

Vergaderjaar 2019–2020

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 603**

## **BRIEF VAN DE STAATSECRETARISSEN VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 maart 2020

De vorige Staatssecretaris van Financiën heeft uw Kamer bij brief van 29 november jl.<sup>1</sup> gemeld dat de Belastingdienst voor een omvangrijke groep van burgers en bedrijven de dwangbevel- en aanmaningskosten (hierna: vervolgingskosten) ten onrechte niet heeft verminderd. Daarbij heeft de vorige Staatssecretaris uw Kamer gemeld dat de Nationale ombudsman hierover in 2018 onjuist geïnformeerd is. De vorige Staatssecretaris heeft daarbij toegezegd uw Kamer nader te zullen informeren. Uw vaste Kamercommissie voor Financiën heeft op 12 december 2019 vragen gesteld over de juistheid van de door de Belastingdienst verstrekte informatie aan de Nationale ombudsman, waaronder de verlaging van vervolgingskosten. In de bijlage bij deze brief treft u de antwoorden op de vragen van de vaste Kamercommissie voor Financiën aan.

Het is uiteraard nooit de bedoeling geweest om onjuiste of onvolledige informatie te verstrekken aan welke partij dan ook. Het feit dat dat in het geval van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de verlaging van kosten, de Belastingdienst onjuiste informatie heeft verstrekt, betreuren wij dan ook zeer. Zoals de vorige Staatssecretaris reeds aan uw Kamer gemeld heeft, is de Nationale ombudsman op de hoogte gesteld van het feit dat hij onjuist is geïnformeerd. Ook heeft de Minister van Financiën op 7 januari jl. over onder andere dit onderwerp een gesprek gevoerd met de Nationale ombudsman. Hierin heeft hij nogmaals aangegeven de gang van zaken te betreuren. Ook is er de afgelopen periode meermaals ambtelijk overleg geweest met de Nationale ombudsman en zijn medewerkers om een nadere toelichting te geven.

### *Aard en omvang problematiek*

Als een burger of een bedrijf niet tijdig zijn schuld aan de Belastingdienst betaalt, stuurt de Belastingdienst eerst een kosteloze betalingsherin-

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 549.

nering. Als naar aanleiding daarvan niet wordt betaald, wordt een aanmaning verzonden. Een aanmaning is niet kosteloos. Voor schulden tot € 454 bedragen de aanmaningskosten € 7; voor hogere schulden bedragen deze € 17. Als ook na de aanmaning betaling uitblijft, volgt een dwangbevel met bevel tot betaling. De kosten daarvan zijn gerelateerd aan de hoogte van de schuld en bedragen tussen de € 43 en € 12.677; indien dat maximum wordt bereikt, zal de openstaande schuld overigens meer dan € 130.000 bedragen. De hier genoemde bedragen volgen uit de Kostenwet invordering rijksbelastingen zoals die geldt voor 2020. Voor eerdere jaren gelden lagere bedragen.

Als de aanslag wordt verlaagd en er is niet betaald (of verrekend), worden de vervolgingskosten automatisch verminderd. Als geheel of gedeeltelijk wel is betaald (of verrekend), worden centraal lijsten aangemaakt die naar de verschillende Belastingdienstkantoren worden gestuurd voor handmatige verlaging van de kosten. De problematiek van het niet verlagen van vervolgingskosten ziet op het proces wanneer geheel of gedeeltelijk wel is betaald. In dat proces kunnen op meerdere momenten fouten voorkomen die in de beantwoording van de Kamervragen nader worden geduid.

Op basis van initieel onderzoek blijkt dat in de periode van 2014 tot en met 2018 ongeveer voor 410.000 belastingaanslagen en terugvorderingen toeslagen, behorende bij ruim 266.000 unieke BSN's/RSIN's, de vervolgingskosten ten onrechte niet zijn verlaagd, terwijl de aanslag was verminderd en er geheel of gedeeltelijk is betaald. Het totaalbedrag aan ten onrechte niet gecorrigeerde kosten bedraagt voor die periode ongeveer € 31 miljoen. De aantallen en het bedrag worden in de beantwoording van de Kamervragen nader geduid. Aanvullend onderzoek moet uitwijzen om hoeveel gevallen het precies gaat.

#### *Signalen niet opgepakt en gemeld*

Op de bovengenoemde handmatige verwerking van kostenverlagingen wordt inmiddels strakker toegezien door middel van kwaliteitscontroles. Ondanks dat strakkere toezicht, worden de kosten nog steeds niet in alle gevallen verlaagd waar dat wel het geval zou moeten zijn. De oorzaak blijkt te liggen in het eerste (geautomatiseerde) deel van het proces. Waar deze fout optreedt en hoe dit moet worden opgelost, wordt nog onderzocht. Zodra de oorzaak van het probleem bekend is, wordt gezien hoe dit voor de toekomst kan worden voorkomen.

