

13^e HALFJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

Juli - december 2013

2^e CONCEPT 12-02-14

Ministerie van Financiën

Belastingdienst

februari 2014

1911051

01088

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

1. DIENSTVERLENING

1.1 Dienstverlening in cijfers

2. HANDHAVING

2.1 Toezicht in cijfers

2.2 Aanpak Fraude

2.3 Stand van zaken Bulgarenfraude

2.4 Effectonderzoek Douane

2.5 Buitenlands vermogen

2.6 Afgezonderde particuliere vermogens

2.7 Internationale inlichtingenuitwisseling

3. MASSALE KLANTPROCESSEN EN ICT

3.1 Single Euro Payments Area (SEPA)

3.2 Berichtenbox

3.3 Inning te hoge voorschotten toeslagen

3.4 Inning te hoge voorlopige teruggaven

3.5 Productieverstoringen

4. TOEZEGGINGEN

Dijlagen

1. Productietabellen 2013

2. Internationale gegevensuitwisseling

Inleiding

Voor u ligt de 13e (nieuw) versie van de Belastingcijfers.

In hoofdstuk 1 Dienstrekening worden de resultaten op de belangrijkste onderdelen van dienstverlening weergegeven.

In hoofdstuk 2 Lendhering worden de uitkomsten van toezicht weergegeven. In dit hoofdstuk staat meer aandacht voor de activiteiten in het kader van fraudebestrijding.

In hoofdstuk 3 Massale premissen en ZCT wordt onder meer gerapporteerd over het project S4Y (Single Euro Payments Area), Marie-Henri en de terugvordering van te hoge voorschotten toelagen en van te hoge voorlopige terugkaven.

In hoofdstuk 4 Transacties worden de transacties behandeld die bij verscheidene gelegenheden aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

In de bijlagen zijn de productiecijfers Belastingdienst over 2013 en de gegevens over internationale gegevensuitwisseling opgenomen.

1 Dienstverlening

1.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1 Tijdsheid dienstverlening (in procenten)

	Realisatie 2012	Norm 2012	Realisatie 2013
	Tijds afgehandeld		Tijds afgehandeld
Telefonische bereikbaarheid ¹	82	80-85	79
Tenuebeantwoorden ² (frontoffice-backoffice berichten) binnen 2 werkdagen	90	85-90	94
Tenuebeantwoorden volgens afspraak met burgers en bedrijven	82	85-90	87
Aanvraag afgifte VAE verklaringen (binnen 5 werkdagen)	94	90-100	95
Registreer nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 2 werkdagen)	98	95-98	97
Algemene aanvragen	94	90-100	92
Aanmelding klachten	95	90-100	98

TweeKluis

+ Telefonische bereikbaarheid

In 2010 was de bereikbaarheid van de DienstTweeKluis 79%. Dit is onder de afgehandeldheid van 80-85%. De lagere bereikbaarheid is het gevolg van de forse toename van het aanbod van telefoontjes t.o.v. vorige jaren in met name het laatste kwartaal. In totaal zijn in 2010 16,0 miljoen gesprekken binnengekomen, ongeveer anderhalf miljoen meer dan in 2012. Door de extra vragen in het laatste kwartaal worden mensen geconfronteerd met langere wachttijden en worden er vaker in veel gevallen misdaden.

¹ De definitie van bereikbaarheid is het procentuele aantal van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de DienstTweeKluis, uitgeacht de wachtlijst, waarmee zij een bijdrage (in het kader van de dienstverlening) aan de verwerking van de aanvragen, in het persbericht wordt ook het aantal meldingen van de dienstverlening aan de keuze in het menu bevestigd omdat het te druk is op het KP platform.

² Dit de indicatie Tenuebeantwoorden wordt onderzocht gemaakt in tenuebeantwoorden binnen 2 werkdagen en tenuebeantwoorden volgens afspraak met burgers en bedrijven (DienstTweeKluis).

bedruggingen onderhouden. Dit zougevoerd tot (matig)veel meer verkeer t/hu. lagere bandbreedte behoeftjes. Hkz over is de Kame gelid nu nou d bij inkt van 28 janua 2014.³

• *Tenugelafspraken binnen 2 werkdagen*

Wanneer de medewerker van de BelastingTelefoon een vraag van een burger of bedrijf niet kan of mag beantwoorden (de BelastingTelefoon verstrekt alleen informatie, geen advies) maakt hij een frontoffice-backoffice bericht aan. Het bericht wordt doorgestuurd naar het bevoegde belastingkantoor. Het kantoor belt vervolgens de burger of het bedrijf terug, beantwoordt de vraag of verwerkt de mutatie, transactie of bestelling. De doelstelling voor de frontoffice-backoffice berichten bedraagt 85-90%. De realisatie ligt met 94% boven de doelstelling.

• *Tenugelaf volgende afspraak met burgers en bedrijven*

Vanaf 2012 heeft de Belastingdienst de mogelijkheid om een terugbelafpraak te maken waarbij de burger of het bedrijf zelf aangeeft wanneer hij teruggekeerd wil worden (SmartBelAfpraak). De burger of het bedrijf kan zelf de datum en het moment van de dag kiezen. De doelstelling is met 87% tijdige afhandeling gehaald.

• *Afritte VAR verklaringen*

De doelstelling voor tijdige afritte VAR verklaringen wordt met 92% gerealiseerd en ligt in lijn met de realisatie 2012 (94%).

• *Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing*

De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers wordt met 97% gerealiseerd en ligt in lijn met de realisatie 2012 (98%).

• *Afgedate bezwaarschriften*

De afdoening van bezwaarschriften binnen de Awb-termijn ligt onder de bandbreedte. De meeste bezwaren bestaan uit aanvullingen op eerdere jaren en komen binnen als pik in de aangifteperiode, als burgers de gegevens van de nieuwe aangifte vergelijken met die van oudere jaren, en als pik in de zomer, nadat de meeste burgers de voorlopige of definitieve aanslag over het laatste belastingjaar hebben ontvangen. Daarnaast is er ook een pik als het opleggen van ambtshalve aanslagen over een belastingjaar start. Hoewel er op deze momenten zoveel mogelijk extra capaciteit wordt ingezet, is er een budgettaire en praktische grens aan het inschakelen van extra capaciteit. Om het proces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, wordt de burger of bedrijf zoveel mogelijk gebeld bij bezwaar. Verder wordt het bezwaarproces geconcentreerd om een aantal locaties in het land.

• *Afgehan deide klachten*

De doelstelling voor de tijdige registratie van nieuwe ondernemers wordt met 97% gerealiseerd. In 2013 zijn in totaal circa 11.900 klachten ontvangen over de Belastingdienst. In 2012 waren dat er circa 13.700.

³ Kamestus nr.

2 Handhaving

Inleiding

De Belastingdienst wil het gedrag van burgers en bedrijven anderszins invloeden dat een optimaal effect wordt bereikt op de naleving door belastingplichtigen van de fiscale regels (compliance). Op basis van kennis over het gedrag van belastingplichtigen en gegeven de beschikbare capaciteit, zet de Belastingdienst de handhavinginstrumenten in die het meest bijdragen aan de compliance. Dit wordt handhavingsopties genoemd. De handhavingsopties zijn het gekke toezichtsopties van vooringevulde aangifte tot oppositie.

2.1 Toezicht in cijfers

Tabel 2 Kennislijst toezicht

	Realisatie 2012	Realisatie 2013
Aantallen behandelde aangiften IH	855.000	1.076.000
Aantallen behandelde aangiften VPB	29.400	29.100
Aantallen boekenonderzoeken	30.000	41.000
Aantallen toezichtsopties buiten	60.000	65.000
Aantal grote ondernemingen onder horizontaal toezicht	3.260	2.961
Aantal MGB-ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant	87.000	89.000

Toelichting

Aantallen behandelde aangiften IH

De toename van het aantal behandelde aangiften IH in 2013 wordt verklaard door intensivering van toezicht.

