

Vergaderjaar 2013–2014

**17 050**

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

**Nr. 463**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 januari 2014

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

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

Voor een aantal burgers en bedrijven leidt de invoering van één bankrekeningnummer wel tot ongemak. Hun recht op een toeslag of belastingteruggaaf staat niet ter discussie, de verificatie van hun bankrekeningnummer(s) leidt wel tot vertraging bij uitbetaling van hun toeslag of teruggaaf. Ook hebben zich twee procesverstoringen voorgedaan. Natuurlijk streef ik ernaar de overlast voor de betrokken burgers zoveel mogelijk te beperken. Onder meer worden vertraagde uitbetalingen niet opgehouden tot de volgende reguliere betaaldatum, maar op dagbasis gedaan.

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

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

Naar aanleiding van de eerste vraag van de heer Omtzigt merk ik op dat ik kennis heb genomen van de uitzending van RTL nieuws van afgelopen donderdag.<sup>1</sup>

## I. De BelastingTelefoon

### *Algemeen*

De BelastingTelefoon is een belangrijke schakel in het contact tussen burgers en de Belastingdienst. Gemiddeld beantwoordt de BelastingTelefoon ca. 275.000 telefoontjes per week.<sup>2</sup> Mede in antwoord op vraag 9 van de heer Omtzigt<sup>3</sup> merk ik op dat het aantal beantwoorde telefoontjes de afgelopen weken heeft geschommeld tussen de 281.000 en de 310.000 per week.<sup>4</sup> Waar het telefoonverkeer na de eerste dagen van het nieuwe jaar normaal gesproken daalt, of zelfs aanzienlijk daalt, is dat dit jaar niet het geval. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon was de afgelopen weken te laag. De bereikbaarheid begint zich inmiddels geleidelijk te herstellen. Over de volgende onderwerpen wordt op dit moment het meest gebeld:

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

### *Bereikbaarheid*

De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon wordt uitgedrukt in het aantal beantwoorde gesprekken afgezet tegen het aantal pogingen de BelastingTelefoon te bellen. Zo was de lage bereikbaarheid van de BelastingTelefoon niet het gevolg van een afname van het aantal beantwoorde telefoontjes, maar van een (zeer) forse toename van het aanbod van telefoontjes. Daardoor werden mensen geconfronteerd met verbroken verbindingen, met lange wachtrijen en met meerdere onsuccesvolle belpogingen. Dit heeft uiteraard nieuwe belpogingen tot gevolg. Dit zogenoemde herhaalverkeer verklaart mede de lage bereikbaarheids-cijfers.

<sup>1</sup> Vraag 1: Heeft u kennis genomen van de reportage over toeslagen? (RTL nieuws, 23 januari, 19.30 uur)?

<sup>2</sup> Ongeveer 90% van de binnenkomende telefoontjes betreft status- en procesvragen (is mijn aanvraag binnengekomen?, wanneer wordt mijn toeslag betaald?, etc.). De overige 10% ziet op inhoudelijke vragen over fiscaliteit, toeslagen en douane. In 2013 was de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon 79%. Dit is net onder de streefbandbreedte van 80–85%. Bij het beoordelen van de prestaties van de BelastingTelefoon wordt ook de kwaliteit van de gegeven antwoorden doorlopend gemonitord. Maandelijks wordt met de informanten meegeluisterd om de door hen gegeven antwoorden te beoordelen. Het betreft op jaarbasis ca. 100.000 gesprekken. De kwaliteit van inhoudelijke antwoorden wordt getoetst door een externe onderzoeksinstelling. Op jaarbasis worden daarvoor ca. 17.000 mystery calls verricht. Voor de juistheid van de beantwoording van inhoudelijke vragen geldt een streefpercentage van 80–85. De afgelopen jaren is deze doelstelling nagenoeg gehaald. Hierover is in de Jaarverslagen IXB aan de Kamer gerapporteerd.

<sup>3</sup> Vraag 9: «Hoeveel telefoontjes verwerkt de belastingtelefoon op dit moment en wat zijn de top-5 onderwerpen waarover gebeld wordt? Hoe verhoudt zich dat tot normaal?»