Het onderkennen van de dieperliggende problemen in het eerste (geautomatiseerde) deel van het proces heeft te lang geduurd. In 2016 is er binnen de Belastingdienst een voorstel gedaan voor een geautomatiseerd proces voor het verlagen van kosten. In de toelichting bij dat voorstel is aangegeven dat het in de praktijk voorkwam dat het verlagen van kosten pas gebeurde als belanghebbenden (burgers en bedrijven) daar zelf om vroegen in plaats van altijd proactief door de Belastingdienst. Dit is niet conform het beleid dat de Belastingdienst voorschrijft. Er is vervolgens niet afdoende geacteerd om deze praktijk te stoppen en in lijn te brengen met het beleid.

In 2018, kort voordat de Belastingdienst de vragen van de Nationale ombudsman in het kader van diens onderzoek naar vervolgingskosten heeft beantwoord, is binnen de Belastingdienst nogmaals een signaal opgekomen dat in een deel van de gevallen waarin dwangbevelkosten moesten worden verlaagd, dat niet gebeurde. Dat signaal was tweeledig: de handmatige behandeling op de belastingdienstkantoren was niet direct sluitend en de lijsten die werden gebruikt waren niet compleet. Het

signaal is in 2018 ten onrechte niet aan de Nationale ombudsman gemeld. Naar aanleiding van de signalen is de Belastingdienst in augustus 2018 wel zelf een nader onderzoek gestart. Uit steekproeven begin 2019 bleek dat ook de systemen niet altijd vaststellen dat een verlaging van kosten moet plaatsvinden, in gevallen waarin dat wel zou moeten. In die gevallen gaat er dus geen signaal naar de Belastingdienstkantoren dat een aanslag of terugvordering verlaagd moet worden. Dit compliceerde het onderzoek en maakte het tijdrovend en complex en de eerste resultaten daarvan waren in september 2019 gereed. Het lek was – zoals hierboven gemeld – nog niet boven, maar de resultaten zijn toen besproken in het managementteam van de Belastingdienst en vervolgens in oktober 2019 aan de andere directies van de Belastingdienst voorgelegd. Kort daarna is onze ambtsvoorganger en vervolgens uw Kamer bij brief van 29 november jl. geïnformeerd.<sup>2</sup>

### *Huidige praktijk en naar een oplossing*

Hoe het mogelijk is dat kosten niet zijn verlaagd terwijl daar wel aanleiding voor was en hoe dit in de toekomst definitief kan worden voorkomen, vereist dus helaas nog meer onderzoek. Er is ons veel aan gelegen om de kosten in alle gevallen te verlagen als daar aanleiding voor is. Dit vereist vervolgonderzoek met bijbehorende analyses die complex en tijdrovend zijn, omdat de informatie voor het verlagen van kosten uit verschillende systemen gehaald moet worden. Ook de berekeningen die vervolgens moeten plaatsvinden zijn zeer complex. Zodra meer duidelijk is over de aard van de fout, wordt deze zo spoedig mogelijk hersteld zodat dit niet meer kan voorkomen.

Om de correctie van ten onrechte niet verlaagde kosten te realiseren wordt een plan van aanpak gemaakt. De probleemanalyse is echter nog niet afgerond en deze heeft gevolgen voor de datum van oplevering van het plan van aanpak. Het streven is om een eerste versie van het plan van aanpak zo spoedig mogelijk gereed te hebben, waarbij zorgvuldigheid prevaleert boven snelheid. Deze eerste versie bevat op hoofdlijnen het proces voor de correctie van de niet verlaagde kosten.

In het plan van aanpak wordt in ieder geval prioriteit gegeven aan herstelacties die daadwerkelijk betekenis hebben voor belanghebbenden, zoals terugbetalingen of verrekening met openstaande schulden, om zo directe gevolgen voor betrokkenen te herstellen. In verband met de complexiteit van de materie zal een externe partij worden gevraagd om een onafhankelijke toets uit te voeren op de probleemanalyse en de herstelacties.

Periodiek zal zowel de Nationale ombudsman als de Tweede Kamer (via de moties- en toezeggingenbrief) geïnformeerd worden over het plan van aanpak, de correctie van de ten onrechte niet verlaagde kosten (zowel met betrekking tot de periode 2014–2018 als de periode daarna) en de voortgang met betrekking tot het oplossen van het probleem.

### *Tot slot*

Het feit dat kosten ten onrechte niet zijn verlaagd terwijl dat wel had moeten gebeuren, is absoluut niet de manier waarop de Belastingdienst burgers en bedrijven wil behandelen. Van de Belastingdienst mag juist de grootst mogelijke zorgvuldigheid verwacht worden bij het correct vaststellen van aanslagen en terugvorderingen van toeslagen. Er wordt op dit moment hard gewerkt om dit te herstellen, maar dit gaat nog tijd kosten en is geen gemakkelijk opgave.

