

Vergaderjaar 2011–2012

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 132**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 7 juni 2012

Binnen de vaste commissie voor Financiën hebben enkele fracties de behoefte om over twee brieven van de staatssecretaris van Financiën, d.d. 14 februari 2012 en 5 maart 2012 over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst naar aanleiding van het artikel in De Telegraaf «Fiscus buigt voor klagers» (Kamerstukken 31 066, nrs. 118 en 121) enkele vragen en opmerkingen voor te leggen.

De vragen en opmerkingen zijn op 29 maart 2012 aan de staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 16 juni 2012 zijn ze door hem beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Aptroot

De adjunct-griffier van de commissie,  
Giezen

## I VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES

### Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de fractie van de PvdA hebben kennisgenomen van de reactie van de staatssecretaris op de berichtgeving in De Telegraaf. Deze leden zijn tevreden dat de staatssecretaris de Belastingdienst niet toestaat de piek in het aantal bezwaarschriften af te handelen door ze ongezien goed te keuren. De leden van de fractie van de PvdA hebben nog enkele vragen en opmerkingen.

De berichtgeving in De Telegraaf ging over de Inkomensheffing, waarvoor in februari een voorraad van 61 000 bezwaarschriften bij de Belastingdienst lag. Hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften liggen er op dit moment? Lukt het nog om alles per 1 september 2012 te hebben weggewerkt? Indien er over de periode januari tot september 2012 extra capaciteit moet worden ingehuurd om deze bezwaarschriften weg te werken, is er dan wel sprake van een tijdelijke piek? In de beantwoording van schriftelijke vragen<sup>1</sup> kwam eerder naar voren dat er in 2011 ruim 820 fte zijn ingezet voor de behandeling van alle bezwaarschriften. De staatssecretaris schrijft nu in zijn brief dat er, naast het verbeteren van de werkwijze van de Belastingdienst, extra capaciteit beschikbaar is gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftpieken op te vangen. Om hoeveel extra fte over heel het land gaat dit? Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen? De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230 000. Hoeveel zijn dit er nu? Ook is het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

De leden van de fractie van de PvdA willen graag weten waarom specifieke categorieën van bezwaarschriften tot veel problemen leiden. De berichtgeving in De Telegraaf ging over de Inkomensheffing, maar de staatssecretaris noemt in zijn brief ook de omzetbelasting, dividendbelasting en kansspelbelasting als belastingen waar veel bezwaren op binnenkomen. Vooral de BPM vraagt om veel capaciteit, er zijn enkele duizenden bezwaren. Waarom zijn er zoveel bezwaren bij die belastingmiddelen? Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen? Welke mogelijkheden ziet de staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen, wellicht door verduidelijking van de belastingwetgeving?

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8

---

<sup>1</sup> Aangangsel Handelingen II 2011/12, nr. 1731.

mln. huurtoeslagen waren. De nabetalings zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalings zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen? De leden van de fractie van de PvdA vragen de staatssecretaris welke oplossingen hij voor dit probleem ziet.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV**

De leden van de fractie van de PVV hebben kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris over het artikel in De Telegraaf. De reactie van de staatssecretaris kan de ontstane verbazing en verontwaardiging niet wegnemen. De leden van de fractie van de PVV hebben ten aanzien van dit onderwerp dan ook nog een aantal vragen en aan- en opmerkingen.

Het gaat de leden van de PVV-fractie er bij de overheidsfinanciën principieel om dat een ieder zijn bijdrage, meestal gemeten naar draagkracht, levert. Maar uit krantenberichten, en niet alleen uit die bron, is gebleken dat het met het beginsel «gelijke monniken, gelijke kappen» soms bedroevend gesteld is. De pijn zit in het bijzonder bij de bezwarenafhandeling en de invordering door de belastingdeurwaarder.

Bij de behandeling van een bezwaar vindt een integrale bestuurlijke heroverweging plaats, mede op grond van de inhoud van het bezwaarschrift, van het bestreden besluit. De wetgever heeft de bezwaarprocedure met de nodige waarborgen omkleed. De bezwaarprocedure is immers het voorportaal naar de bestuursrechter. Maar de bezwaarprocedure kan ook gezien worden als een advies van de burger aan de overheid, dat er mogelijk iets mis is. Net als alle besluiten die de overheid neemt, dient het besluit op bezwaar ook genomen te worden met in achtneming van de wet en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Bij een integrale bestuurlijke heroverweging hoort dan ook een inhoudelijke behandeling. Op een dergelijke inhoudelijke behandeling heeft niet alleen de belanghebbende die bezwaar maakt recht, maar ook de samenleving, meer specifiek de belastingbetaler. Met bezwaarafhandeling zijn natuurlijk kosten gemoeid. Onlangs bleek uit een interne memo dat werd voorgesteld om een bezwarenpijk op te vangen door de bezwaren ongezien gegrond te verklaren. Deze handelwijze is in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale heroverweging. De leden van de fractie van de PVV achten dit dan ook een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige een aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een «klassiek» door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in «Verhaal», het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012,

blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door de plaatselijke manager. Dat bedrag blijkt dan ook nog te fluctueren naar gelang de werkdruk in de regio. Ook blijken er verschillen te zijn binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Het beeld ontstaat dat belastingaanslagen uit doelmatigheidsoverwegingen worden verlaagd of niet meer worden ingevorderd door de deurwaarder. Immers het kost allemaal tijd, en tijd is geld. Op begrotingen en budgetten staan bedragen vermeld voor oninbaarlijden en verminderingen naar aanleiding van bezwaar. Net als iedere overheid/bureaucratie doet, wordt ervoor gezorgd dat deze posten aan het eind van het jaar afgevoerd worden, anders gaan ze het jaar daarop van de begroting of het budget af.

Met de bovenstaande handelwijzen wordt wel in strijd gehandeld met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, en in het bijzonder het gelijkheidsbeginsel en het beginsel «égalité sur les charges publiques». Net zo kwalijk is het gevolg, deze gaten moeten gevuld worden door hogere tarieven voor de betalende, niet-bezwaar makende burger. Henk en Ingrid vullen het gat wel weer op. Sommige mensen betalen wel. Bezwaarmakers en sjoemelaars dat zijn de mensen die krijgen wat ze willen bij de Belastingdienst: gelijk in bezwaar en ontslag van de betalingsverplichting. De leden van de PVV-fractie vinden dit verwerpelijk. Graag een reactie van de staatssecretaris.

