

VIJFDE HALFJAARSRAPPORTAGE
VEREENVOUDIGINGSOPERATIE
BELASTINGDIENST

December 2009

Inhoudsopgave

0 Inleiding.....	2
1 Uitvoering	2
1.1 Inleiding.....	2
1.2 Toeslagen	2
1.3 Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie	12
1.4 Sturing op de ICT-uitvoering	16
2 Ontwerp	18
2.1 Inleiding.....	18
2.2 Nieuwe Toeslagensysteem.....	18
2.3 Vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie	23
2.4 Vereenvoudiging wetgeving	23
3 Toezeggingen Algemeen Overleg	24
3.1 Inleiding.....	24
3.2 Algemeen Overleg 24 juni 2009	25
3.3 Algemeen Overleg 1 juli 2009	26
3.4 Algemeen Overleg 7 september 2009.....	30
3.5 Algemeen Overleg 26 november 2009.....	35

0 Inleiding

Deze vijfde halfjaarsrapportage bestaat uit drie onderdelen. In het eerste onderdeel wordt de stand van zaken weergegeven van de toekenning van toeslagen (paragraaf 1.2), de uitvoering van de maatregelen rond de vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie (paragraaf 1.3) en de sturing op de ICT-uitvoering (paragraaf 1.4). In het tweede deel wordt achtereenvolgens gerapporteerd over de ontwikkelingen rond de inrichting van het nieuwe toeslagenproces (paragraaf 2.2), de vereenvoudigingsoperatie van de toekomstige organisatie (paragraaf 2.3) en de vereenvoudiging wetgeving (paragraaf 2.4). In onderdeel 3 wordt tenslotte aangegeven welke uitvoering is gegeven aan de toezeggingen die zijn gedaan tijdens het Algemeen Overleg van respectievelijk 24 juni 2009 (paragraaf 3.2), 1 juli 2009 (paragraaf 3.3), 7 september 2009 (paragraaf 3.4) en 26 november 2009 (paragraaf 3.5).

1 Uitvoering

1.1 Inleiding

In dit onderdeel wordt de stand van zaken weergegeven van de toekenning van toeslagen (paragraaf 1.2), de uitvoering van de maatregelen rond de vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie (paragraaf 1.3) en de sturing op de ICT-uitvoering (paragraaf 1.4). Deze rapportage richt zich, tenzij anders is aangegeven, op de periode van 1 april 2009 tot en met 31 oktober 2009.

1.2 Toeslagen

1.2.1 Productie algemeen

In deze verslagperiode heeft de reguliere verwerking van aanvragen en mutaties huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget¹ voor het berekeningsjaar 2009 plaatsgevonden. Er hebben in deze periode maandelijks ca. 8 miljoen toeslaguitbetalingen plaatsgevonden. Daarnaast zijn voor het berekeningsjaar 2008 5,4 miljoen toeslagen definitief toegekend voor de huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag.

Hieronder volgt de verdere stand van zaken van de productie van de afzonderlijke toeslagen. Dit betreft de verwerking van nieuwe meldingen door de burger (de zogenaamde eerste aanvragen en mutaties) en/of berichten van derden die tot een beschikking geleid hebben.

¹ In 2009 is de naam van de kindertoeslag veranderd in "kindgebonden budget".

1.2.2 Productie huur- en zorgtoeslag

In onderstaande tabel staan de beschikte aantallen automatische continuering, eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd.

Aantallen verwerkte berichten huur- en zorgtoeslag 2008/2009

Aantal beschikkingen	Toeslagjaar2008 ontvangen in de periode april-okt 2009	Toeslagjaar2008 totaal cumulatief	Toeslagjaar2009 ontvangen in de periode april-okt 2009	Toeslagjaar2009 totaal cumulatief
<u>Huur</u>				
Automatisch continueren	n.v.t.	1.103.000	n.v.t.	1.104.000
1e aanvragen	11.000	203.000	101.000	163.000
Mutaties	37.000	1.681.000	1.500.000	1.712.000
<u>Zorg</u>				
Automatisch continueren	n.v.t.	5.006.000	5.049.000	5.049.000
1e aanvragen	60.000	549.000	219.000	399.000
Mutaties	74.000	1.234.000	891.000	1.501.000
Totaal	181.000	9.776.000	2.711.000	9.927.000

De productie verloopt conform planning. In het kader van de jaarovergang is de werkvoorraad teruggebracht naar 4.000 berichten. Van deze werkvoorraad hebben minder dan 1.000 berichten de termijn van acht weken overschreden.

1.2.3 Productie kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget

In onderstaande tabel staan de beschikte aantallen automatische continuering, eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd. Er is sprake van een normale werkvoorraad kinderopvangtoeslag-berichten. Van deze werkvoorraad hebben 7.500 berichten de termijn van acht weken overschreden. Het gaat hier om niet-behandelbare posten doordat er gegevens ontbreken. Aan de desbetreffende burgers is gevraagd om deze gegevens alsnog aan te leveren.

Belastingdienst/Toeslagen heeft in de verslagperiode 475.000 berichten kindgebonden budget verwerkt die leiden tot een beschikking. Meer dan 80% van alle berichten (eerste aanvragen en mutaties) betreft signalen vanuit de Sociale Verzekeringsbank. Er is sprake van een normale werkvoorraad berichten kindgebonden budget. Van deze werkvoorraad hebben 1.500 berichten de termijn van acht weken overschreden.

Aantallen verwerkte berichten kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget 2008/2009

Aantal beschikkingen	Toeslagjaar2008 ontvangen in de periode april-okt 2009	Toeslagjaar2008 totaal cumulatief	Toeslagjaar2009 ontvangen in de periode april-okt 2009	Toeslagjaar2009 totaal cumulatief
<u>Kinderopvang</u>				
Automatisch continueren	n.v.t.	334.000	n.v.t.	416.000
1e aanvragen	4.000	150.000	56.000	105.000
Mutaties	24.000	547.000	285.000	494.000
<u>Kindgebonden budget</u>				
Automatisch continueren	n.v.t.	1.074.000	n.v.t.	1.031.000
1e aanvragen	8.000	93.000	46.000	106.000
Mutaties	94.000	330.000	327.000	459.000
Totaal	130.000	2.528.000	714.000	2.611.000

De gerapporteerde aantallen wijken enigszins af van de vorige rapportage. Tot op heden is er op basis van berichten gerapporteerd; dit bleek te leiden tot dubbeltellingen. Met ingang van deze rapportage wordt ook voor kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget op basis van beschikkingen geteld, zoals bij huur- en zorgtoeslag al langer gebruikelijk was.

1.2.4 Bezwaarschriften

In de volgende tabellen worden overzichten van ontvangen bezwaren gegeven.

Totaal bezwaren alle berekeningsjaren en alle toeslagen

Toeslagjaar	2006	2007	2008	Totaal
Beginvoorraad per 1-4-'09	8.165	8.068	0	16.233
Ontvangen	6.614	31.237	4.122	41.973
Afgedaan	10.933	22.149	1.108	34.190
Eindvoorraad per 31-10-'09	3.846	17.156	3.014	24.016

Bezwaren Huur- / Zorgtoeslag

Toeslagjaar	2006	2007	2008	Totaal
Beginvoorraad per 1-4-'09	7.328	7.752	0	15.080
Ontvangen	6.314	22.681	2.604	31.599
Afgedaan	10.022	19.014	623	29.659
Eindvoorraad per 31-10-'09	3.620	11.419	1.981	17.020

Bezwaren Kinderopvangtoeslag

Toeslagjaar	2006	2007	2008	Totaal
Beginvoorraad per 1-4-'09	837	316	0	1.153
Ontvangen	300	8.556	386	9.242
Afgedaan	911	3.135	198	4.244
Eindvoorraad per 31-10-'09	226	5.737	188	6.151

Bezwaren Kindgebonden budget

Toeslagjaar	2006	2007	2008	Totaal
Beginvoorraad per 1-4-'09	-	-	0	0
Ontvangen	-	-	1.132	1.132
Afgedaan	-	-	287	287
Eindvoorraad per 31-10-'09	-	-	845	845

De bezwaarschriften die sinds 1 april 2009 zijn ontvangen, worden conform de Algemene Wet Bestuursrecht afgedaan. Gedurende de rapportageperiode heeft voor zowel toeslagjaar 2006 en 2007 de afronding plaatsgevonden van de reeds ingezette toezichtacties. Inherent aan het doen van toezichtacties zijn meningsverschillen met toeslagontvangers, die tot uitdrukking komen in een instroom van bezwaren. Ook heeft voor 2008 de massale verwerking van definitief toekennen huur, zorg en kindgebonden budget plaatsgevonden, op grond waarvan een reguliere instroom van bezwaren heeft plaatsgevonden.

Het bezwaarproces functioneerde in voorgaande rapportageperioden niet optimaal, vanwege onduidelijkheden in de vraag of het bezwaar zich richtte tegen de grondslag inkomen (fiscale jurisdictie) dan wel tegen een AWIR-grondslag (toeslagen wetgeving). Door een betere selectie bij binnenkomst van bezwaren is de behandelsnelheid toegenomen.

Voor het toeslagjaar 2009 zijn er geen bezwaarschriften. De reden hiervan is dat door de burger gewenste wijzigingen in de regel worden overgenomen. Het toeslagjaar 2009 betreft namelijk de fase van bevoorschotting en in deze fase wordt uitgegaan van de gegevens van de burger.

1.2.5 Definitief toekennen 2007

Tot 31 oktober 2009 zijn in totaal circa 6,8 miljoen toeslagen huur, zorg en kinderopvang 2007 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 5,3 miljoen definitieve toeslagen zorg, 1,2 miljoen definitieve toeslagen huur en 270.000 definitieve toeslagen kinderopvang.

Zorgtoeslag

Vanaf medio 2008 is gestart met het definitief vaststellen van de zorgtoeslag. Inmiddels is 97% definitief beschikt. Dit betreft € 195 miljoen aan nabetalings en € 395 miljoen aan terugvorderingen.

Ten aanzien van de zorgtoeslag geldt dat nog ongeveer 165.000 toeslagen definitief moeten worden vastgesteld. Hiervan is 50% afhankelijk van een reactie van de burger (hetzij inkomen, hetzij naar aanleiding van toezicht). De overige 50% zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2010 worden vastgesteld.

Huurtoeslag

Vanaf medio 2008 is gestart met het definitief vaststellen van de huurtoeslag. Inmiddels is 94% definitief beschikt. Dit betreft € 96 miljoen nabetalings en € 312 miljoen aan terugvorderingen.

Ten aanzien van de huurtoeslag geldt dat nog ongeveer 70.000 toeslagen definitief moeten worden vastgesteld. Hiervan wacht 55% nog op een reactie van de burger (hetzij inkomen, hetzij naar aanleiding van toezicht). De overige 45% zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2010 worden vastgesteld.

Kinderopvangtoeslag

Vanaf maart 2009 is gestart met het definitief vaststellen van de kinderopvangtoeslag 2007. Zoals in de vorige rapportage is gemeld, vereist het definitief toekennen voor de kinderopvangtoeslag intensief toezicht waarbij aan ouders is gevraagd de jaargegevens van de kinderopvanginstellingen/gastouderbureaus over 2007 op te sturen. Na het – ondanks herhaald aanmanen – toch niet insturen van de gevraagde gegevens is 37.644 ontvangers van kinderopvangtoeslag aangezegd de ontvangen toeslag volledig terug te betalen. Hierop heeft 70% alsnog gegevens ingestuurd en zij behouden dan ook de ontvangen toeslag. Het proces definitief toekennen kinderopvangtoeslag 2007 zal naar verwachting begin 2010 worden afgerond. Inmiddels is 84% definitief beschikt. Het betreft voornamelijk € 44 miljoen nabetalingen en € 77 miljoen aan terugvorderingen. Die posten waarop intensief toezicht dient plaats te vinden, worden momenteel behandeld.

De definitieve toegekende toeslagen kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag
Nabetaaling	21 %	24 %	38 %
Geen verschil (nihil)	46 %	46 %	24 %
Invordering	33 %	30 %	38 %

Uit onderstaand overzicht blijkt dat ongeveer 68% van de definitief toegekende zorgtoeslagen tussen de +100 en -100 euro (op jaarbasis) zijn vastgesteld. Voor de huurtoeslag bedraagt dit percentage 59% en voor de kinderopvangtoeslag 53%.