Aantal behandelde aangiften VPB

Het aantal door de inspecteur van de Belastingdienst behandelde aangiften VPB ligt in lijn met de verwachting van het volgende jaar.

Aantallen boekenonderzoeken

Het aantal boekenonderzoeken is ten opzichte van 2012 gestegen als gevolg van de intensivering van het toezicht bij ondernemers.

Zinensverwijzing toezicht

Bij brief van 10 december 2012 zijn maatregelen voorgesteld om het verticaal toezicht te intensiveren.⁴ Deze maatregelen betreffen ondermeer de versnelling van de aanmelding van particulieren, het doen van meer boekenonderzoeken, uitvoering van meer controles voor de eerste toelating en het realiseren van structurede extra invorderingen. De intensivering van het toezicht ligt zowel in aantallen extra controles en onderzoeken als in extra opbrengsten op lozers. Voorslag is circa € 250 miljoen aan extra ontvangsten geraamd.

Aantal grote ondernemingen onder horizontaal toezicht

Max. horizontaal toezicht op grote onderneming en min. de Belastingdienst zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf fiscaal in control is. De mate van control bepaalt de vorm en de intensiteit van het benodigde toezicht door de Belastingdienst. De afname van het aantal grote ondernemingen onder horizontaal toezicht hangt samen met een reëms eijting in de klassificatie van ondernemingen door de Belastingdienst (grote ondernemingen resp. MKB ondernemingen). Als gevolg daarvan wordt een kleiner aantal ondernemingen als grote onderneming beschouwd.

Aantal MKB ondernemingen onder een horizontaal toezichtsovereenkomst

De Belastingdienst richt zich bij crosssectorale klantbehandeling in het segment MKB op de klantbehandeling via de fiscaal dienstverlener. Doel is een aanvaardbare aanpak en meer zekerheid voor de ondernemer. In de convenanten met fiscale dienstverleners worden afspraken gemaakt over de kwaliteitsborging door de fiscale dienstverlener van de aangiften van hun klanten.

2.2 Aanpak Fraude

Ter voorkoming en bestrijding van (systeem)fraude heeft de Belastingdienst een aantal initiatieven genomen.

Coördinatie fraudebestrijding versterkt

Een van de organisatorische maatregelen om de fraudeaanpak intern verder te verscherpen was de aanstelling van een fraudebestrijding. Een brede maatregel was de vorming van het Combinatieteam AanpakFacilitators (CAF). Dit team heeft tot doel een integrale aanpak van georganiseerde (systeem)fraude over de verschillende betrokken dienstonderdelen heen te coördineren en bevorderen. Tevens wordt vanuit dit team de deelname aan interdepartementale anti-fraudeactiviteiten gecoördineerd.

Wettelijke basis controle aan de poort uitgebreid

Eind 2013 zijn in de Wet aanpak fraude toelagen en fiscaaliteit⁵ maatregelen voorgegeven die er op gericht zijn om fraude zoveel mogelijk aan de poort te detecteren en daarmee voorkomen. Het gaat onder andere om het nïel uitbreiden aan toelagaanvragers die korter dan 1 jaar bekend zijn, het oeschorven van betaling bij twijfel over het adres en het verlengen van de beslistermijn ten behoeve van extra controles op de toekenning van een toelag. Ook zijn de vangrijpboezes voor fraude met

⁴ Kamerstukken II 2012/13, 31 000, nr. 149

⁵ Van 15 december 2013 tot wijziging van enkele wetten met het oog op de bestrijding van fraude in de postzegel en fiscaaliteit (Wet aanpak fraude postzegel en fiscaaliteit), Staatsblad 2013, 557

toeslagen verhoogd naar 100 % van het fraudebelasting. Deze maatregelen zijn op 1 januari 2014 ingevoerd.

Toeslagen

Voor toeslagen is gestart met het toepassen van risicoscorelijsten zijn de (geautomatiseerde) bestandscontroles uitgebreid. Zo zijn er aan de hand van de bestanden van het College voor Zorgverzekering 19.000 zorgtoeslagen voor de jaren 2012 en 2013 geautomatiseerd naar beneden bijgesteld voor een bedrag van € 6 miljoen. Bij het massaal automatisch controleren van de aanvraag kinderopvangtoeslag van 2012 op 2014 zijn er ongeveer 20.000 aanvragen voor 2014 stopgezet omdat volgens gegevens van DUO de kinderen in kwestie basisonderwijs volgden, of omdat aan de hand van de laatste nálet was om aan te nemen dat deze kinderen basisonderwijs zouden moeten volgen. In 26.000 gevallen is de toeslag stopgezet omdat de aanvragers bij controle een te hoog inkomen bleken te hebben.

Aan een briefaanhanger kan een boete opgelegd worden als hij niet of niet tijdig reageert op een verzoek om informatie en het rapport daarop. Dit kan ook als bij wijzigingen, die leiden tot een lagere toeslag, niet of niet tijdig doorgeeft. De boetes kunnen opgelegd worden in de vorm van een materiële boete of een waarschuwingsbrief. In 2013 zijn in ruim 1.250 boetes opgelegd. Hierna was een bedrag van € 1,6 miljoen genoemd. Hiernaast zijn ruim 22.000 waarschuwingen afgegeven.

Projecten Basisregistratie Personen

Daarnaast lopen nog de verschillende pilots en projecten met betrekking tot het ondersteunen van gemeenten bij het verbeteren van de kwaliteit van adresgegevens in de BRP (Basisregistratie Personen). In essentie gaat het daarbij om 'verwonderadressen' waarbij er door de verschillende overheidspartijen bijzondere situaties zoals bijvoorbeeld overboring of inschrijving op een niet-woonadres kunnen worden geconstateerd.

Opwering

De FIOD heeft circa 700 onderzoeken uitgevoerd naar uiteenlopende vormen van fraude. Daaronder zijn tevens enkele tientallen onderzoeken in het kader van systeemfraude met toeslagen en de voorlopige terugkeer voor de Inkomensbeoordeling. Om de specifieke aanpak van misstanden te verstevigen zijn bij de FIOD drie extra fraude teams geformeerd en is een Anti Money Laundering Centre opgericht waarin alle bij de witwasbestrijding betrokken diensten ervaringen kunnen delen en kunnen samenwerken.

Btw-fraude

Onderstaande tabel geeft de resultaten in 2013 weer. De cijfers passen in het reguliere beeld van de omvang van de btw-circulairfraude in Nederland. Preventie blijft uit het aantal stopgezette ondernemingen in het kader van de bespreking (carrousel) fraude en het aantal btw-nummers ingetrokken.

Tabel 4 Lengteraffen intracommunautaire btw-fraude

	Totaal 2012	Totaal 2013
Aantal stopzette ondernemingen in kader van bestrijding (carrousel)fraude	441	929
Aantal ingetrokken bonnummers door Belastingdienst	65.000	24.000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signaal FICO	76	85
Nahelling BW	€ 562 mln ¹	€ 626 mlr
Basis ²	€ 20 mlr	€ 39 mlr

2.3 Stand van zaken Bulgarienfraude

RM

2.4 Effectonderzoek Douane

Onderzoek naar de bescherming van de buitengrenzen

In 2013 heeft de afdeling Onderzoek & Monitoring van de Belastingdienst onderzoek gedaan naar de activiteiten van de Douane in het kader van verdediging van de buitengrenzen. Het onderzoek bestrijkt de periode 2007-2011.¹

Door controle op goederen die via Nederland de EU binnenkomen of vertrekken, worden de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid, economie en milieu (VGEEM). In de begroting worden jaarlijks afspraken gemaakt over het toezicht door de Douane op de buitengrenzen. De Douane zet daarvoor verschillende instrumenten in, zoals fysieke controles, administratieve controles, horizontaal toezicht. Daarnaast zijn de lidstaten op basis van gezamenlijke veiligheids- en risicoanalyses van de Europese Commissie verplicht tot het uitvoeren van bepaalde controles. Voorts zijn er incidentale politieke mensen die het werk van de Douane bepalen. Denk bijvoorbeeld aan de 100% controles op verdovende middelen bij passagiers en vluchten.

