



> Retouradres: Postbus 329, Kralendijk, Bonaire.

**Datum**  
29-07-2015

**Betreft: Toelichting bij ter beschikking gestelde stukken WOB verzoek**

### **Geachte**

Op datum 9 juni 2015 hebt u mij verzocht – met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur - alle documenten openbaar te maken die betrekking hebben op de sluiting van de kassa's van de Belastingdienst Caribisch Nederland (hierna: B/CN). Met deze brief reageer ik op uw verzoek.

### **Wettelijk kader**

Uitgangspunt van de WOB is dat - in het belang van een goede en democratische bestuursvoering - documenten op verzoek openbaar worden gemaakt. Dit uitgangspunt geldt niet als een specifieke geheimhoudingsplicht zich ertegen verzet of als één of meer uitzonderingsgronden van de WOB van toepassing zijn. Het verzoek moet betrekking hebben op documenten die feitelijk beschikbaar zijn en niet al openbaar gemaakt zijn.

### **Inventarisatie documenten**

Ik heb laten nagaan welke documenten op uw verzoek betrekking hebben. Deze inventarisatie heeft geleid tot de volgende lijst:

- ALP MM.vs bcn van chartaal naar giraal betalingsmiddelenI\_BKP – 2013
- Antwoordbrief UNKOBON sluiten kassafunctie - 15 april 2015
- B CN communicatie aangepast
- BCN opent nood kassa
- BCN\_011-2015\_KRANT\_ADV\_2k155mm\_Kassa's sluiten - maart 2015
- Bericht overleg inning & invordering 13 januari 2014
- Businesscase 2 dd 16-3-15 - Geautomatiseerd uitbetalen
- Concept Stuurcontract 2014

- DEF FLYER - 1 mei 2015 sluiten kassas BCN Bonaire – NL
- FW KOMUNIKADO- BCN opent nooddikassa gedurende de maand mei - 3 idioma
- FW KOMUNIKADO Boetes betalen - 3 idioma
- Marisol Bernabela buss managment 14-12-2014\_1
- MTO -- 9 oktober 2014-DEF – KS
- MTO -- 17 juli 2014 – KS
- MTO -- 5 februari 2015 - DEF – KS
- MTO -- 5 maart 2014 - DEF – KS
- MTO -- 6 nov 2014 DEF – KS
- MTO-- 11 dec 2014 – KS
- MTO -- 12 februari 2015 - DEF – KS
- MTO -- 14 aug 2014 DEF – KS
- MTO -- 15 januari 2015 - DEF – KS
- MTO -- 16 april 2015 - DEF – KS
- MTO -- 18 sept 2014 DEF – KS
- MTO -- 19 maart 2015 – KS
- MTO -- 20 november 2014 DEF -- KS
- MTO -- 23 april 2015 – KS
- MTO -- 23 oktober 2014 DEF – KS
- MTO -- 30 oktober 2014 DEF – KS
- MTO --11 juni 2015 - DEF – KS
- MTO 28-05-2015\_1 – KS
- nieuwsbrief -Unkobon-BCN-edit
- Notulen 19-02-2015 - DEF – KS

- Notulen MT 04 dec 2014- Tessa – KS
- Notulen MTO 4-6-2015 - DEF – KS
- Persbericht dd 10.04.2015
- RE BCN gaat betalingen per cheque afschaffen – NL
- Re Bericht
- sluiting kassa's B CN
- sluiting kassa's Belastingdienst CN
- Stuurcontract 2015+ begroting (2)
- Update Reactie onderzoek 2013 ADR nov 2014 (definitief) 0.99b
- Verschillende banken met tijdelijke service desk bij BCN-NL - 28 april 2015
- Voorlichting Bankiersvereniging - RB okt 2014

In alle gevallen gaat het om de definitieve versie. Op deze lijst staan ook enkele documenten die al openbaar gemaakt zijn.

