaarsrapportage
Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Inmiddels is dit de 10e rapportage.
Naast de gebruikelijke stand van zaken van de productiedoelstellingen voor dienstverlening resp. toezicht, wordt overeenkomstig diverse toezeggingen aan de Kamer verslag gedaan van een aantal items die de laatste tijd politiek spelen of hebben gespeeld.

Zie opm. en onderstreepte tekst

De belangrijkste punten zijn:

Par. 2.1: Tijdige afhandeling bezwaren: in de halfjaarsrapportage wordt de stand van zaken per april 2012 weergegeven. Verwezen wordt naar de separate beantwoording van de vragen van de Kamer die volgens voorstel bij de halfjaarsrapportage wordt gevoegd (zie concept aanbiedingsbrief).

Par. 3.3.: Intracommunautaire btw-fraude: overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude. In de halfjaarsrapportage wordt verwezen naar de brief aan de TK over de stand van zaken aanpak van btw-carrouselfraude. Die brief ligt ter ondertekening bij u. De verwijzing wordt alleen opgenomen als de brief daadwerkelijk vóór 1 juni wordt verzonden.

brf gaat 28/5 naar TK

Par. 4.1: Aangifte 2011: de resultaten van de IB aangifte 2011, het gebruik van de vooraf ingevulde aangifte (VIA) en de proef met de versnelde definitieve aangifte worden genoemd.

Hoofdstuk 5: de volgende toezeggingen aan de Tweede Kamer worden behandeld:

- de mogelijkheden om te voorkomen dat de Belastingdienst "bank van lening" wordt bij toeslagen;
- de aanpassing van de scripts van de BelastingTelefoon met betrekking tot de inzending van jaaropgaven voor de toeslagen;
- een stand van zaken van het digitaliseringsproces van Belastingdienst Heerlen;
- stand van zaken van het thema invordering en de bijbehorende automatisering;
- motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken;
- monitoring van de regeling met betrekking tot de ANBI's.

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

Toelichting beantwoording van de TK vragen over de bezwaarschriften
De antwoorden zijn naar aanleiding van uw eerdere opmerkingen aangepast. Graag uw akkoord. Hierna nog enkele punten ter toelichting.

Uw vraag naar een analyse van de 170.000 gevallen van uitstel van terugvordering bij toeslagen vergt uitzoekwerk. De analyse volgt nog.

Naar aanleiding van de PvdA-vraag naar de achtergronden van andere bezwaarschriften zijn in het antwoord toegevoegd de bezwaren uit de Actie Buitenlands vermogen (zwartsparen). Dit uit een oogpunt van volledigheid.

Naar aanleiding van uw opmerking bij het antwoord op de SP-vragen is de zin "Daarbij is de hoogte van het in geschil zijnde bedrag slechts één van de factoren die een rol spelen om tot een afgewogen oordeel te komen." geschrapt. Achterliggende gedachte bij deze zin: Bij bezwaarbehandeling gaat het erom in hoeverre het verhaal van belanghebbende aannemelijk is. De inspecteur weegt daarbij alle relevante feiten en omstandigheden. Zo zijn vergeten giften van € 200 meestal sneller aannemelijk dan een vergeten aftrekpost van € 50.000. Bij die laatste zal de inspecteur waarschijnlijk een bewijsstuk willen zien, bij de gift van € 200 niet. In zoverre is de hoogte van het bedrag dus één van de factoren voor een afgewogen oordeel.

10e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

Mei 2012

Ministerie van Financiën
Belastingdienst

Inhoudsopgave

Blz.

1 INLEIDING 2

2 DIENSTVERLENING 3

2.1 Dienstverlening in cijfers 3

2.2 Telefonische dienstverlening 5

3 TOEZICHT 7

3.1 Toezicht in cijfers 7

3.2 Aanpak systeemfraude 8

3.3 Intracommunautaire btw-fraude 10

3.4 Buitenlands vermogen 12

4 MASSALE KLANTPROCESSEN EN ICT 14

4.1 Aangiftecampagne IB 2011 14

4.2 Vernieuwde websites 14

4.3 Productieverstoringen 14

4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem 15

4.5 Uitvoering toeslagen 16

5. TOEZEGGINGEN AAN TWEEDE KAMER 16

Bijlage 1: Productietabellen

1892881 02312

1 Inleiding

Voor u ligt de 10e halfjaarsrapportage Belastingdienst. Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Oorspronkelijk betrof dit de activiteiten van het plan van aanpak *vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst*[1]. Omdat veel van de maatregelen uit dit plan van aanpak inmiddels hun beslag hadden gekregen, is voorjaar 2010 besloten de rapportage een wat algemener karakter te geven, met aandacht voor de prestaties van dienstverlening, toezicht en massale klantprocessen, en tevens de mogelijkheid te hebben in te gaan op actuele onderwerpen.

De rapportage kent de volgende hoofdstukken:

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

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

In hoofdstuk 4 (massale klantprocessen en ICT) worden de aangiftecampagne IB 2011 en enkele productieverstoringen die zich het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan, toegelicht. Verder aandacht voor de uitvoering van de toeslagen. Tot slot wordt de stand van zaken van het nieuwe toeslagensysteem geschetst.

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

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

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2

1892881 02312

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

***Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening** (in procenten)*

	2011 t/m april	2012	2012 t/m april
In %	Tijdig afgehandeld	Norm 2012	Tijdig afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid[2]	85	80-85	88
Terugbelafspraken[3] (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen[4]	93	85-90	90
Terugafspraken volgens afspraak met klant	n.v.t.	nader te bepalen	71
Aanvraag afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	95	90-100	95
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	91	95-98	98
Afgedane bezwaarschriften	94	95-100	93
Afgehandelde klachten	95	98-100	94

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

De BelastingTelefoon is de eerste vier maanden van het jaar goed bereikbaar geweest Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 88%, met een gemiddelde wachttijd van 63 seconden. Daarmee is zowel de telefonische bereikbaarheid als de wachttijd verbeterd ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

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

[3] De indicator Terugbel afspraken is aangepast (zie toelichting). Voortaan wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak klant (SmartBelAfspraak).

[4] Aangezien de Belastingtelefoon alleen informatie verstrekt, vallen hieronder de werkstromen die de overige onderdelen van de Belastingdienst uitvoeren. Het betreft het beantwoorden van vragen, het verwerken van mutaties, transacties en bestellingen.

1892881 02312

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

Terugbellen volgens afspraak klant
Vanaf 1 januari 2012 is het mogelijk een terugbelafspraak te maken waarbij de klant zelf aangeeft wanneer hij teruggebeld wil worden (SmartBelAfspraak). Om die reden wordt de realisatie voor terugbellen binnen 2 werkdagen en terugbellen volgens afspraak klant afzonderlijk weergegeven. De afdoeningstermijn is sinds januari 2012 gestegen van 20% naar 71% .
Voor het meten van de klanttevredenheid over de invoering van terugbellen volgens afspraak klant, wordt momenteel een onderzoek uitgevoerd. Voorlopige resultaten laten zien dat 85% van de bellers tevreden tot zeer tevreden zijn over het telefonische gesprek dat ze met de Belastingdienst hebben gevoerd. Over de deskundigheid van de medewerker is 78% (zeer) tevreden, evenals over de mate waarin de medewerker met de beller heeft meegedacht. Vergeleken met het onderzoek dat eind 2011 gehouden is, en waarbij dezelfde vragen betreffende klanttevredenheid zijn gesteld, zijn nu meer bellers tevreden over het gesprek, de deskundigheid en het meedenken (resp. 80%, 73% en 78%).
Op basis van dit proefjaar zal beslist worden over de normstelling.

Registratie nieuwe ondernemers
De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers is met 98% gerealiseerd. Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is de snelheid van registreren verbeterd. Toen was het percentage 91%.

Afgedane bezwaarschriften
Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het percentage tijdig afdoen van bezwaarschriften licht gedaald. Dit houdt verband met het aantal ontvangen bezwaarschriften in de periode januari 2012 tot en met april 2012. Ten opzichte van de dezelfde periode vorig jaar is het aantal ontvangen bezwaarschriften met 17% toegenomen (zie bijlage 1, tabel 9). Dit is mede veroorzaakt door de campagne tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen over meer jaren en het verscherpte boetebeleid. Het is de bedoeling om de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften per 1 september aanstaande te hebben weggewerkt. Daarvoor is tijdelijk extra capaciteit vrijgemaakt[5]
Over de ontwikkelingen rond de bezwaarafdoening wordt nader gerapporteerd in een afzonderlijke reactie op het verslag van een schriftelijk overleg van 29 maart jongstleden.

Afgehandelde klachten
De doelstelling voor het Awb-conform afdoen van klachten is met 94% niet gehaald. In de maand april was dit percentage 96%. Het grote aantal klachten over de invordering van toeslagen is de oorzaak van de achterblijvende score.

[5] Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 31066, nr. 118

1892881 02312

Het aantal ontvangen klachten over de eerste vier maanden van 2012 bedraagt 4.828. Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is dat een stijging van 24,3%. Deze stijging is mede te verklaren door een betere klachtherkenning door de medewerkers van de BelastingTelefoon waardoor het aantal telefonisch ingediende klachten is toegenomen.

2.2 Telefonische dienstverlening

Pilot In één keer goed: doorverbinden 3e lijn.
De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Vanaf februari dit jaar kan worden doorverbonden naar de 3e lijn voor complex algemene fiscale vragen betreffende box 1,2 of 3. De derde lijn IH-niet Winst is bereikbaar gedurende de openingstijden van de BelastingTelefoon Particulieren. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de derde lijn IH niet Winst weer:

	Februari	Maart	April	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	614	923	234	1771
Aantal afgehandelde gesprekken	588	908	229	1725

De derde lijn VpB is bereikbaar gedurende de openingstijden van de Helpdesk Intermediairs. Onderstaand overzicht geeft het aanbod en de aangenomen gesprekken van de derde lijn VpB weer:

	Februari	Maart	April	Totaal
Aantal doorverbonden gesprekken	366	606	485	1457
Aantal afgehandelde gesprekken	259	495	372	1126

Rond de zomer wordt de pilot geëvalueerd.

Pilot 'werken op afspraak'
In september 2011 is de pilot 'werken op afspraak' gestart bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren met vragen over de inkomstenbelasting. Meer dan 80% van de afspraken wordt via de BelastingTelefoon gemaakt.
Vanaf de start met de pilot tot en met april zijn er circa 9000 afspraken gemaakt. Hiervan is het overgrote deel in één keer geheel geholpen.
In de pilot wordt ook onderzocht of werken op afspraak voor andere doelgroepen en werkstromen (IH, invordering en Toeslagen) mogelijk is en wat er voor nodig is om kantoren (bijna) helemaal op afspraak te laten werken. De scenario's hiervoor worden uitgewerkt. Er vinden nu voorbereidingen plaats om Toeslagen en Buitenland aan de pilot toe te voegen. Op 1 mei 2012 zijn alle regio's aangesloten.

