10e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

Mei 2012

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst

Inhoudsopgave Blz.

1 INLEIDING 2

2 DIENSTVERLENING 3

2.1 Dienstverlening in cijfers 3

2.2 Telefonische dienstverlening 5

3 TOEZICHT 7

3.1 Toezicht in cijfers 7

3.2 Aanpak systeemfraude 8

3.3 Intracommunautaire btw-fraude 10

3.4 Buitenlands vermogen 12

4 MASSALE KLANTPROCESSEN EN ICT 14

4.1 Aangiftecampagne IB 2011 14

4.2 Vernieuwde websites 14

4.3 Productieverstoringen 14

4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem 15

4.5 Uitvoering toeslagen 16

5. TOEZEGGINGEN AAN TWEEDE KAMER 19

Bijlage 1: Productietabellen

1 Inleiding

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

De rapportage kent de volgende hoofdstukken:

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

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

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

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

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

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

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening *(in procenten)*

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

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid

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

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

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

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

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

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

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

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

Afgehandelde klachten
Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor

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

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

2.2 Telefonische dienstverlening

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

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

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

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

Rond de zomer wordt de pilot geëvalueerd.

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

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

kantoren (bijna) helemaal op afspraak te laten werken. De scenario's hiervoor worden uitgewerkt. Er vinden nu voorbereidingen plaats om Toeslagen en Buitenland aan de pilot toe te voegen. Op 1 mei 2012 zijn alle regio's aangesloten.

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

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

3 Toezicht

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 2 kengetallen toezicht

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

Toelichting

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

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

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

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

3.2 Aanpak systeemfraude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Intracommunautaire btw-fraude

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

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

[10] Kenmerk DGB/2012/2925

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

Tabel 3 kengetallen intracommunautaire btw-fraude (in aantallen)

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

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

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

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

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

analysemogelijkheden voor detectie van fraude te vergroten.

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

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

3.4 Buitenlands vermogen

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

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

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

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

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

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

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

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

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 Aangiftecampagne IB 2011

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

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

4.2 Vernieuwde websites

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

4.3 Productieverstoringen

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

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

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

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

4.4 Het Nieuwe Toeslagen systeem

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

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

4.5 Uitvoering toeslagen

Tabel 4 definitief toekennen toeslagen 2008

Periode t/m april 2012

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

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,5 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99 % van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 60.000 posten staan nog open waarvan 90% de kinderopvangtoeslag betreft. Hiervan gaat het bij 75% om posten die wachten op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van een aangifte). De overige 25% is onderworpen aan toezicht.

Tabel 5 definitief toekennen toeslagen 2009

Periode t/m april 2012

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

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 8,1 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,4 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 93% van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 0,6 miljoen openstaande posten wachten op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van een aangifte inkomstenbelasting) en/of vallen onder toezicht.

Tabel 6 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m april 2012

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

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

Tot en met april 2012 zijn er in totaal 7,3 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toeslagjaar 2010 definitief vastgesteld . Uitgesplitst betreft het 0,9 miljoen definitieve toeslagen huur, 5,2 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,3 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,9 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 83% van de toeslagen definitief vastgesteld. Circa 1,5 miljoen openstaande posten wachten op inkomensgegevens van burgers (deze burgers hebben bijvoorbeeld uitstel tot het doen van aangifte inkomstenbelasting) en/of vallen onder toezicht.

Productieverstoringen toeslagen

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

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

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

5 Toezeggingen aan Tweede Kamer

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

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

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

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

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

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

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

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

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

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

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

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

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

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

Verzamel algemeen overleg Belastingdienst 9 februari 2012

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

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

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

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

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

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

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

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

Wetgevingsoverleg Belastingplan op 7 november 2011

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

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

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

Plenaire behandeling van het Belastingplan op 16 november 2011

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

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

Bijlage 1: Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel1: Volumes

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

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

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 6: Bezoekers balie

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

Tabel 7: Beschikbaarheid websites

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

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

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

Tabel 9: Bezwaarschriften[15]

Ontvangen bezwaarschriften:

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

Afgedane bezwaarschriften:

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

Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften:

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

[15] Exclusief bezwaarschriften met een projectstatus

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

Ontvangen beroepschriften:

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

Afgedane beroepschriften:

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

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

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

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

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

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten:

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

Afgedane klachten:

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

Percentage tijdig afgedane klachten:

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

Toezicht

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

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

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

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

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

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personele bezetting en ziekteverzuim

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