Douane komt haar afspraken na

Het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt is dat de Douane er goed in slaagt de vooraf geformuleerde streefwaarden wat betreft toezicht en controle te realiseren. Dit is voor alle jaren op een enkele uitzondering na het geval. De prestaties zijn wel uitsluitend outputgericht.

¹ Dit is inclusief één grote nahelling van ruim € 30 mln.

² Niet bij de douane fraudepost wordt een toezicht opgelegd. Indien een doel strafrechtelijk wordt opgelegd, kunnen geen boeten worden opgelegd vanwege het UNLV VII principe.

De Commissie heeft verscheidene ministers om het beleid op het betreffende gebied te onderzoeken op doeltreffendheid en doelmatigheid. In de Begroting 2013-2014 is aangekondigd onderzoek te doen naar Effect uitvoering met betrekking tot douane op doeltreffendheid.

Veiligheid als doelstelling kan zich lastig operationaliseren en meten

De hoge gangen algemene doelstellingen voor het douanebeleid (beschermen van de EU-veiligheid) laten zich niet gemakkelijk operationaliseren, kwantificeren of meten. Dit maakt het moeilijk vast te stellen of de doelen in de onderzoeksperiode worden gerealiseerd. Het leggen van een (causaal) verband tussen de inzet van instrumenten en de mate waarin de beoogde doelen zijn bereikt, is met het beschikbare materiaal niet mogelijk. Dit beperkt de mogelijkheden om uitspraken te doen over de doeltreffendheid en doelmatigheid van het gevoerde beleid.

Nader onderzoek van effectindicatoren gewenst

De Douane heeft een ingewikkeld mandaat. Enerzijds wordt als doelstelling opgedragen het versterken van de buitengrenzen (o.a. het bijdragen aan de veiligheid in Nederland en Europa, anderzijds is voorspelbaar dat de beperking van het economische verkeer zo gering mogelijk moet zijn. De uitkomsten van het onderzoek bewijzen de lijn die de Douane heeft ingezet met de ontwikkeling van - in aansluiting op de huidige indicatoren - effectindicatoren waarmee Douane, op het niveau van plausibiliteit, meer inzicht kan geven in de beoogde effecten van haar inspanningen.

RAM Het gehele rapport is te vinden op de site van het ministerie van Financiën.³

2.5 Buitenlands vermogen

De aanpak van de Belastingdienst van onbekend buitenlands vermogen richt zich op zowel buitenlandse bankrekeningen als in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebracht vermogen.

* Verdragen/TTE's

Luxemburg heeft op basis van de Europese Spaarregodenrichtlijn besloten per 1 januari 2013 via de automatische weg de andere EU-landstaten van bankinformatie te gaan voorzien. Liechtenstein heeft eveneens een dergelijk besluit genomen, maar nog geen ingangsdatum vastgesteld. Daarmee wordt het bankgeheim in deze landen op termijn beëindigd, waardoor extra informatie over buitenlandse vermogens beschikbaar komt voor de Belastingdienst.

* Het stimuleren van vrijwilligtoelating

Sinds de start van het inkombeleid in 2002 zijn er ruim 16.000 inkomers geweest met een totaal ingeklaard vermogen van € 4,1 miljard. Inmiddels zijn aanslagen opgelegd ten bedrage van ruim € 950 miljoen (belasting, rente en boete). In 2013 hebben zich 1.796 inkomers gemeld. Dit is vijfvoudige toename op voorgaand jaar. Met name de verruiming van de inkomeregeling per 2 september 2013 in het kader van de indiening van het wetvoorstel Wie vrijwilligging formaal verklaar belastingdienst heeft aan forse toename van toezicht. Sindsdien hebben zich ruim 1.000 inkomers gemeld. Het ingeklaarde vermogen en de opbrengst moeten voor een belangrijk deel nog uit de behandeling blijken.

* Onbekende buitenlandse bankrekeningen

In 2012 is de Belastingdienst een onderzoek in de vorm van een pilot gestart naar een omvangrijke hoeveelheid transactiegegevens over bankrekeningen van niet-ingezetenen. De pilot loopt tot eind 2014. Inmiddels zijn vanuit deze pilot 140 niet-ingezetenen

³ [Link site Financiën](#)

terijf op uitwisseling van informatie strekkingen aan het buitenland gedaan en zijn in ongeveer 110 zaken met de uitwisseling van informatie verband houdende. Een klein deel van deze zaken wordt op basis van ontvangen informatie nader onderzocht. Een van deze zaken heeft geleid tot een aanleg Loontreffing van € 20 miljoen. Bij de bankrekeningen zijn ook rekeningen met saldo aangehouden van personen die een belastingschuld open hadden staan. De actie die hierop heeft plaatsgevonden heeft tot op heden een opbrengst van € 360.000 opgeleverd.

De Belastingdienst is in 2013 jaar gestart met een 'actiefotografie' van kort gedingen tegen maatschappelijke belastingplichtigen met een verzameling KB Looi rekening. Hiermee probeert de Belastingdienst de groep maatschappelijke over de groep te maken. Belastingplichtigen die blijven weggaan met te maken, kunnen worden veroordeeld tot een dwangsom. Inmiddels zijn 30 kort gedingen geroepen. In 98% van de kort gedingen heeft de Belastingdienst het kort geding gevestigd. Er is nu een aantal belastingplichtigen dat in aanleg van het kort geding al met informatie, waardoor het kort geding kan worden voorkomen.

* Offshore leas

In april 2013 heeft the International Consortium of Investigative Journalists (ICIJ) bekend gemaakt dat zij in het bezit is van een grote hoeveelheid informatie van trustkantoren. Deze gegevensbestanden zijn in juni van dat jaar op het internet vrij toegankelijk gemaakt. De bestanden zijn door de Belastingdienst geanalyseerd. Hieruit kwam 52 posten voor behandeling naar voren, waarvan 22 posten zijn uitgaat bij het bankteam bij het kantoor Amsterdam (dat zich bezighoudt met de belastingheffing ten aanzien van banken) en de overige 40 bij andere behandelteams van de Belastingdienst. Deze behandeling zal vanwege complexiteit en het vergaren van aanvullende informatie en tijd in beslag nemen.

2.6 Afgezonderde particuliere vermogens (APV's)

Per 1 januari 2010 is een nieuwe wettelijke regeling voor afgezonderde particuliere vermogens (APV's) van kracht geworden. Het ging hierbij om een herziening van de Successiewet 1956 en een aantal andere belastingwetten. Het doel van deze herziening was o.m. verlaging van de belastingen voor de erf- en schenkingbelasting en bestrijding van constructies. De dekking voor deze belastingvermindering komt voor een substantieel deel uit verdeling van de grondslag voor de schenking- en erfbelasting en de aanpak van APV's, zoals trusts en (buitenlandse) stichtingen. De belastingopbrengst van de aanpak van APV's in geheel 2013 was € 120 miljoen.

2.7 Internationale inlichtingenuitwisseling

De Nederlandse Belastingdienst werkt samen met belastingdiensten van andere landen gezamenlijk belastingcontroles uit, ook met aangehouden als internationale controles en wel multilaterale controles (als er meer dan twee landen bij betrokken zijn). Deze controles liggen op het terrein van directe belastingen, btw en accijns. Deze internationale controleactiviteiten vinden veelal binnen de EU plaats, soms is een land van buiten de EU daarbij betrokken. Naast deze controles is in 2010 met de Duitse deelstaten Nordrhein Westfalen en Beieren bij wijze van pilot joint audits van start gegaan. Een joint audit is een nieuw OESO concept en gaat verder dan een multilaterale controle. Bij de joint audit is sprake van een gezamenlijke controleteam

ten met dit de controle geschiedt door één of meer landen. In september 2014 wordt de piloot met Duitsland afgesloten. Nederland en Duitsland roepen elkaar mee voorop in de EU.