Definitieve toegekende toeslagen 2007 in €

Klasse	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag
<u>Nabetalingen</u>			
€ 0 - € 100	10 %	10 %	15 %
€ 100 - € 500	10 %	8 %	16 %
€ 500 - €1000	1 %	4 %	4 %
> € 1000	0 %	2 %	3 %
<u>Nihil</u>	46 %	46 %	24 %
<u>Invorderingen</u>			
€ 0 - € 100	12 %	3 %	14 %
€ 100 - € 500	18 %	11 %	14 %
€ 500 - €1000	2 %	6 %	5 %
> € 1000	1 %	10 %	5 %

1.2.6 Definitief toekennen 2008

Op 31 oktober 2009 waren in totaal circa 5,4 miljoen toeslagen huur-, zorg-, kinder- en kinderopvang 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 3,8 miljoen definitieve toeslagen zorg; 680.000 definitieve toeslagen huur; 50.000 definitieve toeslagen kinderopvang en 820.000 definitieve toeslagen kindgebonden budget.

Zorgtoeslag

Vanaf augustus 2009 is gestart met het definitief vaststellen van de zorgtoeslag. Momenteel is 68% aan definitieve beschikkingen afgegeven. Dit levert vooralsnog € 123 miljoen aan nabetalings en € 279 miljoen aan terugvorderingen op.

Ten aanzien van de zorgtoeslag geldt dat nog ongeveer 1,7 miljoen toeslagen definitief moeten worden vastgesteld. Voor 64% zijn aanvullende inkomensgegevens van de burger nodig. De overige 36% betreft toezichtacties.

Huurtoeslag

Vanaf augustus 2009 is gestart met het definitief vaststellen van de huurtoeslag. Momenteel is 52% aan definitieve beschikkingen afgegeven. Dit levert vooralsnog € 54 miljoen aan nabetalings en € 126 miljoen aan terugvorderingen op.

Ten aanzien van de huurtoeslag geldt dat nog ongeveer 0,6 miljoen toeslagen definitief moeten worden vastgesteld. Voor 38% zijn aanvullende inkomensgegevens van de burger nodig. De overige 62% betreft toezichtacties.

Kinderopvangtoeslag

Vanaf april 2009 is gestart met het definitief vaststellen van de kinderopvangtoeslag. Momenteel is 11% aan definitieve beschikkingen afgegeven. Dit levert vooralsnog € 4 miljoen aan nabetalings en € 4 miljoen aan terugvorderingen op. Die posten waarop intensief toezicht dient plaats te vinden, worden momenteel behandeld.

Kindgebonden budget

Vanaf juni 2009 is gestart met het definitief vaststellen van het kindgebonden budget. Momenteel is 70% aan definitieve beschikkingen afgegeven. Dit levert vooralsnog € 30 miljoen aan nabetalings en € 113 miljoen aan terugvorderingen op.

Ten aanzien van het kindgebonden budget geldt dat nog ongeveer 0,4 miljoen toeslagen definitief moeten worden vastgesteld. Hiervan wacht het overgrote deel nog op een inkomensgegeven van de burger.

De definitieve toegekende toeslagen kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget
Nabetaaling	22 %	20 %	38 %	17 %
Geen verschil	47 %	54 %	22 %	39 %
Invordering	31 %	26 %	40 %	44 %

Uit onderstaand overzicht blijkt dat ongeveer 70% van de definitief toegekende zorgtoeslagen tussen de +100 en -100 euro (op jaarbasis) zijn vastgesteld. Voor de huurtoeslag bedraagt dit percentage 64%, voor de kinderopvangtoeslag bedraagt dit 60% en voor het kindgebonden budget 55%.

Definitieve toegekende toeslagen 2008 in €

Klasse	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget
Nabetalingen				
€ 0 - € 100	12 %	7 %	17 %	6 %
€ 100 - € 500	9 %	7 %	17 %	9 %
€ 500 - €1000	1 %	4 %	3 %	2 %
> € 1000	0 %	2 %	1 %	
Nihil	47 %	54 %	22 %	39 %
Invorderingen				
€ 0 - € 100	11 %	3 %	21 %	10 %
€ 100 - € 500	17 %	12 %	16 %	26 %
€ 500 - €1000	3 %	5 %	2 %	8 %
> € 1000	0 %	6 %	1 %	0 %

1.2.7 Definitief toekennen meerjarig perspectief

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de voortgang van het definitief toekennen over de diverse toeslagjaren:

	DT 2006		DT 2007		DT 2008	
	x mln	%	x mln	%	x mln	%
Zorgtoeslag	2,89	52	4,08	75	3,80	68
Huurtoeslag	0,33	25	0,76	60	0,68	52
Kinderopvangtoeslag	0,06	23	-	0	0,05	11
Kindgebonden budget	-	-	-	-	0,82	70
Overall voortgang	3,28	46	4,84	68	5,35	63

Als uitgangspunt is steeds de stand van zaken op 31 oktober van het betreffende jaar van definitief toekennen genomen. Zo is de peildatum voor DT 2006: 31 oktober 2007, voor DT 2007: 31 oktober 2008 en voor DT 2008: 31 oktober 2009. Het feit dat het percentage van DT 2008 lager is dan bij DT 2007, wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de Belastingdienst over dat toeslagjaar ook het kindgebonden budget is gaan vaststellen. In voorgaande jaren bestond deze toeslag nog niet.

1.2.8 Overzicht terugvorderingen via de centrale betalingsregeling

Bij de behandeling van de Vaststelling van de begrotingsstaten van de begroting Wonen, Wijken en Integratie (XVIII) voor het jaar 2009 is aangegeven dat vanaf de 4e halfjaarlijkse rapportage een overzicht zal worden opgenomen met daarin de meest actuele stand ten aanzien van het gebruik van de centrale betalingsregeling (CBT) inzake de huurtoeslag.

Toeslagjaar 2006

Voor het toeslagjaar 2006 hebben circa 449.000 huishoudens een terugvorderingsbeschikking ontvangen. Per 1 november 2009 hebben circa 123.000 huishoudens gebruik gemaakt van een centrale betalingsregeling voor de huurtoeslag naar aanleiding van het definitief toekennen over toeslagjaar 2006. Hiervan is de betalingsregeling van 78.000 huishoudens inmiddels beëindigd, storten 14.000 huishoudens het bedrag terug middels een automatische incasso en van 31.000 huishoudens wordt dit vereffend middels verrekening op een lopende toeslag. Het gemiddelde uitstaande bedrag voor deze groep bedraagt per 1 november 2009 ongeveer € 1.090.

Toeslagjaar 2007

Voor het toeslagjaar 2007 hebben circa 396.000 huishoudens een terugvorderingsbeschikking ontvangen. Per 1 november 2009 hebben circa 132.000 huishoudens gebruik gemaakt van een centrale betalingsregeling voor de huurtoeslag naar aanleiding van het definitief toekennen over toeslagjaar 2007. Hiervan is de betalingsregeling van 39.000 huishoudens inmiddels beëindigd, storten 43.000 huishoudens het bedrag terug middels een automatische incasso en van 50.000 huishoudens wordt dit vereffend middels verrekening op een lopende toeslag. Het gemiddelde uitstaande bedrag voor deze groep bedraagt per 1 november 2009 ongeveer € 1.050.

Toeslagjaar 2008

Voor het toeslagjaar 2008 hebben circa 176.000 huishoudens een terugvorderingbeschikking ontvangen. Het overgrote deel van de betalingsregelingverzoeken is nog in behandeling.

1.2.9 Overzicht incidenten

d.d. 4 juni 2009

Van een groep van 10.000 toeslaggerechtigden is de definitieve beschikking zorgtoeslag 2007 met dagtekening 26 mei 2009 niet geprint en verzonden. De financiële gevolgen van de beslissing zijn desondanks in de betalingsadministratie verwerkt. In 3.000 gevallen heeft dit geleid tot het verzenden van een invorderingsacceptgiro. Na constatering van het probleem is het proces van printen en verzenden van de betreffende beschikkingen direct opgestart en de betrokkenen hebben op 8 juni 2009 alsnog hun beschikking ontvangen.

d.d. 23 juni 2009

Via de dienstverleningskanalen (Belastingtelefoon en balies) is melding gemaakt van aanvragen kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget welke ten onrechte zijn afgewezen. Het betreft aanvragen 2008 die zijn ingediend na 15 april 2009. Voor de betreffende aanvragers is door belastingconsulenten uitstel aangevraagd. Door problemen met het uitstelregistratiesysteem, zijn deze aanvragen ten onrechte beschouwd als "te laat". Het betreft 821 aanvragen kindgebonden budget en 1.236 aanvragen kinderopvangtoeslag. De ten onrechte afgewezen aanvragen zijn alsnog in behandeling genomen.

d.d. 22 juli 2009

Van een groep van 2.283 zorgtoeslaggerechtigden is het toegekende voorschotbedrag vanuit het noodbeschikkingensysteem verkeerd doorgegeven aan het systeem voor de vaststelling van de definitieve toekenning 2007. De gehanteerde grondslagen op de definitieve beschikkingen waren juist, maar het toegekende voorschot was te hoog vastgesteld. Na herstel van deze voorschotbedragen is het teveel uitbetaalde toeslagbedrag teruggevorderd.

d.d. 22 juli 2009

In het kader van de uitgevoerde toezichtactie "partnerharmonisatie", waarbij van 325.000 aanvragers de opgegeven relatiegegevens zijn vergeleken met de Gemeentelijke Basis Administraties, is aan een groep van 60.000 burgers de aankondigingsbrief "Wij controleren uw toeslag", door een fout in het verzendproces dubbel verzonden.

d.d. 25 augustus 2009

Uit een kwaliteitscontrole bij de opstart van het proces definitief toekennen huur- en zorgtoeslag 2008 is gebleken dat in het bestand met fiscale loongegevens onvolledige loongegevens zijn geregistreerd. Dit heeft geresulteerd in het moeten vernietigen van 400.000 geprinte beschikkingen. Om te voorkomen dat toeslagen definitief worden berekend op basis van onjuist inkomen, is het proces stilgelegd. Inmiddels hebben de betrokken aanleverende partijen de fiscale loongegevens juist en volledig aangeleverd en loopt het proces van definitief toekennen 2008 weer goed.

d.d. 23 november 2009

Bij 459 huishoudens is een verkeerde berekening gemaakt bij het automatisch continueren van de huurtoeslag naar 2010. In die situatie dat in een huishouden twee 65-plussers voorkomen met beiden een inkomen van € 0 (terwijl in dat huishouden ook nog iemand is met wel een inkomen), dan zou gerekend moeten worden met een maximale rekenhuur voor "meerpersoons- ouderenhuishouden". Dit is niet gebeurd. Op jaarbasis zouden deze huishoudens maximaal € 43 te weinig ontvangen. Voor deze groep geldt dat zij nadat het automatisch continueren is afgerond een nieuwe beschikking ontvangen. Ook krijgen zij de te weinig ontvangen toeslag in januari 2010 nabetaald.

d.d. 23 november 2009

In 27.038 beschikkingen (ca. 5.000 Huur en ca. 30.000 Zorg; het betreft ca. 30.000 huishoudens) is gebleken dat een inkomensmutatie niet is meegenomen in het automatisch continueren naar 2010. Gemiddeld betreft het een

inkomensmutatie van ca. € 4.000 per huishouden. Dit heeft invloed op de hoogte van de toeslag. Voor deze groep geldt dat zij een toelichtende brief zullen ontvangen. Vervolgens zullen zij voor het einde van 2009 een nieuwe beschikking ontvangen. Er wordt zorg voor gedragen dat deze groep burgers in december 2009 wél de juiste toeslag ontvangt.

d.d. 23 november 2009

Bij ongeveer 42.000 burgers heeft de Belastingdienst de lopende betalingsregeling ten onrechte gestopt. Deze burgers hebben een brief gekregen waarin is verzocht opnieuw een betalingsregeling aan te vragen. Mochten burgers dat niet doen, dan zorgt de Belastingdienst ervoor dat zij daar geen nadeel van ondervinden en dat de oude betalingsregeling herleeft. Al deze burgers krijgen een brief waarin excuses worden aangeboden voor het ongemak dat hierdoor is veroorzaakt.

1.2.10 Beleid

IBO Vereenvoudiging Toeslagen

Bij brief van 16 oktober 2009 (Tweede Kamer 2009 – 2010, 31 580, nr. 3) is het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging Toeslagen aangeboden aan de Tweede Kamer. Gelijktijdig is daarbij de evaluatie van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen aangeboden. Met de voorgestelde vereenvoudigingen wordt naar de mening van het kabinet een grote verbetering in de uitvoerbaarheid van de verschillende toeslagen bewerkstelligd. Vanaf 1 januari 2011 zullen de eerste vereenvoudigingsvoorstellen in werking treden.