1892881 02312

Samenwerking met de Nationale ombudsman

In 2010 heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor het verbeteren van de klachtherkenning, vooral bij de BelastingTelefoon. De Belastingdienst en de Nationale ombudsman zijn sinds die tijd samen bezig om verdere verbeteringen te realiseren op een aantal thema's: (1) klachtherkenning, (2) Stella-teams, (3) telefonische dienstverlening en (4) NTS, de portal voor Toeslagen.

Ad 1: De aanpak voor klachtherkenning heeft er toe geleid dat het aantal klachten dat telefonisch is ingediend aanzienlijk is toegenomen. Op basis van gegevens van de ombudsman wordt onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is. Daarnaast wordt onderzocht waarom burgers rechtstreeks klachten indienen bij de Nationale ombudsman en niet eerst bij de Belastingdienst zelf een klacht indienen. Dit onderzoek is nog niet afgerond.

Ad 2: De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. Dit zijn teams op de belastingregio's die mensen met een ingewikkeld en langslepend belasting of toeslagenprobleem helpen.

Ad 3: Ook is afgesproken om de veranderingen in de telefonische dienstverlening aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman te bespreken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.

Ad ~~4:~~ Mijn Toeslagen, is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over deze portal en volgt deze met aandacht. De Nationale ombudsman en haar medewerkers hebben periodiek overleg met de Belastingdienst over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, kunnen daardoor snel opgelost worden.

1892881 02312

3 Toezicht

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 2 kengetallen toezicht

	2011 t/m april	Doelstelling eind 2012	2012 t/m april
Aantallen behandelde aangiften IH en Vpb (x 1.000) [6]	166		176
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000)	13	50-75	45
Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	36%	40-50%	45%
• ZGO	73%	75-85%	78%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	7%	15-25%	11%
• ZGO	35%	45-55%	39%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zicht heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):			
• MGO	3%	5-15%	5%
• ZGO	15%	25-35%	19%
Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000) [7]	34		29

Toelichting

Horizontaal toezicht

Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het vergroten van de kwaliteit van de aangiften. De Belastingdienst wil zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf zelf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan met de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate

[6] idem

[7] In de begroting 2012 zijn geen doelstellingen opgenomen voor deze indicator.

1892881 02312

gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit (steekproefsgewijs) getoetst.
Ten opzichte van 2011 zijn de resultaten met horizontaal toezicht verbeterd.

Onderzoeken toezicht buiten
Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. Hierbij wordt de materiële juistheid van de aangifte beoordeeld. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief toezichtkarakter. Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijke risico's in de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld.

3.2 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de Tweede Kamer aangeboden[8]. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude, onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de maatregelen beschreven die in de afgelopen periode zijn geïmplementeerd of waarvan de realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkómen van systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en activiteiten waarmee slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen. Alle activiteiten worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudebox waarin alle disciplines samenwerken (Belastingtelefoon, heffing, inning, toeslagen, centrale administratie, FIOD).

Maatregelen identiteitsfraude
Papieren aangiften en verzoeken vormen een verhoogd risico op het gebied van identiteitsfraude. Het verstrekken van blanco formulieren is gestopt. Burgers kunnen alleen op naam een papieren formulier aanvragen en op hun woonadres laten bezorgen. Ook het in bulk verzenden van blanco formulieren aan fiscaal dienstverleners is gestopt.

Verzoeken tot wijziging van bankrekeningnummers waarop de Belastingdienst uitbetaalt, worden pas verwerkt nadat de burger dit schriftelijk heeft bevestigd. Deze voorbevestigingsprocedure is een adequaat middel tegen fraude, maar zorgt dagelijks voor de verzending van ongeveer 6.000 brieven aan burgers. Deze procedure leidt bij burgers tot begrip en ook wel tot vragen. De komende periode wordt een nieuw (digitaal) proces van wijzigen van bankrekeningnummers voorbereid. Verder zullen maatregelen worden genomen om de omvang van de stroom bevestigingsbrieven te verminderen. Gebruik wordt gemaakt van beschikbare informatie van banken om de juistheid van de mutaties te checken.

Maatregelen inkomensheffing
In het afgelopen halfjaar is verder gewerkt aan het detecteren van fraudegevallen en fouten in de inkomensheffing door gebruik te maken van contra-informatie. Daarnaast zijn in 2012 de controlegrenzen verder aangescherpt, waardoor meer aangiften die leiden tot een uitbetaling worden onderzocht. Hierdoor is in 2011 voor een bedrag van ruim

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

1892881 02312

€ 145 miljoen aan uitbetalingen is voorkomen. De eerste vier maanden van 2012 is voor een bedrag van ruim € 38 miljoen aan betalingen voorkomen.

Maatregelen toeslagen
Met de komst van het nieuwe Toeslagensysteem is de mogelijkheid ontstaan om bij toeslagaanvragen voor een voorschot meer toezicht in de actualiteit uit te voeren. In de eerste vier maanden van 2012 zijn ruim 130.000 aanvragen op onderdelen in de actualiteit getoetst. Dit moet leiden tot lagere terugvorderingen.

Met behulp van intelligence worden onjuiste en frauduleuze toeslagaanvragen gedetecteerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van fraudesignalen van andere intelligence-teams bij de Belastingdienst, bijvoorbeeld bij de Inkomensheffing. In de afgelopen periode zijn ruim 1.700 fraudeposten behandeld met een financieel belang van ruim € 16 miljoen.

Een honderdtal gastouderbureaus zijn bezocht en gecontroleerd. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek is een aanpak vastgesteld voor de rest van de branche. Deze actie heeft ruim € 5 miljoen aan onterecht betaalde kinderopvangtoeslag opgeleverd.

Met ingang van 1 januari 2012 worden door Toeslagen verzuimboetes opgelegd. Met ingang van 1 juli 2012 worden de vergrijp- en verzuimboetes verhoogd, zoals bepaald in het Belastingplan 2012.

Maatregelen omzetbelasting
Btw-nummers die langer dan een jaar nihilaangiften inleveren worden na beoordeling afgevoerd. Deze actie heeft er voor gezorgd dat ruim 66.000 btw-nummers zijn afgevoerd. De actie is in 2011 aangevangen en zal eind mei 2012 zijn afgerond.
De schoning van OB-nummers zal na deze actie reguller worden gedaan door de belastingregio's.

Naast het reguliere toezicht op negatieve aangiften omzetbelasting worden ruim 26.000 risicovolle btw-nummers permanent gemonitord met behulp van de selectiemodule omzetbelasting. In de eerste vier maanden van 2012 bedroeg de opbrengst hiervan ruim € 5 miljoen .

Een landelijk werkend intelligenceteam omzetbelasting voert sinds maart 2012 risico-analyses uit, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van informatie van andere intelligenceteams. Het intelligenceteam draagt wekelijks enkele tientallen signalen aan toezichtsteams bij de regio's.

Opsporingsactiviteiten FIOD
De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waarbij sprake is van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 30 systeemfraudezaken onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft.
Sinds enkele maanden wordt door de FIOD gewerkt met de zogenaamde SIS-aanpak (Snelle Interventie Service). Dit is de aanpak waarbij kleinere zaken door korte onderzoeken en een snel vervolg het rechtsgevoel voeden.

1892881 02312

Hulp aan slachtoffers
Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de balie en de telefoon zijn geïnstrueerd hoe te handelen in voorkomend geval. De websites van de Belastingdienst en toeslagen zijn voorzien van informatie over identiteitsfraude en een emailadres, waar slachtoffers zich kunnen melden.
De activiteiten zijn er op gericht hulp te bieden bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de belastingaangiften en/of toeslagverzoeken en hervatten van de betalingen. In de eerste vier maanden van 2012 zijn 25 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude behandeld.

3.3 Intracommunautaire btw-fraude

Overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude. Daarnaast is op (pm) mei een separate brief aan de Tweede Kamer gezonden waarin wordt ingegaan enkele aanvullende beleidsmaatregelen ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude, zoals de invoering van een verleggingsregeling voor mobieltjes.

Resultaten
De aanpak van de btw-fraude is zowel preventief als repressief van aard. De aanpak is in de eerste plaats gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stopzetten van lopende btw-carrousels en het voorkomen van nieuwe. Daarnaast is de inzet van de Belastingdienst gericht op het bestraffen van de niet-compliante actoren, door het opleggen van naheffingsaanslagen, het beslag leggen op verhaalsobjecten en het strafrechtelijk aanpakken van de fraudeurs.
Voor de naheffing van btw zijn geen concrete doelstellingen te geven. Het gaat er immers vooral om schade te voorkomen. In die zin kunnen dalende cijfers voor naheffing btw en fiscaal belang in strafzaken juist duiden op succes van de preventieve acties, bijvoorbeeld in het geval van toepassing van een verleggingsregeling.

De volgende resultaten zijn geboekt in de periode t/m april 2012:

Tabel 3 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

	Totaal 2011	Totaal t/m april 2012
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (op naam)	41	0
Aantal uitgereikte waarschuwingsbrieven (anoniem)	40	24
Aantal stopgezette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude[9]	340	206
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door preventie en intelligence)[10]	27.500	39.000

[9] Ten aanzien van het 'stopzetten' van ondernemingen in kader van (caroussel)fraude de kanttekening dat hier vermoedens van mogelijke fraude lagen en er in een vroegtijdig stadium actie is ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om het aantal mogelijke plofbedrijven of schakels waarvan we voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (carrousel)fraude. Een stopgezette onderneming is een mogelijk onderdeel van een carrousel. Of en voor welke bedragen inderdaad gefraudeerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

1892881 02312

Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FIOD	114	25
Naheffing BTW[11]	€ 45.228.483,-	€ 50.815.973,-
Boete	€ 2.777.958,-	€ 18.759.739,-
Fiscaal belang strafzaak	€ 12.555.323,-	€ 13.935.469,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 383)		
- uit het buitenland	675	164
- aan het buitenland	296	149
Artikel verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004)		
- uit het buitenland	1545	559
- aan het buitenland	531	289

Toelichting
Een artikel 5 verzoek (SCAC 2004) is een verzoek van of aan het buitenlandse Belastingdienst (op basis van artikel 5 verordening van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde) om inlichtingen te verstrekken dan wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echte fraudesignalen lopen via de FIOD (SCAC 383).

Wat betreft het intrekken van btw-nummers wordt opgemerkt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag ligt. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar BTW-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

Waarschuwingsbrieven
Er zijn in 2012 geen waarschuwingsbrieven op naam verstrekt omdat zich geen uitzonderlijke gevallen hebben voorgedaan waarvoor deze brieven van toepassing zijn. In geval van hardnekkige btw-carrouselfraude met verliezen in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wenselijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Langs die weg kan de ondernemer worden gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van betrokkenheid bij een fraudeketen. De ondernemer wordt in de brief gewezen op de mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaraan verbonden risico's. Uitgangspunt is dat een brief zonder vermelding van de namen van leveranciers wordt verstrekt. Een brief met vermelding van namen wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verstuurd, waarbij de inspecteur en FIOD overtuigd moeten zijn van het bestaan van een fraudeketen met verliezen in Nederland en het bovendien niet mogelijk is gebleken de keten op een andere wijze te stoppen.