Nu kan de staatssecretaris wel vertellen dat dit alles haaks staat op waar hij voor staat. Het botte feite blijft dat het wel is gebeurd. Blijkbaar zijn de managers bij de Belastingdienst meer bezig met afvullen van posten op begrotingen en budgetten, met doelmatig- en doeltreffendheid, dan met een juridische juiste uitvoering van bezwaarafhandeling en invordering. Het lijkt er op dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel «égalité sur les charges publiques» opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad. De leden van de PVV-fractie zijn dan ook zeer benieuwd hoe de staatssecretaris dit gaat aanpakken. Deze leden zien uit naar duidelijk beleid, mogelijk in de vorm van een leidraad, want daar blijkt het tot op heden aan te ontbreken.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid bij ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA**

De leden van de CDA-fractie zijn geschokt door het artikel in De Telegraaf waarin vermeld staat dat de Belastingdienst heeft overwogen om 90% van de bezwaarschriften ongezien goed te keuren. Deze leden hadden gehoopt dat de staatssecretaris zou hebben geantwoord dat de memo niet bestond, dat de memo verkeerd was begrepen of dat het voorstel in de memo uit zijn verband was gehaald. Helaas blijkt uit de schriftelijke reactie van de staatssecretaris dat de memo bestaat en dat er inderdaad een voorstel in staat om vele bezwaarschriften ongezien goed te keuren. De

leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris heeft geantwoord dat hij dit voorstel niet zal uitvoeren. De leden van de CDA-fractie vinden het wel onbegrijpelijk dat het voorstel in de interne memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden hoe het kan dat bij de Belastingdienst een notitie wordt gemaakt met voorstellen die lijnrecht tegenover het beleid van de staatssecretaris staan.

De leden van de CDA-fractie begrijpen dan ook niet goed waarom intern binnen de Belastingdienst wordt voorgesteld om bezwaarschriften ongezien goed te keuren. Kan de staatssecretaris uitleggen waarom en voor welk doel de interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP**

De leden van de SP-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief. Net als de staatssecretaris zijn de leden van de SP-fractie geschrokken van het artikel in De Telegraaf.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Hoe zijn deze bezwaarteam gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwaarteam bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens de piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan? Of dient er continu extra capaciteit beschikbaar te zijn?

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling? Welke invloed heeft het halen van de termijn doelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling? Op welke wijze wordt in de verschillende lagen van de organisatie gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Kan de staatssecretaris de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toelichten? Wordt in het systeem rekening

gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66**

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de reactie van de staatssecretaris op het artikel in De Telegraaf «Fiscus buigt voor klagers». Deze leden hebben hierover nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de D66-fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moet worden aangemerkt als een tijdelijke piek. De staatssecretaris stelt dat deze toename vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige Aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en door een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Hierbij wordt gemeld dat het aantal bezwaren dat binnen de termijn van de Algemene wet bestuursrecht is afgehandeld, steeg van 84% in 2010 naar 93% in 2011. Bij overschrijding van deze termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Maar hoe zit het dan bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort? Omvatten de genoemde percentages ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De leden van de D66-fractie wijzen de staatssecretaris op het feit dat ook het rapport van de Nationale ombudsman uit 2010 over de klachtenafhandeling bij de Belastingdienst ingaat op het belang van een spoedige afhandeling van bezwaren. Tijdens het algemeen overleg Belastingdienst van 9 februari 2012 vroeg de woordvoerder van de D66-fractie naar de invulling van de aandachtspunten van de ombudsman. De staatssecretaris verklaarde daarop dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie horen graag om welke thema's het precies gaat en wat daarbij de concrete stappen zijn die op dit moment door de Belastingdienst worden ondernomen of al zijn ondernomen om een meer voorspoedige afwikkeling van klacht- en bezwaarprocedures te bewerkstelligen.

De leden van de D66-fractie merken op dat de staatssecretaris expliciet aandacht besteedt aan bezwaarschriften met betrekking tot BPM. Daarnaast constateren deze leden dat de berekening van verschuldigde BPM voor ingevoerde, gebruikte auto's al enige tijd bron van discussie- en inzet van procedures is. De nieuwe wettelijke regeling die sinds juli 2011 werd gehanteerd kwam via een cassatieberoep van de staatssecretaris bij de Hoge Raad. AMD Automotive Fiscalisten meldde onlangs<sup>1</sup> dat de Belastingdienst het arrest niet wilde afwachten en dat belanghebbenden een schikkingsvoorstel kregen onder voorwaarde dat het bezwaar werd ingetrokken. Op 2 maart 2012 oordeelde de Hoge Raad dat het cassatieberoep ongegrond was en dat de wijze van berekening van rest-BPM

<sup>1</sup> <http://www.autoenfiscus.nl/hoge-raad-bpm-wetgeving-bij-invoer-onjuist.html>

deels in strijd is met Europese regelgeving. De leden van de D66-fractie vragen of het klopt dat de Belastingdienst dergelijke schikkingsvoorstellen heeft gedaan. Tevens vragen deze leden of- en in hoeverre er invulling zal worden gegeven aan de implicaties van de uitspraak. Hoe wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met deze uitspraak zullen worden afgehandeld?

## **II REACTIE VAN DE STAATSSECRETARIS**

De leden van de PvdA-fractie vragen naar aanleiding van de berichtgeving in De Telegraaf over de Inkomensheffing hoeveel onbeantwoorde bezwaarschriften er op dit moment liggen. Zij vragen zich af of het nog lukt om alles per 1 september te hebben afgewerkt.

In mijn antwoord op de Kamervragen van het lid Groot over de behandeling van bezwaarschriften door de Belastingdienst heb ik op 5 maart 2012 uw Kamer bericht, dat op 16 februari 2012 de voorraad te behandelen bezwaarschriften 61 000 stuks bedroeg. Zoals ik heb aangegeven, is het de bedoeling om per 1 september de tijdelijke piek in de voorraad bezwaarschriften te hebben weggewerkt. De inzet is onveranderd om op dat tijdstip op het niveau van de reguliere voorraad, die met normale behandelcapaciteit kan worden afgehandeld.

Om de ontwikkeling van de voorraad bezwaarschriften Inkomensheffing in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, geef ik de volgende toelichting. De huidige toename van de voorraad wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. De campagne heeft tot doel de belastingplichtigen in toenemende mate te bewegen tot het tijdig voldoen aan hun aangifteplicht. Deze actie in het kader van werken in de actualiteit voorkomt dat de Belastingdienst in een later stadium ingrijpendere en arbeidsintensievere maatregelen moet treffen om aangiften binnen te krijgen en om ambtshalve aanslagen op te leggen. In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn in dit kader de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd, tot nu toe in totaal zo'n 500 000. Hiertegen zijn tot nu ongeveer 91 000 bezwaarschriften (veelal in de vorm van een alsnog ingediend aangiftebiljet) binnengekomen.