Kinderopvangtoeslag

Met ingang van 1 januari 2010 treedt wetsvoorstel Wijziging van de Wet kinderopvang in verband met een herziening van het stelsel van gastouderopvang in werking (Tweede Kamer 2008 – 2009, nr. 31874). Een van de maatregelen is de introductie van een landelijk register. Dit register is voor de Belastingdienst een belangrijk instrument om de uitvoering van de kinderopvangtoeslag te vereenvoudigen en om de vaststelling of een toeslag rechtmatig wordt uitgekeerd, te verbeteren.

Kindgebonden budget

Met ingang van 1 januari 2010 wordt hoofdstuk 3 van de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS) geïntegreerd in de Wet op het kindgebonden budget (Tweede Kamer 2008 – 2009, nr. 31 772). Dit leidt voor ouders met kinderen in de leeftijd van 12 tot 18 jaar, die naar het voortgezet onderwijs gaan, tot een ophoging van het kindgebonden budget onder gelijktijdige verlaging van of het vervallen van de ouderbijdrage die op grond van de WTOS verstrekt wordt door de Informatie Beheer Groep.

De beleidsinformatie wordt inmiddels regulier aan de diverse beleidsdepartementen verzonden.

1.2.11 Dienstverlening

Naar aanleiding van de pilot verruiming openingstijden heeft de Belastingdienst besloten de werktijden tot 20:00 uur uit te breiden. Deze uitbreiding geldt voor werkzaamheden die niet kunnen worden uitgevoerd tussen 08:00 en 17:00 uur, bijvoorbeeld doordat betreffende belastingplichtigen niet telefonisch te bereiken zijn, of als belastingplichtigen hebben aangegeven dat zij 's avonds teruggebeld willen worden. De te behandelen werkstromen worden beperkt tot:

- afhandelen van terugbelverzoeken bij frobo's (berichten van front-office naar back-office);
- telefonisch afhandelen van bezwaren;
- bellen ter voorkoming van bezwaar en ter voorkoming van ambtshalve aanslagen;
- afspraken plannen voor huba (hulp bij aangifte).

1.2.12 Gevolgen wijziging van de aftrek van de buitengewone uitgaven voor toeslagen

In de vorige halfjaarsrapportage, alsmede tijdens het Algemeen Overleg van 1 juli 2009, is de Kamer geïnformeerd over de stand van zaken rond de gevolgen van de aftrek van de buitengewone uitgaven voor toeslagen.

Er zijn twee groepen te onderscheiden:

1. gerechtigden die hun huurtoeslag grotendeels of geheel kwijtraken;
2. gerechtigden van wie de huurtoeslag tussen de 200 en 900 euro lager uit gaat vallen.

Op 1 juli 2009 was de stand van zaken dat er met ongeveer 60% van de eerste groep contact is geweest, dan wel dat de burger zijn inkomen heeft gewijzigd. Voor de tweede groep lag dit percentage op 50%. De Kamer heeft naar aanleiding van deze gegevens verzocht om nog een derde - indringende - brief te zenden aan alle burgers met wie geen contact was geweest. Deze brief is in de periode augustus-september 2009 verzonden.

De actie van de Belastingdienst heeft er toe geleid dat meer dan de helft van de betreffende burgers het inkomen heeft gewijzigd. Verder heeft de Belastingdienst bijna 20.000 burgers telefonisch gesproken. Ondanks dat hebben deze burgers geen wijziging ingezonden. Voor de resterende groep (burgers die niet gewijzigd hebben en niet telefonisch bereikt zijn), geldt dat deze burgers inmiddels drie brieven hebben ontvangen.

1.3 Vereenvoudigingsoperatie huidige organisatie

Het tweede deel van het vierluik van de vereenvoudigingsoperatie betreft de huidige organisatie van de Belastingdienst. In het plan van aanpak is een aantal maatregelen genoemd om de grootste irritaties bij burgers en bedrijven weg te nemen. Ook de fiscaal intermediairs, werkzaam voor zowel burgers als bedrijven, hebben baat bij deze maatregelen.

In de voorgaande halfjaarlijkse rapportages is gemeld dat het grootste deel van de actiepunten reeds is gerealiseerd. In deze halfjaarlijkse rapportage wordt gerapporteerd over de nog openstaande actiepunten en over nieuwe ontwikkelingen.

1.3.1 Maatregelen voor de burger

1. *Burgers niet meer lastig vallen dan nodig is*

Een van de maatregelen die de Belastingdienst neemt om burgers niet meer lastig te vallen dan noodzakelijk is de voringevulde aangifte (VIA). Over de VIA 2009 (belastingjaar 2008) zijn binnen de Belastingdienst twee evaluatierapporten opgesteld. Eén over de kwaliteit van de gegevens en één over de processen, producten en diensten. Op basis van de aanbevelingen uit deze evaluaties kunnen verbeteringen worden doorgevoerd.

Doelstelling van de VIA is om het burgers gemakkelijker te maken aangifte te doen. Uit de evaluaties blijkt dat de VIA positief wordt gewaardeerd; het totale rapportcijfer is een 7,5. Van de VIA-gebruikers geeft 92% aan de VIA daadwerkelijk als gemak te ervaren; vooral de tijdwinst speelt daarbij een rol. 93% van de respondenten heeft aangegeven ook volgend jaar van de VIA gebruik te gaan maken. Meer dan 80% van de ondervraagden zou de VIA ook aan een ander aanraden. Als men kritiek heeft, gaat die vaak over de beperkte hoeveelheid voringevulde rubrieken. De planning van de VIA voor de komende jaren houdt dan ook vooral in dat wordt onderzocht of en wanneer het mogelijk is andere gegevensbronnen aan te boren en betrouwbare gegevens ter beschikking te stellen. In dit kader zijn afspraken gemaakt met een aantal banken over het op beperkte schaal voorinvullen van enkele bankgegevens. In een pilot met medewerkers van deelnemende banken en met Belastingdienstmedewerkers zal worden beproefd of het mogelijk is de banksaldo-gegevens voor in te vullen in de aangifte 2009 die men in het voorjaar van 2010 doet. Op basis van de uitkomsten van de pilot zal worden besloten over landelijke uitrol in 2011 (belastingjaar 2010).

2. *Bereikbaar zijn voor de burger*

In de afgelopen jaren is regelmatig sprake geweest van een verminderde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon. Vooral bij de invoering van omvangrijke wetswijzigingen of bij massale campagnes oversteeg het aantal telefonische vragen de beschikbare capaciteit.

Over de eerste tien maanden van 2009 bedraagt de gemiddelde bereikbaarheid 73%. De begrotingsdoelstelling van 80-85% zal dit jaar niet worden gehaald. Over de maanden april t/m oktober werd een bereikbaarheid gerealiseerd van resp. 75, 68, 84, 72, 84, 73 en 74%. Specifiek voor Toeslagen zijn de percentages aangenomen gesprekken over de maanden april 2009 tot en met oktober 2009 respectievelijk 85%, 82%, 95%, 60%, 87%, 66% en 65%.

In april, juni en augustus is de gemiddelde wachttijd binnen de afgesproken bandbreedte (80 – 100 sec) gebleven. Het aanbod op dagbasis is regelmatig hoger geweest dan 100.000 telefoontjes, waarmee de maximale capaciteit van het telefonieplatform wordt overschreden. Hierdoor zijn technische problemen

ontstaan met als gevolg een minder goede bereikbaarheid en veel herhaalverkeer.

Voor Toeslagen was de afhandeltijd in de maanden september en oktober hoger dan verwacht. In oktober zijn de beschikkingen voor definitief toekennen 2008 verstuurd. Deze beschikkingen hebben tot veel telefonische reacties geleid. De afhandeltijd van deze gesprekken is, door de vele vragen die klanten per gesprek stellen, gemiddeld 50 à 60 seconden hoger uitgevallen dan verwacht.

Het is in 2009 niet mogelijk gebleken het resultaat van 2008 (een gemiddelde bereikbaarheid van 81%) vast te houden. Dit jaar is een nieuw technisch platform geïnstalleerd, wat vooral in het begin gepaard ging met de nodige kinderziekten. Tot en met oktober zijn, in vergelijking met dezelfde periode in 2008, ruim 1 miljoen gesprekken meer binnengekomen, een stijging van meer dan 10%. Hiervan kunnen ruim 700.000 gesprekken worden toegerekend aan de werkstroom Toeslagen. De afgenomen bereikbaarheid in de afgelopen maanden is vrijwel volledig toe te schrijven aan deze werkstroom. In de maand juli is er veel (ongeplande) telefonie voor Toeslagen geweest als gevolg van:

- voor de burger onduidelijke volgorde in verzendingen van beschikkingen en bijbehorende acceptgiro's voor het kindgebonden budget;
- één euro verschil tussen beschikkingen kindgebonden budget en de acceptgiro; hierdoor ontstond bij de klant onduidelijkheid;
- de toegenomen mogelijkheden om mutaties bij Toeslagen telefonisch door te geven aan de Belastingdienst.

Om de bereikbaarheid van de werkstroom Toeslagen te verbeteren, worden tijdelijk 150 extra werkplekken ingericht. Daarnaast zijn enkele organisatorische maatregelen genomen om de algemene bereikbaarheid te verbeteren. De Belastingtelefoon voert meer overleg met de productieonderdelen van de Belastingdienst, om beter te kunnen voorspellen hoe groot de benodigde capaciteit is. Ook worden zogenaamde 'multi skill pools' ingericht, waardoor informanten op meerdere werksoorten inzetbaar zijn. Tot slot wordt 'traffic sturing' ingericht, waarmee de dagelijkse sturing op performance en inzet van medewerkers verbeterd kan worden.

3. Processen voor de burger versnellen

Een ander onderwerp in de vereenvoudigingsoperatie was dat de burger zich niet altijd snel genoeg door de Belastingdienst geholpen voelde. Op korte termijn werd een aantal acties gestart om de belangrijkste irritaties weg te nemen. De meeste actiepunten op dit gebied zijn gerealiseerd. Hierover is in eerdere rapportages verslag gedaan.

Het nog openstaande actiepunt betreft het tijdig afdoen van bezwaarschriften en klachten door de belastingregio's. De Belastingdienst hanteert de doelstelling dat van de bezwaarschriften en klachten minimaal resp. 95 en 98% tijdig wordt afgedaan. Deze doelstelling wordt in 2009 nog niet gerealiseerd. Over de eerste tien maanden van 2009 is het resultaat dat 85% van de bezwaarschriften en 95% van de klachten tijdig is behandeld.

Hoewel ten opzichte van de uitgangspositie al een aanzienlijke versnelling is gerealiseerd, blijft de score met name bij bezwaarschriften achter bij de doelstelling. Verstoringen in het administratieve proces op de belastingregio's, en de tijd die daarna nog nodig is voor de centrale verwerking en verzending van de beschikkingen, zijn hieraan debet. Voor de behandeling van de bezwaren zijn vorig jaar best practices gekozen die op alle kantoren zijn of worden ingevoerd, zoals de inrichting van gespecialiseerde bezwarenteams. Het is nog te vroeg om de effecten van deze maatregelen te kunnen zien. Wel is besloten om het proces nog eens kritisch onder de loep te nemen. Dit moet begin 2010 leiden tot voorstellen voor procesinrichting en logistiek, op basis waarvan het percentage afgedane bezwaren verbetert en de Belastingdienst de afspraken in de begroting kan nakomen.

Eén nieuwe maatregel is overigens al wel in gang gezet, namelijk het telefonisch contact opnemen met de belastingplichtige na binnenkomst van een bezwaarschrift. In een persoonlijk contact kunnen veel problemen eenvoudiger worden opgelost. Op basis van de in een pilot opgedane ervaringen is besloten dat alle belastingregio's uiterlijk 1 januari 2010 beginnen met bellen bij bezwaar.

1.3.2 Maatregelen voor het bedrijfsleven

1. Nieuwe ondernemers, toekennen omzetbelasting- en loonheffingenummers

In het plan van aanpak werd aangekondigd dat voor het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer een termijn ging gelden van 5 werkdagen. In 2008, het jaar waarin deze maatregel is gestart, is 87% van de aanvragen tijdig verwerkt. In de begroting 2009 is de doelstelling opgenomen dat deze termijn voor minstens 98% van de aanvragen wordt gehaald.

Over de eerste 10 maanden van 2009 is 95% van de aanvragen tijdig afgedaan. Dit ligt aanmerkelijk hoger dan de prestatie in 2008. Tijdens het Algemeen Overleg van 1 juli 2009 is aangegeven dat de doelstelling van 98% in 2009 niet wordt gerealiseerd, maar dat getracht zou worden om in ieder geval een score van 95% neer te zetten. Zoals hierboven aangegeven, wordt dit resultaat tot en met oktober gehaald.

