

16^e halfjaars- rapportage



Belastingdienst

BIJLAGE PRODUCTIETABELLEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST

VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

THEMA DOUANE: GRENsverLEGEND

PROLOOG

Inhoud

Proloog	03
Thema Douane: Grensverleggend	05
Inleiding	06
I Doelen en taken	06
II Aanpak	07
III Ontwikkelingen	11
Voortgang Investeringsagenda	13
Ontwikkelingen binnen de Belastingdienst	18
Aangiftecampagne	19
ANBI's	19
Buitenlands vermogen	20
Intensivering van toezicht en invordering (ITI)	21
Internationale invordering toeslagen	22
Invordering (algemeen)	24
Leercirkel damage	24
Toeslagen	25
Uitvoeringstoets 'nieuwe stijl'	26
Zeer vermogende personen	27
Moties en toezeggingen	28
Bulgarenfraude	29
Elektronisch berichtenverkeer	29
Fraude alleenstaande ouderkop	31
Investeringsagenda	32
Prestatie-indicatoren	32
Rapportage fiscale knelpunten grensarbeiders	33
Bijlage Productietabellen	34
Dienstverlening	35
Toezicht Belastingen	37
Toezicht Douane	38
Toezicht Toeslagen	38
Invordering	40
Bedrijfsvoering	40

Proloog

BIJLAGE PRODUCTIETABELLEN
MOTIES EN TOEZEGGINGEN
ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST
VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA
THEMA DOUANE: GRENsverLEGGEND
03 PROLOOG

In mei van dit jaar heb ik de Investeringsagenda voor de Belastingdienst gepresenteerd. Dit meerjarig programma waarmee de werkwijze van de Belastingdienst sterk verandert, heeft gevolgen voor de dienstverlening, de handhaving, de ICT-processen, de invordering en de communicatie met burgers, bedrijven en intermediairs. Op dit moment worden de gepresenteerde hoofdlijnen van deze Investeringsagenda uitgewerkt door er doelen en deadlines aan te verbinden. Het programma wordt daarbij in afzonderlijke verandergebieden vertaald.

In deze halfjaarsrapportage licht ik de voortgang van de Investeringsagenda kort toe. De eerste resultaten hiervan worden nu zichtbaar, zoals de ontwikkeling van een ander risicomodel voor de inkomensheffingen, dat tot een betere selectie in te controleren aangiftes leidt. Tevens is het aantal op de data-laag aangesloten systemen weer verder uitgebreid. Met de in het Belastingplan 2016 voorgestelde experimenteerbepaling wordt daarnaast de mogelijkheid geschapen om experimenten te doen met nieuwe interactievormen bij heffing en inning. Het wetsvoorstel **EBV** is door uw Kamer aangenomen, waarmee de weg naar vereenvoudiging en stroomlijning van de processen met burgers en bedrijven – het hoofddoel van de Investeringsagenda – is ingeslagen. Tot slot wordt de capaciteit voor data-analyse binnen de Belastingdienst uitgebreid, waarmee de handhaving kan worden verbeterd en de kosten gereduceerd. Meer over dit alles in het hoofdstuk Voortgang Investeringsagenda.

Ondertussen moeten burgers, bedrijven en intermediairs wel gewoon op de Belastingdienst kunnen rekenen. Het dagelijkse werk gaat immers gewoon door. In deze halfjaarsrapportage worden op een aantal terreinen resultaten vermeld die in het afgelopen half jaar door de Belastingdienst zijn geboekt. Het betreft bijvoorbeeld het bestrijden van de smokkel van illegale sigaretten, buitenlandse vermogens en de afgelopen aangiftecampagne. Daarnaast rapporteer ik over enkele nieuwe (toezichts)acties die door de Belastingdienst op touw zijn gezet, zoals die bij ANBI's en zeer vermogende personen.

Met de halfjaarsrapportage wil ik toe naar een rapportage op hoofdlijnen, gericht op resultaten en gekoppeld aan de verschillende ontwikkelingen zoals beschreven in de Investeringsagenda. Het nieuwe hoofdstuk 'Ontwikkelingen binnen de Belastingdienst' is daarop gericht. Zo wil ik uw Kamer proactief informeren over geboekte resultaten.

Als thema wordt dit keer het werk en de resultaten van de Douane extra belicht. In de vorige halfjaarsrapportage heb ik al aangestipt dat ook onderdelen die in mindere mate door de Investeringsagenda worden geraakt, onder druk kunnen komen te staan door bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen. Douane is daar een goed voorbeeld van. Dit thema geeft inzicht in de complexe en diverse wereld waarin de Douane opereert.

De halfjaarsrapportage is geen uitputtend document. Uiteraard boekt de Belastingdienst nog veel meer resultaten; Er zijn slechts onderwerpen opgenomen die de bijzondere aandacht van de Belastingdienst hebben of recent brede aandacht van uw Kamer kregen. Er is ook nog veel werk aan de winkel, waarbij de verwachtingen onveranderd hooggespannen zijn, maar misschien niet altijd realistisch zijn gezien de huidige staat van de Belastingdienst. Ik wil daar eerlijk over zijn en deze verwachtingen waar nodig (blijven) temperen. De weg naar verbetering is ingeslagen en de eerste resultaten zijn zichtbaar. We moeten ons realiseren dat een totaal nieuwe werkwijze voor bijna 30.000 mensen een lange adem vergt.

Thema

Douane: Grensverleggend

BIJLAGE PRODUCTIETABELLEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST

VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

05 **THEMA DOUANE: GRENsverleggend**

PROLOOG

Inleiding

Internationale handel en logistiek zijn cruciaal voor de Nederlandse economie. Via onze mainports Rotterdam en Schiphol worden grote hoeveelheden goederen Europa ingevoerd en uitgevoerd. In 2014 ging het om meer dan 12 miljoen containers in Rotterdam en meer dan 1,6 miljoen ton cargo op Schiphol. Ook passeerden 55 miljoen reizigers met bagage Schiphol. De waarde van de totale invoer van goederen bedroeg vorig jaar bijna 440 miljard euro.

De douane houdt toezicht op al die goederenstromen op basis van grotendeels Europese regelgeving voor het zogenoemde grensoverschrijdende goederenverkeer van de EU. De wereld van de douane is voortdurend in verandering. Handelsvolumes en aantallen reizigers stijgen en nieuwe risico's en prioriteiten dienen zich aan, terwijl de omvang van de douane krimpt. Dat vraagt om een innovatieve aanpak van het douanetoezicht.

Internationaal staat de douane bekend als toonaangevend en vernieuwend. Zo eindigde ze als derde in een ranglijst waarin het World Economic Forum diensten rondom internationale handel vergeleek. Volgens de Wereldbank hoort de Nederlandse douane tot de top vier van de beste douaneorganisaties ter wereld. Veelzeggend is ook dat de World Customs Organisation aan de douane heeft gevraagd om gastheer te zijn bij het Technology & Innovation Forum, eind oktober in Rotterdam. De douane heeft de ambitie om bij de wereldtop te blijven.

I Doelen en taken

De douane ziet toe op de naleving van de procedures en voorwaarden die gelden voor het grensoverschrijdende goederenverkeer, draagt bij aan de handhaving van de wet op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu en zorgt dat er belasting wordt betaald over de in-, door- en uitvoer van goederen. De douane levert ook een bijdrage in de strijd tegen de handel in namaakgoederen en gaat dumping tegen via de zogenoemde antidumpingheffing. Ook bevordert de douane een snelle en goede douaneafhandeling, die gepaard gaat met minder (administratieve) lasten, met name voor bonafide bedrijven. Dat is ook weer goed voor de concurrentiepositie van Nederland en de EU.

In eigen land zorgt de douane voor de heffing en inning van de binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen. Over 2014 bedroegen de douanerechten bij invoer ruim 2,4 miljard euro en de nationale accijnzen ruim 11,3 miljard.

In onderstaande tabel zijn de prioritaire handhavingsgebieden uit het Handhavingsplan 2015 weergegeven.

Afdracht	Beschermen	Concurrentiepositie
<ul style="list-style-type: none"> - Accijnzen - Douanerechten 	<ul style="list-style-type: none"> - Verdovende middelen en stoffen om deze te kunnen maken (precursoren) - Smokkelbestrijding - Strategische goederen - Sanctiemaatregelen 	<ul style="list-style-type: none"> - Intellectueel eigendomsrecht (namaak) - Antidumpingrechten

Naast en binnen deze prioriteiten komen er geregeld actuele onderwerpen op waar veel aandacht naar toe gaat. Een recent voorbeeld zijn de sanctiemaatregelen tegen Rusland. Voor 2016 worden controles op contant geld van passagiers toegevoegd als prioriteit. Met deze controles draagt de douane bij aan de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering. Daarnaast is er voortdurende aandacht voor innovatie.

II Aanpak

Om goederen de Europese Unie in dan wel uit te voeren, moet een bedrijf vooraf aangifte doen. Pas als de douane een oordeel heeft gegeven over de aangifte, worden de goederen vrijgegeven en mogen ze worden ingevoerd of uitgevoerd. De douane maakt gebruik van instrumenten als handhavingscommunicatie, scan- en fysieke controles, controles van aangiften, administratieve controles en horizontaal toezicht. De douane kiest de prioriteiten en de aanpak op basis van risicoanalyse en risicobeheersing. Kort gezegd is het streven: minder – en minder ingrijpende – interventies in de logistiek bij betrouwbare bedrijven, en meer controles bij onbekende ondernemers. Dit is uitgewerkt in de handhavingsvisie van de douane met als titel ‘Grensverleggend’.¹ Deze stip op de horizon biedt een toetskader voor verdere ontwikkelingen en investeringen.

De aanpak berust op een aantal pijlers, die hieronder kort worden toegelicht en met een aantal voorbeelden geïllustreerd.

1 Dienstverlening

De douane heeft een dienstverlenende houding, geeft heldere informatie en probeert het zo gemakkelijk mogelijk te maken om verplichtingen na te komen. De douane gebruikt al enkele jaren het instrument Bewijs van Goede Dienst, om de dienstverlening te monitoren. Ook vinden er evaluerende gesprekken plaats met het bedrijfsleven.

Het Bewijs van Goede Dienst kent tien – met het bedrijfsleven overeengekomen – normen met een streefscore. De scores worden gemeten aan de hand van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek van de Belastingdienst, de Fiscale Monitor. De overallscore voor klanttevredenheid is in 2014 licht toegenomen tot een zeven.

Score ‘Fiscale monitor’	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Klanttevredenheid	6,8	6,6	6,8	6,8	6,9	7,0

Digitale dienstverlening

Het kabinet Rutte II streeft naar digitale dienstverlening van de overheid in 2017. Ook het nieuwe douanewetboek van de Europese Unie stelt eisen aan elektronische communicatie. Voor het bedrijfsleven is verdere digitalisering van gegevensuitwisseling en elektronische communicatie voorzien. Een voorbeeld is de afgifte van vergunningen via een digitaal portaal voor bedrijven. Op termijn komt hiervoor mijndouane.nl beschikbaar, waar bedrijven niet alleen vergunningen kunnen aanvragen, maar ook verzoeken om teruggaaf kunnen indienen of hun controlerapporten kunnen inzien. Hiermee vervult de douane ook een voorbeeldrol voor de gehele belastingdienst, als het gaat om het digitaliseren van processen.

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=HwrfW3KDwdo>

Ook is er aandacht voor particulieren. In het najaar van 2014 heeft de douane een online serviceplatform gelanceerd voor internetaankopen. Onderdeel hiervan is een virtuele assistent die vragen beantwoordt over aankopen uit landen buiten de EU.

De douane bereikt reizigers met advertenties en informatie in reisbladen. Ook heeft ze een reizigersapp ontwikkeld, die informatie biedt over wat mensen wel en niet mee naar huis mogen nemen. Een webcareteam beantwoordt via Facebook en Twitter vragen van reizigers en vragen over internetaankopen. Dit aantal is begin september al bijna verdubbeld ten opzichte heel 2014.

