0 7 NOV. 2014

Ministerie [redacted]

Digitaal beschikbaar

TER BEOORDELING
Aan
de Staatssecretaris

[redacted]

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
T 070 [redacted]
F 070 [redacted]
[redacted]minfin.nl

Datum
19 september 2014

Notitienummer
DGB/2014/5208

Rubriek
iBelastingdienst

Auteur
[redacted]

notitie

Eerste proeve halfjaarsrapportage

[redacted]

Paraaf
de Staatssecretaris

Via
[redacted]

Van
[redacted]

Kopie aan

Bijlagen

Medeparaaf
[redacted]

[redacted]

Het is de bedoeling dat u op 1 oktober a.s. de 14e Halfjaarsrapportage Belastingdienst en de ICT ontwikkelagenda naar de Tweede Kamer stuurt.

Over de ICT Ontwikkelagenda wordt u geïnformeerd in een gesprek a.s. maandag met de [redacted] Belastingdienst en de [redacted] Belastingdienst.

Ten aanzien van de 14e halfjaarsrapportage geldt dat de Kamer vanwege uw 'Brede agenda Belastingdienst' qua vormgeving en inhoud een andere rapportage van u verwacht dan de 13 voorafgaande.
Voor de andere vormgeving is een extern bureau ingeschakeld. De eerste opzet treft u bijgaand aan (NB de gebruikte titels en teksten zijn vondsten van de vormgevers). De bedoeling is om op basis van de u vandaag voorgelegde teksten een volledige eerste proefversie te maken, die woensdag 24 september gereed zal zijn. De rapportage zal zowel digitaal (webversie) als op papier (printbare pdf) beschikbaar komen.
De andere opzet van de inhoud is eerder mondeling met u gedeeld door de [redacted] Belastingdienst. De rapportage bestaat uit vier hoofdstukken: het voorwoord (state of the union/stand van het gewas), het thema handhaving, rapportage brede agenda en rapportage vaste onderwerpen en productiecijfers.
Bijgaand treft u de eerste concepten van deze vier hoofdstukken aan; er is nog sprake van werk in uitvoering, maar wij willen u in staat stellen al in een relatief vroeg stadium uw oordeel te geven.
Graag ontvangen wij uw reactie uiterlijk woensdag 24 september zodat op basis van uw commentaar een tweede proefversie kan worden vervaardigd die op 26 september wordt opgeleverd. Er is dan nog ruimte voor een (beperkte) volgende correctieronde die leidt tot een definitieve versie die op 1 oktober kan worden ingezonden.



is dat niet wat pretentieus --

1911165 02793

1. STATE OF THE UNION

Halfjaarsrapportage Belastingdienst





Maionese quatus, que exces ea nobita con eat officatiis et velit rerior re omni dero et derspid eliam, quaeped et facepudi iliquat.

Optas nistiorpost dus venis nisciminum res delecup taturitatem receatet re nat que pe que excessu nderum, sum volorer ionserum quaesti oritiis sundigendi quae moluptis esequis cusandem nonestiumet eumquo mossusam fuga. Icto consed moluptatus.

Quis aut exere, earum, ut et et est quis et intecta simenis exeritiore eveliqui aut harunte cullaut ea quoditate coreptassi aborrov itation sendele ceptatusam invero eium nihici doluptat alitius cidenet doluptam velessi quam ad qui aped quos preiur? Quis ma volupta ectotatur? Qui re ad mollacc umquate nisquodia volupta nesequi atiument.

Sed modicti onseque sunt as aut dolorrum doluptiation culparunt reptatem dolum que omni il esti dolore netus, vollam apit ex essimaximos quos peritia

Ut accusa dus ut endaepror autemporion

Etusani ssitis repudis dolorum quid que la vollam utatem ipsam, sit alitatur molorestia demporibus, tempos sitiost, omnia consequam aut occus ventem evenda sam qui volorep erundi aut ea quatem eiur? Atquis eos poresto et voluptat.

On cus eium earum, sum, comnis et et audaece aquiand undanto taspedipsum hit anditiandem fuga. Obit molut experspisin re suntenimenť magnim nat.

Itatecusam, idunti que volor sinciis aut dolor aut ipis as porum se nonsedio qui utat int aliberi aspietumquia sus dolum eum volore pro te nihillaceped etur aut is estore solut lam facerferor rem qui nossinis re, nulpa quo ese sae laceria consequia nimustionem quam vero tem fugiaerae rempedis ea idus solorepel ipsuntibus, simus dolorat quias eaquasperum fuga. Mi, sit, et, oditatu ritectis eiusam derore vendani magnam, que modiat optatur atur, te dolupt

1911165 02793

COVERPAGINA

14e Halfjaarsrapportage Belastingdienst



1. STATE OF THE UNION

Midden in de samenleving

1.1 Dienstverlening

Dienstverlening in cijfers

1.2 Actueel

Actuele ontwikkelingen



2. THEMA

Handhavingsregie



3. Rapportage

MLTP en de brede agenda

4. Cijfers en tabellen

Productietabellen 2014

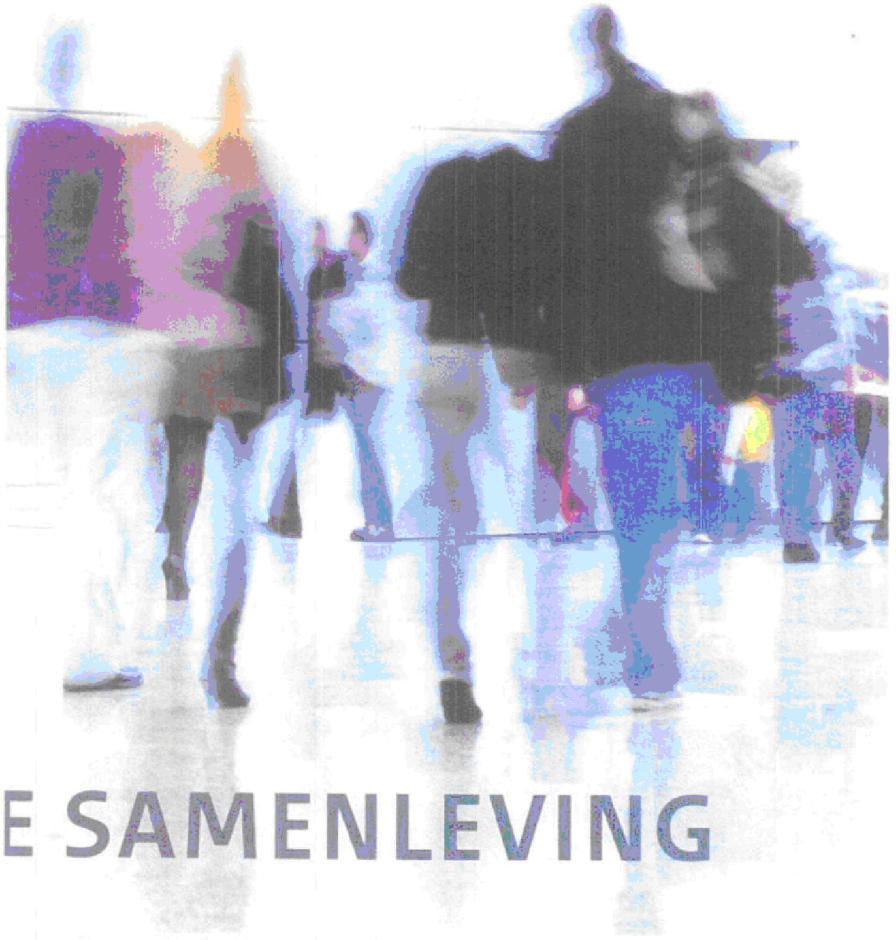


Download

Pdf versie 14e Halfjaarsrapportage Belastingdienst

F THE UNION

rtage Belastingdienst



E SAMENLEVING

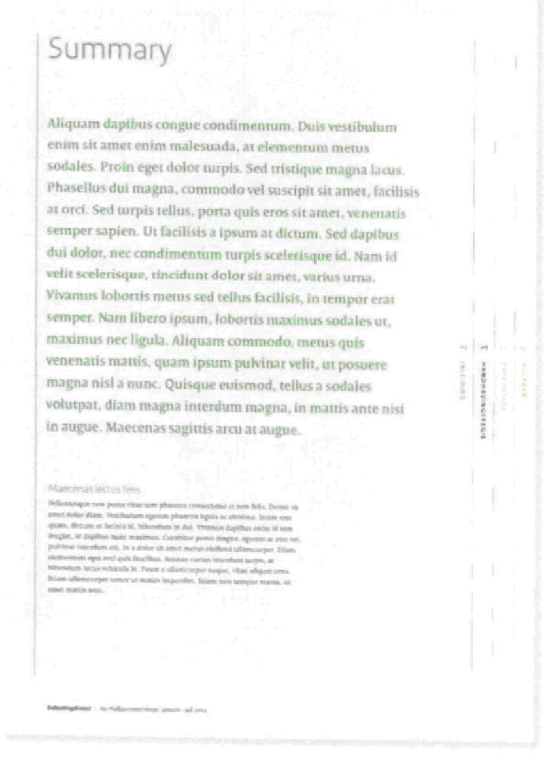






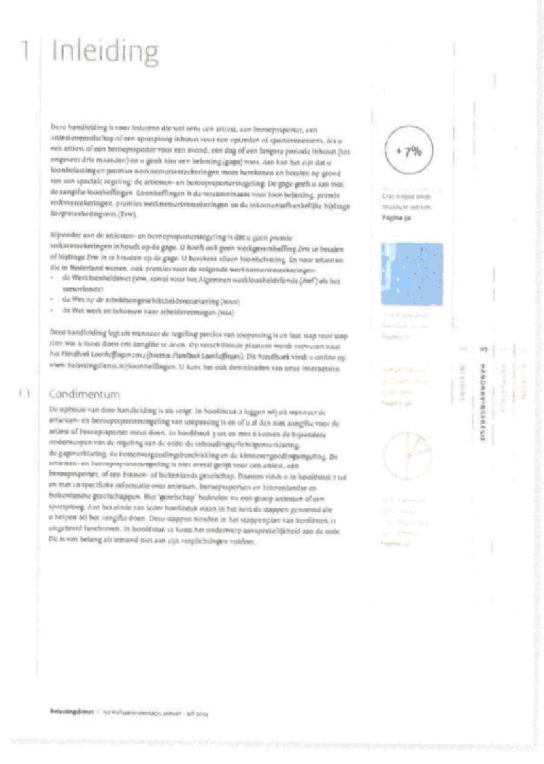
1911165
02793

Printversie



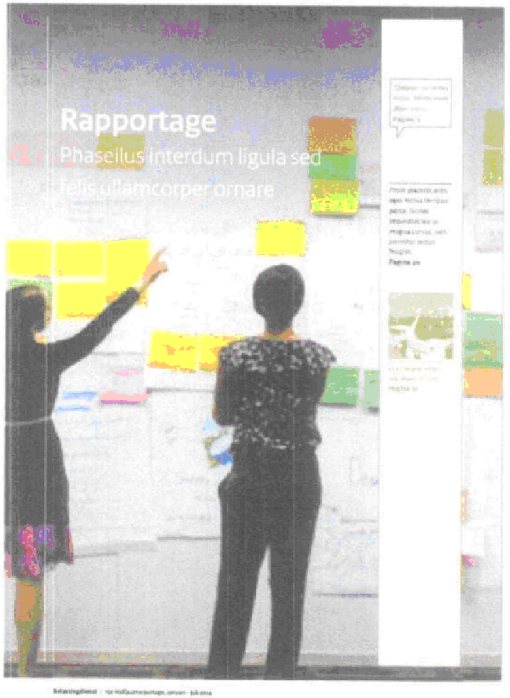
Summary

Aliquam dapibus congue condimentum. Duis vestibulum enim sit amet enim malesuada, at elementum metus sodales. Proin eget dolor turpis. Sed tristique magna lacus. Phasellus dui magna, commodo vel suscipit sit amet, facilisis at orci. Sed turpis tellus, porta quis eros sit amet, venenatis semper sapien. Ut facilisis a ipsum at dictum. Sed dapibus dui dolor, nec condimentum turpis scelerisque id. Nam id velit scelerisque, tincidunt dolor sit amet, varius urna. Vivamus lobortis metus sed tellus facilisis, in tempor erat semper. Nam libero ipsum, lobortis maximus sodales ut, maximus nec ligula. Aliquam commodo, metus quis venenatis mattis, quam ipsum pulvinar velit, ut posuere magna nisl a nunc. Quisque euismod, tellus a sodales volutpat, diam magna interdum magna, in mattis ante nisi in augue. Maecenas sagittis arcu at augue.



