



Analyse van klachten en signalen over project 1043

Versie 1.0

Datum 9 juli 2021
Status Definitief

Colofon

Titel Analyse van klachten en signalen over project 1043

Auteur(s)

Inlichtingen

Inhoud

- 1 Samenvatting—7**
- 2 Aanleiding en context—8**
- 3 In de analyse betrokken klachten en andere signalen—9**
- 4 Inhoudelijke beoordeling klachten en signalen—11**
- 5 Beoordeling van klachten 1 januari 2014 tot en met mei 2020—12**
- 6 Conclusie—14**

1 Samenvatting

Voor de behandeling van klachten zijn reguliere procedures van toepassing. De directie Particulieren heeft in aanvulling op deze reguliere procedure bepaald dat klachten die de Belastingdienst vanaf juli 2020 heeft ontvangen over projectcode 1043 door een specifiek aangewezen groep klachtbehandelaren worden behandeld en geanalyseerd met het oog op mogelijk onjuist gebruik van project 1043. Uit de beoordeling van deze klachten blijkt dat een deel van de klagers te maken heeft gehad met toezicht op grond van een toegekende AKI-code 1043, en een deel niet. Over het algemeen is goed te verklaren waarom een aangifte geselecteerd is voor toezicht. Meestal is of was er sprake van aftrek van kosten, waarbij de belastingplichtige er niet in slaagt de aftrekbaarheid van deze kosten aannemelijk te maken. Een deel van de belastingplichtigen die een klacht hebben ingediend over project 1043, heeft aangegeven de afdoening van de klacht te willen aanhouden tot het onderzoek naar projectcode 1043 afgerond is.

Daarnaast zijn, naar aanleiding van de toezegging van de staatssecretaris in de brief van 13 oktober 2020 over projectcode 1043, medewerkers van de Belastingdienst opgeroepen signalen door te geven van burgers die aangeven dat ze in hun ogen onterecht worden bevraagd en gevolgd. Dit heeft geleid tot in totaal vijftien signalen. Deze signalen worden individueel beoordeeld en daarover wordt teruggekoppeld aan de collega die het signaal inbracht.

De directie Particulieren heeft alle klachten uit de periode 1 januari 2014 tot en met mei 2020 die volgens de kenmerken in de systemen te relateren waren aan 'fraude' of '1043', met behulp van beknopte casusbeschrijvingen laten beoordelen. Dit waren 93 klachten. In alle gevallen bleek een AKI-code 1043 toegekend te zijn. De klachten gingen er in de meeste gevallen over dat belastingplichtigen te lang op de Belastingdienst moesten wachten, belastingplichtigen onjuiste / onvolledige / ontwijkende informatie van de Belastingdienst kregen of de Belastingdienst afspraken niet nakwam. Vier klagers gaven aan te denken dat er 'een kruisje achter hun naam staat'. De AKI-codes 1043/1044 zijn in 49 van de 93 gevallen beëindigd. Hiervan vonden er 39 plaats in de jaren 2014 en 2015. Dit bevestigt het beeld dat de deblokking in de eerste jaren minder goed heeft gewerkt dan in de jaren vanaf 2015.

Hoewel aan de hand van deze analyses niet uitgesloten kan worden dat er bij het toekennen van AKI-codes 1043 en 1044 en het daarop volgende toezicht in individuele gevallen fouten gemaakt zijn, levert de analyse van klachten en signalen geen aanwijzingen op dat belastingplichtigen langdurig onterecht bevraagd en gevolgd zijn als gevolg van de werkwijze bij het toekennen en deblokken van AKI-codes 1043 en 1044.