[10] Wat betreft het intrekken van btw-nummers wordt opgemerkt dat er niet altijd een duidelijk fraudesignaal aan ten grondslag ligt. Uit hoofde van fraudebestrijding wordt actief gezocht naar BTW-nummers die ten onrechte nog als actief 'staan' en wordt het nummer ingetrokken. Op deze wijze wordt in ieder geval voorkomen dat het nummer wellicht in de toekomst voor (carrousel)fraude misbruikt gaat worden.

[11] Dit bedrag betreft de naheffingen door de regio's naar aanleiding van fraudesignalen (zowel FIOD als andere signalen).

1892881 02312

3.4 Buitenlands vermogen

Buitenlands vermogen
De aanpak van de Belastingdienst van onbekend buitenlands vermogen richt zich zowel op buitenlandse bankrekeningen als op in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens.
De aanpak omvat de volgende activiteiten:

1. Het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met (voormalige) belastingparadijzen;
2. Het stimuleren van vrijwillige inkeer;
3. Continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van buitenlandse bankrekeningen;
4. De aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's).

Ad 1: verdragen/TIEA's
Naast het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen gaat het om het effectief gebruik maken van de mogelijkheden die deze verdragen en TIEA's bieden om met name bankinformatie op te vragen.

Voor de medewerkers van de Belastingdienst is een landelijke studiedag buitenlands vermogen georganiseerd waar de mogelijkheden zijn besproken en uiteengezet aan welke voorwaarden informatieverzoeken dienen te voldoen. Ook heeft de Belastingdienst een bijeenkomst georganiseerd met een aantal andere EU landen voor het uitwisselen van ervaringen en best practices met betrekking tot deze vorm van informatieuitwisseling. Onderstaand overzicht geeft de resultaten weer van het aantal verzoeken om bankinformatie:

	2011	2012 t/m april
Liechtenstein	7	5
Luxemburg	28	13
Zwitserland	5	16

Ad 2: het stimuleren van vrijwillige inkeer
Over de eerste 4 maanden van 2012 bedraagt het aantal inkeerders 105, met een ingekeerd vermogen van € 32 miljoen.
Het totaal ingekeerd vermogen bedraagt sinds 2005 € 3.1 miljard. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van € 766 miljoen.

Ad 3: continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen
Op dit moment lopen er nog een zestal projecten met betrekking tot door de Belastingdienst zelf achterhaalde of van derden verkregen informatie over buitenlandse bankrekeningen.
Daarnaast heeft de Belastingdienst enige tijd geleden vastgesteld dat er in Nederland betaalkaarten in omloop zijn waar een buitenlandse bankrekening aan ten grondslag ligt. Om zicht te krijgen op de identiteit van de houders van deze betaalkaarten (en de buitenlandse bankrekening) heeft de Belastingdienst informatie gevraagd aan een

1892881 02312

aanbieder van betalingsverkeer in Nederland. Omdat de betrokken aanbieder weigerde de gevraagde informatie te verstrekken heeft de Belastingdienst deze aanbieder in kort geding gedagvaard. De Belastingdienst is daarbij door de rechtbank in het gelijk gesteld en zal met deze uitspraak in de hand ook de overige aanbieders van betaaldiensten met een vergelijkbaar verzoek om informatie benaderen.

Ad 4: De aanpak van Afgezonderde Particuliere Vermogens (APV's)
In de vorige rapportage is al uiteen gezet dat de Coördinatiegroep Constructiebestrijding (CCB) binnen de Belastingdienst is belast met de aanpak van in buitenlandse rechtsvormen ondergebrachte particuliere vermogens.
Na een aantal eerdere – voor de Belastingdienst gunstige – uitspraken over trusts en SPF's heeft het Hof Den Haag onlangs een belangrijke uitspraak heeft gedaan over een Liechtensteinse stiftung in een door de Belastingdienst aangespannen rechtszaak. In dit geval ging het om een zeer aanzienlijk ondergebracht vermogen waarvan de inbrenger verdedigde dat hij geen enkele zeggenschap (meer) had over dit vermogen. Het Hof overwoog dat de stiftung voor de oprichter en (na zijn overlijden) voor zijn erfgenamen een constructie vormt om over het daarin ondergebrachte vermogen naar eigen goeddunken te kunnen beschikken. Het Hof neemt het vermogen van de stiftung in aanmerking voor de belastingheffing bij de oprichter en (na zijn overlijden) bij de erfgenamen.
De Belastingdienst beschouwt deze uitspraak als een belangrijke steun in der rug bij de aanpak van deze en andere afgezonderde particuliere vermogens.

—D is er nog niemand uit Curaçao?

1892881 02312

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 Aangiftecampagne IB 2011

Tot en met april zijn in totaal 8,4 miljoen aangiftes IB binnengekomen.
Voor de IB aangifte 2011 heeft de Belastingdienst ingezet op een intensivering van het gebruik van de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Dit heeft geleid tot een een belangrijke stijging van het gebruik van de VIA met 10 % .

De Belastingdienst heeft in het voorjaar een proef uitgevoerd waarbij 400.000 mensen die voor 1 april hun belastingaangifte hebben ingediend, direct een definitieve aanslag hebben ontvangen. Het overslaan van de voorlopige aanslag past in het streven van om het aantal brieven dat de Belastingdienst verstuurt de komende jaren te verminderen Deze proef is goed verlopen en uit onderzoek blijkt ook dat betrokkenen hierover positief oordelen.

4.2 Vernieuwde websites

De Belastingdienst maakt zoeken op haar websites eenvoudiger door beter aan te sluiten bij het zoekgedrag van de bezoeker. Het gaat om de websites van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen. Op de vernieuwde sites staan gebeurtenissen in het leven van de burger centraal, zoals de aankoop van een huis of het starten van een bedrijf. Het vinden van de juiste informatie wordt makkelijker, de zoekmachine geeft betere resultaten, en in veel gevallen laden de websites sneller. Ook is de informatie beter toegankelijk voor visueel gehandicapten. Zo is de informatie op de website ook te beluisteren of te lezen in een groter lettertype. De sites zijn op 25 januari 2012 live gegaan.

4.3 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich in het algemeen geen grote productieverstoringen voorgedaan. De volgende verstoringen waren er wel:

Uitstelverzoeken
Enkele duizenden schriftelijke uitstelverzoeken van fiscaal dienstverleners voor aangiften inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting 2011 zijn door onbekende oorzaak in maart en april niet ontvangen door de Belastingdienst. Alle betrokken fiscaal dienstverleners zijn gebeld en deze hebben inmiddels een nieuw uitstelverzoek gestuurd. Er zijn geen termijnen overschreden of belastingplichtigen benadeeld.

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

DigiNotar

1892881 02312

Het DigiNotar-Incident heeft voor de Belastingdienst niet of nauwelijks productieverstoringen opgeleverd, omdat snel kon worden ingegrepen met het vervangen van de zogenaamde veiligheidscertificaten.
Het laatste - nog tot medio dit jaar lopende - traject is de vervanging van de zogenaamde BAPI-certificaten van DigiNotar. Deze certificaten zijn in gebruik bij veel fiscaal dienstverleners. Ook dit vervangingstraject kende tot nu toe geen productieverstoringen, enkel slechts kleine incidenten die beperkt bleven tot een beperkt aantal dienstverleners.

4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem

Het nieuwe toeslagensysteem is nu een half jaar in werking. Het systeem functioneert goed. Wel is er een aantal aanloopproblemen geweest, waaronder het ten onrechte stopzetten van burgers met een geldige verblijfstatus en het niet (tijdig) verwerken van rekeningnummers. Mijn Toeslagen is inmiddels vier miljoen keer bezocht.
De nadruk van het project heeft tot eind 2011 gelegen op het live brengen van het nieuwe systeem. Het systeem maakt nu volledig onderdeel uit van het toeslagenproces. Hierdoor is de nadruk komen te liggen op het zorgen voor de continuïteit van de productie. Daarnaast moet de laatste noodzakelijke functionaliteit nog afgebouwd worden. Het gaat dan, naast de wetgeving die per 1 januari 2013 in werking treedt, om de functionaliteit die nodig is voor het definitief toekennen van toeslagjaar 2013 in 2014. Gezien het verschuiven van de verantwoordelijkheid van implementatie van het systeem naar het continueren ervan heeft de Belastingdienst besloten om het huidige project te beëindigen. Vanaf 1 juli 2012 zal onder verantwoordelijkheid van [redacted] Toeslagen het systeem worden aangepast en afgebouwd.

Aanloopproblemen NTS

Zoals in de negende halfjaarsrapportage is gemeld valt – hoewel de implementatie succesvol is verlopen – nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Er is thans een viertal aanloopproblemen bekend.
In de tweede helft van december 2012 werd duidelijk dat er bij vreemdelingen met een geldige verblijfstitel ten onrechte de toeslag was gestopt. Dit is uitgezocht en samen met de IND heeft de Belastingdienst een proces ingericht om dit zoveel als mogelijk te voorkomen. Uw Kamer is hier bij brief van 17 april 2012 (Kamerstukken II, 2011/12, 31 066, nr. 128) over geïnformeerd.
Er is in de verslagperiode een achterstand ontstaan bij de verwerking van wijziging van rekeningnummers via Mijn Toeslagen. Hierover wordt de Tweede Kamer binnenkort nader geïnformeerd naar aanleiding van de vragen van het lid Omtzigt van 2 mei jl.
Verder hebben zich enkele problemen voorgedaan met de levering van beleidsinformatie aan de betreffende vakdepartementen. Inmiddels zijn de meeste problemen verholpen.
Tenslotte is gebleken dat er in de afhandeling van wijzigingen die in de toekomst liggen voor de burger niet begrijpelijk verloopt. In de relatie tussen het NTS en de betaalsystemen verloopt iets niet goed. Wellswaar verloopt de afhandeling financieel juist, maar de uitingen naar de burger zijn onduidelijk. Het gaat om enkele honderden gevallen per maand. Er wordt gewerkt aan een oplossing.