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 549.

Er kunnen en zullen dingen blijven misgaan in de uitvoering bij de Belastingdienst. De praktijk moet zijn dat wanneer dit duidelijk wordt, dit wordt opgepakt en gemeld op het juiste niveau om herstel zo snel mogelijk te realiseren en belanghebbenden, waaronder uw Kamer, te kunnen informeren. Wij betreuren het dat dit in dit geval niet goed is gegaan. Periodiek zal ik (de Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst) de Tweede Kamer informeren via de moties- en toezeggingenbrief (dan wel separaat als daar aanleiding voor is) over het plan van aanpak, de correctie van de ten onrechte niet verlaagde kosten (zowel met betrekking tot de periode 2014–2018 als de periode daarna) en de voortgang met betrekking tot het oplossen van het probleem.

De Staatssecretaris van Financiën,  
J.A. Vijlbrief

De Staatssecretaris van Financiën,  
A.C. van Huffelen

## **Beantwoording Kamervragen over de juistheid van de door de Belastingdienst verstrekte informatie in diverse zaken.**

De antwoorden op de vragen van de commissie vindt u hieronder. Waar in de vragen 6,7,8,12 en 14 wordt gesproken over «dwangsommen» dan wel «dwangbevelkosten», wordt in de beantwoording het begrip «kosten» gebruikt. Het gaat in deze niet om dwangsommen of dwangbevelkosten, maar om aanmaningskosten en de kosten van betekening van het dwangbevel.

### **1. Kunt u een overzicht geven van alle zaken betreffende de Belastingdienst waarover de Nationale ombudsman in de afgelopen tien jaar vragen heeft gesteld? In welke gevallen is foutieve informatie verstrekt en welke verklaring is hiervoor?**

De Nationale ombudsman heeft in de afgelopen tien jaar in een groot aantal zaken vragen gesteld aan de Belastingdienst; zowel schriftelijk als digitaal (via e-mail) als telefonisch. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook op medewerkersniveau. Het geven van een volledig overzicht is daarmee nagenoeg onmogelijk.

In de afgelopen tien jaar heeft de Nationale ombudsman de volgende rapporten gepubliceerd over de Belastingdienst:

2 februari 2010	De Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman
9 februari 2010	ZZP'ers met een valse start
30 oktober 2014	Moeten de goeden onder de kwaden lijden?
5 februari 2015	In het krijt bij de overheid: burgers in financiële problemen door geldopeisen overheid zonder beslagvrije voet
12 februari 2015	Onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen
25 augustus 2015	Pgb-trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid
5 april 2016	Het verdwijnen van de blauwe envelop
2 augustus 2017	Geen powerplay maar fair play
12 december 2018	Kind van de rekening?» Onderzoek naar de toegang van co-ouders tot het kindgebonden budget

Deze informatie is ontleend aan de website van de Nationale ombudsman.<sup>3</sup> In 240 gevallen heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar gedragingen van de Belastingdienst.<sup>4</sup>

Het uitgangspunt van de Belastingdienst bij het verstrekken van informatie aan de Nationale ombudsman is uiteraard dat de verstrekte informatie volledig en juist is.

In het kader van het onderzoek «Geen powerplay maar fair play» (de CAF-11 zaak) is het voorgekomen dat onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt. Zie ook het antwoord op de vragen 16 en vraag 17. Het is, voor zover ik heb kunnen achterhalen, niet vaker voorgekomen dat de Nationale ombudsman onvolledig of niet juist is geïnformeerd.

<sup>3</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/zoeken?keys=Belastingdienst&created-after%5Bdate%5D=2009-12-02&created-before%5Bdate%5D=&type%5B3%5D=3>.

<sup>4</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/zoeken?keys=Belastingdienst&created-after%5Bdate%5D=2009-12-02&created-before%5Bdate%5D=&type%5B4%5D=4>.

**2. Zijn er andere dossiers waarin de Belastingdienst de Nationale ombudsman verkeerde informatie gegeven heeft in de afgelopen drie jaar? Zo ja, welke fouten zijn er nog meer gemaakt?**

Zie het antwoord op vraag 1.

**3. Zijn er andere dossiers waarin de belastingdienst verkeerde of onvolledige informatie gegeven heeft aan andere toezichthouders de afgelopen drie jaar? Zo ja, welke informatie en hoe is dat rechtgezet?**

Net als voor het verstrekken van informatie aan de Ombudsman, geldt ook voor andere toezichthouders van de Belastingdienst -de Algemene Rekenkamer, de Erfgoedinspectie en de Autoriteit Persoonsgegevens- dat deze juist en volledig moeten worden geïnformeerd. De Belastingdienst poogt altijd deze toezichthouders zo juist en volledig mogelijk te informeren in het kader van de onderzoeken die zij bij de Belastingdienst hebben uitgevoerd.