Meer dan 70% van alle bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte dan wel aangiften die alsnog worden ingediend naar aanleiding van een ambtshalve aanslag. Bij de overige 30% is veelal wel sprake van echte bezwaren, in formele en materiële zin. Echte bezwaren en aanvullingen op de aangifte kennen dezelfde arbeidsintensieve bezwaarbehandeling. Een onderzoek loopt naar de mogelijkheden om aanvullingen op de aangifte via een eenvoudigere, meer op een digitale werkwijze toegesneden procedure, te behandelen.

De leden van de fractie van de PvdA vragen zich voorts af of er wel sprake is van een tijdelijke piek indien er over de periode januari tot september extra capaciteit moet worden ingezet. Hoeveel extra fte is er beschikbaar gesteld om soortgelijke tijdelijke bezwaarschriftenpieken op te vangen?

Zoals hiervoor is aangegeven, wordt de huidige piek veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en het verscherpte boetebeleid. Daarom is inzet van extra capaciteit noodzakelijk. Zodra deze piek is weggewerkt kunnen de bezwaarschriften weer met normale behandelcapaciteit worden verwerkt. Indien tijdelijke bezwaarschriftenpieken ontstaan zullen deze in eerste instantie binnen de bestaande bezwaren capaciteit worden opgevangen. Pas in het geval de bezwarentoestroom niet via interne herprioritering en herverdeling tussen de kantoren onderling

kan worden opgevangen, komt extra capaciteitsinzet aan de orde. De omvang daarvan is onder meer afhankelijk van de piek in het aantal bezwaarschriften en de aard van de bezwaren.

De leden van de fractie van de PvdA stellen nog de volgende vragen. Wordt er momenteel ook extra capaciteit ingehuurd om de stijging van het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering – een gevolg van de economische recessie – op te vangen?

De laatste berichtgeving was dat het aantal aanvragen tot uitstel is opgelopen tot 230 000. Hoeveel zijn dit er nu?

Er wordt op dit moment geen extra capaciteit ingezet om het aantal aanvragen tot uitstel van terugvordering op te vangen. De werkwijze bij de afhandeling in geval van terugvorderingen toeslagen is als volgt. In beginsel wordt uitstel aangeboden voor maximaal 24 maanden. Dit gebeurt in een volledig geautomatiseerd en centraal uitgevoerd proces. Indien de toeslaggerechtigde van mening is dat de aangeboden regeling voor hem niet toereikend is, kan hij verzoeken om een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit. Deze verzoeken worden op de regiokantoren behandeld. Op dit moment wordt gewerkt aan IT-ondersteuning, met name om de beoordeling van het verzoek tot het treffen van een betalingsregeling op basis van betalingscapaciteit efficiënter en minder arbeidsintensief te maken. Er is inderdaad sprake van een toename van het aantal aanvragen. Hierin speelt mee dat door invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem de definitieve vaststelling van de tegemoetkoming waarop aanspraak bestaat, op een eerder tijdstip plaatsvindt dan voorheen. Gezien het automatisme van het aanbod van de standaard betalingsregeling, veroorzaakt deze versnelling op zichzelf reeds een toename van het aantal betalingsregelingen. Over de vraag in hoeverre de toename ook wordt veroorzaakt door de economische recessie kunnen mede om die reden thans geen uitspraken worden gedaan. Het aantal gevallen van uitstel van terugvordering bedraagt op dit moment circa 170 000.

De leden van de fractie van PvdA constateren dat het aantal bezoekers bij de balie van de Belastingdienst en het aantal bezwaarschriften het afgelopen jaar met ongeveer 10% is toegenomen. Indien voor deze zaken nu extra capaciteit nodig is, is een bezuiniging van € 400 miljoen op de Belastingdienst dan verstandig?

Het klopt dat het aantal bezoekers bij de balie en het aantal bezwaarschriften vorig jaar zijn toegenomen. Voor de vraag of de bezuiniging van € 400 mln. op de Belastingdienst verstandig is verwijs ik naar het onderdeel «Taakstelling» in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op «Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst».

Waarom zijn er zoveel andere bezwaren, zo vragen de leden van de PvdA zich af. Zijn dit jaarlijks terugkerende problemen en welke mogelijkheden ziet de Staatssecretaris om het aantal bezwaren terug te dringen?

De achtergronden voor de grote aantallen andere bezwaarschriften zijn divers. Hierna licht ik de belangrijkste groepen bezwaarschriften toe.

#### *Actie Buitenlands vermogen (zwartsparen)*

Regelmatig duiken gegevens op over verzwegen vermogens van Nederlandse ingezetenen in het buitenland. De Belastingdienst legt op basis van deze gegevens in het kader van de actie Buitenlands vermogen belastingaanslagen op. Dit is mogelijk over een periode van maximaal 12



belastingjaren. Deze belastingaanslagen zijn voor een groep belanghebbenden aanleiding om in bezwaar te komen.

#### *Omzetbelasting*

Bij de omzetbelasting wordt massaal bezwaar gemaakt tegen de nieuwe regelgeving voor de btw-correctie in verband met privégebruik auto. Onder meer wordt de heffing bestreden omdat op grond van het gelijkheidsbeginsel geen onderscheid mag worden gemaakt tussen milieuonvriendelijke auto's en milieuvriendelijke elektrische auto's waarvoor geen omzetbelasting over privégebruik hoeft te worden voldaan. Ook wordt bestreden dat leaseauto's onder de fictieve omzetbelasting vallen. Uit een oogpunt van terugdringing van het aantal bezwaarschriften en zo efficiënt mogelijk werken zijn proefprocedures afgesproken met (brancheorganisaties van) belastingadvieskantoren. Door deze zo snel mogelijk af te ronden worden de duur van de procedures en het aantal bezwaarschriften zoveel mogelijk ingeperkt.

#### *Dividendbelasting*

De bezwaarschriften over de dividendbelasting betreffen onder meer buitenlandse aandeelhouders van Nederlandse vennootschappen, die stellen dat Nederland in strijd handelt met het EU-recht bij de inhouding van dividendbelasting. Hier worden momenteel verschillende procedures over gevoerd. De uitkomsten van deze procedures zullen leidend zijn voor de afhandeling van de vergelijkbare verzoeken om teruggaaf van dividendbelasting. Eventuele vervolgmaatregelen zijn afhankelijk van de uitkomsten van de procedures.