<sup>4</sup> Het totaal afgedane aantal telefoontjes is in de weken van Kerst en Oud en Nieuw uiteraard lager geweest, omdat de BelastingTelefoon in die periode een aantal dagen was gesloten.

### *Gespreksduur*

Daarnaast was de gespreksduur per beller de afgelopen weken langer dan gemiddeld. Vragen rond de jaarwisseling zijn altijd complexer van aard als gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving.<sup>5</sup> Bovendien werd de gespreksduur verlengd door burgers die aan het begin van het gesprek eerst stoom wilden afblazen. De langere gespreksduur heeft mede bijgedragen aan de lage bereikbaarheidscijfers.

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

### *Plan van aanpak*

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

De volgende maatregelen zijn gericht op het vergroten van de capaciteit:

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

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

- Op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) is vorige week een bericht geplaatst over de drukte bij de BelastingTelefoon. Daarin worden de meest gestelde vragen beantwoord en wordt verwezen naar de mogelijkheid informatie op te zoeken op de website. De vragen en antwoorden worden periodiek geactualiseerd.
- Waar de BelastingTelefoon met burgers terugbelafspraken maakt, leveren de andere bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst die het contact met de burger moeten leggen een extra inspanning om dat tijdig te laten plaatsvinden. Dit voorkomt herhaalverkeer.
- Bij de inplanning van te verzenden beschikkingen, aanslagen, etc. wordt nog scherper rekening gehouden met de bij de BelastingTelefoon beschikbare capaciteit.

<sup>5</sup> Ter vergelijking: in maart (de aangifteperiode) gaan heel veel telefoontjes over de simpele en duidelijk te beantwoorden vraag: «Hebt u mijn aangifte ontvangen?». Rond de jaarwisseling komen mensen bijvoorbeeld met de vraag waarom een bedrag hoger of lager is dan in de voorgaande maand, of hoe een bepaalde wetswijziging voor hen uitwerkt.

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

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

## **II. Eén bankrekeningnummer**

### *Algemeen*

In de Fiscale agenda van 14 april 2011<sup>6</sup> is het verplicht uitbetalen op één rekeningnummer aangekondigd als antifraudemaatregel. Eind 2011 heeft uw Kamer ingestemd met het wetsvoorstel waarin dit wordt geregeld. De bedoeling van het wetsvoorstel is een dam op te werpen tegen de gebleken fraudegevoeligheid samenhangend met wijzigingen van bankrekeningnummers.

In afwachting van het verloop van de voorbereidingen is destijds nog geen inwerkingtredingdatum vastgesteld. Er zijn immers ruim 7 miljoen huishoudens maandelijks afhankelijk van de juiste uitbetaling van toeslagen. De Belastingdienst verwerkt maandelijks ongeveer 80.000 nieuwe aanvragen en 260.000 wijzigingsverzoeken voor een toeslag. Ongeveer 2,6 miljoen belastingplichtigen krijgen elke maand een voorlopige aanslag uitbetaald. Veel ondernemers hebben periodiek recht op een omzetbelastingteruggaaf. De voorbereidingen voor de invoering van één rekeningnummer leidden ertoe dat het wetsvoorstel per 1 december 2013 in werking kon treden. Hierover heb ik uw Kamer met mijn brief van 12 juli 2013<sup>7</sup> geïnformeerd.<sup>8</sup>

### *Effect fraudeaanpak*

Zoals het kabinet in zijn brief van 4 mei 2013 heeft aangegeven, vergt een effectievere aanpak van fraude maatregelen die er toe zullen leiden dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden geconfronteerd.<sup>9</sup> In de praktijk zal dit ook goedwillende burgers raken, bijvoorbeeld omdat zij als gevolg van door de Belastingdienst uitgevoerde controles langer op een toeslag moeten wachten.

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

<sup>6</sup> Kamerstuk 32 740, nr. 1.

<sup>7</sup> Kamerstuk 33 402, nr. 61.