Op het moment dat dit niet goed gaat, wordt dit hersteld. Zie bijvoorbeeld de Kamerbrief 11 juni 2019 over Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak (Kamerstuk 31 066, nr. 490).

**4. Heeft de Nationale ombudsman in het verleden navraag gedaan over de kwalificatie opzet/grove schuld of de richtlijn verwijtbaarheid? Is hierover informatie verstrekt en was deze informatie juist?**

Voor zover ik – de Staatssecretaris Toeslagen en Douane – heb kunnen nagaan, heeft de Nationale ombudsman in het verleden geen navraag gedaan over de kwalificatie opzet/grove schuld of de richtlijn verwijtbaarheid.

Wel heeft de Nationale ombudsman vragen gesteld over de maatregel «Verrekenen van de kinderopvangtoeslag» waarbij de kwalificatie opzet/grove schuld een rol speelt. De in dat kader verstrekte informatie is juist.

**5. Wanneer en hoe ontdekte de Belastingdienst dat zij foutieve informatie had aangeleverd aan de Nationale ombudsman?**

De aanleiding voor het onderzoek van de Nationale ombudsman naar het verlagen van kosten, was het signaal dat de ontvanger van de Belastingdienst niet in alle gevallen de kosten van betekening van het dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd. De Nationale ombudsman stelde specifiek de vraag of in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd, ook de dwangbevelkosten worden verlaagd. Deze vraag is ten onrechte bevestigend beantwoord: «Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak uitvoert.» Het antwoord is niet juist, omdat de vervolgingskosten in de praktijk niet altijd zijn verminderd in de gevallen waarin dat wel had moeten. De vraag van de Nationale ombudsman had uiteraard niet op die manier beantwoord mogen worden.

In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger vastgelegd om de kosten ambtshalve te verminderen bij een vermindering van de onderliggende aanslag. In nadere procedures en (werk)instructies is vastgelegd op welke manier de regionale medewerkers deze taak moeten uitvoeren. Er is bij de beant-

woording van de vragen ten onrechte vanuit gegaan dat de werking van de procedures en instructies in de praktijk was getoetst.

De berichten die moeten leiden tot verlaging van de vervolgingskosten maakten onderdeel uit van een grote hoeveelheid berichten (bijna 8 miljoen per jaar) over een verandering in de schuldpositie van een debiteur (zogenoemde CBK-berichten). Gebleken is dat in het verleden inderdaad onvoldoende aandacht was voor de kostenverlagingen. Dat verlaging van vervolgingskosten niet altijd plaatsvond kwam tot uiting in een (intern) voorstel dat in 2016 werd gedaan om de verlaging van de kosten volledig geautomatiseerd te laten verlopen. In de toelichting bij dat voorstel werd beschreven dat het in de praktijk voorkwam – overigens in strijd met het beleid – dat kosten alleen werden verlaagd als klanten een verzoek daartoe deden. Dit is in strijd met het beleid van de Belastingdienst. Het had uiteraard niet mogen voorkomen dat belanghebbenden om hun recht op verlaging van de kosten moesten vragen.

Hoewel een volledig geautomatiseerde oplossing voor de verlaging van kosten niet mogelijk bleek, is eind 2017 wel een ontwikkeling in gang gezet om het proces te verbeteren: de te verlagen vervolgingskosten werden voortaan opgenomen in lijsten (zogenoemde kostenverlagingslijsten of KVL-lijsten) met een beperktere omvang dan de massale CBK-berichten, waardoor ze beter herkenbaar werden.

Deze KVL-lijsten worden sinds begin 2018 digitaal verzonden naar de Belastingdienstkantoren, om daar handmatig te worden verwerkt. Met de KVL-lijsten werd het proces voor het verlagen van kosten overzichtelijker.

Begin augustus 2018 bleek echter uit een intern signaal dat in een deel van de gevallen waarin dwangbevelkosten moesten worden verlaagd, dat niet was gebeurd. Het signaal was tweeledig: de behandeling op de kantoren was niet direct sluitend en de lijsten waren niet compleet. Het signaal is ten onrechte niet meegenomen in de beantwoording van de aanvullende vragen bij de brief aan de Nationale ombudsman van 15 augustus 2018.