1 Inleiding

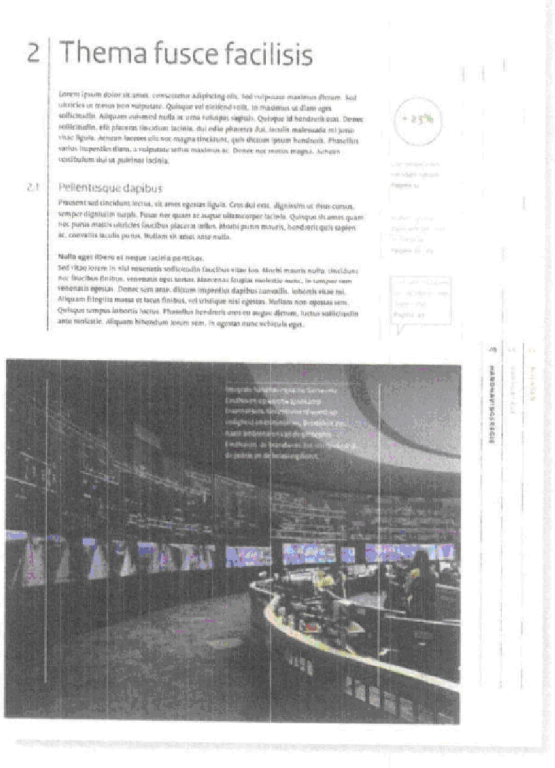
1.1 Condimentum

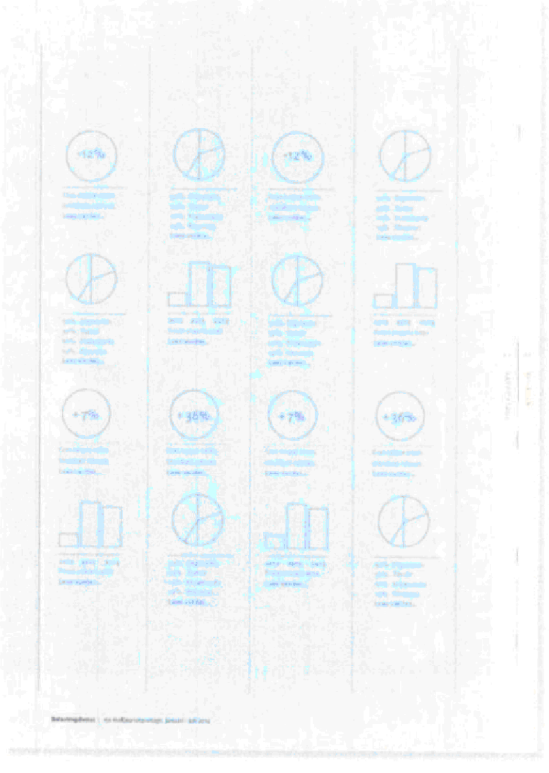


1911165

02793


Handhavingsregie
Phasellus interdum ligula sed felis ullamcorper ornare
Vestibulum libero ex, imperdiet eu sapien vel, luctus lacinia orci. Duis eu dignissim neque, eu viverra quam. Duis pulvinar sapien quis quam posuere pulvinar. Phasellus interdum ligula sed felis ullamcorper ornare.


2 Thema fusce facilisis
2.1 Pellentesque dapibus



1. "State of the Union"

Op 19 mei van dit jaar is de 'Brede agenda Belastingdienst' aan de Tweede Kamer gestuurd. De agenda bevat een samenhangend verbeterprogramma, waardoor de Belastingdienst beter moet gaan functioneren. De ontvangst van de agenda was overwegend positief. Zowel binnen de Belastingdienst als daarbuiten werd de openheid waarmee de probleemanalyse werd gepresenteerd als verfrissend ervaren. In het Algemeen Overleg met de vaste commissie Financiën uit de Tweede Kamer op 24 juni kon worden geconstateerd dat de agenda op draagvlak binnen de Kamer mag rekenen. Ook binnen de Belastingdienst is dat draagvlak er: medewerkers zien in de 'Brede agenda' nieuwe kansen om noodzakelijke verbeteringen aan te brengen en de Belastingdienst toekomstbestendig te maken. In medewerkersbijeenkomsten is enthousiast meegedacht over de Belastingdienst als serviceorganisatie en over de aanpak van de massale processen.

Als gezegd, de "Brede agenda' is een samenhangend plan: resultaat op elk van de sporen is noodzakelijk om het einddoel te bereiken. Verminderen van de complexiteit van wet- en regelgeving is dus evenzeer van belang als het sleutelen aan de massale Belastingdienstprocessen. Het Belastingplan 2015 is al een stap in de goede richting: nog niet zozeer vanwege een stevige vermindering van complexiteit als wel vanwege het voorkomen van een toename van complexiteit. Het is verreweg het dunste Belastingplan van de afgelopen jaren. De brief over "Keuzes voor een beter Belastingstelsel" schets de contouren van hoe het belastingstelsel van de toekomst er anders kan komen uit te zien. Voor een uitvoeringsorganisatie als de Belastingdienst is dat een wenkend perspectief.

De 'Brede agenda" bevat maatregelen en acties voor de korte termijn, waarvan een aantal al gerealiseerd is (foutenhoekje op de website, externe klankbordgroep). Andere kosten meer, soms veel meer tijd. Dat geldt bijvoorbeeld voor de aanpak van de massale processen. De ICT ontwikkelagenda laat zien dat het robuust maken van de massale processen een zaak van lange adem zal zijn. Een door een extern bureau uitgevoerde wereldwijde marktscan laat zien dat veel Belastingdiensten worstelen met problematiek die vergelijkbaar is met die van de Nederlandse Belastingdienst. Hun verbeterprogramma's laten zien dat Keulen en Aken niet meer op een dag worden gebouwd: Noorwegen bijvoorbeeld heeft plannen die lopen tot het jaar 2025! Desondanks zijn quick wins mogelijk : de doorgroei van de VIA, het versneld opleggen van 5,7 miljoen definitieve aanslagen (zonder voorlopige aanslag), het uitbreiden van het aantal SBR-stromen en het vullen van de BerichtenBox voor 6 miljoen toeslaggerechtigden zijn daarvan voorbeelden. Belangrijk is dat burgers en bedrijven hier de voordelen van ondervinden en dat het stappen zijn op weg naar een volledige digitalisering van het verkeer met belastingplichtigen.

De 'Brede agenda" bevat in onderdeel B5 maatregelen ter versterking van de handhaving en ter verbetering van de fraudebestrijding. In de discussie over handhaving wordt te vaak één onderdeel uitgelicht. Dat doet de dienst en de medewerkers onrecht, want de dienst beschikt over een uitgebreid handhavingsrepertoire " Van VIA tot FIOD". Daarom is in deze halfjaarsrapportage een themabeschrijving opgenomen waarin de samenhang in de handhavingsregie wél aan bod komt en het gehele plaatje wordt geschetst.

Voor het goed functioneren van de Belastingdienst zijn goed opgeleide medewerkers essentieel. In een vergrijsde organisatie (gemiddelde leeftijd in 2012 was .. jaar) zijn kennis en ervaring in ruime mate aanwezig. Maar het is juist de mix tussen lang zittende medewerkers en nieuwe instroom die op termijn voor een vitale organisatie zorgt. Het is daarom bijzonder positief dat in 2013 en 2014 veel jonge (fiscale) talenten zijn ingestroomd. Voor de komende jaren zal het Employability Center zorgen voor een constante aanwas van nieuwe medewerkers. De Belastingdienstacademie zorgt voor het vergroten van het kennisniveau van zittende en nieuwe medewerkers. Investeren in kennis en in de kennisinfrastructuur is en blijft een voorwaarde voor kwaliteit van het werk! En het biedt zittende medewerkers loopbaanmogelijkheden.

Bij de aanpak van de veranderopgave kan de Belastingdienst opereren vanuit stabiele organisatieonderdelen. De belangrijkste organisatieverandering van de afgelopen periode heeft zich voorgedaan bij het onderdeel Belastingen: de regio's zijn vervangen door een segmentstructuur, waarvan de inrichting in volle gang is. Ook de noodzakelijke concentratiebeweging krijgt vorm: het Landelijk Incassocentrum is het eerste succesvolle bewijs daarvan.

De Belastingdienst is een van de grootste overheidsorganisaties met zijn ongeveer 30.000 medewerkers. Die schaalgrootte zorgt zo voor zijn eigen problematiek: als Windows XP moet worden vervangen geldt dat gelijk voor 30.000 werkplekken. Dan is het een prestatie van formaat wanneer niet alleen die werkplekken op tijd zijn gemoderniseerd, maar dat tegelijkertijd plaats- en tijdonafhankelijk werken mogelijk is geworden. Daarmee is een gezond fundament gelegd onder Het Nieuwe Werken. En dat zorgt voor een enthousiast onthaalde revolutie in het dagelijkse werk van de Belastingdienstmedewerker.

Voor de meeste acties en maatregelen uit de 'Brede agenda' zal geen sprake zijn van een revolutie, maar eerder van evolutie. Dat past ook bij het advies destijds van Mc Kinsey: ontwikkelen in kleine, overzichtelijke stappen. Ook die les wordt door de marktscan bevestigd: big bangs lossen niet op.

Ten slotte: de marktscan laat zien dat de opgave waarvoor de Belastingdienst staat niet uniek is. Dat maakt het mogelijk van ervaringen van anderen te leren en hun best practices als inspiratiebron te benutten. Samen met de onverminderde inzet van alle Belastingdienstmedewerkers geeft dat het vertrouwen dat stevige stappen kunnen worden gezet op weg naar een toekomstbestendige Belastingdienst.

Deel 2. Handhaving en handhavingsregie (conceptversie 19 september)

Inleiding

Voor belastingen, toeslagen en douane voert de Belastingdienst een grote hoeveelheid wetten en regelingen uit, waarbij miljoenen burgers en bedrijven betrokken zijn. Het aantal belastingplichtige particulieren en ondernemers is sinds de eeuwwisseling fors gestegen. Vanaf 2006 zijn daar de toeslagen bijgekomen. De Belastingdienst verwerkt jaarlijks ruim 58 miljoen aangiften voor belastingen, invoerrechten en accijnzen en ruim 7 miljoen toeslagen. De taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van de rijksbelastingen, de douanerechten en de premies voor de werknemers- en volksverzekeringen, het toekennen en uitbetalen van de toeslagen, en de controle op veiligheid en gezondheid bij de goederenstromen aan de landsgrenzen. De Belastingdienst treedt handhavend op als de regels worden overtreden.