2. Digitale aanlevering akten door notarissen

In het plan van aanpak is aangegeven dat de mogelijkheden zouden worden onderzocht om het berichtenverkeer tussen notarissen en Belastingdienst vergaand te digitaliseren. Daarbij gaat het om akten die door de notaris aan de Belastingdienst worden aangeboden en om het digitaal inleveren van de aangiften overdrachtsbelasting.

In 2008 is een pilot uitgevoerd waarbij een beperkt aantal notariskantoren hun akten en aangiften via e-mail aanleverden. Op basis van een evaluatie van deze pilot is besloten om in te zetten op een meer toekomstvaste oplossing. In eerste instantie was de bouw van een webapplicatie voorzien, die medio 2009 in gebruik genomen zou worden. Uitgangspunt daarbij was dat gebruik gemaakt

kon worden van een aantal basisvoorzieningen die gebouwd zouden worden in het kader van het programma Complexiteitsreductie. Als gevolg van het besluit om de activiteiten rond basisvoorzieningen stil te zetten, is realisatie van de webapplicatie niet meer mogelijk. De gevolgen hiervan zijn besproken met de KNB (Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie).

Aangezien de Belastingdienst het belang van digitaal aktenverkeer nog steeds onderschrijft, zal in overleg met de KNB en het ministerie van Justitie een onderzoek uitgevoerd worden naar een alternatieve oplossing die recht doet aan de wensen van het notariaat (inpasbaarheid in de eigen bedrijfssoftware) en die aansluit op de IV-architectuur van de Belastingdienst. Op basis van dit onderzoek willen Belastingdienst en KNB in 2010, in overleg met de softwareleveranciers, een nieuwe pilot starten.

1.4 Sturing op de ICT-uitvoering

In de vierde halfjaarsrapportage (mei 2009) is gerapporteerd over een aantal korte termijn maatregelen alsmede een aantal structurele maatregelen. In de aanbestedingsbrief van de staatssecretaris van 14 mei jl. bij die halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 71) is ook de besluitvorming door de Belastingdienst naar aanleiding van de uitkomsten van de externe doorlichting van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) gemeld. De maatregelen hebben betrekking op de herinrichting van de IV-organisatie, op de professionaliteit van management en medewerkers, en op de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met architecturen en met applicatieontwikkeling. Hier wordt de stand van zaken per eind november gemeld.

1.4.1 Korte termijn maatregelen

De korte termijn maatregelen zien op het verbeteren van het testtraject en de input- en outputcontrole.

Testen

Het programma 'Verbeteren Test Aanpak' legt op dit moment de laatste hand aan de voorwaarden die nodig zijn om bij het primaire bedrijfsproces tot implementatie over te kunnen gaan. De verwachte oplevering hiervan is begin 2010. Hierna zal bekeken worden welk van de primaire processen het meest in aanmerking komen voor de eerste implementatieslag.

In- en outputcontrole

Het proces van input- en outputcontrole is al geruime tijd operationeel. Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn maatregelen getroffen om de goede ontvangst van berichten zeker te stellen. Daarnaast ziet de Belastingdienst er op toe dat belastingplichtigen de juiste berichten en gegevens ontvangen. Voordat grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen, mailingen) worden uitgestuurd, vindt er systematische controle plaats op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit.

1.4.2 Structurele maatregelen

Om te komen tot structurele maatregelen van de ICT-sturing zijn drie prioriteiten gekozen: IV-strategie en –sturing, bedrijfsarchitectuur & portfoliomanagement en kwaliteitsverbetering van de ICT-dienstverlening. Begin 2009 is een start gemaakt met het doorvoeren van deze verbetermaatregelen. De maatregelen maken thans onderdeel uit van het zogenaamde Transformatieprogramma. Dit programma vloeit voort uit de overgenomen aanbevelingen uit de externe doorlichting van de IV-keten.

Hierna wordt de stand van zaken van dit programma weergegeven, als ook de resultaten van een aantal inmiddels ingevoerde maatregelen.

Transformatieprogramma

In september is het Transformatieprogramma gestart. Dit programma heeft tot doel te komen tot een volledige bestuurlijke en operationele herinrichting van de IV-keten. Er is een transformatiemanager ingesteld die, onder directe verantwoordelijkheid van de CIO, belast is met de aansturing van de transformatie. Voor de verschillende in te stellen bedrijfsonderdelen zijn kwartiermakers benoemd. Per 1 januari 2010 is de organisatorische verandering doorgevoerd zodat er sprake is van eenduidige verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de IV-keten. De IV-organisatie wordt ingericht volgens de indeling IV-vraag, IV-aanbod en IV-beleid. De vraag wordt belegd direct bij het primaire proces (belastingen, Douane, toeslagen). Het model van collegiale managementteams wordt verlaten; er is sprake van eenhoofdige leiding. De CIO is eindverantwoordelijk voor de IV-keten. Op sleutelposities zijn managers aangesteld met IT-achtergrond. Er loopt een opleidingstraject voor managers met onvoldoende IT-achtergrond. Verder is er nadrukkelijk aandacht voor het cultuuraspect. Er is een deelplan opgesteld waarin verandering van houding en gedrag onderwerp is van actieve beïnvloeding.

Dit is de eerste stap. In 2010 zal deze nieuw ingerichte IV-keten in de praktijk moeten gaan werken als beoogd, en zullen inhoudelijke verbetertrajecten hun eerste vruchten moeten afwerpen. Ultimo 2010 wordt de transformatieperiode als zodanig afgerond. In de periode na 2010 wordt de volwassenheid van de organisatie uitgebouwd op de basis die daarvoor dan in de transformatie is gelegd. Dat zal een operatie zijn die nog verscheidene jaren vergt.

Architectuur

Begin dit jaar is er een zogenaamde Architectuurboard ingesteld met als doel de ICT-projecten te toetsen aan de architectuurkaders. De prioriteitsvolgorde die wordt gehanteerd, is dat eerst de continuïteit moet zijn gegarandeerd, voordat er ruimte is voor het implementeren van grote wetgevingsprojecten en het innoveren in dienstverlening en toezicht, in die volgorde. In de Architectuurboard zijn het afgelopen jaar alle projectvoorstellen getoetst aan zowel de architectuurprincipes als deze prioriteitstelling. Er zijn 33 initiatieven beoordeeld; voor 21 dossiers heeft dat geleid tot accordering, en voor de overige tot stopzetting of terugverwijzing naar de ontwerptafel. De eerste resultaten bevestigen de meerwaarde van een dergelijke toetsingscommissie.

In 2009 zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een concernarchitectuur voor de Belastingdienst. Doel is dat met behulp van kwaliteitskaders wordt gestuurd op de kwaliteit van de door de IV-vraag opgestelde specificaties, zodat deze op efficiënte wijze bruikbaar zijn voor applicatieontwikkeling door IV-aanbod.

Portfoliomanagement

De afgelopen periode is het werkprogramma ICT-projecten 2010 (portfolio 2010) voorbereid. Ook bij de beoordeling van de voorstellen voor 2010 is de genoemde prioriteitstelling leidend geweest. Projectsturing geschiedt op basis van kwaliteit (functionaliteit), tijd en geld. Bij de grote projecten is begonnen met de Gateway review methode onder auspiciën van BZK.

Om de beheersbaarheid van projecten te bevorderen, worden initiatieven die meer dan € 10 miljoen kosten en/of meer dan één jaar doorlooptijd kennen, opgeknipt in deelprojecten die een concreet (deel)resultaat opleveren binnen één jaar, met een maximumbudget van € 10 miljoen.

Er wordt een kostenreductieplan opgeleverd op 1 mei 2010. Hierin wordt op basis van een gedetailleerde analyse aangegeven welke kostenbesparingen gerealiseerd kunnen worden in de komende jaren.

2 Ontwerp

2.1 Inleiding

In dit onderdeel wordt gerapporteerd over de stand van zaken van het nieuwe Toeslagensysteem (paragraaf 2.2), de uitvoering van de maatregelen rond de vereenvoudigingsoperatie toekomstige organisatie (paragraaf 2.3) en de stand van zaken vereenvoudiging wetgeving (paragraaf 2.4).

2.2 Nieuwe Toeslagensysteem

Ten aanzien van de stand van zaken rond het nieuwe toeslagensysteem is bij brief van 2 november 2009 gemeld dat het systeem inmiddels is opgeleverd ten behoeve van integrale testen. Zoals in de brief en in het Algemeen overleg van 26 november 2009 is toegezegd, wordt in deze rapportage hierop nader ingegaan.

Beheerst implementeren

Zoals eerder aan de Kamer is aangegeven, zal het nieuwe toeslagensysteem beheerst en gefaseerd worden geïmplementeerd. Met beheerst wordt bedoeld op het feit dat het nieuwe systeem extra moet worden getest. De testen zijn nu

volop bezig. Zo wordt op dit moment bijvoorbeeld het nieuwe systeem een eerste keer gevuld. De gegevens van 12 miljoen burgers worden in het systeem geladen. Op deze wijze wordt getest hoe het systeem met dergelijke omvangrijke data omgaat. Ook moet dan duidelijk worden hoeveel uitval (door het systeem niet te verwerken berichten) er ontstaat². Deze uitval zal handmatig moeten worden verwerkt. Daarnaast vinden er functionele testen plaats (berekent het systeem wel de juiste toeslag). De bevindingen die uit de diverse testen voortkomen, zullen vervolgens moeten worden opgelost. Het verleden heeft geleerd dat dit – ook voor de leverancier – weerbarstiger kan zijn dan gedacht. De verwachting is dat dit in het eerste kwartaal van 2010 zal zijn gebeurd. Als dit traject is afgerond dan kan het nieuwe systeem worden geïmplementeerd. Dit betekent dan nog niet dat het nieuwe systeem direct "live" gaat.

De huidige systemen en het nieuwe systeem zullen in 2010 voor een bepaalde periode parallel gaan draaien. Beide systemen staan dan in productie, maar alleen de huidige systemen staan dan "live". Op deze wijze kan de Belastingdienst ervaring opdoen met het nieuwe systeem en mogelijke kinderziekten er uit halen. Als de kinderziekten er zoveel als mogelijk zijn uitgehaald, zal er vervolgens een overgang plaatsvinden van de huidige systemen naar het nieuwe toeslagensysteem. Vanaf dat moment staat het nieuwe toeslagen systeem "live".

Gefaseerd implementeren

Door voornoemde beheerste implementatie is tegelijkertijd ook sprake van een gefaseerde implementatie. Er is immers geen sprake meer van een bigbang. Daarvan zou sprake zijn geweest als het nieuwe systeem gebruikt zou zijn voor het automatisch continueren van toeslagjaar 2010. In dat geval zouden ongeveer 6 miljoen huishoudens in één keer geconfronteerd worden met het nieuwe toeslagensysteem. Daarvan is in dit invoeringsscenario geen sprake. Toeslagjaar 2010 is vanuit de huidige systemen gecontinueerd. Hierdoor krijgen de burgers in december 2010 een voor hen vertrouwde beschikking. Ook kunnen zij eventuele wijzigingen naar aanleiding van deze beschikking nog op de gebruikelijke manier aan de Belastingdienst doorgeven.

De burger

Bij dit invoeringsscenario is het uitgangspunt dat de overgang van de huidige systemen naar het nieuwe systeem voor de burger zo geruisloos mogelijk moet geschieden.

Een eerste stap is al genomen: het automatisch continueren geschiedt vanuit de huidige systemen. De burgers ontvangen dus een voor hen vertrouwde beschikking. Dit betekent dat als het nieuwe systeem "live" gaat, niet alle ongeveer 6 miljoen huishoudens een nieuwe beschikking krijgen. Alleen burgers die na "live" gaan hun toeslag wijzigen, krijgen in principe een beschikking nieuwe stijl. Ten aanzien van de hulpmiddelen geldt dat burgers gedurende 2010

² Bij uitval gaat het om gegevens vanuit de huidige systemen, die het nieuwe systeem niet kan verwerken. Dit is bijvoorbeeld het geval als in het nieuwe systeem gegevens gevraagd worden die met de huidige systemen niet worden meegeleverd. Deze moeten dan handmatig worden aangevuld.

- nadat het nieuwe systeem "live" is gegaan - gebruik kunnen maken van de "oude" hulpmiddelen, zoals Easytax, maar ook gebruik kunnen gaan maken van de nieuwe hulpmiddelen zoals mijntoeslagen.nl. Daarnaast is het mogelijk om de Belastingtelefoon te bellen. Daarvoor geldt dat nadat het nieuwe systeem "live" is gegaan, de dienstverlening naar de burger eveneens uitgebreid gaat worden. De Belastingtelefoon kan vanaf dat moment hetzelfde als de burger via mijntoeslagen.nl. Dat betekent dat als een burger belt de Belastingdienst de aanvraag of wijziging voor de burger kan afhandelen.