1892881 02312

4.5 Uitvoering toeslagen

Tabel 4 definitief toekennen toeslagen 2008

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	279.000 22%	192.000 41%	192.000 17%	1.286.000 23%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	13%	6%	11%
€ 100 - € 500	7%	17%	9%	10%
€ 500 - € 1000	4%	6%	2%	2%
> € 1000	2%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	107,0	116,0	43,6	240,6
Nihil	595.000 46%	89.000 19%	485.000 42%	2.423.000 43%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	413.000 32%	189.000 40%	483.000 42%	1.869.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	14%	9%	10%
€ 100 - € 500	11%	15%	23%	17%
€ 500 - € 1000	7%	5%	9%	5%
> € 1000	11%	6%	0%	1%
Totaal nabetaald (€ x mln)	349,6	112,1	159,1	509,9

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,5 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99 % van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 60.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	176.000 15%	167.000 39%	174.000 16%	973.000 18%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	11%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	6%	3%	2%
> € 1000	1%	5%	0%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	58,6	80,0	49,5	193,5
Nihil	610.000 50%	85.000 20%	465.000 42%	2.439.000 45%

1892881 02312

Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	424.000 35%	177.000 41%	467.000 42%	1.989.000 37%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	14%	7%	12%
€ 100 - € 500	14%	17%	22%	19%
€ 500 - € 1000	7%	5%	10%	5%
> € 1000	10%	5%	3%	1%
Totaal nabetaald (€ x mln)	326,8	88,8	188,1	512,4

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,1 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,4 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 93 % van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 0,6 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Tabel 6 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m april 2012

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	379.000 40%	118.000 38%	165.000 18%	985.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	31%	14%	5%	9%
€ 100 - € 500	6%	18%	9%	8%
€ 500 - € 1000	2%	5%	3%	2%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	56,6	34,2	55,0	188,4
Nihil	250.000 27%	83.000 27%	409.000 44%	2.432.000 47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	310.000 33%	107.000 35%	357.000 38%	1.743.000 34%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	15%	7%	12%
€ 100 - € 500	13%	15%	19%	17%
€ 500 - € 1000	6%	3%	9%	4%
> € 1000	8%	1%	4%	1%
Totaal nabetaald (€ x mln)	204,0	25,2	154,6	432,5

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 7,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 0,9 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,2 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,3 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,9 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 83% van de toeslagen definitief vastgesteld.

1892881 02312

De circa 1,5 miljoen openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Productieverstoringen toeslagen
In november 2011 is bij het definitief toekennen van de huurtoeslag over het jaar 2008 teveel huurtoeslag betaald aan 1.575 toeslaggerechtigden. Dit is hersteld en betrokkenen hebben een verzoek om terugbetaling gekregen.
In december 2011 is geconstateerd dat 34.000 voorschotbeschikking huurtoeslag niet waren verzonden. Hierdoor kregen burgers in het geval van een vordering een acceptgiro zonder dat zij vooraf een beschikking had gekregen. Half januari 2012 is er een excuusbrief verstuurd en de beschikkingsdatum is aangepast waardoor deze productieverstoring geen invloed had op de bezwaartermijn voor burgers die bezwaar zouden willen aantekenen.
Er zijn begin januari 2012 onduidelijke mededelingen vanuit het betaalproces verzonden over een mogelijke verrekening. Dit heeft geleid tot veel telefoonverkeer. Uit de analyse is gebleken dat de betalingen allemaal juist waren. De mededeling wordt niet meer verzonden.

1892881 02312

5. Toezeggingen aan Tweede Kamer

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

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om te voorkomen dat de Belastingdienst "bank van lening" wordt bij toeslagen.

Om deze toezegging gestand te doen is bij Belastingdienst/Toeslagen de pilot gestart 'aanpak slechte schatters'. De pilot richtte zich op de huurtoeslag. Hiermee wordt ook gevolg gegeven aan de uitvoering van de motie Lucassen[12] om te hoge toekenningen van huurtoeslagen te beperken.

Stopzetten
Op basis van de inkomensgegevens uit 2009 en 2010 zijn in juli 2011, september 2011 en april 2012 in totaal 16.908 voorschotten huurtoeslag door de Belastingdienst/Toeslagen stopgezet en teruggevorderd.
Uit de gegevens van de Belastingdienst/Toeslagen bleek dat deze burgers in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle huurtoeslag moesten terugbetalen. Deze burgers hebben geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op huurtoeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.
Door het tussentijds stoppen en terugvorderen van 13.884 voorschotten 2011 is het jaarrecht voor deze groep teruggebracht van € 20,1 miljoen naar € 8,9 miljoen. Ruim 85% van deze burgers heeft na de stopzetting geen nieuw inkomen doorgegeven, hun aanvraag is niet gecontinueerd naar 2012. Door het tussentijds stoppen en terugvorderen van 3.024 voorschotten 2012 is het jaarrecht voor deze groep teruggebracht van € 5,1 miljoen naar nihil.

Nieuwe schatting inkomen
In september 2011 zijn 42.365 huurtoeslagontvangers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote vordering huurtoeslag. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Een derde van de aangeschreven groep heeft na het bericht van de Belastingdienst een wijziging doorgegeven.

Op grond van de resultaten van de pilot zal de Belastingdienst/Toeslagen doorgaan met de aanpak van 'slechte schatters'.

[12] Motie van het lid Lucassen, TK 33000 VII, nr. 78

1892881 02312

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd dat de scripts van de BelastingTelefoon met betrekking tot de inzending van jaaropgaven voor de toeslagen, zullen worden aangepast.

Het kon voorkomen dat burgers een rappelbrief ontvingen om jaaropgaven van afgenomen kinderopvanguren in te sturen, terwijl de toeslagontvangers enige dagen daarvoor deze gevraagde documenten al hadden ingestuurd. Als burgers dan contact opnamen met de BelastingTelefoon, kwam het eveneens voor dat het advies werd gegeven om opnieuw alle gevraagde documenten in te sturen.
De scripts bij de BelastingTelefoon zijn daartoe aangepast. BelastingTelefoon-medewerkers kunnen nu checken of de jaaropgaven voor afgenomen uren kinderopvang zijn ontvangen.
Als de documenten geregistreerd (= gescand) zijn, geeft de medewerker aan de burger aan dat de gevraagde jaaropgaven zijn ontvangen. De documenten hoeven dan niet nogmaals opgestuurd te worden.
Als de documenten nog niet geregistreerd zijn, wordt gevraagd wanneer de burger de stukken heeft opgestuurd. Het scannen van de documenten gebeurt binnen maximaal 10 dagen. Aan de hand van die termijn wordt een burger aangeraden over een paar dagen nog een keer te bellen of als de verzenddatum te ver in het verleden ligt de documenten nogmaals op te sturen.

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd om in de volgende halfjaarsrapportage, vlak voor de zomer, een stand van zaken te geven van het digitaliseringsproces van Belastingdienst Heerlen, kantoor Buitenland.

Voor de inkomensheffing is een traject in voorbereiding om het M-biljet (meest omvangrijke formulier) te digitaliseren en de communicatie met migranten verder te vereenvoudigen door het gebruik van een portaal. De oplossing is op zijn vroegst in 2014 voorhanden. Het C-biljet voor buitenlanders is al gedigitaliseerd. Voor de loonheffing wordt het aanvraagformulier voor vrijstelling loonbelasting en premies volksverzekeringen momenteel onderzocht op vereenvoudiging. Dit formulier blijft wel een downloadbaar formulier, omdat vanuit het buitenland vooralsnog geen documenten digitaal naar de Belastingdienst gestuurd kunnen worden.

Wanneer wel?

1892881 02312

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

Toezegging
Toegezegd om op het thema invordering in te gaan in de volgende halfjaarsrapportage en daarbij in elk geval ook het thema automatisering meenemen.

Een belangrijk aandachtspunt voor de Belastingdienst vormt het groeiend aantal belastingaanslagen en terugvorderingen dat ook na betekening van een dwangbevel niet wordt betaald en waarvoor de invordering moet worden vervolgd door middel van beslaglegging op de goederen van de schuldenaar. Het afhandelen van deze beslagopdrachten is gemiddeld genomen bijzonder arbeidsintensief. Het aantal is de afgelopen periode van 10 jaar meer dan verdubbeld. In 2011 ging het om ruim 1,5 miljoen beslagopdrachten. Met het oog op de beschikbare capaciteit binnen het invorderingsapparaat, worden met betrekking tot de afhandeling van de beslagopdrachten keuzes gemaakt. Hiervoor wordt verwezen naar de antwoorden van 22 februari 2010 op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst (Vergaderjaar 2009-2010) waarin deze keuzes zijn toegelicht.

Eind vorig jaar is het jaar 2012 uitgeroepen tot het "Jaar van de Invordering". Dat was ingegeven door de constatering dat in de invordering een aantal dingen moet veranderen. In de beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over de invordering d.d. 18 april 2012 (Vergaderjaar 2011-2012) is toegelicht welke initiatieven daartoe zijn genomen. Bij de voorbereiding van het Belastingplan 2013 wordt bekeken of en hoe concrete knelpunten in de invordering kunnen worden weggenomen.

Het is zonder meer belangrijk dat belastingschulden en toeslagvorderingen zoveel als mogelijk is worden betaald. De keuzes die Belastingdienst thans maakt bij de afhandeling van beslagopdrachten (zie hiervoor) bieden geen 100% garantie dat in alle gevallen waarin in de oninbaarheid wordt berust de vordering ook werkelijk oninbaar is. Om die reden worden de aan deze keuzes ten grondslag liggende indicatieve kwantitatieve grenzen thans heroverwogen.

Om het aantal oninbare vorderingen terug te dringen heeft de Belastingdienst recent een instrument (incassobox) ontwikkeld waarvan door middel van koppeling van bestanden concrete indicaties worden verkregen over resterende invorderingsmogelijkheden voor belastingaanslagen die binnen het reguliere dwanginvorderingsproces niet zijn geïnd. Vóór 1 juli 2012 is een plan van aanpak uitgewerkt met betrekking tot de wijze waarop de resultaten van de bestandsvergelijking worden behandeld.

De Belastingdienst boekt goede resultaten met de inzet van het ANPR-instrument. Belastingschuldigen worden bij verkeerscontroles aangesproken op onbetaalde schulden en, bij volharding in het niet-betalen, wordt het voertuig in beslag genomen en zo nodig afgevoerd. Bij deze acties worden met name ook die vorderingen betrokken die binnen het reguliere dwanginvorderingsproces onbetaald zijn gebleven. Teneinde de verjaring van deze vorderingen op een doelmatige wijze te bewaken, worden vanaf juli 2012 structureel zogenoemde stuitingsbrieven verzonden aan belastingschuldigen die een belastingschuld hebben die ouder is dan 4 ½ jaar.

1892881 02312

In de achterliggende tijd zijn nieuwe maatregelen genomen om de groei van het aanta beslagopdrachten een halt toe te roepen en dat aantal zo mogelijk terug te dringen. De Belastingdienst heeft een instrument ontwikkeld voor het creëren van overzicht en inzicht in de prestaties van de incassoketen, het identificeren van het belangrijkste verbeterpotentieel binnen deze keten en een betere beheersing van het proces als zodanig.
Vanaf mei 2012 wordt dit instrument toegepast op de incassoketen (inning-invordering-betalingsverkeer) van de Belastingdienst.

Om de werkdruk binnen het dwanginvorderingsproces te verminderen wordt het middel van telefonische incasso uitgeprobeerd. In de periode juli tot september 2012 wordt een pilot uitgevoerd met als doelstelling de effectiviteit van een telefonisch incassocentrum te meten. Bij een positief resultaat zal telefonische incasso worden ingevoerd als instrument van invorderingsregie.

Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011

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

Tijdens het wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011 (Kamerstukken II, 2011/12, 30 003, nr 81) is desgevraagd toegezegd de Tweede Kamer nader te informeren over de motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken. Daarover valt het volgende te zeggen.
Het toezicht op de naleving van de motorrijtuigenbelasting maakt onderdeel uit van het algemene toezicht dat de Belastingdienst uitvoert op het terrein van de autobelastingen. Waar mogelijk worden alle relevante autobelastingen gezamenlijk in het toezicht betrokken. Voor wat betreft buitenlandse voertuigen gaat het dan om BPM, MRB en ook om het eurovignet voor vrachtwagens. Met ingang van 2012 houdt de Belastingdienst de bestuurlijke informatie over buitenlandse voertuigen apart bij. Deze is op dit moment nog niet van dien aard dat daaruit betrouwbare gegevens kunnen worden gedestilleerd. In de volgende rapportage wordt een overzicht opgenomen van het aantal voertuigen dat is opgespoord en ook een uitsplitsing naar herkomst van die voertuigen.
De activiteiten rond de aanpak van buitenlandse voertuigen vallen onder de noemer 'grensoverschrijdend werken en ondernemen'. Dit thema is een onderdeel van het landelijk handhavingsplan van de Belastingdienst. Er zijn in 2012 ongeveer 26 fte's beschikbaar voor dit thema. Het toezicht vindt plaats op verschillende manieren:

- In samenwerking met de RDW wordt getracht bestandsgegevens te verkrijgen van Nederlanders die belastingplichtig zijn in Nederland en van wie een auto is opgenomen in het Duitse kentekenregister.
- Waar mogelijk worden externe bestanden van andere toezichthouders vergeleken met de bij de Belastingdienst beschikbare data. Een voorbeeld is een bestand met parkeervergunningen waarin ook auto's met een niet-NL kenteken voorkomen.
- Er is gestart met de controles op arbeidsmigranten die zich hebben ingeschreven in het GBA. In een later stadium zullen ook niet ingeschreven arbeidsmigranten hierin worden betrokken.

1892881 02312

- Waar mogelijk gebruikt de Belastingdienst de reguliere kanalen in het horizontaal toezicht ook om aandacht te vragen voor de autobelastingen. Hierbij kan worden gedacht aan uitzendbureaus, organisaties van ondernemers en grote werkgevers.
- Het zichtbare toezicht 'op de weg' is grotendeels locatiegericht. Dan gaat het om bijzondere acties op auto(snel)wegen, wijkgerichte controles en specifieke acties, bijvoorbeeld een bungalowpark waar veel buitenlandse werknemers (tijdelijk) zijn gevestigd. Deze acties vinden veelal plaats in gezamenlijkheid met andere diensten en de politie.
- Ook andere diensten, bijvoorbeeld de politie, geven informatie door aan de Belastingdienst wanneer ze stuit op buitenlandse voertuigen waarvoor ten onrechte geen belasting is/wordt afgedragen.

Plenaire behandeling van het Belastingplan op 16 november 2011

Toezegging
Toegezegd om de regeling mbt ANBI's te monitoren en indien er aanleiding bestaat om de definitie aan te scherpen, hierop terug te komen en de Kamer hierover de informeren.

In het kader van Convenant Ruimte voor Geven dat met de goede doelensector is afgesloten wordt een gezamenlijke visie op toezicht ontwikkeld. In dit verband komt ook een nieuw keurmerkstelsel voor goede doelen aan de orde. Daarbij is het streven dat dit keurmerkstelsel een rol gaat spelen in de voorwaarden van de ANBI-regeling.

Bijlage 1: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal behandelde aangiften	18,7 mln	15,5 mln
Aantal voorlopige aanslagen	2,7 mln	2,5 mln
Aantal voorlopige teruggaven	3,0 mln	2,9 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	0,8 mln	0,7 mln
Aantal uitbetaalde toeslagen	8,2 mln	8,0 mln

De in 2012 behandelde volumes zijn vergelijkbaar met die van 2011, met uitzondering van het aantal behandelde aangiften. Dit wordt veroorzaakt door een inhaalslag in de massale behandeling van de IB-aangiften in de eerste maanden van 2011, waardoor er toen ruim 3 miljoen extra aangiften werden verwerkt.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal belpogingen	5.353.978	5.184.701
Uitval overbelasting	14.689	31.476
Totaal beantwoord	4.534.632	4.550.280
Bereikbaarheid	85%	88%

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Particulieren		
Totale aanbod	2.465.385	2.505.318
Totaal beantwoord	2.263.756	2.281.161
Aangenomen	92%	91%
Ondernemingen		
Totale aanbod	1.181.330	1.150.870
Totaal beantwoord	1.041.498	1.105.393
Aangenomen	88%	96%
Toeslagen		
Totale aanbod	1.335.228	1.504.198
Totaal beantwoord	1.220.856	1.428.261
Aangenomen	91%	95%
Overig		
Totale aanbod	596.011	559.705
Totaal beantwoord	511.330	525.819
Aangenomen	86%	94%

1892881 02312

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal frobo's	927.546	739.258
Waarop tijdig gereageerd	93%	90%
Waarvan terugbelafspraken	379.142	178.226
Waarvan serviceberichten	533.713	552.711
Waarvan duplicaat beschikkingen	14.691	8.321

De daling van het aantal frobo's is het gevolg van de invoering van het nieuwe terugbellen volgens afspraak met de klant.

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Belastingen		
Aantal frobo's	334.246	142.910
Waarop tijdig gereageerd	87%	81%
Toeslagen		
Aantal frobo's	44.896	35.316
Waarop tijdig gereageerd	88%	85%
Uitstel, formulieren, etc.		
Aantal frobo's	533.713	552.711
Waarop tijdig gereageerd	97%	93%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal frobo's	14.691	8.321
Waarop tijdig gereageerd	99%	100%

Tabel 6: Bezoekers balie

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal bezoekers balie	341.000	316.000

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

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

1892881 02312

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2011 t/m april	2012 t/m april
Bezwaarschriften	61.882	70.878
Meldingen betalingsonmacht	843	813
Notariële akten	2.092	736

Tabel 9: Bezwaarschriften

Afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	150.128	194.831
Belastingregio's	119.043	162.556
Douane	2.750	1.618
Toeslagen	22.117	19.999
Autobelastingen	6.218	10.658

* Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	94%	93%
Belastingregio's	93%	92%
Douane	100%	99%
Toeslagen	99%	98%
Autobelastingen	96%	97%

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

Ontvangen beroepschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	2.382	2.326
Belastingregio's	1.392	1.309
Douane	43	86
Toeslagen	601	804
Autobelasting	346	127

Afgedane beroepschriften:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	2.011	2.399
Belastingregio's	1.521	1.565
Douane	93	48
Toeslagen	340	608
Autobelasting	57	178

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	31%	25%
Belastingregio's	36%	30%
Douane	22%	4%
Toeslagen	11%	9%
Autobelasting	25%	49%

1892881 02312

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	11%	14%
Belastingregio's	12%	19%
Douane	6%	2%
Toeslagen	6%	6%
Autobelasting	11%	12%

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	3.883	4.828
Belastingregio's	1.823	2.018
Toeslagen	1.420	2.080
Overig	640	730

Afgedane klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	3.825	5.071
Belastingregio's	1.847	2.018
Toeslagen	1.391	2.291
Overig	587	762

Percentage tijdig afgedane klachten:

	2011 t/m april	2012 t/m april
Totaal	95%	94%
Belastingregio's	91%	92%
Toeslagen	99%	93%
Overig	98%	99%

1892881 02312

Toezicht

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Ontvangen aangiften	8.489.160	8.401.238
- waarvan digitaal	96%	96%
- waarvan papier	4%	4%
Geregistreerde aangiften	4.642.416	6.625.322

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

	2011 t/m april	2012 t/m april
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften	156.100	165.900
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften	4%	16%
Aantal door de inspecteur behandelde Vpb-aangiften	10.400	10.000
Percentage van het totaal aantal behandelde Vpb-aangiften	4%	6%

De percentages in deze tabel zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks sterk kan variëren. Het aantal definitieve aanslagen begin 2011 was door een inhaalslag aanmerkelijk hoger dan normaal. Daardoor werd het percentage in 2011 gedrukt. Verder startte de Belastingdienst in 2011 eerder dan in voorgaande jaren met het opleggen van de definitieve aanslagen over belastingjaar 2010. Het aantal opgelegde definitieve aanslagen in 2012 is daarom nog relatief laag. Afgezet tegen deze aantallen is te verklaren dat de percentages behandelde aangiften in 2011 en 2012 relatief sterk van elkaar verschillen.

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

	2011 t/m april	2012 t/m april
Personeel in fte's (bezetting)	29.595	28.485
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	6,3%	6,3%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,4%	5,3%

1892881 02312

Hr. staatssecretaris,
n.a.v. uw verzoek om aan te geven wat in de antwoorden op de kamervragen is aangepast, bijgevoegd de passage met korte toelichting

Wat is het communicatieadvies?

Ministerie van Financiën

TER BEHANDELING
Aan
staatssecretaris

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
25 mei 2012
Notitienummer
DGB/2012/3236
Rubriek
Beheer
Auteur
Van
Belastingdienst
Kopie aan
dFEZ, dCom, PA,
Bijlagen
3

notitie

10e Halfjaarsrapportage Belastingdienst en beantwoording van de TK vragen over de bezwaarschriften

Paraaf staatssecretaris	Via	Paraaf	Paraaf
	25/5		

Hierbij doe ik u voor commentaar toekomen de 10e halfjaarsrapportage Belastingdienst en de beantwoording van de TK vragen over de bezwaarschriften. Tevens is in concept de aanbiedingsbrief aan de Kamer bijgevoegd.

Toelichting 10e halfjaarsrapportage
Sinds 2008 ontvangt de Tweede Kamer halfjaarlijks een rapportage over de voortgang van de activiteiten van de Belastingdienst. Inmiddels is dit de 10e rapportage.
Naast de gebruikelijke stand van zaken van de productiedoelstellingen voor dienstverlening resp. toezicht, wordt overeenkomstig diverse toezeggingen aan de Kamer verslag gedaan van een aantal items die de laatste tijd politiek spelen of hebben gespeeld.

Zie opm. en onderstreepte tekst

De belangrijkste punten zijn:

Par. 2.1: Tijdige afhandeling bezwaren: in de halfjaarsrapportage wordt de stand van zaken per april 2012 weergegeven. Verwezen wordt naar de separate beantwoording van de vragen van de Kamer die volgens voorstel bij de halfjaarsrapportage wordt gevoegd (zie concept aanbiedingsbrief).

Par. 3.3.: Intracommunautaire btw-fraude: overeenkomstig de afspraak met de Kamer rapporteert de Belastingdienst periodiek over de resultaten in het kader van de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude. In de halfjaarsrapportage wordt verwezen naar de brief aan de TK over de stand van zaken aanpak van btw-carrouselfraude. Die brief ligt ter ondertekening bij u. De verwijzing wordt alleen opgenomen als de brief daadwerkelijk vóór 1 juni wordt verzonden.

brf gaat 28/5 naar TK

Par. 4.1: Aangifte 2011: de resultaten van de IB aangifte 2011, het gebruik van de vooraf ingevulde aangifte (VIA) en de proef met de versnelde definitieve aangifte worden genoemd.