De praktijk van de handhaving staat niet los van maatschappelijke ontwikkelingen. Zo leidt bijvoorbeeld de groei van het aantal ZZP'ers tot een herbezinning op het sociale stelsel die ook gevolgen heeft voor de wijze van toezicht door de Belastingdienst. Ook de EU-sancties tegen Rusland betekenen een plotselinge extra uitvoeringslast voor de Douane. En de 'Bulgarenfraude' leidde tot de roep om strengere maatregelen en strenger toezicht. Daarnaast bepalen complexiteit van de regelgeving en de mogelijkheden en onmogelijkheden van ICT de armslag van de uitvoering. Handhaving door de Belastingdienst betekent inspelen op de maatschappelijke realiteit en vraagt een permanente afweging van prioriteiten, vanuit de wetenschap dat de toezichtscapaciteit van de dienst nu eenmaal beperkt is.

Handhaving is een breed begrip. Alle activiteiten van de Belastingdienst, van dienstverlening tot fraudeaanpak, zijn er in samenhang op gericht het nalevingsgedrag van de belastingplichtige en toeslaggerechtigde positief te beïnvloeden. De doelstelling is dat 'elke burger en elk bedrijf de behandeling krijgt die hij verdient'. De meeste belastingplichtigen zijn welwillend en verdienen goede ondersteuning en service. De minder bona fide belastingplichtige krijgt een andere aanpak. Het proces van bepalen van de juiste strategieën en interventies noemen we handhavingsregie. Een burger die een fout maakt in zijn aangifte ontvangt informatie of hulp om zijn fout te herstellen (dienstverlening), het bedrijf dat fiscaal transparant is, sluit een convenant met de Belastingdienst ('horizontaal' toezicht), een bedrijf dat het bewust niet zo nauw neemt met zijn wettelijke verplichtingen wordt gecontroleerd ('verticaal' toezicht) en de frauderende belastingplichtige of toeslaggerechtigde wordt strafrechtelijk vervolgd (opsporing door de FIOD).

Het streven van de Belastingdienst is zoveel mogelijk de zaken al 'aan de voorkant' te regelen, in samenwerking met de betrokken partijen (burgers, bedrijven en organisaties). Waar de aangifte traditioneel het begin was van toezicht, is deze als gevolg van een verbeterde informatiepositie steeds vaker het 'eindpunt' van het toezicht. Op maat gesneden dienstverlening en vormen van horizontaal toezicht stellen belastingplichtigen in staat om aan wettelijke verplichtingen te voldoen op een manier die bijdraagt aan een verhoogde kwaliteit van de aangifte of aanvraag. Waar burgers en bedrijven echter een loopje nemen met hun wettelijke verplichtingen, wordt repressief toezicht uitgeoefend en vindt er in het uiterste geval strafrechtelijke vervolging plaats.

1911165 02793

De handhavingstrategie van de Belastingdienst kent vijf sporen:

1. Bijdragen aan *uitvoerbare en handhaafbare wet- en regelgeving*. De Belastingdienst is betrokken bij de opstelling van nieuwe regelgeving en doet suggesties voor uitvoerbare en handhaafbare regels. Regelgeving die (te) ingewikkeld is, doet belastingplichtigen 'afhaken' en kan daarmee leiden tot non-compliant gedrag.

2. Voor burgers en bedrijven wil de Belastingdienst naleving makkelijk maken en *fouten zoveel mogelijk voorkomen*. Dienstverlening op maat, het werken in de actualiteit en het opbouwen van een goede informatiepositie dragen bij aan een goede naleving. De Vooringevulde Aangifte is hiervan een goed voorbeeld: deze ondersteunt de burger bij zijn aangifte, laat zien wat de belastingdienst aan gegevens heeft en versnelt de uitvoering van het aangifteproces voor de Belastingdienst.

3. Door samenwerking met belastingplichtigen, fiscale adviseurs en marktpartijen werkt de Belastingdienst aan *kwaliteit in de keten*. We willen voor belastingen een betrouwbare keten van economische transactie, correcte administratie en opstelling jaarrekening om te komen tot een juiste en volledige aangifte. We willen een toeslagenketen met goede inkomensinformatie vooraf om de kwaliteit van de aanvragen te vergroten en terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen. En we willen een Douaneketen met goede pre-arrival informatie en andere afspraken om goederenstromen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dit kan via horizontaal toezicht, vormen van certificering, zoals de AEO status bij Douane, of andere vormen van partnership. Dat maakt het nakomen van de verplichtingen eenvoudiger, biedt zekerheid vooraf en levert zo min mogelijk gedoe achteraf op.

4. Complementair aan de samenwerking met partners is het *verticaal of repressief toezicht*. De Belastingdienst investeert veel in het monitoren van de aangiften, toeslagen en goederenstromen en het op basis van intelligente profielen vroegtijdig detecteren van fouten en risico's. Door dit informatiegestuurde toezicht kan de toezichtcapaciteit zoveel mogelijk worden ingezet op de echte risico's.

5. Het sluitstuk van de handhaving is de *fraudebestrijding en de opsporing*. Ook in de fraudedetectie is de inzet van business intelligence cruciaal. Samen met andere overheidsinstanties en uitvoeringsorganisaties worden via data-analyse fraudepatronen en malafide netwerken blootgelegd. De aandacht richt zich daarbij onder andere op veelplegers en facilitators.

Op alle vijf terreinen wordt het beleid en de stand van zaken geschetst.

1. Uitvoerbare en handhaafbare regelgeving

Uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid zijn belangrijke kwaliteitseisen voor regelgeving. Bij de totstandkoming van de regelgeving wordt de Belastingdienst geconsulteerd en doet waar mogelijk suggesties die de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid waarborgen. Het voornemen aangekondigd in de brede agenda Belastingdienst om de uitvoeringstoets op nieuwe regelgeving te herwaarderen en openbaar te maken past hierin. De uitvoeringstoets 'nieuwe stijl' toetst de begrijpelijkheid van nieuwe wetgeving voor burgers en bedrijven, de fraudebestendigheid ervan en de impact op dienstverleningskanalen. Publiceren van de uitvoeringstoets betekent ook inzicht geven in de wijze van uitvoeren en handhaven.

1911165 02793

Duidelijke regelgeving die goed uit te leggen is aan burgers en bedrijven, bevordert niet alleen het voldoen aan de verplichtingen, maar helpt ook de handhaafbaarheid ervan. De ervaringen met de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA) voor particulieren hebben geleerd dat die werkwijze niet alleen leidt tot een betere service voor de burger waardoor deze minder fouten maakt , maar ook leidt tot een daling van het nalevingstekort. Voor de Belastingdienst levert het bovendien efficiencywinst op. Het aantal mensen dat gebruik maakt van de service van de vooraf ingevulde aangifte steeg van 4,1 miljoen in 2012 naar 6,2 miljoen in 2014. Dit heeft geleid tot een sterke daling van het aantal aangiften op papier. Het aantal vooraf ingevulde rubrieken is steeds uitgebreid. In 2015 willen we aan de vooraf ingevulde aangifte 2014 de gegevens van kapitaalverzekering box 3 en waardedepots box 3 toevoegen.

2. Fouten voorkomen

'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker' is voor de Belastingdienst beslist geen loze kreet. De laatste tijd is deze belofte onder vuur komen te liggen door sommige hardnekkige problemen in de uitvoering. Het robuuster maken van de massale processen van de dienst zoals aangegeven in de brede agenda, hebben daarom vooral tot doel uiteindelijk de burger en het bedrijfsleven meer op maat te ondersteunen. Dit vraagt om processen van informatievoorziening die zijn ontworpen vanuit de interactie met de burger in plaats vanuit onze bedrijfsprocessen. Fouten voorkomen werkt naar twee kanten. We willen dat zowel de burger als de Belastingdienst goed geïnformeerd is. Zoals hiervoor toegelicht, is de VIA voor particulieren een zeer effectief instrument gebleken om fouten te voorkomen. Door de betere informatiepositie van de Belastingdienst zullen steeds meer mensen direct een definitieve aanslag kunnen 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.

Een tweede verbeterpunt betreft onze websites. Uit sessies met medewerkers is naar voren gekomen dat veel burgers moeite hebben met het vinden van informatie op onze website. De website is teveel opgezet vanuit de bedrijfsprocessen van de Belastingdienst en toegespitst op de specifieke belasting. De burger zoekt vaak veel meer een antwoord op de vraag: 'wat moet ik doen in een specifieke *situatie*'. Dat kan zijn een nieuwe baan, het kopen van een huis of kinderen die gaan studeren. Gekeken wordt of de website meer vanuit het perspectief van de burger en zijn vraag kan worden opgezet. Echtscheiding is zo'n voorbeeld. De fiscale en toeslagconsequenties van een echtscheiding zijn ingewikkeld en vaak oorzaak van fouten. De Belastingdienst wil alle noodzakelijke informatie op één plek samenbrengen.

Bij Toeslagen is ondersteuning op maat van de burger van groot belang om fouten – en daarmee verrassingen achteraf in de vorm van hoge terugvorderingen – te voorkomen. We willen burgers helpen hun inkomen beter te schatten. De rekenhulp in het burgerportaal en op de website van de Belastingdienst is bedoeld om de aanvrager van een toeslag te helpen bij het goed schatten van zijn inkomen. De portal toeslagen maakt directe interactie met de burger mogelijk. Burgers die moeite hebben met het doen van de aanvraag kunnen terecht bij de Toeslagen Service Punten die ondergebracht zijn bij gemeenten, woningcorporaties en verzekeraars. Op termijn kunnen terugvorderingen verminderen, omdat Toeslagen steeds meer in de actualiteit werkt. Zo worden wijzigingen in huishoudsamenstellingen sneller verwerkt in vergelijking met de oude toeslagensystemen. Daarmee zullen ook de definitieve toekenningen sneller kunnen worden beschikt.

Douane, havenbedrijven en andere toezichthouders werken samen om de toezichtlast voor het bedrijfsleven te beperken. Belangrijk onderdeel hiervan is het zogenoemde Single Window Handel en

1911165 02793

Transport. Dit zorgt ervoor dat bedrijven informatie nog maar eenmalig bij de overheid hoeven aan te leveren. Dat verkleint tevens de kans op fouten.

3. Kwaliteit in de keten

Voor de burger en voor de bedrijven die te maken hebben met complexe wet- en regelgeving zijn duidelijkheid en zekerheid belangrijk. Naast de genoemde dienstverleningsactiviteiten onder 2, wordt zoveel mogelijk samengewerkt in de aangifteketen voor belastingen en Douane en de aanvraagketen voor toeslagen om te komen tot juiste en volledige aangiften en aanvragen.