<sup>8</sup> Voor het samenstellen van de cijfermatige informatie in de onderdelen II en III van deze brief moesten in korte tijd veel gegevens worden verzameld uit de systemen van de Belastingdienst. Dit is goeddeels gebeurd met speciaal daarvoor gebouwde queries. Deze zijn met grote zorg, maar ook onder hoge tijdsdruk tot stand gebracht.

<sup>9</sup> Kamerstuk 17 050, nr. 432.

nummermaatregel in combinatie met risicoanalyse werd voorkomen dat de toeslag van de betreffende burgers werd uitbetaald aan de fraudeurs. Deze actie toont de noodzaak van de maatregel aan.

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

Zoals ik in het Algemeen overleg met uw Kamer van 20 november 2013 (Kamerstuk 31 066, nr. 188heb aangegeven gaat een grote operatie als deze echter altijd gepaard met aanloopproblemen. Eveneens heb ik toen aangegeven dat er ook actie van burgers wordt verwacht. Om de invoering van de antifraudemaatregel zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt deze gefaseerd ingevoerd. Hierna geef ik u een beknopt overzicht van de gefaseerde invoering. Vervolgens ga ik in op het nieuwe proces rond het opgeven van een bankrekeningnummer. Ten slotte ga ik in op een tweetal aanloopproblemen.

#### *Gefaseerde invoering*

In totaal zijn bij de Belastingdienst 14 miljoen burgers en bedrijven bekend voor de uitbetalingen van toeslagen, inkomensheffing, zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Een burger/bedrijf kan meer dan één bankrekeningnummer gebruiken voor de uitbetaling van toeslagen en belastingteruggaven. Deze zijn niet allemaal op naam van de gerechtigde. De Belastingdienst maakt voor de verificatie gebruik van de gegevens die hij van banken krijgt in het kader van de vooringevulde aangifte. Op basis van die gegevens is een rekeningnummer te koppelen aan een burgerservicenummer. Als een burger een wijziging van een rekeningnummer doorgeeft en deze matcht met dit bestand, dan verwerkt de Belastingdienst de wijziging. De populatie van 14 miljoen is in vier subgroepen onder te verdelen:

**Tabel 1 stand van zaken per 27 januari 2014**

	Beschrijving	Aantal x mln
1	Geverifieerde rekeningnummers gekoppeld aan burgers/ ondernemers	11,0
2	Burgers/ondernemers waarvan geen rekeningnummer op naam bekend is, maar wel een ander rekeningnummer	1,5
3	Burgers/ondernemers met meerdere rekeningnummers waarvan in ieder geval één geverifieerd rekeningnummer	0,9
4	Nieuwe rekeningnummers	0,6

De burgers en ondernemers in de eerste subgroep, zo'n 78,5% van het totaal, hebben niet te maken gekregen met de ingevoerde maatregel. Zij hebben hun betaling tijdig en juist ontvangen.

Ten aanzien van de tweede subgroep geldt dat deze zich momenteel in een overgangsfase bevindt. Degenen die tot deze groep behoren, worden de komende periode door de Belastingdienst benaderd. Zij krijgen vervolgens tot 1 juli 2014 de tijd om één bankrekeningnummer door te geven waarop de Belastingdienst in het vervolg zal gaan uitbetalen. Tot die tijd betaalt de Belastingdienst uit op het laatst bekende rekeningnummer.

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

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

#### *Het proces nieuw bankrekeningnummer per 1 december 2013*

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

#### *Stap 1*

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

#### *Stap 2*

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

- 1) een recent bankafschrift, een print van internetbankieren, of een bevestiging van de bank; *en*
- 2) een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart).<sup>10</sup>

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

<sup>10</sup> Inmiddels wordt ook een kopie van een rijbewijs geaccepteerd bij de verificatie van een binnenlandse bankrekening.

aangehouden betalingen wordt dan dus niet gewacht tot bijvoorbeeld de 15<sup>e</sup> of 20<sup>e</sup> van een maand, de normale uitbetaaldag van respectievelijk de voorlopige aanslagen en toeslagen. De betalingen vinden op doorlopende basis plaats.