De overgang van de huidige systemen naar het nieuwe systeem kan echter niet geheel geruisloos geschieden. Dit heeft te maken met het feit dat de huidige systemen onderling niet zijn gekoppeld en er verschillen kunnen zijn in de data. De meest voorkomende verschillen zitten in de inkomens die burgers hebben opgegeven voor de verschillende toeslagen. Het komt voor dat een burger bij de aanvraag van een voorschot drie verschillende inkomens heeft opgegeven voor respectievelijk de zorgtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. De huidige systemen maken dit mogelijk.

Het nieuwe toeslagensysteem kent - conform de wet- en regelgeving - maar één inkomen dat voor alle toeslagen geldt. Ditzelfde geldt ook voor de toeslagpartner. In de aanloop naar het "live" gaan van het nieuwe toeslagensysteem zal de Belastingdienst de toeslagen van burgers waarbij dit het geval is, gaan harmoniseren. Deze harmonisatie zal gevolgen hebben voor de hoogte van de diverse toeslagen. Als de harmonisatie is afgerond, zal de Belastingdienst - zolang de huidige systemen nog in gebruik zijn - inkomens handmatig gaan synchroniseren in de huidige systemen. Daarnaast geldt dat er tussen het nieuwe toeslagensysteem en de huidige systemen rekenkundige afwijkingen kunnen zitten. Veelal zal het om een paar euro op jaarbasis gaan. In die gevallen dat de afwijking groter is, zal de burger een nieuwe beschikking krijgen.

Hoewel voor het overgrote deel van de burgers het "live" gaan van het nieuwe systeem nagenoeg geruisloos zal gaan, kunnen de hiervoor genoemde acties van de Belastingdienst er voor zorgen dat de dienstverlening aan de balies en Belastingtelefoon onder druk komt te staan. Ook brengt de overgang van een oud naar een nieuw systeem met zich mee dat de dienstverlening het drukker krijgt. Uiteraard zijn er maatregelen genomen. Zo maakt de Belastingtelefoon momenteel al gebruik van een nieuw telefoonplatform die meer telefoonverkeer aan kan dan het oude telefoonplatform. Ook kan het aantal seats voor toeslagen met 60% worden uitgebreid. Door deze maatregelen kan de Belastingtelefoon in piekperiodes in 2010 ongeveer 30% meer gesprekken voeren dan in 2009³. Ondanks deze maatregelen is het mogelijk dat de Belastingtelefoon in 2010 niet altijd de vastgestelde prestatie-indicatoren zal gaan halen.

Aanvullende werkzaamheden Belastingdienst

Omdat het invoeringsscenario er in voorziet om gedurende het toeslagjaar over te gaan van het ene naar het andere systeem moet de Belastingdienst nog aanvullende voorbereidingen treffen. Zo moeten de gegevens in de huidige

³ Hierbij is rekening gehouden met een langere afhandeltijd per gesprek.

systemen en het nieuwe systeem gesynchroniseerd worden en blijven, moet er data gecorrigeerd worden en moeten er applicaties worden gebouwd om de overgang van de huidige systemen naar het nieuwe systeem te bewerkstelligen. Deze applicaties moeten vervolgens weer uitvoerig getest worden.

Met name door de ontwikkeling van deze laatste applicaties is dit invoeringsscenario nu wel mogelijk in vergelijking met een jaar geleden. Het verschil ten opzichte van een jaar geleden zit erin dat enerzijds het nieuwe toeslagensysteem is opgeleverd ten behoeve van de integrale testen. En tegen de tijd dat de Belastingdienst het gaat gebruiken helemaal getest is. Anderzijds is het mogelijk om wijzigingen die burgers over 2010 inzenden goed vast te houden. Zodoende kunnen de huidige systemen en het nieuwe systeem gesynchroniseerd worden. Hiervoor is al een applicatie aanwezig en moet nog een aantal applicaties worden gebouwd.

Planning

Het moment van overgang van de huidige systemen naar het nieuwe toeslagensysteem is thans nog niet te geven. Dit komt omdat enerzijds het testen van het nieuwe toeslagensysteem nog loopt en daar nog bevindingen uit kunnen komen die opgelost moeten worden. Anderzijds kunnen ook uit het paralleldraaien, de aanvullende applicaties en het synchroniseren en corrigeren van de data nog punten naar voren komen die opgelost moeten worden voordat het nieuwe toeslagensysteem "live" kan gaan. De Kamer wordt over het moment van overgang nog nader geïnformeerd.

Risico's

Voor het grootste deel zijn de risico ten aanzien van het beheerst implementeren hiervoor reeds beschreven. Hierbij worden deze nog eens kort samengevat:

1. Het systeem wordt op dit moment uitgebreid getest. Onbekend is hoeveel bevindingen hierbij naar boven komen, van welke aard deze zijn en wat de benodigde oplostijd is. Als er veel en zware bevindingen worden geconstateerd, dan zorgt dat voor vertraging, want er worden geen concessies gedaan aan de kwaliteit;
2. Voor het invoeringsscenario moeten aparte applicaties gebouwd worden om de overgang van de huidige systemen naar het nieuwe systeem mogelijk te maken. Naast het bouwen ervan moeten deze applicaties getest worden. Ook dit kan zorgen voor vertraging, want er worden geen concessies gedaan aan de kwaliteit;
3. Bij de conversie moeten - zelfs voor de Belastingdienst ongekend - grote volumes verwerkt worden. De conversie zal uitval genereren. Deze uitval zal handmatig moeten worden verwerkt. De exacte omvang daarvan is momenteel nog niet in te schatten. Pas na de eerste proefconversie is daar zicht op. Een grote uitval levert vertraging op;
4. Voor het eerst zal de Belastingdienst gedurende een uitvoeringsjaar een systeem "live" brengen. Als het nieuwe systeem éénmaal "live" is, is er geen weg terug. Door eerst de huidige systemen en het nieuwe systeem een bepaalde periode parallel te laten draaien, wordt dit risico geminimaliseerd;
5. De introductie van een nieuw systeem, hoe goed ook, zal bij de burgers leiden tot vragen en daardoor tot extra druk op de dienstverlening (met name de BelastingTelefoon). Er zijn maatregelen genomen waardoor de

capaciteit bij de BelastingTelefoon is vergroot. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon kan echter onder druk komen te staan.

Kosten

In de vierde halfjaarsrapportage is aangegeven dat de kosten voor het nieuwe Toeslagensysteem tussen de € 107 en € 117 miljoen gaan bedragen. Volgens de huidige inzichten komen de kosten tot en met 2009 uit op circa € 120 miljoen. Dit komt vooral omdat uit het testen meer bevindingen kwamen dan verwacht en omdat ook de oplostijd daarvan langer is dan waar rekening mee werd gehouden. Hieronder is een specificatie opgenomen van de projectkosten:

Bedragen x 1 mln	2008	2009	Totaal
Projectkosten (inhuur externen)	6	8	14
Ontwikkel- en bouwkosten	13	12	25
Uitbesteding externe leveranciers	31	33	64
Investerings in hard- en software	8	4	12
Communicatie, voorlichting, opleiding	3	2	5
Totaal	61	59	120

In 2010 gaat de fase in van beheerst en gefaseerd implementeren in. Zoals in de vorige paragrafen is beschreven, gaat het om extra testen, het verhelpen van kinderziektes en het harmoniseren en synchroniseren van de data van het huidige en het nieuwe systeem. Daarbij is het moeilijk om in te schatten welke bevindingen uit het extra testwerk naar boven komen en wat de aard en noodzakelijke oplostijd hiervan is. Ook is onbekend of en zo ja tegen welke kinderziektes we aanlopen. Ten slotte is, zoals bij de planning is aangegeven, het moment van "live" gaan op dit moment nog niet te geven. Daarom kan slechts een globale inschatting van de kosten voor deze fase worden gegeven. Volgens de huidige inzichten betreft dit een bedrag van rond de € 5 miljoen per maand tot het moment van "live" brengen. Daarnaast kost het in 2010 in de lucht houden van het huidige systeem ongeveer €15 miljoen. Bovengenoemde kosten worden binnen de reguliere begroting van de Belastingdienst gefinancierd.

In de volgende halfjaarsrapportage zal meer in detail aangegeven worden wat de kosten zijn voor het beheerst implementeren.

Opbrengsten

Zoals in de vorige halfjaarsrapportage is aangegeven, levert het nieuwe Toeslagensysteem ook aanzienlijke besparingen op. Door het uitfasen van het huidige Toeslagensysteem wordt vanaf 2011 gefaseerd een besparing gerealiseerd van jaarlijks € 15 miljoen in beheer en onderhoud. Daarnaast wordt een besparing gerealiseerd van ca. € 18 miljoen, omdat definitief toekennen en uitvalbehandeling niet meer handmatig hoeven te worden uitgevoerd. Behalve financiële voordelen biedt het nieuwe Toeslagensysteem ook meer functionaliteiten in de vorm van een burgerportal en een uitgebreide verhuurdersadministratie. Van deze twee functionaliteiten heeft niet alleen de Belastingdienst voordeel, maar ook de toeslaggerechtigden en – in het geval van de verhuurdersadministratie – de verhuurders.

2.3 Vereenvoudigingsoperatie toekomstige

organisatie

Onderdeel van het plan van aanpak vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst was het programma Complexiteitsreductie. Naar aanleiding van het doorlichtingsonderzoek IV-keten is een strikte prioritering aangebracht, waarbij de hoogste prioriteit bij het waarborgen van de continuïteit van de processen van de Belastingdienst ligt.

In de vorige halfjaarsrapportage (mei 2009) is al gemeld dat het programma Complexiteitsreductie 2 (CR 2) is stopgezet en voor Complexiteitsreductie 1 (CR 1) een pas op de plaats is gemaakt, behalve voor de trajecten die een bijdrage leveren aan het borgen van de continuïteit. Het programma CR 1 wordt alleen voortgezet voor die activiteiten die direct van invloed zijn op het waarborgen van de continuïteit. Het betreft verbeteringen van de productiebesturing en van contentmanagement. Het programma CR 2 wordt voor drie jaar bevroren. De resultaten van de tot op heden uitgevoerde onderzoeken zijn een visie op de toekomstige procesinrichting, een concept van een nieuwe bedrijfsarchitectuur en ervaringen met een andere manier van voortbrengen. Op basis van een aantal – deels externe – analyses wordt thans bekeken hoe verder te gaan met de complexiteitsreductie, in het bijzonder de basisvoorzieningen. Begin volgend jaar zal besluitvorming plaatsvinden over de vervolgstappen.

2.4 Vereenvoudiging wetgeving

In de afgelopen periode zijn verschillende vereenvoudigingen van wetgeving in gang gezet. De belangrijkste van de ingezette wetgevingstrajecten zijn:

- verbetering van de fiscale positie van de directeur-groootaandeelhouder;
- vereenvoudiging van het vergoedingen- en verstrekkingenregime in de loonheffings sfeer door invoering van een werkkostenregeling;
- de uniformering van de huidige drie loonbegrippen binnen de loonheffingen.

Verbetering positie directeur-groootaandeelhouder

Gezien het belang van de directeur-groootaandeelhouder voor de Nederlandse economie, is een pakket aan fiscale maatregelen voorgesteld tot vereenvoudiging of verbetering. Deze maatregelen voorzien onder meer in enkele betalingsfaciliteiten en faciliteiten bij het schenken of vererven van aanmerkelijke belangaandelen. Daarnaast voorziet het pakket in versoepeling en stroomlijning van de zogeheten gebruikelijkloonregeling. Eind november heeft de Tweede Kamer ingestemd met de maatregelen. De Eerste Kamerbehandeling van het pakket zal in de loop van december plaatsvinden.

Invoering werkkostenregeling

De werkkostenregeling vormt het antwoord op de huidige zeer gedetailleerde fiscale regelgeving rond de vrije vergoedingen en verstrekkingen. Ook is de regeling frequent onderhevig aan wijzigingen. Bovendien kent de waardering van vergoedingen en verstrekkingen tal van subjectieve waarderingen. Deze elementen hebben geleid tot een lange lijst met kostensoorten om duidelijkheid te scheppen over het al dan niet belasten van vergoedingen en verstrekkingen. De nieuwe werkkostenregeling kent een forfaitaire benadering: tot een maximum van 1,4% van de loonsom is de werkgever vrij om onbelast vergoedingen en verstrekkingen aan zijn werknemer te geven. Het is daardoor in veel gevallen niet meer nodig om kosten die deels zakelijk, deels privé zijn, te splitsen. Overschrijdt de werkgever de grens van 1,4%, dan wordt het meerdere niet bij de werknemer belast, maar door middel van eindheffing bij de werkgever zelf. De werkkostenregeling wordt, na instemming van de Eerste kamer, per 1 januari 2010 ingevoerd. Werkgevers hebben een overgangstermijn van drie jaar om over te gaan op de nieuwe werkkostenregeling.