#### *BPM*

Voor de BPM houdt een groot aantal bezwaar- en beroepzaken verband met de registratie van gebruikte auto's (parallelimport). Een deel daarvan betreft verschil van inzicht over de waardebepaling van de auto. Daarnaast betreffen veel bezwaarschriften de berekening van afschrijving op auto's (in procenten van de inkoopwaarde). De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 2 maart 2012 geoordeeld dat het wetsartikel (artikel 10, lid 2, Wet BPM) in strijd is met het EU-recht. Deze bezwaren worden momenteel afgehandeld. De bezwaarschriften BPM bij aangiften waarbij de afschrijving is gebaseerd op de werkelijke waarde van de gebruikte auto blijven bestaan. Conflictgevoelig zijn de aangiften op basis van een taxatierapport (Zie ook de antwoorden op de Kamervragen van het lid Nepperus over taxatierapporten bij import van auto's 22 december 2010.) Een hierop volgende naheffing leidt vrijwel altijd tot bezwaar. De inzet van de Belastingdienst is gericht op het terugdringen van aangiften met een taxatierapport. Met grotere (parallel)importeurs lopen pilots om alleen bij auto's met aanzienlijke schade nog te werken met taxatierapporten. Voor de overige auto's wordt de waarde bepaald met behulp van de koerslijst of de afschrijvingstabel.

#### *Kansspelbelasting*

Oorzaak voor het grote aantal bezwaren Kansspelbelasting is, dat exploitanten van speelautomaten zich massaal tegen de heffing verzetten. Zij dienen daartoe voor elk aangiftetijdvak van een maand een bezwaarschrift in, waardoor de voorraad flink oploopt. De behandeling van de bezwaarschriften wacht op de uitkomst van een enkele nog lopende proefprocedures. Het kan nog geruime tijd duren voor in deze procedures een onherroepelijk oordeel voorhanden is. In het vervolg daarop kan de behandeling van de bezwaren ter hand worden genomen.

De leden van de fractie van de PvdA krijgen berichten van mensen die een brief van de Belastingdienst ontvangen met de mededeling dat, indien hun inkomenssituatie ten opzichte van vorig jaar niet is gewijzigd, er geen aangifte hoeft te worden gedaan. Maar als zij wel aangifte doen, blijken ze bedragen terug te ontvangen die oplopen tot honderden euro's. Waarom adviseert de Belastingdienst geen aangifte te doen? Heeft dit te maken met het feit dat in 2011 al slechts 3% van de totale IB-aangiften van particulieren door de teruglopende capaciteit van de Belastingdienst werd gecontroleerd en afzien van aangifte daarom wenselijk is? Klopt het dat er mensen zijn die onterecht geld mislopen of juist onterecht geconfronteerd worden met terugbetalingen omdat hen wordt geadviseerd geen aangifte te doen?

De Belastingdienst wil voorkomen dat belastingplichtigen onnodig worden lastiggevallen met de verplichting om aangifte te doen. Uit dit oogpunt stuurt de dienst burgers een brief wanneer zij op basis van hun aangifte van het voorgaande jaar vermoedelijk geen inkomstenbelasting hoeven te betalen. In die brief wordt aangegeven dat zij geen aangifte hoeven te doen, tenzij hun situatie is gewijzigd of recht bestaat op teruggaaf van belasting. Is hun situatie gewijzigd waardoor zij toch belasting moeten betalen, dan moeten zij alsnog uit eigen beweging aangifte doen. Of belastingplichtigen recht hebben op een teruggaaf kunnen zij berekenen met het aangifteprogramma op de website van de Belastingdienst. In de brief wordt hiernaar verwezen. Het kan zijn dat een belastingplichtige recht heeft op een teruggaaf, maar zich daar niet van bewust is. Om te voorkomen dat zij geld mislopen selecteert de Belastingdienst na afronding van de aangiftecampagne de belastingplichtigen die op basis van de beschikbare gegevens kennelijk in aanmerking komen voor een teruggaaf. Deze belastingplichtigen ontvangen een brief waarin hierop wordt gewezen. Deze werkwijze wordt thans bezien en mogelijk heroverwogen, mede in verband met de ontwikkelingen rond mijnbelastingdienst.nl en het elektronisch berichtenverkeer. Over de notie dat slechts 3% van de aangiften van particulieren wordt gecontroleerd hecht ik er aan op te merken dat alle IB-aangiften in een geautomatiseerd proces aan cijferanalyses worden onderworpen en aan de hand van de aanwezige contra-informatie worden gecontroleerd. Aan de hand van de uitkomsten van dit geautomatiseerde proces wordt bepaald welke aangiften voor nadere behandeling door de inspecteur in aanmerking komen. In 2011 is 3% van het totale aantal IB-aangiften van particulieren door de inspecteur behandeld.

In de ogen van de leden van de fractie van de PvdA vraagt ook de zorgtoeslag om extra capaciteit bij de Belastingdienst. In 2010 werden bijvoorbeeld 4,5 mln. definitieve zorgtoeslagen toegekend, terwijl er 0,8 mln. huurtoeslagen waren. De nabetaling zorgtoeslag bedroeg € 134 mln. en de terugvordering € 341 mln., grote bedragen die niet vergelijkbaar zijn met de andere toeslagen. Er waren 0,8 miljoen nabetalingen zorgtoeslag en 1,5 miljoen terugvorderingen. Weer komen de andere toeslagen niet in de buurt van deze aantallen. De terugvorderingen van de zorgtoeslag zijn vaak lager dan € 500, relatief kleine bedragen, maar waarom komt terugvordering zo vaak voor? Welke oplossingen zijn er voor de problemen ?

De hoogte van de toeslag wordt gebaseerd op het actuele inkomen van de aanvrager. De toeslagaanvrager bepaalt door middel van een schatting van het inkomen de hoogte van het voorschot in het toeslagjaar. Na afloop van het toeslagjaar wordt aan de hand van het daadwerkelijk genoten inkomen het uiteindelijke recht op toeslag bepaald. Indien de inschatting van de burger niet overeenkomt met het uiteindelijk genoten inkomen vindt terugvordering plaats. Dit is inherent aan de toeslagsyste-

matiek van werken met actuele gegevens in het toeslagjaar. Om terugvordering te voorkomen is het van belang dat de aanvrager een zo goed mogelijke schatting doet van het verwachte inkomen in het toeslagjaar. Belastingdienst/Toeslagen beschikt namelijk niet over de gegevens om dit op dat moment te kunnen verifiëren.

