Directoraat-Generaal Belastingdienst **MINUTE**

31 MEI 2011

Nummer DGB 2011 -2598	U	Trefwoord:	Redacteur: 10.1.d
☐ SPOED (voor parafenlijn)	(M) N	Besluitcode:	Datum: 12 - 5 - 11 Paraaf: 10.1.d Cluster: Bedrijf Initialen secr:

INKOMEND

Uiterste datum afdoening: - -

Betrokkene: Voorzitter TK + EK
Adres
Plaats

Datum brief: - -

Kenmerk brief afzender:

Onderwerp: aanbieding Beheerverslag 2010 Belastingdienst

UITGAAND

Datum uit: 18 MEI 2011

Wachtstand: Datum: - -
Contact uitstel: Datum: - -

Mailgroep Tenslotte ja/nee
Mailgroep M1 M2 ja/nee
Brief gemaild ja/nee

BIJLAGEN

☐ nee

☐ ja, voor uitgaande brief (kopie bijvoegen in gele omslag)

☐ ja, voor cc-brief belastingdienst (kopie bijvoegen in gele omslag)

AFSCHRIFTEN

☒

☒ Redacteur (standaard) ja/nee

☒ Belastingdienst Kantoor tav

☒ Belastingdienst Kantoor tav

AFSCHRIFTEN

☒

☒

☒

☒

GERAADPLEEGDE STUKKEN

TEVENS TE ARCHIVEREN

VINDPLAATS: N:\

OPMERKINGEN:

TEKENEN
Brief te tekenen door: staatssecretaris

	Mede-paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Eind-paraaf	Eind-paraaf
Van toe-passing	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Naam					DComm	DG	SG	Stas	
Datum en paraaf					10.1.d 12/5	10.1.d 12/5	10.1.d 13/5	10.1.d	

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

10.1.d

Datum 18 MEI 2011

Ons kenmerk
DGB/2011/2598M

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Betreft aanbieding Beheerverslag Belastingdienst 2010

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u het Beheerverslag Belastingdienst 2010 aan. In dit verslag wordt door het management van de Belastingdienst aan mij verantwoording afgelegd over de activiteiten die de Belastingdienst in 2010 heeft verricht, over de resultaten die zijn behaald en over de mensen, middelen en processen die daarbij zijn ingezet. Het gaat hierbij om zo'n 9 miljoen particulieren en 1,5 miljoen ondernemers en bijna 8 miljoen uitbetaalde toeslagen. Door de bank genomen hebben de werkprocessen het afgelopen jaar stabiel gedraaid en zijn de productiedoelstellingen gehaald.

Een aantal van de belangrijkste resultaten op een rij.

1. In 2010 hebben circa 3 miljoen mensen gebruik gemaakt van de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Deze voorziening wordt goed gewaardeerd door de gebruikers. Daarom zal de komende jaren de vooraf ingevulde aangifte met nog meer gegevens worden uitgebreid en gaat deze voorziening op termijn over in een persoonlijke internetpagina voor de belastingzaken van zowel burger als bedrijven.

2. De BelastingTelefoon was in 2010 goed bereikbaar. Uit de metingen die de Belastingdienst continu houdt naar de kwaliteit van de fiscale vragen blijkt dat deze kwaliteit een stijgende lijn vertoont. In de komende halfjaarsrapportage die eind mei naar de Kamer gaat, geef ik een reactie op het onderzoek van de Consumentenbond. Daarnaast wordt er hard gewerkt aan het doorverbinden van de moeilijker fiscale en dossiergebonden vragen naar een inspecteur of andere bevoegde medewerker. Ook op dit onderwerp kom ik terug in de halfjaarsrapportage.

3. De loonaangifteketen is sinds 2010 stabiel. Het afgelopen jaar zijn in totaal meer dan 8 miljoen loonaangiften verwerkt ten bedrage van circa € 123 miljard. Vanuit de polisadministratie worden ongeveer 1.100 afnemers voorzien van gegevens. De loonaangifteketen is daarmee één van de voornaamste informatiefabrieken van Nederland geworden. Eventuele heruitvraag van gegevens is daarmee tot een minimum teruggebracht.

00042

4. Het gewijzigde proces van btw-teruggaaf als gevolg van EU-wetgeving is niet zonder problemen voor het bedrijfsleven verlopen. De problemen zijn gelukkig in de loop van het jaar in nauw overleg met het bedrijfsleven verholpen.

5. De gerichte aanpak van de Belastingdienst van fraude- en andere risicosignalen heeft afgelopen jaar geresulteerd in het opsporen van fraudes met kinderopvangtoeslag en de voorlopige teruggaaf. De FIOD heeft hieraan een forse bijdrage geleverd. Dergelijke systeemfraudes wil ik zoveel mogelijk voorkomen en hard aanpakken. Dit geldt ook voor de btw-fraude. Er is bij de Belastingdienst al een team van 200 experts continu hiermee bezig, de zogeheten anti fraude box. In de komende halfjaarsrapportage geef ik een schets van de stand van zaken van de uitvoering. In de Fiscale agenda heb ik aanvullende maatregelen genoemd, waaronder de koppeling van BSN en DigiD alvorens wordt uitbetaald, het aanscherpen van het boetebeleid en het verplicht gebruik van één rekeningnummer.

6. Bij de belastingregio's worden de termijnen voor het afhandelen van bezwaarschriften nog niet gehaald. Douane, het kantoor Toeslagen en de Centrale administratie halen de doelstelling wel. Om de afhandelingtermijnen bij de Belastingdienst te versnellen, worden er per regio speciale bezwarenteams opgezet. Om het verkeer tussen belastingplichtige en Belastingdienst niet onnodig te formaliseren, is in 2010 het bellen bij bezwaar algemeen ingevoerd. Direct nadat een bezwaarschrift is binnengekomen, vindt selectie plaats. Waar mogelijk wordt telefonisch contact met de indiener opgenomen. De ervaring is dat dit leidt tot het direct afhandelen van het bezwaar of intrekking ervan. Voordeel is dat de procedure sneller wordt doorlopen en de communicatie tussen beide partijen directer verloopt.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

10.1.d

mr. drs. F.H.H. Weekers

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20017
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

10.1.d

Datum 18 MEI 2011
Betreft aanbieding Beheerverslag Belastingdienst 2010

Ons kenmerk
DGB/2010/2598M

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u aan het Beheerverslag Belastingdienst 2010. In dit verslag wordt door het management van de Belastingdienst aan mij verantwoording afgelegd over de activiteiten die de Belastingdienst in 2010 heeft verricht, over de resultaten die zijn behaald en over de mensen, middelen en processen die daarbij zijn ingezet. De Belastingdienst heeft te maken met zo'n 9 miljoen particulieren en 1,5 miljoen ondernemers en betaalt bijna 8 miljoen toeslagen uit. Door de bank genomen hebben de werkprocessen het afgelopen jaar stabiel gedraaid en zijn de productiedoelstellingen gehaald.

Een aantal van de belangrijkste resultaten op een rij.

1. In 2010 hebben circa 3 miljoen mensen gebruik gemaakt van de vooraf ingevulde aangifte (VIA). Deze voorziening wordt goed gewaardeerd door de gebruikers. Daarom zal de komende jaren de vooraf ingevulde aangifte met nog meer gegevens worden uitgebreid. Op termijn zal deze voorziening overgaan in een persoonlijke internetpagina voor de belastingzaken van zowel burger als bedrijven.

2. De BelastingTelefoon was in 2010 goed bereikbaar. Uit de metingen die de Belastingdienst continu houdt naar de kwaliteit van de fiscale vragen blijkt dat deze kwaliteit een stijgende lijn vertoont. In de komende halfjaarsrapportage die eind mei naar de Kamer gaat, geef ik een reactie op het onderzoek van de Consumentenbond. Daarnaast wordt er hard gewerkt aan het doorverbinden van de moeilijker fiscale en dossiergebonden vragen naar een inspecteur of andere bevoegde medewerker. Ook op dit onderwerp kom ik terug in de halfjaarsrapportage.

3. De loonaangifteketen is sinds 2010 stabiel. Het afgelopen jaar zijn in totaal meer dan 8 miljoen loonaangiften verwerkt ten bedrage van circa € 123 miljard. Vanuit de polisadministratie worden ongeveer 1.100 afnemers voorzien van gegevens. De loonaangifteketen is daarmee één van de grootste informatiefabrieken van Nederland geworden. Heruitvraag van gegevens door de afnemers is daarmee tot een minimum teruggebracht.

00042

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2010/ U

4. Het gewijzigde proces van btw-teruggaaf als gevolg van EU-wetgeving is in 2010 niet zonder problemen voor het bedrijfsleven verlopen. De problemen zijn gelukkig in de loop van het jaar in nauw overleg met het bedrijfsleven verholpen.

5. De gerichte aanpak van de Belastingdienst van fraude- en andere risicosignalen heeft in 2010 geresulteerd in het opsporen van fraudes met kinderopvangtoeslag en de voorlopige teruggaaf. De FIOD heeft hieraan een forse bijdrage geleverd. Dergelijke systeemfraudes wil ik zoveel mogelijk voorkomen en hard aanpakken. Dit geldt evenzeer voor btw-fraude. Er is bij de Belastingdienst al een team van 200 experts continu hiermee bezig. In de komende halfjaarsrapportage geef ik een schets van de stand van zaken van de uitvoering. In de Fiscale agenda heb ik aanvullende maatregelen ter voorkoming van systeemfraude genoemd, waaronder de koppeling van BSN en DigiD alvorens wordt uitbetaald, het aanscherpen van het boetebeleid en het verplicht gebruik van één rekeningnummer.

6. Bij de belastingregio's zijn over 2010 de termijnen voor het afhandelen van bezwaarschriften niet gehaald. Douane, het kantoor Toeslagen en de Centrale administratie hebben de doelstelling wel gehaald. Om de afhandelingtermijnen bij de Belastingdienst te versnellen, worden er per regio speciale bezwarenteams opgezet. Om het verkeer tussen belastingplichtige en Belastingdienst niet onnodig te formaliseren, is in 2010 het bellen bij bezwaar algemeen ingevoerd. Direct nadat een bezwaarschrift is binnengekomen, vindt selectie plaats. Waar mogelijk wordt telefonisch contact met de indiener opgenomen. De ervaring is dat dit leidt tot het direct afhandelen van het bezwaar of intrekking ervan. Voordeel is dat de procedure sneller wordt doorlopen en de communicatie tussen beide partijen directer verloopt.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

10.1.d

mr. drs. F.H.H. Weekers

Belastingdienst

Beheerverslag 2010

Voorwoord

Algemeen
In dit Beheerverslag leggen wij verantwoording af over het halen van de afgesproken doelstellingen en over wat er is gepresteerd door de Belastingdienst in het jaar 2010. Het jaar 2010 kan worden gekenschetst als een redelijk rustig jaar waarin het overgrote deel van de werkprocessen stabiel hebben gedraaid. Het jaar heeft in het teken gestaan van het waarborgen van de continuïteit van de werkprocessen van de Belastingdienst. Dat is onze absolute prioriteit. We willen de organisatie echt op orde krijgen. De keuze voor deze prioriteit betekent dat we ambities voor structurele verbetering en vernieuwing tijdelijk temperen. Tenzij uiteraard bepaalde innovaties de continuïteit juist ten goede komen. Zo willen we bijvoorbeeld niet de kansen laten liggen voor betere dienstverlening en meer doelmatigheid, die liggen besloten in de initiatieven op het gebied van e-overheid.

VIA
De vooringevulde aangifte was een succes. Ruim 2,9 miljoen burgers hebben hiervan gebruik gemaakt.

EU-btw
Het gewijzigde proces van btw-teruggaaf als gevolg van EU-wetgeving is niet zonder problemen verlopen. Hiervan heeft het bedrijfsleven last ondervonden. De problemen zijn gelukkig in de loop van het jaar in nauw overleg met het bedrijfsleven verholpen.

Toeslagen
Het nieuwe toeslagensysteem is niet in productie gegaan in 2010. Uit de testen kwamen nog veel bevindingen aan het licht die het niet verantwoord maakten met het nieuwe systeem aan de slag te gaan. Uitgangspunt is dat de burger er zo min mogelijk last van krijgt dat de Belastingdienst met een nieuw systeem werkt.

IV-keten
Veel van de eerder geconstateerde ICT-problemen hielden verband met het niet goed functioneren van de informatievoorzieningketen (IV-keten). Hiernaar is in 2009 een grondig onderzoek gedaan door een extern bureau. De aanbevelingen kwamen neer op niet minder dan een totale bestuurlijke en operationele herinrichting van dit proces. Hiervoor is een transformatieprogramma opgezet. Doel was een basis te leggen voor de ontwikkeling van een effectieve en efficiënte IV-keten. Deze ambitie is gerealiseerd. Hoewel het nog een proces van jaren zal zijn voordat er sprake is van robuust functioneren, is de beoogde basis gelegd.

Basisregistratie inkomen (BRI)
De Belastingdienst heeft in 2010 de BRI gerealiseerd. Hierin is het laatst bekende definitieve inkomen opgenomen. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is de eerste organisatie die is aangesloten op de BRI. In de toekomst zullen andere organisaties dat ook gaan doen.

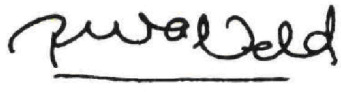
Fraudebestrijding
Veel werk is gemaakt van fraudebestrijding. Voorbeelden hiervan zijn de actie privégebruik auto en de aanpak van fraude met voorlopige teruggaven en kinderopvangtoeslag. Bij dit laatste is ook de FIOD meermalen in actie gekomen. Omdat de fraudeurs niet stilzitten en naar nieuwe fraudemogelijkheden zoeken, wordt gewerkt aan een steviger aanpak van deze vormen van systeemfraude waarbij bedragen worden uitbetaald op basis van gefingeerde gegevens.

eCustoms
In 2010 is eCustoms (safety & security) gerealiseerd. Het programma komt voort uit Europese douanewetgeving en heeft tot doel eenvoudige en papierloze procedures. Met het zgn. EORI-nummer verloopt de communicatie tussen ondernemers en de Douane thans nagenoeg volledig elektronisch.

Loonaangifteketen
Na de problemen enkele jaren geleden hebben UWV en Belastingdienst samen hard gewerkt aan verbetering van de loonaangifteketen. UWV en Belastingdienst en tientallen andere organisaties gebruiken de informatie van deze keten die daarmee één van de voornaamste informatiefabrieken van Nederland is. Nadat de keten in eerdere jaren 'werkend' was gemaakt, is in 2010 het niveau 'stabiel' bereikt. Een knappe prestatie en een voorbeeld van goede samenwerking binnen de rijksoverheid.

Het geheel overziend is er tevredenheid over wat is bereikt het afgelopen jaar. Maar we zijn er nog niet. Het komende jaar zal 'het huis' helemaal op orde moeten komen. En dat moet gebeuren in een periode dat er tevens lastige keuzen moeten worden gemaakt in het licht van de financiële taakstellingen die ook de Belastingdienst raken.

Namens het MT Belastingdienst,



Peter Veld

00042

Inhoudsopgave

Deel 1 – beleidsverslag

1	**Algemeen**	**8**
1.1	Mening van burgers en bedrijven	9
1.2	Vernieuwde monitor	9
1.3	Waardering algemeen functioneren	9
1.4	Belastingmoraal en compliance	9
2	**Dienstverlening**	**10**
2.1	Inleiding	11
2.2	Volumeontwikkeling	11
2.3	Ervaren kwaliteit	12
2.4	Realisatie	12
3	**Toezicht en opsporing**	**18**
3.1	Inleiding	19
3.2	Volumeontwikkeling	19
3.3	Ervaren toezicht	20
3.4	Toezicht fiscaal	20
3.5	Toezicht toeslagen	26
3.6	Toezicht Douane	27
3.7	Opsporing	29
4	**Massale klantprocessen**	**32**
4.1	Inleiding	33
4.2	Volumeontwikkeling	34
4.3	Tijdigheid	34
4.4	Procesverstoringen	34
4.5	Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen	34
4.6	EU-btw	35
4.7	Toeslagen	36
4.8	Grote projecten	36
5	**Personeel en bedrijfsvoering**	**40**
5.1	Inleiding	41
5.2	Personeel	41
5.3	Organisatieontwikkeling	43
5.4	Overige bedrijfsvoeringsaspecten	44
	Bedrijfsvoeringsmededeling	**46**

00042

Deel 2 – jaarrekening

1	**Inleiding**	**52**
1.1	Algemeen	53
1.2	Inrichtingseisen	53
1.3	Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik	53
2	**Kernstaat 1: Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten**	**56**
2.1	Verplichtingen	57
2.2	Uitgaven	57
2.3	Ontvangsten	59
3	**Kernstaat 1a: Belastingontvangsten**	**64**
3.1	Algemeen	65
3.2	Kostprijsverhogende belastingen	66
3.3	Belastingen op inkomsten, winst en vermogen	67
3.4	Overige belastingontvangsten	68
3.5	Afgezonderde ontvangsten	68
4	**Kernstaat 2: Niet-begrotingsuitgaven en -ontvangsten**	**70**
4.1	Algemeen	71
4.2	Niet-begrotingsuitgaven toeslagregelingen	72
4.3	Overige niet-begrotingsuitgaven	72
4.4	Niet-begrotingsuitgaven fondsen	73
4.5	Niet-begrotingsontvangsten toeslagen	75
4.6	Overige niet-begrotingsontvangsten	75
5	**Saldibalans**	**80**
5.1	Algemeen	81
5.2	Intracomptabel deel saldibalans	81
5.3	Extracomptabel deel saldibalans	82
5.4	Niet uit de balans blijkende verplichtingen	84

Deel 3 – bijlagen

1	**Productietabellen**	**88**
2	**Bijzondere regelingen**	**98**
3	**Begrippenlijst**	**102**

00042

Deel 1
Beleidsverslag

1 Algemeen

Burgers en bedrijven zijn bereid hun wettelijke verplichtingen aan de Belastingdienst na te komen.

Dit is de algemene beleidsdoelstelling van de Belastingdienst. De bereidheid om de wettelijke verplichtingen na te komen, noemen we 'compliance'. De Belastingdienst bevordert de compliance in de eerste plaats door vanuit een dienstverlenende houding te zorgen voor goede communicatie met burgers en bedrijven. Daarnaast houdt de Belastingdienst adequaat toezicht op de naleving van wettelijke verplichtingen en dwingt die naleving desnoods af.

1.1 Mening van burgers en bedrijven

Compliance blijkt niet alleen uit naleving van wettelijke verplichtingen. Compliance blijkt ook uit de houding van burgers tegenover de Belastingdienst. Elk jaar meet de Belastingdienst met de Fiscale monitor hoe burgers en bedrijven over de Belastingdienst denken en hoe ze het handelen van de Belastingdienst beoordelen.
De Fiscale monitor is een enquête onder bijna 5.000 personen, verdeeld over zes doelgroepen: particulieren, toeslaggerechtigden, ondernemers, douaneklanten, fiscaal adviseurs en toeslagintermediairs. De Fiscale monitor meet geen effecten, maar is een thermometer van de subjectieve beleving van de doelgroepen.

1.2 Vernieuwde monitor

De Fiscale monitor is in 2010 vernieuwd, omdat de vraagstellingen niet meer goed aansloten bij de doelen van de Belastingdienst en omdat verbeterde meetmethoden zijn ontwikkeld. Een van de vernieuwingen is de vervanging van de vierpuntschaal (zeer slecht - slecht - goed - zeer goed) door een vijfpuntschaal (de mogelijkheid 'neutraal' is toegevoegd). Deze overgang maakt vergelijking met oudere jaren niet goed mogelijk. Ook de vraagstelling is in veel gevallen aangepast. Om de uitkomsten van 2010 toch te kunnen plaatsen, is in 2009 al een nulmeting met de nieuwe Fiscale monitor gehouden.

1.3 Waardering algemeen functioneren

Het algemeen functioneren van de Belastingdienst krijgt in 2010 gemiddeld een 6,5 als rapportcijfer. In de nulmeting 2009 scoorde de Belastingdienst 6,3. Ten opzichte van deze meting is er dus sprake van een lichte stijging. Met name de ondernemers en de fiscaal adviseurs zijn positiever dan vorig jaar.

Wat de dienstverlening betreft is er bij de doelgroepen tevredenheid over de telefonische helpdesk intermediairs, de baliefunctie bij de belastingregio's en de duidelijkheid van de correspondentie. Minder tevreden waren de intermediairs toeslagen over de hulpapplicatie bestemd voor de baliemedewerkers bij de hulp- en informatiepunten.
Wat betreft het aangifteproces is er bij de doelgroepen tevredenheid over de vooraf ingevulde aangifte, de snelheid van afhandeling van aangiften omzetbelasting/loonheffing en de uitvoering van de douaneprocessen. Over de snelheid van de afhandeling van bezwaarschriften is men minder tevreden.

1.4 Belastingmoraal en compliance

Jaarlijks meet de Belastingdienst ook in hoeverre burgers en bedrijven vinden dat men zich aan de regels moet houden en in hoeverre men zegt dat ook zelf te doen. Van alle respondenten vindt 93% het niet aanvaardbaar dat iemand doelbewust belasting ontduikt of een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen. Ten opzichte van 2009 is de vraag aan geënquêteerden of zij vinden dat 'belasting betalen betekent dat zij iets moeten bijdragen' vervangen door 'belasting betalen betekent iets bijdragen'.

Tabel 1: Houding belastingplichtigen tegenover belastingen (%)

	2009 nulmeting	2010
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	92	93
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	87	90
Belasting betalen betekent iets bijdragen	31	35

00042

2 Dienstverlening

De operationele doelstelling voor dienstverlening luidt:
Belastingplichtigen, premieplichtigen en toeslaggerechtigden dienstverlening aanbieden op de manier die hen past.

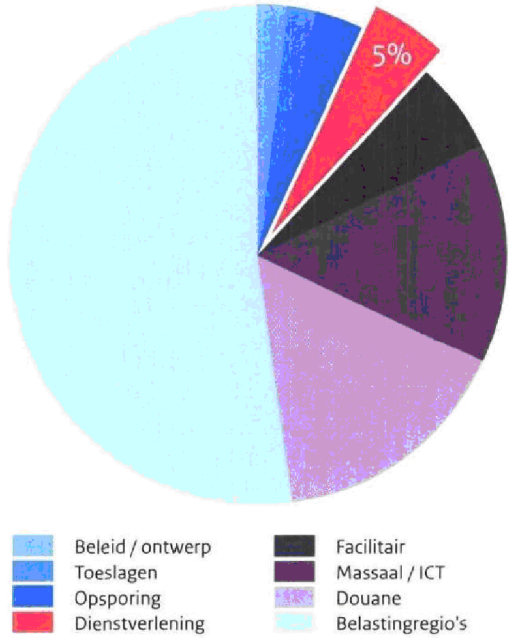
2.1 Inleiding

De dienstverlening van de Belastingdienst is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven. De Belastingdienst ondersteunt op die manier burgers en bedrijven in het nakomen van verplichtingen en het uitoefenen van rechten. De Belastingdienst is begin 2010 gestart met het programma Dienstverlening met als doel het verbeteren van processen en het vergroten van de dienstverlening.

Voor 2010 zijn onder andere de volgende instrumenten ingezet:
- telefonische dienstverlening;
- de vooraf ingevulde aangifte;
- voorlichting.

In 2010 waren 1.562 vaste medewerkers werkzaam in het segment dienstverlening. Dat is ongeveer 5% van de totale bezetting van de Belastingdienst (figuur 1). Zo'n 700 uitzendkrachten werkten in de telefonische dienstverlening.

Bezetting dienstverlening



2.2 Volumeontwikkeling

Burgers en ondernemingen hebben op verschillende manieren contact met de Belastingdienst: via internet, post, telefonisch, persoonlijk aan de balie, en via de verschillende diensten zoals de HUBA (hulp bij aangifte). Over de afgelopen jaren levert dat het volgende beeld op.

Kanalen internet, telefoon en balie
Het aantal klantcontacten via internet nam in 2010 met circa 7,5 miljoen bezoeken toe ten opzichte van 2009. Tot 2010 werd het aantal unieke bezoekers gemeten. Deze meetmethode is verlaten omdat bezoekers de belastingdienstsite steeds vaker op verschillende manieren benaderen (via desktops, laptops, netbooks, iPads en smartphones). Dit wordt als verschillende bezoeken geteld.

Het aantal aangeboden telefoontjes nam ten opzichte van 2009 met bijna 3 miljoen af. Deze afname is gerealiseerd door te sturen op een betere afstemming van processen. Daardoor wordt nu bij massale verzendingen (verzoek om aangifte, voorlopige en definitieve aanslagen, voorlopige en definitieve toeslagen) beter rekening gehouden met de beschikbare capaciteit van de BelastingTelefoon. Daarnaast hebben zich in vergelijking met voorgaande jaren in 2010 minder gevallen van damage en technische storingen voorgedaan waardoor er ook minder aanleiding voor (extra) telefoontjes was. Deze factoren hebben eraan bijgedragen dat meer belastingplichtigen in één klantcontact geholpen zijn en dat onnodig herhaalverkeer is voorkomen.

Van de aangenomen gesprekken in 2010 heeft zo'n 43% betrekking op particulieren, 27% op toeslagen en 20% op ondernemingen. De overige 10% heeft betrekking op Douane en de werkstromen auto en buitenland.

Tabel 2: Volumeontwikkeling dienstverlening (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2010
Bezoekers op internet	27.300	26.800	28.600	n.v.t.
Bezoeken op internet	-	33.300	35.500	43.042
Aangeboden telefoongesprekken	16.668	16.816	17.951	15.093
Baliebezoekers	1.081	1.024	1.007	878
Terugbelafspraken	2.364	2.282	2.118	2.008
Aanvraag afgifte VAR-verklaringen	279	227	268	254
Aanvraag registratie nieuwe ondernemingen (LH en OB nummers)	n.v.t.	136*	252	288
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	171	170	191	193
Hulp bij aangifte door vakbonden en ouderenbonden	377	370	445	443
Ontvangen bezwaarschriften	413	429	366	432
Ontvangen klachten (aantal x 1)	22.674	16.395	13.852	12.046

* cijfer 2008 gecorrigeerd

00042

Hulp bij aangifte en aanvraag (HUBA)
De Belastingdienst treft voorzieningen voor belastingplichtigen die hulp nodig hebben bij het invullen van hun aangifte. Die hulp wordt geboden door de Belastingdienst, vakbonden en ouderenbonden. De medewerkers van deze bonden worden geschoold door de Belastingdienst.
Over 2010 steeg bij de Belastingdienst het aantal hulpvragen met 1%, de hulp door bonden toonde een kleine afname van 0,4%.

Verklaringen arbeidsrelatie (VAR)
Het totaal aantal aanvragen voor een VAR is ten opzichte van 2009 afgenomen tot 254.000 aanvragen, een daling van 5%.

Bezwaarschriften
In de tweede helft van 2010 is een nieuw systeem voor bewaking van doorlooptijden van bezwaarschriften voor de belastingmiddelen van de belastingregio's in gebruik genomen. De overgang van de oude registratie naar de nieuwe is niet geheel vlekkeloos verlopen, hetgeen met zich meebrengt dat in het cijfer voor 2010 een klein aantal bezwaarschriften niet is meegenomen. Daarnaast zijn in 2010 bezwaarschriften, leidend tot een ambtshalve vermindering, en ingetrokken bezwaarschriften in de cijfers begrepen. Voor de oudere jaren is dat niet het geval. Dit verklaart de toename van het aantal bezwaren ten opzichte van 2009.

Klachten en brieven
In tabel 3 wordt het aantal klachten en brieven weergegeven die de Belastingdienst en verschillende externe instanties ontvingen over de Belastingdienst.

In 2010 ontving de Belastingdienst zelf 12.046 klachten, waaronder de klachten die zijn doorgezonden door Nationale ombudsman. In vergelijking met 2009 is dat een daling van 13%. Vooral over toeslagen kwamen minder klachten binnen; waren dat er in 2009 nog 5.536, in 2010 waren dat er 4.224, een daling van bijna 24%. Dit is het derde achtereenvolgende jaar dat het aantal klachten is gedaald. Ten opzichte van 2007 is er sprake van een daling met 47%. De oorzaak van deze daling is met name gelegen in het feit dat er in 2010 sprake is geweest van een stabiel toeslagenproces.

2.3 Ervaren kwaliteit

De door de burger ervaren kwaliteit van de dienstverlening wordt jaarlijks gemeten met de Fiscale monitor, waarbij belastingplichtigen en toeslaggerechtigden worden geënquêteerd. In tabel 4 zijn de resultaten op een rij gezet.

Over de hele linie zijn in 2010 de doelstellingen van de ervaren kwaliteit gehaald. In 2009 is een nulmeting gehouden met de vernieuwde Fiscale monitor. Ten opzichte van deze meting is een verbetering te zien in de ervaren kwaliteit.