Uniformering loonbegrippen

Op dit moment zijn in de loonheffingen afzonderlijke loonbegrippen te onderkennen voor de loonheffing, de premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet. Het wetsvoorstel uniformering loonbegrip ziet op de omvorming van de huidige drie begrippen tot een uniform loonbegrip. Door deze uniformeringsslag te maken kan de loonberekening bij werkgevers aanzienlijk worden vereenvoudigd. Ook burgers ondervinden daar de positieve effecten van; de loonstrook wordt hierdoor aanzienlijk vereenvoudigd en beter leesbaar. De uniformering kan tevens de opmaat vormen voor een verdergaande vereenvoudiging van de loonheffing. Zo kan dit bijvoorbeeld de eerste stap zijn naar de invoering van een loonsomheffing. De Tweede Kamerbehandeling van dit wetsvoorstel is voorzien begin 2010. Onder meer afhankelijk van het koopkrachtbeeld kan de invoering plaatsvinden per 1 januari 2011 of 2012. De keuze daarvoor wordt per 1 juli 2010 gemaakt, zodat voldoende voorbereidingstijd resteert voor alle hierbij betrokken partijen.

3 Toezeggingen Algemeen Overleg

3.1 Inleiding

In dit deel wordt gerapporteerd over de ontwikkelingen rond de toezeggingen die zijn gedaan in het Algemeen Overleg van 24 juni 2009 (paragraaf 3.2), 1 juli 2009 (paragraaf 3.3), 7 september 2009 (paragraaf 3.4) en 26 november 2009 (paragraaf 3.5).

3.2 Algemeen Overleg 24 juni 2009

In het Algemeen Overleg van 24 juni 2009 (Tweede Kamer, 31 934, nr. 3) over de reorganisatie van de Douane, is toegezegd de Kamer jaarlijks te informeren over de ontwikkelingen bij de Douane en het Authorised Economic Operator (AEO) certificaat.

De reorganisatie van de Douane

Deze reorganisatie heeft, zoals eerder gemeld in de brief d.d. 16 april 2009, Tweede Kamer 2008 – 2009, 31 934 nr. 1 als doel:

- het versterken van het toezicht aan de EU-buitengrens om de veiligheid van het EU grensoverschrijdende goederenverkeer te vergroten en het elektronificeren van de douaneprocessen om het goederenverkeer zo min mogelijk op te houden;
- de ontwikkeling van andere vormen van toezicht (bijvoorbeeld horizontaal toezicht) in combinatie met het Authorised Economic Operator Programma om beter zicht te krijgen op de logistieke ketens en om het bedrijfsleven optimaal te faciliteren;
- het vergroten van de eenheid van beleid en uitvoering door de instelling per 1 januari 2010 van één landelijke eenheid (Belastingdienst/Douane Nederland) met daaronder negen uitvoerende kantoren;
- het intensiveren van de samenwerking met andere diensten.

Uitgangspunt van de reorganisatie is dat bij versterking van de toezicht aan de buitengrens de dienstverlening aan het bedrijfsleven in het binnenland gewaarborgd blijft.

De voorbereidingen voor de start van de nieuwe organisatie op 1 januari 2010 liggen op koers. Het najaar heeft in het teken gestaan van het informeren van het bedrijfsleven, het overleg met de medezeggenschap en het scheppen van duidelijkheid aan de douaneambtenaren waar ze organisatorisch worden geplaatst in de nieuwe organisatie. Daarnaast is gewerkt aan nieuwe controlemethodieken om goederenstromen zo min mogelijk op te houden. Dit in samenwerking met het bedrijfsleven en de andere overheidshandhavers aan de grens. Daarbij is afgesproken dat voor wat betreft goederen de Douane de regisseur van alle controles aan de EU-grens is. Dit om te komen tot afgestemde controles waardoor goederen zoveel mogelijk in de logistiek van het bedrijfsleven één maal op één plek worden gecontroleerd. Een voorbeeld hiervan is het Cargo Checkpoint op de luchthaven Schiphol. Dit Check Point is in september jl. geopend. Er worden daar in de vorm van een pilot en onder regie van de Douane controles van overheid en niet overheid gecombineerd. Luchtvracht kan daardoor sneller de plaats van bestemming bereiken.

Het AEO-certificaat

De Douane heeft in samenwerking met koepelorganisaties van het bedrijfsleven een enquête gehouden onder bedrijven over het aanvragen van een AEO-status. De uitkomsten van deze enquête zijn vervolgens weer met de koepels besproken. Conclusie is dat het overgrote deel van het bedrijfsleven tevreden is over de wijze waarop de Douane omgaat met de AEO-statusverlening. Uit de enquête komt verder naar voren dat bedrijven behoefte hebben aan

begeleiding door de Douane bij de voorbereiding van een AEO-aanvraag. Aanbevolen wordt te onderzoeken welke mogelijkheden er voor de Douane zijn, zonder dat deze optreedt als fiscaal of logistiek adviseur of de verantwoordelijkheid van het bedrijfsleven overneemt. Vooruitlopend op dit onderzoek is de Douane dit najaar begonnen met een intensievere begeleiding van bedrijven o.a. door individuele bezoeken of groepsgewijze voorlichting. Bedrijven worden daarbij ook actiever gewezen op het bestaan van de AEO Guidelines van de Europese Commissie met behulp waarvan bedrijven kunnen inschatten of ze voldoen aan de voorwaarden voor een AEO-certificaat. Uit de enquête komt ook naar voren dat bedrijven behoefte hebben aan meer duidelijkheid over de eisen voor een AEO-status en de voordelen daarvan. Als reactie hierop hebben bedrijfsleven en Douane een werkgroep opgericht die de communicatie gaat verbeteren over doel en voordelen van de AEO-status en die invulling geeft aan de implementatie van de wettelijke faciliteiten voor een AEO. Daarnaast kijkt deze werkgroep of nieuwe faciliteiten mogelijk zijn, zoals de eerder dit jaar geïntroduceerde verlaging van de zekerheidstelling voor de betaling van een douaneschuld.

3.3 Algemeen Overleg 1 juli 2009

3.3.1 Inleiding

In het Algemeen Overleg van 1 juli zijn op diverse onderwerpen toezeggingen gedaan. De onderwerpen die betrekking hadden op toeslagen zijn in hoofdstuk 1.2 opgenomen. Dit betreft: 1) Redenen waarom voor toeslaggerechtigden over 2006 en 2007 nog niet kon worden overgegaan tot definitieve toekenning; 2) Het kabinetsstandpunt naar aanleiding van het IBO rapport aan Kamer toezenden; 3) Informatie verstrekken over invordering bij toeslagen; 4) Een derde brief aan burgers in verband met de samenloop Buitengewone Uitgaven en toeslagen. De overige onderwerpen worden hierna behandeld.

3.3.2 Vrijplaatsen

In het Algemeen Overleg is gevraagd welke gemeenten in het kader van de zogenaamde vrijplaatsen een handhavingsovereenkomst met het rijk hebben afgesloten.

De Belastingdienst heeft de stand van zaken van deze overeenkomsten geïnventariseerd. Gebleken is dat met 94% van de gemeenten inmiddels een convenant is gesloten of onderhandelingen hieromtrent gaande zijn. De Belastingdienst kiest voor een aanpak, waarbij samenwerking met andere handhavingpartners voorop staat. Dit is een arbeidsintensief proces waarvoor veel overleg nodig is.

In de volgende halfjaarsrapportage zal uitgebreid verslag worden gedaan van de stand van zaken van de diverse convenanten, waarbij ook een overzicht wordt gegeven van de gemeenten waarmee nog geen convenant is afgesloten.

3.3.3 Ziekteverzuim

Naar aanleiding van de discussie in het Algemeen Overleg over de hoogte van het ziekteverzuim bij de Belastingdienst, is gevraagd naar meer specifieke informatie over de opbouw van de Achmeanorm die binnen de Belastingdienst wordt gehanteerd. De Belastingdienst maakt sinds 2004 gebruik van de Achmeanorm. Deze norm is gebaseerd op de Verbaannorm van Falke & Verbaan. De Achmeanorm maakt bij de berekening van het ziekteverzuim gebruik van leeftijd, geslacht en drie klassen in werkniveau. Hiervoor is gekozen omdat deze kenmerken samenhangen met de hoogte van het ziekteverzuim. Bij bedrijven met veel vrouwen is het verzuim hoger, bij bedrijven met veel ouderen is het verzuim hoger en bij bedrijven met veel laagopgeleiden is het verzuim hoger. Achmea gebruikt als referentiebestand het eigen klantenbestand. Aangezien Achmea veel klanten heeft in de publieke sector sluit dit aan bij de Belastingdienst. De Achmeanorm wordt voor elke regio apart en voor de Belastingdienst in totaal berekend. De norm voor de Belastingdienst voor 2010 komt met de Achmeanorm op een percentage van 5,15% uit.

3.3.4 Communicatie

In het Algemeen Overleg is gesproken over de effectiviteit van de televisiespotjes van de Belastingdienst. In dit kader is toegezegd dat de effectiviteit van de spotjes zou worden meegewogen in het verbeterplan dat de Belastingdienst maakt ten aanzien van de communicatie via de televisie. In verband met de noodzaak tot terugdringen van de uitgaven voor communicatie, heeft de Belastingdienst besloten bedoelde spotjes tot nader order te laten vervallen.

3.3.5 Uitzendkrachten BelastingTelefoon

In het algemeen overleg is de vraag gesteld hoe de personeelsverhouding is tussen vaste medewerkers en uitzendkrachten bij de BelastingTelefoon. Gemiddeld is de verhouding 40% vast en 60% flexmedewerkers (uitzendkrachten). Die verhouding verschilt echter per werkstroom. Naarmate sprake is van een meer constant werkaanbod is het aantal vaste medewerkers groter. Bij Ondernemingen bijvoorbeeld 50% en bij Toeslagen 30%. Binnen de groep flexmedewerkers kennen we nog het onderscheid tussen 1) uitzendkrachten die voor langere termijn in dienst zijn, maar waarbij de flexibiliteit wordt gerealiseerd door het – afhankelijk van het telefonieaanbod – op- of afschalen van het aantal inzetbare uren en 2) uitzendkrachten die kortstondig worden ingezet voor het afvangen van pieken. De eerste schil bestaat uit vaste medewerkers (40%), de tweede uit flexmedewerkers die voor langere tijd voor de BelastingTelefoon werken ($\pm 50\%$) en de derde schil bestaat uit oproepkrachten ($\pm 10\%$).

Zowel in vaste- als in flexmedewerkers wordt geïnvesteerd op het gebied van opleidingen. Om die reden én voor het opbouwen van ervaring heeft de BelastingTelefoon er belang bij dat de medewerkers zo lang mogelijk blijven.

De strategie rond de personele bezetting van de BelastingTelefoon wordt de komende tijd nader bezien. Het streven is om voorlopig vacatures binnen de BelastingTelefoon te vullen met medewerkers die elders binnen de Belastingdienst in een overbezettingssituatie zitten. Daarmee wordt extra kennis en ervaring binnen de BelastingTelefoon gebracht en wordt voor betrokkenen werkzekerheid geboden.

3.3.6 Easytax

Tijdens het Algemeen Overleg is toegezegd dat terug zou worden gekomen op de mogelijke tekortkomingen van Easytax bij het doen van aangifte door meerdere personen op dezelfde computer. In de Easytaxversie voor belastingjaar 2008 is niet de mogelijkheid opgenomen om meerdere keren aangifte te doen en daarbij steeds voor een andere belastingplichtige gebruik te maken van de service van de vooraf ingevulde aangifte op eenzelfde computer. De reden hiervoor is dat van een dergelijke mogelijkheid nauwelijks gebruik wordt gemaakt. Voor het ophalen van vooraf ingevulde gegevens is de - strikt persoonlijke - DigiD-inlogcode vereist. Het gebruik van meerdere DigiD-inlogcodes vanaf dezelfde computer is, buiten de huiselijke sfeer, niet goed voorstelbaar. Wanneer toch sprake is van aangifte doen voor een ander vanaf dezelfde computer kan Easytax eenvoudig opnieuw gedownload worden, inclusief de vooraf ingevulde gegevens. De Belastingdienst heeft er dan ook van afgezien om voor belastingjaar 2008, waarin de service van de vooraf ingevulde aangifte als proef is gelanceerd, bedoelde mogelijkheid aan te bieden. Voor belastingjaar 2009 wordt voorzien in de behoefte van de (selecte groep) gebruikers van deze mogelijkheid via het aanbieden van een link op de site van de Belastingdienst, waarmee nogmaals vooraf ingevulde gegevens kunnen worden ingeladen in de download van het aangifteprogramma op dezelfde computer.