### **Beoordeling en besluit**

Ik heb besloten nagenoeg volledig aan uw verzoek tegemoet te komen en de desbetreffende documenten openbaar te maken. Ze zijn als bijlage bij deze brief gevoegd. Gelet op art. 10 lid 2 (eerbiediging persoonlijke levenssfeer) van de Wet openbaarheid van bestuur heb ik de namen van betrokken belastingdienstmedewerkers onleesbaar gemaakt. Ook heb ik passages die betrekking hebben op andere onderwerpen dan het sluiten van de kassa's weggelakt.

### **Nadere toelichting bij de verstrekte documenten**

Om u een zo volledig mogelijk en duidelijk beeld te geven van het sluiten van de kassa's schets ik graag vooraf nog de historie. De sluiting van de kassa's stond niet op zichzelf maar maakte onderdeel uit van een sinds 2010 ingezet kwaliteitsverbeteringsprogramma dat uiteindelijk moest leiden tot het sluiten van de kasfunctie op alle drie de eilanden. Zonder deze ingezette verbeterlagen was het sluiten van de kassa's niet mogelijk geweest. De genomen stappen kenmerken zich enerzijds door trajecten die de burger zekerheid moeten geven ten aanzien van hun betalingsverwerking en anderzijds door trajecten die een verschuiving van chartaal naar giraal betalingsverkeer mogelijk maken.

Deze laatste stap is mede ingegeven door de beleidslijn van de Rijksoverheid dat taken die door het bedrijfsleven, in ~~casu~~ dit geval de bankensector, kunnen worden uitgevoerd en daar ook thuishoren niet door de overheid worden gedaan. Het belang van deze beleidslijn voor de bankensector moet daarbij niet worden onderschat. Met name de kleinere banken hebben het moeilijk op de eilanden en in het bijzonder de banken op de bovenwinden. Op de bovenwinden hebben we zelfs gezien dat banken zich terugtrekken van de eilanden. Het belang van een goede bankensector is voor de economie van de eilanden groot. Het is daarbij essentieel dat er voldoende banken en daarmee voldoende concurrentie is op de eilanden. Dit laatste heeft er voor gezorgd dat we er voor gekozen hebben de overgang naar het sluiten van de kassa's eerst op de bovenwinden af te ronden.

Onderstaand zet ik in een sterk verkorte volgtijdelijke weergave de stappen uiteen die zijn genomen om het fundament onder het sluiten van de kassa's te leggen. Na deze stappen wordt een verdere toelichting gegeven op de verstrekte documentatie.

#### **Stap 1 - Op orde brengen betalingsverwerking (verwerkingsgarantie voor de burger).**

**Burgers en bedrijven** moet er op kunnen rekenen dat de door hem of haar betaalde bedragen ook daadwerkelijk in de Rijkskas terecht komen. Sinds 2013 is de B/CN in staat de totaal ontvangen bedragen maandelijks te matchen met de kas- en bankstanden.

#### **Stap 1a – Introductie geautomatiseerd uitbetalen**

*Link naar persberichten → [http://www.belastingdienst.nl/bcn/images/stories/persberichten/july2014/290714\\_NL\\_Belastingteruggaven\\_automatisch\\_op\\_rekeningnummer\\_gestort.pdf](http://www.belastingdienst.nl/bcn/images/stories/persberichten/july2014/290714_NL_Belastingteruggaven_automatisch_op_rekeningnummer_gestort.pdf)*

Verder hebben we het geautomatiseerde uitbetalen geïntroduceerd. Deze actie heeft als basis gediend om te kunnen beoordelen of iedereen over een bankrekening beschikt.

#### **Stap 2 – Introductie uniek betaalkenmerk**

Nadat kon worden aangetoond dat alle betalingen ook daadwerkelijk verantwoord werden, was het tijd voor de volgende stap. Het juist verantwoorden van de opgelegde aanslag en de betaling. Het nog niet helemaal op orde hebben van dit proces zorgde voor veel onrust en ongemak. Belastingplichtigen willen immers zekerheid hebben over de verwerking van hun betaling. Pas als een burgers en bedrijven er op kunnen vertrouwen dat hun betaalde daadwerkelijk wordt afgeboekt op hun belastingschuld en ze niet ten onrechte wordt bezocht door een deurwaarder, ontstaat er een voldoende basis voor vervolgstappen. Eind 2013 is het uniek betaalkenmerk geïmplementeerd.