Tabel Aantallen vragen via webcare ten aanzien van de Douane

	2013	2014	2015 (tot 10/9/2015)
Facebook	979	2050	4236
Twitter	52	721	882

2 Afspraken met bedrijven

Authorised Economic Operator (AEO)

De douane vertrouwt erop dat veel burgers en bedrijven de douaneregels willen naleven. Een bedrijf dat aantoonbaar voldoet aan een aantal eisen, zoals goede interne beheersingssystemen en controlemechanismen, kan het EU-certificaat Authorised Economic Operator krijgen. Dat levert een bedrijf bepaalde voordelen op, zoals minder fysieke controles. In Nederland hebben ongeveer 1.400 bedrijven deze certificering. Het grootste deel van de goederenstroom verloopt via die gecertificeerde bedrijven; circa 90% van de aangiften komt van een gecertificeerd bedrijf.

De Europese Commissie heeft bovendien overeenkomsten gesloten met de Verenigde Staten, Japan, Noorwegen en Zwitserland over de wederzijdse erkenning van veiligheidscertificeringen. Met China worden nog afspraken gemaakt over de praktische invulling.

3 Toezicht gericht op risico

De douane heeft zicht op alle goederen die de grens passeren, maar het is mogelijk noch noodzakelijk om alles te controleren. Toezicht gericht op risico's wordt algemeen erkend als het meest effectief. De intelligencefunctie is van groot belang bij de analyse van risico's en de keuze voor handavingsinstrumenten om risico's af te dekken. Dit is bijvoorbeeld toegepast bij de aanpak van kleding en schoenen die tegen een te lage waarde wordt aangegeven, waardoor douanerechten worden ontdoken.

Voor sommige handavingsgebieden gelden (minimum)eisen aan de inspanningen van de douane. Het betreft de EU-controles op exportsubsidies voor landbouwproducten waarvoor verplichte controlepercentages gelden, de zogenoemde wederzijdse bijstands-meldingen van andere douanediensden, de 100%-controles op verdovende middelen, de sanctiemaatregelen tegen Rusland en het controleregime dierziekten. Het betreft dus zowel wettelijke verplichtingen als afspraken met andere departementen. Afspraken met departementen en handavingspartners worden vastgelegd in convenanten. Deze convenanten worden periodiek herijkt.

Verdovende middelen

De douane heeft een beschermende rol voor de Europese Unie door verboden goederen bij de grens te stoppen. Verdovende middelen vormen een prioritair aandachtsgebied. Het ministerie van Veiligheid en Justitie is verantwoordelijk voor het beleid inzake verdovende middelen.

De afgelopen twee jaren is een grotere hoeveelheid via zee aangevoerde cocaïne in beslag genomen dan in de jaren daarvoor. In 2013 bedroeg de totale hoeveelheid bijna 13 ton, in 2014 ruim 10 ton.

De 100%-controles op Schiphol bij de daarvoor aangewezen hoog risico vluchten zijn nog steeds noodzakelijk. De aanhoudingen van bolletjesslikkers en andere cocaïne-vondsten laten een stabiel beeld zien.

Er doet zich een groeiende smokkel van verdovende middelen voor in de postpakketten en de briefpost, mede door de toename van internethandel en de daarmee samenhangende toename van de internationale pakketpost.

In 2014 onderschepte de douane ruim 2.000 kg heroïne. De vangst van ruim 1.200 kg in een vrachtwagen uit Iran geladen met tomatenpuree sprong het meest in het oog.

In 2015 werd tot nu toe 59 kg onderschept.

De smokkel van XTC/MDMA neemt toe. In de eerste helft van 2015 werd 856 kg in beslag genomen, meer dan in heel 2014 (650 kg).

In de eerste helft van 2015 werd 5.022 kg cocaïne onderschept, tegen 10.150 kg in heel 2014. Eind 2014 werd 3.000 kg cocaïne aangetroffen in een zeecontainer met cassava uit Costa Rica. In 2015 deed de douane diverse vangsten van enkele honderden kilo's. Bij de vangsten zijn meerdere smokkelmethodes gehanteerd, zoals cocaïne verstopt in containers, rip-off zendingen en gedropte pakketten in het water.

Antidumpingrechten

De EU kan een antidumpingheffing of compenserend recht instellen bij ernstige verstoring van de interne markt doordat goederen tegen een prijs worden gedumpt die lager is dan de productiekosten in het exporterend land.

Sanctiemaatregelen

De Veiligheidsraad van de Verenigde Naties, de Europese Unie en andere internationale organisaties gebruiken sanctiemaatregelen als politiek instrument. De sancties tegen Jemen zijn verscherpt en de Europese Raad heeft besloten de sanctiemaatregelen tegen Rusland met minstens een half jaar te verlengen.

Inmiddels handhaaft de douane al ruim een jaar de sanctiemaatregelen tegen Rusland. De goederenstroom waarop handhaving plaats moet vinden is ongeveer 50 keer zo groot als van andere sanctielanden van dezelfde categorie (Iran, Noord-Korea, Syrië) bij elkaar. Daarom is extra capaciteit ingezet. Met het opdrachtgevend departement (Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking) zijn afspraken gemaakt over compensatie van de extra uitvoeringskosten. Daarmee kan de douane het handhavingsniveau voor sanctiemaatregelen continueren zonder dat het ten koste gaat van andere taken.

Bestrijding van sigarettensmokkel

De bestrijding van sigarettensmokkel is een prioriteit binnen de gehele EU. De douane werkt bij de bestrijding samen met andere lidstaten en participeert actief in het EU-actieplan voor de bestrijding van de smokkel. Deze aanpak lijkt effectief; uit KPMG-onderzoek (SUN-rapport) blijkt dat ten opzichte van vorige jaren het aandeel van namaaksigaretten en gesmokkelde sigaretten in Nederland in 2014 significant is gedaald. Dit leidt nog niet tot hogere accijnsinkomsten; het aantal legaal in Nederland gekochte sigaretten is niet gestegen, daarentegen is de consumptie in Nederland van legaal gekochte buitenlandse sigaretten wel gestegen.

Door samenwerking met de Britse Border Force en bedrijven die ‘misbruikt’ zijn bij smokkel heeft een recente tip van een van die bedrijven geleid tot de vangst van 3,2 miljoen sigaretten.

4 Samenwerken en geïntegreerd toezicht

Voor het bedrijfsleven in de logistieke sector is snelheid essentieel. De belangrijke punten voor het bedrijfsleven zijn: minimale verstoring van logistieke processen en geïntegreerd toezicht. Bedrijven verlangen dat overheidsdiensten zoveel mogelijk samenwerken als het gaat om gegevensuitwisseling en controlemomenten. Voorbeelden van samenwerking zijn:

- Het programma Ladingregie Zeehavens. Onder regie van de douane werken toezicht-houders zoals de Inspectie Leefomgeving en Transport, de Nederlandse Voedsel- en Waren- autoriteit en de Politie samen. De samenwerking heeft als resultaten opgeleverd: minder verstoringen van logistieke processen in de zeehavens, minder administratieve lasten voor bedrijven en een kleinere ervaren toezichtlast.

Eind 2014 is de aanbesteding voor de Rijksinspectieterminal (RIT) op de Maasvlakte gestart. De douane, ILT en NVWA gaan hier gezamenlijk controles en inspecties van goederen uitvoeren. De RIT gaat in 2016 open. Eind 2014 is op Schiphol, in het kader van Schiphol Smartgate Cargo, de eerste paal geslagen voor het Joint Inspection Center (JIC). Verschillende handhavers en inspectiediensten zoals douane, ILT, KMar en de NVWA werken hierin gezamenlijk aan het one-stop-shop-model voor luchtvrachtcontroles. Medewerkers krijgen er de beschikking over moderne scanapparatuur.

- Het zogenoemde Regenboogteam. Dit team, bestaande uit verschillende toezichthouders, is actief in de haven van Rotterdam. In het team worden risicoanalyses gedeeld, controles op elkaar afgestemd en inspectieresultaten met elkaar uitgewisseld. Zo ontstaat een gezamenlijk beeld van de goede en minder goede nalevers van de wet- en regelgeving in de Rotterdamse haven, kunnen dubbele controlemomenten en -plaatsen worden voorkomen en worden de lasten voor het bedrijfsleven verlaagd.
- De douane participeert in het besturingsmodel Beveiliging en Publieke Veiligheid Schiphol (BPVS). Het BPVS is destijds opgericht met als doel de bevordering van de integrale aanpak van terrorismebestrijding, orde en veiligheid, criminaliteit en grensbewaking. De overleg-structuur van BPVS is op basis van processen ingericht en omvat diverse niveaus. Elk niveau bestaat uit vaste vertegenwoordigers van zowel publieke als private partijen zoals NCTV, Schiphol Group, KLM, OM, IL&T, Gemeente en Koninklijke Marechaussee.

- De douane werkt op diverse terreinen nauw samen met de Koninklijke Marechaussee; zo vindt er afstemming plaats op strategisch niveau, in het kader van certificeringsprogramma's met betrekking tot luchtvrachtveiligheid, op het gebied van informatie en data-analyse van het reizigersverkeer op Schiphol (Joint Data Analysis Center). Voorbeelden van de operationele samenwerking zijn de samenwerking in het reizigersverkeer, het toezicht op de kuststrook en het toezicht op de Waddenzee.

Deze vormen van samenwerking vragen om bredere kennis en onderzoek naar technologische vernieuwingen en logistieke ontwikkelingen. De douane werkt mede met het oog hierop samen met het bedrijfsleven, wetenschap en andere overheden, onder meer in de topsector logistiek. Dit gebeurt door meer data te delen (het Neutraal Logistiek Platform) en logistieke ketens beter in beeld te brengen en op elkaar af te stemmen. Ook participeert de douane in de maatwerk aanpak regeldruk Logistiek (MAR L). In het actieplan, dat op 27 januari 2015 aan uw Kamer is aangeboden door de minister van I&M², zijn 50 knelpunten benoemd, waarvan er 22 op korte termijn in het actieplan zullen worden aangepakt. De overige 28 worden al opgepakt in regulier overleg zoals het overleg douane-bedrijfsleven (ODB), of zijn pas op (middel)lange termijn oplosbaar.

Het kabinet heeft de sector logistiek aangewezen als één van de economische topsectoren. Er zijn *roadmaps* benoemd, waarvan *Trade, Compliance & Border Management* er één is. Onder die roadmap is door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) het project ISCOM geopend: *Innovation in Supply Chain Compliance and Border Management*. De douane participeert hierin actief, onder ander in het onderzoeksproject *Supply Chain Control and Compliance*. Behalve de douane zijn ook bedrijven als ASML en Philips en diverse wetenschappers partner in dit project. Onderzocht wordt welke mechanismen en systemen van risicobeheersing nodig zijn om de goederenstroom binnen een vervoersketen integraal te controleren, dat wil zeggen vanaf het beladen van de zee- of luchtvrachtcontainer tot en met het lossen van de lading.

III Ontwikkelingen

Hieronder wordt een tweetal belangrijke ontwikkelingen in het douanewerk toegelicht. Deze thema's zijn (mede) bepalend voor het takenpakket en de taakuitoefening.

Aangiftebehandeling

De huidige aangiftesystemen van de douane dateren van medio jaren tachtig en worden vervangen door één nieuwe aangiftesysteem, AGS. AGS brengt een andere manier van werken met zich mee. Zo zijn er meer checks in het systeem ingebouwd om de kwaliteit van de aangiften te waarborgen. Ook herinnert het systeem aangevers aan termijnen en gewenste inbreng van aanvullende gegevens. Voor de douane leidt het systeem tot minder administratieve handelingen en minder beslismomenten. Hiermee kan de douane de grote volumes in combinatie met de gewenste snelle doorstroming van goederen de komende jaren weer aan.