2 Aanleiding en context

Klachten die mogelijk wijzen op onjuist gebruik van projectcode 1043 zijn en worden binnen de reguliere klachtenprocedure van de directie Particulieren ontvangen, geregistreerd en behandeld. Klachten die mogelijk wijzen op onjuist gebruik van projectcode 1043, zijn en blijven daarmee onderdeel van de reguliere rapportagecyclus over klachtbehandeling en leersignalen. Op 8 juli 2020 heeft de directie Particulieren naar aanleiding van de vragen die opkwamen over project 1043, opdracht gegeven tot het analyseren van klachten die in de voorgaande jaren ingediend zijn in verband met project 1043. In § 5 van deze rapportage zijn deze uitkomsten van de analyse samengevat en van commentaar voorzien.

Vanaf 10 juli 2020, het moment waarop de Kamerbrief over het onderzoek naar FSV onderzoek en projectcode 1043¹ verstuurd is, zijn klachten die mogelijk wijzen op onjuist gebruik van projectcode 1043 aanvullend op de bestaande reguliere klachtenprocedure en registratie apart bijgehouden en behandeld. De directie Particulieren blijft dit ook in de reguliere klachtbehandeling als onderwerp volgen.

In de Kamerbrief van 13 oktober 2020 over het onderzoek naar projectcode 1043² is aangegeven dat de Belastingdienst extra alert zou zijn op signalen van burgers die aangeven dat ze in hun ogen onterecht worden bevraagd en gevolgd door de Belastingdienst. In de brief staat dat de Belastingdienst deze signalen zal oppakken en een centrale analyse zal maken van deze signalen. In de periode na 13 oktober 2020 heeft de Belastingdienst processen ingericht om deze signalen te ontvangen, te behandelen en te analyseren. De ontvangen signalen worden individueel behandeld.

In § 3 van deze rapportage is een korte beschrijving opgenomen van de ontvangen klachten vanaf juli 2020 en signalen. De uitkomst van de inhoudelijke beoordeling of deze klachten en signalen wijzen op onjuist gebruik van projectcode 1043 is weergegeven in § 4.

¹ DGBD 2020-130507

² DGBD 2020-195040

3 In de analyse betrokken klachten en andere signalen

Klachten

Het aantal klachten ontvangen in de periode juli 2020 tot 11 maart 2021 die mogelijk wijzen op onjuist gebruik van de projectcode bedraagt 115³. Hiervan zijn 55 klachten nog niet afgehandeld (eind maart 2021). Een gering deel daarvan wordt binnenkort afgehandeld, al geldt in een aantal gevallen wel dat nog een hoorgesprek moet plaatsvinden. De behandeling van een ander deel wordt aangehouden. Dat aanhouden is in overleg met de klager. De reden van de aanhoudingen is dat het feitenrelaas 'een eerste stap in het onderzoek' is en sommige klagers zien hun klacht liefst pas behandeld na afronding van het volledige onderzoek. Aan die wens komt de directie Particulieren tegemoet. De klager staat immers centraal.

De klachten worden (naast de analyse in het licht van projectcode 1043) volgens de reguliere klachtprocedure behandeld. De klachten zijn ingediend na de publicaties van Trouw en RTL begin juli 2020. De klachten betreffen veelal algemene problematiek waaruit geen concrete aanwijzingen over onjuistheden in het proces 1043 voortkomen. Hoewel een causaal verband met de publiciteit over project 1043 niet onderzocht en niet aangetoond is, is opvallend dat het aantal klachten dat betrekking heeft op project 1043 in de periode vanaf juli 2020 relatief veel hoger is dan over de periode 1 januari 2014 tot en met mei 2021 (zie § 5).

In grote lijnen bevatten de klaagschriften het volgende:

- Wat is projectcode 1043?
- Sta of stond ik op de 1043-lijst? Zo ja, wat zijn daarvan de gevolgen en/of haal me van die lijst svp.
- Klager noemt 1043 een illegaal project en vraagt daarom restitutie van wat op bepaalde (navorderings)aanslagen is betaald.
- Dat mijn adviseur voor een aantal klanten onjuiste aangiften IB heeft ingediend, betekent nog niet dat ik fraudeur ben of dat mijn aftrekposten gecorrigeerd moeten worden.
- De Belastingdienst volgt/controleert mij jaar in, jaar uit. Waarom? Waarom moet ik steeds weer bewijsstukken insturen.
- Klager vermoedt/stelt dat de Belastingdienst etnisch profileert (buitenlandse achternaam).