De Belastingdienst heeft half augustus 2018 een onderzoek laten starten naar het verlagen van kosten. Het onderzoek bleek bijzonder tijdrovend en complex. Daardoor konden de resultaten pas in september 2019 worden opgeleverd. Deze resultaten zijn begin september 2019 besproken in het managementteam en vervolgens begin oktober 2019 aan de andere directies van de Belastingdienst voorgelegd. Voor het handmatige proces geldt, zoals voor handmatige processen in het algemeen, dat er geen volledige garantie is op de juistheid en de volledigheid van de uitvoering ervan. Er wordt wel weer extra toegezien op de naleving ervan door middel van kwaliteitscontroles.

Daarnaast is begin 2019 uit steekproeven gebleken dat de systemen niet altijd vaststellen dat een verlaging van kosten moet plaatsvinden, in gevallen waarin dat wel zou moeten. Dat is uiteraard niet de manier waarop de Belastingdienst burgers en bedrijven wil behandelen. Er wordt op dit moment hard gewerkt om dit te herstellen.

Hoe het mogelijk is dat kosten niet zijn verlaagd terwijl daar wel aanleiding voor was en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen, wordt nog onderzocht. Het vervolgonderzoek is complex en tijdrovend omdat de informatie voor het verlagen van kosten uit verschillende systemen gehaald moet worden. Ook de berekeningen die vervolgens moeten plaatsvinden zijn zeer complex. Zodra meer duidelijk is over de aard van de fout, wordt deze zo spoedig mogelijk hersteld zodat dit niet meer kan voorkomen.

Op 22 november 2019 zijn de voormalige Staatssecretaris en de Minister geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek. Kort daarna is ook de Nationale ombudsman hiervan op de hoogte gebracht. Deze heeft daarop zijn onderzoek naar de verlaging van kosten op 6 december 2019 heropend.

Op 7 januari jl. heeft de Minister met hem over dit onderwerp gesproken en op 14 januari jl. is hierover overleg gevoerd tussen vertegenwoordigers van het ministerie en medewerkers van de Nationale ombudsman.

Om de correctie van ten onrechte niet verlaagde kosten te realiseren wordt een plan van aanpak gemaakt. De probleemanalyse is echter nog niet afgerond en deze heeft gevolgen voor de datum van oplevering van het plan van aanpak.

Het streven is om een eerste versie van het plan van aanpak zo spoedig mogelijk gereed te hebben, waarbij zorgvuldigheid prevaleert boven snelheid. Deze eerste versie bevat op hoofdlijnen het proces voor de correctie van de niet verlaagde kosten. Ik kan daarbij nog aangeven dat, in verband met de complexiteit van de materie, een externe partij zal worden gevraagd om een onafhankelijke toets uit te voeren op de probleemanalyse en de herstelacties. In het plan van aanpak wordt in ieder geval prioriteit gegeven aan herstelacties die daadwerkelijk betekenis hebben voor belanghebbenden, zoals terugbetalingen of verrekening met openstaande schulden, om zo directe gevolgen voor betrokkenen te herstellen.

Periodiek zal zowel de Nationale ombudsman als de Tweede Kamer (via de moties- en toezeggingenbrief) geïnformeerd worden over het plan van aanpak, de correctie van de ten onrechte niet verlaagde kosten (zowel met betrekking tot de periode 2014–2018 als de periode daarna) en de voortgang met betrekking tot het oplossen van het probleem.

## **6. Hoeveel ondernemers hebben een te hoge dwangsom betaald? Kun u een schatting maken van hoeveel deze mensen teveel betaald hebben?**

Als een burger of een bedrijf niet tijdig zijn schuld aan de Belastingdienst betaalt, stuurt de Belastingdienst eerst een kosteloze betalingsherinnering. Als naar aanleiding daarvan niet wordt betaald, wordt een aanmaning verzonden. Een aanmaning is niet kosteloos.

Voor schulden tot € 454 bedragen de aanmaningskosten € 7; voor hogere schulden bedragen deze € 17. Als ook na de aanmaning betaling uitblijft, volgt een dwangbevel met bevel tot betaling. De kosten daarvan zijn gerelateerd aan de hoogte van de schuld en bedragen tussen de € 43 en € 12.677; indien dat maximum wordt bereikt, zal de openstaande schuld overigens meer dan € 130.000 bedragen. De hier genoemde bedragen volgen uit de Kostenwet invordering rijksbelastingen zoals die geldt voor 2020. Voor eerdere jaren gelden lagere bedragen.

Op basis van het initieel uitgevoerde onderzoek zijn in de periode 2014 tot en met 2018 circa 410.000 belastingaanslagen en terugvorderingen toeslagen, behorende bij ruim 266.000 unieke BSN's/RSIN's gevonden waarbij de kosten ten onrechte niet zijn verlaagd, terwijl de aanslag was verminderd en er geheel of gedeeltelijk is betaald.