Per 1 mei 2015 zijn alle invoeraangevers overgestapt naar AGS. Omdat dit systeem een andere manier van werken met zich meebrengt voor zowel douane als bedrijfsleven, is in nauw overleg met het bedrijfsleven gekozen voor een ruime implementatie- en gewenningsperiode.

² Brief van 27 januari 2015, nr IENM/BSK-2014/137947

AGS wordt door zowel het bedrijfsleven als de douane als een verbetering gezien en biedt nu al vele voordelen. Zo gaan dankzij de geautomatiseerde controles onjuiste aangiften direct terug naar de aangever. Dit leidt als vanzelf tot verbetering van de kwaliteit. De implementatie van het omvangrijke systeem is echter complex en kent nog de nodige kinderziektes. Hiervoor zijn in de zomermaanden van 2015 meerdere veranderingen doorgevoerd. De focus lag hierbij met name op het oplossen van onvolkomenheden waarvan aangevers last hadden. Ook voor de komende maanden worden er nog aanpassingen verricht om het systeem verder te optimaliseren en gebruikersvriendelijk te maken. De uitvoeraangevers gaan in de loop van 2016 over naar AGS.

Aangiftebehandeling is een proces waarin voortdurend monitoring en bijsturing nodig is om te kunnen (blijven) voldoen aan de eisen die het bedrijfsleven, de EU en andere handhavers stellen bij een toenemend handelsvolume. Zo worden er procesveranderingen doorgevoerd die ervoor zorgen dat de douane meer in de actualiteit kan werken, gericht kan handhaven en de kwaliteit van het proces voortdurend verbeterd wordt; daarnaast is extra capaciteit vrijgemaakt.

Douanewetboek van de Unie: Eenvoudig, Europees, online

Europa bepaalt in hoge mate het beleid en de wet- en regelgeving inzake het EU-grensoverschrijdende goederenverkeer. Het formaliteitenstelsel van het Communair Douanewetboek (CDW) is uitgangspunt voor het douanewerk. Vanaf 1 mei 2016 is het douanewetboek van de Unie (DWU) van kracht en vervalt het CDW.

Het DWU heeft tot doel belemmeringen in het goederenvervoer weg te nemen en snelle en goede douaneaafhandeling te bevorderen. Daarom voorziet het in een verdere vereenvoudiging van de internationale handel, Europese harmonisatie en standaardisatie van procedures en gegevens en volledig elektronische afhandeling van alle douaneformaliteiten in de hele Unie. Kortom: eenvoudig, Europees, online. De laatste ontwikkelingen in de uitvoeringsregelgeving bij het DWU brengen wel uitdagingen met zich mee om de facilitering in Nederland op gelijk niveau te houden.

Een centraal thema van het DWU is het voorschrift dat alle uitwisseling en opslag van informatie op geautomatiseerde wijze moet plaatsvinden. De bestaande ICT-systemen moeten daarvoor worden aangepast. Er geldt daarom een overgangperiode tot 31 december 2020. In het DWU wordt ook een aantal zaken geregeld die volgen uit de ontwikkeling van een Europese strategie voor risicomanagement. Het betreft onder meer de verbetering van de informatiepositie bij het binnenbrengen van goederen in de EU door het mogelijk maken van dual filing en multiple filing³.

Het DWU wordt in de periode van 2016 tot 2020 geïmplementeerd. In 2015 wordt de implementatie voorbereid. Het is een majeure operatie, zowel voor de douane als voor het bedrijfsleven, om processen en systemen tijdig hierop aan te passen. Onderdeel van de implementatie zijn, naast de aanpassingen in IT-systemen, onder meer opleiding van de medewerkers, voorlichting aan bedrijven en aanpassing van vergunningen.

³ Dit zijn technische concepten die het mogelijk maken om gegevensuitwisseling en gebruik/inzage te 'personaliseren'. Zo kan de Douane bepaalde informatie over een zending inzien en een andere partij in de keten niet (bijvoorbeeld een rederij). Hiermee verbetert de informatiepositie en is meer differentiatie in handhaving mogelijk.

Voortgang Investeringsagenda

BIJLAGE PRODUCTIETABELLEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST

13 VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

THEMA DOUANE: GRENsverLEGEND

PROLOOG

De Belastingdienst heeft op 20 mei 2015 zijn plannen voor een veelomvattend meerjarig (vijf tot zeven jaar) verbeterprogramma gepresenteerd (Investeringsagenda) dat nodig is om ook in de toekomst zijn maatschappelijke rol te kunnen waarmaken. Hoofddoel van dat programma is om het toezicht effectiever te maken en de interactie te moderniseren. Dat laatste gaat gepaard met een ingrijpende vereenvoudiging en stroomlijning van het verkeer tussen burgers en bedrijven en Belastingdienst. Eenzelfde vereenvoudigingsdoelstelling geldt voor het werk binnen de Belastingdienstonderdelen zelf (werkprocessen). Om de verbeteringen mogelijk te maken wordt stevig geïnvesteerd in nieuwe manieren van werken die ertoe leiden dat de Belastingdienst beter kan presteren, goedkoper wordt en meer in control is.

Beter betekent:

- een moderne, digitale interactie met burgers en bedrijven, waardoor zij zich beter bediend voelen en waarbij overbodige formele regels worden losgelaten;
- op data-analyse gebaseerd toezicht, met de daarbij behorende invordering, waardoor de tax gap wordt verkleind;
- een andere aanpak van de IT, waardoor de afhankelijkheid van grote, kwetsbare en dure automatiseringssystemen afneemt.

Goedkoper betekent een compactere Belastingdienst waar door automatisering, efficiency-verhoging en concentratie van werkzaamheden zo'n 5.000 meest administratieve functies verdwijnen, maar waar tegenover zo'n 1.500 mensen worden aangenomen in functies in toezicht en data-analyse.

Meer in control betekent een Belastingdienst met een passende begrotingssystematiek, met een op data-analyse gebaseerde planning, verantwoording en effectmeting.

Opbouw veranderorganisatie; besturing

Nadat de Investeringsagenda op 20 mei aan de Tweede Kamer is aangeboden, is de aandacht vooral gericht geweest op het opbouwen van een veranderorganisatie (met een Programma Management Office), op het leggen van de noodzakelijke fundamenten en op het aan de slag gaan met eerste implementaties. Daardoor is een aantal snelle resultaten geboekt en zijn de hoofdlijnen uitgezet voor blijvende verbeteringen.

Informerer medewerkers

In de communicatie over de Investeringsagenda richting de medewerkers was een belangrijke rol weggelegd voor de directeuren van de bedrijfsonderdelen. Zij hebben onder woorden gebracht wat de Investeringsagenda voor hun medewerkers en het werk dat zij doen betekent. In een bijeenkomst met het topmanagement op 20 mei 2015 hebben de staatssecretaris, de directeur-generaal en de beoogd COO de inhoud van de plannen toegelicht. Vervolgens heeft het topmanagement de eigen managementlagen meegenomen in de ontwikkelingen. Zij hebben op hun beurt in (massaal bezochte) kantinebijeenkomsten hun medewerkers geïnformeerd. Binnen een maand na 20 mei heeft elke medewerker de mogelijkheid gehad met zijn direct leidinggevende in gesprek te gaan over wat de plannen voor zijn of haar werk (kunnen) gaan betekenen.

Eerste opdrachten

Er worden in de transformatie van Belastingen en Toeslagen vijf verandergebieden onderscheiden:

1. Interactie met burgers en bedrijven
2. Informatiegestuurd toezicht en inning
3. Ontwikkeling data-analyse
4. Sturing, verantwoording en effectmeting
5. Ondersteuning door informatievoorziening

De Raad van Bestuur heeft in de maand juni voor de verandergebieden 2, 3, 4 en 5 successievelijk opdrachten gegeven en enkele overkoepelende opdrachten verstrekt. Het doel is om het betreffende vraagstuk/onderwerp te analyseren en voorstellen te doen die bijdragen aan het doel van de Investeringsagenda (beter, goedkoper, meer ‘in control’). De opdrachtnemers, zeer ervaren managers uit de Belastingdienst, hebben in de maand augustus hun eerste producten opgeleverd. Opdrachten in verandergebied 1 volgen als het toekomstbestendig ordeningsmodel klaar is.

Toekomstbestendig Ordeningsmodel (TOM)

Bij het uitgeven van de opdrachten voor de verschillende verandergebieden is geconstateerd dat het de Belastingdienst ontbreekt aan een toekomstbestendig ordeningsmodel op basis waarvan processen, waaronder met name interactie, kunnen worden ingericht en de besturing eenduidig kan worden bepaald (‘accountability’). Omdat de Belastingdienst veel interacties kent, gespreid over vele wetten en zich afspelend op verschillende momenten, is het belangrijk een overkoepelend conceptueel model te ontwikkelen dat de basis vormt voor een logisch samenhangende verbeteraanpak. Daarom is besloten zo’n model (TOM) op te stellen, met behulp van externe expertise. Daarbij geldt dat de huidige organisatie-inrichting geen vaststaand gegeven is. Deze TOM moet tegen het eind van het jaar gereed zijn.

Inrichting Switch

Medewerkers van de Belastingdienst waarvan het werk verdwijnt worden naar de tijdelijke transitieorganisatie Switch verplaatst, die zal functioneren gedurende een periode van zes tot acht jaar. Daar wordt de ‘staart’ van het controle- en inningswerk ondergebracht en van daaruit wordt voor deze medewerkers hun toekomstperspectief verkend. Uiterlijk op 31 december 2023, bij het opheffen van Switch, zullen er geen medewerkers meer werkzaam zijn in Switch.

De kwartiermaker Switch en het kernteam hebben in nauwe samenwerking met de medezeggenschap drie scenario’s uitgewerkt:

- de medewerker die een paar jaar van zijn pensioen verwijderd is en graag in de laatste jaren nog een zinvolle bijdrage aan de productie van de Belastingdienst kan leveren;
- de medewerker die omgeschoold kan worden naar het profiel van een medewerker van de Belastingdienst van de toekomst en die daardoor op een later tijdstip weer terug in kan stromen;
- de medewerker die mobiel gaat worden om uit te stromen naar een loopbaan buiten de Belastingdienst en daar begeleiding bij krijgt.

Er is een inventarisatie gemaakt van werk dat door Switch kan worden uitgevoerd. Definitieve keuzes over welk werk op welk tijdstip door medewerkers in Switch zal worden uitgevoerd, zijn nog niet gemaakt. De keuzes over op welke locaties werk door Switch zal worden gedaan worden voorbereid; Bij die keuze zal rekening worden gehouden met de door de staatssecretaris gedane toezegging inzake de ‘krimpregio’s’.⁴

Investment Committee

Om de investeringsvoorstellen van de Belastingdienst te kunnen toetsen is een Investment Committee (IC) opgericht met een brede expertise. Daarin zitten verschillende directeuren van betrokken onderdelen van het Rijk en externe leden met een specifieke expertise. Het IC adviseert primair over het vrijgeven van middelen ten behoeve van het uitrollen van de Investeringsagenda. Daarnaast dient het IC als klankbord: de Belastingdienst geeft in het IC aan welke onderwerpen/pilots de komende maanden in de pijplijn zitten.