In tabel 5 is een overzicht opgenomen van aantallen internationale controles, waarbij Nederland in 2013 betrokken is geweest. De Europese opbrengst uit de 12 in 2013 afgedane onderzoeken bedroeg ruim € 315 miljoen, waarvan ruim € 180 miljoen in de Nederlandse schatkist terecht is gekomen. De opgelegde boetes bedroegen ongeveer € 20 miljoen.

Tabel 5 Overzicht internationale belastingcontroles 2013

Overzicht onderzoeken 2013	
Aantal onderzoeken per 1-1-2013	30
Nieuw gestarte onderzoeken 2013	12
Gestarte onderzoeken priot joint audits	8
Afgedane onderzoeken in 2013	12
Lovende onderzoeken per ultimo 2013	30

In bijlage 2.1 zijn de aantallen verzoeken opgenomen op grond van verdragen van TIEA's, uitgesplitst per land.

Verder worden op basis van de Europese Spoortoedienrichtlijn op grote schaal met andere TIEA's landen geïnterviewd. Hetgeen wordt afgeleid van landen die deze gegevens niet verstrekken, houden een zogenaamde bronhelling in op het oorgehouden vermogen in. Deze verstrekken de bronhellinglanden voor een deel automatisch gegevens, indien de desbetreffende nalezinghouder daarvoor toestemming heeft gegeven. In bijlage 2.2 zijn de gegevens over 2013 opgenomen.

In bijlage 2.3 zijn de gegevens over 2013 opgenomen van de informatieuitwisseling met alle landen waar Nederland afspraken mee heeft. Daarnaast worden nogmaals met de Nederlandse Belastingdienst met veel landen relatie onderhouden. De meest intensieve samenwerking gebeurt met de Verenigde Staten. Met België en Duitsland zijn afspraken gemaakt over directe grensoverschrijdende samenwerking tussen belastingdiensten aan beide zijden van de grens.

3 Massale klantprocessen en ict

3.1 Single Euro Payments Area (SEPA)

De Belastingdienst heeft alle benodigde aanpassingen voor de SEPA-standaarden voor nieuwe Europese betaalproducten tijdig (voor de EU deadline van 1 februari 2014) en binnen het budget gerealiseerd. Het project is hiermee afgerond.

De realisatie is in de Belastingdienst in drie parallelle trajecten uitgevoerd. Ten eerste is de Belastingdienst vanaf oktober 2012 als één van de eerste overheidsorganisaties in staat om te betalen door middel van Europese overschrijvingen (SEPA Credit Transfers). Na een periode van zorgvuldige opschaling worden vanaf maart 2013 alle uitbetalingen van de Belastingdienst overgemaakt door middel van een Europese overschrijving.

Het tweede traject, de invoering van de Europese incasso (de SEPA Direct Debit), is in oktober 2013 gerealiseerd. De omvang van ruim 6 miljoen maandelijks incasso's naar het nieuwe format is succesvol uitgevoerd. Wat heeft een beperkt aantal verzoeken bij de toelating tot andere belastingen bij de Belastingdienst geleid.

Het derde traject betreft de invoering van de FAN-Aanpakken. Vanaf 15 december 2013 voldoen alle acceptatie's aan de nieuwe specificaties.

3.2 Berichtenbox

In nauwe samenwerking tussen Logius en Belastingdienst zijn in december 2013 5,6 miljoen *MijnOverheidsaccount*'s aangemaakt voor toeslaggerechtigden. Die accounts zijn succesvol gevuld met de berichten uit het proces massaal automatisch continueren toeslagen 2014. Deze berichten zijn overigens ook nog op papier verzonden.

Begin januari is de Belastingdienst een communicatiecampagne gestart om onder de aandacht te brengen dat burgers hun toeslagbeschikking voortaan digitaal kunnen inzien via de Berichtenbox van MijnOverheid. Via een persoonlijk brief zijn in deze 5,6 miljoen toeslaggerechtigden hierover ingelicht. Om berichten in de Berichtenbox te kunnen inzien, moet eerst het account worden geactiveerd. Begin januari waren er bijna 600.000 geactiveerde accounts. Mede door de brief zijn in januari bijna 100.000 accounts per week geactiveerd. Op 4 februari jl. is de grens van 1.000.000 geactiveerde accounts gepasseerd, een mijlpaal in de geschiedenis van MijnOverheid. Ook het aantal bezoekers aan MijnOverheid neemt toe: er zijn nu gemiddeld 40.000 bezoekers per dag. Door deze opschaling zullen ook andere overheidsportalen worden gestimuleerd meer berichten aan te bieden aan de Berichtenbox.

3.3 Inzage in hoge voorschotten toeslagen

In het AO van 20 november 2013 is toegezegd informatie over de terugvordering van te hoge voorschotten toeslagen op te nemen in de jaarsrapportage.

Hiera zijn de gegevens opgenomen van de toeslagzaken 2009 tot en met 2012 wat betreft de voortgang van de definitieve vaststelling en de terugvordering van ten onrechte toegelende toeslagen (stand van zaken 31 december 2013).

Tabel 6 definitieve vaststellingen en terugverdringen 2009

toeslagjaar 2009	huuroeslag	in opgebonden budget	in onderopvang-toeslag	zorgtoeslag
aantal definitief toegelend	1.312.000	1.173.000	324.300	5.705.000
waaraan terugverdringen	476.000	306.000	219.300	2.146.000
totaal teruggevoerd bedrag (op voorlopige en definitieve toelagen)	€ 524 mln.	€ 263 mln.	€ 230 mln.	€ 698 mln.
waaraan ontvangen	€ 454 mln.	€ 256 mln.	€ 421 mln.	€ 670 mln.
waaraan oninbaar	€ 26 mln.	€ 3 mln.	€ 25 mln.	€ 18 mln.

Tabel 7 definitieve vaststellingen en terugverdringen 2010

toeslagjaar 2010	huuroeslag	in opgebonden budget	in onderopvang-toeslag	zorgtoeslag
aantal definitief toegelend	1.312.000	1.096.000	810.300	5.786.000
waaraan terugverdringen	476.000	424.000	200.300	2.035.000
totaal teruggevoerd bedrag (op voorlopige en definitieve toelagen)	€ 495 mln.	€ 251 mln.	€ 402 mln.	€ 647 mln.
waaraan ontvangen	€ 403 mln.	€ 230 mln.	€ 321 mln.	€ 606 mln.
waaraan oninbaar	€ 23 mln.	€ 3 mln.	€ 19 mln.	€ 15 mln.

Tabel 8 definitieve vaststellingen en terugverdringen 2011

toeslagjaar 2011	huuroeslag	in opgebonden budget	in onderopvang-toeslag	zorgtoeslag
aantal definitief toegelend	1.173.000	996.000	461.200	5.648.000
waaraan terugverdringen	375.000	372.000	164.200	1.834.000
totaal teruggevoerd bedrag (op voorlopige en definitieve toelagen)	€ 407 mln.	€ 226 mln.	€ 391 mln.	€ 628 mln.
waaraan ontvangen	€ 299 mln.	€ 199 mln.	€ 329 mln.	€ 585 mln.
waaraan oninbaar	€ 35 mln.	€ 3 mln.	€ 11 mln.	€ 15 mln.