Horizontaal toezicht past in deze benadering. In de praktijk zal het voorkomen dat een onderneming of een fiscaal adviseur fouten maakt en daardoor een fiscaal aandachtspunt vergeet te melden of een aangifte doet die niet geheel juist is. Ook de Belastingdienst kan fouten maken. Door als ondernemer en Belastingdienst vooraf in gesprek te gaan over mogelijke verschillen van opvatting over fiscale vraagstukken en over de kwaliteit van de fiscale beheersing, kan voordat de aangifte wordt ingediend dit soort zaken vaak worden opgelost. Het horizontaal toezicht is in 2012 geëvalueerd door de Commissie Stevens.[1] De Commissie onderschreef het belang van horizontaal toezicht als toezichtsinstrument, maar wees erop dat een evenwichtige handhavingstrategie noodzakelijk is voor de acceptatie van horizontaal toezicht: 'horizontaal' toezicht kan niet zonder 'verticaal' (repressief) toezicht. Dit is mede reden geweest om bij het aantreden van het huidige kabinet extra middelen ter beschikking te stellen voor de intensivering van het repressieve toezicht.

Bij de aanpak en invulling van het horizontaal toezicht wordt onderscheid gemaakt tussen grote ondernemingen en het midden- en kleinbedrijf (MKB). Bij grote ondernemingen wordt vanwege de complexiteit en het grote fiscale belang gekozen voor individuele klantbehandeling. In het segment MKB geldt vanwege de omvang en diversiteit een andere benadering. Veel ondernemingen in het MKB maken gebruik van een fiscaal dienstverlener. Via de fiscaal dienstverlener wil de Belastingdienst MKB-ondernemers bereiken dat de kwaliteit van de door hen ingediende aangiften aanvaardbaar is. De Belastingdienst steunt in het toezicht op de werkzaamheden van alle partijen die bijdragen aan de kwaliteit van de aangifte, zoals de ondernemer zelf, fiscale dienstverleners en externe deskundigen. Het toezicht door de Belastingdienst kan worden aangepast omdat de onderneming zijn fiscale aangelegenheden beheerst. Het aantal ondernemers dat deelneemt in horizontaal toezicht is de afgelopen jaren gestaag toegenomen. Met grote ondernemingen zijn op dit moment 1.888 convenanten afgesloten (op een totaal van circa 9.000 grote ondernemingen). Het aantal ondernemingen in het MKB dat via de fiscaal dienstverleners deelneemt is circa 105.000 (op een totaal van circa 600.000 ondernemingen die potentieel doelgroep zijn van horizontaal toezicht). Een van de beoogde effecten van horizontaal toezicht betreft het op tijd betalen van belasting. Op basis van een voor- en nameting blijkt dat MKB-ondernemers vanaf het moment van deelname aan een convenant 8% meer op tijd betalen op alle belastingmiddelen dan zij voor die tijd deden.

Ook bij de Douane wordt gekeken in hoeverre voor de betrouwbaarheid van de aangifte kan worden gesteund op het interne stelsel van interne beheersingsmaatregelen. Een bedrijf dat het certificaat van Authorised Economic Operator (AEO) krijgt, voldoet aan een aantal gestelde eisen waardoor een lichter controleregime van toepassing is. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan. Eind 2013

---

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

1911165 02793

was ongeveer 91% van de reguliere goederenstromen (in- en uitvoer) gecertificeerd. Dat betekent dat minder capaciteit ingezet hoeft te worden op deze goederenstromen en meer aandacht kan worden besteed aan niet-gecertificeerde of onbekende klanten.

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

Verder lopen er nog enkele andere initiatieven gericht op standaardisatie en waar mogelijk geautomatiseerde vastlegging van transacties in de administratie van de onderneming. Het programma Standard Business Reporting (SBR), waarin de Belastingdienst participeert, zorgt ervoor dat ondernemers en intermediairs minder werk hebben aan het aanleveren van gegevens aan overheden en banken. Recent is daar het Referentie Grootboekschema, de 'brug' tussen de financiële administratie en in- en externe rapportages van een onderneming, als standaard toegevoegd. Vanaf 1 januari van dit jaar is het verplicht de aangifte omzetbelasting en de opgaaf intracommunautaire prestaties te doen conform SBR.

Samen met marktpartijen is de Belastingdienst betrokken bij initiatieven als het keurmerk *Zeker Online*, gericht op certificeren van online administratieve diensten, en het keurmerk *Betrouwbaar Afrekensysteem*, gericht op betrouwbare kassasystemen. Ook deze initiatieven dragen bij aan een betrouwbare informatieketen. Met name voor kleine ondernemingen en ZZP'ers kan de ontwikkeling naar eenvoudig te gebruiken en goedkope online boekhoudservices een belangrijke kwaliteitsimpuls zijn voor hun administratie.

4. Verticaal toezicht

Op het moment dat de aangiften binnen zijn, de goederen onze landsgrenzen zijn gepasseerd en de aanvragen voor toeslagen zijn ingediend, start de fase van het verticale of repressieve toezicht, het toezicht achteraf. Van oudsher is dit een wezenstaak van de Belastingdienst en het belang hiervan is onverminderd. 'Zonder verticaal toezicht, geen horizontaal toezicht', zoals de Commissie Stevens bondig samenvatte. Dit belang is nog eens onderstreept door de extra middelen die dit kabinet heeft vrijgemaakt voor intensivering van het toezicht en de invordering. De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van bedrijfsbezoeken, fiscale surveillance, handhavingscommunicatie, boekenonderzoeken, aangiftecontroles tot bestuurlijke boetes en opsporing. Bijzondere aandacht is er voor de aanpak van buitenlandse vermogens en belastingconstructies. Internationale gegevensuitwisseling wordt daarbij steeds belangrijker. Jaarlijks verricht de Belastingdienst 1,2 miljoen fiscale controles en 1,5 miljoen douanecontroles. Met de invoering van het Toeslagen Verstrekkingen Systeem in 2012 zijn alle lopende en nieuwe toeslagen onderworpen aan uitvalcriteria en risicoregels waarmee toezicht in de voorschotfase wordt uitgevoerd.

Informatiegestuurd toezicht
Door nieuwe technieken van data-analyse in te zetten, willen we het toezicht nog slimmer maken. De Belastingdienst onderzoekt in een pilot hoe het toezicht op de aangiftestromen inkomensheffing en omzetbelasting kan worden verbeterd door gebruik te maken van moderne analysetechnieken. Doel is te komen tot een betere splitsing tussen risicovolle aangiften en aangiften met een beperkt risico.

1911165 02793

Toeslagen past zo'n aanpak al in de praktijk toe. Bij Douane stelt pre-arrival informatie de dienst in staat om vóór aankomst van bepaalde goederen risico's te detecteren en ladingen te selecteren voor fysiek toezicht (inclusief scannen). Ook in het kader van fraudebestrijding (zie hierna)wordt data-analyse en risicoprofilering steeds meer toegepast.

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

De investering heeft ertoe geleid dat vele nieuwe medewerkers konden worden geworven op MBO-HBO- en WO-niveau. In totaal zullen 1.700 extra mensen worden geworven. Dit heeft de dienst allerlei nieuwe kansen geboden. Het geeft de Belastingdienst de mogelijkheid zich voor nu en straks goed te positioneren op de arbeidsmarkt als aantrekkelijke werkgever en de kennis te vervangen die verdwijnt door de uitstroom als gevolg van pensionering. Het heeft ook mooie kansen geboden aan medewerkers van de dienst. Immers, werving maakt interne doorstroming mogelijk. In de tabel is dit goed zichtbaar. De werving heeft geleid tot een evenwichtig resultaat van veelal jongere nieuwe instroom van buitenaf en doorstroom van ervaren interne medewerkers naar nieuwe werkplekken.

	Externe instroom	Interne doorstroom	Totale populatie
21 t/m 30	35%	8%	5%
31 t/m40	39%	22%	9%
41 t/m 50	14%	24%	19%
51 t/m 65	12%	45%	67%
Aantal medewerkers	883	906	17.497

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

Invordering
De incassoketen vormt de financiële aorta van de Belastingdienst. Aan ontvangen betalingen wordt ruim € 270 miljard verwerkt en aan uitbetalingen zo'n € 70 miljard. Ongeveer 98% van de verschuldigde belastingen wordt geïnd zonder inzet van dwangmaatregelen. Voor het gedeelte van de vorderingen dat niet of niet tijdig wordt ontvangen (2%) neemt de Belastingdienst maatregelen

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

1911165 02793

om deze alsnog te innen, zoals het versturen van herinneringen (jaarlijks 2,2 miljoen) en aanmaningen (jaarlijks 3 miljoen). Het beleid van invordering is er op gericht zo actueel mogelijk te zijn om te voorkomen dat vorderingen oud worden en dwangmaatregelen moeten worden getroffen. De komende jaren zal worden geïnvesteerd in de automatisering om te zorgen voor een stabiele ondersteuning van het incassoproces en om flexibiliteit te creëren voor innovatie en veranderingen. Door procesverbeteringen en innovaties zijn hogere productievolumes tegen lagere kosten mogelijk en zal er naar stellige verwachting minder invorderingsverlies optreden. Een andere ontwikkeling die thans wordt uitgetest is de mogelijkheid om met behulp van data-analyse de betalingspositie van een debiteur in de tijd te blijven volgen. Dit zou de mogelijkheid vergroten om vorderingen, die nu niet te incasseren zijn, op het moment dat er wel verhaalsmogelijkheden ontstaan, te signaleren en alsnog te innen.

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

Inkeerregeling

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

Aanpak buitenlands vermogen en belastingconstructies (cijfers nog p.m.)

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

- Afgezonderde particuliere vermogens: per 1 januari 2010 is een nieuwe wettelijke regeling voor de afgezonderde particuliere vermogens (APV's) van kracht geworden. De aanpak van APV's leverde de schatkist dit jaar een bedrag van € ... miljoen op.
- Onbekende buitenlandse bankrekeningen: in 2012 is de Belastingdienst een onderzoek gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens over bankrekeningen van niet-ingezetenen. De pilot loopt tot eind dit jaar. Inmiddels zijn vanuit deze pilot ... inlichtingenverzoeken of spontane informatieverstrekkingen aan het buitenland gedaan en zijn in ongeveer ... zaken reacties vanuit het buitenland ontvangen. Op dit moment worden .. zaken nader onderzocht. De aanpak heeft inmiddels geleid tot ... aanslagen en ... opbrengst.
- Aanpak belastingconstructies: bij belastingconstructies gaat het om een veelheid van constructies bedoeld om de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, omzetbelasting en/of schenk- en erfbelasting te ontlopen. Bij de bestrijding werkt de Belastingdienst nauw samen met

1911165 02793

andere toezichthoudende en opsporingsinstanties. Met de betrokken belastingplichtigen moeten veelal langdurige procedures worden gevoerd. Tot 1 september van dit jaar waren ... zaken in behandeling, ... zaken afgerond met een geschatte belastingopbrengst van ...

- Offshore leaks: een bijzonder project dat sterk gelieerd is aan constructiebestrijding. Het betreft de behandeling van een enorme hoeveelheid informatie over trustkantoren die in juni 2013 via het *International Consortium of Investigative Journalists* beschikbaar is gekomen. Het gaat hierbij uiteindelijk om informatie van trustkantoren. De bestanden zijn door de Belastingdienst geanalyseerd. Daaruit kwamen ... posten voor behandeling naar voren. De behandeling neemt vanwege de complexiteit en het vergaren van aanvullende informatie veel tijd in beslag. Tot 1 september van dit jaar zijn ... aanslagen opgelegd met een geschatte opbrengst van ...