Signalen

Het aantal signalen ontvangen tot medio april 2021 die mogelijk wijzen op onjuist gebruik van de projectcode 1043 bedraagt 15. De signalen zijn als volgt onder te verdelen:

- Meldingen die betrekking hadden op 1043 en die inhoudelijk beoordeeld zijn. Dit betrof 5 meldingen.
- Meldingen die niet zagen op mogelijk onjuiste toepassing van AKI's 1043/1044. Dit betrof onder meer inzageverzoeken, of de melding had geen relatie met projectcode 1043. Dit betrof in totaal 5 meldingen.
- In 4 gevallen was de melding reeds onderhanden als klacht.

³ Drie klachten die mogelijk betrekking hadden op projectcode 1043 en die ontvangen zijn in de periode 20 mei – 30 juni 2020 zijn hier eveneens in meegenomen.

- Eén melding was niet voorzien van een toelichting, deze wordt nog beoordeeld.

4 Inhoudelijke beoordeling klachten en signalen

De klachten en signalen zijn in samenhang binnen de directie Particulieren beoordeeld met als doel na te gaan of zij aanwijzingen bevatten voor onjuist gebruik of disproportionele werking van projectcode 1043.

In één geval heeft de beoordeling van een signaal ertoe geleid dat er een generieke aanbeveling is gedaan. Dit betreft het aanpassen van de AKI-benamingen, zodat het woord 'fraude' in de omschrijving in ABS van de AKI-code 1043 voor nieuwe toekenningen van deze AKI-code niet meer gebruikt wordt. De directie Particulieren had hiertoe al een besluit genomen op 23 juni 2020. In de week dat deze wijziging zou worden doorgevoerd kreeg projectcode 1043 aandacht in de landelijke media. Vervolgens is het voornemen voor onbepaalde tijd opgeschort. Naar aanleiding van de aanbeveling vanuit het signalenproces is deze opdracht alsnog uitgevoerd en op 29 maart 2021 afgerond.

Klagers die over 1043 klagen, blijken niet in alle gevallen een AKI-code 1043 gehad te hebben. In de gevallen waarin het wel zo is, kunnen de klachtbehandelaars tot op heden steeds goed uitleggen wat daarvan de reden is: de aangifte bevat een verhoogd risico, hetgeen niet betekent dat van fraude sprake is, of de aangifte IB is ingediend door tussenkomst een mogelijke 'facilitator' (waarbij de kwalificatie 'facilitator' waar mogelijk vermeden wordt). In de gevallen dat belastingplichtingen te maken hebben gehad met intensief toezicht op basis van een AKI-code 1043, is doorgaans sprake van een in de aangifte IB geclaimde kostenaf trek en een bewijslast waarin de belastingplichtige volgens de inspecteur niet slaagt. Daarop staat of stond voor de desbetreffende belastingplichtige bezwaar en beroep open.

Uit deze analyse is gebleken dat bij deze klachten en signalen steeds sprake is van individuele gevallen waarin de voor het geval specifieke feiten en omstandigheden de afdoeningswijze en het resultaat van de afdoening bepalen.

Hoewel aan de hand van deze analyses niet uitgesloten kan worden dat er bij het toekennen van AKI-codes 1043 en 1044 en het daarop volgende toezicht in individuele gevallen fouten gemaakt zijn, leidt de analyse van de klachten en signalen tot de conclusie dat er geen aanwijzingen zijn voor stelselmatig onjuist gebruik of disproportionele werking van projectcode 1043.