2.4 Realisatie

In tabel 5 wordt de tijdigheid van afhandeling van de verschillende soorten dienstverlening weergegeven.

Terugbelafspraken
Voor de complexere vragen die de BelastingTelefoon doorgeeft aan de regio's van de Belastingdienst is de doelstelling, dat 85 tot 90% van de vragen binnen twee werkdagen beantwoord wordt; in 2010 is deze doelstelling gehaald met een percentage van 87%. Ten opzichte

Tabel 3: Klachten en brieven (aantallen)

	2007	2008	2009	2010
Brieven aan de Koningin	29	53	41	34
Commissie voor de verzoekschriften en burgerinitiatieven	148	177	145	111
Door de Nationale ombudsman ontvangen klachten	3.283	2.691	2.066	2.252
- waarvan toeslagen	1.484	1.001	777	883
- waarvan uitgebrachte rapporten	25	30	21	39
Door de Belastingdienst ontvangen klachten	22.674	16.395	13.852	12.046
- waarvan toeslagen	12.668	7.463	5.536	4.224
- waarvan overige processen	10.006	8.932	8.316	7.822

Tabel 4: Ervaren kwaliteit van de dienstverlening (% positieve antwoorden)

	0-meting 2009	2010 doelstelling*	2010 realisatie
Ervaren duidelijkheid correspondentie	83	80-85	85
Ervaren snelheid afhandeling	81	65-70	87
Ervaren bereikbaarheid	72	65-70	75
Nakomen van afspraken	80	85-90	92

* Door de nieuwe opzet van de Fiscale monitor zullen de streefwaarden opnieuw worden geijkt voor de begroting 2012.

00042

van 2009 is dit een daling. Dit had te maken met het grote aantal complexe vragen over inning van toeslagen.

VAR
Een specifiek proces voor het bedrijfsleven is de aanvraag van de verklaring arbeidsrelatie (VAR). De doelstelling is de verwerkingstijd van de standaardverzoeken te beperken tot vijf werkdagen. In 2010 werden 254.000 aanvragen voor een VAR behandeld, waarvan 92% tijdig is afgedaan.

Registratie nieuwe ondernemers
Voor het opvoeren van een nieuwe ondernemer voor de inkomstenbelasting en het toekennen van een omzetbelastingnummer en loonheffingnummer streeft de Belastingdienst naar afhandeling binnen vijf werkdagen. Er zijn 288.000 aanvragen behandeld. Hiervan is 97% tijdig afgedaan.

Bezwaren
In tabel 6 staat de uitsplitsing naar de verschillende werkstromen van de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften[1].

Het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften blijft achter bij de norm. Een uitsplitsing naar bedrijfsonderdelen laat zien dat de belastingregio's met 84% tijdig afgedane bezwaarschriften te laag scoren. Met name productieverstoringen zijn hier debet aan geweest. De andere bedrijfsonderdelen halen de doelstelling wel. In 2010 is het bellen bij bezwaar gemeengoed geworden binnen de Belastingdienst. Direct nadat een bezwaarschrift is binnengekomen, vindt selectie plaats. Een deel van de bezwaren kan direct administratief worden afgedaan, een deel is complex en wordt direct toebedeeld aan een behandelaar. In de overige gevallen wordt telefonisch contact met de indiener opgenomen. Dit kan leiden tot intrekken of direct afhandelen van het bezwaar. De indiener merkt op deze wijze dat aan het bezwaar wordt gewerkt en bovendien kunnen onnodige bezwaarprocedures worden voorkomen.

Dwangsommen
De overheid is vanaf 1 oktober 2009 verplicht een dwangsom te betalen wanneer zij niet op tijd een beslissing neemt. De burger moet eerst de overheid in gebreke stellen. Komt er na twee weken nog geen besluit, dan is de overheid verplicht tot het betalen van een dwangsom. De dwangsom kan oplopen van € 20 per dag voor de eerste twee weken tot een maximum van € 1.260.
In 2009 zijn geen dwangsommen toegekend. In 2010 is de Belastingdienst 862 keer in gebreke gesteld. In totaal zijn 69 dwangsommen toegekend voor een totaalbedrag van circa € 38.000,-.

Klachten
Van de afgedane klachten is 90% binnen 6 weken afgedaan en 98% binnen 10 weken. In 2010 is veel aandacht besteed aan het snel telefonisch contact opnemen met de klager. Doel was dat bij 75% of meer van de klachten binnen zeven dagen contact wordt opgenomen. De realisatie van deze doelstelling is over heel 2010 uitgekomen op 59%. In de loop van het jaar hebben veel regio's zich verbeterd. Over de maand december was het percentage 74%. De belangrijkste redenen om te klagen zijn de administratieve nauwkeurigheid en de behandeltermijn.
De tevredenheid over de klachtbehandeling zelf is toegenomen. Klagers vinden het gemakkelijker om een klacht in te dienen

Tabel 5: Tijdigheid dienstverlening (%)

	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Terugbelafspraken	91	94	85-90	87
Aanvraag afgifte VAR verklaringen	99	93	90-100	92
Registratie nieuwe ondernemingen (LH en OB nummers)	87	95	95-98	97
Afgedane bezwaarschriften	83	87	95-98	87
Afgehandelde klachten	88	94	95-100	98

Tabel 6: Tijdigheid afdoening bezwaar (%)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Belastingregio's	82	85	84	95-98	84
Douane	94	95	99	95-98	99
Toeslagen	-	59	95	95 -98	98
Motorrijtuigenbelasting	90	97	98	95 -98	97
Totaal	**83**	**83**	**87**	**95- 98**	**87**

[1] Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (Algemene wet bestuursrecht). Dit betekent een afhandelingtermijn van 6 weken, met de mogelijkheid van eenzijdige verdaging van 4 weken, of een afwijkende termijn in overleg met de belastingplichtige/toeslaggerechtigde.

00042

(62% in 2010 versus 54% in 2009), zijn positiever over de vriendelijkheid van de medewerkers (80% waardeert de vriendelijkheid met goed) en voelen zich serieus genomen (71%). De tevredenheid over de klachtafhandeling neemt af naarmate de behandeltijd ervan toeneemt.

Beroepschriften
In tabel 7 staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de afhandeling van beroepschriften. Het aantal afgedane beroepschriften is toegenomen in 2010.

Vooringevulde aangifte (VIA)
Doelstelling van de vooringevulde aangifte is het de burgers makkelijker te maken om elektronisch aangifte te doen. De VIA is in 2010 aangeboden als een algemene voorziening. In 2010 hebben 2,9 miljoen burgers van de VIA gebruik gemaakt.

Telefonische bereikbaarheid
In tabel 8 wordt een overzicht gegeven van de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.

In 2010 is de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon ten opzichte van de vorige jaren gestegen tot 83 %. Daarmee is – in tegenstelling tot 2009 – de doelstelling gehaald.

De kwaliteit van de afhandeling van fiscale vragen is de afgelopen vier jaar gestegen naar 87% en ligt boven de gestelde doelstelling van 80-85%. Voor de kwaliteit van de beantwoording van status- en procesvragen is de doelstelling net niet gerealiseerd. De belangrijkste oorzaak daarvoor is de vertraagde implementatie van het informatiesysteem waarin de klantcontacthistorie voor de medewerkers van de BelastingTelefoon wordt bijgehouden. Dit informatiesysteem is vanaf februari 2011 operationeel.

Vereenvoudiging aangifte ondernemers
Door de elektronische aangifte voor vennootschapbelasting en inkomstenbelasting te vereenvoudigen, hoeven ondernemers in de winstaangifte over 2010 gemiddeld nog maar de helft van de huidige gegevens op te geven. Dit is mogelijk doordat de aangifte beter aansluit op de ondernemersadministratie. Zo hoeven ondernemers niet meer de gegevens van de commerciële jaarrekening in hun aangifte op te nemen.

De BelastingTelefoon heeft in 2010 de volgende diensten (verder) ontwikkeld:

- Stopzetten heffingskortingen
  Vanaf 2009 kunnen telefonisch de heffingskortingen voor de voorlopige aanslag worden stopgezet. Het totaal stopzettingen bedroeg in 2010 ruim 30.000 (2009: 16.000).

- Stopzetten toeslagen
  Sinds enkele jaren kan de huur- en zorgtoeslag telefonisch worden stopgezet en kunnen inkomenswijzigingen via de BelastingTelefoon worden doorgegeven. Vanaf 2009 geldt dit ook voor de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. In 2010 zijn circa 123.000 stopzettingen en circa 186.000 inkomenswijzigingen verwerkt. Deze aantallen liggen op hetzelfde niveau als die in 2009.

- Helpdesk Intermediairs
  De Helpdesk Intermediairs als onderdeel van de BelastingTelefoon draagt in grote mate bij aan de tevredenheid van fiscale intermediairs op het gebied van telefonische dienstverlening.

Tabel 7: Afgedane beroepschriften

	2007	2008	2009	2010
Afgedane beroepschriften (aantallen) *	6.073	6.642	6.534	6.919
Belastingplichtigen in het gelijk gesteld (%)	29	27	28	27

* inclusief Hoge Raad

Tabel 8: Telefonische bereikbaarheid (%)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Bereikbaarheid	81	81	74	80 – 85	83

Tabel 9: Kwaliteit antwoorden BelastingTelefoon (%)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen	66	74	81	80 – 85	87
Kwaliteit beantwoording status- en procesvragen	-	85	87	90 – 95	89

00042

Zonder keuzemenu wordt de klant direct geholpen door speciaal opgeleide medewerkers die in staat zijn om meer dan 80% van de vragen direct te beantwoorden. In 2010 zijn circa 479.000 gesprekken binnengekomen, waarvan er circa 456.000 zijn afgedaan.

- Doorverbinden door BelastingTelefoon naar bedrijfsonderdelen
  De mogelijkheden voor de medewerkers van de BelastingTelefoon om bij vragen door te verbinden naar vaste vraagbakens op de belastingregio's zijn (en worden nog) vergroot. Bij toeslagen is dit al operationeel. De medewerker van kantoor Toeslagen helpt de klant in de meeste gevallen direct verder. De winst voor de klant is dan aanzienlijk. Hij hoeft niet te wachten tot er wordt teruggebeld maar wordt direct geholpen. In 2010 is circa 71.000 keer doorverbonden naar het kantoor Toeslagen.

Voorlichtingscampagnes
In 2010 is een aantal (massamediale) voorlichtingscampagnes gevoerd.
In maart vond de aangiftecampagne Inkomstenbelasting 2009 plaats, met als doel het bevorderen van het tijdig en volledig invullen van de aangifte. Digitaal aangifte doen werd benadrukt.
In april/mei was de jongerencampagne, waarin werd gewezen op de mogelijkheid te veel betaalde loonheffingen terug te vragen. In het verlengde van deze actie is aan het eind van 2010 de geldteruggaafbrief gestuurd naar alle particuliere belastingplichtigen (van alle leeftijden) die geen aangifte over 2008 hadden gedaan, maar mogelijk nog wel geld terug konden krijgen. In totaal zijn 334.000 brieven verstuurd. Hierop heeft 32% gereageerd door alsnog een aangifte in te dienen.
In oktober is een campagne gevoerd om startende ondernemers te wijzen op een aantal onderwerpen waar in de startersfase veel vragen over zijn en waar veel fout gaat.
Per 1 januari 2011 is de Werkkostenregeling van kracht geworden. De huidige regeling voor vergoedingen en verstrekkingen blijft nog drie jaar naast de nieuwe regeling bestaan. Om te zorgen dat werkgevers zich op tijd konden oriënteren om een keus te maken tussen een van beide regelingen is in november een grote campagne gestart.
Door het jaar heen heeft de Douane reizigersinformatie verzorgd in piektijden.
Voor toeslagen is een online-campagne gevoerd om jongeren die in 2009 achttien werden te wijzen op de mogelijkheid om met terugwerkende kracht een (zorg)toeslag aan te vragen.

Intermediairdagen
De Intermediairdagen Belastingdienst worden een steeds belangrijker instrument in de contacten met de fiscaal intermediairs. Eind 2010 bezochten ruim 7.300 intermediairs de informatiebijeenkomsten; dat is een stijging van 22% ten opzichte van 2009. Ongeveer 75% van de bezoekers is werkzaam bij een klein tot middelgroot kantoor (tot 10 medewerkers). De intermediairs beoordeelden de bijeenkomsten met een 7,6.

Verbeteren van de website van de Belastingdienst
In 2010 is een nieuwe zoekmachine geïnstalleerd waarmee de burger sneller en gerichter informatie kan zoeken. Daarnaast is in 2010 gewerkt aan het volledig vernieuwen van de website. In 2011 gaat deze vernieuwde site van start zodat burgers gebruik kunnen maken van een site die niet alleen gerichte informatie verschaft, maar ook te raadplegen is op levensgebeurtenissen.
De Belastingdienst wil dat zijn sites 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar zijn. Deze doelstelling is in 2010 gerealiseerd.

00042

3 Toezicht en opsporing

Toezicht en opsporing worden binnen de Belastingdienst uitgevoerd op de terreinen fiscaal, toeslagen en douane. De operationele doelstelling voor toezicht luidt:
Door toezicht en opsporing bevordert de Belastingdienst dat belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en premieplichtigen hun wettelijke verplichtingen nakomen.

De Douane kent daarnaast voor de zogenaamde niet-fiscale taken de volgende operationele doelstelling:
Het leveren van een bijdrage aan de bescherming van de samenleving tegen ongewenste goederen.

3.1 Inleiding

Belastingregio's
Binnen het toezicht onderscheidt de Belastingdienst vier segmenten: Particulieren, Midden- en Kleinbedrijf (MKB), Middelgrote en Zeer grote ondernemingen (MGO/ZGO).
De Belastingdienst werkt vanuit handhavingregie. Dit is het bewust kiezen welke instrumenten, in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie verbetering in het nalevinggedrag te bereiken dan wel goed gedrag te ondersteunen.
De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van voorlichting, bedrijfsbezoeken, fiscale surveillance, handhavingscommunicatie, boekenonderzoeken, bestuurlijke boetes tot strafrechtelijke vervolging. Het werken in de actualiteit en de samenwerking met andere overheidsorganisaties zijn dragende principes. De Belastingdienst zet in op horizontaal toezicht door het afsluiten van convenanten met grote organisaties, met brancheorganisaties binnen het midden- en kleinbedrijf en met fiscale intermediairs.

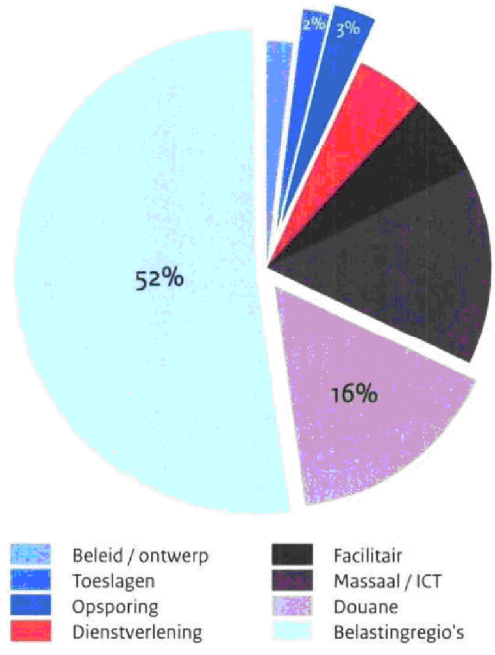
Toeslagen
Het toezicht bij toeslagen is gericht op het correct uitbetalen van het juiste bedrag. De kern hiervan is het administratieve toezicht. Dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de eigen gegevens in de aanvragen en gegevens van derden.

Douane
De toezicht- en opsporingstaken op de niet-fiscale terreinen hebben tot doel de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEM) beheersbaar te maken. De Douane controleert de goederenstromen die het land binnenkomen, worden doorgevoerd of het land verlaten.

FIOD
De FIOD heeft een opsporingstaak op fiscaal gebied maar ook voor toeslagen, het intellectueel eigendom, de financiële integriteit en de fraude met goederen.

Om de doelstellingen te bereiken zijn in 2010 16.806 medewerkers ingezet in het toezicht op de belastingmiddelen, 630 op toeslagen

Bezetting toezicht en opsporing



en 5.112 op de douaneprocessen. Daarnaast zijn 1.135 medewerkers ingezet in de opsporing. In totaal betreft het ruim 73% van de totale vaste personele capaciteit.

3.2 Volumeontwikkeling

Tabel 10 geeft de ontwikkeling weer van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen vier jaren.

Het aantal belastingplichtigen IB/IH betreft degenen die verplicht zijn aangifte te doen. Het aantal belastingplichtigen is in 2010 gedaald door het afvoeren van belastingplichtigen die meerdere jaren een zogeheten nihilaanslag hebben ontvangen.

Tabel 10: Volumeontwikkeling belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2010
Belastingplichtigen IB/IH	10.223	9.696	8.644	8.526
Belastingplichtigen Vpb	750	791	810	817
Inhoudingsplichtigen LB/LH	595	619	627	629
Inhoudingsplichtigen OB	1.316	1.408	1.453	1.505
Aanvragen toeslagen	7.513	7.664	7.574	7.774

00042

3.3 Ervaren toezicht

Jaarlijks meet de Belastingdienst door middel van de Fiscale monitor wat de door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden ervaren kans is dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand in een aangifte of een aanvraag voor toeslag onjuiste informatie opgeeft. In 2009 is een nulmeting gehouden met de vernieuwde Fiscale monitor. Ten opzichte van deze meting is de ervaren pakkans licht gestegen.

3.4 Toezicht fiscaal

Deze paragraaf gaat in op de realisatie van de doelstellingen.

3.4.1 Boekenonderzoeken, kantoortoetsen en acties

De doelstelling en de realisatie voor de boekenonderzoeken, kantoortoetsen en acties zijn weergegeven in tabel 12.

In 2010 heeft de Belastingdienst de in 2009 ingezette lijn voortgezet en verder ingezet op horizontaal toezicht. Er is een beweging gemaakt naar een meer dienstverlenende en preventieve aanpak (werken in de actualiteit), gericht op het voorkomen van fouten. In tabel 13 wordt een uitsplitsing gegeven van de aantallen behandelde aangiften en uitgevoerde boekenonderzoeken per segment.

De doelstelling voor af te handelen aangiften IH-niet winst (particulieren) en IH-winst MKB zijn niet gehaald. De reden voor het achterblijven van de productie ligt bij de gekozen prioriteit voor de inkeerposten en VT-fraude en problemen met het aanslagbelastingensysteem. De met de inkeerregeling en VT-fraude gemoeide extra capaciteit bedroeg 100.000 uur meer dan gepland. Dat is het equivalent van 125.000 (niet) te behandelen aangiften.

Voor MGO en ZGO zijn de meeste doelstellingen gerealiseerd. Voor het toezicht in de segmenten MGO en ZGO lag het zwaartepunt in 2010 op horizontaal toezicht en het werken in de actualiteit. Het traject van horizontaal toezicht doorloopt een aantal fasen. Eerst worden de organisaties beoordeeld op de mogelijkheden tot horizontalisering, vervolgens moet de Belastingdienst zicht krijgen op de kwaliteit van de opzet en het bestaan van de fiscale beheersing en ten slotte beoordeelt de Belastingdienst de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing. De inzet van actualiteitsbezoeken en boekenonderzoeken hangt samen met de voortgang van deze fasen. Bij MGO is het aantal geplande boekenonderzoeken niet gehaald; bij ZGO het aantal geplande actualiteitsbezoeken niet. Overigens vinden bij ondernemingen die (nog) niet in het traject van horizontaal toezicht zijn betrokken, de gebruikelijke reguliere boekenonderzoeken plaats.

Voor zowel de aangiften IH als de aangiften vennootschapsbelasting zijn in de segmenten MGO en ZGO in de meeste gevallen de bovengrenzen van de streefwaarden overschreden. De oorzaken hiervoor zijn dat er steeds meer gewerkt wordt in de actualiteit, waarbij de nadruk ligt op het snel afhandelen van binnengekomen aangiften, en het groeiend aantal behandelde aangiften afkomstig van organisaties waarmee een convenant is afgesloten. Deze worden binnen de aanpak van horizontaal toezicht als traditioneel afgedaan aangemerkt.

De aantallen correcties uit de kantoortoetsen en de boekenonderzoeken zijn opgenomen in tabel 14.

Het correctiepercentage IH komt voor 2010 uit op 42% (2009: 32%) en ligt daarmee weer meer op het niveau van eerdere jaren (2007: 49%, 2008: 41%).
Het correctiepercentage kantoortoets Vpb is in 2010 uitgekomen op 54% (2009: 51%). Het correctiepercentage boekenonderzoeken was met 50% vrij stabiel (2009: 52%).

Tabel 11: Ervaren kans op ontdekking (%)

	0-meting	2009 doelstelling	2010 realisatie
Uitkomst onderzoek Fiscale monitor	86	75-85	88

Tabel 12: Kengetallen toezicht (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2009 doelstelling	2010 realisatie
Behandelde aangiften IH-niet winst	1.026	791	729	500-700	428
Behandelde aangiften IH-winst	314	269	163	146-167	122
Behandelde aangiften Vpb	49	46	41	30-36	38
Boekenonderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	61	52	44	38-46	43
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	92	86	90	110-130	122
Actualiteitsbezoeken	31	43	72	53-64	61
Uren acties	n.v.t.	378	253	400-450	428
Aangiften MKB onder een horizontaal toezichtconvenant	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	60-120	106

00042

3.4.2 Projectmatig werken

In 2010 kende de Belastingdienst meerdere toezichtprojecten met name in de segmenten MKB en Particulieren. De beoogde effecten op de compliance zijn beschreven in termen van correcte registratie van belastingplichtigen, juiste en volledige aangifte, tijdig doen van aangifte en tijdige betaling door belastingplichtigen. Alle toezichtprojecten die in 2010 zijn gestart, zijn gericht op het bereiken van één of meer van deze effecten. Ultimo 2010 is in het segment MKB voor € 970 miljoen aan correcties aangebracht via landelijke toezichtprojecten, in het segment Particulieren voor bijna € 450 miljoen.

Een aantal landelijke thema's wordt hierna toegelicht.

Starters

In 2010 is de aanpak van starters verder uitgewerkt. De startersaanpak kent 3 aandachtsgebieden: de starters, préstarters en jongeren. De aanpak op deze gebieden is gericht op compliance, vertrouwen en zelfredzaamheid. Binnen de aanpak zijn dienstverlening en handhaving complementair aan elkaar. Hierbij wordt intensief samengewerkt met de Kamer van Koophandel. Door de regio's zijn bij starters ruim 20.000 actualiteitsbezoeken en ruim 3.600 boekenonderzoeken uitgevoerd. De projecten zijn gericht op het beïnvloeden van het fiscale gedrag van de nieuwe ondernemer in een zo vroeg mogelijke fase van het ondernemerschap en indien mogelijk zelfs daarvoor. Onderzoek wijst uit dat starters positief zijn over de zichtbare en actuele aanpak en eerste effectmetingen laten een

Wijkteams in Amsterdam

De belastingregio Amsterdam kiest voor wijkteams in alle stadsdelen. De fiscaal surveillanten in de wijkteams leggen startersbezoeken af en geven informatie aan de ondernemers in het MKB. Ondernemers worden niet meer onnodig dubbel bezocht en de Belastingdienst krijgt een beter beeld van een bepaalde wijk. Medewerkers van bestandsbeheer, fiscale surveillanten, en deurwaarders stemmen hun werk nu op elkaar af. Het aangiftegedrag van ondernemers verbetert hierdoor.

Tabel 13: Toezichtactiviteiten (aantallen)

Instrumenten toezicht	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Toezicht binnen			
Behandelde aangiften IH niet winst	728.600	500.000-700.000	427.500
Behandelde aangiften IH-winst			
- MKB	148.300	140.000-160.000	113.700
- MGO	10.600	4.400-5.400	6.300
- ZGO	4.000	1.800-2.000	1.800
totaal	**162.900**	**146.200-167.400**	**121.800**
Behandelde aangiften Vpb			
- MKB	26.400	22.000-26.000	25.300
- MGO	9.200	4.500-5.500	7.100
- ZGO	5.700	3.500-4.500	5.200
totaal	**41.300**	**30.000-36.000**	**37.600**
Toezicht buiten			
Boekenonderzoeken			
- MKB	41.500	35.000-42.000	40.500
- MGO	2.300	2.200-3.200	2.000
- ZGO	500	400-500	400
totaal	**44.300**	**37.600-45.700**	**42.900**
Actualiteitsbezoeken			
- MKB	68.700	50.000-60.000	57.400
- MGO	2.500	2.500-3.000	3.100
-ZGO	500	400-500	300
totaal	**71.700**	**52.900-63.500**	**60.800**

Tabel 14: Correcties verticale toezichtactiviteiten (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2010
Correcties IH (incl. navorderingsaanslagen)	654	439	285	229
Correcties Vpb (incl. navorderingsaanslagen)*	20	20	21	20
Correcties boekenonderzoeken excl. SV onderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)*	22	21	20	19

*cijfer 2009 gecorrigeerd

00042

positief effect zien op het aangifte- en betaalgedrag. Er loopt een pilot waarin het effect van het inzetten van dienstverlenende bezoeken aan startende ondernemers wordt onderzocht. Het onderzoek betreft twee groepen: de experimentele groep die een startersbezoek krijgt en een controlegroep die vergelijkbaar is, maar geen startersbezoek krijgt. In 2011 wordt bij beide groepen een survey en een boekenonderzoek uitgevoerd. Daarmee wordt beoogd verschillen in houding en gedrag tussen de beide groepen vast te stellen. De uitkomsten worden gebruikt om de startersaanpak verder te ontwikkelen.

Vastgoed/Nokvorst
Het thema Nokvorst is beëindigd per 31 december 2010. In de afgelopen vier jaar is veel bereikt. Het totaalbedrag van aangebrachte correcties voor het thema Nokvorst bedraagt cumulatief meer dan € 900 miljoen. Het hiermee corresponderende belastingbedrag bedraagt meer dan € 300 miljoen. Aangezien een aantal zaken nog onderhanden is, zal dit bedrag nog verder oplopen. Door het uitvoeren van het thema is een belangrijke kennis- en informatiepositie opgebouwd die ook in de toekomst nieuwe vastgoedthema's zal ondersteunen.

Auto
Het thema auto heeft ten doel het werkelijke privégebruik van zakelijke auto's nadrukkelijk in de heffing te betrekken. Er is veel aandacht geweest in de landelijke media over de bijtelling.
Er is een succesvolle pilot uitgevoerd om nieuwe verklaringhouders dienstverlenend (telefonisch) te benaderen aan de hand van actuele contra-informatie. In ongeveer de helft van de gevallen heeft het contact geleid tot intrekking van de verklaring of mutaties in de rittenregistratie. Door de gunstige resultaten en de positieve reacties van belastingplichtigen op deze dienstverlening is deze werkwijze structureel ingevoerd. Brede communicatie over deze actie is inmiddels goed voor duizenden intrekkingen van verklaringen dat niet privé met de auto werd gereden. Ook geeft de polisadministratie een significante stijging van het aantal bijtellers te zien.

De controle op de belasting zware motorrijtuigen (BZM) wordt grotendeels uitgevoerd door het gebruik van informatie en camerabeelden van de inspectiedienst van Verkeer en Waterstaat. Uit metingen blijkt dat zo'n 18% van de totale populatie de regels overtreedt. Door de nieuwe aanpak en de inzet van meer capaciteit zijn in 2010 beduidend meer naheffingen BZM voor vrachtauto's met een Nederlands kenteken opgelegd dan het jaar daarvoor: in 2010 circa 100.000 tegen circa 10.000 in 2009. Dit correspondeert met een meeropbrengst van € 14 miljoen.

Inkeerregeling
Met de zogeheten inkeerregeling wordt beoogd dat belastingplichtigen met buitenlandse rekeningen vrijwillig hun eerder gedane aangiften inkomstenbelasting en vermogensbelasting verbeteren. In de loop van 2009 meldden zich 8.293 inkeerders, waarvan ruim de helft in de maand december. Het betrof een vermogen van bijna € 2,2 miljard. Eind 2010 was ruim 90% van de inkeerverzoeken afgehandeld. De opbrengst hiervan komt op ruim € 422 miljoen (belasting, boete en heffingsrente).
In 2010 hebben zich opnieuw ruim 1.000 inkeerders gemeld, mede dankzij de blijvende aandacht en publiciteit hiervoor. De behandeling van de buitenlandse contra-informatie inzake buitenlands vermogen heeft in 2010 nog eens ongeveer € 53 miljoen aan additionele belastingopbrengst opgeleverd.