### Stap 3

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

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

**Tabel 2 proces verificatie rekeningnummers<sup>1</sup>**

Datum	Correspondentie	Actie
3 maart 2014	Ontvangst door de Belastingdienst van een melding van de burger.	
4 maart 2014	Opneming in het bankrekeningenbestand van de Belastingdienst.	
5 maart 2014	Beoordeling van het bankrekeningnummer door de Belastingdienst	In de bestanden van de Belastingdienst komt het rekeningnummer niet voor
6 maart 2014	Verzending van een verificatieverzoek aan de burger	Betalingen worden vanaf dit moment aangehouden.
8 maart 2014	De burger ontvangt het verzoek.	De burger verzamelt de bewijsstukken
10 maart 2014	De burger zendt de stukken naar de Belastingdienst	
12 maart 2014	Ontvangst stukken door de Belastingdienst	Het verificatie onderzoek start
20 maart 2014		Omdat het rekeningnummer nog in onderzoek staat wordt de uitbetaling van de toeslag aangehouden
28 maart 2014	Verzending bevestiging rekeningnummer	De bewijsstukken zijn juist en volledig
1 april 2014	De burger ontvangt het bericht dat de Belastingdienst voortaan op het nieuwe rekeningnummer uitbetaalt	Start betaalbaarstelling aangehouden bedragen
10 april 2014		De Belastingdienst betaalt de aangehouden betaling van maart uit
22 april 2014 e.v. <sup>2</sup>		De burger ontvangt de reguliere uitbetaling van zijn toeslag

<sup>1</sup> Vraag 8 van de heer Omtzigt luidt: Hoeveel tijd nadat iemand een rekeningnummer correct heeft doorgegeven en een kopie van zijn/haar identiteitsbewijs heeft opgestuurd, krijgt hij zijn toeslagen (alsnog)uitbetaald?

<sup>2</sup> De reguliere betaaldatum voor toeslagen is de 20<sup>e</sup> van de maand. Dit jaar valt Pasen op 20 en 21 april. Als gevolg daarvan schuift de betaaldatum door naar de eerstvolgende werkdag (22 april).

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

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

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

#### *Het nieuwe proces in cijfers*

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

**Tabel 3 stand van zaken per 27 januari 2014**

	Omschrijving	Aantal
1	Ontvangen nieuwe bankrekeningen	642.000
2	Gematcht met de bestanden van de Belastingdienst	462.000
3	<i>Aan burgers verzonden verificatieverzoeken</i>	140.000
a	Ontvangen verificatieverzoeken met goede bewijsstukken	28.000
b	Ontvangen verificatieverzoeken maar onjuiste bewijsstukken	6.000
c	Onderhanden werk bij de Belastingdienst	9.000
	<i>Subtotaal</i>	97.000
d	Waarvan opgelost door de Belastingdienst	87.000
e	Nog te ontvangen verificatieverzoeken van burgers	10.000
4	<i>Aan ondernemers verzonden verificatieverzoeken</i>	37.000 <sup>1</sup>
a	Ontvangen verificatieverzoeken met goede bewijsstukken	8.000
b	Ontvangen verificatieverzoeken maar onjuiste bewijsstukken	2.000
c	Onder handen werk bij de Belastingdienst	2.500
	<i>Subtotaal</i>	24.500
d	Waarvan opgelost door de Belastingdienst	22.000
e	Nog te ontvangen verificatieverzoeken van ondernemers	2.500

<sup>1</sup> Er zijn 40.000 verzoeken aan ondernemers verzonden, daarvan bleken 3.000 verzoeken naar een fiscale eenheid verzonden te zijn.