Tabel 9 definitieve vaststellingen en terugverdringen 2012

toeslagjaar 2012	huuroeslag	in opgebonden budget	in onderopvang-toeslag	zorgtoeslag
aantal definitief toegelend	815.000	545.000	211.200	3.745.000
waaraan terugverdringen	232.000	172.000	79.200	1.254.000
totaal teruggevoerd bedrag (op voorlopige en definitieve toelagen)	€ 296 mln.	€ 121 mln.	€ 209 mln.	€ 421 mln.
waaraan ontvangen	€ 156 mln.	€ 79 mln.	€ 149 mln.	€ 259 mln.
waaraan oninbaar	€ 7 mln.	€ 2 mln.	€ 5 mln.	€ 9 mln.

Pan 31 december 2013 was het bedrag van de overstaande voorschotten (nog niet definitief toegewezen toelagen) van de toelagen 2008 7/m 2012:

Tabel 10 stand openstaande voorschotten

	huurtoeslag	in opbrengden bijdrage	in opbrengst- toeslag	zorgtoeslag
toelagen 2008	€ 10 mln.	€ 2 mln.	€ 88 mln.	€ 7 mln.
toelagen 2009	€ 8 mln.	€ 4 mln.	€ 86 mln.	€ 9 mln.
toelagen 2010	€ 42 mln.	€ 8 mln.	€ 139 mln.	€ 30 mln.
toelagen 2011	€ 372 mln.	€ 101 mln.	€ 697 mln.	€ 367 mln.
toelagen 2012	€ 944 mln.	€ 215 mln.	€ 1.519 mln.	€ 1.746 mln.
totaal	€ 1.376 mln.	€ 330 mln.	€ 2.426 mln.	€ 2.159 mln.

3.4 Inning te hoge voorlopige teruggeven

In het AQ van 20 november 2013 is toegezegd de Kamer te informeren over de terugvoering van te hoge voorlopige teruggeven voor aftrekposten in de inkomstenbelasting.

RM (komt volgende week)

3.5 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich de volgende productieverstoringen voorgedaan:

- **Te laag percentage heffingsechte beschikkingen kinderopvangtoeslag**
Gedurende de periode van 1 april tot 1 juli bij 81.000 beschikkingen kinderopvangtoeslag, betrekking hebbend op jaren 2006 tot en met 2011, de heffingsrente door een menselijke fout met een te laag percentage is berekend. De fout is hersteld en de betrokkenen hebben het te laag uitbetaalde bedrag aan heffingsrente zitting ontvangen.

- **Voorlopige aanslagen 2012**
Tijdig inzendende aangiften inkomstenbelasting leiden gewoonlijk tot een bericht van de Belastingdienst vóór 1 juli. Daarin wordt de status van de afhandeling van de aangifte vermeld. Ongeveer 43.000 aangiften konden niet tijdig door de Belastingdienst worden afgehandeld. Dit betraf aangiften waar bij ook de aangiften van de partner worden betrokken. De betrokkenen hebben een excuusbrief gekregen. Voorts is een part van ca. 2000 voorlopige aanslagen 2012 als gevolg van verscherpte controle op hogere teruggeven eind juli verzonden in plaats van vóór 1 juli.

- **Brieven aan overledenen**
In augustus werd geconstateerd dat ten onrechte ruim 14.000 brieven zijn gestuurd aan (de erven van) overledenen. In de brief werd meegedeeld dat zij bij de Belastingdienst zijn geregistreerd als ondernemer. De verzending van deze vergissing was gelegen in een verzuim van het bestaand relatiebeheer van de Belastingdienst. Aan de erven van de betrokkenen zijn excuusbrieven verstuurd.

* *Onjuiste herenningen en aanmerkingen inkomstenbelasting*
In september zijn ca. 5000 onterechte herenningen en/of aanmerkingen inkomstenbelasting verzonden wegens het niet tijdig doen van aangifte. Dit was het gevolg van niet tijdig verwerking van een partij papieren aangiften. De betrokkenen hebben van de Delastingdienst een excuusbrief gekregen.

* *Verzekeren in beschikkingen en betaalgegevens*
Door een fout in het verwerkingsproces zijn in ongeveer 22.000 situaties verschillen ontstaan tussen verstuurd beschikkingen en uitbetaalde bedragen. Burgers kregen soms verkeerde bedragen uitbetaald of werden verzocht foutieve bedragen terug te betalen. De fouten zijn in september hersteld en de daadbetreffende burgers zijn hierover met een excuusbrief geïnformeerd.

* *MIR-voorzettingen*
In oktober bleek dat in ca. 2400 gevallen ten onrechte een kennigegeving is getuurd aan eigenaren van auto's inzake vrijstelling van motorrijtuigenbelasting in verband met de oldtimer regeling. De fout is door middel van een correctiebrief hersteld.

* *Onjuiste verliesverrekening*
In december werd vastgesteld dat in ongeveer 20.000 definitieve aanslagen inkomstenbelasting 2011 en 2012 een verkeerde berekening van de voorwaartse verliesverrekening heeft plaatsgevonden. Er zijn zowel te veel verliezen als te weinig verliezen verrekend. De betreffende aanslagen zullen in de eerste helft van 2014 opnieuw worden berekend. Vanwege de complexiteit van deze herberekening is de nodige tijd nodig om de programmatuur aan te passen.

* *één bankrekeningnummer*
In de brief van 28 januari 2014 is de Kamer geïnformeerd over een tussentijdse aanpak bij de implementatie van het één bankrekeningnummer.¹⁰

¹⁰ Kamerstuk

4 Toezeggingen

In dit hoofdstuk wordt een aantal toezeggingen behandeld die hij verschillende gelegenheden aan de vaste commissie voor Financien zijn gedaan.

Toezegging

Toegesegd de drempelvrijstelling bijw. in het kader van de kantinereregeling te gaan monitoren.

Staatssecretaris tijdens plenaire behandeling Fiscale Voorstellen 2013 op 20 september 2013

Bij besluit van 18 december 2013 heeft de staatssecretaris van Financien het beleid veranderd.¹¹

Toezegging

Toegesegd om de procedure voor belastingbetalers die willen weten of en welke fiscale informatie over hen verspreid is aan het buitenland, op de website van de Belastingdienst te zetten.

Staatssecretaris tijdens plenaire behandeling Belastingplan 2014 op 12 november 2014

De informatie staat inmiddels op de website van de Belastingdienst.¹²

Toezegging

Toegesegd om in enige halfjaarsrapportage Belastingdienst iets op te nemen over het terugvorderen van ten onrechte uitgekaste toeslagen.

Staatssecretaris tijdens het debat feitelijke fraude met toeslagen op 14 mei 2013

Toezegging

Toegesegd informatie over de terugvordering van te hoge voorrenten toeslagen wordt in de halfjaarsrapportages opgenomen.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2013

Deze informatie is opgenomen in paragraaf 3.2.

Toezegging Toegesegd informatie over de terugvordering van te hoge voorlopige terugkaven wordt in de halfjaarsrapportages opgenomen.

Staatssecretaris tijdens het AO Belastingdienst op 20 november 2012

RM: Deze informatie is opgenomen in paragraaf 3.2.

Toezegging

Toegesegd om op de website van de Belastingdienst en de Belastingdienstpersoneels informatie te zetten over veelgestelde vragen m.b.t. pensioen.

Staatssecretaris tijdens plenaire behandeling Belastingplan 2014 op 12 november 2014

¹¹ Besluit 2013, 35894 <http://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2013-35894.htm>.

¹² Link **RM**.

De persconferentie en de mobiliteit van de Belastingdienst zijn actueel.

Tweezegging

Toegesegd de Kamer informatie te verstrekken over het tipgegevens e.d.