Hoofdstuk 5: de volgende toezeggingen aan de Tweede Kamer worden behandeld:

- de mogelijkheden om te voorkomen dat de Belastingdienst "bank van lening" wordt bij toeslagen;
- de aanpassing van de scripts van de BelastingTelefoon met betrekking tot de inzending van jaaropgaven voor de toeslagen;
- een stand van zaken van het digitaliseringsproces van Belastingdienst Heerlen;
- stand van zaken van het thema invordering en de bijbehorende automatisering;
- motorrijtuigenbelasting (MRB) van voertuigen met een buitenlands kenteken;
- monitoring van de regeling met betrekking tot de ANBI's.

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

Toelichting beantwoording van de TK vragen over de bezwaarschriften
De antwoorden zijn naar aanleiding van uw eerdere opmerkingen aangepast. Graag uw akkoord. Hierna nog enkele punten ter toelichting.

SP aangepast

Uw vraag naar een analyse van de 170.000 gevallen van uitstel van terugvordering bij toeslagen vergt uitzoekwerk. De analyse volgt nog.

Naar aanleiding van de PvdA-vraag naar de achtergronden van andere bezwaarschriften zijn in het antwoord toegevoegd de bezwaren uit de Actie Buitenlands vermogen (zwartsparen). Dit uit een oogpunt van volledigheid.

Naar aanleiding van uw opmerking bij het antwoord op de SP-vragen is de zin "Daarbij is de hoogte van het in geschil zijnde bedrag slechts één van de factoren die een rol spelen om tot een afgewogen oordeel te komen." geschrapt. Achterliggende gedachte bij deze zin: Bij bezwaarbehandeling gaat het erom in hoeverre het verhaal van belanghebbende aannemelijk is. De inspecteur weegt daarbij alle relevante feiten en omstandigheden. Zo zijn vergeten giften van € 200 meestal sneller aannemelijk dan een vergeten aftrekpost van € 50.000. Bij die laatste zal de inspecteur waarschijnlijk een bewijsstuk willen zien, bij de gift van € 200 niet. In zoverre is de hoogte van het bedrag dus één van de factoren voor een afgewogen oordeel.

SP memo over richtlijn
opties zijn overwogen zorgplicht
beleid licht niet te wijzigen

Reactie staatssecretaris van Financiën naar aanleiding van het verslag van een Schriftelijk Overleg

De leden van de PvdA-fractie vragen naar aanleiding van de berichtgeving in De Telegraaf over de Inkomensheffing hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften er op dit moment liggen. Zij vragen zich af of het nog lukt om alles per 1 september te hebben afgewerkt.

In mijn antwoord op de Kamervragen van het lid Groot over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst heb ik op 5 maart 2012 uw Kamer bericht, dat op 16 februari 2012 de voorraad te behandelen bezwaarschriften 61.000 stuks bedroeg. Zoals ik heb aangegeven, is het de bedoeling om per 1 september de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften te hebben weggewerkt. De inzet is onveranderd om op dat tijdstip op het niveau van de reguliere voorraad, die met normale behandelcapaciteit kan worden afgehandeld.
Om de ontwikkeling van de voorraad bezwaarschriften Inkomensheffing in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, geef ik de volgende toelichting. De huidige toename van de voorraad wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. De campagne heeft tot doel de belastingplichtigen in toenemende mate te bewegen tot het tijdig voldoen aan hun aangifteplicht. Deze actie in het kader van werken in de actualiteit voorkomt dat de Belastingdienst in een later stadium ingrijpendere en arbeidsintensievere maatregelen moet treffen om aangiften binnen te krijgen en om ambtshalve aanslagen op te leggen. In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn in dit kader de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd, tot nu toe in totaal zo'n 500.000. Hiertegen zijn tot nu ongeveer 91.000 bezwaarschriften (veelal in de vorm van een alsnog ingediend aangiftebiljet) binnengekomen.
Meer dan 70% van alle bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte dan wel aangiften die alsnog worden ingediend naar aanleiding van een ambtshalve aanslag. Bij de overige 30% is veelal wel sprake van echte bezwaren, in formele en materiële zin. Echte bezwaren en aanvullingen op de aangifte kennen dezelfde arbeidsintensieve bezwaarbehandeling. Een onderzoek loopt naar de mogelijkheden om aanvullingen op de aangifte via een eenvoudigere, meer op een digitale werkwijze toegesneden procedure, te behandelen.

De leden van de fractie van de PvdA vragen zich voorts af of er wel sprake is van een tijdelijke piek indien er over de periode januari tot september extra capaciteit moet worden ingezet. Hoeveel extra fte is er beschikbaar gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftenpieken op te vangen?

Zoals hiervoor is aangegeven, wordt de huidige piek veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid.
Daarom is inzet van extra capaciteit noodzakelijk. Zodra deze piek is weggewerkt kunnen de bezwaarschriften weer met normale behandelcapaciteit worden verwerkt. Indien tijdelijke bezwaarschriftenpieken ontstaan zullen deze in eerste instantie binnen de bestaande bezwarencapaciteit worden opgevangen. Pas in het geval de bezwarentoestroom niet via interne herprioritering en herverdeling tussen de kantoren onderling kan worden opgevangen, komt extra capaciteitsinzet aan de orde. De omvang daarvan is onder meer afhankelijk van de piek in het aantal bezwaarschriften en de aard van de bezwaren.

De leden van de fractie van de PvdA stellen nog de volgende vragen. Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen?
De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230.000. Hoeveel zijn dit er nu?

Er wordt op dit moment geen extra capaciteit ingezet om het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering op te vangen. De werkwijze bij de afhandeling in geval van terugvorderingen toeslagen is als volgt. In beginsel wordt uitstel aangeboden voor maximaal 24 maanden. Dit gebeurt in een volledig geautomatiseerd en centraal uitgevoerd proces. Indien de toeslaggerechtigde van mening is dat de aangeboden regeling voor hem niet toereikend is, kan hij verzoeken om een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit. Deze verzoeken worden op de regiokantoren behandeld. Op dit moment wordt gewerkt aan IT-ondersteuning, met name om de beoordeling van het verzoek tot het treffen van een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit efficiënter en minder arbeidsintensief te maken. Er is inderdaad sprake van een toename van het aantal aanvragen. Hierin speelt mee dat door invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem de definitieve vaststelling van de tegemoetkoming waarop aanspraak bestaat, op een eerder tijdstip plaatsvindt dan voorheen. Gezien het automatisme van het aanbod van de standaard betalingsregeling, veroorzaakt deze versnelling op zichzelf reeds een toename van het aantal betalingsregelingen. Over de vraag in hoeverre de toename ook wordt veroorzaakt door de economische recessie kunnen mede om die reden thans geen uitspraken worden gedaan.
Het aantal gevallen van uitstel van terugvordering bedraagt op dit moment circa 170.000.

De leden van de fractie van PvdA constateren dat het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% is toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

Het klopt dat het aantal bezoekers bij de balie en het aantal bezwaarschriften vorig jaar zijn toegenomen. Voor de vraag of de bezuiniging van € 400 mln. op de Belastingdienst verstandig is verwijs ik naar het onderdeel "Taakstelling" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Waarom zijn er zoveel andere bezwaren, zo vragen de leden van de PvdA zich af. Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen en welke mogelijkheden ziet de Staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen?

Passage toegevoegd

De achtergronden voor de grote aantallen andere bezwaarschriften zijn divers. Hierna licht ik de belangrijkste groepen bezwaarschriften toe.

Actie Buitenlands vermogen (zwartsparen)
Regelmatig duiken gegevens op over verzwegen vermogens van Nederlandse ingezetenen in het buitenland. De Belastingdienst legt op basis van deze gegevens in het kader van de actie Buitenlands vermogen belastingaanslagen op. Dit is mogelijk over een periode van maximaal 12 belastingjaren. Deze belastingaanslagen zijn voor een groep belanghebbenden aanleiding om in bezwaar te komen.

Omzetbelasting
Bij de omzetbelasting wordt massaal bezwaar gemaakt tegen de nieuwe regelgeving voor de btw-correctie in verband met privégebruik auto. Onder meer wordt de heffing bestreden omdat op grond van het gelijkheidsbeginsel geen onderscheid mag worden gemaakt tussen milieuonvriendelijke auto's en milieuvriendelijke elektrische auto's waarvoor geen omzetbelasting over privégebruik hoeft te worden voldaan. Ook wordt bestreden dat leaseauto's onder de fictieve omzetbelasting vallen. Uit een oogpunt van terugdringing van het aantal bezwaarschriften en zo efficiënt mogelijk werken zijn proefprocedures afgesproken met (brancheorganisaties van) belastingadvieskantoren. Door deze zo snel mogelijk af te ronden worden de duur van de procedures en het aantal bezwaarschriften zoveel

mogelijk ingeperkt.

Dividendbelasting
De bezwaarschriften over de dividendbelasting betreffen onder meer buitenlandse aandeelhouders van Nederlandse vennootschappen, die stellen dat Nederland in strijd handelt met het EU-recht bij de inhouding van dividendbelasting. Hier worden momenteel verschillende procedures over gevoerd. De uitkomsten van deze procedures zullen leidend zijn voor de afhandeling van de vergelijkbare verzoeken om teruggaaf van dividendbelasting. Eventuele vervolgmaatregelen zijn afhankelijk van de uitkomsten van de procedures.

BPM
Voor de BPM houdt een groot aantal bezwaar- en beroepzaken verband met de registratie van gebruikte auto's (parallelimport). Een deel daarvan betreft verschil van inzicht over de waardebepaling van de auto. Daarnaast betreffen veel bezwaarschriften de berekening van afschrijving op auto's (in procenten van de inkoopwaarde). De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 2 maart 2012 geoordeeld dat het wetsartikel (artikel 10, lid 2, Wet BPM) in strijd is met het EU-recht. Deze bezwaren worden momenteel afgehandeld. De bezwaarschriften BPM bij aangiften waarbij de afschrijving is gebaseerd op de werkelijke waarde van de gebruikte auto blijven bestaan. Conflictgevoelig zijn de aangiften op basis van een taxatierapport (Zie ook de antwoorden op de Kamervragen van het lid Nepperus over taxatierapporten bij import van auto's 22 december 2010.) Een hierop volgende naheffing leidt vrijwel altijd tot bezwaar. De inzet van de Belastingdienst is gericht op het terugdringen van aangiften met een taxatierapport. Met grotere (parallel)importeurs lopen pilots om alleen bij auto's met aanzienlijke schade nog te werken met taxatierapporten. Voor de overige auto's wordt de waarde bepaald met behulp van de koerslijst of de afschrijvingstabel.

Kansspelbelasting
Oorzaak voor het grote aantal bezwaren Kansspelbelasting is, dat exploitanten van speelautomaten zich massaal tegen de heffing verzetten. Zij dienen daartoe voor elk aangiftetijdvak van een maand een bezwaarschrift in, waardoor de voorraad flink oploopt. De behandeling van de bezwaarschriften wacht op de uitkomst van een enkele nog lopende proefprocedures. Het kan nog geruime tijd duren voor in deze procedures een onherroepelijk oordeel voorhanden is. In het vervolg daarop kan de behandeling van de bezwaren ter hand worden genomen.