Belastingdienst spoort internationale btw-constructies luxe jachten op
De Belastingdienst heeft met internationaal onderzoek voor bijna € 90 miljoen aan btw-constructies met luxe jachten opgespoord. Samen met negen andere EU-landen werden 150 luxe schepen in verschillende havens in de Middellandse Zee gecontroleerd. De Nederlandse fiscus heeft bijna € 20 miljoen aan naheffingen omzetbelasting opgelegd.

VT-fraude en aangiftefraude
De inspanningen bij dit thema zijn gericht op het vroegtijdig onderkennen van frauduleuze aangiften. In absolute bedragen zijn de belangen groot. Daarnaast zijn deze fraudes schadelijk voor het imago en de compliance onder de bevolking in brede zin. De problematiek is in samenhang met andere vormen van systeemfraude (zoals btw-carrouselfraude en fraude met toeslagen) door de verschillende onderdelen van de Belastingdienst aangepakt. Ook de FIOD is daarbij meermalen in actie gekomen (zie 3.7.2).

Btw-fraude
De nadruk bij de aanpak van btw-fraude ligt op preventie. In samenspel met de betrokken onderdelen van de Belastingdienst (belastingregio's, FIOD, Central Liaison Office en de Landelijke Toezichtorganisatie) wordt gewerkt aan verbetering van de detectie van fraudezaken. Door een goede informatiepositie op te bouwen kan worden voorkomen dat belastingplichtigen ten onrechte een omzetbelastingnummer of een vergunning (voor verlegging btw bij invoer) hebben. Door tijdig het btw-nummer in te trekken, wordt voorkomen dat er fraude kan worden gepleegd. Ter bestrijding van btw-fraude zijn in 2010 circa 3.600 btw-nummers en/of vergunningen ingetrokken en zijn 130 ondernemingen die vermoedelijk bij btw-fraude zijn betrokken stopgezet.
In april 2010 is het meldpunt carrouselfraude officieel van start gegaan. De Belastingdienst roept ondernemers en belastingadviseurs op om vermoedens van btw-carrouselfraude te melden. Het aantal meldingen is tot nu toe nog beperkt. Om hierin verandering te brengen, doet de Belastingdienst aan gerichte voorlichting. Vanaf januari 2011 wordt in de toelichting op de aangifte omzetbelasting naar dit meldpunt verwezen. Verder is een overleg gestart met banken om bij hen aandacht te vragen voor melding van carrouselfraudes.
De aanpak van de btw-fraude met CO_2-emissierechten heeft er toe geleid dat de fraude in Nederland beperkt is gebleven. Uit informatie blijkt dat de fraudeurs hun werkterrein verplaatsen naar andere sectoren. Door Nederland is in samenwerking met de Europese Commissie een internationaal overleg over dit onderwerp

00042

geïnitieerd, waaraan Groot-Brittannië, Denemarken, Frankrijk, Spanje en België hebben deelgenomen.
In de vergadering van de Raad Economische en Financiële zaken (Ecofin) van juni 2010 is overeenstemming bereikt over de aanpassing van de verordening over administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van btw. Hiermee heeft onder meer het Frans-Nederlandse initiatief voor het samenwerkingssysteem Eurofisc een rechtsbasis gekregen. Via Eurofisc moet de informatie-uitwisseling tussen EU-landen worden geïntensiveerd. Eurofisc is per 1 november 2010 operationeel geworden.

3.4.3 Horizontaal toezicht

Door middel van horizontalisering van het toezicht wil de Belastingdienst de verantwoordelijkheid expliciet daar leggen waar hij hoort. Daarbij wil de Belastingdienst onduidelijkheden en mogelijke problemen zo veel mogelijk vooraf met de betrokkenen oplossen. Daartoe worden afspraken gemaakt met zowel grote ondernemingen, fiscaal intermediairs als brancheorganisaties in de vorm van convenanten. Daarnaast investeert de Belastingdienst in het versterken van de samenwerking met aanbieders van financieel-administratieve software en online boekhoudservices.

MGO/ZGO

De Belastingdienst richt zich bij de individuele klantbehandeling in het segment MGO/ZGO op het vergroten van de zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingontvangsten. De Belastingdienst ondersteunt en stimuleert organisaties om de kwaliteit van de aangifte te versterken. De Belastingdienst bespreekt met de organisatie hoe deze haar verantwoordelijkheid invult met betrekking tot de aangifte. Daarbij wordt vastgesteld hoe de organisatie omgaat met fiscaliteit en of de randvoorwaarden aanwezig zijn om te komen tot een adequate beheersing daarvan.
De Belastingdienst veronderstelt dat de organisatie daarna cyclisch de opzet, het bestaan en de werking van de fiscaal relevante bedrijfsprocessen beoordeelt en de resultaten daarvan met de Belastingdienst deelt. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt via een steekproef getoetst of het gerechtvaardigd is op deze interne sturing te steunen.
Inmiddels zijn met grote ondernemingen 96 convenanten afgesloten en met middelgrote ondernemingen 347 convenanten. In 2010 zijn de ervaringen en best practices uit de segmenten MGO en ZGO samengebracht in een leidraad voor horizontaal toezicht. Deze leidraad geeft het kader waarbinnen de Belastingdienst in die segmenten wil werken en zorgt voor een herkenbare aanpak in het optreden naar buiten. Om die reden is de leidraad ook gepubliceerd op internet.

MKB

Voor het segment MKB ligt het accent op de samenwerking met de fiscale dienstverleners: accountants- en administratiekantoren en belastingadvieskantoren. Met deze kantoren worden afspraken gemaakt over de kwaliteit van aangiften via een stelsel van kwaliteitsborging en het voeren van vooroverleg bij specifieke aandachtspunten. Op basis hiervan kan de Belastingdienst snel zekerheid geven over de aanslag. Ondernemers in het MKB kunnen door zich aan te sluiten bij een convenant, hun aangiften conform de daarin gemaakte afspraken doen.
Inmiddels is de Belastingdienst met bijna alle 'top 100-kantoren' (in termen van aantallen aangiften) in gesprek. Met de kantorenorganisaties SRA (Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten) en NOAB (Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen) zijn afspraken op koepelniveau gemaakt, die het voor aangesloten kantoren mogelijk maken deel te nemen aan horizontaal toezicht. Inmiddels zijn ongeveer 100 convenanten (deels ook buiten de top 100) door de Belastingdienst gesloten. Het aantal ondernemers dat deelneemt aan de afgesloten convenanten is in dit stadium nog beperkt (circa 5.900). Het komende jaar zal de aandacht zich vooral richten op het verhogen van de participatiegraad. Ook voor het MKB wordt gewerkt aan een leidraad voor horizontaal toezicht waarin staat beschreven hoe de Belastingdienst in dit segment met fiscaal dienstverleners wil samenwerken. Ook deze leidraad zal gepubliceerd worden op internet.

Uit onderzoek onder koepelorganisaties, fiscaal dienstverleners en brancheorganisaties blijkt dat zij over het algemeen positief staan tegenover horizontaal toezicht. Dit geldt ook voor de ondernemingen in de segmenten MGO en ZGO. Waar in het verleden het accent lag op repressief toezicht om de compliance te bevorderen, sluit horizontaal toezicht meer aan op eigen professionele verantwoordelijkheid van organisaties en op samenwerking. Fiscale dienstverleners waarderen deze ontwikkeling positief, omdat hiermee werken in de actualiteit mogelijk wordt en ondernemers sneller zekerheid hebben over hun fiscale positie.

Advance pricing agreements en advance tax rulings

Naast deze nieuwe activiteiten op het gebied van horizontaal toezicht sluit de Belastingdienst advance pricing agreements (APA) en

Tabel 15: Behandelde APA- en ATR-verzoeken in 2010 (aantallen)

	Voorraad 1 januari	Ontvangen	Afgehandeld	Toegewezen	Afgewezen	Ingetrokken / buiten behandeling	Voorraad per 31 december
APA	157	312	272	205	0	67	197
ATR	233	458	482	355	27	100	209
Totaal	**390**	**770**	**754**	**560**	**27**	**167**	**406**

00042

Tabel 16: Afgehandelde verzoeken (aantallen)

	2007	2008	2009	2010
APA/ATR-verzoeken	339	273	231	272
ATR-verzoeken	550	676	492	482
Totaal	**889**	**949**	**723**	**754**

Tabel 17: Doorlooptijden afgehandelde verzoeken (aantal dagen)

	2007	2008	2009	2010
APA/ATR-verzoeken	54	50	53	47
ATR-verzoeken	43	45	47	44

Tabel 18: Achterstand invordering (%)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Achterstand invordering (excl. uitstel bezwaar)	2,5	2,2	2,4	2,5-3,0	2,5

Tabel 19: Resultaten invordering

	2007	2008	2009	2010
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)	54,0	57,0	58,7	57,5
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar excl. UB* (%)	49,0	44,0	45,0	48,6
Oninbaar geleden (%)	1,2	1,3	1,1	1,0
Achterstand invordering in bedragen (x € miljoen)	4.432	4.167	4.123	4.309

* Belastingaanslagen waarvoor uitstel van betaling in verband met een bezwaarschrift is verleend.

advance tax rulings (ATR) af met ondernemingen. Een APA is een afspraak vooraf over de vaststelling van een zakelijke beloning of een methode voor de vaststelling van een dergelijke beloning voor grensoverschrijdende transacties (goederen en dienstverlening) tussen gelieerde lichamen of tussen onderdelen van eenzelfde lichaam. Een ATR is eveneens een afspraak vooraf en geeft zekerheid over de fiscale gevolgen van een voorgenomen transactie of samenstel van transacties voor bepaalde, in het ATR-besluit genoemde, internationale onderwerpen.

Tabel 15 geeft een overzicht van de in 2010 behandelde APA/ATR-verzoeken. Tabel 16 geeft de ontwikkeling in de tijd weer van het aantal afgehandelde verzoeken.

Het aantal binnengekomen verzoeken is licht gestegen ten opzichte van 2009. In tabel 17 staat een overzicht van de doorlooptijden van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken. De doorlooptijden van de verzoeken zijn licht verbeterd.

3.4.4 Invordering

Voor invordering heeft de Belastingdienst het percentage achterstand invordering als prestatie-indicator gedefinieerd. De achterstand invordering is in 2010 ten opzichte van 2009 licht gestegen van 2,4% naar 2,5%. Dit valt binnen de bandbreedte van de doelstelling.
Als gevolg van de tijdelijke versoepeling van het invorderingsbeleid voor ondernemers (crisismaatregel van het kabinet) is het uitstel i.v.m. liquiditeitsproblemen in 2010 met ruim € 350 miljoen toegenomen. Dit werkt voor circa 0,2% door in de indicator.

Vanaf november 2009 heeft de Belastingdienst een regionale pilot uitgevoerd om het gebruik van de overheidsvordering te beproeven. Met een overheidsvordering kunnen relatief kleine achterstallige belastingschulden tot maximaal € 500,- rechtstreeks van de bankrekening van de belastingplichtige worden afgeschreven. De uitkomsten van de overheidsvordering waren naar verwachting: gemiddeld 50% van de incasso's treft doel en bovendien hebben belastingschuldigen begrip voor de maatregel. In 2011 wordt het gebruik van de overheidsvordering bij de Belastingdienst landelijk ingevoerd, waarbij de toepassing voorlopig beperkt blijft tot de vorderingen motorrijtuigenbelasting.

De Belastingdienst voert regelmatig samen met politie en gemeentelijke diensten controleacties uit waarbij mensen direct hun openstaande belastingschulden moeten betalen. Tijdens deze stop-en-betaalacties worden voertuigen geflitst met een scanauto op openstaande belastingschulden en boetes. In geval van

00042

openstaande schulden, kunnen deze contant of met mobiele pinapparatuur worden voldaan. Gebeurt dat niet, dan wordt de auto in beslag genomen.
De Belastingdienst heeft in 2010 bij deze acties 2.000 auto's in beslag genomen. Daarnaast werd in totaal bijna € 5 miljoen aan openstaande schulden ter plekke afgerekend.

De overige resultaten van de Belastingdienst op het gebied van invordering zijn weergegeven in tabel 19.

3.4.5 Internationale samenwerking

Op basis van Europese regelgeving en verdragen verlenen de Nederlandse en buitenlandse belastingdiensten elkaar wederzijdse bijstand. Het kan daarbij onder meer gaan om fiscale inlichtingenuitwisseling op verzoek, spontaan en automatisch, maar ook om invorderingsbijstand. Hieronder zijn tabellen opgenomen over inlichtingenuitwisseling op verzoek. Deze uitwisseling vloeit veelal voort uit concrete onderzoeken, waarbij individuele belastingplichtigen (particulieren en ondernemingen) zijn betrokken.
Daarnaast worden ook via automatische weg bulkgegevens met het buitenland uitgewisseld. Een bekend voorbeeld zijn de bankgegevens. Het hoofddoel van dit instrumentarium is het waarborgen van de juiste heffing en inning van belastingen in de landen die daar recht op hebben. Andere doelen zijn: fraudebestrijding, het voorkomen van dubbele belastingheffing en –vrijstelling, het verkrijgen van een beter inzicht in grensoverschrijdende activiteiten en taxplanning, alsmede het verhogen van de compliance van belastingplichtigen.
Het streven van de Nederlandse belastingdienst is om – mede vanuit het oogpunt van efficiency – steeds meer op automatische wijze inlichtingen uit te wisselen. Deze gegevens kunnen vervolgens ook worden ingezet bij concrete projecten en acties.
Belastingplichtigen zijn in toenemende mate internationaal actief. Daarmee groeit het belang van het gebruik van de instrumenten van de wederzijdse bijstand en internationale samenwerking.
Het totaal van de geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling had voor de verzonden gegevens betrekking op een bedrag van circa € 2,7 miljard. De gegevens die werden ontvangen vertegenwoordigden een bedrag van circa € 77 miljard.

Een bijzondere categorie vormen de internationale verzoeken om bijstand bij invordering en strafrechtshulp.

3.4.6 Kwaliteitsborging

De Belastingdienst hanteert een aantal instrumenten om de kwaliteit van de processen te meten en waar nodig te verbeteren. De fiscale kwaliteitsindex (FIX) en audits maken daarvan deel uit. De fiscale kwaliteitsindex meet de kwaliteit van de aangiftebehandeling, de administratieve controles, de invordering, het controleproces en de heffing en bezwaarbehandeling van de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loonheffing, omzetbelasting, accijnzen en invoerrechten.

De score voor de Belastingregio's is boven de doelstelling uitgekomen en is een voortzetting van de stijgende lijn die sinds 2005 is ingezet. De kwaliteitsscore FIX is voor de Douane gestegen van 103 naar 105.

Tabel 20: Internationale uitwisseling van heffingsgegevens (aantallen)

	2007	2008	2009	2010
Op verzoek verstrekte inlichtingen door Nederland aan het buitenland	3.999	3.692	3.436	3.180
Op verzoek verstrekte inlichtingen door het buitenland aan Nederland	2.844	3.187	2.933	3.553

Tabel 21: Internationale wederzijdse bijstand (aantallen)

	2007	2008	2009	2010
Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	236	230	203	244
Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	1.409	1.660	1.394	1.513
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	174	190	181	188

Tabel 22: FIX-score (indexcijfer)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
FIX-score Belastingregio's	107	109	108	106-110	111
FIX-score Douane	105	112	103	106-110	105

00042

3.5 Toezicht toeslagen

Algemeen

De inkomensafhankelijke regelingen voor de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget, die door de Belastingdienst worden uitgevoerd, gaan uit van het actuele inkomen. In beginsel zijn dit schattingsgegevens die belanghebbenden zelf opgeven. Op basis hiervan worden voorschotten verstrekt, welke na afloop van het berekeningsjaar definitief worden gemaakt op het moment dat het toetsingsinkomen beschikbaar is. Het toezicht op toeslagen vindt plaats op basis van een met de betrokken departementen afgestemd toezichtplan. De kern hiervan is het administratieve toezicht dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de gegevens uit de aanvragen en gegevens van derden, zoals de registratie in de gemeentelijke basisadministratie, waaruit de onjuistheid van of twijfel over een aanvraag kan blijken. Voor alle regelingen wordt gecontroleerd of de opgegeven huishoudsamenstelling juist is. Bij de definitieve vaststelling van de toeslagen wordt gebruikt gemaakt van de bij de Belastingdienst beschikbare inkomensgegevens.

Naast administratief toezicht is er toezicht dat bestaat uit waarneming ter plaatse. Hierbij werkt de Belastingdienst samen met andere toezichthouders, zoals de gemeentelijke sociale diensten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Gemeentelijke ezondheidsdiensten (GGD) en de interventieteams. In 2010 heeft de samenwerking met deze partners geleid tot 1.100 stopgezette toeslagen.

Gemeentelijke basisadministratie (GBA)

De wettelijke verplichting tot invoering van de gemeentelijke basisadministratie als basisregistratie betekent dat GBA-gebruikers, waaronder de Belastingdienst, bij de uitvoering van hun publieke taken voortaan gebruik moeten maken van de actuele persoonsgegevens uit deze administratie en niet langer terugvallen op een eigen bronbestand. In de praktijk doen zich echter vaak situaties voor waarin de Belastingdienst tot de conclusie komt dat één of meerdere gegevens niet juist zijn. De Belastingdienst kan in zo'n geval in zijn beslissing afwijken van de gegevens van de GBA. Er wordt dan gelijktijdig door de Belastingdienst een melding gedaan aan de beheerder van de GBA.

Huurtoeslag

Bij de huurtoeslag wordt specifiek gecontroleerd op de bewoningssituatie en de hoogte van de huur. Verder wordt gecontroleerd op de aanwezigheid van voordeel uit sparen en beleggen (de vermogenstoets). In 2010 heeft het toezicht op de bewoningssituatie bij ruim 45.000 huurtoeslagen geleid tot een correctie op de definitieve vaststelling over 2009. Op grond van de van corporaties en grote verhuurders ontvangen huurgegevens wijzigde in circa 640.000 gevallen de definitieve toeslag voor 2010. Tenslotte zijn ruim 3.000 huurtoeslagen 2010 niet gecontinueerd naar het toeslagjaar 2011 omdat de toeslaggerechtigden zijn verhuisd naar het buitenland of zijn vertrokken zonder adres achter te laten.

Zorgtoeslag

Bij de zorgtoeslag wordt gecontroleerd of de aanvrager en/of de toeslagpartner verzekerd zijn voor de Zorgverzekeringswet. Op grond van de gegevensuitwisseling met het College voor Zorgverzekeringen zijn bij de definitieve toekenning over 2009 circa 69.000 aanvragen op het aspect van verplichte verzekering gecontroleerd. Dit heeft ertoe geleid dat ruim 14.000 zorgtoeslagen volledig zijn teruggevorderd en circa 37.000 gedeeltelijk omdat de toeslaggerechtigde een deel van het jaar onverzekerd was. Bij de zorgtoeslag zijn ruim 12.000 toeslagen niet gecontinueerd naar het toeslagjaar 2011 omdat de toeslaggerechtigden zijn vertrokken zonder adres achter te laten.

Tabel 23: Definitieve toekenningen toeslagjaar 2009 (status december 2010)

Uitsplitsing definitieve bedragen 2008 (t.o.v. voorschot)	Zorg	Huur	Kinderopvang	Kindertoeslag
Nabetaling				
- percentage	17%	14%	36%	16%
- bedrag (in mln)	€ 131	€ 35	€ 10	€ 39
Geen verschil (nihil)	47%	57%	21%	40%
Invordering				
- percentage	36%	30%	43%	44%
- bedrag (in mln.)	€ 373	€ 157	€ 9	€ 154

Tabel 24: Definitieve toekenningen toeslagjaar 2008 (status december 2010)

Uitsplitsing definitieve bedragen 2008 (t.o.v. voorschot)	Zorg	Huur	Kinderopvang	Kindertoeslag
Nabetaling				
- percentage	24%	22%	41%	17%
- bedrag (in mln)	€ 236	€ 102	€ 82	€ 43
Geen verschil (nihil)	43%	48%	20%	41%
Invordering				
- percentage	33%	30%	39%	42%
- bedrag (in mln.)	€ 464	€ 284	€ 77	€ 150

00042

Kinderopvangtoeslag
De belangrijkste administratieve controle bij deze toeslag bestaat uit de controle van de gemaakte kosten voor kinderopvang. Die bestaan uit de afgenomen uren kinderopvang vermenigvuldigd met de betaalde uurprijs. Steeds meer van deze gegevens krijgt de Belastingdienst rechtstreeks van de kinderopvanginstellingen. Over 2009 bleek circa een derde deel van de aanvragen kinderopvangtoeslag gecontroleerd te kunnen worden aan de hand van de uitgewisselde gegevens met kinderopvanginstellingen. In het geval dat de aanvraag met deze gegevens niet volledig gecontroleerd kan worden of sprake is van afwijkingen tussen de aanvraag en ontvangen gegevens van kinderopvanginstellingen, wordt de aanvrager gevraagd zijn aanvraag met jaaropgaven van de instelling(en) te onderbouwen. In 2010 zijn circa 350.000 aanvragers hiertoe benaderd voor de jaaropgaven 2009. Dit heeft er uiteindelijk in geresulteerd dat ultimo 2010 in circa 310.000 van de gevallen de benodigde gegevens zijn ontvangen. Bij het controleren van de kosten leiden kleine verschillen om doelmatigheidsredenen niet tot correcties. Circa 40.000 ontvangers van voorschotten kinderopvangtoeslag hebben het bericht gekregen dat zij over 2009 geen recht op toeslag hebben als ze niet alsnog de jaaropgaven 2009 insturen. Het toezicht op het toeslagjaar 2009 zal in belangrijke mate nog in 2011 worden uitgevoerd. In 2010 heeft ten slotte het toezicht op het berekeningsjaar 2008 plaatsgevonden, waarbij circa 70.000 correcties op het jaarrecht zijn doorgevoerd.

In circa 15% van de aanvragen kinderopvangtoeslag is (ook) sprake van gastouderopvang. In deze situaties kan de Belastingdienst praktisch gezien de juistheid van de opgegeven uren niet objectief vaststellen. Over dit deel van de uitbetalingen (circa € 450 miljoen) bestaat daarom een inherente onzekerheid over de rechtmatigheid.

Per 1 januari 2010 is de Wet kinderopvang gewijzigd. Onderdeel van de wijziging is het opnemen van gastouders en gastouderbureaus in een landelijk register. Het aantal aanvragen 2010 waarin sprake is van gastouderopvang is met circa 36.000 afgenomen ten opzichte van 2009.

Kindgebonden budget
Naast huishoudsamenstelling en inkomen is hier van belang of er sprake is van een voor de toeslag kwalificerend kind. De Sociale Verzekeringsbank bepaalt of er sprake is van een kwalificerend kind. Bij het kindgebonden budget zijn circa 600 toeslagen niet gecontinueerd naar het toeslagjaar 2011 omdat de toeslaggerechtigden zijn verhuisd zonder adres achter te laten.

Het resultaat van het proces definitief toekennen is samengevat in de tabellen 23 en 24[2]. Omdat burgers vaak aan het begin van het berekeningsjaar niet goed weten wat hun inkomen zal worden, leidt het inkomenscriterium tot veel terugbetalingen en nabetalingen.

3.6 Toezicht Douane

3.6.1 Versterking controles buitengrens en overige uitkomsten toezicht

De resultaten van het toezicht zijn op hoofdlijnen opgenomen in tabel 25.

Het aantal fysieke controles koeriers/post is hoger uitgevallen dan oorspronkelijk was gepland. De onderliggende handelsstromen zijn in 2010 namelijk groter gebleken dan waarvan was uitgegaan. Dit kan worden verklaard door een sneller economisch herstel en door een hausse in de internetaankopen. Ook zijn er meer fysieke controles ambulant buitengrens uitgevoerd dan was gepland. Die afwijking is ontstaan door intensieve samenwerking met andere overheidsdiensten op de luchthaven Schiphol, waardoor meer, relatief eenvoudige, controles zijn uitgevoerd. Het aantal uren toezicht en controles aan de buitengrens is in vergelijking met vorige jaren stabiel gebleven.

Douane App
De Douane heeft een mobiele applicatie ontwikkeld voor reizigers: de 'OK'-app. De app laat zien wat burgers van hun vakantie mee naar huis kunnen nemen en welke souvenirs burgers beter niet kunnen kopen. De functie 'Is dit ok?' geeft een overzicht van de regels die gelden voor onder meer namaakartikelen, bedreigde dier- en plantsoorten, nepwapens en contant geld. Daarnaast geeft de 'OK'-app handige informatie voor het omrekenen van valuta en schoenmaten.

Met de uitvoering van de controles wil de Douane zoveel mogelijk risicogericht te werk gaan. De aantallen correcties en processenverbaal zijn opgenomen in tabel 26.

De afname van het aantal correcties bij koeriers en postzendingen hangt samen met het teruglopen van het aantal gevallen van in- en uitvoer van verdovende middelen. Bij passagiers speelt dat de vrijstellingsgrens bij aangifte van goederen is verhoogd. De afname van het aantal correcties bij ambulante controles in het binnenland wordt grotendeels verklaard door het overdragen van de BPM-controles naar de belastingregio's.

3.6.2 Certificering (AEO)

Toekenning van de status van Authorised Economic Operator (AEO) betekent dat voor een bedrijf vereenvoudigde douaneprocedures en een lichter controleregime van toepassing zijn. Daardoor kan het logistieke proces sneller gaan. De controle door de Douane is bij deze bedrijven vooral gebaseerd op de eigen controlemechanismen van die bedrijven. Alle bedrijven komen in principe in aanmerking

[2] Door afrondingsverschillen kan de som van de percentages afwijken van 100%.

00042

Tabel 25: Resultaten versterken buitengrens (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Uren toezicht buitengrens *	688	700	678	670-720	687
Scancontroles vracht	83	93	98	90-110	106
Fysieke controles vracht	86	94	99	90-110	106
Fysieke controles koeriers en postzendingen	113	112	108	95-115	120
Passagierscontroles (luchtzijde)	730	805	824	750-820	855
Fysieke controles ambulant buitengrens	28	44	43	30-37	42
Fysieke controles ambulant binnenland	36	46	42	16-21	20
Administratieve controles	2,5	2,2	2,7	2,6-3,1	2,7

* cijfer 2009 gecorrigeerd

Tabel 26: Correcties en processen verbaal VGEM en fiscaal (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2010
Correcties scan- en fysieke controles vracht	4,5	3,6	2,8	4,4
Correcties koeriers en postzendingen	22	21	21	16
Correcties passagiers	28	29	21	17
Correcties ambulante controles binnen/buitengrens	6,1	7,6	7,3	4,2
Correcties administratieve controles	0,9	0,9	0,9	0,7
Processen-verbaal	35	36	35	32

Tabel 27: In beslaggenomen goederen (kilogrammen tenzij anders vermeld)

	2007	2008	2009	2010
Cocaïne	9.783	5.110	4.187	7.177
Heroïne	39	52	32	62
Marihuana	1.744	19.787	14.573	1.501
Hasjiesj	5.782	6.143	3.819	1.793
Overige verdovende middelen	407	407	596	2.156
Sigaretten (aantallen x1.000)	84.768	204.419	209.904	131.979
Tabak	1.082	513	483	3.221
Wapens (aantallen, inclusief imitatiewapens)	15.655	5.811	28.525	22.434

voor deze vorm van horizontaal toezicht en worden daarover ook geïnformeerd.
Bedrijven met een groot aandeel in de goederenstroom (dit betreft circa 400 bedrijven) worden actief benaderd. Deze bedrijven zijn goed voor zo'n 70% van de goederenstroom. Ultimo december hadden 115 van deze bedrijven een AEO-certificaat. Omgerekend gaat het hierbij om zo'n 60% van de invoerstroom en 50% van de uitvoerstroom. Van 24 andere grote bedrijven was de aanvraag op dat moment in behandeling.
In totaal heeft de Douane – inclusief overige bedrijven – aan 447 bedrijven de AEO-status toegekend en zijn er 133 aanvragen in behandeling.

Nederland loopt binnen Europa samen met Duitsland voorop met het toekennen van de AEO-status. Vorig jaar is een nationale faciliteit in het leven geroepen waarbij AEO-ers in bepaalde situaties geen zekerheid meer hoeven te stellen. Op een aantal terreinen, zoals bijvoorbeeld veterinaire of fytosanitaire goederen, zijn andere Europese regels van toepassing waarbij geen faciliteiten voor AEO-ers zijn voorzien. Op die terreinen overlegt de Douane met de beleidsdepartementen of er voor betrouwbare bedrijven met een AEO-status wat betreft de intensiteit van het toezicht rekening kan worden gehouden met deze status.
Op Europees niveau is formeel overeenstemming bereikt met Japan over wederzijdse erkenning van AEO-ers. Met Japan wordt nader uitgewerkt wat dit concreet betekent voor de facilitering van Europese bedrijven met een AEO-status.
De Douane heeft de controles op de niet-gecertificeerde goederenstroom geïntensiveerd.