Voor de goede orde, het was voor belastingjaar 2008 wel mogelijk om met een fiscale partner gezamenlijk aangifte te doen en in het aangifteprogramma zowel de aangiftegegevens van de aangever als de fiscale partner in te laden. Deze mogelijkheid blijft voor belastingjaar 2009 bestaan.

3.3.7 APA/ATR

Bij bespreking van het Beheersverslag 2008 in het Algemeen Overleg is gevraagd om een meerjarig overzicht van de cijfers over APA/ATR. Hieronder worden de afgehandelde APA- en ATR-verzoeken weergegeven over de jaren 2005 t/m 2008, zoals deze zijn weergegeven in de beheersverslagen van de desbetreffende jaren.

Overzicht APA en ATR 2005-2008

	2005	2006	2007	2008
APA				
<i>Vorraad 1 jan</i>	71	144	167	151
Ontvangen	192	260	323	283
Afgehandeld	119	237	339	273
Toegewezen	86	176	271	206
Afgewezen	10	4	9	10
Ingetrokken/buiten behandeling	23	57	59	57
<i>Vorraad 31 dec</i>	144	167	151	161
ATR				
<i>Vorraad 1 jan</i>	69	111	167	296
Ontvangen	283	429	679	679
Afgehandeld	241	373	550	676
Toegewezen	196	316	451	498
Afgewezen	15	15	18	28
Ingetrokken/buiten behandeling	30	42	81	150
<i>Vorraad 31 dec</i>	111	167	296	299

3.3.8 Praktijkproef overlijden

In het Algemeen Overleg van 1 juli 2009 is toegezegd informatie te verstrekken over de nabestaandenproef in Oost-Brabant. Bij de proef streeft de Belastingdienst ten behoeve van de nabestaanden naar een integrale, dus op elkaar afgestemde, behandeling van alle toeslag- en belastingzaken van een overledene. Het contact met de nabestaanden start met toezending van een zogenaamd nabestaandenpakket. Onderdeel hiervan is een statusoverzicht, waarin alle relevante informatie over de lopende toeslag- en belastingzaken van de overledene overzichtelijk wordt gepresenteerd en waarbij tevens wordt aangegeven wat de Belastingdienst nog gaat doen en welke acties verwacht worden van de nabestaanden. Dit wordt gevolgd door een geregisseerde afhandeling van alle lopende zaken door het zogeheten Serviceteam Overlijden. In dit team werken alle onderdelen van de Belastingdienst samen om de nabestaanden direct en effectief van dienst te zijn. Ook wordt de nabestaande als hij contact opneemt met de Belastingtelefoon direct doorgeschakeld naar het serviceteam; zo komt de integrale benadering maximaal tot zijn recht. Evaluatie wijst uit dat de proef geslaagd is. Sterk punt daarbij is met name de snelle, duidelijke en volledige informatieverstrekking.

Nabestaanden geven aan dat zij het bezwaarlijk vinden dat door verschillende onderdelen van de Belastingdienst wordt gevraagd om een verklaring van erfrecht. Zij zouden graag zien dat één verklaring, afgegeven aan één onderdeel van de Belastingdienst voldoende is. Er is een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden om aan deze op zichzelf gerechtvaardigde wens tegemoet te komen. Dat onderzoek heeft uitgewezen dat het inderdaad mogelijk is hiervoor een automatiseringsvoorziening te treffen. Om ervoor te zorgen dat een dergelijke oplossing structureel landelijk kan worden ingevoerd, is het eenmalig uitvragen van de verklaring van erfrecht onderdeel gemaakt van het gehele verbetertraject met betrekking tot dienstverlening aan nabestaanden.

Momenteel onderzoekt de Belastingdienst op welke termijn en met welke fasering de diverse onderdelen uit de proef en het eenmalig uitvragen van de verklaring van erfrecht landelijk ingevoerd kunnen worden. Naar verwachting zal dit gefaseerd in de tweede helft van 2010 plaatsvinden.

3.4 Algemeen Overleg 7 september 2009

In het Algemeen Overleg met de vaste commissie voor Financiën op 9 september 2009 over intracommunautaire btw-fraude is toegezegd dat in deze halfjaarsrapportage dieper ingegaan zou worden op het doel van de aanpak van intracommunautaire btw-fraude, de stand van zaken wetgevingsactiviteiten in EU-verband en de wijze van opvolging van de aanbevelingen van de VAT Working Group van het Contactcomité van de Algemene Rekenkamers van de drie betrokken landen.

3.4.1 Doel intracommunautaire btw-fraude

De Kamer heeft gevraagd nader inzicht te geven in wat de Belastingdienst wil voorkómen met de aanpak van de intracommunautaire btw-fraude. Vooraf zij opgemerkt dat een indicatie van de te bereiken resultaten zeker in dit stadium vooral kwalitatief zal zijn. Pas gaandeweg, naar mate er meer concrete resultaten worden geboekt, kan gedacht aan het formuleren van kwantitatieve doelen.

In essentie is de doelstelling van de aanpak van bestrijding van carrouselfraude eenvoudig: het gaat om het voorkómen van belastingderving als gevolg van btw-carrouselfraude. De overweging hierbij is dat snel handelen en het pro-actief voorkomen van belastingderving te alle tijde beter is dan repressieve activiteiten en het gebruik van de strafrechtelijke keten om de gederfde belasting te innen. Dit klemt des te meer daar in de praktijk blijkt dat het alsnog innen van gederfde belasting bij gebleken btw-fraude een bijzonder moeilijke zaak is. In deze benadering past dan ook niet een kwantitatieve doelstelling in termen van extra belastingopbrengsten. Dan zijn eerder kwalitatieve indicatoren van belang die zien op het aantal gevallen waarin sprake is van (pogingen tot) btw-fraude en waarbij de fraude vooraf dan wel in een vroegtijdig stadium is gestopt. Deze indicatoren vertalen zich in het aantal risicosignalen dat zowel vanuit de FIOD-ECD als vanuit de regio-eenheden zelf worden aangedragen voor intensieve controle door de Belastingdienst.

Om die reden wordt gemikt op een hoger aantal actuele signalen, in combinatie met een hoger percentage afgedane signalen, bijvoorbeeld in de vorm van succesvolle toezichtacties. Daarbij kan het ook zijn dat in voorkomende gevallen een signaal leidt tot aanpassing van de desbetreffende regelgeving, zoals ook in de zomer van 2009 is gebeurd met de CO₂-emissierechten.

In algemene zin wordt er naar gestreefd dat, in vergelijking met 2009, voor elk van genoemde indicatoren (te weten een hoger aantal signalen respectievelijk een hoger percentage succesvolle afgedane zaken) in 2010 een verhoging

met 33% wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt een aantal kengetallen bijgehouden, te weten het aantal en bedrag van opgelegde naheffingen en boeten, het aantal strafrechtelijke vervolgingen en de resultaten hiervan, en het aantal weigeringen of intrekkingen van btw-nummers. Ultimo 2010 zal een en ander worden geëvalueerd.

In de halfjaarsrapportages zal voortaan worden gerapporteerd over de concrete resultaten van de aanpak van de intracommunautaire btw-fraude.

3.4.2 Stand van zaken wetgevingsactiviteiten in EU-verband

De Kamer heeft gevraagd een overzicht te geven van de stand van zaken van wetgevingsactiviteiten in EU-verband.

1. Herschikking Verordening

Over de herschikking van de Verordening is de Kamer geïnformeerd in de BNC-fiche die op 25 september jl. is toegezonden⁴. Het doel van de herschikking is de Lidstaten de middelen te verschaffen om grensoverschrijdende btw-fraude efficiënter te bestrijden. De belangrijkste wijzigingen daartoe zijn de volgende:

- de gegevens voor verzameling en uitwisseling met andere lidstaten worden duidelijk omschreven, ook worden de toegangsrechten hiertoe gedefinieerd;
- er wordt een kader gecreëerd om de kwaliteit van de gegevens in de gegevensbanken te kunnen garanderen;
- de lidstaten krijgen de verplichting om de naam en het adres die bij een btw-nummer horen, langs elektronische weg te bevestigen;
- er wordt een rechtsgrond gecreëerd voor het opzetten van een permanente structuur zodat doelgericht kan worden samengewerkt met het oog op fraudebestrijding (Eurofisc).

Meer in het algemeen strekt het voorstel er ook toe de uitwisseling van inlichtingen tussen de lidstaten te verbeteren door vast te leggen in welke gevallen de lidstaten niet kunnen weigeren op een verzoek om inlichtingen te antwoorden of een administratief onderzoek in te stellen, in welke gevallen zij spontaan bepaalde gegevens moeten uitwisselen alsook in welke gevallen er een terugmelding moet worden gedaan en op welke wijze dat moet gebeuren. Voorts strekt het voorstel ertoe te verduidelijken in welke gevallen de lidstaten multilaterale controles kunnen dan wel moeten verrichten. Tot slot voorziet het voorstel in de vaststelling van precieze doelstellingen met betrekking tot de beschikbaarheid en de operationele procedures van het systeem van gegevensbanken voor de inlichtingenuitwisseling.

Inmiddels is de Verordening eenmaal besproken op Raadswerkgroepniveau; in december staat een tweede vergadering gepland. Nederland steunt alle maatregelen die helpen om fraude te voorkomen, mits zij effectief de fraude bestrijden zonder disproportionele extra administratieve lasten en inperking van de bescherming van persoonsgegevens en niet strijdig zijn met nationale restricties. Nederland is daarbij voorstander van gerichte acties of regelingen die meer specifiek het knelpunt aanpakken. De voorgestelde wijzigingen zijn in

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 22 112, nr. 929

algemene zin daarmee in lijn, maar betekenen een extra uitvoeringslast voor de Belastingdienst. Bij bespreking van het voorstel in detail wordt gezien of alle voorgestelde wijzigingen effectief en nuttig zijn gerelateerd aan de uitvoeringslast die het specifiek met zich brengt.

Belangrijk onderdeel van de Herschikking van de Verordening is Eurofisc. Bij brief van 30 oktober⁵ is de Kamer nader geïnformeerd over Eurofisc. Bij brief van 24 november, kenmerk AFP/2009-745U, is de Kamer verder geïnformeerd over de voortgang van de regelgeving voor en implementatie van Eurofisc en de vergadering van de Anti Tax Fraud Strategy Group (ATFS).

2. Verleggingsregeling

Op de agenda van de Ecofin van 2 december 2009 staat het voorstel voor een verleggingsregeling voor leveringen van bepaalde fraudegevoelige goederen en diensten. Bij brief van 23 november jl. (kenmerk BFB 2009-1611M) is de Kamer hierover geïnformeerd. Het voorstel is een reactie op de ad hoc acties van Frankrijk, Nederland en het Verenigd Koninkrijk om de fraude met CO2-rechten in te dammen. De Nederlandse maatregel zorgt ervoor dat de verschuldigde btw over de verkoop wordt verlegd van de verkoper naar de koper. De verleggingsregeling is in dit geval een effectief middel om (intracommunautaire) btw-fraude te bestrijden en zelfs te voorkomen. Bij verlegging brengt de leverancier of dienstverrichter geen btw in rekening aan zijn belastingplichtige afnemer; laatstgenoemde wordt gehouden tot het voldoen van deze btw. In de praktijk verricht de afnemer (voor zover deze recht heeft op aftrek van voorbelasting) de aangifte en de aftrek van de btw tegelijkertijd zonder dat er enige betaling aan de schatkist hoeft plaats te vinden. Op deze manier wordt de theoretische mogelijkheid om te frauderen weggenomen. Het aangepaste Commissievoorstel is in lijn met onze verleggingsregeling.

3. Minimumvoorwaarden vrijstelling bij invoer

Op 9 juni 2009 heeft de Ecofin Raad ingestemd met de harmonisering van de minimumeisen die gelden bij de btw-importvrijstelling indien deze wordt gevolgd door een intracommunautaire levering naar een andere lidstaat⁶. Door deze eisen te harmoniseren wordt beter zichtbaar waar de goederen heen gaan. Op deze manier wordt misbruik van deze vrijstelling voor carrouselfraude aangepakt. Dit voorstel heeft inmiddels vorm gekregen in de Richtlijn 2009/69/EG, gepubliceerd 4 juli 2009. De Raad heeft in dit verband aan de Commissie gevraagd de mogelijkheden van een snelle automatische gegevensuitwisseling te onderzoeken. Hierover is een eerste maal in de ATFS-vergadering gesproken. De Nederlandse lijn is dat de communicatie over de toepassing van de code van vrijstelling met name tussen Douane en Belastingdienst van de lidstaat van invoer moet worden geregeld, en dat een extra, nieuw systeem van gegevensuitwisseling, naast VIES en straks Eurofisc, niet nodig is.