De circa 410.000 aanslagen en terugvorderingen zien op de populatie over 2014–2018 zoals die is vastgesteld in augustus 2019. Een vaststaand aantal kan niet worden afgegeven omdat het een momentopname betreft. Daarna kunnen er kostenverlagingen hebben plaatsgevonden, er kan een vermindering opgelegd zijn of er kunnen nieuwe kosten in rekening zijn



gebracht. Ook kan de populatie nog wijzigen door de uitkomsten van de analyses.

Zo is nog niet bij alle belastingmiddelen vastgesteld of er sprake is van te verlagen vervolgingskosten.<sup>5</sup> Daarnaast moeten ook het aantal gevallen uit 2019 en 2020 waarin kosten ten onrechte niet zijn verlaagd nog worden bepaald. De uiteindelijke standcijfers over de populatie worden hierdoor beïnvloed. Op het moment dat de niet verminderde bedragen daadwerkelijk worden gecorrigeerd, wordt de populatie opnieuw (definitief) vastgesteld. De verwachting is dat de populatie groter zal zijn dan de genoemde 410.000.

Het gaat voor de periode 2014–2018 om een te corrigeren totaalbedrag van ongeveer € 31 miljoen. Om de hierboven genoemde redenen zal het uiteindelijk te corrigeren totaalbedrag waarschijnlijk hoger liggen dan € 31 miljoen. De totale kosten worden gedekt binnen artikel 1 van de Financiën-begroting.

In meer dan 60% van de gevallen gaat het om bedrijven, waaronder zzp'ers, in de overige gevallen om burgers. In hoeverre de te verlagen kosten verrekend kunnen worden met openstaande of oninbaar geleden schulden, wordt nog onderzocht. In die gevallen waarbij kosten daadwerkelijk moeten worden terugbetaald, zullen wij dat uiteraard zo snel mogelijk doen.

Het hoogste bedrag aan ten onrechte niet verlaagde kosten bedraagt ruim € 12.000. Bij de kosten voor vennootschapsbelasting, omzetbelasting, loonheffingen en inkomensheffing komen dit soort te herstellen bedragen meerdere malen voor. Bij de motorrijtuigenbelasting en toeslagen is het hoogste te herstellen bedrag respectievelijk € 700 en € 2.400. Het gemiddelde bedrag dat aan kosten hersteld moet worden is per belastingsoort heel verschillend. Bij de vennootschapsbelasting ligt dat bedrag rond de € 200, terwijl dat bij de motorrijtuigenbelasting € 25 is. In bijna de helft van alle gevallen gaat het om een bedrag van minder dan € 7.

## **7. Wat was er de oorzaak van dat de dwangsommen niet conform de wet lager werden vastgesteld als de naheffing lager werd?**

Zoals in het antwoord op vraag 6 al werd aangegeven, brengt de Belastingdienst ingevolge de Kostenwet invordering rijksbelastingen kosten in rekening voor vervolging, als belastingplichtigen niet tijdig hun schuld betalen.

Het gaat hierbij om de kosten voor het verzenden van een aanmaning en de kosten voor het betekenen van een dwangbevel met bevel tot betaling. De Belastingdienst voert hiervoor een beleid<sup>6</sup> (geen wettelijke regeling) waarbij een afname van de schuld, na het in rekening brengen van deze kosten, wordt gevolgd door een afname van de kosten.

Als de aanslag wordt verlaagd en er is niet betaald (of verrekend), worden de vervolgingskosten automatisch verminderd – dit proces verliep en verloopt naar behoren.

Als geheel of gedeeltelijk wel is betaald (of verrekend), worden centraal lijsten aangemaakt die naar de verschillende Belastingdienstkantoren worden gestuurd voor handmatige verlaging van de kosten. In dit proces

<sup>5</sup> Tot nu toe zijn de ten onrechte niet verlaagde vervolgingskosten bij de motorrijtuigenbelasting, Eurovignet, verontreinigingsheffing rijkswateren, inkomensheffing/inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet, loonheffing, omzetbelasting, vennootschapsbelasting en toeslagen in beeld. Naar de te verlagen kosten voor de andere middelen wordt nog onderzoek gedaan.

<sup>6</sup> Artikel 75.6, tweede gedachtestreepje, Leidraad invordering 2008.

kunnen op meerderde momenten fouten voorkomen. Allereerst kan dat het geval zijn bij de geautomatiseerde totstandkoming van de lijsten, vervolgens bij de geautomatiseerde verzending en ontvangst bij de kantoren en tenslotte bij de handmatige verwerking van de lijsten op de kantoren. De lijsten werden in het verleden vaak niet conform het beleid verwerkt. De Belastingdienst betreurt de fouten in het proces en stelt alles in het werk om de fouten te herstellen.