Staatsecretaris van Financiën, AO Belastingdienst op 20 november 2013

Bij brief van 2 februari 2010 heeft de toenmalige staatssecretaris de Tweede Kamer geïnformeerd over het tipgegevens e.d.¹³ In de brief worden de criteria genoemd die worden gehanteerd bij het aanpakken van een tipgegevensverstoring. Deze zijn:

- Het moet gaan om een aanzienlijk fiscaal belang.
- De Belastingdienst moet zich ervan vergewissen dat het gaat om betrouwbare informatie.
- In alle gevallen moet een inschatting worden gemaakt van mogelijke aan de tip verbonden risico's voor de fisco en de betrokken ambtenaren.
- Tipgeld wordt pas uitbetaald als en naar gelang de eisers opbrengst in de schatkist is gevoerd.
- Concessies in de heffing, invordering, en boetes/for worden niet gedaan.
- In geen enkel geval wordt strafrechtelijke immunititeit verleend.
- Met betrekking tot het uitdelen van tipgeld en wordt een zeer terughoudend beleid gevoerd.

Simultaan met de brief van 2 februari 2010 is het tipgegevensbeleid openbaar gemaakt. Tot op heden is driemaal gebruik gemaakt van de tipgegevensregeling.

Tweezegging

Toegesegd de bewindspersonen van Griekenland te vragen wat de Griekse autoriteiten hebben gedaan met de door Nederland aangeleverde informatie over Griekse partijen.

Staatsecretaris van Financiën, AO Belastingdienst op 20 november 2013

Op basis van de EU-Regeling administratieve samenwerking belastingen (2011/16/EU) en het bilaterale belastingverdrag met Griekenland heeft de bevoegde autoriteit van de Nederlandse Belastingdienst (CLO/Almere) op 20 januari 2012 aan de Griekse belastingdienst spontaan informatie verstrekt over Griekse eigenaren van in Nederland gevestigde jachten (niet natuurlijke of rechtspersonen). Het betreft hier 263 registraties. Deze informatie kan voor de Griekse fiscus van belang zijn t.w.m. mogelijk niet afgedragen belastingen. Tijdens zijn bezoek aan Griekenland in mei 2013 heeft de minister van Financiën de lijst ook persoonlijk overhandigd aan zijn Griekse ambtgenoot en hem verzocht Nederland op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. In de loop van het jaar heeft de minister nogmaals contact gehad met de Griekse autoriteiten. De afgelopen maanden is dat ook gebeurd via informele ambtelijke weg. Hoewel er nog geen officiële rapportage van Griekenland is ontvangen, is via deze ambtelijke contacten geboden dat de belastingdienst van dat land daadwerkelijk aan de slag is gegaan met de lijst. De lijst is o.a. in handen gesteld van de Griekse anti fraude eenheid SDCE (een soort FIU) en er zijn onderzoeken ingesteld. Van het grootste deel van de lijst is inmiddels achterhaald wie de eigenaar is van de jachten. It a cross checks en audits bestaat de

¹³ Kamerstuk nr.

Dijlage 1: PRODUCTIETABELLEN 2013

Belastingdienst in cijfers

Tabel 1: Bestandenovergang (belastingplichtigen en toeslaggerechtigden)

	2010	2011	2012	2013
Belastingplichtigen IZ	8,3 mln.	8,4 mln.	8,0 mln.	7,8 mln.
Deelbelastingplichtigen VAO	3,0 mln.	3,0 mln.	3,0 mln.	3,0 mln.
Inhoudingsplichtigen Leenregime	3,6 mln.	3,6 mln.	3,6 mln.	3,6 mln.
Inhoudingsplichtigen OS	1,5 mln.	1,6 mln.	1,6 mln.	1,6 mln.
Tegemoetende toeslagen	7,0 mln.	7,7 mln.	7,4 mln.	7,1 mln.

Tabel 2: Volume belangrijke werkstromen

	2010	2011	2012	2013
Ontvangen betalingen	114,0 mln.	115,2 mln.	115,6 mln.	114,0 mln.
Opgelagde aanslagen	73,4 mln.	76,9 mln.	65,6 mln.	66,6 mln.
Betalingen interne wettelijke	43,0 mln.	71,8 mln.	62,4 mln.	66,6 mln.
Telefoon en Belastingtelefoon	15,1 mln.	15,3 mln.	15,4 mln.	15,0 mln.

Fiscale monitor

Tabel 3: Compliance in cijfers

	2010	2011	2012	2013
Belastingverplichting is correcte aansluiting	93%	93%	93%	92%
Zelf-declaratie is correcte aansluiting	90%	88%	88%	88%
Belasting betalen binnen twee maanden	33%	34%	37%	33%
Overeenkomst op ontdekking	30%	34%	31%	30%

Tabel 4: Tevredenheid over de dienstverlening

	2010	2011	2012	2013
Overeenkomstig correspondentie	89%	87%	87%	87%
Betalingen en inhoud afhandeling	87%	85%	84%	83%
Betalingen en inhoud afhandeling	73%	78%	79%	81%
Nakomen van afspraken	72%	74%	74%	74%

Dienstverlening

Tabel 5: Telefonische bereikbaarheid

	2010	2011	2012	2013
Aantal bellen	15.799.000	15.612.000	15.370.000	16.802.000
Toetal beantwoord	13.730.000	14.021.000	14.246.000	14.546.000
Bereikbaarheid	83%	83%	83%	79%

Tabel 6: Kwaliteit antwoorden Belastingtelefoon

	2010	2011	2012	2013
Kwaliteit beantwoording fiscale vragen	81%	81%	86%	86%
Kwaliteit beantwoording status- en procedurevragen	89%	89%	93%	93%

Tabel 7: Terugbelafspraken en aanvragen van de Belastingtelefoon

	2010	2011	2012	2013
Aantal terugbelafspraken (Incbo's)	1.358.000	1.121.000	521.000	537.000
- waarop tijdig gereageerd	88%	81%	82%	79%
Aantal belastingvragen (LUV)	-	-	306.000	346.000
- waarop tijdig gereageerd	-	-	76%	87%
Aanvragen van uitsluit en van documenten	864.000	1.099.000	1.127.000	1.404.000
- waarvan tijdig verstrekt	80%	80%	84%	89%

Tabel 8: Overige dienstverlening

	2010	2011	2012	2013
Bezoeken op Internet	43.342.000	71.595.000	62.427.000	n.v.b.
Beschikbaarheid websites	96,9%	96,9%	100%	100%
Bezoekers	516.000	919.000	704.000	464.000
Help-lijn aanpak	194.000	199.000	186.000	n.v.b.

Tabel 9: Klanttevredenheid dienstverlening

	2010	2011	2012	2013
Internet	89%	90%	90%	91%
Balie	91%	76%	89%	85%
telefoon (algemeen)	78%	82%	81%	82%
Telefoon (intermediair)	n.v.b.	82%	87%	89%

Tabel 10: Ereken en klachten

	2010	2011	2012	2013
Brieven aan de Koningin	34	41	28	25
Commissie voor de verzoekschriften	111	125	93	85
Klachten bij de Nationale Ombudsman	2.252	2.265	2.787	n.n.b.
- waarvan toelagen	663	505	1.231	n.n.b.
* waarvan: - onderliggende klachten	1.588	1.540	1.556	n.n.b.
Aankomst door NIO uitgeleide klachten	39	38	13	n.n.b.
	2010	2011	2012	2013
Door de belastingdienst ontvangen klachten	14.046	12.622	13.744	13.267
- waarvan belastingen	51%	46%	44%	49%
- waarvan toelagen	35%	39%	39%	34%
Percentage uitdrukking klachten (AvB)	98%	96%	95%	98%