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 21 501-07, nr. 680

⁶ Verslag bij brief van 16 juni 2009, TK, vergaderjaar 2008–2009, 21 501-07, nr. 661

4. Hoofdelijke aansprakelijkheid

Tegelijkertijd met het hiervoor genoemde voorstel tot harmonisering van de minimumeisen bij invoer is een voorstel tot aanpassing van de richtlijn gedaan aangaande de hoofdelijke aansprakelijkheid⁷. Het onderwerp is zesmaal in Raadswerkgroepen besproken, laatstelijk onder leiding van het Zweeds voorzitterschap op 13 oktober 2009. De lidstaten verschillen van mening over een aantal fundamentele aspecten van de maatregel, zowel juridisch als procedureel. Er is nog geen akkoord bereikt. Het Zweeds voorzitterschap sluit dit onderwerp voor dit jaar af met een rapport over de voortgang.

5. Onderzoek Europese Commissie naar de VAT gap

Eind oktober heeft de Europese Commissie de resultaten gepubliceerd van een onderzoek naar de misgelopen btw-ontvangsten, de zogenaamde VAT gap, in de 25 EU-landen over de periode 2000 tot en met 2006. Voor de EU als geheel wordt de VAT gap in 2006 (het laatst onderzochte jaar) berekend op € 106 miljard. Dit komt overeen met 12% van de theoretische btw-opbrengst. Nederland steekt hierbij gunstig af. Voor Nederland is de VAT-gap geschat op 3% (in absolute termen € 1,3 mld).

Bij de presentatie van de resultaten is er door de Commissie op gewezen dat de VAT-gap géén berekening is van de gemiste btw-opbrengsten door btw-fraude. De VAT-gap bevat bijvoorbeeld ook onderdelen die verband houden met tax planning, oninbare btw en de beperkingen in waarneming van de VAT-gap door het gebruik van nationale rekeningen. Daarnaast is de VAT-gap een macrobenadering vanuit een theoretische belastinggrondslag, die vooralsnog niet gerelateerd kan worden aan resultaten op microniveau, dat wil zeggen op basis van gegevens bij de individuele ondernemingen. Door deze methodologische beperkingen van het onderzoek zijn de resultaten niet zelfstandig bruikbaar als basis voor praktische toezichtdoeleinden. De inzet van de Belastingdienst is en blijft er op gericht de beschikbare handhaving capaciteit in te zetten op met name die terreinen waar de fiscale en financiële risico's het grootst zijn. Daarmee wordt tevens het inzicht in de aard en het voorkomen van fraude verscherpt. De studie bevestigt wel schattingen uit het verleden en onderstreept de absolute noodzaak voor de EU en haar lidstaten om door te gaan met de strijd tegen btw-fraude.

3.4.3 Aanbevelingen VAT Working Group van het Contact Comité van de Algemene Rekenkamers van de EU-landen

De Kamer heeft gevraagd de wijze van opvolging te melden van de aanbevelingen van de VAT Working Group van het Contactcomité van de Algemene Rekenkamers van de drie betrokken landen. De aanbevelingen zijn gevoegd bij het rapport van de Algemene Rekenkamer over Intracommunautaire btw-fraude in Nederland⁸. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de aanbevelingen met een aanduiding van de opvolging van de desbetreffende aanbeveling.

⁷ BNC-fiche van 21 januari 2009, TK, vergaderjaar 2008–2009, 22 112, nr. 773

⁸ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31880, nrs. 1-2

1. Preventie

De volgende aanbevelingen worden gedaan:

- *Voer preventieve beoordelingen uit bij aanvragen van btw-nummers.*
- *Maak meer gebruik van informatiesystemen voor risicosignalen en geef prioriteit aan de respons op waarschuwingssignalen.*
- *Maak bij de risicobeoordeling gebruik van informatie.*
- *Besteed meer aandacht aan risico's bij de overdracht van de eigendom van ondernemingen over ondernemers met een fraudeverleden.*

Deze aanbevelingen zijn alle meegenomen in het plan van aanpak intracommunautaire btw-fraude dat 28 augustus 2009 aan de Tweede Kamer is gezonden⁹.

2. Detectie

De volgende aanbevelingen worden gedaan

- *Registreer verificaties van btw-identificatienummers in het kader van risicobeoordeling.*

Zoals aangegeven in de antwoorden op de vragen van de Tweede Kamer bij het rapport van de Algemene Rekenkamer¹⁰ wordt hiernaar vooronderzoek gedaan.

- *Bespoedig de verwerking en uitwisseling van gegevens in VIES.*

Dit zal in 2010 zijn beslag krijgen als gevolg van implementatie van de EU-richtlijn voor versnelling van de opgaaf intracommunautaire leveringen en de versnelling van de bijbehorende gegevensuitwisseling tussen de EU-lidstaten.

- *Vergelijk de verzamellijsten van intracommunautaire leveringen door handelaren met hun btw-aangiften.*

Dit is reeds een regulier proces in Nederland.

- *Zorg voor uniforme regels voor het in rekening brengen van btw om problemen bij de vergelijking met VIES-gegevens uit andere lidstaten terug te dringen.*

Binnen de EU bestaan hiervoor al geharmoniseerde regels. Bij de invoering van het EU-btw-pakket worden voor intracommunautaire diensten aanvullende regels ingevoerd om het genoemde risico terug te dringen. Verwezen wordt naar mijn brief aan de Tweede Kamer over het EU-btw-pakket van 16 november 2009.

- *Overweeg vergelijking van afzonderlijke transacties als oplossing voor langere termijn.*

Een dergelijke oplossing kan helpen bij de aanpak van btw-fraude, maar heeft als mogelijk nadeel de extra administratieve lasten die hierdoor ontstaan. Nederland heeft als positie dat zij gerichte maatregelen voor bestrijding van btw-fraude ondersteunt, mits zij geen verhoging van administratieve lasten tot effect hebben.

- *Neem de bij gegevensvergelijking gevonden afwijkingen op in het systeem voor risicobeoordeling.*

Bij het afgeven van signalen voor het intensieve toezicht worden tevens dergelijke geconstateerde afwijkingen meegenomen.

- *Versterk het risicobeheer bij de controle van btw-aangiften.*

⁹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2008, 31880, nr. 4

¹⁰ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2008, 31880, nr. 3

De mogelijkheden tot versterking van risicobeheer worden continu gezien binnen het toezichtbeleid. Hierbij wordt wel opgemerkt dat de btw-aangifte altijd na afloop van het tijdvak binnen komt en zelf ook een doorlooptijd heeft alvorens ingestuurd te worden. Daarom wordt bekeken of het effectiever is versterking van risicobeheer in het actuele toezicht na te streven, bijvoorbeeld via horizontaal toezicht.

- *Evalueer de doeltreffendheid van de gegevensuitwisseling tussen lidstaten.*

In het kader van de EU-richtlijn voor versnelling van de opgaaf intracommunautaire leveringen en de versnelling van de bijbehorende gegevensuitwisseling tussen de EU-lidstaten is op initiatief van Nederland afgesproken om de doeltreffendheid in 2011 te evalueren.

- *Handel verzoeken om informatie op tijd af.*

In het kader van het plan van aanpak wordt een versnelling nagestreefd, mede omdat dit signalen voor btw-fraude in Nederland kunnen zijn.

- *Bevorder de uitwisseling van gegevens tussen fraude-eenheden en verruim de steun voor Eurocanet als nuttig instrument voor gegevensuitwisseling.*

Inmiddels hebben alle lidstaten ingestemd met de vorming van Eurofisc als opvolger van Eurocanet. Thans is binnen de EU de conceptverordening in bespreking die de juridische basis geeft voor Eurofisc.

3. Repressie

De volgende aanbevelingen worden gedaan:

- *Zorg voor nauwe samenwerking tussen opsporingsdiensten/openbaar ministerie en de belastingautoriteiten.*

Dit is binnen Nederland al geruime tijd bestaande praktijk.

- *Zorg voor managementinformatie over fraudegevallen en misgelopen btw-ontvangsten.*

In het kader van het plan van aanpak wordt een verbetering van de relevante managementinformatie beoogd.

- *Lage invorderingspercentages voor misgelopen btw-ontvangsten onderstrepen het belang van preventie en vroegtijdige detectie.*

Deze aanbeveling ondersteunt de ingezette lijn met betrekking tot de bestrijding van BTW-fraude.

3.5 Algemeen Overleg 26 november 2009

Het Algemeen Overleg van 26 november 2009 viel net voor het verschijnen van deze vijfde halfjaarsrapportage. Het merendeel van de vragen die in het Overleg aan de orde kwamen, is in eerdere onderdelen van deze rapportage beantwoord. De vraag naar het gebruik van de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) als bronbestand voor toeslagen is niet eerder beantwoord.

In het Algemeen overleg van 26 november 2009 is gevraagd of het verantwoord is om de GBA per 1 januari 2010 als authentieke registratie te gaan gebruiken voor toeslagen. Hierbij werd gerefereerd aan de mededeling van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) dat 3% van de gemeenten voldoet aan de kwaliteitseisen.

De wettelijke verplichting tot invoering van de GBA als basisregistratie maakt dat alle gemeenten en GBA-gebruikers bij de uitvoering van hun publieke taken gebruik maken van actuele persoonsgegevens en dus niet langer terugvallen op een eigen bronbestand. Het verplichte gebruik van actuele GBA-gegevens in combinatie met de verplichte terugmelding zal in de komende periode leiden tot een gewenste kwaliteitsverbetering. De invoering van de GBA als basisregistratie is één van de maatregelen zoals de Staatssecretaris van BZK deze in het Actieplan Kwaliteit GBA van 11 juni 2008 heeft gepresenteerd. Andere maatregelen zijn bijvoorbeeld het programma modernisering GBA en de circulaire woonfraude.

In haar brief van 10 november 2009 heeft de Staatssecretaris van BZK de Kamer geïnformeerd over de actuele stand van zaken over de GBA. Hierin heeft zij aangegeven dat per 1 januari 2010 ongeveer 55% van de gemeenten verwacht de GBA als basisregistratie ingevoerd te hebben. Hierbij geldt dat de G4-gemeenten gereed zijn of bezig de laatste stap te zetten. Hoewel sprake is van een duidelijke verbetering van de cijfers in vergelijking met een peiling uit oktober 2008, heeft de Staatssecretaris van BZK op 1 oktober 2009 - naast de reeds lopende activiteiten - een pakket van aanvullende maatregelen gepresenteerd om de gewenste versnelling aan te brengen in de invoering. Dit pakket aanvullende maatregelen omvat drie zaken:

- a) de inzet van ambassadeurs;
- b) ondersteuning en voorlichting door adviseurs; en
- c) een landelijk congres.

In bedoelde brief is hier uitgebreid op ingegaan. Overigens zegt de invoering van de GBA als basisregistratie iets over het verplichte gebruik (en de verplichte terugmelding) van persoonsgegevens, maar daarmee is niet gezegd dat in die gevallen dat een gemeente of bestuursorgaan de GBA nog niet heeft ingevoerd de GBA op dit moment per definitie niet betrouwbaar zou zijn.

Daar waar het gaat om de kwaliteit van de GBA in relatie tot het toeslagenproces moet het volgende worden opgemerkt. In de voortgangsrapportage van 9 juni 2009 over het actieplan Kwaliteit GBA heeft de staatssecretaris van BZK, mede namens de Belastingdienst, het volgende gezegd: "Toch is het van belang te onderstrepen dat de gegevens in de GBA bepalend zijn, maar afnemers van deze gegevens onder omstandigheden tot de conclusie moeten komen dat één of meerdere gegevens niet juist zijn. Dit zal leiden tot een terugmelding, maar belangrijker nog tot de conclusie dat voor het recht op een toeslag, uitkering of anderszins de afnemer tot een eigen afweging komt. Dit uitgangspunt is bevestigd in vaste jurisprudentie (zie bijvoorbeeld UN: AZ9532, Raad van State, 200605763/1). Uiteraard laat een en ander onverlet dat het wenselijk is dat gegevens in de regel juist zijn om te kunnen komen tot een effectieve uitvoering van overheidstaken."

Deze constatering geeft de Belastingdienst de vrijheid om in zijn beslissing toch af te wijken van de GBA. Evenwel moet de Belastingdienst de constatering wel terugmelden aan de GBA. De werkwijze van de Belastingdienst in 2010 ligt in deze lijn.