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

De Belastingdienst wil voorkomen dat belastingplichtigen onnodig worden lastiggevallen met de verplichting om aangifte te doen. Uit dit oogpunt stuurt de dienst burgers een brief wanneer zij op basis van hun aangifte van het voorgaande jaar vermoedelijk geen inkomstenbelasting hoeven te betalen. In die brief wordt aangegeven dat zij geen aangifte hoeven te doen, tenzij hun situatie is gewijzigd of recht bestaat op teruggaaf van belasting. Is hun situatie gewijzigd waardoor zij toch belasting moeten betalen, dan moeten zij alsnog uit eigen beweging aangifte doen. Of belastingplichtigen recht hebben op een teruggaaf kunnen zij berekenen met het aangifteprogramma op de website van de Belastingdienst. In de brief wordt hiernaar verwezen. Het

= aanvulling nav. uw opmerking over mogelijke heroverweging van deze werkwijze.

kan zijn dat een belastingplichtige recht heeft op een teruggaaf, maar zich daar niet van bewust is. Om te voorkomen dat zij geld mislopen selecteert de Belastingdienst na afronding van de aangiftecampagne de belastingplichtigen die op basis van de beschikbare gegevens kennelijk in aanmerking komen voor een teruggaaf. Deze belastingplichtigen ontvangen een brief waarin hierop wordt gewezen. Deze werkwijze wordt thans bezien en mogelijk heroverwogen, mede in verband met de ontwikkelingen rond mijnbelastingdienst.nl en het elektronisch berichtenverkeer.
Over de notie dat slechts 3% van de aangiften van particulieren wordt gecontroleerd hecht ik er aan op te merken dat alle IB-aangiften in een geautomatiseerd proces aan cijferanalyses worden onderworpen en aan de hand van de aanwezige contra-informatie worden gecontroleerd. Aan de hand van de uitkomsten van dit geautomatiseerde proces wordt bepaald welke aangiften voor nadere behandeling door de inspecteur in aanmerking komen. In 2011 is 3% van het totale aantal IB-aangiften van particulieren door de inspecteur behandeld.

= toevoeging nav. uw opmerking dat er veel meer dan de 3% wordt gecontroleerd.

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8 mln. huurtoeslagen waren. De nabetaling zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalingen zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Welke oplossingen zijn er voor de problemen ?

De hoogte van de toeslag wordt gebaseerd op het actuele inkomen van de aanvrager. De toeslagaanvrager bepaalt door middel van een schatting van het inkomen de hoogte van het voorschot in het toeslagjaar. Na afloop van het toeslagjaar wordt aan de hand van het daadwerkelijk genoten inkomen het uiteindelijke recht op toeslag bepaald. Indien de inschatting van de burger niet overeenkomt met het uiteindelijk genoten inkomen vindt terugvordering plaats. Dit is inherent aan de toeslagsystematiek van werken met actuele gegevens in het toeslagjaar. Om terugvordering te voorkomen is het van belang dat de aanvrager een zo goed mogelijke schatting doet van het verwachte inkomen in het toeslagjaar. Belastingdienst/Toeslagen beschikt namelijk niet over de gegevens om dit op dat moment te kunnen verifiëren.

Aangezien de zorgtoeslag veruit de meest aanvragers heeft, kent deze toeslag het hoogste bedrag aan terugvordering. Relatief gezien komt terugvordering bij de zorgtoeslag echter niet meer voor dan bij de andere toeslagen; bij alle toeslagen wordt bij ongeveer een derde van de aanvragers teruggevorderd. Terugvorderingen worden veroorzaakt door onjuiste schattingen van bijvoorbeeld inkomen door toeslagaanvragers of door het niet doorgeven van gewijzigde omstandigheden door toeslagaanvragers. Door de invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem wordt het voor de aanvrager eenvoudiger om gegevens te muteren en daarmee terugvorderingen te voorkomen. Daarnaast is er bij Toeslagen een proef bij de huurtoeslag om notoire schatters van een te laag inkomen (die daarmee een te hoge toeslag ontvangen) op te sporen en aan te schrijven.
Om terugvorderingen structureel aan te pakken zijn echter verdergaande maatregelen nodig. Te denken valt aan het normeren van toeslagelementen en het werken met reeds vastgelegde inkomensgegevens (t-2). Om dergelijke maatregelen op hun merites te kunnen beoordelen is nader onderzoek noodzakelijk.

Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen, zo vragen de leden van de PvdA-fractie zich af?

In 2011 zijn er 11.500 bezwaarschriften tegen de definitieve beschikking zorgtoeslag ingediend.

Toevoeging n.a.v. uw opmerking dat dit minder wordt door NTS, en dat dit beter te lossen is door inkomens T-2

De leden van de PVV achten de handelwijze zoals bleek uit het interne memo van de Belastingdienst in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale en inhoudelijke heroverweging. Zij vragen de staatssecretaris een reactie op dit punt. De PVV-fractie acht het verwerpelijk als bezwaarmakers uit doelmatigheidsoverwegingen ten onrechte gelijk krijgen en sjoemelaars daardoor worden ontslagen van hun betalingsverplichting. Het lijkt erop dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel "égalite sur les charges publiques" opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad.

Met de leden van de PVV ben ik het eens, dat bezwaren een inhoudelijke beoordeling vergen. In mijn brief van 14 februari heb ik daarom aangegeven dat het ongezien goedkeuren van bezwaren haaks staat op het beleid waar ik voor sta. Het voorstel in het interne memo daartoe is dan ook niet aan de orde. Naast recente maatregelen om het bezwaarproces binnen de Belastingdienst efficiënter in te richten, bezwaren te voorkomen en sneller af te handelen is tevens extra capaciteit ter beschikking gesteld om de tijdelijke piek weg te werken.
De leden van de PVV-fractie geven verder een principiële beschouwing over het grote belang dat belastingschulden ook daadwerkelijk worden geïnd door de Belastingdienst. Zij zijn benieuwd hoe dit wordt aangepakt. In dit verband verwijs ik naar de op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gestuurde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over het jaarlijks mislopen van € 2 miljard aan belastinginkomsten. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 2, 8 (ad 3 en ad 4) en 11 van belang. Voor mijn ambities op het terrein van invordering verwijs ik voorts naar het onderdeel "Invordering" in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op "Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst".

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige en aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een 'klassiek' door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in 'Verhaal', het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012, blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door de [redacted] Dat bedrag fluctueert naar gelang de werkdruk in de regio. Ook zijn er verschillen binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Als reactie op deze vragen verwijs ik naar de eerder genoemde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 8 ad 1, 17 en 18 van belang. Voorts verwijs ik naar de door mijn ambtsvoorganger op 22 februari 2010 gestuurde antwoorden op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst. In de antwoorden van 16 april 2012 heb ik aangegeven dat de genoemde indicatieve kwantitatieve grenzen worden heroverwogen.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

Het is in technische zin mogelijk de afgeschreven belastingbedragen te verbijzonderen per regio. Inderdaad zijn er verschillen tussen de belastingregio's. Deze vloeien voort uit verschillen in werkpakket per regio en verschillen in economische omstandigheden. Zo hebben regio's met veel MGO- en ZGO-ondernemingen een relatief grote component ingehouden en afgedragen loonheffingen, waarvoor een zeer gering invorderingsverlies bestaat. Verschillen in afgeschreven belastingen per regio zijn op zich zelf dan ook geen juiste prestatie-indicator. Het melding maken van de regionale verschillen heeft naar mijn oordeel dan ook geen toegevoegde waarde om opname in de jaarlijkse rapportages te rechtvaardigen.
De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris naar aanleiding van het Telegraafartikel in zijn brief van 14 februari heeft geantwoord, dat hij het voorstel in het interne memo niet zal uitvoeren. Deze leden vinden het onbegrijpelijk dat voorstel in het memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden waarom en voor welk doel het interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften goed te keuren. Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Het doel van het interne memo is geweest om het probleem van de oplopende voorraden bezwaarschriften inkomensheffing het hoofd te bieden. Los van dit op zich lovenswaardige streven is de voorgestelde oplossing niet in lijn met mijn beleid om alle bezwaarschriften inhoudelijk te behandelen. De voorstellen in het interne memo hebben het bestuur van de Belastingdienst, noch mij ter advisering of ter goedkeuring bereikt. Ik beschouw het memo dan ook als een non-paper. In het verlengde daarvan acht ik de inhoud en de diepere achtergronden als niet ter zake doende. De status van non-paper is tevens mijn belangrijkste drijfveer om het memo niet aan uw Kamer ter inzage te verstrekken.

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

Met de leden van de CDA-fractie deel ik de stelling, dat het ongezien goedkeuren van bezwaren ongewenst gedrag in de hand kan werken. In de lijn van de vraag van deze leden doe ik de toezegging dat het mijn beleid is en ook zal blijven om alle bezwaarschriften inhoudelijk te beoordelen.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Zij vragen zich af hoe de bezwarenteams zijn gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwarenteams bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan?

In 2011 zijn in het kader van de verbetering van het bezwaarproces binnen de belastingregio's bezwarenteams gevormd. Deze teams bestaan uit deskundigen voor de verschillende belastingmiddelen, die zich volledig richten op de bezwaarafhandeling. Het doel van de teams is efficiëntere behandeling van bezwaren en verbetering van de kwaliteit van het bezwaarproces. De normale behandelcapaciteit van de bezwarenteams fluctueert en is afhankelijk van het aanbod aan bezwaarschriften. Om een beeld te geven van de capaciteitsinzet: in 2011 zijn ruim 820 fte ingezet op de bezwaarbehandeling. Bij pieken kan een beroep worden gedaan op capaciteit uit andere behandelteams of van andere kantoren. De extra inzet bij piekbelastingen is niet statisch, maar afhankelijk van het aantal extra bezwaarschriften, de doelgroep (particulieren of ondernemers), en de aard van de bezwaren. Eenvoudige bezwaren als aanvullingen op de aangifte vergen minder capaciteit dan bezwaren die bij voorbeeld berusten op een verschil van inzicht in de feiten, omstandigheden of wetstoepassing. Uitgangspunt is een zodanige capaciteitsinzet, dat het aantal bezwaarschriften binnen de bandbreedte van de reguliere voorraad blijft.

De benodigde extra inzet voor het wegwerken van de huidige piek (gecalculeerd op 200 fte) is vooral afkomstig uit het MKB-segment, aangevuld met medewerkers die zich bezighouden met bij voorbeeld startersbezoeken. Deze extra inzet loopt in beginsel tot 1 juni, indien nodig tot 1 september. Het is de bedoeling dat op 1 september het aantal bezwaren inkomensheffing tot het niveau van de reguliere voorraad is teruggebracht. Met dit voorraadniveau is de Belastingdienst in staat om bezwaren met de normale bezetting af te doen.