Aangezien de zorgtoeslag veruit de meest aanvragers heeft, kent deze toeslag het hoogste bedrag aan terugvordering. Relatief gezien komt terugvordering bij de zorgtoeslag echter niet meer voor dan bij de andere toeslagen; bij alle toeslagen wordt bij ongeveer een derde van de aanvragers teruggevorderd. Terugvorderingen worden veroorzaakt door onjuiste schattingen van bijvoorbeeld inkomen door toeslagaanvragers of door het niet doorgeven van gewijzigde omstandigheden door toeslagaanvragers. Door de invoering van het Nieuwe Toeslagen Systeem wordt het voor de aanvrager eenvoudiger om gegevens te muteren en daarmee terugvorderingen te voorkomen. Daarnaast is er bij Toeslagen een proef bij de huurtoeslag om notoire schatters van een te laag inkomen (die daarmee een te hoge toeslag ontvangen) op te sporen en aan te schrijven. Om terugvorderingen structureel aan te pakken zijn echter verdergaande maatregelen nodig. Te denken valt aan het normeren van toeslagelementen en het werken met reeds vastgelegde inkomensgegevens (t-2). Om dergelijke maatregelen op hun merites te kunnen beoordelen is nader onderzoek noodzakelijk.

Hoeveel bezwaarschriften in het kader van de zorgtoeslag komen er bij de Belastingdienst binnen, zo vragen de leden van de PvdA-fractie zich af?

In 2011 zijn er 11 500 bezwaarschriften tegen de definitieve beschikking zorgtoeslag ingediend.

De leden van de PVV achten de handelwijze zoals bleek uit het interne memo van de Belastingdienst in strijd met de wettelijke bezwaarprocedure die gestoeld is op een individuele behandeling met een integrale en inhoudelijke heroverweging. Zij vragen de staatssecretaris een reactie op dit punt. De PVV-fractie acht het verwerpelijk als bezwaarmakers uit doelmatigheidsoverwegingen ten onrechte gelijk krijgen en sjoemelaars daardoor worden ontslagen van hun betalingsverplichting. Het lijkt erop dat het gelijkheidsbeginsel en het beginsel «*égalité sur les charges publiques*» opgeofferd zijn aan bedrijfsmatig denken met doelmatig- en doeltreffendheid als leidraad.

Met de leden van de PVV ben ik het eens, dat bezwaren een inhoudelijke beoordeling vergen. In mijn brief van 14 februari heb ik daarom aangegeven dat het ongezien goedkeuren van bezwaren haaks staat op het beleid waar ik voor sta. Het voorstel in het interne memo daartoe is dan ook niet aan de orde. Naast recente maatregelen om het bezwaarproces binnen de Belastingdienst efficiënter in te richten, bezwaren te voorkomen en sneller af te handelen is tevens extra capaciteit ter beschikking gesteld om de tijdelijke piek weg te werken.

De leden van de PVV-fractie geven verder een principiële beschouwing over het grote belang dat belastingschulden ook daadwerkelijk worden geïnd door de Belastingdienst. Zij zijn benieuwd hoe dit wordt aangepakt. In dit verband verwijs ik naar de op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gestuurde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet over het jaarlijks mislopen van € 2 miljard aan belastinginkomsten. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 2, 8 (ad 3 en ad 4) en 11 van belang. Voor mijn ambities op het terrein van invordering verwijs ik voorts naar het onderdeel «Invordering» in mijn op 16 april 2012 aan de Tweede Kamer gezonden antwoorden op «Enkele vragen over het rapport van AbvaKabo FNV over de Belastingdienst».

Bij niet-betaling van een belastingaanslag krijgt een belastingschuldige eerst een betalingsherinnering. Daarna ontvangt de belastingschuldige en aanmaning om binnen 14 dagen te betalen. Wordt er niet aan de aanmaning voldaan dan volgt een per post betekend dwangbevel om binnen twee dagen te betalen. Bij niet betaling van het postdwangbevel wordt er overgegaan tot een vordering of verkort beslag op loon of banksaldo. Is de belastingschuld dan nog niet voldaan, dan volgt een «klassiek» door de deurwaarder betekend dwangbevel en ligt de weg open naar de beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Met de invordering zijn natuurlijk kosten gemoeid en deze kosten lopen op naarmate het traject vordert van betalingsherinnering naar beslaglegging op roerende- en onroerende zaken. Uit uitlatingen in «Verhaal», het blad van de Algemene vereniging van belastingdeurwaarders, van maart 2012, blijkt dat er tussen regio's verschillen bestaan in het bedrag waarvoor de belastingdeurwaarder op pad gaat. Bij de ene regio is dat bedrag € 1 500 en bij de andere regio € 5 000. Het blijkt dat dit weer bepaald wordt door de plaatselijke manager. Dat bedrag fluctueert naar gelang de werkdruk in de regio. Ook zijn er verschillen binnen een regio, bij een ondernemer wordt vanaf € 5 000 beslag gelegd, bij een particulier pas vanaf € 10 000. De leden van de fractie van de PVV achten dit eveneens een verwerpelijke gang van zaken. Graag een reactie van de staatssecretaris op dit punt.

Als reactie op deze vragen verwijs ik naar de eerder genoemde beantwoording van de Kamervragen van het lid Van Vliet. Voor het betoog van de leden van de PVV-fractie zijn met name de antwoorden op de vragen 8 ad 1, 17 en 18 van belang. Voorts verwijs ik naar de door mijn ambtsvoorganger op 22 februari 2010 gestuurde antwoorden op de Kamervragen van het lid Remkes over het invorderingsbeleid van de Belastingdienst. In de antwoorden van 16 april 2012 heb ik aangegeven dat de genoemde indicatieve kwantitatieve grenzen worden heroverwogen.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat in de jaarlijkse verslagen van de Belastingdienst voortaan ook melding gemaakt moet worden van de verminderingen op aanslagen naar aanleiding van bezwaar en het oninbaarlijden van aanslagen. De leden van de PVV-fractie achten een dergelijk inzicht op regioniveau gewenst, immers er zijn nogal wat regionale verschillen. Bij een dergelijke rapportage hoort natuurlijk een passend beleid ten aanzien van de hoogte van de daarmee gemoeide bedragen. De leden van de PVV-fractie zijn er nieuwsgierig naar.