Op die handmatige verwerking van kostenverlagingen wordt inmiddels strakker toegezien door middel van kwaliteitscontroles. De grote aantallen van ten onrechte niet verlaagde kosten bleken niet veroorzaakt te worden door het structureel niet behandelen van de KVL-lijsten. Ondanks dat strakkere toezicht, worden de kosten immers nog steeds niet in alle gevallen verlaagd waar dat wel het geval zou moeten zijn. De oorzaak blijkt te liggen in het eerste (geautomatiseerde) deel van het proces. Waar deze fout optreedt en hoe dit moet worden opgelost, wordt nog onderzocht. Zodra de oorzaak van het probleem bekend is, wordt gezien hoe dit voor de toekomst kan worden voorkomen.

**8. De Belastingdienst heeft aangegeven dat zij de Nationale ombudsman foutief heeft geïnformeerd over het onderzoek naar het verlagen van de dwangbevelkosten op aanslagen door de Belastingdienst. Het onderzoek van de Nationale ombudsman is in 2018 beëindigd omdat het werkproces binnen de Belastingdienst goed was ingericht. Nu blijkt dat de Belastingdienst de Nationale ombudsman verkeerd heeft geïnformeerd is de vraag of het werkproces niet goed is gevolgd en of er nog andere werkprocessen zijn, waarbij dit het geval is?**

Wij hebben geen reden om aan te nemen dat er andere werkprocessen zijn die niet goed verlopen. Voor het overige verwijs ik naar het antwoord op vraag 7.

**9. Hoe is de Belastingdienst tot de conclusie gekomen dat de Nationale ombudsman onjuist is geïnformeerd?**

Zie het antwoord op vraag 5.

**10. Wanneer is de Belastingdienst tot deze conclusie gekomen?**

Zie het antwoord op vraag 5.

**11. Om hoeveel belastingplichtigen gaat het of kunt u hiervan een inschatting maken?**

Zie het antwoord op vraag 6.

**12. Hoeveel bezwaren heeft de Belastingdienst tussen 2014 en heden ontvangen over te hoge dwangbevelkosten of aanverwante onderwerpen?**

Bezwaarschriften komen binnen bij verschillende onderdelen van de Belastingdienst. Een overkoepelende registratie vindt niet plaats en er is geen totaaloverzicht van bezwaren die zien op dit onderwerp.

**13. Welke actie heeft de Belastingdienst ondernomen na het in april 2018 gestarte onderzoek van de Nationale ombudsman?**

In het antwoord op vraag 7 is reeds aangegeven dat naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman strakker wordt toegezien op het handmatige deel van het proces waarmee kosten worden verminderd. Naar de wijze waarop een fout in het geautomatiseerde proces dat daaraan voorafgaat kan worden hersteld, wordt onderzoek gedaan. Gebleken is immers dat de lijsten op basis waarvan de handmatige verwerking plaatsvindt, niet altijd volledig zijn.

Er wordt een plan van aanpak gemaakt om de terugbetaling van de ten onrechte niet verlaagde kosten op efficiënte wijze te realiseren.

De probleemanalyse is echter nog niet afgerond en deze heeft gevolgen voor de datum van oplevering van het plan van aanpak. Daarnaast wordt de deskundigheid die nodig is voor de analyse ook ingezet voor de Toeslagenproblematiek. Niettemin is het streven om een eerste versie van het plan van aanpak eind maart 2020 gereed te hebben. Deze eerste versie bevat op hoofdlijnen het proces voor de correctie van de niet-verlaagde kosten. In het plan van aanpak wordt prioriteit gegeven aan correcties die leiden tot daadwerkelijke terugbetaling of verrekening; herstelacties waar burgers en bedrijven daadwerkelijk voordeel van hebben.

**14. Hoeveel vragen zijn er bij de Belastingtelefoon geregistreerd over de verlaging van de dwangbevelkosten in de jaren 2014 tot heden (uitgesplitst per jaar)?**

Bij de Belastingtelefoon vindt geen registratie plaats van het onderwerp van gevoerde telefoongesprekken op dit niveau.

**15. Registreert de Belastingdienst het aantal correcties die worden doorgevoerd naar aanleiding van vragen van Nederlanders bij de Belastingdienst? Zo ja, hoeveel zijn er de afgelopen jaren doorgegeven? Zo nee, waarom worden deze (ook na onderzoek Nationale ombudsman uit 2018) niet geregistreerd?**

Nee, dat wordt niet geregistreerd. Er wordt geen koppeling gemaakt tussen vragen die gesteld zijn en correcties.

**16. Heeft de Belastingdienst altijd de juiste feiten gecommuniceerd met de ombudsman in de CAF-11 zaak (Geen powerplay maar fair play)? Zo nee, welke foute informatie is verschaft aan de ombudsman en hoe is dat rechtgezet?**

Zoals ook in mijn kamerbrief van 3 januari jl. (Kamerstuk 31 066, nr. 576) gemeld, is er in de afgelopen jaren sprake geweest van wisselende aantallen in de CAF 11-zaak.