Resultaten primaire processen

De Investeringsagenda is een uitwerking van de Brede Agenda Belastingdienst. Onder de Brede Agenda lopende initiatieven zijn onder de nieuwe ‘governance’ van de Investeringsagenda gebracht (met Raad van Bestuur i.o. en PMO). In de periode 20 mei 2015 tot en met 31 augustus 2015 zijn resultaten behaald op het terrein van de verandergebieden uit de Investeringsagenda, die voortkomen uit de Brede Agenda. Enkele voorbeelden:

- Voor het segment Particulieren heeft de broedkamer het nieuwe IH-risicomodel ontwikkeld. Daardoor kan de Belastingdienst met data-analyse tot een betere selectie komen van te controleren onderdelen van aangiften (aandachtsgebieden). Het behandelen van twee aandachtsgebieden is in Eindhoven en Den Haag beproefd. Daarbij hebben medewerkers alle bij hun werk benodigde informatie op één scherm beschikbaar gekregen; voorheen moesten ze gegevens in vier verschillende schermen opzoeken. De broedkamer ontwikkelt het risicomodel verder. Binnenkort zullen deze pilots worden geëvalueerd. Deze maand zal in Amsterdam een nieuwe pilot starten met een volgend ontwikkeld aandachtsgebied.
- Afgelopen half jaar is hard doorgewerkt aan het maken van de zogenaamde ‘data-laag’. De gegevens worden uit de transactiesystemen gehaald en opgewerkt tot een informatielaag die bruikbaar is voor toepassingen in het toezicht, sturing en verantwoording en interactie met burgers en bedrijven. Een groot aantal transactiesystemen zijn ondertussen ontsloten (onder meer incasso, inkomstenbelasting, omzetbelasting, bezwaar, klantregistratie, vennootschapsbelasting). Er zijn ook nog een aantal grote systemen die op de planning staan voor het komend half jaar (auto, loon, betalingsverkeer). De reeds gemaakte informatielagen worden ook doorontwikkeld om bijvoorbeeld nog actueler informatie te kunnen geven, of om het onderliggende proces nog vollediger te beschrijven. Naar verwachting zijn over een half jaar de belangrijkste transactiesystemen ontsloten.
- De datum van 1 april is als inleverdatum voor de aangifte voor particulieren losgelaten als een eerste stap in de flexibilisering van de interactie (het verkeer tussen de burger en de Belastingdienst).
- Na een gefaseerde opstart zijn 4,4 miljoen (van de in totaal 8,4 miljoen) voorlopige en definitieve aanslagen Inkomensheffing 2014 niet alleen op papier verzonden, maar ook digitaal via de BerichtenBox van MijnOverheid. Daarmee is een volgende stap gezet in de introductie van elektronisch berichtenverkeer.

⁴ Handelingen II 2014/15, vergadernummer 92, item 3, p. 5.

- In de afgelopen twee jaar zijn er een aantal stappen gezet die de implementatie van de Wet elektronisch berichtenverkeer (EBV) mogelijk maken. In 2013 is gestart met digitale verzending van de massaal automatische continuering (MAC) beschikking naast het papieren bericht. Begin 2015 is de uitnodiging tot het doen van aangifte zowel op papier als digitaal verstuurd. In mei 2015 is een overgrote meerderheid van de voorlopige en definitieve aanslagbeschikkingen in de Berichtenbox geplaatst naast de papieren verzending. Dit maakt het mogelijk om vanaf het najaar 2015 de eerste berichten enkel digitaal te verzenden.
- In het kader van het stelsel van basisregistraties is het zogeheten Authentiek Inkomens Gegeven (AIG) op de website van MijnOverheid geplaatst.
- De voorschotbetalingen van toeslagen worden gebaseerd op het geschatte toetsingsinkomen van een huishouden over het lopende jaar. Burgers die een toeslag krijgen, zijn verplicht een wijziging in hun huishoudinkomen door te geven als hierdoor een lager recht op toeslag ontstaat. Deze wijzigingen worden echter vaak niet doorgegeven. Voor het eerst bij de MAC-beschikking 2016 wordt in daarvoor in aanmerking komende gevallen het geschatte inkomen op basis van bij de Belastingdienst aanwezige, actuelere, gegevens gecorrigeerd. Daarmee wordt invulling gegeven aan het stapsgewijs verbeteren van de voorschotbetalingen van toeslagen; het aantal gevallen waarin burgers later moeten terugbetalen vermindert daardoor. In de communicatie over de MAC-beschikking zal er aandacht zijn voor deze nieuwe werkwijze.

Eerste implementaties

Binnen de verandergebieden interactie met burgers en bedrijven en informatiegestuurd toezicht en inning zijn eerste implementaties in voorbereiding. Deze initiatieven hebben prioriteit gekregen op basis van hun bijdrage aan de doelen van de Investeringsagenda (beter, goedkoper, beheersbaarder) en hun effect op de korte termijn. Deze eerste implementaties moeten in pilots aantonen dat zij de beoogde effecten ook daadwerkelijk, meetbaar opleveren en zij zijn de lakmoesproef voor de nieuwe manieren van werken en de nieuwe ‘governance’ alvorens zij verder worden uitgerold.

Ontwikkelingen binnen de Belastingdienst

BIJLAGE PRODUCTIETABELLEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

18 **ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST**

VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

THEMA DOUANE: GRENsverleggend

PROLOOG

Dit hoofdstuk behandelt op alfabetische volgorde verschillende onderwerpen waar binnen de Belastingdienst en of uit de Kamer recent bijzondere aandacht voor is geweest.

Aangiftecampagne

De online aangifte voorziening was een belangrijke stap in de aangiftecampagne 2014 om het voor burgers makkelijker te maken om aangifte te doen. De (meeste) gegevens waren vooraf ingevuld (VIA) en de aangifte kon via de app of online gedaan worden. Daarnaast stond transparantie nadrukkelijk op de voorgrond.

Van de ruim 10 mln. aangiften die begin september waren ingediend is zo'n 97% op digitale wijze gedaan, opnieuw een lichte stijging ten opzichte van het jaar ervoor. De aangifte-app is tijdens dit aangiftejaar (1H2014) ruim 190.000 keer gebruikt om een aangifte in te sturen, waar dit vorig jaar nog 17.000 keer was. In totaal hebben ruim 8,5 miljoen mensen hun aangifte ingestuurd voor 1 mei. Hiervan kregen 6,2 miljoen mensen direct een definitieve aanslag. Dit waren er tijdens de aangiftecampagne 2013 nog ruim 5,5 miljoen.

Voor de aangiftecampagne 2014 was de inleverdatum van 1 april voor het indienen van de aangiften verschoven naar 1 mei. Burgers kregen hierdoor een maand langer te tijd om de gegevens die vooraf ingevuld waren te controleren en waar nodig aan te vullen. Om mensen langer de tijd te geven en het risico op overbelasting van de systemen zoveel mogelijk weg te nemen, gaf de Belastingdienst mensen tot 5 mei tijd hun aangifte in te dienen. De Belastingdienst heeft de communicatie gericht op enerzijds de spreiding en anderzijds de bewustwording voor burgers om tijdig hun aangifte te doen, om een aanleverpiek te voorkomen. Het verplaatsen van zowel de garantiedatum naar 15 april als de mogelijkheid om tot 5 mei een aangifte in te dienen droegen beide bij aan een verdere spreiding van de aangiften.

ANBI's

Vanuit een brede analyse op het fenomeen algemeen nut beogende instelling (ANBI) is begin dit jaar nadere invulling gegeven aan het handhavingsbeleid met betrekking tot deze instellingen. Omdat ANBI's zelf niet of nauwelijks als belastingplichtige in beeld zijn, zijn zij anders dan andere rechtspersonen geen vanzelfsprekend onderwerp van toezicht op de fiscale verplichtingen door de Belastingdienst. Wel vindt toezicht plaats op specifieke ANBI-gerelateerde aspecten als het 'algemeen nutkarakter', de besteding van giften en de feitelijke activiteiten. Gelet op het grote aantal ANBI's (zo'n 60.000) en de naar verhouding beperkte omvang van het ANBI-team van de Belastingdienst heeft deze vorm van niet-fiscaal toezicht voor de Belastingdienst haar beperkingen.

Naast het genoemde reguliere toezicht op het verkrijgen, het bestaan en het beëindigen van een ANBI-status worden in het najaar van 2015 door het segment MKB 200 extra (boeken) onderzoeken ingesteld bij organisaties met een actuele of recent vervallen ANBI-status. De in dat kader te onderzoeken organisaties worden willekeurig geselecteerd, waarbij de omvang van het financiële belang uiteraard voorop staat. De onderzoeken zijn niet bedoeld om specifiek gedetecteerde risico's aan te pakken, maar om een beeld te krijgen van deze instellingen op punten als (non-)compliance, haar bestaans- en ontstaansoorzaak, relatieve omvang, financiële, fiscale en maatschappelijke impact en verschijningsvorm. De resultaten worden geanalyseerd en op basis van deze analyse worden in 2016 aanbevelingen gedaan ter verbetering van zowel de handhaving als de relevante wet- en regelgeving.

Buitenlands vermogen

Zwart sparen en andere manieren om in het buitenland vermogen buiten het zicht van de fiscus te houden, hebben de voortdurende aandacht van de Belastingdienst. Naast toepassing van steeds meer geavanceerde internationale en nationale regelgeving heeft de Belastingdienst zich de afgelopen periode via speciale projecten op buitenlandse vermogens gericht. Het betreft onder andere het volgende:

Inkeerregeling

Van 2 september 2013 tot 1 juli 2014 was de inkeerregeling verruimd. Belastingplichtigen die in die periode inkeerden hoefden geen boete te betalen. Van 1 juli 2014 tot 1 juli 2015 gold een boete van 30% en na 1 juli 2015 werd een boete van 60% van toepassing. Tijdens het verruimde regime hebben zich 12.605 inkeerders bij de Belastingdienst gemeld en vanaf 1 juli 2014 tot medio augustus 2015 nog eens 1.900. Het totale ingekeerde vermogen bedraagt vanaf 1 januari 2011 ongeveer 5,5 miljard en dat bedrag kan nog groeien als resultaat van nog lopende onderzoeken. Het gemiddelde ingekeerde vermogen per inkeerder in deze periode was ongeveer € 412.965. Het overgrote deel van de inkeerders is ouder dan 60 jaar (70%) en de meesten keren in met vermogen uit Zwitserland, Luxemburg en België. De verdeling van het aantal inkeerders over de segmenten Grote Ondernemingen, MKB en particulieren is als volgt: 2%, 38% en 60%. De totale opbrengst van de verruimde inkeerregeling voor de Belastingdienst tot 1 juli 2015 was ongeveer € 600 miljoen. Dit bedrag zal nog toenemen als alle inkeerverzoeken zijn afgehandeld. De gemiddelde opbrengst per persoon in deze periode ligt op € 55.000.

Andere projecten

De Belastingdienst voert nog andere projecten uit om zwart vermogen in het buitenland te detecteren. Het gaat hierbij o.a. om de projecten KB Lux (totale opbrengst tot 1 juli 2015: € 239 miljoen), Zwitserse vestiging HSBC Bank (zgn. Lagarde lijst, met een totale opbrengst van ongeveer € 2,2 miljoen), Belgische rente (totale opbrengst van ruim € 4 miljoen), rekeningen van niet-ingezetenen (NIG, met een belastingopbrengst tot nu toe van € 31 miljoen) en het project Afgezonderd Particulier Vermogen (APV, met een belastingopbrengst in de eerste helft van 2015 van € 65 miljoen). Verder is een aantal pilots gestart, zoals de behandeling van de zogenoemde ‘stille inkeerders’. Dit zijn belastingplichtigen die verzwegen buitenlands vermogen ineens – zonder enige ruchtbaarheid – in box 3 aangeven zonder zich rekenschap te geven over het verleden. Daarnaast is de pilot ‘Debit – Credit Cards’ op basis van eerdere analyses onlangs uitgebreid. Hierbij gaat het om belastingplichtigen met tegoeden in het buitenland, die gebruik maken van in het buitenland uitgegeven debit- en creditcards.

FATCA en CRS

In het tussen de Verenigde Staten en Nederland gesloten verdrag tot verbetering van de internationale naleving van de belastingplicht en de tenuitvoerlegging van de Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)⁵ zijn beide landen overeengekomen dat op wederkerige basis gegevens en inlichtingen over Nederlandse respectievelijk Amerikaanse belastingplichtigen door de belastingdiensten van beide landen zullen worden gerapporteerd. In de tweede helft van dit jaar zullen de eerste gegevens uitgewisseld worden langs automatische weg. In aansluiting op FATCA heeft de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) een mondiale standaard ontwikkeld voor de automatische uitwisseling van financiële inlichtingen, de zogenoemde Common Reporting Standard (CRS). Op grond van de CRS zal automatische gegevensuitwisseling gaan plaats vinden tussen een groot aantal landen

⁵ Tractatenblad 2014, nr. 128.