5. Fraudeaanpak

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

Data-analyse

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

Externe samenwerking

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

- De Belastingdienst heeft een belangrijk aandeel in de samenwerking met andere overheidspartners in de fraudeaanpak binnen het verband van de RIEC's en de LSI. Het fiscale aspect is daar onderdeel van een bredere aanpak van vrijplaatsen, cannabis, prostitutie en

1911165 02793

arbeidsmarktfraude. Om de externe samenwerking beter te kunnen coördineren is eind vorig jaar binnen de Belastingdienst een samenwerkende groep met betrekking tot Externe Overheidsamenwerking (EOS) gevormd.

- Sinds medio 2012 trekt de Belastingdienst de Manifestgroep, een overheidsbrede antifraude samenwerking van uitvoeringsorganisaties. Maandelijks komen ze bijeen en wordt er voorlichting gegeven en informatie gedeeld over fraudepatronen. Verder is er het Expertisecentrum dat bedoeld is te dienen als kennisbron en samenwerkingsplaats ten behoeve van andere overheidspartijen zoals UWV, DUO, ISZW, SVB.
- Tevens neemt de Belastingdienst en de FIOD deel aan het Expertisecentrum Zorgfraudebestrijding (EZB).
- Ook ten aanzien van toeslagen zoekt de Belastingdienst de samenwerking met andere overheden. Voorbeelden van deze samenwerking dit jaar zijn het project 'risicoadressen' in de omgeving van Utrecht en het project 'Kwaliteitsverbetering en Fraudebestrijding gastouderopvang'. Dit laatste project wordt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitgevoerd in een samenwerkingsverband met de VNG en GGD-Nederland.
- In het platform Bijzondere opsporingsdiensten werken de diverse bijzondere opsporingsdiensten, onder voorzitterschap van de FIOD, samen. Naast de bijzondere opsporingsdiensten zijn de Politie, de KMAR, de Rijksrecherche en het OM onderdeel van het platform.
- Tenslotte neemt de Belastingdienst onder de paraplu van de ministeriele commissie Aanpak fraude actief deel aan de projecten die in het kader hiervan thans lopen. Daarnaast wordt in het kader van het burgerinitiatief 1Overheid met de gemeente Amsterdam samengewerkt met als doel een gezamenlijke aanpak op twee door hen aangedragen fraudes te formuleren.

Toeslagen

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

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

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

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

1911165 02793

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

Combiteam Aanpak Facilitators
Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) heeft in het tijdsbestek van een jaar een 100 tal zaken opgestart. Hiervan zijn ongeveer 70 zaken afgerond. Het betreft hier de aanpak van facilitators achter misbruik van belasting- dan wel toeslaggelden. Ook is een aantal zaken opgepakt in verband met vermoedens van manipulaties met dienstverbanden. Naast het feit dat via de reguliere processen de individuele onterecht uitbetaalde belastingen en/of toeslagen zijn stopgezet en teruggevorderd, is het team vooral actief met de aanpak van de facilitator zelf. Uit monitoring van de facilitator en zijn (veelal) voormalige klantengroepen blijkt dat het misbruik veelal is gestopt. De klantgroepen vertonen over recentere aangiftetijdvakken een aanmerkelijk meer compliant beeld. De werkwijze van het CAF is er op gericht om direct en snel in te grijpen, zodat de kwalijke praktijken snel ophouden. Afhankelijk van de casus wordt een variëteit van maatregelen ingezet, die loopt van een zeer stevig gesprek, tot de inzet van de FIOD.

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

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

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

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

Tot slot
Om de handhaving gelijke tred te laten houden met de groei van het werkpakket en met de dynamiek in de maatschappij is permanente vernieuwing in de aanpak nodig. Dienstverlening op

1911165 02793

maat, het vooraf borgen van kwaliteit door een goede informatiepositie en samenwerking met partners in de keten, en slim toezicht zijn daarvoor de pijlers. De brede agenda Belastingdienst is bedoeld mede de basis voor deze vernieuwingen te zijn. Het bij de tijd brengen en robuust maken van de massale processen van de dienst is voorwaardelijk voor een uitvoering die de burger ondersteunt, fouten voorkomt en fraude effectief en zoveel mogelijk aan de voorkant bestrijdt.

Uit internationale vergelijkingen, onder andere bij het onderzoek naar de btw gap, waarvan de resultaten recent aan de Kamer zijn aangeboden[3], blijkt de naleving in Nederland op een relatief hoog niveau te liggen. Dat is evenwel geen rustig bezit. Het is van belang om steeds de vinger aan de pols te houden en in te spelen op ontwikkelingen in de maatschappij. Via steekproefsgewijs onderzoek naar de aangiften van ondernemers en particulieren monitort de Belastingdienst de kwaliteit van de naleving. Via de Fiscale monitor en andere gedragsonderzoeken is er zicht op de wijze waarop de burger het optreden van de Belastingdienst ervaart en de motieven voor naleving. De informatie die de dienst beschikbaar heeft stelt ons steeds beter in staat om ook het feitelijk nalevingsgedrag te volgen en actie te ondernemen waar nodig.

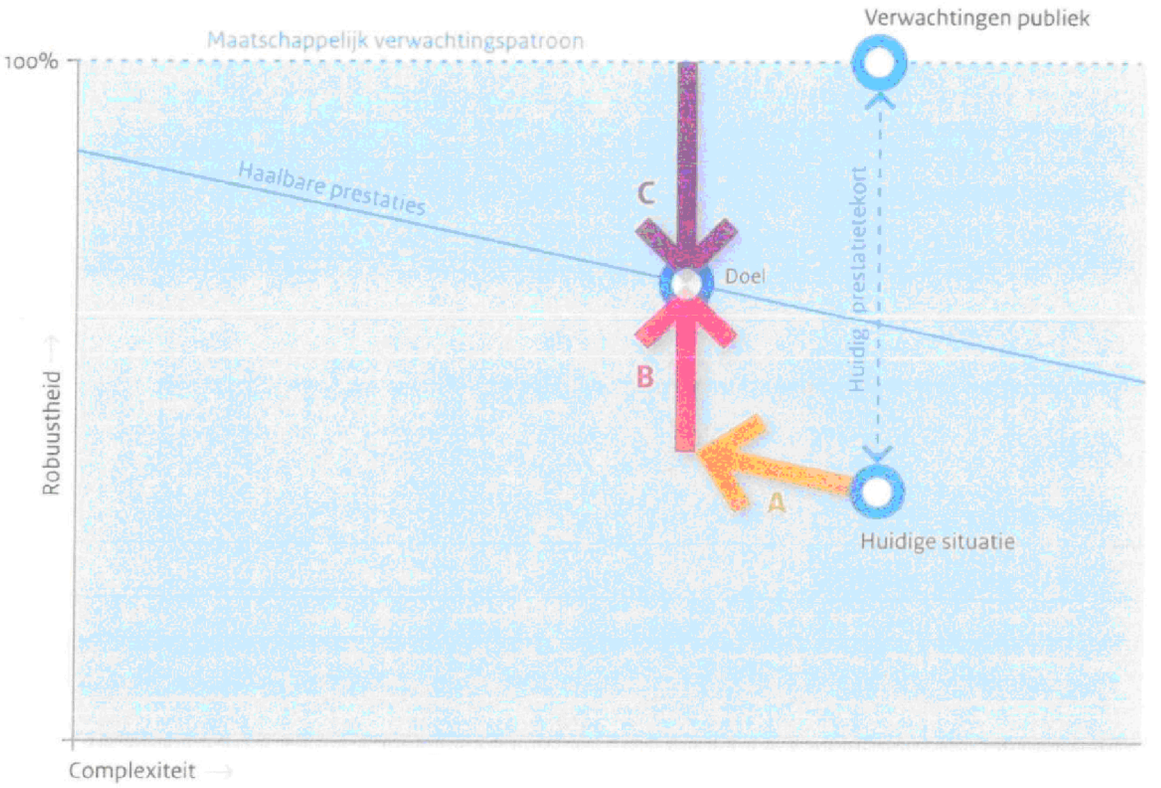
Ten slotte kan de tax gap analyse ook een rol kan spelen in vergroten van de uitvoerbaarheid van fiscale wetgeving en fiscaal beleid. Uit de analyse van de btw gap bleek dat een deel van de gap te wijten kan zijn aan oorzaken die buiten de invloedsfeer van de Belastingdienst liggen, zoals complexiteit van wet- en regelgeving. Dit raakt aan de zogenoemde *policy gap*, het geheel van vrijstellingen en verlaagde tarieven die de concurrentieverhoudingen kunnen verstoren, maar ook van invloed is op de totale btw-ontvangsten. Uitkomsten van tax gap analyses kunnen dus worden gebruikt bij discussie met de Kamer over zowel de handhavingstrategie van de Belastingdienst als hervormingen van het belastingstelsel als zodanig.

[3] Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 211

1911165 02793

3 Rapportage 'Brede agenda' in halfjaarsrapportage (**vormgeving door OSAGE**)

In dit deel van de halfjaarsrapportage nieuwe stijl wordt de stand van zaken van de in de bijlage bij de "Brede agenda Belastingdienst"opgenomen acties en maatregelen beschreven. Dit gebeurt aan de hand van de sporen van het verbeterprogramma.



SPOOR A

Actie/maatregel

Brief over stelselherziening/rapport Van Dijkhuizen naar Tweede Kamer (A1)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

De brief is op 16 september aan de Tweede Kamer gezonden.

Vervolg/(herziene)planning

Afgerond

Actie/maatregel

Heroverweging voorstel voor de Wet vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst (A2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

De interne heroverweging is gestart.

Vervolg/(herziene)planning

PM

Actie/maatregel

Wetswijziging 1 bankrekeningnummer voor de OB (A2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Een beleidsbesluit vooruitlopend op de wettelijke regeling is begin september vastgesteld en in de Staatscourant gepubliceerd. Via het Belastingplan 2015 wordt de definitieve regeling gerealiseerd.

Vervolg/(herziene)planning

Inwerkingtreding 1 januari 2015

Actie/maatregel

Heroverweging 1 bankrekeningnummer voor burgers (B2)

Planning

Najaar 2014

Stand van zaken realisatie

Op dit moment lopen geen concrete wetgevende initiatieven.

Vervolg/(herziene)planning

Bij de uitvoering van de maatregelen in het kader van 1 bankrekeningnummer wordt voortdurend bezien of via wettelijke maatregelen vereenvoudigingen kunnen worden aangebracht.

Actie/maatregel

Herwaarderen uitvoeringstoets (A3)

Planning

Eerste stappen bij Belastingplan 2015. Definitieve invoering in 2015.

Stand van zaken realisatie

Het proefdraaien met slechts een deels ontwikkeld instrumentarium bleek minder zinvol. Daarom worden de eerste uitvoeringstoetsen nieuwe stijl uitgevoerd zodra het instrumentarium in den brede gereed is.

Vervolg/(herziene)planning

Start met uitvoeringstoets nieuwe stijl: 1 maart 2015. Daarbij zal gebruik gemaakt worden van het instrumentarium naar de stand van dat moment. De ervaringen die vervolgens met de nieuwe uitvoeringstoets worden opgedaan, zullen worden gebruikt om deze in de loop van de tijd verder te ontwikkelen en te verfijnen.

Actie/maatregel

Ontwikkeling kostenramingsmodel (A3). Zie X3

SPOOR B

Actie/maatregel

Ontwikkeling ICT ontwikkelagenda (B1)

Planning

1 oktober 2014

Stand van zaken realisatie

De ICT ontwikkelagenda wordt tegelijkertijd met de halfjaarsrapportage op 1 oktober 2014 aan de Tweede Kamer aangeboden.