Uit tabel 3 blijkt dat ruim 70% van de ontvangen nieuwe bankrekeningen geautomatiseerd gematcht kon worden met de bestanden van de Belastingdienst. Voor 28% van de opgegeven rekeningnummers kon tot 20 januari 2014 geen match worden gevonden. Deze burgers en ondernemers hebben een verificatieverzoek gekregen. 31% van hen heeft bewijsstukken ingezonden. Hiervan kon ongeveer 65% van de bankrekeningen worden geverifieerd. Voor de helft van deze betreffende burgers en ondernemers geldt dat de bedragen inmiddels zijn overgemaakt. De andere helft ontvangt het openstaande bedrag binnenkort.<sup>11</sup> Voor ongeveer 15% geldt dat de burgers en/of ondernemers niet de juiste bewijsstukken hebben aangeleverd. In totaal is 20% van de ontvangen verificatieverzoeken in behandeling.

<sup>11</sup> Vraag 14 van de heer Omtzigt luidt: «Hoeveel toeslaggerechtigden hebben wel correct hun rekeningnummer en identificatie opgestuurd, maar geen toeslag ontvangen?»



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

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

In totaal hebben 32.000 burgers en ondernemers nog geen uitbetaling gekregen. Hiervan wacht de Belastingdienst nog op 12.500 burgers en ondernemers die hun bewijsstukken moeten inzenden. 8.000 burgers en ondernemers hebben onjuiste bewijsstukken ingezonden. Met hen neemt de BelastingTelefoon binnenkort telefonisch contact op, om ze te helpen met het inzenden van de juiste bewijsstukken. De overige posten zijn recent ingezonden en in verwerking bij de Belastingdienst.<sup>12</sup>

#### *Overige vragen van de heer Omtzigt over éénrekeningnummer*

In totaal hebben 100.000 burgers en ondernemers een verzoek gekregen om een rekeningnummer op te geven, omdat dat op de aangifte of aanvraag ontbrak. Daarnaast worden binnenkort ongeveer 9.000 van deze verzoeken verzonden. Als een burger vervolgens een rekeningnummer opgeeft, dan start de normale verwerking.<sup>13</sup>

Ten slotte vraagt de heer Omtzigt hoeveel toeslagen in december en januari zijn uitbetaald op het ene nieuwe rekeningnummer, dat goed is doorgegeven en gecontroleerd.<sup>14</sup> In tabel 4 zijn deze getallen opgenomen.

**Tabel 4 Overzicht van uitbetaalde toeslagen op geverifieerde bankrekeningnummers**

Uitbetaald in december 2013	Aantal
Kinderopvangtoeslag	12.251
Huurtoeslag	29.993
Zorgtoeslag	97.601
Kindgebondenbudget	21.694
<b>Totaal</b>	<b>161.539</b>
Uitbetaald in januari 2014	Aantal
Kinderopvangtoeslag	23.220
Huurtoeslag	51.780
Zorgtoeslag	126.284
Kindgebonden budget	25.409
<b>Totaal</b>	<b>226.693</b>

<sup>12</sup> Vraag 7: «Hoeveel toeslagen over de maanden december en januari moeten nog uitbetaald worden, maar kunnen niet uitbetaald worden omdat bijvoorbeeld het ene rekeningnummer niet bekend is of niet geverifieerd is?»

<sup>13</sup> Vraag 13: «Aan hoeveel toeslaggerechtigden is gevraagd om het ene rekeningnummer door te geven en hoeveel toeslaggerechtigden hebben zo'n brief nog niet gehad?»

<sup>14</sup> Vraag 15: «Hoeveel van de uitbetaalde toeslagen (uitgesplitst per toeslag) zijn in december en januari uitbetaald op het nieuwe ene rekeningnummer, dat goed is doorgegeven en gecontroleerd?»

### *Opstartfase*

Het nieuwe proces is op 1 december 2013 van start gegaan. Zoals eerder beschreven zijn eerst de opgespaarde wijzigingen in het proces gebracht. Dat leverde logischerwijs meer verificatieverzoeken op in een korte periode. Het is de verwachting dat de stroom wijzigingsverzoeken in het vervolg kleiner zal zijn en dus minder verificatieverzoeken zal opleveren. Een en ander was voorzien. Echter, bij een dergelijke implementatie zijn er altijd procesverstoringen. Concreet zijn dat er op dit moment twee. Hierna ga ik in op de oorzaken en de aanpak van deze verstoringen.<sup>15</sup>