5 Beoordeling van klachten 1 januari 2014 tot en met mei 2020

Begin juli 2020 heeft de directie Particulieren opdracht gegeven na te gaan hoeveel klachten er over de periode 1 januari 2014 tot en met mei 2020⁴ voorkomen in het klachtensysteem KBB⁵ die betrekking hebben op project 1043, en waarbij in ABS, Eldoc of KRB⁶ een aantekening van project 1043 of fraude staat. Dit waren 93 klachten. Omdat in de systemen geselecteerd is op 'fraude' en '1043', is het mogelijk dat klachten over deze onderwerpen niet gevonden zijn als deze termen niet gebruikt zijn in de omschrijving of aanduiding van de desbetreffende klachten. Het werkelijke aantal ontvangen klachten over 1043 kan daardoor hoger liggen.

Uitkomsten beoordeling

Op basis van beknopte weergaven en duiding van de cases is getracht een algemeen beeld te bepalen. In een aantal gevallen was de weergave van de casus te beknopt of waren niet alle aspecten voldoende meegenomen. Vanwege deze benadering geldt een voorbehoud ten aanzien van de robuustheid van de conclusie.

Met deze kanttekening is de uitkomst van de beoordeling als volgt:

- Veel klachten hebben betrekking op de duur van de behandeling van de aangifte. Het vaakst zijn als knelpunten zijn genoemd:
 - o Wacht op aangifte (26)
 - o Behandeling duurt te lang (24)
 - o Wacht op teruggaaf (5)
- 22 keer is aangegeven dat er geen of ontwijkende informatie is verstrekt, tegenstrijdige informatie is verstrekt en/of geen reactie is gegeven. Soms ging het om toepassing van de beslagvrije voet of het verzoek om een betalingsregeling.
- 21 keer is aangegeven dat de Belastingdienst afspraken niet is nagekomen: 12 keer gaat het om niet reageren op terugbelverzoeken.
- 17 keer hebben klagers aangegeven in financiële problemen te komen of te zijn gekomen door de handelwijze van de Belastingdienst.
- 9 keer is aangegeven dat stukken meermalen moeten worden overgelegd.
- 7 keer is aangegeven dat sprake was van gezondheidsproblemen.
- 6 keer is aangegeven dat toeslagen worden verrekend met openstaande schulden.
- 6 keer is aangegeven dat de gesprekken met een medewerker van de Belastingdienst onprettig verliepen. Soms werd meer begrip van de medewerker verwacht.
- 4 klagers denken dat er een kruisje achter hun naam staat.
- 3 keer is aangegeven dat men zich gediscrimineerd voelt.
- 2 keer is aangegeven dat met zich als crimineel behandeld voelt.
- 1 keer is aangegeven dat klager zich geterroriseerd voelt.

⁴ Deze klachten zijn volgens de reguliere procedures voor de ontvangst, registratie, afdoening en analyse / rapportage van klachten behandeld. Dit geldt ook voor de klachten die na deze periode ontvangen zijn. Vanaf juli 2020 gelden aanvullende afspraken voor de registratie, behandeling en analyse van klachten die zien op projectcode 1043.

⁵ KBB = Klachtbehandeling Burgers en Bedrijven. De datum van 1 januari 2014 is gekozen omdat KBB vanaf die datum de gegevens bevat die voor de analyse gebruikt kunnen worden.

⁶ ABS = AanslagBelastingen Systeem, Eldoc = Elektronisch dossier, KRB = Klant Relatiebeheer Belastingen, dit systeem ondersteunt het onderhouden van contacten met klanten en relaties.

De hiervoor genoemde aantallen tellen niet op tot 93, omdat in veel klachten meerdere knelpunten zijn genoemd.

Hoofdpijnen die uit de analyse van de beknopte weergaven van de klachtbehandeling blijken, zijn dat de Belastingdienst in de ogen van klagers te veel tijd neemt voor de procedures en onvoldoende of op een onprettige manier communiceert. Een aantal klagers geeft aan door de handelwijze van de dienst in de financiële problemen te zijn gekomen. Bij de controle van zorgkosten lijkt de Belastingdienst in de ogen van klagers te weinig rekening te houden met en/of begrip te tonen voor de gezondheidsissues waarmee klagers zijn geconfronteerd.