In het interim advies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen is daarover opgenomen dat verschillen het gevolg zijn van steeds wisselende definities, afbakeningen en inzichten. In het gesprek met de Nationale ombudsman van 7 januari jl. is dit ook besproken.

Daarnaast is aan de Nationale ombudsman in reactie op zijn aanbevelingen over CAF 11 aangegeven dat het proces van rappelleren op orde was. Dat was wel het geval ten aanzien van CAF-zaken, fraudeonderzoeken en het intensief subject gericht toezicht, maar niet voor de overige processen van Toeslagen.

In het ambtelijke overleg met de Nationale ombudsman van 14 januari jl. is dit besproken en in de brief van 3 februari jl. is dit nog eens bevestigd. Zie ook mijn brief van 18 december 2019<sup>7</sup> aan uw Kamer hierover. De antwoorden op de vragen van de commissie vindt u hieronder. Waar in de vragen 6,7,8,12 en 14 wordt gesproken over «dwangsommen» dan wel «dwangbevelkosten», wordt in de beantwoording het begrip «kosten» gebruikt. Het gaat in deze niet om dwangsommen of dwangbevelkosten, maar om aanmaningskosten en de kosten van betekening van het dwangbevel.

**17. Kunt u op de volgende punten per punt aangeven of de informatie die aan de Nationale ombudsman verschaft is in het rapport over de CAF-11 zaak correct is:**

**a. de Belastingdienst heeft de toeslagen opgeschort (brief van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016);**

In de brief aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016 is aangegeven dat er een «zachte stop» is toegepast. De «zachte stop» betekent dat toeslagen op een moment in de toekomst worden gestopt waarbij niet direct terugvorderingen voor de aanvragers ontstaan.

De zachte stop werd gevolgd door het versturen van brieven aan de betrokken aanvragers om gegevens aan te leveren waarmee Toeslagen de rechtmatigheid van toeslagen kan beoordelen.

Omdat het opschorten van betalingen systeemtechnisch niet mogelijk was, is met de zachte stop getracht deze uitkomst zo goed mogelijk te benaderen. In de brief is ten onrechte gesteld dat de zachte stop een «vorm van opschorten» was, terwijl deze feitelijk zijn stopgezet.

**b. een meer dan gemiddeld lang behandelproces is afhankelijk van het door belanghebbenden of het door hun gemachtigde verstrekken van alle gevraagde en benodigde stukken (brief van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016);**

Het behandelproces heeft over het algemeen veel te lang geduurd. In de reactie van 22 december 2016 aan de Nationale ombudsman is expliciet opgenomen dat er met betrekking tot de duur van het behandelproces sprake was van een combinatie van factoren. De termijnoverschrijding is mede en vooral veroorzaakt doordat het enige tijd duurde voordat Toeslagen duidelijk werd dat een groot aantal cliënten van een bepaalde kinderopvanginstelling bezwaarschriften indiende. Bovendien heeft het enige tijd geduurd voordat tot een procesmatige aanpak werd besloten en de behandeling van deze bezwaarschriften bij een speciaal team werd belegd. Vervolgens bleek de behandeling van deze bezwaarschriften meer dan gemiddeld lang te duren.

Hoewel het regelmatig voorkomt dat niet alle benodigde bewijsstukken in één keer worden opgestuurd en dat hierover soms veelvuldig contact met de gemachtigde moet plaatsvinden, mag dit geen excuus zijn voor voor de ongerechtvaardigde vertragingen binnen Toeslagen in CAF 11 zaken.

**c. afhandeling is vervolgens gestagneerd mede doordat de gemachtigde van de betrokkene niet altijd meteen de gevraagde**

---

<sup>7</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 568.

**gegevens stuurde (brief van de Staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016);**

Eerst is in de genoemde brief op de betreffende vraag gesteld dat de reden voor de termijnoverschrijding is gelegen in het feit dat met de afhandeling van de bezwaarschriften te lang is gewacht. Zie verder hiervoor onder b.

**d. de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen, in september 2014, die allen kinderopvang afnamen bij hetzelfde gastouderbureau (brief van de Staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017);**

Zie ook de opmerking over de wisselende aantallen bij vraag 16.

**e. het aantal ouders dat in 2014 gebruikmaakte van opvang door een gastouder die bemiddeld werd door het betrokken gastouderbureau bedroeg 235 (brief van de Staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 14 mei 2018);**

Zie het antwoord op vraag 16.

**f. van de overige 221 ouders hebben 166 ouders bezwaar aangetekend tegen de stopzetting (brief van de Staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 14 mei 2018)?**

Zie het antwoord op vraag 16.