Tara slaat toe
De Douane op Schiphol hield twee Polen aan die samen een bedrag van € 300.000,- bij zich hadden. Geldhond Tara sloeg aan. Bij controle van de kleding trof de Douane het geld aan in twee dubbele onderbroeken.

00042

Tabel 28: Restitutie- en substitutiecontroles

	2008	%	2009	%	2010 EU norm	2010 realisatie	%
Uitvoer van goederen met restitutie (excl. industriële landbouwproducten)	824	11,3	980	5,8	5	422	10
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie	1.256	8,8	358	10	0,5	73	12
Substitutiecontroles*	1.910		1.271		8	404	8

* De EU norm voor 2008 en 2009 was één controle per dag per kantoor van uitvoer op de dagen dat er aanbod is.

Tabel 29: Bestede capaciteit per toezichthouder en thema (%)

	2010 norm	2010 realisatie
Opsporing t.b.v. Belastingdienst	50-55	61
Opsporing n.a.v. signalen externe toezichthouders	10-14	7
Speciale thema's (zoals witwassen en faillissementsfraude)	23-27	24
Internationale samenwerkingsverbanden	7-11	8

Tabel 30: Processen-verbaal gevolgd door veroordeling/transactie (%)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Processen-verbaal die leiden tot veroordeling/transactie	79	84	86	82-85	76

3.6.3 Door de Europese Unie voorgeschreven controles

De Douane voert op basis van verordeningen van de Europese Unie controles uit bij de uitvoer van landbouwgoederen met restitutie (zie tabel 28).

De daling in de aantallen heeft twee oorzaken. In de eerste plaats zijn de restituties voor een aantal soorten goederen afgeschaft. Daarnaast is er sprake van fluctuaties in het aanbod. Aan de Europese controlenormen is ruimschoots voldaan.

3.7 Opsporing

3.7.1 Algemeen

De FIOD gaat bij zijn werkzaamheden uit van een risico- en effectgerichte benadering. Hiertoe worden bewuste keuzes gemaakt in de handhaving. Dit vertaalt zich in het oppakken van zaken met grote(re) maatschappelijke relevantie. Dit hoeven niet per definitie grotere zaken te zijn, er kan ook sprake zijn van kleine(re) zaken met uitstraling, die themagewijs worden opgepakt. In termen van productieaantallen betekent dit een neerwaartse trend ten opzichte van voorgaande jaren, maar het beoogde effect op de compliance is groter.

Als trend in 2010 signaleert de FIOD een toename van het aantal zaken op het gebied systeemfraudes zoals VT-fraude, kinderopvangtoeslag en btw-fraude. Verder blijven onderwerpen als beleggingsfraudes, witwassen en faillissementen continu aandacht vragen. Veel aandacht is ten slotte uitgegaan naar de vastgoedzaken. Frauderisico's op dit terrein doen zich ook voor bij andere semipublieke organisaties zoals de woningcorporaties. De verwachting is dat steeds meer een beroep gedaan gaat worden op de expertise die de medewerkers van de Belastingdienst en de FIOD inmiddels hebben opgebouwd.

In 2010 is de FIOD voor de inzet van personele capaciteit overgestapt van inzet op taakgebieden (fiscaal, financieel-economisch en goederen) naar inzet op signalen van externe toezichthouders en op thema's. Uitgangspunt daarbij is dat ten minste de helft van de capaciteit van de FIOD (50-55%) wordt ingezet voor de opsporing van fiscale fraude.
In tabel 29 worden de opsporingsonderzoeken weergeven naar toezichthouder en thema's.

De doelstellingen zijn vrijwel over de hele linie gehaald. Alleen bij de externe toezichthouders is het aandeel opsporingsuren niet gehaald vanwege het lagere aantal risicosignalen dan verwacht van De Nederlandsche Bank en de Nederlandse Zorgautoriteit. Van de externe toezichthouder Autoriteit Financiële Markten zijn wel voldoende risicosignalen ontvangen. De niet aan externe toezichthouders bestede capaciteit is ten goede gekomen van de Belastingdienst.

00042

FIOD spoort btw-fraude met auto's op
In een onderzoek van de FIOD en het Openbaar Ministerie naar btw-carrouselfraude zijn in december elf doorzoekingen verricht in Nederland, België en Spanje. Het geschatte fiscale nadeel door de btw-fraude is circa € 15 miljoen. Het vermoeden is dat een criminele organisatie dure, gebruikte personenauto's in Duitsland kocht om deze te verhandelen. De organisatie zou de afgelopen jaren voor ruim € 80 miljoen aan personenauto's hebben verhandeld.

Aantal processen-verbaal dat leidt tot een rechtelijke uitspraak of transactie
Het percentage processen-verbaal dat leidt tot een veroordeling is in 2010 onder de afgesproken bandbreedte uitgekomen. Tot en met augustus was hier geen aanwijzing voor. De verklaring hiervoor kan deels worden gevonden in de verschillende wijzen van registratie door enerzijds het OM/Functioneel Parket en anderzijds de FIOD. Een tweede verklaring voor de daling is gelegen in het feit dat het OM in de laatste maanden van 2010 oude werkvoorraden heeft opgeschoond, waardoor het aantal sepots is gestegen. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de door de FIOD aangeleverde zaken. Het effect daarvan wordt geacht eenmalig te zijn.

3.7.2 Enkele concrete opsporingsresultaten

VT-fraude
Door een administratiekantoor in Den Haag zijn over verschillende jaren onjuiste verzoeken om voorlopige aanslagen en aangiften inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen ingediend bij de Belastingdienst. Het kantoor deed deze frauduleuze aangiften door onjuiste loongegevens op te nemen in combinatie met gefingeerde aftrekposten zoals hypotheekrente voor de eigen woning, studiekosten, giften en ziektekosten. Een groot aantal van deze verzoeken voor voorlopige aanslagen stond op naam van personen uit het buitenland. Voor het indienen van de verzoeken/aangiften maakte de verdachte, naast het sofinummer van de betreffende persoon, bij de Belastingdienst gebruik van de DigiD-code (en wachtwoord) van (voormalige) klanten van het administratiekantoor.
Mede door de te hoog berekende loonheffing is door middel van deze verzoeken om voorlopige aanslagen een bedrag teruggevraagd van totaal ruim € 700.000,- en voor aangiften inkomstenbelasting een bedrag van ruim € 750.000,-. De FIOD heeft in 2010 het proces-verbaal ingeleverd bij het Functioneel Parket.

Kinderopvangtoeslag
In 2010 is door de Belastingdienst een fraudenetwerk opgespoord rond de kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om de fraude met kinderopvangtoeslag tegen te gaan. Er is een apart team opgericht dat de aanpak van de fraude coördineert en een meldpunt ingesteld waar het publiek terecht kan met tips over misbruik of oneigenlijk gebruik. Aanvragen voor een kinderopvangtoeslag die met terugwerkende kracht worden gedaan, worden extra gecontroleerd: de Belastingdienst vraagt extra bewijsstukken op en doet navraag bij de kinderopvanginstelling. In 2010 is in totaal aan 32 onderzoeken gewerkt in het kader van fraude met kinderopvangtoeslag.
Een groot aantal van deze onderzoeken loopt nog door in 2011. Bij deze onderzoeken zijn bijna 6.300 aanvragen kinderopvangtoeslag betrokken met een geschat financieel nadeel van circa € 34 miljoen. Het grootste afgeronde onderzoek in 2010 heeft geleid tot een onvoorwaardelijke gevangenisstraf van 4,5 jaar voor de hoofdverdachte.

Klimop
Over dit onderzoek is al meerdere jaren in het Beheerverslag gerapporteerd. Het strafrechtelijk onderzoek naar grootschalige fraude met verkoop en ontwikkeling van vastgoed, is de grootste zaak uit de geschiedenis van de FIOD. Er worden door het OM ongeveer 110 (rechts)personen verdacht van betrokkenheid bij fraude in de vastgoedwereld. Er is voor ruim € 200 miljoen weggesluisd.
In 2010 heeft de FIOD een forse bijdrage geleverd aan de ontnemingonderzoeken. De eerste resultaten daarvan zijn zichtbaar. Inmiddels is in 16 gevallen voor ruim € 117 miljoen geschikt en geïnd.

Afromen
In deze zaak gaat het om een grote kassaleverancier die er van verdacht wordt kassa's te leveren die zijn voorzien van een verborgen module waarmee gerealiseerde omzet kan worden afgeroomd zonder dat dit sporen nalaat. Er is voor gekozen om het onderzoek te richten op de ontwikkelaar van de software, met als achterliggend doel de branche te laten weten dat het aanbieden van dit soort modules hard wordt aangepakt. In december zijn landelijk ongeveer 125 afnemers bezocht waarbij digitaal beschikbare gegevens zijn vastgelegd. De eerste indruk is dat de afroom-module door vijfentwintig afnemers is geactiveerd. De omvang van afgeroomde bedragen wordt nader onderzocht. Hierna volgen controles bij andere klanten.

00042

4 Massale klantprocessen

De operationele doelstelling voor de massale klantprocessen luidt:

Efficiënte en soepele uitvoering van de massale processen.

4.1 Inleiding

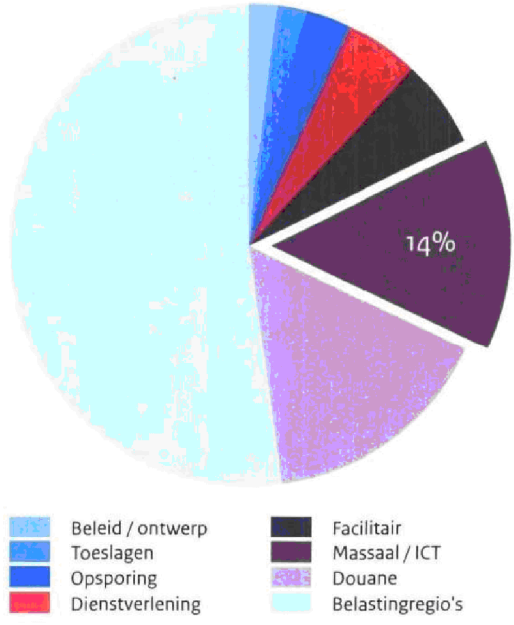
De Belastingdienst maakt bij zijn uitvoeringsprocessen veel gebruik van automatisering. Daarmee wordt de informatie die nodig is voor het vaststellen van aanslagen en het verstrekken van toeslagen, op een snelle en efficiënte wijze verwerkt. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij sneller zekerheid kunnen krijgen over hun fiscale positie. Door het gebruik van digitale documenten wordt bovendien de kans op fouten sterk verminderd. Voor de uitvoering van de massale processen in 2010 zijn 4.593 vaste medewerkers ingezet. Dat is ongeveer 14% van de totale vaste bezetting.

Internet heeft om doelmatigheidsredenen de voorkeur van de Belastingdienst. Uit de Fiscale monitor blijkt dat internet ook het voorkeurskanaal is van burgers en bedrijven. Het beleid is er dan ook op gericht belastingaangiften zoveel mogelijk elektronisch te ontvangen. Van alle aangevers kiest 95% voor de digitale aangifte. Een van de maatregelen die de Belastingdienst neemt om de aangifte voor de burger gemakkelijker te maken is de vooringevulde aangifte. In 2010 hebben 2,9 miljoen mensen gebruik gemaakt van de service van de vooringevulde aangifte.

Tijdig afhandelen aangifte
De Belastingdienst heeft termijnen afgesproken waarbinnen een aangifte moet leiden tot een voorlopige aanslag. Als regel ontvangen degenen die vóór 1 april hun aangifte inkomstenbelasting doen, vóór 1 juli bericht van de Belastingdienst. Veelal in de vorm van een voorlopige aanslag met een bij te betalen of terug te ontvangen bedrag. Tabel 31 geeft voor het middel inkomstenbelasting het percentage tijdigheid. De doelstelling is gehaald.

In 2010 ontvingen 47.000 belastingplichtigen bericht dat zij hun voorlopige aanslag later zouden krijgen. Om voor deze groep een juiste voorlopige aanslag te kunnen opleggen, was een aanpassing van de automatiseringsystemen nodig. Zij ontvingen in augustus de voorlopige aanslag.

Bezetting massale processen



Belastingdienst stimuleert digitale aangifte particulieren
Voor de aangifte over 2010 verstuurt de Belastingdienst een brief naar 750.000 particulieren die nog op papier aangifte doen voor de inkomstenbelasting. In de brief staan de voordelen van digitaal aangifte doen en wordt gewezen op de afschaffing van verschillende soorten aangifteformulieren. Belastingplichtigen die jonger zijn dan 65 jaar en die vorig jaar op papier aangifte deden, ontvangen niet automatisch meer een papieren aangifteformulier. Wie ouder is dan 64 jaar en tot nu toe op papier aangifte doet, wordt ook verzocht digitaal aangifte te doen. Zij ontvangen nog wel het papieren P-formulier.

Tabel 31: Tijdige afhandeling aangiften (%)

	2007	2008	2009	2010 doelstelling	2010 realisatie
Tijdigheid afhandelen aangiften IB	99,7	99,3	99,9	98-100	99,9

00042

Tabel 32: Verwerkte aangiften en uitbetaalde toeslagen (aantallen x 1.000)

	2007	2008	2009	2010
Inkomstenbelasting	8.212	15.323	12.532	10.384
Vennootschapsbelasting	430	506	665	615
Loonbelasting/loonheffingen *	6.960	7.269	7.357	7.404
Omzetbelasting	6.606	7.214	7.028	7.106
Invoerrechten en accijnzen	14.562	14.840	14.900	16.845
Zorgverzekeringswet	-.	1.102	1.389	1.560
Motorrijtuigenbelasting	10.944	11.128	10.398	10.174
Overige aangiften	288	544	391	371
Toeslagen**	7.513	7.664	7.574	7.774

* cijfer 2008 gecorrigeerd
** uitbetalingen december

Tabel 33: Tijdigheid massale processen (%)

	2007	2008	2009	Doelstelling 2010	Realisatie 2010
Aantal zendingen zonder fouten	n.v.t.	n.v.t.	99	99-100	100
Tijdige verwerking van mutaties rekeningnummers (binnen 1 week)	n.v.t.	n.v.t.	100	99-100	100
Tijdige verwerking van terugbetalingen (binnen 1 week)	n.v.t.	n.v.t.	87	99-100	100
Tijdige verwerking van verrekeningen van teruggaven met nog openstaande aanslagen (binnen 2 weken)	n.v.t.	n.v.t.	100	99-100	100
Tijdige verwerking eerste aanvragen en mutaties toeslagen (binnen 8 weken)	n.v.t.	93,6	97,3	96-100	98,4

4.2 Volumeontwikkeling

In tabel 32 is de productie van de massale processen cijfermatig in beeld gebracht.
Daarin is te zien dat de verwerking van de aangiften Inkomstenbelasting in 2010 lager lag dan in 2009. De oorzaak daarvan was een vertraagde opstart van de massale verwerking in de laatste maanden van 2010. In februari 2011 was de vertraging ingelopen.

4.3 Tijdigheid

Tabel 33 geeft voor een aantal massale processen de tijdigheid van afhandeling weer; de doelstellingen op dat gebied zijn gerealiseerd.

4.4 Procesverstoringen

Het aantal procesverstoringen is gestabiliseerd: 113 verstoringen in 2010 tegenover 119 verstoringen in 2009. Hoewel de Belastingdienst er alles aan doet om procesverstoringen te voorkomen, zijn deze niet geheel uit te sluiten. In die gevallen is de inzet erop gericht overlast bij burgers en bedrijven zoveel mogelijk te voorkomen.
Op verschillende plaatsen in het ontvangstproces zijn maatregelen getroffen om de goede ontvangst van berichten zeker te stellen. Daarnaast ziet de Belastingdienst er op toe dat belastingplichtigen de juiste berichten en gegevens ontvangen. Grote stromen beschikkingen (aanslagen, toeslagen, mailingen) worden voor verzending systematisch gecontroleerd op juistheid, volledigheid en inhoudelijke (fiscale) kwaliteit. In 2010 zijn 18.000 partijen gecontroleerd. Deze partijen waren in totaal goed voor circa 154 miljoen poststukken. In circa 1,4 % van de partijen zijn één of meerdere bevindingen gesignaleerd. Deze partijen zijn tegengehouden en pas na correctie verzonden.

4.5 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers.

Werking van de loonaangifteketen
De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. De naleving van dat normenkader is op de volgende pagina in beeld gebracht.
Naar aanleiding van de problemen bij de invoering van de loonaangifteketen zijn maatregelen genomen om de loonaangifteketen werkend te krijgen en is het pad uitgezet naar een stabiele en een robuuste keten.

00042

Naleving gezamenlijk normenkader

	Omschrijving	2010 doelstelling	2010 realisatie
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte.	≥95%	100,0%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV .	≥95%	99,7%
3	Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie.	≥95%	99,6%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau.	≥95%	97,8%
5	Aan de in de IPA genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	≥90%	93,7%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2010 (voorlopige inschatting)	≤5%	1,6%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥99%	99,8%

Stabiele loonaangifteketen
Er is sprake van een stabiele keten als de tijdelijke maatregelen, zoals die bij de werkende keten zijn getroffen, vervangen zijn door structurele maatregelen. Nadat eerder het plateau van de werkende keten werd bereikt, zijn in 2010 de structurele maatregelen afgerond. Daarmee is thans ook het plateau stabiele keten gerealiseerd.

Robuuste loonaangifteketen
De belangrijkste kenmerken van een robuuste keten zijn dat de loonaangifteketen wijzigingsbestendig, flexibel en eenvoudig is. Het jaar 2010 heeft in het teken gestaan van het inrichten van het programma en de planvorming. Op sommige onderdelen is reeds een start gemaakt. De realisatie van de verschillende onderdelen moet leiden tot een steeds robuustere loonaangifteketen. In het gemeenschappelijke onderzoek van UWV en Belastingdienst naar het gebruik, de bruikbaarheid en herkenbaarheid van polisgegevens is geconcludeerd dat de noodzaak voor de invoering van de eenduidige loonaangifte is vervallen.
Ondanks de getroffen maatregelen en de goede resultaten blijft de loonaangifteketen in zijn aard, werking en omvang complex. Om te komen tot vereenvoudiging worden op grond van het regeerakkoord de mogelijkheden en effecten van een loonsomheffing onderzocht.

4.6 EU-btw

Met ingang van 2010 zijn binnen de Europese Unie wijzigingen in de systematiek van de btw aangebracht die gevolgen hebben gehad voor de processen bij de Belastingdienst. Naast wijzigingen in de bepalingen voor de plaats van dienst binnen de EU en introductie van een periodieke opgaaf voor intracommunautaire diensten, betreft dit btw-pakket de introductie van een nieuw elektronisch proces voor teruggaaf van btw die een ondernemer in een andere lidstaat heeft betaald. Hierdoor kan een ondernemer bij zijn eigen belastingdienst langs elektronische weg een verzoek om teruggaaf van buitenlandse btw indienen. De belastingdienst van het vestigingsland stuurt het verzoek na enkele administratieve controles door naar de Belastingdienst van de lidstaat van teruggaaf. Deze beoordeelt het verzoek, geeft een bericht terug of de betrokken ondernemer aanspraak maakt op teruggave en voor hoeveel en maakt het bedrag rechtstreeks over aan de ondernemer.

Productieproblemen
Sinds medio januari 2010 is de portaalsite bij de Belastingdienst voor elektronische verzoeken van Nederlandse ondernemers operationeel. In het voorjaar van 2010 is tevens het elektronisch kanaal voor massale verzoeken om teruggaaf van btw opengesteld. Het daadwerkelijk operationeel krijgen van het proces van btw-teruggaaf is niet zonder problemen verlopen. Zo is na de invoering sprake geweest van onvolkomenheden in de werking van de ondersteunende (EU-)systemen, waardoor ondernemers en intermediairs problemen ondervonden met bijvoorbeeld het bijvoegen van digitale bestanden met gescande facturen en het btw-nummer. Hierdoor ontstond er ook vertraging met het doorsturen van verzoeken. Deze onvolkomenheden zijn in de loop van het jaar in nauw overleg met het bedrijfsleven door de Belastingdienst verholpen.

Tot begin 2011 zijn bijna 50.000 verzoeken van Nederlandse ondernemers om btw-teruggaaf ontvangen. Ze betreffen vooral transacties in de omliggende lidstaten. Deze zijn nagenoeg allemaal doorgestuurd ter behandeling in het buitenland. Vanuit het buitenland zijn tot begin 2011 ruim 45.000 verzoeken binnengekomen.

00042

Hiervan zijn er inmiddels 40.000 afgedaan. De overige verzoeken zijn in de eerste maanden van 2011 afgehandeld.

Ondernemers en/of hun intermediairs hebben last gehad van de verstoringen omdat het voor hen niet altijd helder is geweest of en zo ja, wanneer hun verzoeken om btw-teruggaaf waren doorgestuurd en ontvangen en wanneer deze zouden worden afgedaan. Hierbij speelt een rol dat ook de teruggaafsystemen van andere EU-lidstaten hun kinderziekten kenden. De Belastingdienst heeft intensief overleg gevoerd met de ondernemers, intermediairs en hun organisaties om opgetreden problemen op te lossen.
Voor ondernemers die financieel in de problemen zijn gekomen door het uitblijven van een teruggaaf, bestaat de mogelijkheid met de Belastingdienst afspraken te maken over uitstel van betaling van belastingschulden. Daarnaast wordt coulancerente betaald aan Nederlandse ondernemers waarvan het teruggaafverzoek in 2010 later door de Belastingdienst is doorgestuurd dan verwacht mocht worden.

4.7 Toeslagen

Het jaar 2010 heeft in het teken gestaan van het continueren van een beheerste uitvoering van de toeslagen. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat een verdere verbetering van het uitvoeringsproces van toeslagen met de huidige geautomatiseerde systemen niet mogelijk is. Zo leveren de huidige toeslagensystemen niet op alle noodzakelijke terreinen betrouwbare (financiële) beleidsinformatie. Dit geldt in het bijzonder voor een gedetailleerde regeling als de huurtoeslag. Het nieuwe toeslagensysteem moet hier de oplossing bieden.

Huurtoeslag/Zorgtoeslag
Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 5,2 miljoen zorgtoeslagen en meer dan 1,1 miljoen huurtoeslagen heeft de productie zich in 2010 gericht op het vaststellen van definitieve toekenningen over het berekeningsjaar 2008 en 2009. Over het berekeningsjaar 2008 zijn 6,4 miljoen aanvragen huur- en zorgtoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar nagenoeg geheel (93%) is afgerond. De resterende toeslagen kunnen nog niet definitief vastgesteld worden, omdat deze toeslagontvangers uitstel hebben aangevraagd voor het doen van hun aangifte inkomstenbelasting en hierdoor nog geen toetsingsinkomen bekend is (424.000 ontbrekende inkomensgegevens). Over het berekeningsjaar 2009 zijn meer dan 5,3 miljoen (76%) huur- en zorgtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 1,7 miljoen definitief te berekenen posten geldt dat het toetsingsinkomen nog niet is vastgesteld, dan wel dat in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden.

Kinderopvangtoeslag
Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 486.000 kinderopvangtoeslagen zijn urenopgaven van ouders gecontroleerd, als zij afweken van de opgaven van de kinderopvanginstellingen. Kleine verschillen leiden om doelmatigheidsredenen niet tot correcties. Het betreft hier de definitieve toekenningen over het berekeningsjaar 2008 en 2009. Over het berekeningsjaar 2008 zijn circa 413.000 aanvragen kinderopvangtoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar voor 85% is afgerond. De resterende 72.900 kinderopvangtoeslagen kunnen nog niet definitief vastgesteld worden, omdat deze toeslagontvangers uitstel hebben aangevraagd voor het doen van hun aangifte inkomstenbelasting en hierdoor nog geen toetsingsinkomen bekend is, dan wel dat in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden. Over het berekeningsjaar 2009 zijn ultimo 2010 103.000 (19%) kinderopvangtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 436.000 definitief te berekenen posten geldt dat in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden, dan wel dat het toetsingsinkomen nog niet is vastgesteld. Het toezicht op de grondslagen betreft met name de controle op afwijkingen tussen de urenopgave van ouders en de urenopgave van de kinderopvanginstellingen.

Kindertoeslag/Kindgebonden budget
Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 945.000 toeslagen voor het kindgebonden budget heeft de productie zich in 2010 gericht op het vaststellen van definitieve toekenningen over het berekeningsjaar 2008 en 2009. Over het berekeningsjaar 2008 zijn 1,1 miljoen aanvragen kindertoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar nagenoeg geheel (95%) is afgerond. Over het berekeningsjaar 2009 zijn 0,9 miljoen (80%) kindertoeslagen definitief vastgesteld. De voor 2008 (60.000) en 2009 (230.000) resterende toeslagen kunnen nog niet definitief vastgesteld worden, omdat deze toeslagontvangers nog geen aangifte inkomstenbelasting hebben gedaan en hierdoor nog geen toetsingsinkomen bekend is.

4.8 Grote projecten

Bij de Belastingdienst loopt een aantal projecten gericht op procesverandering dan wel verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van het productieproces. Uit de doorlichting die de Belastingdienst in 2009 heeft laten uitvoeren naar het functioneren van de informatievoorzieningketen (IV-keten) bleek dat nog niet alle waarborgen aanwezig waren om met voldoende zekerheid de grote ICT-projecten binnen tijd, kwaliteit en budget te kunnen realiseren. De IV-keten behelst het gehele proces dat begint bij een opdracht tot het maken van een ICT-voorziening, gevolgd door het ontwerp, de bouw (al dan niet uitbesteed) en het testen ervan, om uiteindelijk te leiden tot implementatie in het productieproces.
In september 2009 is het programma Transformatie IV-keten[3] gestart. Het programma had tot doel een stevige basis te leggen voor de gewenste verbetering, door middel van een volledig bestuurlijke en operationele herinrichting van de IV-keten. In de

[3] Kamerstukken II, 2008-2009, 31 066, nr. 71

00042

verschillende halfjaarrapportages aan de Tweede Kamer[4] is verslag gedaan van de resultaten. Eind 2010 is het programma afgerond. In de periode na 2010 wordt de volwassenheid van de organisatie uitgebouwd op de basis die daarvoor in de transformatie is gelegd. Dat zal een operatie zijn die nog verscheidene jaren vergt.
Om de beheersing van de grote projecten te vergroten is besloten nieuwe noodzakelijke voorzieningen te ontwikkelen in kleine stappen, die elk op zich minder dan € 10 mln. kosten. Centraal staat de toekomstbestendigheid van de te ontwikkelen systemen. Voor de lopende projecten komt deze benadering tot uiting in het beheerst, in overzichtelijke stappen, en gefaseerd implementeren. Hierna worden de projecten behandeld die periodiek door de minister van BZK worden gemeld aan de Tweede Kamer[5].

Toeslagen
Het project Toeslagen heeft ten doel een nieuw systeem in te voeren voor de regelingen huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget, ter vervanging van de huidige toeslagsystemen. De Belastingdienst heeft ervoor gekozen om het nieuwe toeslagensysteem beheerst te implementeren. Dit houdt in dat de huidige systemen en het nieuwe toeslagensysteem gedurende een bepaalde periode parallel draaien. Beide systemen staan in productie, maar alleen de huidige systemen staan 'live'. Dit geeft de mogelijkheid het nieuwe systeem extra goed te testen en mogelijke kinderziekten er voortijdig uit te halen. Het uitgangspunt is dat de burger zo min mogelijk last heeft van het feit dat de Belastingdienst een ander systeem gebruikt.

Eind 2009 is begonnen met de conversie van de gegevens van de huidige systemen naar het nieuwe systeem. In totaal zijn de gegevens van ongeveer 12 miljoen burgers in het nieuwe toeslagensysteem geladen. Vervolgens is in april 2010 begonnen met de eerste fase om de huidige systemen en het nieuwe toeslagensysteem te synchroniseren. Tijdens dit proces kwamen bevindingen aan het licht die het niet verantwoord maakten met het nieuwe systeem in productie te gaan. Gebleken is dat het nieuwe systeem zoveel handmatig te behandelen uitval genereerde dat dit niet weggewerkt kon worden. Daarnaast kende het systeem nog onvolkomenheden, waardoor bepaalde uitval niet te behandelen was. Het systeem wordt in 2011 verder afgebouwd en getest. Wanneer de bevindingen zijn opgelost en de transitie zorgvuldig kan worden uitgevoerd, zal het nieuwe toeslagensysteem live gaan. De voorschotten voor het toeslagjaar 2011 zijn in december met behulp van de huidige toeslagensystemen vastgesteld.