(in eerste instantie 61) vanaf september 2017. De CRS is opgenomen in een multilaterale overeenkomst die invulling geeft aan de reeds bestaande bepalingen over informatie-uitwisseling in de belastingverdragen tussen landen en in het Verdrag inzake wederzijdse administratieve bijstand in belastingzaken (WABB-verdrag). De CRS is ook opgenomen in de Europese Richtlijn administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen, die wordt geïmplementeerd in de Wet op de internationale bijstandsverlening bij de heffing van belastingen. Deze ontwikkelingen zijn heel belangrijk, omdat hiermee internationaal steeds meer het net wordt gesloten voor belastingplichtigen met zwart vermogen. De implementatie van de CRS is in volle gang. Het is de bedoeling deze gegevens – zoals nu al gebeurt met ontvangen bankgegevens op basis van de EU Spaarrenterichtlijn en buitenlandse pensioengegevens – in de toekomst zoveel mogelijk op te nemen in de Voorgevulde Aangifte (VIA), zodat deze direct kunnen worden betrokken in het reguliere toezichtproces.

Intensivering van toezicht en invordering (ITI)

Om het toezicht van de Belastingdienst een impuls te geven zijn bij het Regeerakkoord extra middelen vrijgemaakt voor intensivering (vanaf 2015 structureel € 157 miljoen). Deze investering heeft tot doel een extra belastingopbrengst te realiseren, die oploopt tot structureel € 663 miljoen vanaf 2018. Hiervoor is een aparte business case gemaakt. Bij brief van 10 december 2012 is de TK over de maatregelen geïnformeerd.⁶ Deze maatregelen betreffen de versnelling van de aanslagregeling particulieren, uitvoering van boekenonderzoeken, het realiseren van structureel extra opbrengsten uit invordering en het uitvoeren van witwasonderzoeken.

De Belastingdienst heeft de afgelopen twee jaar ervaring opgedaan met de uitvoering van de maatregelen. De belangrijkste bevindingen zijn:

- Uit voorlopige cijfers, die nog onderwerp zijn van accountantscontrole, blijkt dat de beoogde opbrengsten inmiddels worden gerealiseerd, waar de kasstroom in eerdere jaren nog tijdelijk achterbleef door lagere productie als gevolg van (nog) niet beschikbare capaciteit. Zo wordt een deel van de opbrengsten van 2014 pas in 2015 ontvangen. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt doordat medewerkers nog in opleiding waren en doordat een deel van de capaciteit voor aangiftecontrole is ingezet op de inkeerregeling.
- Daarnaast zagen we een lager dan verwacht tempo van de kasstroom, met name omdat negatieve correcties voor de inkomensheffing (waarbij belastingplichtigen geld terug krijgen) direct worden uitbetaald en positieve correcties pas later leiden tot ontvangsten voor de Belastingdienst.
- Het leggen van een eenduidige relatie in de systemen tussen investeringen, activiteiten en ontvangsten blijkt nog lastig. Dit vereist nadere analyse.
- In de praktijk is er een wijziging geweest in de mix van ingezette toezichtsinstrumenten. Door verbetering van de contra-informatie is bijvoorbeeld meer ingezet op geautomatiseerde correctie. Ook wordt er meer ingezet op zwaardere boekenonderzoeken met hogere opbrengst. Daardoor zijn er minder boekenonderzoeken gedaan dan gepland. De opbrengsten waren per saldo op hetzelfde niveau. Verder bleken bepaalde maatregelen een afwijkend (soms hoger, soms lager) opbrengspotentieel (in aantallen en geld) te hebben dan verwacht.

6 Kamerstukken II 2012/13, 31 066, nr. 149.

Op dit moment wordt de business case rrr geactualiseerd. Daarbij blijven toegekende en gefinancierde capaciteit en toegezegde meeropbrengsten behouden. De Auditdienst Rijk (ADR) toetst kritisch de verantwoording over de businesscase. De totale kasrealisatie over 2015 ontwikkelt zich zoals verwacht: na afloop van de eerste vier maanden zijn de begrote kasontvangsten nagenoeg gerealiseerd.⁷ De Tweede Kamer wordt bij het jaarverslag 2015 en eerstvolgende halfjaarsrapportage verder geïnformeerd over de actualisatie en de uitgevoerde maatregelen en gerealiseerde opbrengsten over geheel 2015.

Internationale invordering toeslagen

In de vijftiende halfjaarsrapportage zijn een aantal maatregelen genoemd die de Belastingdienst heeft ingezet om de openstaande toeslagschulden in het buitenland terug te vorderen. Hierna volgt een overzicht van de voortgang hiervan.

Binnen de Belastingdienst (LIC) is sprake van een specialistenteam dat belast is met de buitenlandse invordering van toeslagschulden. Dit team voert de dwanginvordering uit, zorgt voor betalingsregelingen naar aanleiding van verstuurd brieven en doet de genoemde woonplaatsonderzoeken.

Regieteam

In de 15e halfjaarsrapportage is aangekondigd dat een regieteam wordt ingesteld om de invorderingsinspanning die de Belastingdienst met betrekking tot openstaande toeslagschulden in het buitenland extra gaat leveren, te monitoren en het proces te evalueren. Dit team bestaat uit een tweetal specialisten vanuit het ministerie van Buitenlandse zaken en vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie en een inhoudelijke expert vanuit de Belastingdienst. In het najaar vindt een eerste bijeenkomst plaats.

Het regieteam volgt kritisch de efficiëntie en effectiviteit van de genoemde invorderingsacties en zal daarover naar verwachting over een jaar advies uitbrengen. Op grond van dat advies zullen vervolgstappen worden bepaald ten aanzien van de terugvordering van toeslagschulden uit het buitenland. Over de resultaten van deze invorderingsacties en de keuzes die zullen worden gemaakt, zal de Belastingdienst naar verwachting over een jaar de Kamer kunnen informeren.

Brieven en 'woonadres onbekend'

De Belastingdienst heeft een gerichte brief gestuurd naar 48.000 in het buitenland woonachtige burgers die een openstaande toeslagschuld hebben. Zij worden hierin gewezen op hun betalingsverplichting en er wordt gemeld dat de Belastingdienst over gaat tot invorderingsmaatregelen bij niet betalen. Deze maatregelen kunnen bestaan uit het uitwinnen van verhaalmogelijkheden op vermogen en inkomsten. De in de brief genoemde reactietermijn is nog niet verlopen. In oktober is duidelijk wat de resultaten zijn.

Verder is de Belastingdienst begonnen verzoeken te sturen richting de buitenlandse belastingdiensten. Er zijn zowel verzoeken om inlichtingen inzake verhaalsmogelijkheden als verzoeken om bijstand om verhaalsmogelijkheden uit te kunnen winnen, verstuurd. Vanwege de grote aantallen verzoeken, leggen deze acties een groot beslag op de capaciteit van de diverse buitenlandse belastingdiensten. Als gevolg van internationale afspraken inzake onderling belastingen is besloten nog geen woonplaatsonderzoeken uit te zetten bij de buitenlandse

⁷ De resultaten over de tweede vier maanden zijn door beperkingen in de informatiesystemen van de Belastingdienst niet eerder dan oktober 2015 bekend.

belastingdiensten. De Belastingdienst begint met de acties met het hoogste te verwachten resultaat en met de grootste financiële belangen. Op het moment dat deze acties zijn afgerond, bekijkt de Belastingdienst hoe de vervolgacties het beste ingezet kunnen worden. Hierbij wordt samen met de broedkamer ook gekeken naar slimme digitale toepassingen. Ondertussen voert de Belastingdienst zelf onderzoeken uit naar onbekende adressen in het buitenland in een poging het huidige adres te achterhalen, met het doel schuldenaren op te sporen en te starten met een gericht invorderingsproces.

Pilot gericht op België, Duitsland en Polen

Ook is toegezegd de invordering specifiek gericht op België, Duitsland en Polen te intensiveren aangezien in deze drie landen ruim een derde van de totale toeslagschuld open staat. Intensief overleg met de Poolse belastingdienst en het Poolse ministerie van Financiën heeft geleid tot werkafspraken over het in te dienen aantal verzoeken om bijstand voor de zestien Poolse belastingdienstregio's. Het betreft 50 verzoeken per regio per maand, hetgeen een totaal van 800 verzoeken per maand betekent. De eerste resultaten zijn begin 2016 bekend. Daarnaast is afgesproken hoe de gegevensuitwisseling plaatsvindt. Dit is een substantiële inspanningsverplichting door de Poolse belastingdienst op het gebied van wederzijdse bijstand.

Tevens is de invordering gericht op België en Duitsland geïntensiveerd. Om te beginnen zijn inlichtingenverzoeken over toeslaggerechtigden met de hoogste openstaande schulden naar de Belgische belastingdienst gestuurd. Daarmee is op dit moment het invorderingsproces in werking gesteld voor meer dan de helft van het gehele financiële belang van de totale openstaande toeslagvorderingen in België. Voor Duitsland is sprake van een gelijklopende actie, waarbij een derde van het gehele financiële belang van de toeslagvorderingen wordt opgepakt. Dit zal worden uitgebreid tot in ieder geval ten aanzien van de helft van het openstaande bedrag actie is ondernomen. De intensivering bestaat er dus uit dat zo massaal mogelijk aan de belastingdiensten van België en Duitsland wordt gevraagd inlichtingen te verstrekken en wederzijdse bijstand te geven. Ook hier zijn begin 2016 de eerste resultaten te verwachten.

Pilot inschakelen commerciële incassobureaus in Turkije en Marokko

De pilot met incassobureaus is in een ver gevorderd stadium. Er is sprake van een aanbesteding voor Turkije en Marokko. Aangezien Nederland geen verdrag tot invordering met deze landen heeft, is onderzocht of een en ander juridisch kan en aanvaardbaar is. In beide landen blijkt dat een civielrechtelijk weg mogelijk is.

De vorderingen worden zoals elke (buitenlandse) schuldeiser die een vordering in deze landen heeft, binnen het lokale juridische kader opgepakt. Dwangmaatregelen zullen enkel plaatsvinden door middel van de geldende nationale civielrechtelijke structuren en jurisdictie. Ook het relevante Nederlandse bestuursrecht geeft expliciet de mogelijkheid om geldende civielrechtelijke wegen te bewandelen. Dit neemt niet weg dat een dergelijk middel met een bepaalde transparantie tussen landen onderling plaats moet vinden. De Belastingdienst verwacht de aanbesteding in november 2015 af te ronden en per december 2015 met de daadwerkelijke incasso te starten.

Voortzetting acties in Roemenië en Caribisch Nederland

Inzake Roemenië is het specialistenteam van de Belastingdienst LIC bezig uit de door de Roemeense belastingdienst behandelde verzoeken om inlichtingen, de verzoeken tot bijstand te genereren. Er zijn nog geen verzoeken om bijstand gedaan. De eerste invorderingsresultaten worden in de eerste helft van 2016 verwacht.

Inzake de BES landen loopt de wederzijdse bijstand als ware binnen binnenlandse verhoudingen. Hetgeen inhoudt dat per omgaande reacties volgen en uitvoering wordt gegeven. De uitvoering van verzoeken om wederzijdse bijstand aan Curaçao, Aruba en Sint Maarten verlopen bijzonder moeizaam. Verzoeken worden niet afgedaan, of hebben zeer lange doorlooptijden. Deze verzoeken hebben gemiddelde doorlooptijden van ongeveer 3 jaren op Aruba en Curaçao en ongeveer 10 maanden op Sint Maarten. Het met succes uitwinnen van verhaalsmogelijkheden is mede hierdoor behoorlijk gedaald. De Belastingdienst zal daarom op korte termijn met Aruba en Curaçao werkafspraken trachten te maken om de doorlooptijden te verkorten en met dwanginvordering te starten.