Het is in technische zin mogelijk de afgeschreven belastingbedragen te verbijzonderen per regio. Inderdaad zijn er verschillen tussen de belastingregio's. Deze vloeien voort uit verschillen in werkpakket per regio en verschillen in economische omstandigheden. Zo hebben regio's met veel MGO- en ZGO-ondernemingen een relatief grote component ingehouden en afgedragen loonheffingen, waarvoor een zeer gering invorderingsverlies bestaat. Verschillen in afgeschreven belastingen per regio zijn op zich zelf dan ook geen juiste prestatie-indicator. Het melding maken van de regionale verschillen heeft naar mijn oordeel dan ook geen toegevoegde waarde om opname in de jaarlijkse rapportages te rechtvaardigen. De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de staatssecretaris naar aanleiding van het Telegraafartikel in zijn brief van 14 februari heeft geantwoord, dat hij het voorstel in het interne memo niet zal uitvoeren. Deze leden vinden het onbegrijpelijk dat voorstel in het memo is opgenomen. Daarom is de belangrijkste vraag van deze leden waarom en voor welk doel het interne memo is opgesteld en is voorgesteld om bezwaarschriften goed te keuren. Klopt het dat in de memo het voorstel staat om zelfs 90% van alle bezwaarschriften ongezien goed te keuren? Waarom is dit als voorstel opgenomen? Waarom heeft de staatssecretaris de memo niet aan de Kamer doen toekomen, desnoods vertrouwelijk?

Het doel van het interne memo is geweest om het probleem van de oplopende voorraden bezwaarschriften inkomensheffing het hoofd te bieden. Los van dit op zich lovenswaardige streven is de voorgestelde oplossing niet in lijn met mijn beleid om alle bezwaarschriften inhoudelijk te behandelen. De voorstellen in het interne memo hebben het bestuur van de Belastingdienst, noch mij ter advisering of ter goedkeuring bereikt. Ik beschouw het memo dan ook als een non-paper. In het verlengde daarvan acht ik de inhoud en de diepere achtergronden als niet ter zake doende. De status van non-paper is tevens mijn belangrijkste drijfveer om het memo niet aan uw Kamer ter inzage te verstrekken.

Deelt de staatssecretaris de mening van de leden van de CDA-fractie dat het ongezien goedkeuren van bezwaren een aanslag is op de belastingmoraal en dat dit calculerend gedrag en fraude door middel van bezwaarschriften in de hand zal werken? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het nu en in de toekomst nooit zijn beleid zal zijn om bezwaarschriften ongezien goed te keuren?

Met de leden van de CDA-fractie deel ik de stelling, dat het ongezien goedkeuren van bezwaren ongewenst gedrag in de hand kan werken. In de lijn van de vraag van deze leden doe ik de toezegging dat het mijn beleid is en ook zal blijven om alle bezwaarschriften inhoudelijk te beoordelen.

De leden van de SP-fractie valt op dat het percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn is toegenomen, terwijl het aantal bezwaarschriften met 30% is gestegen in 2011. Zij vragen zich af hoe de bezwarenteams zijn gevormd? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal fte waaruit de bezwarenteams bestaan bij een normale belasting en tijdens piekbelastingen? Waar komen de extra fte vandaan tijdens piekbelastingen? Voor welke periode is deze extra capaciteit ingezet? Kan na deze periode waarin er extra capaciteit beschikbaar is, de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, het aantal bezwaarschriften aan?

In 2011 zijn in het kader van de verbetering van het bezwaarproces binnen de belastingregio's bezwarenteams gevormd. Deze teams bestaan uit deskundigen voor de verschillende belastingmiddelen, die zich volledig richten op de bezwaarafhandeling. Het doel van de teams is efficiëntere behandeling van bezwaren en verbetering van de kwaliteit van het bezwaarproces.

De normale behandelcapaciteit van de bezwarenteams fluctueert en is afhankelijk van het aanbod aan bezwaarschriften. Om een beeld te geven van de capaciteitsinzet: in 2011 zijn ruim 820 fte ingezet op de bezwaarbehandeling. Bij pieken kan een beroep worden gedaan op capaciteit uit andere behandelteams of van andere kantoren. De extra inzet bij piekbelastingen is niet statisch, maar afhankelijk van het aantal extra bezwaarschriften, de doelgroep (particulieren of ondernemers), en de aard van de bezwaren. Eenvoudige bezwaren als aanvullingen op de aangifte vergen minder capaciteit dan bezwaren die bij voorbeeld berusten op een verschil van inzicht in de feiten, omstandigheden of wetstoepassing. Uitgangspunt is een zodanige capaciteitsinzet, dat het aantal bezwaarschriften binnen de bandbreedte van de reguliere voorraad blijft.

De benodigde extra inzet voor het wegwerken van de huidige piek (gecalculeerd op 200 fte) is vooral afkomstig uit het MKB-segment, aangevuld met medewerkers die zich bezighouden met bij voorbeeld startersbezoeken. Deze extra inzet loopt in beginsel tot 1 juni, indien nodig tot 1 september. Het is de bedoeling dat op 1 september het aantal bezwaren inkomensheffing tot het niveau van de reguliere voorraad is

teruggebracht. Met dit voorraadniveau is de Belastingdienst in staat om bezwaren met de normale bezetting af te doen.

De leden van de SP-fractie vragen welke verbeteringen hebben plaatsgevonden in het performancemanagement. Kan de staatssecretaris hier enkele concrete voorbeelden van geven?

De belastingregio's zijn in het kader van performancemanagement enkele jaren geleden gestart om de werkprocessen te analyseren. Een belangrijk onderdeel van dit traject was het onderling delen van best practices en adoptie van de meest belovende initiatieven door de regio's. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot actief telefonisch contact met belastingplichtigen die de aangifte verzuimden in te dienen en de inschakeling van een fiscaal surveillant indien de aangifte alsnog uitbleef. Deze werkwijze heeft bezwaarschriften voorkomen.

In 2011 heeft de Belastingdienst de gehele bezwaarketen van ontvangst van bezwaarschriften tot en met de afdoening doorgelicht en de afhankelijkheden in kaart gebracht. Een systeem van bestuurlijke informatie is ontwikkeld om de stand en de voortgang van het proces beter te kunnen monitoren. Dit maakt een betere sturing van het proces mogelijk. Het systeem is onlangs in gebruik genomen. Met het performancemanagement zijn de werkprocessen structureel verbeterd, is grotere eenduidigheid in werkprocessen tussen regio's onderling gerealiseerd en is grotere efficiency bereikt.