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De belastingregio's zijn in het kader van performancemanagement enkele jaren geleden gestart om de werkprocessen te analyseren. Een belangrijk onderdeel van dit traject was het onderling delen van best practices en adoptie van de meest belovende initiatieven door de regio's. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot actief telefonisch contact met belastingplichtigen die de aangifte verzuimden in te dienen en de inschakeling van een fiscaal surveillant indien de aangifte alsnog uitbleef. Deze werkwijze heeft bezwaarschriften voorkomen.
In 2011 heeft de Belastingdienst de gehele bezwaarketen van ontvangst van bezwaarschriften tot en met de afdoening doorgelicht en de afhankelijkheden in kaart gebracht. Een systeem van bestuurlijke informatie is ontwikkeld om de stand en de voortgang van het proces beter te kunnen monitoren. Dit maakt een betere sturing van het proces mogelijk. Het systeem is onlangs in gebruik genomen. Met het performancemanagement zijn de werkprocessen structureel verbeterd, is grotere eenduidigheid in werkprocessen tussen regio's onderling gerealiseerd en is grotere efficiency bereikt.

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling?

Het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd betekent niet dat er minder aandacht besteed wordt aan de kwaliteit. Om de kwaliteit van de behandeling te borgen zet de Belastingdienst extra capaciteit voor de afdoening in. Om een beeld te krijgen hoe het proces van beoordeling verloopt het volgende. Na binnenkomst en centrale registratie worden de bezwaarschriften aan de belastingregio's overgedragen. Om te zorgen dat de bezwaarschriften de gewenste kwaliteit van behandeling krijgen, worden de bezwaren onderworpen aan professional judgement. Hiervoor worden voor de inkomstenbelasting medewerkers op MBO/HBO-niveau ingezet. Op basis van dit

professional judgement worden de bezwaren onderverdeeld in bijvoorbeeld de categorieën "het bezwaar kan worden gevolgd", "er moeten nog enkele eenvoudige aspecten bekeken worden" en "er dient intensieve beoordeling plaats te vinden". Op basis van deze indeling vindt verdere behandeling van de bezwaren plaats, waarbij elk bezwaar de aandacht krijgt die het verdient. Dit gebeurt op grond van risico-analyse. Als het gaat om een rechtsvraag zal het bezwaar een andere behandeling krijgen dan als het gaat om een aanvulling van de aangifte, waarvan de gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst. Om de tot nu toe ontvangen bezwaarschriften in het juiste perspectief te plaatsen: 70% van de bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte, dan wel bezwaren die in feite te laat ingediende aangiften zelf zijn. In de overige 30% van de bezwaarschriften is sprake van een verschil van inzicht met de inspecteur over de feiten en omstandigheden dan wel de toepassing van het recht.

Welke invloed, vragen de leden van de SP, heeft het halen van de termijndoelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling?

Het halen van de termijndoelstelling uit de Algemene wet bestuursrecht is voor de Belastingdienst een gegeven. Langs de lijn van deze doelstelling voert de Belastingdienst zijn processen uit, ook bij piekbelastingen zoals bij de bezwaarschriften. In nagenoeg alle gevallen wordt Awb-conform gewerkt. De dwangsomregeling als zodanig heeft niet zozeer een versterkend effect op het behalen van de doelstelling. Dit wordt veeleer ingegeven door het interne streven van de Belastingdienst zelf om burgers en bedrijven binnen een redelijke termijn duidelijkheid te geven over de fiscale positie.

De leden van de SP zijn benieuwd op welke wijze in de verschillende lagen van de organisatie wordt gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Daarnaast vragen zij de staatssecretaris om de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toe te lichten? Wordt in het systeem rekening gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

Bezwaarbehandeling wordt als één van de belangrijkste processen binnen de Belastingdienst gezien. Naast het afhandelen van geschillen heeft het bezwaarproces ook een belangrijke rol in het versterken van vertrouwen in de Belastingdienst, doordat burgers en ondernemers zien dat de Belastingdienst bij bezwaar kritisch naar de eigen besluiten kijkt. Daarnaast kan de aard van de bezwaren een belangrijke graadmeter zijn voor de kwaliteit van de eigen processen of de onderliggende wetgeving. Dit biedt handvatten om de kwaliteit van de eigen processen te verbeteren of wetgeving aan te passen.
Het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) is het geautomatiseerde systeem waarbinnen het gehele werkproces van de inkomensheffing plaatsvindt. Na ontvangst van de aangiften worden de gegevens in dit systeem ingelezen en opgeslagen. Vervolgens vindt weging plaats welke aangiften extra aandacht verdienen. Daarbij wordt met een veelheid aan criteria gewerkt. De uitgeworpen aangiften worden opgeleverd aan de belastingregio's, die zorg dragen voor een nadere beoordeling. ABS zorgt er voor dat voor elke aangifte een voorlopige en definitieve aanslag wordt opgelegd. Ook bijvoorbeeld verminderingen van aanslagen en navorderingen worden afgehandeld en opgeslagen door middel van dit systeem. Naast de handelingen op basis van de aangifte draagt ABS ook zorg voor het opleggen van de voorlopige teruggaven en aanslagen in het belastingjaar zelf.

De leden van de D-66 fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moeten worden aangemerkt als een

tijdelijke piek? De staatssecretaris stelt dat de toenamen vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor de belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

Zoals ik in mijn brief van 14 februari 2012 heb gemeld, wordt de huidige toename veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. Gebruikelijk is om in één kalenderjaar voor één belastingjaar ambtshalve aanslagen op te leggen . In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd. Deze samenloop is uitzonderlijk en kan niet anders dan als tijdelijke piek worden gezien. In het najaar van 2012 worden de ambtshalve aanslagen 2011 opgelegd, vanaf 2013 jaarlijks gevolgd door één jaarmoot. De bezwarenteams binnen de Belastingdienst zijn erop ingericht om de hieruit voortvloeiende bezwaarstroom regulier af te handelen. Van een piekbelasting die een meer dan normale capaciteitsinzet vergt is daarbij dan ook geen sprake.
Het aantal ingediende bezwaarschriften zal naar verwachting dalen nadat alle ambtshalve aanslagen 2010 zijn opgelegd. De campagne Tijdige aangifte laat thans reeds een daling van het aantal ambtshalve op te leggen aanslagen inclusief boetebeschikking zien. Hieruit volgt logischerwijze een afname van het aantal bezwaarschriften.

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Bij overschrijding van de AWB-termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Deze leden vragen zich af hoe het zit bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort?

In het geval de toeslagaanvrager een teruggaaf krijgt als gevolg van het definitief toekennen van de toeslag vindt bij bezwaar geen opschorting van de uitbetaling plaats. Bij terugvordering van de toeslag als gevolg van het definitief vaststellen, gevolgd door een bezwaar van de burger, wordt uitstel van betaling verleend tot de uitspraak op het bezwaarschrift.

Omvatten de percentages in de brief over de bezwaren Inkomensheffing, zo vragen de leden van D66, ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De in de brief genoemde percentages bezwaren binnen de Awb-termijn zien niet op de toeslagen. Het percentage bezwaarschriften toeslagen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt voor 2010 98% en voor 2011 99%.

Tijdens het algemeen overleg van 9 februari 2012 heb ik aangegeven dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie willen graag weten welke thema's dat zijn en of er al concrete stappen zijn gezet.

Uitleg Stella-teams toegevoegd

In 2010 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de interventiepraktijk bij de Belastingdienst: Lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman (rapportnr. 2010/015). Dit rapport heeft geleid tot enkele structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. Als vervolg daarop heeft de Belastingdienst in 2011 in samenwerking met de Nationale ombudsman een viertal thema's opgepakt ter verbetering van dienstverlening. Die thema's zijn: Klachtherkenning, Stella-teams (voor belastingplichtigen met een problematiek die extra aandacht verdient), Telefonische Dienstverlening en NTS, de portal voor Toeslagen.
Zodra het vermoeden bestaat dat een beller naar de BelastingTelefoon eigenlijk een klacht heeft over de Belastingdienst wijst de BelastingTelefoon op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze extra aandacht voor klachtherkenning heeft er toe geleid dat het aantal telefonische klachten vooral bij de BelastingTelefoon aanzienlijk is toegenomen. Als vervolg daarop wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is en waarom sommige burgers eerst naar de Nationale ombudsman bellen en niet naar de Belastingdienst.
De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. De werkwijze wordt besproken en toegelicht en de ervaringen met deze handelwijze worden gedeeld.
In de negende halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is uitgebreid stilgestaan bij de telefonische dienstverlening. De veranderingen in de telefonische dienstverlening worden eveneens aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman besproken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.
'Mijn Toeslagen.nl' is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over dit portal en volgt dit met aandacht. De (substituut)Nationale ombudsman en haar medewerkers hebben periodiek overleg over het functioneren van 'Mijn Toeslagen'. Klachten kunnen daardoor snel en pro-actief worden opgelost.

Uitleg toegevoegd waarom extra aandacht klachtherkenning heeft geleid tot toename klachten.

Met de leden van de D66-fractie ben ik het eens, dat de berekening van verschuldigde BPM bij de parallelimport een bron is van discussie en inzet van procedures. Zij vragen zich af of het klopt dat de Belastingdienst schikkingsvoorstellen aan belanghebbenden heeft gedaan. In hoeverre zal er invulling worden gegeven aan de implicaties van het arrest van de Hoge Raad van 2 maart 2012 en wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met de uitspraak zullen worden afgehandeld?

Zoals de leden van de D66-fractie veronderstellen heeft de Belastingdienst inderdaad een schikkingsvoorstel aan belastingplichtigen gedaan die een bezwaarschrift BPM hadden ingediend in de periode voor 1 juli 2011. Een belangrijk onderdeel van deze bezwaarschriften was van formeelrechtelijke aard en betrof het proces "afgifte fiscaal akkoord". Inmiddels wordt na de betaling op aangifte direct een fiscaal akkoord verleend.
In het arrest van 2 maart 2012 heeft De HR geoordeeld dat de reparatiewetgeving in artikel 10, lid 2, van de Wet BPM in strijd is met het EU-recht. Het arrest heeft tot gevolg dat de afschrijving op een ingevoerde gebruikte auto niet langer uitgedrukt mag worden in procenten van de inkoopwaarde van de auto op het tijdstip waarop deze voor het eerst in gebruik is genomen maar van de catalogusprijs in nieuwstaat van de auto op dat tijdstip. Dit leidt tot een hoger afschrijvingspercentage. Hierdoor is voor ingevoerde gebruikte auto's voortaan minder BPM verschuldigd. Artikel 10, lid 2 van de wet BPM zal in deze zin worden aangepast.
Tijdig ingediende bezwaarschriften tegen toepassing van artikel 10, tweede lid, van de wet BPM, die nog niet zijn behandeld worden op de reguliere wijze, in overeenstemming met de uitspraak en binnen redelijke termijn afgedaan. Het bezwaar op dit punt wordt toegewezen en de op aangifte teveel betaalde BPM wordt terugbetaald. In daarvoor in aanmerking komende gevallen inclusief vergoeding van de kosten bezwaarfase.