Vervolg/(herziene)planning

Afgerond.

1911165 02793

Actie/maatregel

Damagehoekje (B1)

Planning

September 2014

Stand van zaken realisatie

Het damagehoekje is in eerste versie gereed. Het is een overzicht van verstoringen op de webpagina van de Belastingdienst en bedoeld voor alle verstoringen, dus zowel van Belastingen, Toeslagen als Douane. Dit onderdeel van de website kan à la minute worden aangepast (geen verwerkingstijden). Bij het doorklikken in het overzicht van verstoringen wordt een overzichtelijk scherm getoond met uitleg en met antwoord op de belangrijkste vragen van degenen die met de storing te maken hebben. De interne procedures zijn inmiddels aangepast; zij worden voortdurend fijngeslepen.

Uitgangspunt bij het opnemen van verstoringen is dat vragen van burgers leidend zijn: er is een verstoring als de burger dat zo ervaart. Een storing is afgehandeld en wordt afgevoerd als er geen vragen meer over spelen.

(eventueel aanpassen/aanvullen na presentatie in MT 22 september)

Vervolg/(herziene)planning

Afgerond

Actie/maatregel

Uitbreiding SBR (Standard Business Reporting) (B2)

Planning

2015, 2016

Stand van zaken realisatie

De planning behelst de toevoeging van een aantal stromen aan de reeds lopende stromen inkomensheffing, vennootschapsbelasting, omzetbelasting. In 2015 gaat het om het beschikbaar stellen van de VIA aan fiscaal dienstverleners (vanaf 1 maart via een strak geregisseerde stapsgewijze uitrol), om het langs Digipoort leiden van de Loonheffing en om het digitale M-formulier.

De ontwikkeling verloopt conform planning.

Vervolg/(herziene)planning

Bestaande planning wordt gehandhaafd.

1911165 02793

Actie/maatregel

Realisatie portaal mijnbelastingdienst (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

Het portaal is inmiddels beschikbaar in het kader van de proef met de online aangiftevoorziening (OLAV)(zie hierna) en voor wijziging van het rekeningnummer. Het betreft nog een beperkte proef.

Vervolg/(herziene)planning

Het portaal wordt in het kader van de aangiftecampagne 2015 breder beschikbaar gesteld. Hoe breed hangt nog af van nader onderzoek in de komende maanden (naar effecten op de infrastructuur van de Belastingdienst)

Actie/maatregel

Berichtenbox van MijnOverheid voor IH-proces 2015 (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

De inspanningen zijn er op gericht de uitnodiging tot het doen van aangifte (UDA) eind februari 2015 in de Berichtenbox te plaatsen. Deze ontwikkeling ligt op schema.

Vervolg/(herziene)planning

Bestaande planning wordt gehandhaafd.

Actie/maatregel

Invoering online aangifte (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

In de zomer heeft een eerste proef plaatsgevonden met de online aangifte. Ongeveer 6.000 aangiften zijn online ingediend. Het verwerkingsproces daarvan is strak gemonitord.

Vervolg/(herziene)planning

Verdere uitrol in 2015. Omvang daarvan afhankelijk van nader onderzoek naar effecten op de infrastructuur van de Belastingdienst.

Actie/maatregel

Belastingtelefoon servicenter (B2)

Planning

2017

Stand van zaken realisatie

In een bijeenkomst met medewerkers is gebrainstormd over de Belastingtelefoon als servicecenter. In de vakantieperiode zijn door een groep medewerkers scenario's ontwikkeld, variërend van traditioneel tot innovatief.

De huidige website van de Belastingdienst kent een traditionele opzet. Inmiddels hebben burgers andere verwachtingen van een website. In het project BD2GO wordt gewerkt aan een flitstender product. Burgers worden hier nadrukkelijk bij betrokken.

Vervolg/(herziene)planning

Het vervolg wordt ter hand genomen in de programboard Innovatieve communicatie.

Actie/maatregel

Bredere inzet sociale media burgers en bedrijven (B2)

Planning

2015

Stand van zaken realisatie

Is onderwerp van de programboard Innovatieve communicatie

Vervolg/(herziene)planning

2015

Actie/maatregel

Online panels en 'meet en greet' medewerkers (B3)

Planning

najaar

Stand van zaken realisatie

Er zijn twee bijeenkomsten met medewerkers georganiseerd: een over de Belastingdienst als service-organisatie en een over de massale processen.

Vervolg/(herziene)planning

1911165 02793

Een meer gestructureerde aanpak wordt uitgewerkt in de programboard Innovatieve communicatie

Actie/maatregel

Uitbreiding Stella-teams (B3)

Planning

pm

Stand van zaken realisatie

pm

Vervolg/(herziene)planning

pm

Actie/maatregel

Opschalen Stella in de keten (B3)

Planning

Najaar

Stand van zaken realisatie

Het aantal tegelijkertijd aan te pakken signalen is verhoogd van drie naar zeven.

Een tweede actie betreft de verbetering van het registreren, ontsluiten, analyseren en monitoren van signalen van burgers die de BelastingTelefoon bellen. Het versterken van Stella betekent dat het gehele proces van genereren van signalen tot en met het wegnemen van onnodige belemmeringen wordt gestroomlijnd.

Vervolg/(herziene)planning

1 januari 2015: volledige registratie van signalen.

Actie/maatregel

Monitor op acties/transacties bij burgers en bedrijven (B4)

Planning

pm

Stand van zaken realisatie

Binnen de Belastingdienst is het onderzoeksprogramma Klantcontact en Klantbeleving gestart. Het bevat een breed palet aan onderzoeken:

1911165 02793

- In de zomer is in samenwerking met een extern marktondeerzoeksbureau een zogeheten customer journey naar het proces van de Inkomensheffing gestart. Alle aspecten van het proces (uitgenodigd worden om aangifte te doen, aangifte doen, de aanslag krijgen, bezwaar maken, betalen) worden daarin geraakt. Doel van de customer journey is in beeld te brengen wat de ervaringen van burgers, positief en negatief zijn, bij elk van de stappen in dat proces. Knelpunten worden vervolgens van suggesties voor oplossingen voorzien. De eerste fase van deskresearch, diepte-interviews met groepen interne deskundigen en externe adviseurs (zowel commerciële adviseurs als vakbonden en sociaal raadslieden) is eind augustus afgerond. De vervolgfase is een community met 200 burgers, die in totaal zes weken gaat duren. De staatsecretaris heeft de community door middel van een korte boodschap aan de deelnemers geopend. Hij heeft daarin het belang van inbreng van burgers en bedrijven voor het inrichten van Belastingdienstprocessen onderstreept.
  Op basis van een evaluatie van deze customer journey zal worden beslist over de start van twee andere: een voor toeslaggerechtigden en een voor ondernemers.

Vervolg/(herziene)planning

Overige maatregelen en acties zijn onderwerp van de programboard Innovatieve communicatie

Actie/maatregel

Maatregelen handhaving (B5)

Stand van zaken realisatie

In het hoofdstuk Handhaving van deze halfjaarsrapportage wordt de stand van de handhaving beschreven.

SPOOR C

Actie/maatregel

Nieuwe set prestatie-indicatoren (C1). Zie X3

Actie/maatregel

Info op website Belastingdienst (C2)

Planning

pm (presentatie MT 22 september)

Stand van zaken realisatie

pm

Vervolg/(herziene)planning

pm

SPOOR X

1911165 02793

Actie/maatregel

Bureau uitvoeringstoetsen binnen DG-Bel (X). Zie A3

Actie/maatregel

Versterken unit concernadministratie B/CA (X)

Planning

Eind 2014

Stand van zaken realisatie

Ten behoeve van de versterking van de unit Concern Administratie is een [redacted] benoemd en onder zijn verantwoordelijkheid is een programma-organisatie in het leven geroepen. Het programmaplan is inmiddels gereed en de realisatie is per 1 september gestart. De overkoepelende doelstellingen van het programma zijn het verbeteren van de stuurinformatie Belastingdienst, het verbeteren van de betrouwbaarheid van de verantwoordingsinformatie en het verder waarborgen van consistente bedrijfsvoeringsadministraties. Deze doelen zullen onder meer worden bereikt door stappen te zetten op het terrein van de governance, de business intelligence en de onderliggende tooling.
Het programma loopt in totaal twee jaar en kent drie veranderplateaus. Voor ieder veranderplateau zijn de veranderdoelen en projecten benoemd. Het eerste veranderplateau loopt tot eind 2014. Tijdens dit plateau zal de aandacht vooral zijn gericht op de volgende resultaten:
- het ontwikkelen van een concernbrede visie op de Business Intelligence functie binnen de Belastingdienst op basis waarvan verder kan worden gebouwd aan verbetering van concernbrede analyse en de daarvan afgeleide stuur- en verantwoordingsrapportages;
- het in samenwerking met de ADR aanscherpen van de kaders en richtlijnen voor Ordelijk Financieel Beheer;
- het verder ontwikkelen van het Model Uitvoeringskosten Belastingdienst, mede op basis van de gevraagde input vanuit de 'commissie De Jong';
- het verder versterken van de concernbrede planning- & controlcyclus. In dat kader wordt gewerkt aan een concernbrede 'doelenboom' waarbij externe en interne sturingsvariabelen op een onsistente wijze met elkaar in verband worden gebracht;
- versterking van de ketensamenwerking binnen de Belastingdienst .

Vervolg/(herziene)planning

Plateau 2: 2015

Plateau 3: 2016

Actie/maatregel

Herijking samenwerkingsafspraken (X2)

Planning

Eerste deel eind 2014, tweede deel 2015

Stand van zaken realisatie

pm

Vervolg/(herziene)planning

pm

Actie/maatregel

Vaststellen nieuwe financieringssystematiek (X3)

Planning

1 maart 2015

Stand van zaken realisatie

De 'Brede agenda' bevat het idee om de Belastingdienst in de toekomst te financieren op basis van een kostenmodel zoals dat gangbaar is bij veel andere uitvoeringsorganisaties binnen het Rijk. Zo'n model raamt het benodigde budget afhankelijk van de toe- of afname van taken, van af te handelen volume per taak rekening houdend met een redelijk geachte autonome jaarlijkse productiviteitsstijging.

Om tot een dergelijk model te komen, is door de [redacted] van het Ministerie van Financiën een Commissie Bekostigingssystematiek Belastingdienst en Inrichting Managementinformatie Belastingdienst (cie BIMB) ingesteld die o.a. als opdracht heeft een bekostigingssystematiek te ontwerpen per belangrijkste proces (belastingsoort, douane, Toeslagen, FIOD etc.) voor de Belastingdienst op basis waarvan de ontwikkeling van de benodigde apparaatbudgetten voor de Belastingdienst meerjarig geobjectiveerd inzichtelijk kan worden gemaakt, en op basis waarvan budgettaire besluitvorming kan plaatsvinden. De systematiek moet tevens inpasbaar zijn in de reguliere begrotingscyclus. De Commissie is kort na de zomer haar werkzaamheden gestart en brengt uiterlijk 1 maart 2015 advies uit conform de opdracht.

Vervolg/(herziene)planning

Rapport commissie 1 maart 2015

SLOTPARAGRAAF

Actie/maatregel

Instellen externe klankbordgroep (slot)

Planning

September 2014

Stand van zaken realisatie

De samenstelling van de externe klankbordgroep is nagenoeg rond. Zeven (*?Sven*) prominenten uit uiteenlopende sectoren van de samenleving (bedrijfsleven, wetenschap) hebben hun medewerking

toegezegd. Ook een vertegenwoordiger van Belastingdienst Jong zal van de klankbordgroep deel uitmaken. Een eerste bijeenkomst wordt gepland *(preciseren indien gepland)*.