Invordering (algemeen)

In de vorige halfjaarsrapportage is ingegaan op de in gang gezette maatregelen om te komen tot verbetering van de invordering. Deze ontwikkelingen zijn nog volop in gang. Nieuwe maatregelen op dit gebied zijn de opening van een derde Landelijk Incasso Centrum (LIC) in Enschede, overheveling van MKB-vorderingen naar de Landelijke Incasso Centra, uitbreiding van de telefonische incasso en het in gang zetten van een pilot rond de toepassing van de overheidsvordering voor de omzetbelasting. In de Investeringsagenda Belastingdienst zijn aanvullende maatregelen op dit terrein aangekondigd. De effecten van de combinatie van maatregelen, alle gericht op het sneller en doelmatiger innen van vorderingen, zullen op termijn zichtbaar worden. Over de stand en de voortgang van de maatregelen zal de Kamer periodiek worden geïnformeerd.

Leercirkel damage

De leercirkel damage is ingericht om lering te trekken uit de procesverstoringen waar de Belastingdienst mee te maken heeft en om sneller te kunnen reageren op fouten. Daarmee moet geborgd worden dat de Belastingdienst beter wordt in het herkennen, erkennen en herstellen van fouten. De verschillende procesverstoringen worden geëvalueerd en geanalyseerd en hier komen ook trends uit naar voren. Een van de trends is dat in de ontwikkeling van applicaties sprake is van beleidsmatige wensen die niet altijd uitvoeringstechnisch mogelijk zijn. Dat kan er bijvoorbeeld toe leiden dat zulke wijzigingen niet meer tijdig doorgevoerd kunnen worden in de systemen. Een andere bevinding is dat een aantal systemen toe is aan groot onderhoud of dat vernieuwingen juist kunnen leiden tot onvoorziene neveneffecten in de procesgang. Deze kennis wordt ingebracht bij de ICT Ontwikkelaanpak als onderdeel van de Investeringsagenda.

Een laatste trend is dat de procesgang van de Belastingdienst in vele gevallen een onderdeel is van een groter geheel. Een deel van de verstoringen zijn gevolgen van verstoringen elders in de keten, of hebben verderop in de keten effect. Een voorbeeld hiervan was dat er bij een van de ketenpartners een server overbelast raakte. Hierdoor ontstond er een vertraging in het berichtenverkeer van en naar de Belastingdienst. In dit geval wordt de afhankelijkheid met andere ketenpartners duidelijk zichtbaar. Ter verbetering is er een nieuwe, snelle server geïmplementeerd en is er een noodprocedure als achtervang gekomen. De regie op samenwerking met ketenpartners wordt ook nog verder ontwikkeld.

Toeslagen

Schatten van inkomensgegevens

Belastingdienst/Toeslagen voert toezicht uit op 'slechte schatters'. Bij aanvragers waarbij op basis van het verwachte inkomen er geen recht bestaat op een toeslag, wordt de toekenning van de toeslag gestopt.

Op basis van de loongegevens uit de polisadministratie heeft Belastingdienst/Toeslagen in het eerste halfjaar van 2015 daarom van 24.520 toeslagen (dit zijn 23.766 aanvragers) de uitbetaling gestopt. Op basis van hun aanvraag zou aan deze groep aanvragers in 2015 ruim € 23 miljoen aan toeslagen worden uitbetaald. Deze aanvragers zijn hierover geïnformeerd.

Contacten met energiebedrijven

Belastingdienst/Toeslagen heeft gesprekken gevoerd met twee energiebedrijven om na te gaan of de Belastingdienst iets kan leren van de werkwijze van die bedrijven dat bijdraagt aan het schatten van het inkomen op basis waarvan de voorschotten worden bepaald. Belastingdienst/Toeslagen en de energiebedrijven volgen dezelfde strategie voor ondersteuning van hun burgers/klanten. Beide organisaties proberen hun burgers/klanten te bewegen tot het tijdig doorgeven van relevante gebeurtenissen en/of wijzigingen. Een belangrijk element daarbij is om burgers/klanten te laten weten welke gegevens binnen de organisatie over hen bekend zijn. Bij energiebedrijven gaat het om gegevens over het verbruik. Bij Belastingdienst/Toeslagen gaat het om gegevens die bekend zijn van derden zoals bijvoorbeeld gegevens uit de BRP (Basisregistratie Personen) op basis waarvan huishoudsamenstellingen kunnen worden bepaald.

Terugbetalen toeslagen

De ontwikkeling van het openstaande bedrag aan terugvorderingen in het eerste halfjaar van 2015 is als volgt:

Tabel Ontwikkeling openstaande terugvorderingen totaal per 30-06-2015
(bedragen zijn miljoenen euro's)

	2015
Open 01-01	1.513
- Nieuwe vorderingen	1.070
- Oninbaar	-25
- Ontvangen	-829
Open 30-06	1.729

De stand van de openstaande terugvorderingen is hoger dan bij de 15e halfjaarsrapportage. Dit komt doordat de Belastingdienst de definitieve toekenning 2014 (DT2014) heeft kunnen vervroegen, namelijk naar juni 2015. Door deze procesversnelling zijn er in de periode 1 januari tot en met 1 juli 2015 aanzienlijk meer nieuwe vorderingen bijgekomen dan in dezelfde periode in andere jaren, die in de daarop volgende periode daardoor ook eerder kunnen worden geïnd. De hoogte van het bedrag aan terugontvangsten hangt in belangrijke mate samen met de hoogte van nieuwe vorderingen en het moment waarop nieuwe vorderingen ontstaan. Omdat de nieuwe vorderingen minder bedragen dan in de tweede helft van 2014 en de periode tussen het moment van vaststelling daarvan en 1 juli 2015 heel kort was, zijn de terugontvangsten per 1 juli vergeleken met de terugontvangsten in de 15e halfjaarsrapportage ook lager.

In het eerste halfjaar van 2015 is van de terugvorderingen € 829 miljoen geïnd. Deze terugbetalingen hebben voor € 70 miljoen betrekking op 2015, voor € 156 miljoen betrekking op toeslagjaar 2014, voor € 306 miljoen betrekking op toeslagjaar 2013, voor € 145 miljoen op toeslagjaar 2012, voor € 105 miljoen op toeslagjaar 2011, en voor € 47 miljoen op oudere toeslagjaren.

In de eerste helft van 2015 is € 25 miljoen (met betrekking tot meerdere toeslagjaren) van de terugvorderingen buiten invordering gesteld (oninbaar) vanwege onder andere faillissementen, wettelijke schuldsanering, overlijden of omdat het niet te verhalen is. Bij het laatste is van belang te vermelden dat aan belanghebbenden die buiten hun schuld niet in staat zijn tot betaling van het teruggevorderde bedrag, na betaling op basis van hun betalingscapaciteit gedurende twee jaar, berust wordt in de oninbaarheid van het restant.

Medio 2015 is de stand van uitbetalingen en terugvorderingen per toeslagjaar (peildatum 30 juni 2015) als volgt:

Tabel Uitbetalingen en terugvorderingen per toeslagjaar totaal per 30-06-2015 (bedragen zijn miljoenen euro's)

Toeslagjaar	Uitbetaald bedrag	Teruggevorderd bedrag	% van uitbetaald	Terugbetaald bedrag	% van teruggevorderd	Bedrag buiten invordering	% van teruggevorderd
2009	11.040	2.046	18,5 %	1.868	91,3 %	87	4,2 %
2010	11.530	1.900	16,5 %	1.702	89,6 %	79	4,2 %
2011	12.490	1.910	15,3 %	1.635	85,6 %	68	3,6 %
2012	11.760	1.687	14,3 %	1.370	81,2 %	40	2,3 %
2013	12.184	1.694	13,9 %	1.199	70,8 %	26	1,6 %
2014	10.376	762	7,3 %	338	44,4 %	8	1,0 %

Uitvoeringstoets 'nieuwe stijl'

In de Brede Agenda Belastingdienst is aangekondigd dat de wijze waarop binnen de Belastingdienst de uitvoeringstoetsen tot stand komen wezenlijk zal veranderen en dat er naar gestreefd wordt deze openbaar te maken. De afgelopen maanden lag de focus bij deze uitvoeringstoets 'nieuwe stijl' op de toepassing hiervan bij het Belastingplanpakket 2016. Voor alle voorstellen uit het pakket is een uitvoeringstoets nieuwe stijl uitgevoerd. De uitvoeringstoetsen zijn op Prinsjesdag als bijlage met de wetsvoorstellen uit het pakket meegestuurd.

De Belastingdienst blijft de komende maanden met de uitvoeringstoets nieuwe stijl betrokken bij de parlementaire behandeling van het Belastingplanpakket. Op basis van de opgedane ervaringen zal de methodiek van de uitvoeringstoets verder worden ontwikkeld.

Zeer vermogende personen

Mede naar aanleiding van de aanbeveling van de oeso om meer gerichte aandacht te besteden aan zeer vermogende belastingplichtigen⁸, heeft de Belastingdienst een programma zeer vermogende personen (hierna: programma zvp) in het leven geroepen dat eindigt in 2016. In de loop van 2016 zal er een beslissing worden genomen over de invulling hiervan naar de toekomst. De Belastingdienst kende de zeer vermogende personen niet als aparte doelgroep. Dat brengt met zich mee dat deze belastingplichtigen kunnen worden behandeld als grote onderneming, als midden- en kleinbedrijf of als particulier. Een zeer vermogend persoon zal meer dan gemiddeld vooruit denken over overdracht van bedrijfs- of privévermogen, schenken en nalaten. Om die reden worden in het programma zvp integraal inkomen, vermogen, winst, schenking, vererving, private equity, vermogensrendement, ANBI, natuurschoonwet en estate planning meegenomen.

Het programma zvp heeft de opdracht te onderzoeken hoe de fiscale behandeling van de zvp het best kan worden vormgegeven en hoe de Belastingdienst dat kan organiseren. De behandeling zou volgens de oeso vergelijkbaar kunnen zijn met de *enhanced relationship*, die we in Nederland kennen bij grote ondernemingen. In aansluiting op de binnen de oeso gehanteerde definities en (inter)nationale publicaties richt het programma zich op personen met een vermogen van € 25 miljoen of meer, die in Nederland belastingplichtig zijn.

Het idee is dat de zeer vermogende persoon een individuele klantbehandeling krijgt. Dat betekent dat de Belastingdienst werkt vanuit een gestructureerd beeld over de financiële positie van de zeer vermogende persoon en dat hij of zij een vast aanspreekpunt krijgt. In die werkwijze wordt de uitvoering van de verschillende belastingwetten op een geïntegreerde wijze vorm gegeven. Soms is er specifieke kennis bij nodig. Daarom krijgen de behandelaars bijscholing.

De Belastingdienst wil de doelgroep betrekken bij de wijze waarop de Belastingdienst het toezicht vorm zou moeten geven. In november is een grote groep adviseurs van de doelgroep zvp uitgenodigd om hen te informeren over de voornemens van de Belastingdienst en worden zij uitgenodigd input te geven. De nob heeft zich positief uitgelaten over dit initiatief.

⁸ verwijzing naar publicatie oeso

ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST

VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

THEMA DOUANE: GRENsverleggend

PROLOOG

Moties en toezeggingen

In dit hoofdstuk worden in alfabetische volgorde toezeggingen behandeld die bij verschillende gelegenheden zijn gedaan.

Bulgarenfraude

Toegezegd om als de strafzaak tegen de Bulgaren is afgerond en er informatie beschikbaar is die gedeeld kan worden met de Kamer, de Kamer zal worden geïnformeerd.