## Barcode introductie

Alleen processen die volledig beheerst zijn, kunnen worden uit gefaseerd. Bij betalingen via de kas kwam het te vaak voor dat betalingen verkeerd werden verantwoord. Dat geeft ongewenste consequenties in het verdere proces. Denk daarbij aan onterechte aanslagen, aanmaningen en beslagleggingen. Om die reden heeft de B/CAN begin 2014 barcodes op de betaaldocumenten geplaatst. Hierdoor kan een betaling automatisch aan de juiste openstaande vordering worden gekoppeld en konden de desbetreffende betalingen juist verwerkt worden.

## Stap 2a – Uniek betaalkenmerk verwerking via de banken

Een uniek betaalkenmerk is alleen effectief indien dat betaalkenmerk ook juist via de bank door de B/ CN wordt ontvangen. Om deze reden zijn met de banken afspraken gemaakt voor het aanpassen van de betaalschermen van online banking. De schermen zijn zo opgemaakt dat het unieke betaalkenmerk altijd goed bij de Belastingdienst wordt ontvangen (en niet in het interbancaire verkeer verloren gaat).

## Stap 3 – Stoppen met niet gegarandeerde betaalmiddelen (cheques) bij uitbetaling.

Het systeem van cheques op de BES eilanden wijkt af van de vroeger in Europa gebruikte systemen. In vergelijking met de Europese banksystemen lijken de cheques die gebruikt worden op de BES eilanden het meest op de overschrijvingskaarten bij de Nederlandse banken. De cheque kan worden gebruikt om geld over te dragen maar is geen gegarandeerd (of wettelijk) betaalmiddel. Daarnaast is het systeem fraudegevoelig en vergde voor de belastingplichtigen en voor B/CN de nodige extra inspanningen. Zo moest de belastingplichtige zich eerst ten kantore van B/CN melden met een legitimatiebewijs en moest verzoeken om een cheque. In de back office van B/CN werden vervolgens de noodzakelijke boekingen gedaan en een cheque vervaardigd. Deze cheque moest wederom ten kantore van B/CN worden opgehaald (met legitimatie) en vervolgens weer bij de bank worden ingeleverd. Om een verschuiving van cheques naar bank te realiseren is tevens een geautomatiseerd systeem geïntroduceerd dat tot verrekening dan wel uitbetaling over gaat zodra er een restitutie in de systemen van de B/CN komt. Om veiligheidsredenen moet een belastingplichtige ten kantore verschijnen en zijn rekeningnummer doorgeven (op het daarvoor beschikbare machtigingsformulier dat in 4 talen beschikbaar is) en zijn sedulā c.q. legitimatie tonen. De belastingplichtige ontvangt thuis een brief met het rekeningnummer dat in ons systeem is opgenomen. Hij kan dit vervolgens controleren en zich er van verzekeren dat het juiste nummer in ons systeem staat. Sinds 2014 werkt dit systeem naar tevredenheid van de B/CN en de burgers en



bedrijven op de eilanden. Dit systeem heeft ons tevens de zekerheid gegeven dat de bewoners en bedrijven van de eilanden beschikken over een bankrekening. De overgang naar geautomatiseerd uitbetalen is door de bevolking goed ontvangen. De B/CN heeft bij de implementatie hiervan geen problemen en/of klachten ondervonden.