Vervolg/(herziene)planning

Actie afgerond.

Actie/maatregel

Aanpassen halfjaarsrapportage (slot)

Planning

De nu voorliggende halfjaarsrapportage is een eerste stap. De inhoud is aangepast door het opnemen van een state of the Union en een thema. Bovendien is de rapportage over de maatregelen in het kader van de 'Brede agenda' er in opgenomen. De vormgeving is aangepast aan de eisen van deze tijd. De halfjaarsrapportage wordt nu ook in digitale vorm uitgebracht.

Stand van zaken realisatie

Eerste fase van de transformatie is gereed. Op basis van de commentaren vanuit Tweede Kamer en andere gebruikers vindt doorontwikkeling van de formule plaats.

Vervolg/(herziene)planning

1 maart 2015 15e halfjaarsrapportage in verder doorontwikkeld format

1911165 02793

Deel 4 Toezeggingen

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

Toeslagen

Nijboer en Neppérus verzoeken de regering de toekenning van toeslagen zo vorm te geven dat het aantal terugbetalingen substantieel wordt verminderd. *Kamerstukken II 2013/14, 17 050, nr. 454. Aangenomen 21 januari 2014*
Toegezegd de mogelijkheid te bekijken om burgers te helpen bij het schatten van hun inkomens door middel van een bestandvergelijking met de polisadministratie. *Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 188, blz. 20*
Toegezegd om in de toegezegde brief ook in te gaan op acties zoals slechte schatters verder aan te scherpen zodat hoge terugvordering na afloop van het jaar kan worden voorkomen. *Staatssecretaris tijdens het debat over de toeslagenfraude op 15 januari 2014. Handelingen II 2013/14, TK nr. 41, blz. 41-6-28*
Toegezegd dat er zal worden gerapporteerd over de acties om het aantal terugbetalingen van toeslagen te verminderen (motie Nijboer en Neppérus) *Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 208*

In de wettelijke systematiek van toeslagen wordt na een aanvraag van een burger een voorschot uitgekeerd en vindt achteraf een definitieve toekenning van de toeslag plaats. Het is inherent aan deze systematiek dat er na afloop van een toeslagjaar terugvorderingen of nabetalingen volgen. In circa 25% van de gevallen vindt een extra uitbetaling plaats en in circa 35% wordt er een bedrag teruggevorderd.

Terugvorderingen verminderen

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

Polisadministratie

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

Aan het overnemen van de loongegevens uit de polisadministratie voor het helpen van burgers bij het schatten van hun inkomen voor toeslagen, kleven praktische bezwaren. Zo wordt bij de toekenning van toeslagen uitgegaan van het huishoudinkomen en niet het individuele loon van de burger zoals dat geregistreerd wordt in de polisadministratie. Het toetsingsinkomen voor toeslagen is bovendien in veel gevallen niet gelijk aan het loon uit de polisadministratie (bijv. door hypotheekrenteaftrek en andere aftrekposten). Daarnaast kan voor een aanzienlijke groep toeslaggerechtigden het inkomen niet rechtstreeks worden afgeleid van de gegevens uit de polisadministratie, bijvoorbeeld omdat er nog andere inkomsten zijn.
De toeslaghoogte is afhankelijk van het actuele inkomen. Het is daarom belangrijk dat uitgegaan wordt van de meest actuele gegevens en de ontwikkelingen die er in het lopende jaar zich zullen voordoen. De burger kan zelf het beste de ontwikkelingen inschatten die van invloed zullen zijn op de hoogte van zijn inkomen. De polisadministratie is op maandbasis en houdt geen rekening met toekomstige ontwikkelingen die van invloed zijn op het jaarinkomen.
Recente ervaringen en inzichten vanuit het perspectief van de gedragswetenschap laten zien dat voorlichting alleen niet werkt. Een aanvrager voelt niet altijd de noodzaak voor het verstrekken van inkomenswijzigingen. Juist ten aanzien van het inkomen lijkt de burger te verwachten dat de Belastingdienst zijn financiële gegevens al kent. De Belastingdienst beschikt in de regel echter over het verzamelinkomen uit een eerder jaar. De Belastingdienst/Toeslagen zal op basis van verder onderzoek burgers nog gerichter stimuleren om hun inkomensschattingen te wijzigen. Bezien wordt daarom of naast het in het burgerportaal al zichtbare vastgestelde inkomen uit een eerder jaar er nog andere aanpassingen toepasbaar zijn om een betere schatting van het toetsingsinkomen door de burger te bewerkstellingen.

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

Toegezegd dat de Kamer wordt geïnformeerd over de voortgang van het overleg met Vluchtelingenwerk over de toekenning van toeslagen. Daarbij zal worden ingegaan op de mogelijke dubbele check op gegevens door COA en de Belastingdienst.
Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 15 mei 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 208

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

de zorg- en huurtoeslag in de periode 1 juli 2014 tot 1 december 2014. Omdat deze groep aanvragers in deze fase van hun verblijf veelal nog geen baan hebben, valt de kinderopvangtoeslag buiten deze pilot. De uitkomsten van de pilot worden begin 2015 geëvalueerd.

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

Intracommunautaire btw-fraude

Toegezegd de resultaten van een snel reactiemechanisme mbt de carrouselfraude btw, met de Kamer te delen zodra deze beschikbaar zijn.
Staatssecretaris tijdens het vragenuurtje op 24 september 2013 over het mislopen van btw door de EU. Handelingen II 2013/14, TK nr. 4, blz. 5-1

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

Horizontaal toezicht

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

Het horizontaal toezicht is in 2012 geëvalueerd door de Commissie Stevens. Het bijzondere aan horizontaal toezicht is dat de relatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige is gebaseerd op gelijkwaardigheid van partijen en steunt op vertrouwen en wederzijds begrip. Hoe meer een organisatie fiscaal in control is, hoe meer vertrouwen de Belastingdienst heeft in de juistheid en volledigheid van de administratie van organisatie. Horizontaal toezicht één van de vormen van toezicht is die de Belastingdienst kan inzetten voor het uitvoeren van zijn taak. De Commissie onderschreef het belang van horizontaal toezicht als toezichtsinstrument, maar wees erop dat een evenwichtige handhavingstrategie noodzakelijk is voor de acceptatie van horizontaal toezicht: 'horizontaal' toezicht kan niet zonder 'verticaal' (repressief) toezicht. Dit is mede de reden geweest om bij het aantreden van het huidige kabinet extra middelen ter beschikking te stellen voor de intensivering van het repressieve toezicht.

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

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

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

Controleaanpak Belastingdienst
De Belastingdienst steunt in het toezicht - waar dit kan - op de werkzaamheden van alle partijen die bijdragen aan de kwaliteit van de aangifte, zoals de ondernemer zelf, fiscale dienstverleners, en externe deskundigen (waaronder accountants). In april 2013 heeft de Belastingdienst de notitie 'Controleaanpak Belastingdienst en zijn modellen toegepast in toezicht' gepubliceerd.[3] Doel van de publicatie van de notitie is dat professionals in het toezicht – binnen de Belastingdienst, maar ook

[1] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/leidraad_toezicht_grote_ondernemingen_dv4231z1fd.pdf.
De voorganger was de Leidraad Horizontaal Toezicht in de Individuele Klantbehandeling.
[2] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/leidraad_horizo_toezicht_fiscaal_dienstverl_dv4071z1pl.pdf
[3] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/cab_dv4221z1fd.pdf

daarbuiten: fiscale dienstverleners, specialisten bij grote ondernemingen – inzicht krijgen in het normenkader van de Belastingdienst en de manier waarop de Belastingdienst vaststelt dat aan de norm wordt voldaan.

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

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

Tabel ontwikkeling horizontaal toezicht 2010-2014

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

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

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

- Bij GO is de Belastingdienst dit jaar gestart met een uitgebreid evaluatieonderzoek. In het onderzoek worden over 350 grote ondernemingen gegevens verzameld door middel van boekenonderzoeken en anonieme enquêtes. In de enquêtes wordt bedrijven gevraagd naar hun ervaringen met de Belastingdienst en naar de fiscale beheersing binnen hun organisatie. Klantcoördinatoren bij de Belastingdienst krijgen een soortgelijke enquête voorgelegd. In 2016 wordt het onderzoek afgesloten en de rapportage opgemaakt.
- Bij MKB wordt de juistheid en de volledigheid van de aangiften gemonitord door middel van de Steekproef Ondernemingen. Op basis van een – zij het beperkte – deelwaarneming is het beeld

dat de kwaliteit van de winstaangiften (en de onderliggende administraties) van ondernemingen, aangesloten bij een convenant met een fiscaal dienstverlener, hoger ligt dan van de overige beoordeelde aangiften en administraties. In het eerste kwartaal 2015, als alle onderzoeken zijn afgerond, wordt een definitieve analyse gemaakt. Daarnaast komt uit de eigen systemen van de Belastingdienst naar voren dat ondernemingen aangesloten bij een convenant, verhoudingsgewijs vaker tijdig aangifte (LH en OB) doen en tijdig betalen.

Internationale ontwikkelingen
Co-operative compliance staat ook in de belangstelling van andere internationale organisaties zoals de IOTA, de EU (Directorate-General Taxation and Customs Union), International Fiscal Association. Hierdoor zijn vele landen zich gaan oriënteren op dit onderwerp. In een aantal landen is een begin gemaakt met de implementatie van horizontaal toezicht, vaak geënt op het Nederlandse model.
In juni 2013 heeft de OECD het rapport *Co-operative Compliance: a Framework; From Enhanced Relationship to Co-operative Compliance*[4] gepubliceerd. Het rapport heeft betrekking op de behandeling van grote ondernemingen. De Nederlandse Belastingdienst heeft dit project uitgevoerd en zo een leidende rol gespeeld. De OECD wil in het verlengde hiervan proberen meer *guidance* (handvatten) te geven voor het werken met een tax control framework. De bedoeling is daarvoor samen te werken met een aantal universiteiten, bedrijven en adviseurs uit verschillende landen.
Verder is in OECD-verband in de zomer van 2014 een rapport tot stand gekomen over effectmeting[5] voor het segment grote ondernemingen.

Brede agenda

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[4] http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/2313201e.pdf?expires=1410437664&id=id&accname=ocid49027884&checksum=ED97D5C0310CB0808BCB50B72BC0530B
[5] http://www.oecd.org/site/ctpfta/FTA_TOR_MeasuresTaxComplianceOutcomes.pdf

In Deel 3 van deze halfjaarsrapportage wordt uitgebreid ingegaan op de stand van zaken van de verschillende sporen uit de brede agenda, waaronder de in het AO van 15 mei 2014 toegezegde acties. De ICT Ontwikkelkalender ontvangt de kamer separaat.
De procesverstoringen met maatschappelijke impact worden standaard als bijlage bij de halfjaarsrapportage gemeld. Vanaf 1 oktober worden grotere, maar ook kleinere verstoringen gemeld op de storingspagina op de website van de Belastingdienst.