AKI-codes

Bij alle 93 onderzochte klachten was sprake van een AKI 1043. Bij de onderzochte klachten is deze AKI in de meeste gevallen beëindigd. Uit het feitenonderzoek klachten blijkt niet duidelijk waarom de AKI's zijn beëindigd of gecontinueerd. Het meest genoemd zijn zorgkosten (17 keer), giften (8 keer), studiekosten (4 keer) en resultaat uit overige werkzaamheden (ROW, 3 keer).

| | AKI 1043 beëindigd | AKI 1043 niet beëindigd | onbekend | totaal aantal klachten |
|--------|-----------------------|----------------------------|----------|---------------------------|
| 2014 | 29 | 7 | 4 | 40 |
| 2015 | 10 | 5 | 5 | 20 |
| 2016 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 2017 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 2018 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 2019 | 2 | 5 | 0 | 7 |
| 2020 | 3 | 8 | 1 | 12 |
| totaal | 49 | 30 | 14 | 93 |

Het aantal klachten in dit onderzoek is in de eerste jaren (2014, 2015) het hoogst. Dit is te verklaren uit het grotere aantal toekenningen van AKI-codes 1043 en 1044 in de eerste jaren. De afname in latere jaren is mede te verklaren uit de ontwikkeling van maatregelen tegen systeemfraude buiten project 1043.

Het grootste aantal beëindigingen van AKI-codes 1043 vond plaats in de jaren 2014 en 2015, zowel absoluut als relatief. Dit sluit aan op de bevindingen uit het onderzoek naar de fiscale behandeling van aangiften met een AKI-code 1043 of 1044 in de periode 2010 - 2019. In de eerste jaren van project 1043 moest de behandelaar de AKI beëindigen ('deblokkeren'), in latere jaren wordt (in toenemende mate) met behulp van query's gedeblokkeerd. Het aantal gemiste deblokkeringen in situaties waarin dat volgens de geldende werkwijze wel had moeten, is in de eerste periode relatief het grootst. Een verklaring voor het relatief grote aantal beëindigingen in 2014 en 2015 kan zijn dat de deblokking bij de klachtbehandeling alsnog plaatsvond.

6 Conclusie

De klachten en signalen die kunnen wijzen op het onterecht bevragen en volgen van belastingplichtigen zijn in samenhang binnen de directie Particulieren beoordeeld met als doel na te gaan of zij aanwijzingen bevatten voor onjuist gebruik of disproportionele werking van projectcode 1043.

Hiervoor zijn medewerkers van de Belastingdienst opgeroepen signalen die hierop wijzen te melden bij een specifieke daarvoor ingestelde postbus. Klachten die vanaf juli 2020 ontvangen zijn en die mogelijk wijzen op een relatie met projectcode 1043, zijn in behandeling gegeven aan een specifiek daartoe aangewezen groep behandelaren. Deze klachten en signalen zijn geanalyseerd op aanwijzingen voor onjuist gebruik op disproportionele werking van projectcode 1043.

Uit deze analyse is gebleken dat bij deze klachten en signalen steeds sprake is van individuele gevallen waarin de voor het geval specifieke feiten en omstandigheden het resultaat en afdoeningswijze bepalen.

De analyse van de klachten vanaf 1 januari 2014 tot en met mei 2020 roept het beeld op dat klachten in veel gevallen gaan over de duur van procedures en de bejegening door de dienst.

Hoewel aan de hand van deze analyses niet uitgesloten kan worden dat er bij het toekennen van AKI-codes 1043 en 1044 en het daarop volgende toezicht in individuele gevallen fouten gemaakt zijn, leidt de analyse van de klachten en signalen tot de conclusie dat er geen aanwijzingen zijn voor stelselmatig onjuist gebruik of disproportionele werking van projectcode 1043.