Ten eerste bleek dat de overgang naar het nieuwe proces een onbedoeld gevolg had voor de oude opgaaf rekeningnummerbrieven van de Belastingdienst die vóór 1 december 2013 waren verzonden, maar na die datum binnenkwamen. Deze brieven werden verwerkt. En als het opgegeven rekeningnummer kon worden gematcht, dan nam de Belastingdienst het rekeningnummer op in zijn administratie. De bedragen waar de burger in december en later recht op had zijn vervolgens uitbetaald. Kon er geen match gemaakt worden, dan kreeg de burger een verificatieverzoek. Wat vervolgens bleek was dat de betalingen die vóór december 2013 klaar stonden, over het algemeen de maand november, niet werden uitbetaald ook al was het rekeningnummer opgenomen in de administratie van de Belastingdienst. Op 8 januari 2014 is deze procesverstoring verholpen en zijn – als er een geverifieerd rekeningnummer was – de bedragen van vóór 1 december 2013 alsnog uitbetaald. In totaal betrof het ongeveer 27.000 burgers.

Ten tweede bleek in de week van 20 januari 2014 dat wijzigingsverzoeken die burgers via de BelastingTelefoon hadden doorgegeven bleven hangen in het proces en als gevolg daarvan niet werden verwerkt. Ongeveer 17.500 burgers hebben hier hinder van gehad. De verzoeken zijn inmiddels verwerkt. Van ruim 8.000 burgers was een geverifieerd rekeningnummer voorhanden. Zij hebben hun betaling op dat rekeningnummer ontvangen of de betaling is naar hen onderweg. Verder hebben ongeveer 2.300 burgers een verificatieverzoek ontvangen, omdat de Belastingdienst niet kon vaststellen dat het doorgegeven rekeningnummer op hun naam staat. Ten slotte bleek dat ongeveer 6.800 burgers een niet op hun naam staand rekeningnummer hadden doorgegeven. Zij hebben een brief gekregen om alsnog een rekeningnummer door te geven dat wel op hun naam staat. Na de ontdekking van de verstoring is onmiddellijk actie ondernomen, zodat bij de BelastingTelefoon binnengekomen en binnenkomende wijzigingsverzoeken worden verwerkt.

De inhaalslag heeft in combinatie met de twee procesverstoringen bijgedragen aan de verminderde bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.

### *Maatregelen*

De procesverstoringen in de opstartfase hebben mij aanleiding gegeven om het proces nogmaals goed door te lichten. Dit is mede ingegeven door het feit dat in de komende maanden nog eens 1,5 miljoen burgers en bedrijven verzocht wordt om een juist bankrekeningnummer aan de Belastingdienst door te geven.<sup>16</sup> Dit leidt tot de volgende maatregelen.

---

<sup>15</sup> Vraag 3: «Zijn er extra problemen met de uitbetaling van kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag in december en in januari?». Vraag 10 van de heer Omtzigt luidt: «Op welke wijze worden problemen met toeslagen opgelost?»

<sup>16</sup> De tweede subgroep uit tabel 1.

## Procesaanpassing bij onjuiste/onvolledige bewijsstukken

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

## Bieden van verdere ondersteuning aan burgers

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

## Organiseren flexibiliteit bij verzending 1,5 mln brieven.

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

## *Vragen van de heer Omtzigt*

Dan kom ik nu tot beantwoording van de specifieke vragen van de heer Omtzigt die verband houden met de invoering van één bankrekeningnummer.

Naar aanleiding van vraag 11<sup>17</sup> merk ik op dat met de kinderopvangsector een arrangement is afgesproken dat het mogelijk maakt kinderopvangtoeslagen uit te betalen op de rekening van kinderopvanginstellingen.<sup>18</sup> Kinderopvanginstellingen kunnen zich daarvoor aanmelden. Deze optie staat open sinds 1 december 2013. Op dit moment zijn er 234 kinderopvanginstellingen die daarvan gebruik maken.