De leden van de SP-fractie vrezen dat het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd leidt tot een lagere kwaliteit van de behandeling. Kan de staatssecretaris garanderen dat dit niet het geval is? Zo ja, hoe? Welke criteria worden er gebruikt bij het behandelen van bezwaarschriften? Op welke wijze wordt de hoogte van het bedrag waarover het bezwaarschrift gaat meegenomen in de behandeling?

Het controleren van meer bezwaarschriften in minder tijd betekent niet dat er minder aandacht besteed wordt aan de kwaliteit. Om de kwaliteit van de behandeling te borgen zet de Belastingdienst extra capaciteit voor de afdoening in. Om een beeld te krijgen hoe het proces van beoordeling verloopt het volgende. Na binnenkomst en centrale registratie worden de bezwaarschriften aan de belastingregio's overgedragen. Om te zorgen dat de bezwaarschriften de gewenste kwaliteit van behandeling krijgen, worden de bezwaren onderworpen aan professional judgement. Hiervoor worden voor de inkomstenbelasting medewerkers op MBO/HBO-niveau ingezet. Op basis van dit professional judgement worden de bezwaren onderverdeeld in bijvoorbeeld de categorieën «het bezwaar kan worden gevolgd», «er moeten nog enkele eenvoudige aspecten bekeken worden» en «er dient intensieve beoordeling plaats te vinden». Op basis van deze indeling vindt verdere behandeling van de bezwaren plaats, waarbij elk bezwaar de aandacht krijgt die het verdient. Dit gebeurt op grond van risico-analyse. Als het gaat om een rechtsvraag zal het bezwaar een andere behandeling krijgen dan als het gaat om een aanvulling van de aangifte, waarvan de gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst. Om de tot nu toe ontvangen bezwaarschriften in het juiste perspectief te plaatsen: 70% van de bezwaren betreft aanvullingen op de aangifte, dan wel bezwaren die in feite te laat ingediende aangiften zelf zijn. In de overige 30% van de bezwaarschriften is sprake van een verschil van inzicht met de inspecteur over de feiten en omstandigheden dan wel de toepassing van het recht.

Welke invloed, vragen de leden van de SP, heeft het halen van de termijndoelstellingen uit de Algemene wet bestuursrecht op de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften? Heeft de dwangsomregeling

een versterkend effect op het halen van deze doelstellingen en welk effect heeft dit op de kwaliteit van afhandeling?

Het halen van de termijndoelstelling uit de Algemene wet bestuursrecht is voor de Belastingdienst een gegeven. Langs de lijn van deze doelstelling voert de Belastingdienst zijn processen uit, ook bij piekbelastingen zoals bij de bezwaarschriften. In nagenoeg alle gevallen wordt Awb-conform gewerkt. De dwangsomregeling als zodanig heeft niet zozeer een versterkend effect op het behalen van de doelstelling. Dit wordt veeleer ingegeven door het interne streven van de Belastingdienst zelf om burgers en bedrijven binnen een redelijke termijn duidelijkheid te geven over de fiscale positie.

De leden van de SP zijn benieuwd op welke wijze in de verschillende lagen van de organisatie wordt gedacht over de afhandeling van bezwaarschriften en daarmee gepaard gaande doelstellingen? Daarnaast vragen zij de staatssecretaris om de werking van het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) toe te lichten? Wordt in het systeem rekening gehouden met de criteria, bijvoorbeeld afhandeling op datum of financieel belang?

Bezwaarbehandeling wordt als één van de belangrijkste processen binnen de Belastingdienst gezien. Naast het afhandelen van geschillen heeft het bezwaarproces ook een belangrijke rol in het versterken van vertrouwen in de Belastingdienst, doordat burgers en ondernemers zien dat de Belastingdienst bij bezwaar kritisch naar de eigen besluiten kijkt. Daarnaast kan de aard van de bezwaren een belangrijke graadmeter zijn voor de kwaliteit van de eigen processen of de onderliggende wetgeving. Dit biedt handvatten om de kwaliteit van de eigen processen te verbeteren of wetgeving aan te passen.

Het Aanslag Belastingen Systeem (ABS) is het geautomatiseerde systeem waarbinnen het gehele werkproces van de inkomensheffing plaatsvindt. Na ontvangst van de aangiften worden de gegevens in dit systeem ingelezen en opgeslagen. Vervolgens vindt weging plaats welke aangiften extra aandacht verdienen. Daarbij wordt met een veelheid aan criteria gewerkt. De uitgeworpen aangiften worden opgeleverd aan de belastingregio's, die zorg dragen voor een nadere beoordeling. ABS zorgt er voor dat voor elke aangifte een voorlopige en definitieve aanslag wordt opgelegd. Ook bijvoorbeeld verminderingen van aanslagen en navorderingen worden afgehandeld en opgeslagen door middel van dit systeem. Naast de handelingen op basis van de aangifte draagt ABS ook zorg voor het opleggen van de voorlopige teruggaven en aanslagen in het belastingjaar zelf.

De leden van de D66-fractie vragen of de recente toename van het aantal bezwaarschriften naar aanleiding van de aanslagen Inkomensheffing inderdaad moeten worden aangemerkt als een tijdelijke piek? De staatssecretaris stelt dat de toenames vooral wordt veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het ambtshalve opleggen van aanslagen en een verscherpt boetebeleid. Met welke frequentie worden ambtshalve aanslagen opgelegd? Indien dit doorlopend of jaarlijks na het verstrijken van de termijn voor de belastingaangifte gebeurt, is het dan niet te verwachten dat dit in combinatie met het verscherpte boetebeleid zorgt voor een meer permanente toename van het aantal bezwaarschriften? Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat het aantal ingediende bezwaarschriften zal dalen? Of is er op dit moment al een daling zichtbaar?

Zoals ik in mijn brief van 14 februari 2012 heb gemeld, wordt de huidige toename veroorzaakt door de campagne Tijdige aangifte, het binnen relatief korte tijd ambtshalve opleggen van aanslagen Inkomensheffing en

het verscherpte boetebeleid. Gebruikelijk is om in één kalenderjaar voor één belastingjaar ambtshalve aanslagen op te leggen. In 2011 en de eerste maanden van 2012 zijn de ambtshalve aanslagen 2008, 2009 en 2010 opgelegd. Deze samenloop is uitzonderlijk en kan niet anders dan als tijdelijke piek worden gezien. In het najaar van 2012 worden de ambtshalve aanslagen 2011 opgelegd, vanaf 2013 jaarlijks gevolgd door één jaarmoot. De bezwarenteams binnen de Belastingdienst zijn erop ingericht om de hieruit voortvloeiende bezwaarstroom regulier af te handelen. Van een piekbelasting die een meer dan normale capaciteitsinzet vergt is daarbij dan ook geen sprake.