Toezicht Belastingen

Tabel 11: Fiscale controles Belastingen

	2010	2011	2012	2013
Totaal	891.008	558.638	588.308	n.n.b.
Kantoorcontroles (behandelde aangiften)	587.008	162.538	306.108	n.n.b.
Aangiften IM	545.300	431.000	477.700	n.n.b.
Aangiften Vpb MIB	25.300	21.500	20.100	21.700
Aangiften Vpb GO	12.300	9.700	8.300	7.500
Boekenonderzoeken	43.008	36.738	27.108	40.708
Boekenonderzoeken MIB	46.000	34.400	24.500	38.900
Boekenonderzoeken GO	2.400	2.300	2.500	1.700
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken	61.008	59.138	52.308	11.508
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken MIB	57.400	56.400	49.900	43.400
Bedrijfs- en actualiteitsonderzoeken GO	3.400	2.500	2.400	1.100

Tabel 12: Horizontaal toezicht (convenanten)

	2010	2011	2012	2013
Aanta GO (grote ondernemingen) onder horizontaal toezicht	n.v.t.	3.278	3.263	2.961
MIB ondernemingen onder een horizontaal	6.800	33.000	87.000	85.000

Tabel 13: Afgehandelde rullingsverzoeken

	2010	2011	2012	2013
APA (Advance pricing agreements)	272	319	321	300
ATR (Advance tax rulings)	482	517	557	552

Tabel 14: Gerechte belastingplichtigen

	2011	2012	2013
Na aangifteverzuim LB	64%	66%	70%
Na aangifteverzuim LH	54%	50%	53%
Na aangifteverzuim LH met winst	87%	74%	57%
Contacten met starters *	20%	25%	22%

* aantal starters bezoeken en klantgesprekken t.o.v. totaal aantal starters.

Tabel 15: Navorderingen, correcties en nabeflagen

	2010	2011	2012	2013
Inkomstenbelasting navorderingen	46.900	45.400	44.800	43.100
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	182.300	176.600	166.700	n.n.b.
Inkomstenbelasting overige correcties	-	100.500	348.600	n.n.b.
Vennootschapsbelasting navorderingen	6.600	9.200	6.000	6.900
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	13.000	9.000	n.n.b.	n.n.b.
Loonheffingen	821.000	830.000	876.000	n.n.b.
Onderwijsbijdrage	1.128.000	1.098.000	1.290.000	n.n.b.
Mutuelijfsbijdrage	1.216.800	1.222.800	1.190.000	1.154.000
Overige afk. volksovereen.	18.000	16.000	12.100	14.600
Overig	15.700	14.200	14.000	16.000

Tabel 16: Beswaarschikfen Belastingen

	2010	2011	2012	2013
Afgedane bezwaarschikfen	406.000	439.000	473.000	412.000
Bezuinigde uitkeringen (AIBS)	82%	94%	93%	93%

Tabel 17: Beroepschriften Belastingen (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2010	2011	2012	2013
Afgedane beroepschriften	5.100	5.300	5.000	n.n.b.
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	31%	31%	31%	n.n.b.
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	10%	14%	10%	n.n.b.

Tabel 18: Beroepschriften in cassatie bij de Hoge Raad

	2010	2011	2012	2013
Afgedane beroepschriften *	759	680	790	n.n.b.
Percentage beroepschriften waarbij de belastingplichtige in het gelijk werd gesteld	20%	24%	21%	n.n.b.

* inclusief 10 case bantalen beroepschriften met 6 toedagen en deuren

Tabel 19: Administratieve processen

	2010	2011	2012	2013
Aanvraag afgifte VRI veranderingen - waarvan voorafgecontroleerd binnen 5 werkdagen (aanvraag afgifte VRI (incl. automatische continuïteit))	254.000 90%	250.000 90%	252.000 91%	254.000 95%
Aanvraag registratie nieuwe ondernemers (LI- en OI-nummers)	286.000	262.000	291.000	236.000
- waarvan voorafgecontroleerd binnen 5 werkdagen	97%	93%	98%	97%

Toezicht Douane

Tabel 20: Controletoes Douane

	2010	2011	2012	2013
Totaal	1.074.000	1.037.000	1.011.000	1.294.000
Controles op aangiften invoerrechten en aangiften	340.000	338.000	340.000	344.000
Realisatiecontrole	800.000	800.000	798.000	784.000
Ambulante controles	60.000	60.000	55.000	60.000
Dokkenonderzoeken	0.000	0.000	0.000	0.000
Statistiekruisen (waarde stelsel)	106.000	106.000	95.000	96.000
Overige controles	107.000	109.000	95.000	85.000

Tabel 21: Correcties

	2010	2011	2012	2013
Correcties voort uit fysieke controles v.a.d.s.	4.400	3.600	3.600	2.600
Correcties fouten bij postaanvragen	16.000	10.000	14.000	15.000
Correcties postvragen	17.000	20.000	18.000	18.000
Correcties ambulante controles				
binnen/buitengrens	4.200	1.000	1.700	1.600
Correcties administratieve controles	700	700	600	800

Tabel 22: Bezwaarschriften Douane

	2010	2011	2012	2013
Afgedane bezwaarschriften	11.000	6.700	4.500	4.200
Procentage tijdig afgedaan (AMS)	99%	99%	99%	99%

Tabel 23: Bezwaarschriften Douane (overloos of de ingetrokken bezwaarschriften en overloos of de door de Hoge Raad behandelde bezwaarschriften)

	2010	2011	2012	2013
Afgedane bezwaarschriften	272	170	230	212
Bezwaarschriften afgedaan waarvan de belastingplichtige geheel in het gevolg wordt gesteld	26%	29%	5%	8%
Bezwaarschriften afgedaan waarvan de belastingplichtige gedeeltelijk in het gevolg wordt gesteld	24%	10%	5%	8%

Tabel 24: Fretvoeren-verbruik

	2010	2011	2012	2013
Druifvergeving	5.773	4.560	3.460	3.200
Aardappelvergeving	1.250	1.510	1.520	n.n.b.
VGB-vergeving	20.710	16.470	17.050	21.400
Overig	4.573	150	125	115

Tabel 25: In beslag genomen goederen

	2010	2011	2012	2013
Locatie (kg)	1.177	8.403	1.934	n.n.b.
Herone (kg)	62	135	141	
Manhuana (kg)	1.541	4.076	1.373	
Hogst (kg)	1.793	1.608	299	
Overige verdoovende middelen (kg)	2.156	566	30	
Silicaten (milieubalans)	132	63	62	
Taalk (kg)	3.221	29.691	3.734	
Wapens (nL, literatankers)	25.436	8.785	65.172	

Tabel 26: Onderzochte munsters voor de in- en uitvoer aanpak door het Dorsse

	2010	2011	2012	2013
Landbouwmedicijn	1.999	1.220	918	1.123
Aardappelvergeving	3.752	3.336	3.137	5.069
Taalkonderzoek	16.930	6.436	6.725	10.918
Druifvergeving	3.667	3.333	4.247	4.629

Toezicht Toeslagen

Tabel 27: Resultaten definitief toekennen toelagjaar 2011 (t/m dec. 2013) *

	Huuro toeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgeboud en budget	Zorgtoeslag
Rebellingen van te weinig ontvangen toeslagen	527.000 42%	211.000 46%	195.000 20%	1.196.000 21%
waarvan:				
€ 0 - € 100	33%	13%	3%	10%
€ 100 - € 500	8%	21%	10%	9%
€ 500 - € 1000	3%	7%	4%	2%
> € 1000	1%	3%	1%	0%
Nihil	264.000 23%	86.000 19%	436.000 43%	2.511.000 46%
Invoertoeagen van te veel uitbetaalde toeslagen	375.000 32%	164.000 36%	372.000 37%	1.834.000 32%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	12%	7%	12%
€ 100 - € 500	12%	14%	17%	15%
€ 500 - € 1000	6%	5%	8%	5%
> € 1000	8%	5%	4%	1%

* Door afondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Tabel 28: Resultaten definitief toekennen toelagjaar 2012 (t/m dec. 2013) *

	Huuro toeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgeboud en budget	Zorgtoeslag
Rebellingen van te weinig ontvangen toeslagen	336.000 41%	81.000 32%	105.000 19%	795.000 21%
waarvan:				
€ 0 - € 100	28%	13%	6%	10%
€ 100 - € 500	9%	18%	10%	10%
€ 500 - € 1000	3%	5%	3%	1%
> € 1000	1%	2%	1%	0%
Nihil	247.000 30%	50.000 24%	266.000 49%	1.596.000 43%
Invoertoeagen van te veel uitbetaalde toeslagen	232.000 29%	75.000 36%	172.000 32%	1.254.000 33%
waarvan:				
€ 0 - € 100	8%	15%	8%	13%
€ 100 - € 500	11%	17%	17%	16%
€ 500 - € 1000	5%	4%	6%	4%
> € 1000	6%	1%	2%	0%

* Door afondingsverschillen kan de som van de percentages in de onderverdeling verschillen van het totaalpercentage.