#### **Stap 4 – Stoppen met accepteren cheques voor betalingen**

*Link naar persberichten → [http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/december2014/12122014\\_BCN\\_qaat\\_betalingen\\_per\\_cheque\\_afschaffen\\_NL.pdf](http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/december2014/12122014_BCN_qaat_betalingen_per_cheque_afschaffen_NL.pdf)*

B/CN is in de afgelopen jaren geconfronteerd met een fors aantal belastingplichtigen die de (ongedekte) cheques gebruikten om verlaat (of nog niet) aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. Dit had tot gevolg dat een aanslag eerst oneigenlijk als betaald werd geboekt en vervolgens weer moest worden opengesteld omdat bleek dat cheques ongedekt waren. Dit heeft niet alleen tot veel administratieve rompslomp geleid maar tevens tot oneerlijke concurrentie ten opzichte van de ondernemers die wel tijdig aan hun verplichtingen hadden voldaan. Om de stap van het niet meer accepteren van checks te kunnen realiseren was het nodig om hierover afspraken te maken met de bankiersvereniging. Dit heeft er toe geleid dat bepaalde beperkingen in het betalingsverkeer aan de kant van de banken moesten worden opgeheven. Enkele maanden nadat de bank heeft aangegeven dat alle belemmeringen waren weggenomen heeft de Belastingdienst per 1 – 1 – 2015 de betaalmogelijkheid per cheque afgeschaft. Dit besluit heeft niet tot complicaties geleid.

#### **Stap 5 – Beperken openingstijden kassa's**

*Link naar persberichten → [http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/april2015/10042015-BCN\\_sluit\\_kassas\\_op\\_Bonaire\\_NL.pdf](http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/april2015/10042015-BCN_sluit_kassas_op_Bonaire_NL.pdf)*

*[http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/december2014/08122014-BCN\\_is\\_closing\\_cashier\\_department.pdf](http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/december2014/08122014-BCN_is_closing_cashier_department.pdf)*

Sinds de start van de B/CN op 10 – 10 - 2010 was reeds de doelstelling geformuleerd om zo veel mogelijk betalingen via het bancaire verkeer te laten lopen. Een effectieve manier om dit te doen is het beperken van de openingstijden in aanloop naar een uiteindelijke sluiting. Daarmee is de B/CN in 2013 gestart. Op Bonaire zijn we daarnaast in 2014 begonnen met de inzet van een hostess om zo op de drukke dagen de klanten te wijzen op de alternatieve betaalmogelijkheden via de bank. Tevens hebben we, in geval van betaling via de bank, gewezen op het voordeel van een verwerkingsgarantie die we kunnen geven bij het gebruik van het unieke betaalkenmerk. Dit is door de

belastingplichtigen goed ontvangen en heeft voor een aanzienlijke verschuiving van betalingen van chartaal naar giraal geldverkeer gezorgd.

#### **Stap 6 a – Klantafspraken met diensten waarvoor de Belastingdienst de inning verzorgd**

B/CN heeft bovengenoemde stappen niet alleen kunnen zetten. Zo verzorgt B/CN voor een groot aantal andere overheidsdiensten de inningsfunctie. Met hen moesten afspraken gemaakt worden over werkwijze en procedures. Dit zodat deze overheidsdiensten maar zeker ook de klanten van deze diensten geen nadelige proceseffecten zouden ondervinden van het betalen via de bank.

#### **Stap 6 b – Afspraken met banken zodat voldoende alternatieven voor betaling beschikbaar zijn.**

*Link naar persberichten → [http://www.belastingdienst.nl/bcn/images/stories/persberichten/may2015/06052015\\_Verschillende\\_banken\\_met\\_tijdelijke\\_service\\_desk\\_bij\\_BCN\\_NL.pdf](http://www.belastingdienst.nl/bcn/images/stories/persberichten/may2015/06052015_Verschillende_banken_met_tijdelijke_service_desk_bij_BCN_NL.pdf)*