Fraudebestrijding

Toegezegd in rapportages regelmatig aandacht te besteden aan de samenwerking tussen overheden op het gebied van fraudebestrijding. Staatssecretaris tijdens het AO over de brief brede agenda van de Belastingdienst van 25 juni 2014. *Kamerstukken II 2013/14, 31066, nr. 212*

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

Eén bankrekeningnummer

Toegezegd de Kamer bij de eerstvolgende halfjaarsrapportage opnieuw over de stand van zaken rond één rekeningnummer te informeren. *Kamerstukken II 2013/2014, 31066, nr. 203*

In de brief van 2 juni 2014[6] aan de Kamer is aangegeven dat de situatie omtrent één bankrekeningnummer te omschrijven is als beheersbaar, maar tegelijkertijd ook nog steeds op onderdelen fragiel als gevolg van de complexiteit van de ICT-systemen binnen de Belastingdienst. De huidige stand van zaken laat zich in vergelijkbare termen beschrijven. Er is een aantal belangrijke stappen gezet waarmee de uitvoerbaarheid van het proces ten aanzien van één bankrekeningnummer voor zowel burgers als het bedrijfsleven verbetert. In de brief is ook het voornemen aangekondigd om de in het kader van één bankrekeningnummer geldende tenaamstellingsverplichting voor de omzetbelasting per 1 januari 2015 af te schaffen. Dit is inmiddels uitgewerkt in het wetsvoorstel Belastingplan 2015. Vooruitlopend daarop is recent bij beleidsbesluit onder voorwaarden goedgekeurd dat ondernemers niet meer hoeven te voldoen aan de tenaamstellingsverplichting voor teruggaven omzetbelasting.

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

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

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

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

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

Bijlage

Productietabellen

Dienstverlening

Tabel 1: Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

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

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is in het eerste halfjaar achtergebleven bij de norm.
Het telefonieaanbod t/m juni bedroeg 13,5 miljoen belpogingen, een stijging van ruim 65% t.o.v. het eerste halfjaar 2013.

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

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

Met name in januari was de bereikbaarheid laag. Daarna herstelde de bereikbaarheid zich enigszins, en vanaf juli benadert de realisatie de norm.
Een en ander komt naar voren in onderstaande tabel met de maandelijkse bereikbaarheidscijfers:

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

Bij de indicator Terugbelafspraken wordt onderscheid gemaakt in terugbellen binnen twee werkdagen en terugbellen volgens afspraak met burgers en bedrijven.
Bij terugbelafspraken volgens afspraak vraagt het binnen de afgesproken tijdsperiode bellen van de belastingplichtigen nog aandacht. De Belastingdienst werkt aan het verbeteren van de routering en planning van de belafspraken.

Bij bezwaren en klachten is het percentage tijdig afgedaan in het eerste halfjaar 2014 lager dan in 2013.
In de eerste maanden zijn veel bezwaarschriften afgedaan die reeds over de Awb-termijn waren. In de maanden daarna heeft het percentage zich enigszins hersteld. Ook het tijdig verdagen van complexe bezwaarschriften krijgt meer aandacht.
Als gevolg van de concentratiebeweging bij het bedrijfsonderdeel Belastingen van 13 locaties naar 4 locaties, bestaat er nog een mismatch tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit. Dit zorgt voor druk op de realisatie.

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

Tabel 2: Ontvangen bezwaarschriften

	2013 t/m juni	2014 t/m juni
Totaal	269.146	333.496
- Belastingen	246.660	294.236
- Douane	2.297	1.608
- Toeslagen	20.189	37.652

Het aantal ingediende bezwaren over belastingen en toeslagen is gestegen.
Bij belastingen ging het om een stijging van het aantal bezwaren bij o.a. de autobelastingen (opheffen vrijstelling CO2, oldtimers regeling, verhoging boetebedrag), erf- en schenkbelasting (art 12 Successiewet), inkomstenbelasting (gebruik WOZ-waarde) en over de belastingrente.
Bij toeslagen zijn meer bezwaarschriften ontvangen omdat in het eerste halfjaar 2014 aanzienlijk meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan een jaar eerder.
De daling van het aantal ontvangen bezwaarschriften bij de Douane wordt met name veroorzaakt door het steeds beter functioneren van het geautomatiseerde systeem Transit en door interne procesverbetering in het proces zuiveringen.

Tabel 3: Ontvangen klachten

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

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

Tabel 4: Overige dienstverlening

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

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

Toezicht Belastingen

Tabel 5: kengetallen toezicht

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

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

Tabel 6: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

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

Tabel 7: Percentage bereikte belastingplichtigen

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Na aangifteverzuim OB	70	50-60	63
Na aangifteverzuim LH	92	90-95	80

Toelichting aangifteverzuim LH: p.m.

Toezicht Douane

Tabel 8: Controles Douane

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Controles op de goederenstroom	171.000	295.000 – 365.000	175.000
Controles op passagiersvluchten	7.500	12.000 – 15.000	8.000
Ambulante controles buitengrens	n.v.t.	3.700 – 4.200	2.000
Ambulante controles binnenland	14.500	22.000 – 25.000	14.000

Bij de controles op de goederenstroom verloopt de voortgang volgens planning. Gelet op de huidige ontwikkelingen (sanctiemaatregelen richting Rusland) is het de verwachting dat verschuiving van aandacht tussen de verschillende processen (invoer, uitvoer, etc.) noodzakelijk is.
De voortgang van de overige controles ligt op planning of iets daarboven.

Toezicht Toeslagen

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

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

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

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

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

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

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

Invordering

Tabel 12: Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2013 t/m juni	norm 2014	2014 t/m juni
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,4	2,5-3,0	2,5
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	0,9	0,8-1,2	0,8

Bedrijfsvoering

Tabel 13: Personele bezetting en ziekteverzuim

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

Het ziekteverzuim daalt en het is de verwachting dat deze trend zich de komende tijd voortzet. Met name de inzet van re-integratiemanagers en preventiemedewerkers is effectief. Daarnaast hebben steeds meer leidinggevenden cursussen gevolgd en is er binnen het management aandacht voor het terugdringen van het verzuim.

BIJLAGE

Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan:

- *Huurtoeslag onterecht teruggevorderd*

In januari is geconstateerd dat in ongeveer 600 gevallen de huurtoeslag onterecht is teruggevorderd door een verkeerde datum in de uitvalbehandeling. De fout is hersteld en het betreffende uitvalproces is verbeterd waardoor herhaling wordt voorkomen. De betrokkenen hebben van de Belastingdienst een excuusbrief gekregen.

- *Foutieve partner gegevens op toeslagbeschikking*

In februari is geconstateerd dat in ongeveer 30.000 gevallen op de definitieve beschikking 2012 een foutieve vermelding van partnergegevens is opgenomen. Deze foutieve vermelding had overigens geen gevolgen voor de berekening van de toeslag. De verstoring is vermeld op de website en de foutieve tekst is aangepast waarna voor het vervolg van de definitieve beschikkingen 2012 en 2013 deze fout niet meer voorkwam.

- *Vertraagde uitbetaling toeslagen, storing bij betalingsverwerker Equens.*

De uitbetaling van toeslagen in februari 2014 heeft in ca. 4 miljoen gevallen een dag vertraging opgelopen door een storing bij de betalingsverwerker Equens. Burgers zijn daarover via social media en de website geïnformeerd.

- *Foutieve definitieve toeslagbeschikkingen 2007 als gevolg van foutieve inkomensgegevens*

In mei is geconstateerd dat in ongeveer 30.000 gevallen (19.000 zorg- en 11.000 huurtoeslag) een onterechte (herziene) definitieve beschikking 2007 is verzonden door een fout bij het ophalen en verwerken van inkomensgegevens. De fout werd veroorzaakt doordat naast de juiste inkomensgegevens ook vervallen inkomensgegevens zijn meegenomen in de toeslagberekening. In het merendeel gaat het om een foutieve beschikking waarin gemeld wordt dat men alsnog een bedrag moet betalen, een klein gedeelte (150) krijgt onterecht geld uitgekeerd als gevolg van de fout. Verzending van acceptgirokaarten is voorkomen. De betrokkenen hebben van de Belastingdienst een excuusbrief gekregen en er is actie opgezet om de onterecht uitgekeerde bedragen terug te vorderen.

- *Zorgtoeslag vertraagd via CJIB betaald door verstoring afmelding wanbetalers*

In de Kamerbrief van 24 juni[1] is gemeld dat medio april het afmelden van wanbetalers in de zorg niet goed is verlopen . Betrokken burgers hebben een excuusbrief ontvangen van het CJIB en de zorgtoeslag is alsnog uitbetaald, eveneens door het CJIB.

- *Ten onrechte terugvordering en stopzetting huurtoeslag*

[1] Kamerstukken II 2013/2014, 31 066, nr. 206

In juli 2014 heeft zich een procesverstoring voorgedaan waardoor 390 huurders van de woningcorporatie Welbions in Hengelo enkele dagen vertraagd hun huurtoeslag hebben ontvangen. De onterechte terugvorderingen zijn hersteld en de betrokken huurders hebben een excuusbrief ontvangen. Zie antwoorden op de Kamervragen van het lid Karabulut[2]

- *Combinatiekorting ten onrechte toegekend*

Bij het aanbrengen van correcties waardoor een belastingplichtige niet langer voldoet aan de voorwaarden van de combinatiekorting wordt ten onrechte toch een dergelijke korting toegekend. Het gaat om een groep van circa 4.200 belastingplichtigen. Herstel zal via een navorderingsaanslag plaatsvinden.

- *Drempel rente niet toegepast*

Bij afkoop van pensioen of lijfrente is bij het berekenen van de revisierente geen rekening gehouden met de drempel van € 4.242 waarover deze rente niet verschuldigd is. De circa 1.400 posten worden ambtshalve gecorrigeerd.

- *Aanslagprogrammatuur niet aangepast*

Na het opleggen van definitieve aanslagen Inkomensheffing 2011 aan ondernemers is geconstateerd dat nog te verrekenen verliezen over eerdere jaren ten onrechte verdampen. Oorzaak is een niet doorgevoerde wetswijziging per 2007. Herstel van de aanslagen over de jaren 2008 tot en met 2012 is gaande. De aanslagprogrammatuur wordt zo spoedig mogelijk aangepast.

- *Toeslaguitbetaling en teruggave inkomstenbelasting vertraagd door verstoring één bankrekeningnummer*

In augustus 2014 heeft zich in het kader van één bankrekeningnummer een verstoring voorgedaan, waardoor de toeslaguitbetaling en teruggave inkomstenbelasting van een groep van ca. 16.000 burgers te laat heeft plaatsgevonden. Deze verstoring is ontstaan bij het deactiveren van rekeningnummers van burgers die sinds 1 januari 2013 geen betalingen meer van de Belastingdienst hebben ontvangen. Oorzaak was een verkeerde selectie van de te deactiveren rekeningnummers. De onjuist gedeactiveerde rekeningnummers zijn inmiddels weer geactiveerd en de vertraagde betalingen zijn uitbetaald. Bij ongeveer 200 burgers vindt nog een extra verificatie plaats op het juiste bankrekeningnummer. Conform afspraak is deze verstoring direct gecommuniceerd op de website van de Belastingdienst en zijn excuusbrieven verstuurd.
Als gevolg van deze verstoring hebben ruim 3.000 burgers actie ondernomen en een (nieuw) rekeningnummer doorgegeven aan de Belastingdienst. Zij zijn in het reguliere verificatietraject terecht gekomen. Gevolg daarvan is dat de lopende uitbetalingen worden stopgezet. Onderzocht wordt op welke wijze dit opgelost kan worden.

[2] TK 2013/2014, Aanhangsel 2739