ETM
Het programma Invordering heeft ten doel een zo efficiënt mogelijk massaal proces van klantbehandeling te realiseren. Een aantal maatregelen daartoe is inmiddels gerealiseerd, waaronder het eerst bellen van achterstallige betalers in plaats van aanmaningen te sturen, het versturen van een betalingsherinnering alvorens tot invorderingsmaatregelen wordt overgegaan, het betekenen van dwangbevelen per post en niet meer door de deurwaarder.
Naast wijzigingen in processen omvat het programma ook de invoering van een nieuw systeem, Enterprise Tax Management (ETM), bedoeld om de betalingen en ontvangsten te verwerken en de vernieuwde invorderingsprocessen te ondersteunen. Om beheersing van de implementatie te vergroten en de risico's te verkleinen is besloten om ETM gefaseerd in te voeren. Eind 2009 is het nieuwe systeem als eerste in productie gegaan voor een aantal lokale middelen, middelen die decentraal op de belastingregio's worden geadministreerd, zoals Overdrachtsbelasting, Kansspelbelasting, BPM, Dividendbelasting, Assurantiebelasting. Medio 2010 zijn opnieuw enkele lokale middelen toegevoegd. Nu ETM is gerealiseerd, wordt het systeem in beheer genomen voor de lokale middelen. In juni 2011 wordt besloten op welke wijze in vervolgprojecten de invordering van de andere belastingmiddelen geautomatiseerd ondersteund gaat worden.

Basisregistratie Inkomen
Het rijksbrede stelsel van basisregistraties vervult een sleutelrol bij verbetering van de dienstverlening van de overheid en vermindering van de administratieve lasten van burgers en bedrijven. Overheidsinstanties gaan daartoe hun gegevens delen. Gegevens worden eenmalig uitgevraagd bij burgers en bedrijven en meermalig gebruikt. De Belastingdienst is basisregistratiehouder van het authentieke inkomensgegeven. Dit gegeven wordt bijvoorbeeld gebruikt voor de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen zoals toeslagen, rechtsbijstand en studiefinanciering.

Het project Basisregistraties bestaat uit twee deelprojecten. Het ene deelproject is verantwoordelijk voor de realisatie van de basisregistratie inkomen. Tevens is het deelproject verantwoordelijk voor het kunnen leveren van de gewenste inkomensinformatie aan toekomstige afnemers. Het verzamelinkomen en het belastbaar jaarloon en iedere wijziging van deze gegevens van circa 13 miljoen burgers zijn vanaf september 2010 beschikbaar voor andere overheidsinstanties. Eind 2010 is als eerste afnemer het Centraal Administratie Kantoor (CAK) aangesloten op de administratie van de Belastingdienst.
Het andere deelproject is verantwoordelijk voor de aansluiting van de Belastingdienst op de andere basisregistraties, zoals GBA, Handelsregister, Kadaster en WOZ. Als eerste is aansluiting in 2011 op het Nieuw Handelsregister voorzien.

Vooringevulde aangifte (VIA)
Het doel dat de Belastingdienst nastreeft met de vooringevulde aangifte is eerst en vooral de verbetering van de dienstverlening aan de burger en daarnaast de kwaliteitsverhoging van het aangifteproces: minder fouten en daardoor minder herstelacties van de burger zelf en de Belastingdienst.

Het jaar 2009 is een proefjaar geweest waarbij belastingplichtigen die aangifte deden via internet, ervoor konden kiezen om bij het invullen van het elektronische aangifteformulier gebruik te maken van de

[4] Kamerstukken II, 2009-2010, 31 066, nr. 90 en Kamerstukken II, 2010-2011, 31 066, nr. 98
[5] Het betreft de ICT-projecten met een (meerjarige) projectwaarde van meer dan € 20 miljoen.

00042

vooringevulde aangifte. Na de positieve ervaringen hiermee is in 2010 de VIA landelijk uitgerold. Meer dan 2,9 miljoen mensen hebben in dat jaar gebruik gemaakt van de service van de vooringevulde aangifte. Vooringevuld waren de NAW-gegevens, BSN, loon, pensioen en andere uitkeringen, heffingskortingen, WOZ-gegevens en aftrekbare studiekosten. Verder is in 2010 in samenwerking met de bankwereld een aantal pilots voorbereid voor het uitbreiden van de vooraf ingevulde gegevens met bankgegevens (lijfrente, dividendbelasting/bezittingen box 3, schulden/hypotheekrente).
Omdat veel mensen hun aangifte laten invullen door een deskundige, hulpverlener, kennis of familie, is er rijksbreed gewerkt aan een gemeenschappelijke machtigingsvoorziening met behulp van DigiD, DigiD machtigen geheten. Deze voorziening is in 2010 gereed gekomen en op kleine schaal beproefd. De Belastingdienst gaat deze voorziening in 2011 op grote schaal inzetten voor de aangifte IH 2010 en het verzoek om voorlopige aangifte IH 2011.

eCustoms
eCustoms staat voor Electronic Customs. Het programma komt voort uit Europese douanewetgeving en heeft tot doel eenvoudige en papierloze procedures voor douanediensten en het bedrijfsleven. Het jaar 2009 stond in het teken van het borgen van de veiligheid van het grensoverschrijdend verkeer. Goederen die van buiten de EU worden binnengebracht en vanuit de EU worden uitgevoerd, moeten vooraf bij de Douane worden aangemeld waarna deze goederen aan een risicoselectie worden onderworpen. Ondernemers krijgen een EORI-nummer (Economic Operators Registration and Identification) waarmee elektronisch kan worden gecommuniceerd met de Douane.
Op 1 februari 2010 is EORI ingevoerd. Het berichtenverkeer tussen de Douane en het bedrijfsleven verloopt voortaan vrijwel volledig elektronisch. Binnenkomende goederen worden 24 uur voor belading in de haven van vertrek gemeld aan de eerste haven van binnenkomst in de EU.

Per 31 december 2010 zijn de eerste twee plateaus van het project eCustoms afgerond: de introductie van de status van Authorised Economic Operator (AEO) respectievelijk het treffen van Safety & Security maatregelen. De wijzigingen in het Communautair Douanewetboek (CDW) op het gebied van Safety & Security en de aanpassingen daarvoor in de douaneprocessen, inclusief de geautomatiseerde ondersteuning, zijn daarmee gerealiseerd.
Het laatste plateau van het programma is bedoeld om een lastenverlichting voor het bedrijfsleven te realiseren. De invoering hiervan is afhankelijk van besluitvorming in Brussel.

00042

5 Personeel en bedrijfsvoering

De Belastingdienst streeft naar continue verbetering in de bedrijfsvoering. De Belastingdienst wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor huidige en toekomstige werknemers. De Belastingdienst investeert in vergroting van de mobiliteit van zijn medewerkers. De Belastingdienst wil een duurzame organisatie zijn.

5.1 Inleiding

Voor de ondersteuning van de primaire processen van de Belastingdienst waren in de facilitaire centra voor dienstverlening, kennis en communicatie 1.795 medewerkers werkzaam. Voor de beleidsondersteuning gaat het om 653 medewerkers.

5.2 Personeel

De bezetting ultimo 2010 was 29.964 fte. Dat is een daling van 2,4% ten opzichte van 2009. Ook in de aantallen medewerkers is die daling zichtbaar: van 33.071 naar 32.286 medewerkers. Dat is een daling van 2,4%.
In 2010 is de instroom van nieuwe medewerkers gedaald van 2,1% naar 0,4%. De uitstroom is licht gestegen van 2,6% naar 2,7%. De doorstroom naar andere functies binnen de Belastingdienst is eveneens toegenomen van 4.6% naar 5.0%.

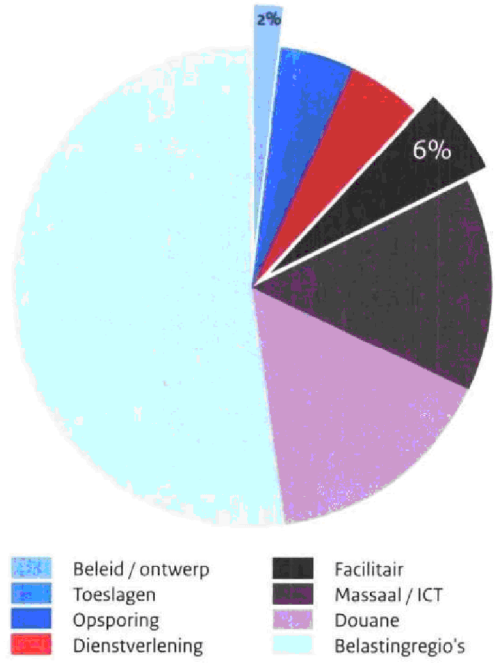
5.2.1 Personeelsamenstelling

Door de minimale instroom vindt nauwelijks tot geen verjonging van de organisatie plaats. Als gevolg daarvan is de gemiddelde leeftijd van de Belastingdienstmedewerker in 2010 gestegen van 47,7 naar 48,6 jaar. Het gemiddelde aantal dienstjaren is gestegen van 20,8 naar 21,8 jaar. Ruim 71% van de belastingdienstmedewerkers is ultimo 2010 45 jaar of ouder.

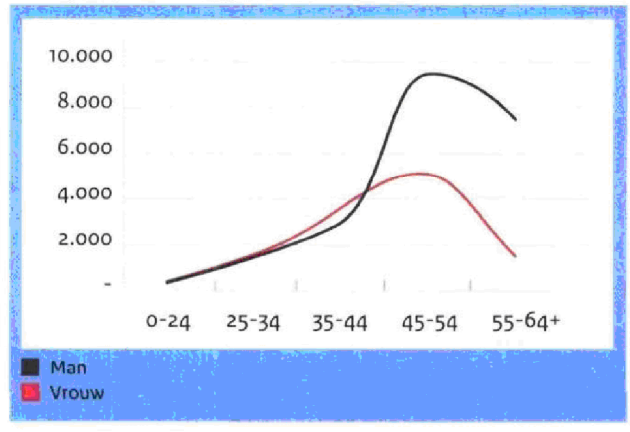
De verhouding man/vrouw, gerelateerd aan het aantal medewerkers, is 66% - 34%. Ten opzichte van 2009 is sprake van een zeer lichte stijging van het aantal vrouwen (0,2%-punt). Het aandeel vrouwen in de schalen 10 en hoger is van 20,1% (2009) gestegen naar 21,8%.

In 2010 is het ingezette diversiteitsbeleid gecontinueerd, met vergelijkbare resultaten als in 2009. Inspelen op diversiteit in de samenleving is mede bepalend voor de legitimiteit en effectiviteit van de Belastingdienst.

Bezetting ondersteunende processen



Leeftijdsopbouw en geslacht



Tabel 34: Instroom, uitstroom en doorstroom (aantallen)

	2007	2008	2009	2010
Instroom in fte	2.176	994	646	121
Uitstroom in fte	930	1.075	808	831
Doorstroom in fte	1.829	2.003	1.427	2.509

Tabel 35: Leeftijdsopbouw (%)

Leeftijdsklasse	Beroepsbevolking	Belastingdienst			
	2010	2007	2008	2009	2010
15-24	11,6	2,4	2,0	1,7	1,3
25-44	48,5	36,8	33,3	30,1	27,3
45-64	39,9	60,8	64,7	68,1	71,4

00042

5.2.2 Mobiliteit

De komende jaren staat forse druk op de formatie van de Belastingdienst. Om niet in budgettaire problemen te komen, moet de personele bezetting daarmee zoveel mogelijk gelijke tred houden. Verder kent de Belastingdienst een personeelsbestand met relatief veel oudere medewerkers waarvan er vanaf 2015 veel met pensioen gaan. Tot dat moment is werving van nieuwe, jonge medewerkers alleen mogelijk, als daarvoor ruimte wordt gecreëerd via (extra) externe uitstroom.

Om deze redenen is geïnvesteerd in de vergroting van mobiliteit van Belastingdienstmedewerkers. Het betreft hier zowel interne mobiliteit als externe (vertrek van medewerkers naar werk buiten de Belastingdienst). Zo zijn met medewerkers van de Belastingdienst, die werkzaam zijn in processen waar boventalligheid is vastgesteld, gesprekken gevoerd over de mogelijkheden van mobiliteit.
Voor 200 medewerkers is ultimo 2010 mobiliteit gerealiseerd.
Voor 50 medewerkers daarvan was sprake van externe mobiliteit.
De aanpak van mobiliteit wordt in 2011 voortgezet.

5.2.3 Aantrekkelijke werkgever

De Belastingdienst investeert met onder andere opleidingen in zijn medewerkers. De nadruk ligt daarbij op vakgerichte opleidingen. Nieuwe medewerkers en medewerkers die ander werk gaan doen, krijgen een startopleiding aangeboden. De meeste startopleidingen zijn duale trajecten, waarbij opleiding en werk worden afgewisseld. Het doel is dat aan het eind van de opleiding de deelnemers inzetbaar zijn als beginnend medewerker. Bij de fiscale startopleidingen en de startopleidingen voor toeslagen wordt zoveel mogelijk samengewerkt met externe opleidingsinstituten (ROC's, Hogescholen en universiteiten) en aangesloten bij bestaande opleidingen. Daardoor ontvangen de deelnemers na het met goed gevolg afronden van de opleiding een officieel erkend diploma. In 2010 hebben ruim 500 medewerkers op deze manier diploma's of certificaten behaald.

In de aantallen deelnemers is een afname zichtbaar. De oorzaak hiervoor is met name gelegen in de lage instroom van nieuwe medewerkers.

Belastingdienst blijft populaire werkgever
De Belastingdienst handhaaft zich in de top 50 van meest populaire werkgevers op de 11e plaats. Dat blijkt uit het Arbeidsmarkt Gedragsonderzoek over 2010 van Intelligence Group. Bijna alle rijksdiensten dalen ten opzichte van vorig jaar of zijn zelfs uit de top 50 verdwenen. Dreigende bezuinigingen bij het Rijk maken het beroep van ambtenaar minder aantrekkelijk, aldus Intelligence Group.

5.2.4 Integriteit

Integriteitschendingen
Sinds 1 januari 2010 gebruikt de Belastingdienst het landelijk modelformulier Registratie Integriteitschendingen. Dit formulier is ontwikkeld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Naast de daarin opgenomen categorieën neemt de Belastingdienst vanaf medio 2009 in de registratie ook de loonbeslagen mee. Een medewerker met hoge schulden, bij wie herhaaldelijk derdenbeslag op het loon wordt gelegd, wordt als een risico voor een organisatie als de Belastingdienst beschouwd. Daarom merkt de Belastingdienst dit als plichtsverzuim aan.
Over 2010 heeft de Belastingdienst 283 schendingen conform de BZK-categorieën geregistreerd en daarnaast 231 vanwege loonbeslagen. De FIOD heeft 23 schendingen onderzocht op de aanwezigheid van strafbare feiten. Dat zijn er 5 minder dan in 2009.

Bewustwording
Bewustwording blijft een belangrijk onderdeel van het integriteitsbeleid. In 2010 is daarom de nieuwe brochure 'een integere Belastingdienst' gepubliceerd met de gedragscode van de Belastingdienst. Verder is een themadag Integriteit georganiseerd en heeft de compliance officer voorlichting gegeven en gesprekken gevoerd over de Insiderregeling Belastingdienst.

Tabel 36: Diversiteit (%)

	2007	2008	2009	2010
Vrouwen in personeelsbestand	33,5	33,8	34,1	34,2
Vrouwen in schaal 10 of hoger	18,1	19,1	20,1	21,8
Vrouwen in schaal 12 of hoger	7,6	8,1	8,6	9,2
Etnische minderheden	-	5,5	5,7	5,7

Tabel 37: Deelnemers opleidingen (aantallen)

	2007	2008	2009	2010
Fiscale (bij)scholingen	24.554	31.619	31.536	23.130
Overige (bij)scholingen	5.446	4.083	3.842	3.267
Totaal	**30.000**	**35.702**	**35.378**	**26.397**

00042

Vertrouwenspersonen
Een medewerker kan bij een vertrouwenspersoon integriteit terecht voor melding van een integriteitschending of een bespreking van een integriteitsdilemma. Voor een klacht over ongewenste omgangsvormen is dat de vertrouwenspersoon ongewenste omgangvormen. Op grond van een in 2010 uitgevoerd onderzoek is besloten om beide taken in de toekomst te verenigen binnen één functie. Dit komt de deskundigheid van de vertrouwenspersonen ten goede en biedt meer duidelijkheid (één loket) aan de medewerkers.

5.2.5 Ziekteverzuim
Het ziekteverzuim van de Belastingdienst inclusief verzuim langer dan 1 jaar is gestegen van 5,9% in 2009 naar 6,0% in 2010. Het ziekteverzuim korter dan 1 jaar is van 5,1% in 2009 gestegen naar 5,2% in 2010.

5.2.6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen
Ook in 2010 heeft de Belastingdienst kansen en mogelijkheden geboden aan kandidaten met een moeilijke positie op de arbeidsmarkt en aan groepen die door de economische recessie moeilijker aan het werk of werkervaring komen. Wegens de beperkte financiële mogelijkheden zijn vooral werkervaringsplaatsen (24) en stageplekken (601) aangeboden. De werkervaringsplaatsen zijn aangeboden aan mensen uit de doelgroepen WSW, Wajong en ex-vluchtelingen. De stageplekken zijn ingevuld door scholieren/studenten van verschillende opleidingen variërend van MBO tot WO-niveau.

Verder is het traject jonge fiscalisten gestart bij de Belasting-Telefoon. Dit traject is vooral ook ingegeven ter verjonging van het personeelsbestand van de Belastingdienst. Hier is een 22-tal jongeren gestart voor een traject van 2 jaar. Zij werken op uitzendbasis met als doel in te stromen als er door uitstroom in verband met leeftijdontslag vacatureruimte ontstaat.

5.3 Organisatieontwikkeling
Het afgelopen jaar is de inrichting van de Belastingdienst op onderdelen gewijzigd. Hieronder zijn enkele belangrijke wijzigingen opgenomen.

5.3.1 Landelijk Kantoor Belastingregio's
Per 1 juli 2010 is een algemeen directeur belastingregio's aangesteld met als taak een meer eenduidige besturing en inrichting van de dertien belastingregio's te realiseren om daarmee meer effectiviteit en efficiëntie te bereiken. Een landelijk kantoor ondersteunt de algemeen directeur. In 2010 zijn de voorbereidingen getroffen. Op 1 januari 2011 is het Landelijk Kantoor Belastingregio's van start gegaan.

5.3.2 BES-eilanden
Bonaire, Sint Eustatius en Saba (de BES-eilanden) zijn op 10 oktober 2010 als bijzondere gemeente onderdeel geworden van het Nederlandse staatsbestel. Als gevolg daarvan is de Nederlandse belastingdienst verantwoordelijk geworden voor de belastingheffing op de eilanden. Per 10 oktober heeft de nieuwe eenheid Belastingdienst/Caribisch Nederland zijn fiscale en douanetaken opgepakt. Bestuurlijk is dit organisatieonderdeel binnen de Belastingdienst als een belastingregio gepositioneerd. Op Bonaire, Sint Eustatius en Saba wonen in totaal ongeveer 20.000 mensen. Ongeveer de helft van dat aantal is belastingplichtig. Bewoners en ondernemers op Bonaire, Sint Eustatius en Saba zijn in de laatste maanden van 2010 uitvoerig geïnformeerd over de veranderingen.

Tabel 38: Integriteitschendingen (aantallen)

Type schending (BZK-categorieën)	meldingen	waarvan schendingen
Financiële schending	100	86
Misbruik positie en belangenverstrengeling	20	14
Lekken en misbruik van informatie	46	25
Misbruik van bevoegdheden	6	5
Misbruik van geweldsbevoegdheid	1	1
Ongewenste omgangsvormen	32	23
Misdragingen in de privésfeer	20	14
Oneigenlijk gebruik van dienstmiddelen / overschrijding interne regels	200	115
Misstand volgens de klokkenluidersregeling	4	0
Totaal	**429**	**283**

Tabel 39: Ziekteverzuim (%)

	2007	2008	2009	2010
Ziekteverzuim	6,1	6,1	5,9	6,0

00042

5.4 Overige bedrijfsvoeringsaspecten

5.4.1 Duurzame bedrijfsvoering

Duurzame bedrijfsvoering is in 2010 nog meer een vaste waarde geworden binnen de bedrijfsvoering van de Belastingdienst. De integrale milieubelasting is gedaald en bovendien loont duurzaamheid in financiële zin. In een tijd waarin financiële prioriteiten moeten worden gesteld, is dat een extra impuls om door te gaan op de ingeslagen weg. Enkele voorbeelden:

- Door technische, organisatorische en gedragsmaatregelen te treffen is het energieverbruik in 2010 met 6% verminderd ten opzichte van het jaar 2006.
- Door afval beter te scheiden is de hoeveelheid restafval met 27% teruggebracht. Dit ten gunste van afvalstromen die kunnen worden gerecycled of voor hergebruik geschikt zijn.
- Van de 1.276 personenvoertuigen in het wagenpark van de Belastingdienst hebben 394 het milieulabel-A (< 110gr CO_2 uitstoot/km). Daarvan zijn 322 auto's uitgerust met hybride aandrijving.
- Het nieuwe Belastingkantoor in Groningen staat in de top-10 van duurzaamste rijksgebouwen.
- Tot nu toe zijn 5.000 werkplekken ingericht volgens de uitgangspunten van activiteitengericht huisvesten. Dat bespaart op het gebruik van vierkante meters, energieverbruik en overige facilitaire kosten.

5.4.2 Tijdige betaling leveranciers

De Belastingdienst heeft zich, mede met het oog op de financiële crisis, ingespannen om het percentage tijdige betalingen in 2010 verder te verbeteren. In 2010 is 93% van de facturen binnen 30 dagen betaald (in 2009: 92%). Van de betalingen is 66% binnen 15 dagen betaald. In 2009 was dit 29%. Het streven om sneller te betalen is dus gerealiseerd. Slechts 3% van de facturen is betaald na 45 dagen.

5.4.3 Informatiebeveiliging

De Belastingdienst heeft haar normatiek voor (informatie) beveiliging beschreven in het Handboek Informatiebeveiliging Belastingdienst (HIB-BBN). De handhaving wordt ondersteund door een stelsel van certificeringsonderzoeken, zelfanalyses en audits, deels uitgevoerd door de Rijksauditdienst. In 2010 is gewerkt aan het actualiseren en completeren van het beveiligingsbeleid en de normatiek (gebaseerd op de Code Informatiebeveiliging), implementatie volgt in 2011. De beveiligingsorganisatie is vernieuwd en alle bedrijfsonderdelen hebben een beveiligingsfunctionaris aangewezen.

5.4.4 Verbetering efficiency

De Belastingdienst moet de haar opgedragen taken de komende jaren met minder geld uitvoeren. Om dat binnen de bedrijfs- en procesvoering op te vangen, is in 2009 de Taskforce Slimmer Werken ingesteld. In eerste instantie zijn de projecten primair gericht op versobering van de bedrijfsvoering. Daarnaast wordt nu steeds meer ingezet op efficiëntere en goedkopere inrichting van de bedrijfsprocessen.
In 2010 zijn op het terrein van de bedrijfsvoering onder meer versoberingen doorgevoerd op catering, schoonmaak en beheer en onderhoud gebouwen. Hierbij is ook gestuurd op scherpere tariefstelling bij inkoopcontracten. Verder zijn administratieve processen voor de verwerking van de inkomstenbelasting, omzetbelasting en vennootschapsbelasting heringericht. Dat heeft bijvoorbeeld geresulteerd in concentratie van werkzaamheden die voorheen op de verschillende regio's werden uitgevoerd (zoals dividendbelasting en de inkomensheffing van overledenen).
Ten slotte is in 2010 een aanzet gegeven om de komende jaren te komen tot substantiële reductie van de uitgaande poststromen van de Belastingdienst.

00042

Bedrijfsvoerings-mededeling

De Belastingdienst besteedt op een gestructureerde wijze aandacht aan de bedrijfsvoering. Op basis van de periodieke informatie over de beleid- en bedrijfsvoeringprocessen en de risico's die daarbij aan het licht treden, wordt systematisch bewaakt of de dienst zijn doelstellingen op doelmatige en rechtmatige wijze realiseert.

Algemene Rekenkamer over Jaarverslag IXB Financiën 2009

In 2010 is veel aandacht besteed aan de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de Algemene Rekenkamer zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IXB 2009:

- Logische toegangsbeveiliging: begin 2011 is software in gebruik genomen die het proces van toekenning en intrekking van autorisaties ondersteunt. Gestart is met het geleidelijk aan koppelen van deze software aan de primair processystemen en het invoeren van autorisatieprofielen door de bedrijfsonderdelen. Dit zal overigens nog geruime tijd vergen.
- Dossiervorming: de belastingregio´s hebben in 2010 extra aandacht besteed aan de kwaliteit van de verslaglegging. Hoewel kan worden geconstateerd dat over 2010 duidelijk een opgaande lijn is ingezet, is ultimo 2010 de dossiervorming voor de omzetbelasting en loonheffing nog niet op voldoende niveau. Voor 2011 worden maatregelen getroffen om dit voldoende niveau voor de omzetbelasting en loonheffing alsnog te realiseren en voor de andere belastingmiddelen om dit niveau te handhaven.
- Toeslagen: de Belastingdienst heeft ervoor gekozen om het nieuwe toeslagensysteem beheerst te implementeren. De conversie (het overzetten van de gegevens van de huidige systemen naar het nieuwe systeem) is goed verlopen. Vervolgens is begonnen met de volgende stap, het synchroniseren van de bestaande systemen met het nieuwe systeem. Tijdens het proces van synchronisatie van de huidige toeslagsystemen en het nieuwe toeslagensysteem kwamen bevindingen aan het licht die het niet verantwoord maakten met het nieuwe systeem in productie te gaan. Hierover is de Kamer geïnformeerd in de 7e halfjaarsrapportage Belastingdienst (Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31 066, nr. 98). Het systeem wordt in 2011 verder afgebouwd en getest. Voor het live gaan van het nieuwe systeem wordt in de loop van 2011 een besluit genomen.
- Beheersing ICT-uitgaven: eind 2010 heeft de Belastingdienst voor de IV-keten de beschikking over standaard kostenrapportages, waarin kosten en investeringen op eenduidige wijze zijn opgenomen. De systemen die het portfoliomanagement ondersteunen, worden in 2011 verbeterd.
- Testen van systemen: in 2010 is een start gemaakt met het implementeren van de in 2009 nieuw ontwikkelde testmethode.

In deze bedrijfsvoeringmededeling wordt verder ingegaan op enkele andere specifieke bedrijfsvoeringvraagstukken, die zich gedurende het begrotingsjaar 2010 hebben voorgedaan, en waarvan informatieverstrekking voor het inzicht en de oordeelsvorming door de gebruikers van het Beheerverslag van belang is.

Awb-conform werken

Het proces afhandelen bezwaarschriften bij belastingregio's is nog niet op orde. Hierdoor is het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften met 84% over 2010 achtergebleven bij de norm (95-98%). Over 2010 zijn enkele productiestoringen opgetreden waardoor het afdoen van bezwaren is opgehouden. Daar komt bij dat in de zomer de laatste stap is gezet van de overgang naar een nieuw systeem voor de aanslagbelastingen. Om deze migratie gecontroleerd te laten verlopen, is de aangiftestroom een tijd stilgelegd. Daardoor zijn ook de gedurende die tijd ingediende bezwaren pas later ter behandeling op de belastingregio's door het systeem aangeboden. Wat de uitvoeringspraktijk tot slot parten speelt is het niet tijdig beschikbaar zijn van de juiste managementinformatie waarmee het proces kan worden gestuurd. Ook hiervan zijn ICT-problemen de oorzaak. In 2010 is een nieuw systeem in gebruik genomen waarmee de ingekomen bezwaren worden gedigitaliseerd en geregistreerd, en waarmee de termijnen van afdoening beter kunnen worden gevolgd. Dit systeem wordt gefaseerd ingevoerd bij de belastingregio's.
Vorig jaar is het proces van afhandeling bezwaren fundamenteel onder de loep genomen. De aanbevelingen die daaruit zijn voortgekomen, zijn in uitvoering. Zo komen er per belastingregio speciale bezwarenteams. Verder is in 2010 het bellen bij bezwaar gemeengoed geworden binnen de Belastingdienst. Dit leidt in de praktijk tot intrekken of direct afhandelen van het bezwaar.
Door deze veranderingen in proces en ICT-ondersteuning is de verwachting dat de snelheid van afhandeling zal toenemen. Toch zal het nog enige tijd duren voordat de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften bij de belastingregio's conform de norm is.
In de zesde (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 31066, nr. 90) en de zevende halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 31066, nr.98) is hierover gerapporteerd.