B/CN had de zekerheid nodig dat de banken het extra betalingsverkeer zonder problemen konden verwerken. In een tweetal vergaderingen is gesproken over de volumes die naar verwachting zullen verschuiven van B/CN naar de banken en die zijn vergeleken met het (inzet capaciteit)schema van de banken. Daaruit bleek dat de piektijden van de banken afwijken van de piektijden van de B/CN. Uit diezelfde vergaderingen bleek dat de bezetting van de banken hierdoor (ruim) voldoende was om het extra geldverkeer op te vangen. Voor de goede orde merken we nog op dat in de gesprekken met de banken duidelijk is geworden dat de goedkoopste c.q. de gratis betaalwijze altijd was gekoppeld aan mobiel- c.q. internetbankieren. Om die reden hebben diverse banken in de periode voor sluiting de klanten c.q. belastingplichtigen meegenomen in deze betaalwijze. Tevens werden klanten die nog niet waren overgestapt naar internetbankieren geholpen met aansluiten daarvan en het doen van internetbetalingen. Vanuit die klantsessies is gebleken dat met name het aantal mensen die een smart Phone bezitten groot is. Deze personen kunnen, ook zonder internetaansluiting thuis, via een free Wi-Fi spot (waarvan er meerdere zijn op het eiland) op hun mobiele telefoon hun betalingen verrichten.

Daarnaast merken we nog op dat er banken zijn die ten kantore van de bank een PC ter beschikking stellen aan hun cliënten zodat deze van de goedkoopste betaalmogelijkheid gebruik kunnen maken. Als voorbeeld noemen we de grootste bank op het eiland: de MCB. Dit is ook de reden waarom we met de banken hebben afgesproken om de belastingplichtige klanten naar hun bank te verwijzen. Zodat met de aldaar aanwezige kennis van het pakket van de desbetreffende klant een maatwerkgericht en meest



voordelige betaallooptie wordt besproken. De terugkoppelingen die we daarop hebben gekregen zijn in alle gevallen positief. B/CN heeft geen aanleiding gezien om aan te nemen dat de gemaakte afspraken aan de kant van de banken niet worden c.q. werden nageleefd.

### **Stap 7 – Systeemwijziging MRB / OLB**

Bij vereenvoudigingen van de betaalwijze hoort eveneens het aanpassen van de werkwijze zodat burger en bedrijven op de meest efficiënte wijze aan verplichtingen kunnen voldoen. Het tot voor kort geldende systeem van motorrijtuigenbelasting (MRB) dwong na betaling nog een B/CN kantoorbezoek af voor het ophalen van de MRB sticker. In overleg met het OLB wordt vanaf het 2<sup>e</sup> half jaar 2015 geen sticker meer verstrekt. Dientengevolge hoeft deze sticker ook niet meer betaald te worden. In de tweede helft 2015 zal worden overgeschakeld naar een systeem waarbij op aanslag kan worden betaald. De eigenaar van het voertuig kan het bankafschrift in de auto bewaren als betaalbewijs.

### **Stap 8 – Geautomatiseerde betalingsverwerking**

Alle betalingen, die normaal via de kas verwerkt werden, moeten in de toekomst vanzelfsprekend allemaal vanuit de bankadministratie geboekt worden. Zoals gezegd wordt bij gebruik van het betaalkenmerk een juiste betalingsverwerking gegarandeerd. Dit kan alleen als dit proces geen handmatige verwerkingslagen meer kent. Handmatige verwerking brengt een groter risico op fouten met zich mee dan automatisch verwerking. Om die reden is begin 2015 de opdracht verstrekt om bankstatements geautomatiseerd te kunnen inlezen en verwerken. Op deze wijze kunnen betalingen met het betaalkenmerk gegarandeerd op de juiste wijze in onze administratie verwerkt worden.