Zoals eerder aan uw Kamer is meegedeeld, hebben de woningbouwcorporaties in september 2013 aangegeven dat zij de voorwaarden voor een arrangement zoals overeengekomen met de kinderopvangsector, te bezwaarlijk achtten.<sup>19</sup> Om die reden wensten zij een dergelijke afspraak niet te maken. Op verzoek van uw Kamer heb ik recent het overleg met Aedes heropend om te bezien of het mogelijk is om alsnog tot een arrangement met de woningcorporaties te komen.

Ik heb ook overleg gevoerd met de zorgverzekeraars over een dergelijk arrangement. Gebleken is dat uitbetaling aan zorgverzekeraars aanzienlijke ICT-aanpassingen vergt, zowel bij de verzekeraars als bij de Belastingdienst. In het overleg is ook het kabinetsvoornemen aan de orde gekomen om per 1 januari 2015 de huishoudentoeslag te introduceren. De zorgverzekeraars zien daarin een aantal onzekerheden die zo'n investering

<sup>17</sup> Vraag 11: «Bent u bereid om het alsnog gemakkelijk te maken om de kinderopvangtoeslag aan kinderopvanginstellingen, de zorgtoeslag aan zorgverzekeraars en de huurtoeslag aan woningbouwcorporaties te betalen, zoals de Kamer meerdere keren gevraagd heeft?»

<sup>18</sup> Brief van 12 juli 2013 (Kamerstuk 33 402, nr. 61).

<sup>19</sup> Aanhangsel Handelingen II 2013/14, nr. 252.

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

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

Naar aanleiding van vraag 12 van de heer Omtzigt<sup>20</sup> merk ik op dat artikel 40ca van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en artikel 6 van de Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen een uitzondering op de éénbankrekeningmaatregel bevatten voor uitbetalingen aan burgers die gebruik maken van minnelijke schuldhulpverlening. Ter uitvoering van die uitzondering kunnen gemeenten en leden van de NVVK vanaf eind december lijsten met cliëntgegevens opsturen naar de Belastingdienst. Daarvoor wordt een speciale applicatie gemaakt, die begin februari 2014 gereed is. Vanaf half februari zullen de betalingen die betrekking hebben op deze toeslagontvangers – mits hun gegevens tijdig zijn aangeleverd – worden omgeleid naar de schuldhulpverleners.

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

Naar aanleiding van vraag 16<sup>21</sup> merk ik op dat niet bekend is hoeveel kinderopvanginstellingen die geen partnerschap één bankrekeningnummer zijn aangegaan in die maanden een toeslag hebben ontvangen. Tot 1 december jl. werden toeslagen uitbetaald op het door de toeslaggerechtigde opgegeven bankrekeningnummer. Ontvangers van toeslagen konden in de oude situatie hun toeslag op een willekeurige bankrekening laten uitbetalen. De Belastingdienst legde niet vast op welke naam de bankrekening stond waarop betalingen werden gedaan. Zo lang de overgangperiode duurt kunnen er dus nog betalingen plaatsvinden op rekeningen die niet op naam staan van de belanghebbende, zoals een kinderopvanginstelling. Na de overgangperiode maakt de één bankrekeningmaatregel een einde aan deze mogelijkheid.

Naar aanleiding van vraag 17 van de heer Omtzigt merk ik op dat de bestaande procedures bij de Belastingdienst toereikend zijn om schrijvende gevallen te helpen.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Vraag 12: «Zijn mensen in kwetsbare posities (zoals in de schuldhulpverlening) in de problemen gekomen door late uitbetaling van toeslagen?»

<sup>21</sup> Hoeveel kinderopvangtoeslagen zijn voor december en januari nog uitbetaald aan een kinderopvanginstelling, die daarvoor onder de nieuwe regels niet gecertificeerd is?

<sup>22</sup> Vraag 17 van de heer Omtzigt luidt: «Indien mensen op tijd hun rekeningnummer doorgegeven hebben en geen toeslagen ontvangen hebben en daardoor in de problemen komen en extra kosten maken (bijvoorbeeld aanmaningskosten, dwangbevelen) of hun huis uitgezet worden, welke hulp kunnen zij dan nog dit weekend en deze week van de Belastingdienst/Toeslagen krijgen?»