Informatievoorziening (IV)-voortbrengingsorganisatie

Begin 2009 heeft een externe doorlichting van de IV-keten plaatsgevonden. De conclusies bevestigden het beeld dat de prestaties van de IV-keten achterbleven en dat de IV-keten nog niet alle waarborgen bood om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote projecten als Toeslagen en ETM (invordering) en aanpassingen in het aanslagbelastingensysteem (ABS) te kunnen realiseren.
In de aanbiedingsbrief van de staatssecretaris van 14 mei 2009. bij de vierde halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 71) is de besluitvorming door de Belastingdienst naar aanleiding van de uitkomsten van de externe doorlichting van de Informatievoorzieningketen (IV-keten) gemeld. De hieruit voortkomende maatregelen hadden betrekking op de herinrichting van de IV-organisatie, op de professionaliteit van management en medewerkers en op de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met architecturen en met applicatieontwikkeling. De gestelde prioriteiten waren ten eerste waarborgen van de continuïteit, daarna implementeren van wetgeving, en ten slotte innoveren.

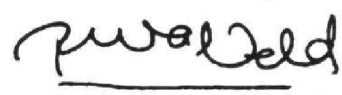
00042

In september 2009 is het programma Transformatie IV-keten gestart. Het doel van de transformatieperiode was een stevige basis te leggen voor de ontwikkeling van een effectieve en efficiënte IV-keten. Daartoe zijn de aanbevelingen uit de externe doorlichting vertaald in concrete verbeteractiviteiten op de terreinen IV-strategie, governance, architectuur, applicatieontwikkeling en -onderhoud en infrastructuur. Op alle terreinen zijn, soms ingrijpende, verbeteringen doorgevoerd. Daarmee is de beoogde basis voor de ontwikkeling van een effectieve en efficiënte IV-keten gelegd. In de periode na 2010 wordt de volwassenheid van de organisatie op deze basis uitgebouwd. Dat zal een operatie zijn die nog verscheidene jaren vergt.
Een aantal verbeteractiviteiten van het programma Transformatie IV-keten vraagt in 2011 nog aanvullende aandacht omdat zij nog niet zijn afgerond. In het bijzonder gaat het over de verbetering van het portfoliomanagement, het borgen van het gebruik van business cases en over het toepassen en monitoren van kwaliteitseisen, met name ten aanzien van de overdracht van producten en diensten tussen opeenvolgende schakels in de IV-keten. Afgezien van de hiervoor genoemde aandachtsgebieden en een aantal restactiviteiten zijn de geformuleerde doelstellingen overeenkomstig of grotendeels overeenkomstig onze ambitie gerealiseerd.
In de zesde (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 31066, nr. 90) en de zevende halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 31066, nr. 98) is over het programma Transformatie IV-keten nader gerapporteerd.

Naleving van wet- en regelgeving huurtoeslag in 2010
De betalingen voor de huurtoeslag worden door WWI verantwoord op beleidsartikel 03 (betaalbaarheid van het wonen) van het begrotingshoofdstuk XVIII Wonen, Wijken en Integratie.
De Comptabiliteitswet en onderliggende regelgeving schrijven voor dat, indien de tolerantiegrenzen op het begrotingshoofdstuk worden overschreden, in de bedrijfsvoeringparagraaf expliciet verantwoording wordt afgelegd over de naleving van wet- en regelgeving. Voor 2010 is de tolerantiegrens voor de voorschotten huurtoeslag vastgesteld op 1,37% in het geval van fouten.
De conclusie voor de uitbetaalde voorschotten huurtoeslag 2010 luidt dat deze tolerantiegrens met circa € 10 miljoen (circa 0,38 procent) is overschreden.
Het totaalbedrag van de onrechtmatigheden in de uitbetaalde voorschotten komt daarmee op circa € 45 miljoen. De afwijkingen worden vooral veroorzaakt door systeemtechnische beperkingen van het huidige toeslagensysteem. Voor de huurtoeslag is de vastgestelde afwijking bij het definitief toekennen 2008/2009 (circa € 21 miljoen) wel binnen de tolerantiegrenzen gebleven.

Conclusie
Afgezien van de hiervoor genoemde punten is in 2010 sprake geweest van ordelijk en beheerst verlopen bedrijfsprocessen, welke tevens voorzien in waarborgen voor een rechtmatige begrotingsuitvoering, inclusief een toereikend beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft de genoemde uitzonderingen zijn maatregelen getroffen om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Den Haag, 15 maart 2011



De Directeur-generaal Belastingdienst
drs. P.W.A. Veld

00042

Deel 2
Jaarrekening

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In de jaarrekening legt de Belastingdienst verantwoording af over de uitkomsten van het financiële beheer in het begrotingsjaar 2010. Deze verantwoording heeft betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IXB Financiën opgenomen beleidsartikel 1 voor zover het de Belastingdienst betreft[6], en de niet in de Begroting IXB opgenomen uitgaven en ontvangsten ten behoeve van derden.
De belangrijkste financiële gegevens worden in drie kernstaten gepresenteerd. Waar van belang worden de cijfers toegelicht. Tenzij anders vermeld, luiden de bedragen in duizenden euro's.
De in deze jaarrekening opgenomen informatie is consistent met het Jaarverslag IXB Financiën 2010 zoals dit, op het moment van ondertekening van het Beheerverslag, aan de Algemene Rekenkamer ter beoordeling wordt aangeboden. In het rapport van de Algemene Rekenkamer kunnen opmerkingen worden gemaakt over het financiële beheer van de Belastingdienst en de verantwoording daarover, die van invloed zijn op het Jaarverslag IXB Financiën 2010, zoals dat uiteindelijk bij de Staten-Generaal wordt ingediend.

1.2 Inrichtingseisen

De financiële administratie van de Belastingdienst is ingericht met inachtneming van de Comptabiliteitswet en de Regeling Departementale Begrotingsadministratie. Als gevolg hiervan wordt als waarderingssysteem het verplichtingen- en kasstelsel gehanteerd. Alle bedragen en vorderingen zijn opgenomen tegen nominale waarde.

1.3 Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Rechtshandhavingsbeleid
De kerntaak van de Belastingdienst is een proportionele en evenwichtige rechtshandhaving. Dat gebeurt onder meer door de belastingplichtige fiscaal relevante informatie te verstrekken. Informatie, die bedoeld is om hem te ondersteunen bij het voldoen aan zijn fiscale verplichtingen. Anderzijds wordt, zo nodig, toezicht uitgeoefend op de klant door het corrigeren en bestrijden van het niet nakomen van wettelijke verplichtingen. De wijze waarop het toezicht wordt uitgeoefend, verschilt en is afhankelijk van de klant en van de risico's. Wat niet verschilt, is de inhoud: bij het uitoefenen van toezicht worden de fiscale wet- en regelgeving gehanteerd. In het handboek "Advisering en implementatie wetgeving" zijn de maatregelen inzake het toetsen op handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid, de implementatie en de toepassing en evaluatie van wetgeving nader uitgewerkt. Op het gebied van rechtshandhaving besteedt de Belastingdienst aandacht aan de kwaliteitsborging binnen het primaire proces. Een goed werkend stelsel van kwaliteitsborging vormt immers de basis voor een adequate rechtshandhaving.

Beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik
Belastingheffing en toeslagen zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat de hoogte van de heffing en de verplichting om te betalen afhankelijk zijn van gegevens die belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zelf verstrekken. Bij alle door de Belastingdienst uit te voeren fiscale taken en toeslagregelingen worden de medewerkers, in meer of mindere mate, geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O). Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van fiscale wet- en regelgeving en de toeslagregelingen vormt een geïntegreerd onderdeel van het rechtshandhavingsbeleid. De uitvoering van deze werkzaamheden kent beperkingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de beschikbaar gestelde personele en financiële middelen. Dat leidt tot het maken van keuzes over de inzet van ons personeel. Verder zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Dit betekent dat ook bij een toereikend M&O-beleid sprake blijft van inherente onzekerheid over de volledigheid van de ontvangsten en de juistheid van de (toeslag)uitgaven. Deze onzekerheid is niet nader kwantificeerbaar. Een eerste aandachtspunt bij de uitvoering van het M&O-beleid betreft het beoordelen van de M&O-gevoeligheid van nieuwe wet- en regelgeving en het toetsen op handhaafbaarheid. Naast een goede voorlichting is de aanwezigheid van een toereikend controle- en sanctiebeleid een voorwaarde voor een effectieve uitvoering van de wet- en regelgeving. Daarbij wordt de aandacht vooral op die terreinen gericht waar het fiscaal en financieel risico groot is. Binnen de Belastingdienst wordt fiscaal-inhoudelijk interne controle uitgeoefend op de uitvoering van het controlebeleid.

Het sanctiebeleid is wettelijk geregeld in de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen en nader uitgewerkt in het besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst. Voor de toeslagen betreft dit de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) en het besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst/Toeslagen. Periodiek wordt de uitvoering van specifieke wetten en regelingen geëvalueerd. Naast het verwerken van ingediende gegevens besteedt de Belastingdienst veel aandacht aan het opsporen van belastingplichtigen en van belastbare feiten en gebeurtenissen. In dit kader zijn bij de uitvoering van fiscale taken en toeslagregelingen onder meer de gegevensuitwisseling met andere instanties, waarnemingen ter plaatse en andere acties van belang.
Het eerste deel van dit Beheerverslag gaat nader in op het door de Belastingdienst gevoerde rechtshandhavings- en M&O-beleid.

[6] In beleidsartikel 1 van de Begroting IXB Financiën zijn de gegevens van het directoraat-generaal Belastingdienst en van het directoraat-generaal Fiscale Zaken opgenomen. Over de cijfers van het directoraat-generaal Fiscale Zaken legt de Belastingdienst in deze jaarrekening geen verantwoording af.

00042

2
Kernstaat 1: Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten

KERNSTAAT 1

(x € 1.000) Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings)raming 2010	Raming 2010 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Verplichtingen	**3.686.579**	**3.426.304**	**3.331.042**	**3.854.015**
Uitgaven	**3.686.579**	**3.426.304**	**3.399.865**	**3.745.566**
Programma-uitgaven	809.427	504.482	470.767	852.818
- Wet Waardering Onroerende Zaken	*612*	*667*	*589*	*731*
- Vergoeding proceskosten	*2.536*	*2.536*	*3.185*	*3.601*
- Garanties procesrisico's	*45*	*45*	*161*	*122*
- Heffings- en invorderingsrente	*800.000*	*500.000*	*466.035*	*843.823*
- Rentevergoeding depotstelsel	*5.000*	*0*	*0*	*0*
- Diverse uitgaven	*1.234*	*1.234*	*797*	*4.541*
Apparaatsuitgaven	2.877.152	2.921.822	2.929.097	2.892.748
- Personeel en materieel Belastingdienst	*2.877.152*	*2.921.822*	*2.929.097*	*2.892.748*
Ontvangsten	**110.781.239**	**114.575.244**	**112.796.522**	**104.564.658**
Programma-ontvangsten	110.760.325	114.550.343	112.768.565	104.532.391
- Belastingontvangsten	*109.618.172*	*113.573.090*	*111.828.591*	*103.304.531*
- Kosten vervolging	*159.276*	*189.276*	*196.408*	*197.138*
- Ontvangsten schikkingen en administratieve boeten	*187.877*	*139.477*	*162.890*	*163.656*
- Heffings- en invorderingsrente	*795.000*	*648.500*	*580.676*	*867.066*
Apparaatsontvangsten	20.914	24.901	27.958	32.267
- Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst	*20.286*	*24.273*	*27.290*	*30.772*
- Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden door de Belastingdienst	*628*	*628*	*668*	*1.495*

2.1 Verplichtingen

De verplichtingen 2010 zijn samengesteld uit de mutaties in de openstaande verplichtingen en de programma- en apparaatsuitgaven 2010. Ten opzichte van de raming 2010 na de Najaarsnota is de realisatie € 95,2 mln. lager. Verder wordt volstaan met een verwijzing naar de toelichting op de uitgaven en de saldibalanspost openstaande verplichtingen.

2.2 Uitgaven

De totale uitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2010 € 3.400 mln. en zijn daarmee € 26 mln. lager uitgekomen dan de raming na de Najaarsnota. De uitgaven zijn onder te verdelen in uitgaven voor het programma en het apparaat. Hieronder wordt op hoofdlijnen een toelichting gegeven op verschillen tussen de realisatie en de raming na de Najaarsnota.

00042

Programma-uitgaven

Wet Waardering Onroerende Zaken

(x € 1 mln.)	2010	2009
Wet Waardering Onroerende Zaken	0,6	0,7

Gemeenten kunnen sinds 1 juli 2010 geen aanspraak meer maken op de WOZ-vangnetregeling in verband met verjaring. De realisatie van € 0,6 mln. betreft een bijdrage in de bureaukosten van de Waarderingskamer.

Vergoeding proceskosten

(x € 1 mln.)	2010	2009
Vergoeding proceskosten	3,2	3,6

Belastingplichtigen komen in aanmerking voor een vergoeding van gemaakte kosten indien zij in het gelijk worden gesteld bij een bezwaar- of beroepsprocedure. Belastingplichtigen hebben in 2010 een groter beroep gedaan op deze vergoeding dan geraamd. De uitgaven bedroegen € 3,2 mln. over 2010.

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2010	2009
Invorderingsrente	147,5	350,4
Heffingsrente	318,5	493,4
	466,0	**843,8**

De geraamde uitgaven bedroegen bij ontwerpbegroting € 800 mln. In de tweede suppletoire wet is deze raming verlaagd met € 300 mln. De realisatie is € 34,0 mln. lager dan de bijgestelde raming.

Apparaatsuitgaven

Personeel en materieel Belastingdienst

(x € 1 mln.)	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2010	Raming 2010 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeel	1.826,6	1.853,4	1.960,8	1.923,0
Materieel	1.050,5	1.068,4	968,3	969,7
Totaal	**2.877,2**	**2.921,8**	**2.929,1**	**2.892,7**

De oorspronkelijke begrotingsraming is bij Voorjaarsnota en Najaarsnota met een bedrag van per saldo € 44,7 mln. opgehoogd.

00042

De mutaties betreffen:

- **Correctie voor BTW als gevolg van de liberalisering van de postmarkt.**
  In het kader van de liberalisatie van de postmarkt, heeft het kabinet besloten dat per 1 april 2009 de BTW-vrijstelling op meerstukszendingen van post vervalt. Dit betekent dat de Belastingdienst BTW moet gaan betalen over zijn postzendingen. + € 9,8 mln.

- **Kosten voor vervolging.**
  Wanneer een belastingplichtige niet op tijd een opgelegde aanslag betaalt, gaat de Belastingdienst over tot invordering. De kosten van de invordering – zoals de kosten van aanmaningen, dwangbevelen, beslagopdrachten, verkoopopdrachten en de inzet van deurwaarders – worden doorbelast aan de belastingplichtigen. De kosten van invordering en de daarmee samenhangende ontvangsten zijn toegenomen, mede door toename van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Voor deze toename zijn de uitgaven en ontvangsten voor een gelijk bedrag structureel opgehoogd. + € 25,0 mln.

- **Uitvoering van werkzaamheden Bonaire, Sint Eustatius en Saba (BES).**
  De Nederlandse regering is vanaf 10 oktober 2010 op de BES-eilanden verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het fiscale stelsel (zie Belastingwet BES en de Douane- en Accijnswet BES). De uitvoeringstaken op rijksniveau zijn bij de Belastingdienst belegd. De mutatie betreft zowel incidentele uitgaven zoals kosten voor de projectorganisatie, investeringen in ICT-systemen, opleidingen en uitgaven voor de inrichting van de douane, als structurele uitgaven voor onder andere personeel, huisvesting, communicatie en beheer en onderhoud van de ICT-systemen. + € 10,0 mln.

- **Fiscale wetsvoorstellen.**
  Deze post betreft het saldo van de uitvoeringskosten en besparingen die voortvloeien uit het Belastingplan 2010, de aanpassing van het wetsvoorstel EU BTW-pakket en het fiscaal crisispakket. + € 3,8 mln.

- **Kasschuif Belastingdienst.**
  Enkele in 2010 voorziene uitgaven zijn niet gerealiseerd. Deze middelen worden doorgeschoven naar 2012 t/m 2014. Het gaat o.a. om middelen in het kader van het programma-complexiteitsreductie. - € 3,8 mln.

2.3 Ontvangsten

Programma-ontvangsten

Belastingontvangsten

In deel 3 van deze jaarrekening wordt een uitgebreide toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2010. In tabelvorm (kernstaat 1a) worden gedetailleerd de begrote en gerealiseerde belastingontvangsten weergegeven. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2010 door de Belastingdienst ontvangen, verrekende en teruggegeven belastingbedragen. Hier wordt volstaan met een toelichting op hoofdlijnen.
De in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten zijn netto-ontvangsten, dat wil zeggen na aftrek van de ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds en het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd.
De hoogte van de belastingontvangsten wordt beïnvloed door macro-economische factoren en autonome maatregelen (fiscale maatregelen en maatregelen in de uitvoering). In het algemeen worden verschillen tussen de raming en de realisatie van de belastingontvangsten niet nader verklaard. Veelal zijn deze verschillen macro-economisch bepaald en als zodanig door de Belastingdienst niet te beïnvloeden. Slechts indien bij een middel bijzondere afdrachten zijn gedaan, of andere procesmatige opmerkingen moeten worden gemaakt, worden deze in de toelichting opgenomen. Voor de verklaring van verschillen, welke door macro-economische factoren zijn bepaald, wordt verwezen naar het Financieel Jaarverslag van het Rijk over het jaar 2010.
Ultimo 2010 zijn, evenals in voorgaande jaren, bedragen ontvangen en betaald die nog niet definitief zijn verwerkt in de administratie van de Belastingdienst, de zogeheten comptabele overloop. Bij de jaarafsluiting is het bedrag van de overloop door middel van een toedelingsmethodiek verantwoord op de diverse belastingmiddelen en aandelen voor derden.

00042

Kosten vervolging

(x € 1 mln.)	2010	2009
Kosten vervolging	196,4	197,1

De kosten voor invorderingsmaatregelen (aanmaningen, dwangbevelen, beslagopdrachten, verkoopopdrachten en de inzet van deurwaarders) worden op grond van de Kostenwet invordering rijksbelastingen doorberekend aan de belastingschuldigen.

Ontvangst schikkingen en administratieve boeten

(x € 1 mln.)	2010	2009
Schikkingen	8,0	13,4
Administratieve boeten	154,9	150,2
	162,9	**163,6**

De verdeling van de administratieve boeten naar middel is als volgt:

(x € 1 mln.)	2010	2009
Vennootschapsbelasting	10,3	10,0
Omzetbelasting	66,4	77,2
Loon- en inkomstenbelasting	17,4	17,1
Motorrijtuigenbelasting	36,4	41,3
Overige belastingen	24,4	4,6
	154,9	**150,2**

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2010	2009
Invorderingsrente	52,9	77,1
Heffingsrente	527,8	789,9
	580,7	**867,0**

Apparaatsontvangsten

Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst

(x € 1 mln.)	2010	2009
Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst	27,3	30,8

De apparaatsontvangsten van de Belastingdienst hebben een directe samenhang met de apparaatsuitgaven.
In onderstaande tabel worden de apparaatsontvangsten gespecificeerd.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheidsverzekering Overheidspersoneel	1,8	2,9
Internationale bijstand	2,4	2,6
Subsidies A&O-fonds	0,1	0,3
Overige subsidies en personele ontvangsten	5,2	3,4
Doorbelaste kosten aan derden	15,9	19,5
Overige ontvangsten materieel	1,9	2,1
	27,3	**30,8**

Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden door de Belastingdienst
Als vast onderdeel van zijn werkpakket verricht de Belastingdienst werkzaamheden voor andere instanties. De hiervoor gemaakte kosten worden doorberekend op basis van tariefregelingen. Deze leiden tot de volgende ontvangsten:

1. Een vergoeding voor de inning en invordering van de verontreinigingsheffing rijkswateren als onderdeel van een door de Belastingdienst op 27 maart 1995 gesloten convenant met het ministerie van Verkeer en Waterstaat.
2. Een vergoeding voor de uitvoeringskosten voor de Heffing Ondernemingsraden als onderdeel van een door de Belastingdienst op 24 oktober 2007 gesloten convenant met de Sociaal Economische Raad (SER).
3. Legesgelden. De tarieven voor ambtelijke werkzaamheden van de Douane berusten op art. 35 van de Douanewet (Stb.1995,553).
4. Administratiekosten Eurovignet. Bij teruggave van belasting op Euro-jaarvignetten worden administratiekosten berekend. Het tarief berust op art.14, lid 4, van de Wet belasting zware motorrijtuigen (Stb.1995,563).

De specificatie luidt:

(x € 1 mln.)	2010	2009
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	0,0	0,0
Perceptiekosten Heffing Ondernemingsraden	0,3	0,4
Lesgelden	0,2	0,8
Administratiekosten Eurovignet	0,2	0,3
	0,7	**1,5**

00042

3
Kernstaat 1a: Belastingontvangsten

KERNSTAAT 1a

(x € 1 mln.) Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2010	Raming 2010 na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Kostprijsverhogende belastingen	**68.383**	**69.014**	**69.532**	**61.956**
Invoerrechten	2.000	2.209	2.156	1.953
Omzetbelasting	41.100	41.609	41.891	34.873
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	2.005	1.923	2.065	2.168
Accijnzen	10.666	10.952	11.067	10.705
- Accijns van lichte olie	*3.977*	*4.038*	*4.092*	*4.009*
- Accijns van minerale oliën, anders dan lichte olie	*3.373*	*3.522*	*3.571*	*3.335*
- Tabaksaccijns	*2.340*	*2.401*	*2.407*	*2.372*
- Alcoholaccijns	*281*	*299*	*316*	*317*
- Bieraccijns	*401*	*392*	*385*	*385*
- Wijnaccijns	*294*	*300*	*296*	*287*
Belastingen van rechtsverkeer	3.714	3.622	3.618	3.663
- Overdrachtsbelasting	*2.885*	*2.782*	*2.785*	*2.791*
- Assurantiebelasting	*807*	*832*	*833*	*866*
- Kapitaalsbelasting	*22*	*8*	*0*	*6*
Motorrijtuigenbelasting	3.672	3.606	3.608	3.341
Belastingen op een milieugrondslag	4.956	4.815	4.823	4.979
- Grondwaterbelasting	*166*	*175*	*179*	*174*
- Afvalstoffenbelasting	*114*	*57*	*41*	*45*
- Energiebelasting	*4.231*	*4.181*	*4.174*	*4.184*
- Leidingwaterbelasting	*114*	*122*	*126*	*121*
- Kolenbelasting/Brandstofbelasting	*14*	*1*	*1*	*0*
- Verpakkingenbelasting	*317*	*280*	*302*	*276*
- Vliegbelasting	*0*	*-1*	*0*	*179*
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	154	163	155	162
Belasting op zware motorrijtuigen	116	115	149	111
Belastingen op inkomen, winst en vermogen	**63.157**	**67.404**	**64.922**	**62.890**
Loon- en inkomstenbelasting	44.443	50.687	47.542	46.918
Dividendbelasting	2.891	2.511	2.400	2.084
Kansspelbelasting	452	468	454	446
Vennootschapsbelasting	13.638	11.950	12.782	11.604
Vermogensbelasting	20	25	23	25
Erf- en Schenkbelasting	1.713	1.763	1.721	1.813
Overige belastingontvangsten	**98**	**47**	**27**	**47**
Totaal belastingontvangsten	**131.638**	**136.465**	**134.481**	**124.893**
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het Provinciefonds worden afgezonderd	-19.349	-20.112	-19.864	-19.012
Ontvangsten die ten behoeve van het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd	-2.670	-2.780	-2.789	-2.577
Totaal belastingontvangsten IXB (Financiën)	**109.619**	**113.573**	**111.828**	**103.304**

3.1 Algemeen

In de tabel zijn de belastingontvangsten opgenomen zoals deze over 2010 verantwoord worden op beleidsartikel 1 van begrotingshoofdstuk IXB Financiën van de Rijksbegroting. De bedragen worden toegelicht in de gevallen dat de belastingen onderdeel uitmaken van een samenstel van ontvangsten en ook indien ze geïnd zijn voor andere instanties.

00042

3.2 Kostprijsverhogende belastingen

Invoerrechten

(x € 1 mln.)	2010	2009
Invoerrechten	2.156,0	1.952,8

De verantwoorde ontvangsten worden ten gunste van het ministerie van Financiën geboekt. De aan de Europese Unie afgedragen invoerrechten komen ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Door de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het ministerie van Financiën (RHB) werd in 2010 een bedrag van € 1.749 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie. Met ingang van het verslagjaar 2009 worden de afdrachten voor Rechten op landbouwproducten tezamen met de afdrachten Douanerechten afgedragen (tot 2009 bij Landbouwheffingen - zie Overige niet begrotingsontvangsten).

Omzetbelasting

(x € 1 mln.)	2010	2009
Omzetbelasting	41.891,2	34.873,1

Als onderdeel van het pakket crisismaatregelen van het kabinet is het bedrijven vanaf juli 2009 toegestaan de BTW, in plaats van per maand, per kwartaal af te dragen. Dit heeft in 2009 geleid tot een incidenteel lagere kasopbrengst van de omzetbelasting.

Het deel van de BTW dat aan de Europese Unie moet worden afgedragen wordt ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken verantwoord. Door de RHB werd in 2010 een bedrag van € 257 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

Motorrijtuigenbelasting

(x € 1 mln.)	2010	2009
Bruto-ontvangst	5.076,0	4.783,5
Administratieve boeten	-36,4	-41,4
Provinciale opcenten	-1.431,6	-1.400,9
Belastingontvangsten	**3.608,0**	**3.341,2**

De bruto-opbrengst bestaat naast de hoofdsom van de motorrijtuigenbelasting uit de geheven provinciale opcenten en administratieve boeten.
De provinciale opcenten behoren tot de niet-begrotingsontvangsten. Deze ontvangsten zijn afzonderlijk weergegeven in kernstaat 2. In de toelichting op deze staat is meer informatie te vinden over de opcenten.

Belasting op zware motorrijtuigen

(x € 1 mln.)	2010	2009
Belasting op zware motorrijtuigen	148,8	111,3

00042

In 2010 zijn de ontvangsten voor het Nederlandse deel van de verkoop van Eurovignetten uit de zogenaamde gordel-terminals ad € 38,8 mln., verantwoord op begrotingshoofdstuk IXB. Hiervan had € 11,5 mln. betrekking op de ontvangsten over 2008, € 11,8 mln. op de ontvangsten over 2009 en € 15,5 mln. op de ontvangsten over 2010.

3.3 Belastingen op inkomsten, winst en vermogen

Loon- en inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2010	2009
Loonbelasting	45.466,4	46.383,2
Inkomstenbelasting	2.075,9	535,0
Saldo	**47.542,3**	**46.918,2**

Het in de tabel opgenomen bedrag is het saldo van ontvangsten loon- en inkomstenbelasting. De heffing en inning van de loon- en inkomstenbelasting vindt gecombineerd plaats met de premies volksverzekeringen. Per belastingjaar worden de loon- en inkomensheffing gesplitst in een belasting- en een premiedeel. Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden voor het aandeel premies volksverzekeringen voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau. Op grond van de gegevensregistratie worden na twee jaar de definitieve toedelingspercentages voor de loonheffing (LB/PVV) vastgesteld en vindt verrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen. Voor de inkomensheffing (IB/PVV) gebeurt dit na 4 jaar.
De loonheffing wordt gecombineerd geheven met de premies werknemersverzekeringen (PWV), de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW) en de werkgeversbijdrage kinderopvang (WKO). Voornoemde componenten zijn opgenomen onder de Loonheffingen (LH). Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden eerst de verdeelpercentages van de LH voor het betreffende belasting/premiejaar vastgesteld en vervolgens de toedelingspercentages voor de LB en PVV.

Loonbelasting

(x € 1 mln.)	2010	2009
Bruto-ontvangst loonbelasting	43.672,9	43.770,1
Verrekening belastingjaar 2007 respectievelijk 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	1.624,7	2.346,3
Verrekening belastingjaar 2007 respectievelijk 2006 (vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	-8,7	153,5
Verrekening belastingjaar 2008 respectievelijk 2007 (voorlopig vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	177,5	113,3
Netto-ontvangst loonbelasting	**45.466,4**	**46.383,2**

Het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages van de LB/PVV belastingjaar 2008 was gepland in 2010. Omdat de benodigde gegevens hiervoor in 2010 niet tijdig beschikbaar waren, zal de vaststelling en verrekening tussen LB en PVV plaatsvinden in 2011.

Inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2010	2009
Bruto-ontvangst inkomstenbelasting	814,5	535,0
Verrekening belastingjaar 2005 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	1.524,7	0
Verrekening belastingjaar 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	-263,3	0
Netto-ontvangst inkomstenbelasting	**2.075,9**	**535,0**

00042

Het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages van de IB/PVV belastingjaar 2005 was gepland in 2009. Omdat de benodigde gegevens hiervoor in 2009 nog niet volledig beschikbaar waren, heeft de vaststelling en verrekening plaatsgevonden in 2010. Tevens heeft in 2010 de vaststelling en verrekening van het belastingjaar 2006 plaatsgevonden, waardoor de ontvangsten in 2010 hoger zijn ten opzichte van 2009.
Met ingang van 1 juli 2005 is de Spaarrenterichtlijn in werking getreden. Deze Europese richtlijn heeft als doel ervoor te zorgen dat de belastingheffing in de EU-lidstaten effectiever kan plaatsvinden. Gedurende een overgangsperiode houden enkele landen een bronheffing in over de aan buitenlandse rekeninghouders uitbetaalde spaarrente die voor 75% wordt uitbetaald aan de Nederlandse staat. In de netto-ontvangsten 2010 is met betrekking tot de Spaarrenterichtlijn een bedrag van € 30,1 mln. begrepen.

3.4 Overige belastingontvangsten

(x € 1 mln.)	2010	2009
Overige belastingontvangsten	26,9	47,1

De eilandgebieden Bonaire, Sint Eustatius en Saba (BES) zijn met ingang van 10 oktober 2010 een onderdeel van het land Nederland en hebben elk de status van openbaar lichaam gekregen. Voor de openbare lichamen BES is een nieuw fiscaal stelsel voorzien. Het nieuwe fiscale stelsel treedt per 1 januari 2011 in werking. Om de overgang naar het nieuwe fiscale stelsel soepel te laten verlopen is voorzien in een overgangsregeling voor de periode vanaf 10 oktober 2010 tot 1 januari 2011 (de transitieperiode). In die periode is de oorspronkelijk Antilliaanse fiscale regelgeving van toepassing. Deze overgangsregeling is nader uitgewerkt in de Wet geldstelsel BES en de uitvoeringsregeling fiscaliteit in overgangsperiode BES. De onder overige belastingontvangsten verantwoorde bedragen ad € 12,9 mln. hebben betrekking op het oude Antilliaanse fiscale stelsel.

3.5 Afgezonderde ontvangsten

Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds, het Provinciefonds en het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd

(x € 1 mln.)	2010	2009
Gemeentefonds	-18.381,0	-17.682,9
Provinciefonds	-1.482,6	-1.329,2
	-19.863,6	**-19.012,1**

Van het totaal aan belastingontvangsten vindt aftrek plaats van de ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het Provinciefonds worden afgezonderd op basis van de Financiële-verhoudingswet.

(x € 1 mln.)	2010	2009
BTW-compensatiefonds	-2.789,4	-2.577,1

Gemeenten, provincies en kaderwetgebieden kunnen de betaalde BTW voor hun niet-ondernemersactiviteiten, die volgens de wetgeving daarvoor in aanmerking komen, gecompenseerd krijgen uit het BTW-compensatiefonds. Het BTW-compensatiefonds wordt gevoed vanuit de belastingontvangsten.

00042

4
Kernstaat 2: Niet-begrotingsuitgaven en -ontvangsten

KERNSTAAT 2

Omschrijving (x € 1.000)	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Uitgaven	**14.747.996**	**13.579.109**
Toeslagregelingen	11.696.139	10.662.516
Zorgtoeslag	4.584.530	4.069.848
Huurtoeslag	2.679.320	2.470.754
Kinderopvangtoeslag	3.312.635	3.078.348
Kindgebonden Budget	1.119.654	1.043.566
Overige niet-begrotingsuitgaven	3.051.857	2.916.593
BTW-compensatiefonds	2.789.430	2.577.086
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	244.173	303.116
Verrekening perceptiekosten douanerechten	6.659	11.278
Afwikkeling oude premiejaren UWV	11.595	18.631
Premies Ziekenfondsverzekering zelfstandigen	0	6.482
Ontvangsten	**72.213.245**	**69.800.335**
Fondsen	68.272.238	66.000.713
Premies volksverzekeringen	33.725.543	32.561.557
Premies werknemersverzekeringen	16.640.104	16.085.665
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	17.201.894	16.669.984
Werkgeversbijdrage Kinderopvang	704.697	683.507
Toeslagregelingen	1.687.919	1.009.179
Zorgtoeslag	635.556	434.239
Huurtoeslag	442.846	310.850
Kinderopvangtoeslag	401.395	162.407
Kindgebonden Budget	208.122	101.683
Overige niet-begrotingsontvangsten	2.253.088	2.790.443
Provinciale opcenten	1.431.598	1.400.854
Heffing Mijnbouwwet	349.732	877.076
Landbouwheffingen	237.274	257.378
Voorraadheffing aardolieproducten	89.739	91.899
Eurovignet	43.783	56.696
Landinrichtingsrente	40.160	39.065
Dwanginvordering voor derden	6.121	11.896
Verontreinigingsheffing rijkswateren	18.060	17.265
Heffing Ondernemingsraden	16.800	17.395
Verkeersbegeleidingstarief	18.634	17.944
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen	299	2.793
Premies schuldig nalatig	191	182
Lokale middelen Caribisch Nederland	697	0

4.1 Algemeen

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst over 2010 gerealiseerde uitgaven en ontvangsten opgenomen, die niet ten laste of ten gunste komen van de Begroting IXB Financiën.

De uitgaven hebben betrekking op de uitbetaling door de Belastingdienst van toeslagen en uitkeringen als onderdeel van de uitvoering van een aantal wetten en regelingen ten behoeve van andere instanties.
De ontvangsten betreffen de voor derden geïnde belastingen, heffingen en overige vorderingen. Tot de belangrijkste instanties behoren een aantal andere ministeries, de provincies, de sociale fondsen en het Landbouw-Egalisatiefonds.

00042

4.2 Niet-begrotingsuitgaven toeslagregelingen

(x € 1 mln.)	2010	2009
Zorgtoeslag	4.584,5	4.201,2
Huurtoeslag	2.679,3	2.580,9
Kinderopvangtoeslag	3.312,6	3.203,9
Kindgebonden Budget	1.119,7	1.068,4
	11.696,1	**11.054,4**

De Belastingdienst verzorgt de uitbetaling van de zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget volgens de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR).
Volgens artikel 30 van de AWIR kan de Belastingdienst een verschuldigd, terug te vorderen bedrag verrekenen met een andere aan een toeslaggerechtigde uit te betalen tegemoetkoming of voorschot daarop. Tevens is verrekening mogelijk van een door de belanghebbende verschuldigd bedrag aan terugvordering met aan hem uit te betalen bedragen inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen. Tot en met 2009 werd het saldo van deze verrekeningen verantwoord. Met ingang van 2010 worden deze verrekeningen gedesaldeerd. Het vergelijkende cijfer over 2009 is overeenkomstig aangepast.
Het effect van deze nieuwe wijze van presenteren is dat de uitgaven zorgtoeslag met circa € 154 mln. (2009: € 131 mln.), de huurtoeslag met circa € 117 mln. (2009: 110 mln.), de kinderopvangtoeslag met circa € 186 mln. (2009: € 126 mln.) en het kindgebonden budget met circa € 46 mln. (2009: € 25 mln.) hoger worden weergegeven dan voorheen.

4.3 Overige niet-begrotingsuitgaven

(x € 1 mln.)	2010	2009
BTW-compensatiefonds	2.789,4	2.577,1

Gemeenten, provincies en Wgr-plusregio's krijgen de betaalde BTW voor hun niet-ondernemersactiviteiten, die volgens de wetgeving daarvoor in aanmerking komen, gecompenseerd uit het BTW-compensatiefonds.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	244,2	303,1

De Belastingdienst voert voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de regeling Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven (TBU) uit.
In 2010 heeft de afwikkeling van de belastingjaren 2008 en ouder plaatsgevonden.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Verrekening perceptiekosten douanerechten	6,7	11,3

Het is mogelijk om aangifte voor douanerechten te doen in een andere lidstaat dan de lidstaat van vestiging. In dat geval worden de inningskosten verrekend tussen de betrokken EU-lidstaten. De hier vermelde bedragen zijn het saldo van deze verrekeningen. Over 2010 heeft Nederland per saldo meer betaald dan ontvangen.
Verrekening vindt plaats met België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk.

00042

(x € 1 mln.)	2010	2009
Afwikkeling oude premiejaren UWV	11,6	18,6

De Belastingdienst voert de financiële afwikkeling van de oude premiejaren van voor 2006 uit ten behoeve van UWV.
Per saldo is er in 2010 € 11,6 mln. uitbetaald ten laste van het UWV.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Premies Ziekenfondsverzekering zelfstandigen	0	6,5

Per 1 januari 2010 is de Algemene Kas Ziekenfondswet opgeheven. Het in 2010 verantwoorde bedrag is opgenomen onder de overige belastingontvangsten.

4.4 Niet-begrotingsuitgaven fondsen

(x € 1 mln.)	2010	2009
Premies volksverzekeringen	33.725,5	32.561,6
Premies werknemersverzekeringen	16.640,1	16.085,7
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	17.201,9	16.670,0
Werkgeversbijdrage kinderopvang	704,7	683,5
	68.272,2	**66.000,8**

In de loonaangifte vindt een gecombineerde heffing plaats van loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en de werkgeversbijdrage kinderopvang.
De totale ontvangsten worden door middel van een in de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) en de regeling Zorgverzekering vastgestelde systematiek verdeeld.
In 2010 zijn de definitieve verdeelpercentages van de loonaangifte voor het belastingjaar 2007 vastgesteld. Daarnaast heeft een voorlopige verrekening plaatsgevonden voor het belastingjaar 2008.

Premies volksverzekeringen (PVV)

(x € 1 mln.)	2010	2009
Bruto-afdracht sociale fondsen	36.451,4	34.632,6
Verrekening IB/PVV belastingjaar 2005 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	-1.524,7	0
Verrekening IB/PVV belastingjaar 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	263,3	0
Verrekening LB/PVV belastingjaar 2007 resp. 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	-1.624,7	-2.346,3
Verrekening LH belastingjaar 2007 resp. 2006 (vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	-9,9	174,8
Verrekening LH belastingjaar 2008 resp. 2007 (voorlopig vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	185,6	131,9
Invorderingsrente	-15,5	-31,4
Netto-afdracht sociale fondsen	**33.725,5**	**32.561,6**

De heffing en inning van de premies volksverzekeringen vindt gecombineerd plaats met de loon- en inkomstenbelasting.
Per belastingjaar worden voorlopige toedelingspercentages vastgesteld op basis van ramingen van het Centraal Planbureau.
Na twee jaar voor de loonbelasting en vier jaar voor de inkomstenbelasting worden op basis van de geregistreerde posten

00042

definitieve toedelingspercentages vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de sociale fondsen. Het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages van de LB/PVV belastingjaar 2008 was gepland in 2010. Omdat de benodigde gegevens hiervoor in 2010 niet tijdig beschikbaar waren, zal de vaststelling en verrekening tussen LB en PVV plaatsvinden in 2011.

De verdeling van het saldo over de twee fondsbeheerders luidt als volgt:

(x € 1 mln.)	2010	2009
Sociale Verzekeringsbank (AOW, ANW)	19.270,7	18.928,8
College voor Zorgverzekeringen (AWBZ)	14.454,8	13.632,8
	33.725,5	**32.561,6**

Premies werknemersverzekeringen

(x € 1 mln.)	2010	2009
Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)	2.836,4	3.099,1
Sectorfondsen (Sfn)	2.230,0	1.641,4
Uitvoeringsfonds voor de Overheid (UfO)	300,1	279,5
Arbeidsongeschiktheidskas (Aok)	152,7	296,4
Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)	10.492,3	10.371,0
Werkhervattingskas (Whk)	628,6	398,3
	16.640,1	**16.085,7**

De in 2010 afgedragen bedragen bestaan enerzijds uit reguliere ontvangsten en anderzijds uit een verrekening naar aanleiding van het vaststellen van de definitieve verdeelpercentages over 2007 en een voorlopige verrekening voor het jaar 2008.

(x € 1 mln.)	Reguliere ontvangsten	Verrekening 2007	Verrekening 2008	Totaal 2010
AWf	2.862,4	-1,3	-24,7	2.836,4
Sfn	2.217,0	18,2	-5,2	2.230,0
UfO	299,7	-0,1	0,5	300,1
Aok	148,2	0,7	3,8	152,7
Aof	10.541,2	-2,1	-46,8	10.492,3
Whk	616,5	-1,1	13,2	628,6
	16.685,0	**14,3**	**-59,2**	**16.640,1**

In de reguliere ontvangsten 2010 is een bedrag van € 1,1 mln. aan ontvangen invorderingsrente opgenomen.

Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (ZVW)

(x € 1 mln.)	2010	2009
Reguliere ontvangsten (Loonaangifte)	16.842,4	16.394,2
Verrekening belastingjaar 2006	0	-279,3
Verrekening belastingjaar 2007	-3,4	-153,4
Verrekening belastingjaar 2008	-310,0	0
Reguliere ontvangsten uit aanslagen	672,9	708,5
	17.201,9	**16.670,0**

00042

Naast de loonaangifte worden specifieke aanslagen ZVW opgelegd aan zelfstandigen en personen met inkomsten uit overige werkzaamheden (freelancers e.d.).

Voor de evenredige bijdrage verdeling zijn voor het belastingjaar 2010 voorschotten uitbetaald met een financieel belang van € 117,1 mln. Daarnaast zijn de definitieve bedragen van belastingjaar 2009 vastgesteld en, zonodig, verrekend met de eerder verleende voorschotten.

De geïnde bijdragen worden door de Belastingdienst afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds, dat beheerd wordt door het College voor Zorgverzekeringen (CVZ).

Werkgeversbijdrage kinderopvang

(x € 1 mln.)	2010	2009
Reguliere ontvangsten	691,0	687,3
Verrekening belastingjaar 2007	7,6	-3,8
Verrekening belastingjaar 2008	6,1	0
	704,7	**683,5**

De ontvangen bedragen voor de Werkgeversbijdrage kinderopvang worden afgedragen aan het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

4.5 Niet-begrotingsontvangsten toeslagen

(x € 1 mln.)	2010	2009
Zorgtoeslag	635,6	565,6
Huurtoeslag	442,8	421,0
Kinderopvangtoeslag	401,4	287,9
Kindgebonden Budget	208,1	126,5
	1.687,9	**1.401,0**

De ontvangsten op de toeslagen hebben betrekking op een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde voorschotten die zijn terugontvangen van de begunstigden. Voor het bepalen van de (uitgaven en) ontvangsten is over 2010 een nieuwe systematiek gehanteerd.

Om een vergelijking mogelijk te maken is het cijfer over 2009 overeenkomstig aangepast.

Het effect van deze nieuwe wijze van presenteren is dat de ontvangsten zorgtoeslag met circa € 154 mln. (2009: € 131 mln.), de huurtoeslag met circa € 117 mln. (2009: 110 mln.), de kinderopvangtoeslag met circa € 186 mln. (2009: € 126 mln.) en het kindgebonden budget met circa € 46 mln. (2009: € 25 mln.) hoger worden weergegeven dan voorheen.

4.6 Overige niet-begrotingsontvangsten

(x € 1 mln.)	2010	2009
Provinciale opcenten	1.431,6	1.400,9

00042

De provinciale opcenten worden geïnd aan de hand van een per provincie vastgesteld opslagpercentage. De afdrachten worden berekend over het totaal van de desbetreffende ontvangsten op basis van de geregistreerde aangiften en de opgelegde aanslagen. Deze berekeningsmethodiek is afgestemd met de provincies.

De specificatie van de afdrachten over 2010 is:

(x € 1 mln.)	2010	2009
Provincie Groningen	45,8	44,9
Provincie Friesland	56,6	54,7
Provincie Drenthe	46,3	44,7
Provincie Overijssel	95,7	93,3
Provincie Gelderland	177,3	174,0
Provincie Flevoland	47,4	45,9
Provincie Utrecht	107,2	106,0
Provincie Noord-Holland	192,6	188,0
Provincie Zuid-Holland	319,0	313,8
Provincie Zeeland	30,4	29,7
Provincie Noord-Brabant	213,0	209,3
Provincie Limburg	100,3	96,6
	1.431,6	**1.400,9**

(x € 1 mln.)	2010	2009
Heffing Mijnbouwwet	349,7	877,1

De Belastingdienst verzorgt op grond van de Mijnbouwwet de heffing en inning bij mijnbouwmaatschappijen van de afdracht van winstaandeel, cijns en oppervlakterecht. De ontvangen bedragen worden afgedragen aan het ministerie van Economische Zaken. De daling t.o.v. 2009 is geheel te wijten aan een hoge vermindering van een eerder opgelegde aanslag.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Landbouwheffingen	237,3	257,4

De door de Belastingdienst ontvangen bedragen worden aan het Landbouw-Egalisatiefonds afgedragen.
Met ingang van het verslagjaar 2009 worden de afdrachten voor rechten op landbouwproducten tezamen met de afdrachten douanerechten aan de Europese Unie afgedragen (zie Belastingontvangsten – Invoerrechten).
Door de afdeling Rijkshoofdboekhouding van het ministerie van Financiën (RHB) werd in 2010 een bedrag van € 7 mln., voor suiker- en isoglucoseheffingen, ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Voorraadheffing aardolieproducten	89,7	91,9

Als uitvloeisel van een EG-richtlijn is de Wet voorraadvorming aardolieproducten (Stb.1976,569) in Nederland van kracht.
In verband met deze wet is een heffing ingesteld op aan accijns van minerale oliën onderworpen aardolieproducten.
De door de Belastingdienst geïnde bedragen worden aan de stichting Centraal Orgaan Voorraadvorming Aardolieproducten (COVA) afgedragen in de maand volgend op de maand van inning.
Ten behoeve van de financiële verantwoording van de stichting COVA wordt hieronder de afstemming tussen de door de Belastingdienst ontvangen voorraadheffing en de afdrachten aan COVA door de RHB weergegeven.

00042

(x € 1000)	
Geïnde bedragen in 2010	89.739
Bij: overloop december 2009	452
Af: overloop december 2010	865
Opgave Belastingdienst aan COVA	**89.326**
Bij: verantwoord in december 2009 en afgedragen in 2010	7.514
Af: verantwoord in december 2010 en afgedragen in 2011	8.194
In 2010 door de RHB afgedragen aan de stichting COVA	**88.646**

(x € 1 mln.)	2010	2009
Eurovignet	43,8	56,7

De Belastingdienst verzorgt het beheer en de uitbetaling van gelden in verband met de verkoop van eurovignetten uit de zogenaamde gordelterminals. De opbrengst wordt volgens een afgesproken sleutel verdeeld over de verdragslanden Zweden, Denemarken, België, Luxemburg en Nederland.
De ontvangsten aan verkoop voor de overige verdragslanden in 2010 bedroegen € 43,8 mln. Deze ontvangsten hadden betrekking op de maanden december 2009 tot en met november 2010. In 2010 is een totaalbedrag van € 43,5 mln. verdeeld en afgedragen aan de overige verdragslanden. Hiervan had € 10,7 mln. betrekking op de ontvangsten over 2009 en € 32,8 mln. op de ontvangsten over 2010.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Landinrichtingsrente	40,2	39,1

Voor het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit verricht de Belastingdienst conform artikel 229 van de Landinrichtingswet de inning van de Landinrichtingsrente (voorheen Ruil- en herverkavelingsrente).

(x € 1 mln.)	2010	2009
Dwanginvordering voor derden	6,1	11,9

Een aantal instanties heeft de dwanginvordering uitbesteed aan de Belastingdienst. De belangrijkste zijn: de invordering van overschotheffingen op grond van de Meststoffenwet, van individuele huursubsidies op grond van de Huursubsidiewet, en van belasting, premies en EG-heffingen voor buitenlandse belastinginstanties in Nederland op grond van verdragen en overeenkomsten met buitenlandse overheden.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Verontreinigingsheffing rijkswateren	18,1	17,3

Op grond van het Uitvoeringsbesluit verontreiniging rijkswateren (Stb. 1970,536; laatstelijk gewijzigd bij Stb.1996,74) voert de Belastingdienst ten behoeve van het ministerie van Verkeer en Waterstaat de inning en invordering van de Verontreinigingsheffing rijkswateren (VHR) uit.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Heffing Ondernemingsraden	16,8	17,4

00042

De Belastingdienst voert de heffing en inning van de Heffing Ondernemingsraden uit ten behoeve van de Sociaal- Economische Raad (SER). De heffing is gebaseerd op de Verordening heffing scholing en vorming ondernemingsraadsleden van de SER.

In 2010 heeft de Belastingdienst voor heffingsjaar 2006 3 aanslagen en verminderingen opgelegd (waarvan 2 nihil), voor heffingsjaar 2007 130 aanslagen en verminderingen (waarvan 65 nihil), voor heffingsjaar 2008 612 aanslagen en verminderingen (waarvan 146 nihil), voor heffingsjaar 2009 2.981 aanslagen en verminderingen (waarvan 686 nihil) en voor heffingsjaar 2010 22.632 aanslagen en verminderingen (waarvan 2.760 nihil) opgelegd.

Het geïnde bedrag heeft voor € 0,0 mln. betrekking op heffingsjaar 2006, voor € 0,1 mln. op heffingsjaar 2007, voor € 0,3 mln. op heffingsjaar 2008, voor € 2,4 mln. op heffingsjaar 2009 en voor € 14,0 mln. op heffingsjaar 2010.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Verkeersbegeleidingstarief	18,6	17,9

De Belastingdienst verzorgt de heffing, facturering en inning van het verkeersbegeleidingstarief in het kader van de Scheepvaartverkeerswet ten behoeve van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het betreft een heffing op de vaart van zeeschepen met een lengte vanaf 41 meter in een verkeersbegeleidingsgebied. Dit zijn de zeegebieden rond Den Helder, het Noordzeekanaal, het Eemsgebied, de Westerschelde en de Nieuwe Waterweg. De ontvangsten betreffende de Nieuwe Waterweg worden afgedragen aan het Havenbedrijf Rotterdam. In 2010 bedroeg deze afdracht € 14,0 mln.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ)	0,3	2,8

De Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen is met ingang van 1 augustus 2004 afgeschaft. De ontvangen premies hebben betrekking op eerdere premiejaren.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Premies schuldig nalatig	0,2	0,2

Op grond van artikel 61 van de Wet financiering sociale verzekeringen kunnen verzekerden, binnen vijf jaar na kennisgeving van de aantekening schuldig nalatig te zijn van betaling op de aanslag verschuldigde premie voor de volksverzekeringen, alsnog betalingen doen.

(x € 1 mln.)	2010	2009
Lokale middelen B/CN	0,7	0

Het Belastingkantoor Caribisch Nederland (B/CN) handelt de invordering en afdracht van de oude invorderingsopdrachten voor lokale middelen af.

00042

5
Saldibalans

SALDIBALANS BELASTINGDIENST

Debet (x € 1.000)	Stand per 31-12-2010	Stand per 31-12-2009	Credit (x € 1.000)	Stand per 31-12-2010	Stand per 31-12-2009
Liquide middelen	13.897	15	Rekening-courant Kerndepartement	-115.584	-146.604
Uitgaven buiten begrotingsverband	3.403	8.490	Ontvangsten buiten begrotingsverband	132.884	155.109
	17.300	**8.505**		**17.300**	**8.505**
Rechten	21.653.107	20.562.962	Tegenrekening rechten	21.653.107	20.562.962
Vorderingen en leningen	901.908	833.005	Tegenrekening vorderingen en leningen	901.908	833.005
Voorschotten	16.967.285	15.872.863	Tegenrekening voorschotten	16.967.285	15.872.863
Tegenrekening verplichtingen	281.789	350.497	Verplichtingen	281.789	350.497
Tegenrekening garanties	401	515	Garanties	401	515
	39.804.490	**37.619.842**		**39.804.490**	**37.619.842**
Totaal	**39.821.790**	**37.628.347**	**Totaal**	**39.821.790**	**37.628.347**

5.1 Algemeen

De saldibalans wordt onderscheiden in een intracomptabel en een extracomptabel deel.
Het intracomptabele deel betreft de saldibalansposten die in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft liquide middelenrekeningen, de rekening-courantverhoudingen van de Belastingdienst met het kerndepartement, alsmede de uitgaven en ontvangsten buiten begrotingsverband.
Het extracomptabele deel betreft saldibalansposten die niet in dwingend evenwichtsverband en in directe relatie met de kasstromen worden bijgehouden. Het betreft hier rechten, vorderingen, voorschotten, schulden, verplichtingen en garanties.

5.2 Intracomptabel deel saldibalans

Liquide middelen

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Kleine kas	22	15
Bank- en girosaldi	13.875	0
	13.897	**15**

De bank- en girosaldi betreffen de saldi per ultimo 2010 op de bankrekeningen van de Belastingdienst Caribisch Nederland. Het zogenaamde verevenen (afromen en aanzuiveren) van de saldi op de bankrekeningen B/CN gebeurde nog niet in 2010. Hierdoor blijft ultimo 2010 een saldo op de bankrekeningen van B/CN staan. In 2011 worden de saldi op de bankrekeningen afgeboekt naar de rekening courant RHB.

Uitgaven buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	3.403	8.490

00042

Als uitgaven buiten begrotingsverband is het saldo opgenomen van een aantal financiële tussenrekeningen.

Rekening-courant kerndepartement

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Rekening-courant kerndepartement	-115.584	-146.604

De stand op de rekening-courant betreft de financiële verhouding van de Belastingdienst met het ministerie van Financiën. Het bevat het saldo van de intracomptabele saldibalansposten.

Ontvangsten buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Provinciale opcenten	121.676	119.586
Eurovignetten	7.727	29.586
Landinrichtingsrente/kosten	284	0
Heffing ondernemingsraden	588	1.320
Verkeersbegeleidingstarief	1.084	1.193
Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst	781	3.016
Overige te verrekenen	744	408
	132.884	**155.109**

Als ontvangsten buiten begrotingsverband zijn de bedragen opgenomen, die door de Belastingdienst voor derden zijn geïnd en waarvoor nog een verrekening moet plaatsvinden.

5.3 Extracomptabel deel saldibalans

Rechten

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Belastingvorderingen	18.261.551	17.881.006
Conserverende aanslagen	3.391.556	2.681.956
	21.653.107	**20.562.962**

Als rechten zijn de openstaande belastingvorderingen opgenomen. Het betreft hier het nominale bedrag van de in debiteurenadministraties geregistreerde invorderingsopdrachten. Dit bedrag is gecorrigeerd voor de betalingen die ultimo het jaar zijn ontvangen, maar nog niet verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2010 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 6,7 mld.), de inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen (€ 4,8 mld.), de omzetbelasting (€ 2,4 mld.), de loonbelasting/premies volksverzekeringen/premies werknemersverzekeringen (€ 1,8 mld.), de erf- en schenkbelasting (€ 1,4 mld.) en de tabaksaccijns (€ 0,5 mld.).

Voor de LB/PVV/PWV/ZVW van de belastingjaren 2006 tot en met 2010 bedraagt het openstaande vorderingenbedrag exclusief overloop € 1,4 mld.

00042

Voor de aanslagen ZVW is het openstaande bedrag ultimo 2010 € 96 mln.
Voor de heffing ondernemingsraden stond ultimo 2010 in de debiteurenadministratie nog € 1,3 mln. aan openstaande vorderingen geregistreerd, waarvan € 0,1 mln. voor heffingsjaar 2008, € 0,4 mln. voor heffingsjaar 2009 en € 0,8 voor heffingsjaar 2010.

De belastingvorderingen zijn voor 55,4% ontstaan in 2010, voor 16,5% in 2009, voor 8,7% in 2008, voor 5,8% in 2007 en dateren voor 13,6% van vóór 2007. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 39,4% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is 43,7% aan te merken als betwist, bijvoorbeeld omdat een bezwaarschrift is ingediend. Ook van de niet-betwiste rechten met een betalingsachterstand zal een gedeelte niet of moeilijk inbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van faillissementen.

In 2004 is de Belastingdienst gestart met het opleggen van conserverende aanslagen op basis van de Wet IB 2001. Omdat de conserverende aanslagen niet direct invorderbaar zijn en slechts bedoeld ter behoud van heffingsrechten worden deze aanslagen opgenomen als een afzonderlijke categorie onder de rechten. Als aan alle vereisten wordt voldaan, worden de aanslagen na verloop van 10 jaar kwijtgescholden.

In de rechtenstand zijn niet de openstaande belastingvorderingen uit het oude fiscale stelstel van de Nederlandse Antillen opgenomen, die vanaf 10 oktober 2010 worden geadministreerd door de Belastingdienst. Deze vorderingen staan in de administratie voor een bedrag van circa € 93 mln. Vanwege administratieve achterstanden is dit bedrag niet (geheel) betrouwbaar en daarom nog niet verantwoord onder de rechten. In 2011 zullen deze belastingvorderingen, nadat de administratie is bijgewerkt, alsnog worden opgenomen in de rechtenstand.