### **Stap 9 – Sluiting kassa's**

*Link naar persberichten → [http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/april2015/24042015-BCN\\_noodkassa\\_in\\_mei\\_NL.pdf](http://www.belastingdienst-cn.nl/bcn/images/stories/persberichten/april2015/24042015-BCN_noodkassa_in_mei_NL.pdf)*

~~Zoals u hiervoor heeft kunnen lezen is er~~ is een uitgebreid en zorgvuldig proces doorlopen ~~aan vooraf~~ gegaan voordat de B/CN gereed was om over te gaan tot het sluiten van de kassa's. De beslissing om feitelijk dicht te gaan is genomen nadat de gestelde targets van verschuiven van het betalingsverkeer naar de bank ook daadwerkelijk werd gerealiseerd. In het MT van 15 januari 2015 is het besluit genomen om de sluiting op 1 mei 2015 in te laten ingaan. Op verzoek van Unkobon is overigens besloten om nog 1 maand extra een noodkassa open gesteld te hebben. Deze is zeer beperkt door



belastingplichtigen benut. Het merendeel van de daar nog in ontvangst genomen betalingen betrof de MRB betalingen van het eerste half jaar 2015.

#### **Stap 10 – Her inzet personeel**

B/CN heeft het vergroten van haar dienstverlening hoog in het vaandel. De sluiting van de kassa's heeft capaciteit vrijgespeeld om bijvoorbeeld het project teruggaven te starten. In dit project worden belastingplichtigen die hun restituties niet hebben opgeëist, opgespoord om deze teruggaven aan hen te kunnen doen toekomen.

#### **Stap 11 – Evaluatie.**

Terugkijkend op het hele proces kunnen we zeggen dat we redelijk tot zeer tevreden zijn met de tot nu toe behaalde resultaten. Op de bovenwinden zijn er geen bankfilialen meer gesloten en is de levensvatbaarheid van de banken vergroot waardoor de bevolking kan blijven beschikken over meerdere bankfaciliteiten. De sluiting is zonder protesten gerealiseerd. Voor wat betreft Bonaire is het nog te vroeg om de effecten op de levensvatbaarheid van de banken te kunnen beoordelen. Wel kunnen we melden dat de B/CN, met uitzondering van de verzoeken en klachten van uw organisatie, geen formele klachten heeft ontvangen met betrekking tot haar dienstverlening ten aanzien van het betalingsverkeer. Wel hebben belastingplichtigen die de laatste maanden zijn langs geweest (toen de kassa's nog open waren) naar de redenen van sluiting gevraagd en in een aantal gevallen hun verbazing uitgesproken. Dat heeft echter niet tot formele klachten geleid. We hebben deze belastingplichtigen duidelijk de redenen van de sluiting kunnen toelichten. Naar verwachting zullen we eind september de sluiting van de kassa's evalueren.

#### **Communicatie**

Gedurende dit hele proces heeft de communicatie een belangrijke rol gespeeld (november 2014 t/m mei 2015).

De communicatie is op vele vlakken en uiteenlopende manieren ingezet. Van regelmatig overleg met de stakeholders tot radiospotjes, flyers, persberichten, handleidingen, brieven, advertenties, persoonlijk informeren en begeleiden van het algemeen publiek, belastingplichtigen en bedrijven. De communicatie geschiedde in 3 talen te weten: Papiaments, Nederlands en Engels en op alle 3 de eilanden: Saba, St. Eustatius en Bonaire. Deze documenten zijn reeds openbaar.

Hieronder een meer gedetailleerde opsomming van de diverse benutte communicatiemiddelen:

- 9 Persberichten, exposure in alle lokale kranten en tevens voorgelezen in prime time radio show en in het avond journaal lokale TV station op Bonaire;
- 11 Advertenties x 12 plaatsingen in 3 talen in de lokale kranten;
- 3 Radiospots prime time x 30 uitzendingen in 3 talen op lokale radiozenders;
- 22 Brieven aan stakeholders Bovenwinden en daarop volgende (min. 11) persoonlijke gesprekken;
- 11 Info flyers.

Indien u er prijs op stelt dan mailen wij u bovengenoemde communicatie uitingen.

Hoogachtend,

CFO Belastingdienst Caribisch Nederland

Voor de goede orde wijs ik u erop dat u tegen mijn besluit in het kader van de WOB op grond van afdeling 6.2 van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken na dagtekening van dit besluit een bezwaarschrift kunt indienen bij de staatssecretaris van Financiën, **p.a. Belastingkantoor CN**. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden waarop het bezwaar rust.