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

### III. Toeslagen

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

**Tabel 5a Uitbetaald in november 2013 per toeslag<sup>1</sup>**

Toeslagjaar 2013	Aantal	Toeslagjaar 2012 en eerder	Aantal
Kinderopvangtoeslag	386.013	Kinderopvangtoeslag	82.931
Huurtoeslag	1.174.952	Huurtoeslag	56.214
Zorgtoeslag	4.835.499	Zorgtoeslag	152.271
Kindgebonden budget	752.893	Kindgebonden budget	34.973
<b>Totaal</b>	<b>7.149.357</b>	<b>Totaal</b>	<b>326.389</b>

<sup>1</sup> Vraag 4 van de heer Omtzigt.

**Tabel 5b Uitbetaald in december 2013 per toeslag<sup>1</sup>**

Toeslagjaar 2014	Aantal	Toeslagjaar 2013 en eerder	Aantal
Kinderopvangtoeslag	399.374	Kinderopvangtoeslag	58.225
Huurtoeslag	1.187.400	Huurtoeslag	68.796
Zorgtoeslag	4.652.300	Zorgtoeslag	94.642
Kindgebonden budget	777.903	Kindgebonden budget	28.200
<b>Totaal</b>	<b>7.016.977</b>	<b>Totaal</b>	<b>249.863</b>

<sup>1</sup> Vraag 5 van de heer Omtzigt.

**Tabel 5c Uitbetaald in januari 2014 per toeslag<sup>1</sup>**

Toeslagjaar 2014	Aantal	Toeslagjaar 2013 en eerder	Aantal
Kinderopvangtoeslag	395.746	Kinderopvangtoeslag	20.040
Huurtoeslag	1.192.498	Huurtoeslag	44.650
Zorgtoeslag	4.574.926	Zorgtoeslag	59.622
Kindgebonden budget	758.252	Kindgebonden budget	17.232
<b>Totaal</b>	<b>6.921.422</b>	<b>Totaal</b>	<b>141.544</b>

<sup>1</sup> Vraag 6 van de heer Omtzigt.

#### **IV. Overige onderwerpen**

##### *Nationale ombudsman*

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

Aan het slot van zijn brief verzoekt de Nationale Ombudsman mij de één bankrekeningmaatregel stop te zetten en over te gaan tot onmiddellijke uitbetaling. Uit het door mij gepresenteerde overzicht blijkt dat het overgrote deel van de burgers in het geheel niet wordt geraakt door deze maatregel. Van de burgers die wel worden geraakt heeft ook het overgrote deel een betaling ontvangen. De Belastingdienst heeft op dit moment bovendien geen achterstanden in de verwerking van de reacties op de verzonden brieven. Eerder in deze brief is uitvoerig stilgestaan bij de stand van zaken bij de invoering van één rekeningnummer. Ik heb niet het voornemen de maatregel stop te zetten of uitbetalingen te doen op bankrekeningen waarvan niet is vastgesteld dat ze daadwerkelijk toebehoren aan de belastingplichtige of toeslaggerechtigde. Dit zou namelijk haaks staan op het antifraudebeleid dat dit Kabinet voor ogen heeft.

##### *Afrondende opmerkingen*

In deze brief heb ik de stand van zaken bij de invoering van één bankrekeningnummer beschreven. Het is nu zaak daaraan een zorgvuldig vervolg te geven. De tot nog toe opgedane ervaringen helpen daarbij. Zoals beschreven, hebben deze inmiddels tot een aantal aanpassingen geleid, die naar ik verwacht aan een verantwoorde invoering zullen bijdragen. In de procedurevergadering heeft de heer Nijboer gevraagd of er aanleiding is het einde van de aangiftecampagne inkomstenbelasting te verschuiven. Die is er niet.

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

Tot mijn spijt is het niet gelukt u deze brief vóór dinsdagmiddag 28 januari 2014 12.00u te doen toekomen.<sup>23</sup>

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

---

<sup>23</sup> Vraag 18 van de heer Omtzigt.