Vorderingen en leningen

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Vorderingen zorgtoeslag	221.734	202.780
Vorderingen huurtoeslag	302.995	297.922
Vorderingen kinderopvangtoeslag	276.385	262.743
Vorderingen kindgebonden budget	92.371	60.320
Leningen aan personeel wegens vervoerplan/aan ex-UWV'ers voor aanschaf auto's	74	742
Vorderingen Eurovignet	8.125	8.160
Overige vorderingen	224	338
	901.908	**833.005**

De openstaande vorderingen van de toeslagen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde toeslagen. Over het algemeen worden op deze vorderingen niet de gebruikelijke dwanginvorderingsmaatregelen toegepast, maar worden soepele (standaard-)betalingsregelingen getroffen. In bepaalde gevallen kan ook een betalingsregeling op maat worden afgesproken. Daarnaast kan de Belastingdienst teveel uitbetaalde bedragen verrekenen met nieuw toegekende toeslagen. Een gedeelte van de toeslagvorderingen zal niet of moeilijk inbaar zijn.

In 2010 is in totaal voor € 41,9 mln. aan toeslagvorderingen afgeboekt als oninbaar. Dit bedrag is onderverdeeld in zorgtoeslag ad € 10,2 mln., huurtoeslag ad € 17,0 mln., kinderopvangtoeslag ad € 13,2 en voor € 1,5 mln. aan kindgebonden budget.

Door uitbesteding van een deel van de werkzaamheden voor het eurovignet aan een extern bedrijf komen de ontvangsten 1 maand later ter beschikking van de Belastingdienst. Als gevolg hiervan bestaat ultimo 2010 een vordering van € 8,1 mln.

In het kader van de overgang van personeel van het UWV naar de Belastingdienst is aan medewerkers die daarom verzocht hebben in 2005 een lening verstrekt tot maximaal het benodigde bedrag voor de aankoop van de hun tot 1 januari 2006 door het UWV ter beschikking gestelde lease-auto. De medewerkers lossen de leningen in enkele jaren af.

Voorschotten

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Kinderopvangtoeslag	6.081.434	5.713.542
Huurtoeslag	3.763.789	3.502.960
Zorgtoeslag	5.593.851	5.170.687
Kindgebonden budget	1.395.014	1.324.280
Ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling	117.183	145.350
Voorschotten aan personeel	1.103	1.244
Voorschotten aan leveranciers	3.447	4.293
WOZ	0	4.160
Overige voorschotten	11.464	6.347
	16.967.285	**15.872.863**

Onder deze post zijn betalingen aan derden opgenomen, die nog niet definitief zijn afgerekend.
De voorschotten van de toeslagen hebben betrekking op de verstrekte betalingen op voorlopige toeslagbeschikkingen.
De ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling zijn bestemd voor burgers bij wie naar verwachting meer dan het maximum aan inkomensafhankelijke bijdrage in het kader van de zorgverzekeringswet is ingehouden. De openstaande voorschotten bedragen € 117,2 mln. over heffingsjaar 2010.
De voorschotten aan personeel betreffen vooruitbetalingen van salarissen, reis- en verblijfkosten en studiekosten. Onder voorschotten leveranciers zijn betalingen aan leveranciers opgenomen waarvoor de prestaties nog geleverd dienen te worden.
Op 1 juli 2010 is t.a.v. de voorschotten WOZ de verjaring van alle openstaande dossiers ingetreden. De stand van de voorschotten is sinds die datum nihil.
De overige voorschotten betreffen voornamelijk betalingen voor scanapparatuur, Waarderingskamer, Kamer van Koophandel (gemeenschappelijke intake) en de Rijksadvocaat.

Verplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Betalingsverplichtingen	281.789	350.497

De post betalingsverplichtingen bestaat voornamelijk uit bestellingen van goederen en diensten waarvoor nog geen factuur is ontvangen. Met name verplichtingen voor ontwikkeling en onderhoud ten behoeve van de geautomatiseerde systemen vertonen een sterke afname. De betalingen zullen voor het merendeel plaatsvinden in 2011.

Garanties

(x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
Garanties procesrisico's	401	515

De garanties betreffen door de Belastingdienst aan faillissementscuratoren afgegeven garanties in verband met procesrisico's. De stand geeft het totaal uitstaande garantiebedrag aan. Slechts een beperkt aantal garanties leidt uiteindelijk tot een betaling.

5.4 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

De Belastingdienst heeft in 2004 en 2005 met medewerkers contracten afgesloten aangaande betaling van aanvulling op de voor hen bij vertrek uit de dienst beschikbare FPU-uitkering tot 70% van het salaris en doorbetaling van de helft van het werkgeversdeel van de pensioenpremie gedurende maximaal 4 jaar. Uit deze contracten vloeien verplichtingen voort ad € 104 mln. welke doorlopen tot en met 2012.

00042

Deel 3
Bijlagen

Bijlage 1
Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel 1: Volumes

	2007	2008	2009	2010
Aantal behandelde aangiften	48,6 mln.	57,9 mln.	54,7 mln.	54,5 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	11,0 mln.	12,0 mln.	13,2 mln.	12,7 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	3,5 mln.	3,4 mln.	3,7 mln.	3,1 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles	3,3 mln.	3,1 mln.	2,9 mln.	2,5 mln.
Aantal uitbetaalde toeslagen	7,5 mln.	7,7 mln.	7,6 mln.	7,8 mln.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

	2007	2008	2009	2010
Aantal belpogingen	16.668.078	16.815.505	17.950.953	15.093.000
Uitval overbelasting	451.049	359.003	779.000	170.000
Totaal beantwoord	13.860.151	13.800.082	14.069.097	13.732.000
Bereikbaarheid	81%	81%	74%	83%

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (exclusief uitval overbelasting)

	2007	2008	2009	2010
Particulieren				
Totale aanbod	7.621.102	7.729.626	7.782.915	6.231.662
Totaal beantwoord	6.691.922	6.361.880	6.363.928	5.877.658
Aangenomen	88%	82%	82%	94%
Ondernemingen				
Totale aanbod	2.967.976	2.809.885	2.966.722	3.080.092
Totaal beantwoord	2.389.710	2.419.126	2.551.729	2.792.502
Aangenomen	81%	86%	86%	91%
Toeslagen				
Totale aanbod	4.245.095	4.506.427	5.029.076	3.993.183
Totaal beantwoord	3.519.928	3.785.591	3.852.142	3.667.235
Aangenomen	83%	84%	77%	92%
Overig				
Totale aanbod	1.382.856	1.410.564	1.393.240	1.618.043
Totaal beantwoord	1.258.591	1.233.485	1.301.298	1.394.612
Aangenomen	91%	87%	93%	86%

Tabel 4: Terugbelafspraken (frobo's)

	2007	2008	2009	2010
Aantal frobo's	2.363.562	2.282.493	2.118.244	1.924.269
Waarop tijdig gereageerd	85%	91%	94%	87%

Tabel 5: Terugbelafspraken (frobo's) per werkstroom

	2007	2008	2009	2010
Belastingen				
Aantal frobo's	906.315	825.642	888.365	921.683
Waarop tijdig gereageerd	85%	95%	93%	88%
Toeslagen				
Aantal frobo's	364.418	302.416	208.491	135.849
Waarop tijdig gereageerd	48%	56%	83%	91%
Uitstel, formulieren, etcetera				
Aantal frobo's	1.092.829	1.154.435	976.488	814.204
Waarop tijdig gereageerd	97%	97%	97%	85%
Duplicaatbeschikkingen				
Aantal frobo's			44.900	52.533
Waarop tijdig gereageerd			99%	100%

Tabel 6: Beschikbaarheid websites

	2008	2009	2010
Belastingdienst website	100%	100%	99,9%
Douane website	99,9%	100%	100%
Persoonlijk domein	99,4%	99,8%	99,9%
Toeslagen website	n.b.	100%	100%

Tabel 7: Gebruik digitale formulieren

	2008	2009	2010
Aanvraag verklaring arbeidsrelatie (VAR)	43.584	100.476	124.539
Bezwaarschrift	27.242	93.569	129.303
Melding betalingsonmacht	n.v.t	n.v.t	1.331
Notariële akten	4.087	5.570	5.578
Uitstel BPM	471	2.484	2.905
Uitstel IB- en VPB-aangiften	50.000	78.480	94.314
Verzoek stopzetten VA/VT	n.v.t	14.829	9.251
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	n.v.t	136.247	210.536

Tabel 8: Bezwaarschriften

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen bezwaarschriften				
Totaal	**412.682**	**429.255**	**365.726**	**432.303**
Belastingregio's	373.917	324.193	276.865	344.246
Douane	11.725	12.091	10.263	8.071
Toeslagen	n.b.	70.398	60.422	64.084
Motorrijtuigenbelasting	27.040	22.573	18.176	15.902
Afgedane bezwaarschriften				
Totaal	**468.721**	**428.398**	**423.285**	**484.730**
Belastingregio's	427.478	347.747	329.341	384.840
Douane	12.530	12.315	10.829	11.041
Toeslagen	n.b.	45.460	64.841	73.680
Motorrijtuigenbelasting	28.713	22.876	18.274	15.169
Tijdig afgedane bezwaarschriften				
Totaal	**83%**	**83%**	**87%**	**87%**
Belastingregio's	82%	85%	84%	84%
Douane	94%	95%	99%	99%
Toeslagen	n.b.	59%	95%	98%
Motorrijtuigenbelasting	90%	97%	98%	97%

Tabel 9: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen beroepschriften				
Totaal	**5.565**	**5.710**	**5.269**	**5.518**
Inkomstenbelasting	2.843	2.710	2.169	2.123
Omzetbelasting	500	442	545	377
Motorrijtuigenbelasting	353	248	159	214
Overige belastingen	1.508	1.377	1.329	1.273
Douane	361	378	217	239
Toeslagen	n.b.	555	850	1292
Afgedane beroepschriften				
Totaal	**5.505**	**6.003**	**5.801**	**6.160**
Inkomstenbelasting	2.869	2.976	2.703	2.715
Omzetbelasting	540	503	548	546
Motorrijtuigenbelasting	346	366	399	205
Overige belastingen	1.486	1.420	1.426	1.588
Douane	264	382	287	272
Toeslagen	n.b.	356	438	834
Afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld				
Totaal	**29%**	**28%**	**28%**	**28%**
Inkomstenbelasting	28%	28%	27%	30%
Omzetbelasting	35%	32%	36%	36%
Motorrijtuigenbelasting	15%	23%	28%	12%
Overige belastingen	35%	32%	33%	33%
Douane	30%	25%	28%	26%
Toeslagen	n.b.	13%	16%	8%
Afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld				
Totaal	**14%**	**16%**	**17%**	**15%**
Inkomstenbelasting	13%	15%	16%	14%
Omzetbelasting	14%	20%	22%	23%
Motorrijtuigenbelasting	26%	31%	23%	17%
Overige belastingen	15%	19%	19%	17%
Douane	9%	5%	9%	24%
Toeslagen	n.b.	6%	5%	5%

Tabel 10: Klachten

	2007	2008	2009	2010
Ontvangen klachten				
Totaal	**22.674**	**16.395**	**13.852**	**12.046**
Toeslagen	12.668	7.463	5.536	4.224
Belastingregio's	8.798	7.393	6.609	6.118
Overig	1.208	1.539	1.707	1.704
Afgedane klachten				
Totaal	**21.327**	**16.461**	**14.201**	**12.113**
Toeslagen	12.241	7.800	5.895	4.497
Belastingregio's	7.952	7.355	6.677	5.927
Overig	1.134	1.306	1.629	1.689
Tijdig afgedane klachten				
Totaal	**92%**	**88%**	**94%**	**98%**
Toeslagen	91%	85%	92%	99%
Belastingregio's	93%	90%	95%	97%
Overig	96%	98%	98%	98%

00042

Tabel 11: Ingebrekestellingen en dwangsommen

	2009	2010
Ontvangen ingebrekestellingen	136	862
Toegekende dwangsommen	0	69
Bedrag uitbetalingen (in €)	-	38.490

Noot: Uit hoofde van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, in werking getreden op 1 oktober 2009.

Toezicht

Tabel 12: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2008	2009	2010
Ontvangen aangiften	9.942.000	10.544.000	10.776.000
- waarvan digitaal	8.947.000 (90%)	9.476.000 (90%)	9.854.000 (91%)
- waarvan papier	995.000 (10%)	1.068.000 (10%)	923.000 (9%)
Geregistreerde aangiften	9.477.000	9.736.000	10.067.000

Tabel 13: Burgers die tijdig (vóór 1 april) de aangifte insturen

	2007	2008	2009	2010
Aantal aangiftebrieven	9.500.000	9.400.000	8.400.000	8.200.000
Aantal voor 1 april ingezonden aangiften (garantieposten)	6.400.000	6.900.000	7.000.000	6.900.000
Percentage	67%	74%	83%	84%

Tabel 14: Verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

	2008	2009	2010
Aantal verzoeken	3,3 miljoen	3,4 miljoen	3,5 miljoen
Percentage afgewezen	4,5%	2,8%	3,3%

Tabel 15: Fiscale controles

	2007	2008	2009	2010
Totaal	**3.425.400**	**3.132.900**	**2.948.200**	**2.492.330**
Controles Douane	**1.968.600**	**1.931.700**	**1.899.000**	**1.801.330**
Controles op aangiften invoerrechten en accijnzen	865.000	721.000	702.000	667.000
Reizigersbagage	730.000	805.000	824.000	855.000
Ambulante controles en mobiel toezicht goederen	64.000	105.000	84.000	63.000
Boekenonderzoeken	3.500	3.200	2.800	2.830
Scancontroles (vaste scans)	82.500	93.000	98.400	106.200
Overige controles	223.600	204.500	187.800	107.300
Controles belastingregio's	**1.456.800**	**1.201.200**	**1.049.200**	**691.000**
Kantoortoetsen	1.389.200	1.105.700	933.000	587.000
Boekenonderzoeken	36.000	52.300	44.400	43.000
Bedrijfsbezoeken en actualiteitsonderzoeken	31.600	43.200	71.800	61.000

Tabel 16: Door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

	2008	2009	2010
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	790.600	728.750	427.500
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften van particulieren	6%	7%	6%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	269.100	163.000	122.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften van ondernemers	11%	7%	5%
Aantal door de inspecteur behandelde VPB-aangiften	46.000	41.300	37.600
Percentage van het totaal aantal behandelde VPB-aangiften	10%	7%	7%

Tabel 17: Afhandeling fraudemeldingen

	2007	2008	2009	2010
Aangemelde zaken	971	818	749	800
Geaccepteerde zaken	620	501	498	362

Tabel 18: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2007	2008	2009	2010
Afgedaan door Openbaar Ministerie	270	183	111	141
- waarvan vonnis rechter	66%	43%	57%	45%
- waarvan transactie	13%	41%	29%	29%
- waarvan sepot	21%	16%	14%	24%

Tabel 19: Navorderingen, correcties en naheffingen

	2007	2008	2009	2010
Inkomstenbelasting navorderingen	43.400	38.100	37.900	46.900
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	611.000	401.000	247.200	182.300
Vennootschapsbelasting navorderingen	6.900	7.400	8.800	8.800
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	13.000	12.900	12.100	13.000
Loonbelasting / Loonheffingen	524.000	804.000	842.000	821.000
Omzetbelasting	986.000	1.048.000	1.087.700	1.129.000
Motorrijtuigenbelasting	1.156.000	1.166.000	1.166.900	1.216.800
Overig	28.800	12.100	7.600	13.700

Tabel 20: Bekeuringen Douane

	2007	2008	2009	2010
Douanewetgeving	7.030	6.360	4.360	5.770
Accijnswetgeving	2.760	1.580	1.290	1.290
VGEM-wetgeving	24.180	26.530	26.730	20.710
Overig	1.140	1.490	2.500	4.570

Tabel 21: Onderzochte monsters voor de in- en uitvoeraangiften door het Douane Laboratorium

	2007	2008	2009	2010
Landbouwregeling	6.501	3.668	3.551	1.998
Accijnswetgeving	1.612	1.615	3.994	3.752
Tariefgroepindeling	13.193	9.753	10.216	10.933
Diverse VGEM-wetgeving	3.797	3.633	4.392	3.967

00042

Tabel 22: Dwangmaatregelen

	2007	2008	2009	2010
Betalingsherinneringen	1.744.000	2.253.000	2.599.000	2.191.000
Aanmaningen	2.189.000	2.557.000	2.970.000	2.907.000
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.436.000	1.648.000	1.835.000	1.898.000
Betekende dwangbevelen	1.407.000	1.614.000	1.787.000	1.872.000
Beslagopdrachten	1.037.000	1.082.000	1.131.000	1.158.000
Openbare verkopingen	3.325	4.244	5.572	4.945

Massale processen (toeslagen)

Tabel 23: Uitbetaalde toeslagen

	2007	2008	2009	2010
Huurtoeslag	1.089.000	1.093.000	1.098.000	1.124.000
Kinderopvangtoeslag	345.000	448.000	454.000	486.000
Kindgebonden budget	1.069.000	1.070.000	981.000	945.000
Zorgtoeslag	5.010.000	5.053.000	5.041.000	5.219.000

Tabel 24: Productie toeslagen

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen	**151.000**	**101.000**	**21.000**	**350.000**
waarvan verwerkt binnen acht weken	98%	91%	96%	100%
Mutaties en correcties	**499.000**	**719.000**	**324.000**	**790.000**
waarvan verwerkt binnen acht weken	99%	96%	99%	100%

Tabel 25: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2008 (t/m december 2010)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	**261.000**	**169.000**	**189.000**	**1.252.000**
	22%	41%	17%	24%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	14%	6%	11%
€ 100 - € 500	7%	17%	9%	10%
€ 500 - € 1000	4%	6%	2%	2%
> € 1000	2%	4%	0%	0%
Nihil	**557.000**	**81.000**	**455.000**	**2.281.000**
	48%	20%	41%	43%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	**351.000**	**163.000**	**463.000**	**1.738.000**
	30%	39%	42%	33%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	15%	9%	10%
€ 100 - € 500	11%	15%	24%	17%
€ 500 - € 1000	6%	5%	9%	5%
> € 1000	9%	5%	0%	1%

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

Tabel 26: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2009 (t/m december 2010)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	**108.000**	**37.000**	**143.000**	**771.000**
	14%	36%	16%	17%
waarvan:				
€ 0 - € 100	5%	14%	5%	9%
€ 100 - € 500	5%	17%	8%	7%
€ 500 - € 1000	2%	4%	2%	1%
> € 1000	1%	1%	0%	0%
Nihil	**454.000**	**21.000**	**365.000**	**2.118.000**
	57%	21%	40%	47%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	**236.000**	**45.000**	**402.000**	**1.615.000**
	30%	43%	44%	36%
waarvan:				
€ 0 - € 100	3%	20%	8%	13%
€ 100 - € 500	14%	19%	24%	18%
€ 500 - € 1000	6%	3%	10%	4%
> € 1000	7%	1%	3%	1%

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

Tabel 27: Vergelijking definitief toekennen toeslagjaar 2008 (t/m december 2009) en toeslagjaar 2009 (t/m december 2010)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Definitief toekennen 2008 (ultimo 2009)	688.700	51.800	821.100	3.926.400
Definitief toekennen 2009 (ultimo 2010)	798.000	103.000	910.000	4.504.000

Bedrijfsvoering

Tabel 28: Personele bezetting

	2007	2008	2009	2010
Personeel in fte per 31 december	30.970	30.894	30.707	29.964

Bijlage 2 Bijzondere regelingen

Tabel 1: Vervroegde afschrijving milieu-investeringen ondernemers (VAMIL-regeling)

	2007	2008	2009	2010
Ingediende aanmeldingen	8.000	7.000	7.000	6.000
Aangemeld investeringsbedrag (x € 1 mln.)	1.957	795	836	600

Noot: De cijfers over 2009 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2010 zijn voorlopig.

Tabel 2: Milieu-investeringsaftrek ondernemers (MIA-regeling)

	2007	2008	2009	2010
Ingediende aanmeldingen	8.000	7.000	7.000	6.000
Aangemeld investeringsbedrag (x € 1 mln.)	711	843	894	721

Noot: De cijfers over 2009 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2010 zijn voorlopig.

Tabel 3: Energie-investeringsaftrek ondernemers (EIA-regeling)

	2007	2008	2009	2010
Ingediende aanmeldingen	13.000	14.000	11.000	11.000
Aangemeld investeringsbedrag (x € 1 mln.)	2.018	1.486	956	957

Noot: De cijfers over 2009 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2010 zijn voorlopig.

Tabel 4: Afdrachtverminderingen loonbelasting

	2007	2008	2009	2010
Onderwijs				
Aantal werkgevers	35.000	38.000	40.000	41.000
Aangemeld investeringsbedrag (x € 1 mln.)	243	296	356	372
Zeevaart				
Aantal werkgevers	350	347	336	358
Aangemeld investeringsbedrag (x € 1 mln.)	82	82	101	102
Speur- en ontwikkelingswerk				
Aantal werkgevers	11	12	15	17
Aangemeld investeringsbedrag (x € 1 mln.)	423	456	714	845

Noot: De cijfers over 2009 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2010 zijn voorlopig.

Bijlage 3
Begrippenlijst

In dit overzicht worden de belangrijkste begrippen uit deel 1 Beleidsverslag gedefinieerd. Onder de kolom bron is aangegeven wat de herkomst is van de aantallen en kengetallen. Onderscheid wordt daarbij gemaakt tussen:

- Productiesystemen; systemen die dienen voor de planning en sturing van het werkaanbod.
- Financieel administratieve systemen; systemen die naast de jaarrekeningcijfers ook daaraan gerelateerde bestuurlijke informatie opleveren.

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
aangiften IB; percentage tijdigheid afhandeling	vóór 1 april ontvangen aangiften IB waarvoor vóór 1 juli een voorlopige aanslag is opgelegd gedeeld door het aantal vóór 1 april ontvangen aangiften IB	financieel administratief systeem	geautomatiseerd / handmatige berekening
aangiften; aantal verwerkt	aantal aangiften dat verwerkt is door middel van (massale) geautomatiseerde gegevensverwerking	productiesysteem / financieel administratief systeem	volledig geautomatiseerd
acties; aantal uren	aantal uren toezicht gericht op opsporing van en toezicht op onbekende inkomensstromen van belastingplichtigen.	productiesysteem	handmatige vastlegging
actualiteitsbezoeken; aantal	aantal bezoeken aan belastingplichtige ondernemingen zoals waarneming ter plaatse, bedrijfsgesprekken en startersbezoeken voor zover niet rechtstreeks verband houdend met een belastingaangifte.	productiesysteem	handmatige vastlegging
baliebezoekers; aantal	aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden dat de balie van een belastingkantoor heeft bezocht voor informatie of inlichtingen.	productiesysteem	handmatige vastlegging
beroepschriften; aantal afgehandeld	aantal beroepschriften waarop de rechter uitspraak heeft gedaan	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; aantal afgedaan	aantal bezwaarschriften, dat heeft geleid tot afgifte van een beschikking of dat is ingetrokken	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; aantal ontvangen	aantal ontvangen bezwaren tegen beschikkingen	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; percentage tijdig afgedaan	aantal AWB[1] -conform afgedane bezwaarschriften gedeeld door totaal aantal afgedane bezwaarschriften	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
boekenonderzoeken (IH/VPB/LH/OB); aantal correcties	aantal door medewerkers van de Belastingdienst bij belastingplichtigen gecontroleerde aangiften dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging

[1] Algemene Wet Bestuursrecht.

00042

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
boekenonderzoeken; aantal	aantal door medewerkers van de Belastingdienst bij belastingplichtigen ingestelde onderzoeken waarbij onderdelen van de aangifte worden gecontroleerd aan de hand van de administratie van de betreffende belastingplichtige.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal ambulant binnenland	aantal keren dat personen en/of goederen door de Douane wordt gecontroleerd binnen Nederland op de naleving van fiscale en VGEM-regelgeving	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal ambulant buitengrens	aantal controles van personen en/of goederen aan de buitengrens dat niet plaatsvindt bij een grensovergang op de naleving van fiscale en VGEM-regelgeving.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal correcties VGEM	aantal door de Douane uitgevoerde fysieke controles (vracht, scan, koeriers, ambulant) dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete)	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal koeriers en postzendingen	aantal zendingen via post- of koeriersbedrijven afkomstig van buiten de Europese Unie dat op naleving van fiscale en VGEM-regelgeving is gecontroleerd.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke controles; aantal vracht	aantal containers/vrachtwagens afkomstig van buiten de Europese Unie dat door opening door een Douanemedewerker is gecontroleerd op naleving van fiscale en VGEM regelgeving.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fysieke scancontroles; aantal vracht	aantal containers/vrachtwagens afkomstig van buiten de Europese Unie dat door middel van scanapparatuur fysiek is getoetst op naleving van fiscale en VGEM regelgeving	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
hulp bij aangifte; aantal	aantal belastingplichtigen dat gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning (door Belastingdienst- of vakbondsmedewerkers) bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting op basis van het afsprakensysteem van de Belastingdienst.	productiesysteem	handmatige vastlegging
invordering; percentage achterstand	achterstandsbedrag invordering gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
invordering; achterstandsbedrag	bedrag aan vorderingen van de Belastingdienst op belastingplichtigen waarvoor de betalingstermijn is verstreken	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging

00042

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
kantoortoetsen; aantal correcties IH (incl. navorderingsaanslagen) en Vpb	aantal op kantoor gecontroleerde aangiften dat leidt tot een correctie (naheffing en/of boete).	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
klachten; aantal afgehandeld	aantal door de Belastingdienst afgehandelde klachten	productiesysteem	handmatige vastlegging
klachten; aantal ontvangen	aantal door de Belastingdienst ontvangen klachten	productiesysteem	handmatige vastlegging
klachten; percentage tijdig afgehandeld	aantal AWB-conform afgehandelde klachten gedeeld door het aantal afgehandelde klachten	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
oninbaar geleden; bedrag	invorderingsbedrag dat wordt afgeboekt als zijnde niet meer inbaar	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
oninbaar geleden; percentage	oninbaar geleden bedrag gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
passagierscontroles; aantal	aantal keren dat bagage van passagiers en bemanningsleden afkomstig van buiten de Europese Unie op naleving van fiscale en VGEM-regelgeving is gecontroleerd.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
registratie nieuwe ondernemingen; percentage tijdig geregistreerd	aantal binnen vijf werkdagen afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers gedeeld door totaal aantal afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
registratie nieuwe ondernemingen; aantal afgifte	aantal afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers	productiesysteem	handmatige vastlegging
restitutiecontroles; aantal	aantal controles waarbij de goederen-zendingen daadwerkelijk worden vergeleken met de gegevens op de aangifte gericht op het vaststellen of restituties op buiten de Europese Unie geëxporteerde landbouw-goederen terecht worden toegekend.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
substitutiecontroles; aantal	aantal controles gericht op het vaststellen of de ten uitvoer aangeboden landbouw-goederen, die de Europese Unie gaan verlaten, geen andere zijn dan die op de uitvoeraangifte zijn aangegeven.	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
telefonische bereikbaarheid; percentage	afgehandelde telefoongesprekken gedeeld door aangeboden telefoongesprekken	productiesysteem	geautomatiseerd / handmatige berekening

00042

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
telefoongesprekken; aantal aangeboden	aantal belpogingen dat is geregistreerd door het netwerk van KPN	productiesysteem	volledig geautomatiseerd
telefoongesprekken; aantal afgehandeld	aantal afgehandelde telefoongesprekken door medewerkers van de BelastingTelefoon	productiesysteem	volledig geautomatiseerd
terugbelafspraken; aantal afgehandeld	aantal beantwoorde telefonische vragen waarvoor terugbellen noodzakelijk was	productiesysteem	handmatige vastlegging
terugbelafspraken; aantal ontvangen	aantal ontvangen telefonische vragen waarvoor terugbellen noodzakelijk was.	productiesysteem	handmatige vastlegging
terugbelafspraken; percentage tijdig afgehandeld	aantal terugbelafspraken dat binnen twee werkdagen na ontvangst is afgehandeld gedeeld door totaal aantal afgehandelde terugbelafspraken	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
toezicht buitengrens; aantal uren	aantal bestede uren aan toezicht op de naleving van VGEM- en fiscale regelgeving aan de grenzen van de Europese Unie	productiesysteem	handmatige vastlegging
VAR; aantal afgifte	aantal afgegeven VAR-en[2]	productiesysteem	handmatige vastlegging
VAR; percentage tijdige afgifte	aantal binnen vijf werkdagen afgegeven VAR-en gedeeld door totaal aantal afgegeven VAR-en	productiesysteem	handmatige vastlegging
ziekteverzuim; percentage	de afwezige tijd gedurende de laatste 12 maanden gedeeld door de totale werkbare tijd (exclusief zwangerschapsverlof)	productiesysteem	handmatige vastlegging

[2] Verklaring arbeidsrelatie.

00042



Dit is een uitgave van de Belastingdienst, mei 2011
BJV 002 - 1Z01ED