Staatssecretaris tijdens het debat feitenrelaas fraude met toeslagen op 14 mei 2013. Handelingen II 2012/13, TK nr. 81, blz. 71

De rechtbank in Rotterdam heeft in deze zaak uitspraak gedaan. Op 19 mei 2015 zijn de zes verdachten veroordeeld tot gevangenisstraffen variërend van 18 maanden tot 4 jaar. Alle verdachten hadden tegen deze uitspraak hoger beroep aangetekend. Twee verdachten hebben nadien het appel weer ingetrokken.

Elektronisch berichtenverkeer

Toegezegd de Kamer te informeren over hoe met de communicatie rondom dit wetsvoorstel Elektronisch berichtenverkeer wordt omgegaan, met name over acties om de berichtenbox bekendheid te geven.

Staatssecretaris tijdens het wetgevingsoverleg op 29 juni 2015 over het wetsvoorstel Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst. Kamerstukken II 2014/15, 34 196, nr.18, blz. 10

De afgelopen jaren heeft de Belastingdienst veel geïnvesteerd in digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven. Het wetsvoorstel Elektronisch berichtenverkeer (EBV) is een volgende stap. Indien dit wetsvoorstel door de Eerste Kamer wordt aangenomen verstuurt en ontvangt de Belastingdienst uiteindelijk geen papieren brieven meer. Al het berichtenverkeer wordt digitaal. Voor de ‘inkomende post’ (aanvragen, aangiftes ed.) zijn er de portalen MijnToeslagen en MijnBelastingdienst. De ‘uitgaande post’ gaat via de Berichtenbox op MijnOverheid. Om de (geleidelijke) overgang naar uitsluitend digitaal verkeer soepel te laten verlopen is in overleg met het ministerie van BZK (de verantwoordelijke voor MijnOverheid en de Berichtenbox) een communicatiestrategie uitgewerkt. Voor het portaal MijnToeslagen geldt dat de bekendheid bij burgers al zeer groot is en dat zij dit goed weten te vinden. Met de online aangifte in 2015 is ook een goede start gemaakt om burgers bekend te maken met MijnBelastingdienst. De communicatiestrategie richt zich daarom met name op het vergroten van de bekendheid van MijnOverheid. Het is nodig om burgers mee te nemen in de ontwikkelingen, zodat iedereen geïnformeerd is over de mogelijkheden van dit portaal. De communicatiestrategie is er bovendien op gericht burgers te bewegen om actie te ondernemen. Dit betekent: hen aanzetten tot het activeren van hun MijnOverheid-account met Berichtenbox, tot het lezen van de in de Berichtenbox bezorgde berichten. Daarna kunnen de burgers aan de slag – veelal in de portalen MijnToeslagen en MijnBelastingdienst – om hun verplichtingen na te komen en hun aanspraken te verzilveren.

Drie elementen zijn wezenlijk in de communicatiestrategie. Een van die drie elementen is *timing*. In de periode tussen 1 oktober 2015 en 1 mei 2016 wordt de burger op logische communicatiemomenten (zoals met de jaarbrief Toeslagen en tijdens de aangiftecampagne) attent gemaakt op de ontwikkeling van papier naar digitaal berichtenverkeer. Ook na genoemde periode zal de Belastingdienst zoveel mogelijk gebruikmaken van dergelijke logische communicatiemomenten.

Het tweede element is *bewustwording*. De Belastingdienst zal burgers bewust maken van het feit dat introductie van de wet EBV de digitalisering onomkeerbaar wordt en dat het dus heel belangrijk is om mee te doen. Dit is verbonden met het derde aspect van de communicatiestrategie: *handelen*. Door juiste timing en heldere boodschappen wordt de burger aangezet actie te ondernemen, een account op MijnOverheid en de Berichtenbox te activeren, berichten te lezen en zaken met de Belastingdienst af te handelen.

De communicatieboodschap is opgebouwd uit de volgende elementen:

- Stap voor stap stuurt de Belastingdienst uw berichten niet meer op papier, maar digitaal.
- Uw digitale post van de Belastingdienst ontvangt u in uw Berichtenbox op MijnOverheid.
- Uw MijnOverheid-account met Berichtenbox staat voor u klaar.
- U hoeft deze alleen maar te personaliseren.
- Dat doet u heel eenvoudig: lees meer op belastingdienst.nl/digitalepost of klik direct op ‘activeer uw account’.
- U komt dan op MijnOverheid waar u uw account en daarmee uw Berichtenbox personaliseert.
- U kunt direct uw digitale post inzien.
- Vergeet niet uw emailadres op te geven; u ontvangt dan een melding in uw privémail dat er een nieuw bericht voor u is.
- Als u naar aanleiding van uw digitale post zaken moet regelen met de Belastingdienst, dan doet u dat via MijnToeslagen of MijnBelastingdienst waartoe iedereen via DigiD toegang heeft.
- Inloggen in MijnOverheid doet u met DigiD; als u nog geen DigiD heeft, vraagt u die aan op www.digid.nl.
- Wilt u iemand anders uw post laten ontvangen of uw zaken laten doen? Dan kunt u iemand machtigen; ook dat regelt u, of degene die uw zaken voor u doet, op www.digid.nl.

De Belastingdienst heeft de volgende communicatieactiviteiten ingepland:

- Drie cross- en massamediale campagnes in de periode oktober 2015 - februari 2016. Hierin geeft de Belastingdienst informatie over de nieuwe wetgeving en benadrukt hij het belang van (het activeren van) het MijnOverheid-account. Dit wordt gecombineerd met de communicatie over de voorschotbeschikking Toeslagen over 2016 (de zogenoemde jaarbrief) en over de aangifte Inkomstenbelasting over 2015.
- In de periode 1 oktober 2015 tot en met 1 mei 2016 zullen verschillende acties plaatsvinden met online communicatie (via banners op websites, resultaten in zoekmachines) over digitalisering bij de Belastingdienst en het belang van een persoonlijk MijnOverheid-account c.q. Berichtenbox. Daarbij zal telkens de website www.belastingdienst.nl/digitalepost centraal staan. Daar vindt men de context en de knop naar de MijnOverheid-account.
- Gedurende de periode oktober 2015 - mei 2016 wordt ingezet op *free publicity* op logische momenten en inzet van berichtgeving en content op specifieke Belastingdienstkanalen (website, nieuwsberichten, Twitter).

De Belastingdienst is in overleg met maatschappelijk intermediairs over het bieden van ondersteuning aan burgers bij de overgang naar elektronisch berichtenverkeer. De doelstelling hierbij is om mensen te equiperen om zelfstandig digitale berichten te ontvangen en zaken te doen met de Belastingdienst.

Toegezegd aan de heer Bashir terug te komen op zijn vraag over de mogelijkheid de status van de aangifte in de berichtenbox te zien.

Staatssecretaris tijdens het wetgevingsoverleg op 29 juni 2015 over het wetsvoorstel Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst. Kamerstukken II 2014/15, 34 196, nr.18, blz. 18

De Berichtenbox is uitsluitend bedoeld om berichten te versturen en te ontvangen en is ongeschikt om de status van de aangifte in te laten zien. Burgers die meer informatie willen over de stand van zaken van hun aangifte, kunnen daarvoor terecht op de website MijnBelastingdienst.nl. Dit is de meest geschikte plaats, omdat de burger hier ook andere relevante informatie zoals algemene informatie over (het doen van) aangifte, formulieren, contactgegevens van Belastingtelefoon en antwoorden op veelgestelde vragen, bij de hand heeft.

Fraude alleenstaande ouderkop

Toegezegd aan de heren Heerma en Beertema om met het oog op mogelijke fraude het gebruik van de alleenstaande ouderkop te gaan monitoren en hierover te rapporteren. Hierbij wordt inzicht gegeven in de zogenaamde buitenlandgevallen.

Minister van SZW tijdens de plenaire behandeling van het Wetsvoorstel hervorming kindregelingen

(Kamerstukken II, Handelingen 2013-2014, 33 716, nr. 60, item 13)

Per 1 januari 2015 is er een extra tegemoetkoming voor alleenstaande ouders in het kindgebonden budget ingevoerd. Deze alleenstaande ouderkop bedraagt maximaal € 3050 per jaar.

Op 1-1-2015 waren er 8.103 alleenstaande ouders met recht op een alleenstaande ouderkop, voor 12.529 kinderen in het buitenland. Op 1-7-2015 waren er 4.187 alleenstaande ouders met recht op een alleenstaande ouderkop voor 6.133 kinderen in het buitenland.

Deze daling is verklaarbaar doordat er begin 2015, om oneigenlijk gebruik te voorkomen, een extra controle is geweest waarbij de partnerstatus in het buitenland is geverifieerd. Rechthebbenden moeten de partnerstatus opnieuw bevestigen. Hierdoor kan het aantal rechthebbenden gedurende 2015 opnieuw stijgen. In de eerstvolgende halfjaarrapportage volgen nieuwe cijfers.

Investeringsagenda

Toegezegd om in de volgende halfjaarsrapportage Belastingdienst in te gaan op de voortgang van de Investeringsagenda.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 21 mei 2015. Kamerstukken II 2014/15, 31 066, nr. 247, blz. 37

Deze is geschetst in het hoofdstuk Voortgang Investeringsagenda van deze halfjaarsrapportage.

Prestatie-indicatoren

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

Staatssecretaris tijdens het AO over de brief brede agenda van de Belastingdienst van 25 juni 2014. Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 212

In mei 2015 heeft de commissie Managementinformatie en Bekostigingssystematiek Belastingdienst (Commissie De Jong) in een tweetal rapportages vastgesteld dat er binnen de Belastingdienst nog geen duidelijke samenhang is tussen hoofddoelstellingen, prestatie-indicatoren en de toekenning van budgetten en dat een verbeterde verantwoording, effectmeting en inzet van interne sturingsmechanismen nodig is om de efficiëntie van de beschikbare middelen te vergroten. In de Brede Agenda van mei 2014 was al het startsein gegeven voor een herziening van het totaal aan prestatie-indicatoren, met als doel beter inzicht te geven in de prestaties van de Belastingdienst en verantwoording af te leggen. Een aantal van de huidige indicatoren is inmiddels herzien en ook opgenomen in de ontwerpbegroting 2016. Deze gaan over de behandeling van bezwaarschriften, de inning van belastingen en premies en het toezicht op grote ondernemingen. De Investeringsagenda trekt deze ontwikkeling door. Met de Investeringsagenda wil de Belastingdienst een verandering realiseren in de wijze waarop de Belastingdienst presteert, zowel in de wijze waarop interactie met belastingplichtigen wordt vormgegeven, de wijze waarop toezicht en inning effectief wordt uitgevoerd en in de wijze waarop de organisatie in staat is de prestaties te volgen en beheersen. De centrale motor voor deze veranderingen is het optimaal gebruiken van de informatie die tot onze beschikking is en die beter inzicht biedt in belastingplichtigen en hun gedrag, in het effect van ons handelen hierop en in onze prestaties. De bewezen aanpak van data-analyse in de 'Broedkamer' vormt hiervoor de basis. Om de interne planning beter bij de centrale doelstellingen en de externe begrotings- en verantwoordingscyclus aan te laten sluiten, zal als essentieel onderdeel van het spoor Sturing en Verantwoording van de Investeringsagenda een overkoepelend *management control framework* worden ontwikkeld. Doel hiervan is om door middel van een consistente set van meetwaarden de planning en control voor – om te beginnen – het fiscale domein te versterken.

Rapportage fiscale knelpunten grensarbeiders

Nijboer en Kerstens verzoeken de regering op een handzame manier in kaart te brengen wat de gevolgen zijn voor werknemers die over de grens werken op zowel het terrein van de fiscaliteit als op het terrein van de sociale zekerheid (waaronder pensioen, bijstand, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid).

Kamerstukken II 2013/14, 33 615, nr. 10 Aangenomen 16 oktober 2014

Bij brief van 11 september 2015, kenmerk DGB/2015/3635, is aan de Tweede Kamer gerapporteerd over de fiscale knelpunten met betrekking tot grensarbeiders.