Het aantal ingediende bezwaarschriften zal naar verwachting dalen nadat alle ambtshalve aanslagen 2010 zijn opgelegd. De campagne Tijdige aangifte laat thans reeds een daling van het aantal ambtshalve op te leggen aanslagen inclusief boetebeschikking zien. Hieruit volgt logischerwijze een afname van het aantal bezwaarschriften.

De leden van de D66-fractie constateren dat de staatssecretaris in zijn brief alleen ingaat op de bezwaren over aanslagen Inkomensheffing. Bij overschrijding van de AWB-termijn wordt de inkomstenbelasting opgeschort. Deze leden vragen zich af hoe het zit bij bezwaren op beschikkingen Toeslagen? Wordt bij overschrijding van de termijn in die gevallen de uitbetaling van een toeslag opgeschort?

In het geval de toeslagaanvrager een teruggaaf krijgt als gevolg van het definitief toekennen van de toeslag vindt bij bezwaar geen opschorting van de uitbetaling plaats. Bij terugvordering van de toeslag als gevolg van het definitief vaststellen, gevolgd door een bezwaar van de burger, wordt uitstel van betaling verleend tot de uitspraak op het bezwaarschrift.

Omvatten de percentages in de brief over de bezwaren Inkomensheffing, zo vragen de leden van D66, ook de bezwaren naar aanleiding van beschikkingen Toeslagen? Zo niet, kan de staatssecretaris aangeven welk percentage van die bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld?

De in de brief genoemde percentages bezwaren binnen de Awb-termijn zien niet op de toeslagen. Het percentage bezwaarschriften toeslagen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt voor 2010 98% en voor 2011 99%.

Tijdens het algemeen overleg van 9 februari 2012 heb ik aangegeven dat de Belastingdienst en de Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van de dienstverlening. De leden van de D66-fractie willen graag weten welke thema's dat zijn en of er al concrete stappen zijn gezet.

In 2010 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de interventiepraktijk bij de Belastingdienst: Lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman (rapportnr. 2010/015). Dit rapport heeft geleid tot enkele structurele verbeteringen bij de Belastingdienst. Als vervolg daarop heeft de Belastingdienst in 2011 in samenwerking met de Nationale ombudsman een viertal thema's opgepakt ter verbetering van dienstverlening. Die thema's zijn: Klachtherkenning, Stella-teams (voor belastingplichtigen met een problematiek die extra aandacht verdient), Telefonische Dienstverlening en NTS, de portal voor Toeslagen. Zodra het vermoeden bestaat dat een beller naar de BelastingTelefoon eigenlijk een klacht heeft over de Belastingdienst wijst de BelastingTelefoon op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze extra aandacht voor klachtherkenning heeft er toe geleid dat het aantal telefonische klachten vooral bij de BelastingTelefoon aanzienlijk is toegenomen. Als



vervolg daarop wordt op basis van gegevens van de ombudsman onderzocht hoe de klachtherkenning per regio is en waarom sommige burgers eerst naar de Nationale ombudsman bellen en niet naar de Belastingdienst.

De Nationale ombudsman is positief over de Stella-teams. De werkwijze wordt besproken en toegelicht en de ervaringen met deze handelwijze worden gedeeld.

In de negende halfjaarsrapportage van de Belastingdienst is uitgebreid stilgestaan bij de telefonische dienstverlening. De veranderingen in de telefonische dienstverlening worden eveneens aan de hand van signalen van de Nationale ombudsman besproken. Dit gesprek moet nog plaatsvinden.

«Mijn Toeslagen.nl» is eind vorig jaar van start gegaan. De Nationale ombudsman is positief over dit portal en volgt dit met aandacht. De (substituut)Nationale ombudsman en haar medewerkers hebben periodiek overleg over het functioneren van «Mijn Toeslagen». Klachten kunnen daardoor snel en pro-actief worden opgelost.

Met de leden van de D66-fractie ben ik het eens, dat de berekening van verschuldigde BPM bij de parallelimport een bron is van discussie en inzet van procedures. Zij vragen zich af of het klopt dat de Belastingdienst schikkingsvoorstellen aan belanghebbenden heeft gedaan. In hoeverre zal er invulling worden gegeven aan de implicaties van het arrest van de Hoge Raad van 2 maart 2012 en wordt ervoor gezorgd dat alle bezwaarschriften tijdig en in overeenstemming met de uitspraak zullen worden afgehandeld?

Zoals de leden van de D66-fractie veronderstellen heeft de Belastingdienst inderdaad een schikkingsvoorstel aan belastingplichtigen gedaan die een bezwaarschrift BPM hadden ingediend in de periode voor 1 juli 2011. Een belangrijk onderdeel van deze bezwaarschriften was van formeelrechtelijke aard en betrof het proces «afgifte fiscaal akkoord». Inmiddels wordt na de betaling op aangifte direct een fiscaal akkoord verleend.

In het arrest van 2 maart 2012 heeft De HR geoordeeld dat de reparatiewetgeving in artikel 10, lid 2, van de Wet BPM in strijd is met het EU-recht. Het arrest heeft tot gevolg dat de afschrijving op een ingevoerde gebruikte auto niet langer uitgedrukt mag worden in procenten van de inkoopwaarde van de auto op het tijdstip waarop deze voor het eerst in gebruik is genomen maar van de catalogusprijs in nieuwstaat van de auto op dat tijdstip. Dit leidt tot een hoger afschrijvingspercentage. Hierdoor is voor ingevoerde gebruikte auto's voortaan minder BPM verschuldigd. Artikel 10, lid 2 van de wet BPM zal in deze zin worden aangepast.

Tijdig ingediende bezwaarschriften tegen toepassing van artikel 10, tweede lid, van de wet BPM, die nog niet zijn behandeld worden op de reguliere wijze, in overeenstemming met de uitspraak en binnen redelijke termijn afgedaan. Het bezwaar op dit punt wordt toegewezen en de op aangifte teveel betaalde BPM wordt terugbetaald. In daarvoor in aanmerking komende gevallen inclusief vergoeding van de kosten bezwaarfase.