Bijlage

Productietabellen

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST

VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

THEMA DOUANE: GRENsverleggend

PROLOOG

In deze bijlage zijn de belangrijkste productiecijfers van het toezicht door Belastingen, Douane en Toeslagen opgenomen. In de loop der jaren is de halfjaarsrapportage uitgedijd en zijn steeds meer tabellen toegevoegd over onderwerpen die op dat moment speelden. Er was daardoor een berg aan cijfers ontstaan, waarbij de vraag gerechtvaardigd was of al deze informatie nog relevant of actueel was. Vorig jaar is dezerzijds de conclusie getrokken dat veel van de getoonde gegevens niets wezenlijks te berde bracht over het werkelijk presteren van de Belastingdienst. Zo waren er tabellen die alleen iets zeiden over de werklust (output), maar niet over het presteren van de Belastingdienst (effect). Verder betrof het informatie over weliswaar interessante, maar relatief kleine, vaak juridisch getinte, werkstromen. In de derde plaats ging het om gegevens die maar één keer per jaar worden verzameld door middel van de Fiscale monitor. Deze informatie wordt sowieso in het Jaarverslag ix opgenomen. De set van tabellen is vervolgens opgeschoond. De set concentreert zich nu op de indicatoren uit de begroting en daarnaast op een beperkt aantal zaken die de laatste jaren in het politieke debat hebben gespeeld, zoals de stand van bezwaren en klachten, de afhandeling van verzoeken om VAR- en btw-nummers en de stand van het definitief toekennen van toeslagen. Deze cijfers geven samen met de rest van de halfjaarsrapportage een goed inzicht in het presteren van de Belastingdienst in de afgelopen periode.

Dat betekent niet dat deze set tabellen in beton gegoten is. Een van de doelstellingen van de Brede Agenda (spoor C) is te komen tot een set van prestatienormen die beter uitdrukt wat voor burger en bedrijf van belang is. Daarnaast wordt er naar gestreefd de (nieuwe) prestatie-indicatoren op de corporate website van de Belastingdienst te tonen. Daarmee kan veel actueler dan via de halfjaarsrapportage of het Jaarverslag informatie worden verstrekt over het reilen en zeilen van de Belastingdienst. Een ieder kan deze informatie dan op elk moment van de dag inzien. Tot het moment dat deze nieuwe set prestatie-indicatoren op deze wijze gepresenteerd kan worden, wordt volstaan met de onderstaande cijfers.

Dienstverlening

Tabel 1 Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2014 t/m juni	Norm 2015	2015 t/m juni
Telefonische bereikbaarheid	53	80-85	75
Terugbelafspraken (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	96	85-90	90
Terugbelafspraken volgens afspraak met burgers en bedrijven	88	95-100	77
Afgifte VAR verklaringen (binnen 5 werkdagen)	94	90-100	96
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	98	95-98	93
Afgedane bezwaarschriften	88	90-95	89
– Belastingen	87	90-95	89
– Douane	99	90-95	95
– Toeslagen	93	90-95	87
Afgehandelde klachten	92	90-95	96
– Belastingen	90	90-95	96
– Douane	99	90-95	99
– Toeslagen	98	90-95	96

Toelichting

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingtelefoon is in 2015 beter dan in 2014, maar hij blijft nog achter bij de norm. De bereikbaarheid tijdens de aangiftecampagne (met name de maand april) was beter met 77%. Wel had de Belastingtelefoon op een aantal dagen met piekbelasting te maken. Specifiek bij dossiergebonden vragen van Ondernemingen is een striktere procedure voor authenticatie ingevoerd. Daardoor is de afhandeltijd van deze gesprekken toegenomen. Het bereikbaarheidscijfer wordt ook gedrukt door bellers die zelf in het menu afhaken (of daarin al de gewenste informatie ontvangen hebben). Als deze bellers niet meegeteld worden, is het bereikbaarheidspercentage ca. 10% hoger.

Bij terugbellen volgens afspraak is het de bedoeling dat op een bepaalde datum in een vastgesteld tijdsblok wordt teruggebeld. Dit gebeurt in 77% van de gevallen tijdig. De Belastingdienst kampt hierbij met capaciteitsproblemen. Er wordt gewerkt aan verbetering van de procesinrichting en aan een betere afstemming van de capaciteit op het werkaanbod.

De tijdige registratie van nieuwe ondernemingen blijft iets achter bij de norm. Dit is vooral te wijten aan het piekaanbod aan het begin van het jaar, waardoor capaciteitsproblemen ontstonden bij het digitaliseren van de binnenkomende post.

Het aandeel tijdig afgedane bezwaarschriften ligt nog iets onder de streefwaarde. Dit houdt vooral verband met een toename van het aantal bezwaren voor het belastingmiddel IH waarbij de belastingplichtige alleen een aanvulling van de eerdere ingediende aangifte meldt.

Tabel 2 Ontvangen bezwaarschriften

	2014 t/m juni	2015 t/m juni
Totaal	333.496	314.746
- Belastingen	294.236	274.447
- Douane	1.608	1.842
- Toeslagen	37.652	38.457

Tabel 3 Ontvangen klachten

	2014 t/m juni	2015 t/m juni
Totaal	8.213	7.719
- Belastingen	3.048	3.301
- Toeslagen	2.653	2.953
- Overig	2.512	1.465

Tabel 4 Overige dienstverlening

	2014 t/m juni	2015 t/m juni
Bezoeken op internet	29.731.228	36.287.791
Beschikbaarheid websites	100%	100%
Baliebezoekers	108.000	63.000
Hulp bij aangifte	163.000	124.000

Tabel 5 Kengetallen aangiftecampagne

Aangiftecampagne 2014	
Aangifte gedaan voor de garantietermijn	7,1 miljoen
Aangifte gedaan voor 1 mei	8,5 miljoen
Binnengekomen aangifte tot en met 5 mei	8,7 miljoen
Aanslagen opgelegd voor de garantiedatum ¹	Definitieve aanslag: 6,2 miljoen Voorlopige aanslag: 2,2 miljoen

1 Tijdsige afhandeling IB-aangifte (indien aangifte vóór 15 april ingediend, bericht vóór 1 juli)

Toezicht Belastingen

Tabel 6 Kengetallen toezicht

	2014 t/m juni	2015 t/m juni
Aantallen behandelde aangiften Inkomensheffing	515.000	488.000
Aantallen behandelde aangiften Vennootschapsbelasting	14.900	16.500
Aantallen boekenonderzoeken	22.000	11.400
Aantal horizontaal toezichtconvenanten met grote ondernemingen	1.878	1.944
Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	102.800	109.200

Toelichting

Het aantal boekenonderzoeken is lager dan vorig jaar. Bij MKB-controles wordt meer nadruk gelegd op zwaardere boekenonderzoeken in het zogenaamde middensegment. Deze kenmerken zich door een hogere gemiddelde controleduur en een hogere opbrengst. De gemiddelde tijdsbesteding per onderzoek ligt tussen de 55 en 60 uur.

Tabel 7 Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2014 t/m juni	2015 t/m juni
Ontvangen aangiften	9.464.393	9.621.683
– waarvan digitaal	97%	97%
– waarvan papier	3%	3%
Geregistreerde aangiften	8.837.078	8.644.186

Tabel 8 Percentage bereikte belastingplichtigen

	2014 t/m juni	Norm 2015	2015 t/m juni
Na aangifteverzuim OB	63	50-60%	63
Na aangifteverzuim LH	93	90-95%	92

Toezicht Douane

Tabel 9 Controles Douane

	2014 t/m juni	Norm 2015	2015 t/m juni
Controles op de goederenstroom	175.000	295.000 – 365.000	194.000
Controles op passagiersvluchten	7.500	12.000 – 15.000	6.600
Gecertificeerde goederenstromen	>85%	> 85%	>85%

Toezicht Toeslagen

Tabel 10 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2012 (t/m juni 2015) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	496.000 37%	186.000 36%	200.000 19%	1.157.000 19%
waarvan:				
€ 0 - € 100	25%	11%	5%	8%
€ 100 - € 500	8%	16%	9%	9%
€ 500 - € 1000	3%	5%	4%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	1%
Nihil	436.000 33%	106.000 20%	543.000 51%	2.998.000 50%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	406.000 30%	232.000 44%	326.000 31%	1.829.000 31%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	13%	7%	11%
€ 100 - € 500	11%	17%	15%	15%
€ 500 - € 1000	5%	6%	6%	4%
> € 1000	8%	8%	3%	1%

* Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Tabel 11 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2013 (t/m juni 2015) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	684.000 50%	206.000 43%	220.000 22%	1.191.000 21%
waarvan:				
€ 0 - € 100	29%	12%	5%	7%
€ 100 - € 500	16%	19%	11%	10%
€ 500 - € 1000	4%	7%	4%	3%
> € 1000	2%	5%	1%	1%
Nihil	331.000 24%	80.000 17%	519.000 51%	3.077.000 54%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	342.000 25%	190.000 40%	272.000 27%	1.477.000 26%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	10%	6%	7%
€ 100 - € 500	8%	16%	13%	12%
€ 500 - € 1000	5%	6%	5%	4%
> € 1000	7%	8%	3%	3%

* Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Tabel 12 Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2014 (t/m juni 2015) *

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	241.000 52%	54.000 47%	73.000 20%	301.000 22%
waarvan:				
€ 0 - € 100	31%	19%	6%	9%
€ 100 - € 500	15%	21%	11%	10%
€ 500 - € 1000	5%	5%	3%	2%
> € 1000	2%	2%	0%	0%
Nihil	96.000 21%	24.000 21%	194.000 54%	717.000 52%
Terugvorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	124.000 27%	37.000 32%	91.000 25%	354.000 26%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	15%	7%	9%
€ 100 - € 500	9%	13%	13%	12%
€ 500 - € 1000	5%	2%	4%	4%
> € 1000	7%	1%	1%	0%

* Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Invordering

Tabel 13 Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2014 t/m juni	Norm 2015	2015 t/m juni
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,5	2,5-3,0	2,4
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	0,7	0,6-0,8	0,5

Bedrijfsvoering

Tabel 14 Personele bezetting en ziekteverzuim

	2014 t/m juni	2015 t/m juni
Personeel in fte's (bezetting)	29.309	29.689
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	5,3%	5,8%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	4,4%	4,9%

Toelichting

Het twaalfmaandsgemiddelde van het ziekteverzuim is gestegen van 5,3% in juni 2014 naar 5,8% in juni 2015. De griepgolf van 2015 was de belangrijkste oorzaak van deze stijging. De afgelopen winter was er sprake van de langste griepgolf in 40 jaar en deze heeft volgens het CBS in heel Nederland geleid tot een hoger verzuim. Ook bij de Belastingdienst was in nagenoeg alle leeftijds- en dienstjaarklassen een stijging van het kort en middellang verzuim te zien. Daarnaast wordt het verzuim ook beïnvloed door andere factoren, waaronder de (hoge) gemiddelde leeftijd. Bij de Belastingdienst melden hogere leeftijdsklassen zich minder vaak ziek, maar verzuimen langer. Zestigplussers hebben het hoogste verzuim. Diverse acties zijn in gang gezet om het verzuim terug te dringen en de inzetbaarheid van de medewerkers te verhogen. Daarbij is extra aandacht voor de Rijksbreed geformuleerde speerpunten voor verzuimbeleid, namelijk het structureel verbeteren van de verzuim-begeleidingsketen en het uitvoeren van een inhaalslag op de (vaak complexe) dossiers bij lang verzuim.

BIJLAGE PRODUCTIETABELLEN

MOTIES EN TOEZEGGINGEN

ONTWIKKELINGEN BINNEN DE BELASTINGDIENST

VOORTGANG INVESTERINGSAGENDA

THEMA DOUANE: GRENsverLEGEND

PROLOOG