Tabel 29: Bureaubaaslijnen Toeslagen

	2010	2011	2012	2013
Afgedane bewaarschriften	73.700	61.600	66.500	55.600
Percentsge riddig afgedaan (AWB)	38%	39%	36%	36%

Tabel 30: Berepsschriften Toeslagen (exclusief de ingetrokken berepsschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde berepsschriften)

	2010	2011	2012	2013
Afgedane berepsschriften	834	1.629	2.251	n.n.b.
Percentsge afgedane berepsschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld	8%	10%	11%	n.n.b.
Percentsge afgedane berepsschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld	2%	7%	3%	n.n.b.

Opsporing FIOD

Tabel 31: Beschikbare capaciteit per ministeriehouder op thema

	2010	2011	2012	2013
Opsporing t.b.v. Belastingdienst	51%	51%	51%	57%
Opsporing t.b.v. signalen externe toezichthouders	7%	8%	9%	11%
Speciale thema's (zo als witwassen en fiscale fraude)	24%	28%	27%	26%
Internationale samenwerkingsverbanden	8%	8%	6%	3%
Opsporing t.b.v. overige departementen	n.v.t.	5%	7%	3%

Tabel 32: Afbondeling fractiemidelen

	2010	2011	2012	2013
Aangemaakte zaken	900	909	900	900
Gescompteerde zaken	363	360	400	300

Tabel 33: Afbondeling processen-voorbaai fiscaliteit

	2010	2011	2012	2013
Afgedaan door Openbaar Ministerie	141	107	171	200
- waarvan: voorals recht	40%	40%	60%	73%
- waarvan: tussentijdse	30%	36%	21%	12%
- waarvan: sociale	29%	18%	16%	15%

Internationale Samenwerking

Tabel 34: Internationale uitbreiding van heffingsgegevens (omschikking en directe belastingen)

	2010	2011	2012	2013
Door Nederland verstrekt inlichtingen, op verzoek van het buitenland	3.183	3.508	3.308	3.473
Van buitenland ontvangen inlichtingen, op verzoek van Nederland	2.553	2.704	3.410	6.000

Tabel 35: Internationale wederzijdse bijstand

	2010	2011	2012	2013
Verstrekt wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	244	412	1.922	n.v.b.
Verstrekt wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	1513	1.604	1.702	n.v.b.
Afgeschafte verzoeken tot calumpiëctiet, buitenland	188	230	206	183

Massale inkomtpenningen

Tabel 36: Aantallen van massale aangiften

	2010	2011	2012	2013
Inkomstenbelasting	10.394.000	13.747.000	10.906.000	11.059.000
Vermogensbelasting	813.000	690.000	627.000	632.000
Landheffingen	7.404.000	7.411.000	7.302.000	7.178.000
Omslagbelasting	7.106.000	7.402.000	7.443.000	n.v.b.
Imposten en accijnzen	14.843.000	18.663.000	19.086.000	21.030.000
Zorgverzekeringswet	1.560.000	1.060.000	1.205.000	1.052.000
Metenrijswaardebelasting	10.174.000	9.091.000	9.265.000	9.697.000
Overige aangiften	371.000	331.000	312.000	318.000

Tabel 37: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-1)

	2010	2011	2012	2013
Ontvangen aangiften	10.776.000	11.243.000	10.968.000	11.148.000
waaronder digitaal	9.364.000	10.603.000	10.446.000	10.705.000
waaronder papier	260.000	0.000	520.000	440.000
Aandeel digitaal	91%	95%	95%	96%
Geregistreerde aangiften	10.367.000	10.487.000	10.406.000	10.364.000

Tabel 38: Aantallen uitbetaalde toelagen

	2010	2011	2012	2013
Huurrestg	1.124.000	1.106.000	1.162.000	1.212.000
Kinderopvangtoeslag	486.000	496.000	494.000	401.000
Vergeboonden budget	245.000	892.000	826.000	786.000
Zorgverlief	5.215.000	5.269.000	5.704.000	4.720.000

Tabel 39: Tijdigheid massale processen

	2010	2011	2012	2013
Lijdige afhandeling: IJssengite (inden aangifte vóór 1 april ingediend, bericht vóór 1 juli)	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Aantal zedingen zonder fout	100%	100%	100%	100%

Tabel 40: Verstoringen in het massale proces

	2010	2011	2012	2013
Aantal procesverstoringen	113	63	75	81
Aantal gecontroleerde partijen	17.812	14.104	11.446	11.039
Aantal poststukken (x miljoen)	104	104	100	100
Percentage bevindingen	1,4%	0,9%	1,0%	0,6%

Incasso

Tabel 41: Betalingen

	2010	2011	2012	2013
Ontvangen betalingen	114.797.000	115.159.000	115.534.000	114.777.000
- waarvan automatisch incasso's	72.980.000	73.390.000	74.242.000	73.906.000
Uitgaande betalingen	136.152.000	134.887.000	136.780.000	132.505.000
- waarvan voorschotten toelagen	84.454.000	84.646.000	85.267.000	81.981.000
- waarvan voorlopige terugbetalingen B	33.368.000	33.271.000	32.523.000	31.387.000

Tabel 42: Betalingsachterstand en oninbare vorderingen

	2010	2011	2012	2013
Betalingsachterstand, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	2,3%	2,4%	2,3%	2,4%
Oninbare vorderingen, als percentage van de belasting- en premieontvangsten	1,0%	1,0%	0,9%	0,8%

Tabel 43: Druyminvestering

	2010	2011	2012	2013
Beleidskerninvesteringen	2.194.000	2.392.000	2.322.000	2.233.000
Aanmerkingen	2.907.000	3.015.000	2.914.000	3.303.000
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.896.000	1.896.000	2.277.000	1.896.000
Beleidsende dwangbevelen	1.872.000	1.890.000	1.947.000	1.864.000
Beleidsgevoeligheden	1.158.000	1.228.000	1.235.000	701.000
Operatieve verhoudingen	-4,913	0,864	6,581	140,6

Bedrijfsvoering

Tabel 44: Fiscale knuultelindex (FIK)

	2010	2011	2012	2013
Kwaliteitsindex Belastingen	111	112	112	114
Knuultelindex Douane	108	107	109	104

Tabel 45: Formate en bezetting personeel

	2010	2011	2012	2013
Formate in fte per 31 december	25.647	25.136	26.404	26.408
Bezetting in fte per 31 december	25.964	25.049	26.107	26.857
Aantal medewerkers per 31 december	34.286	31.212	31.360	31.948

Tabel 46: Bezetting per bedrijfsonderdeel

	2010	2011	2012	2013
Totaal	29.044	29.010	28.107	28.937
Beairstaen	36.641	15.348	15.252	15.662
Douane	4.834	4.729	4.626	4.614
Toelader	581	617	591	687
Centrale Administratie	1.573	1.626	1.597	1.590
FIOD	1.096	1.107	1.127	1.207
Beairstaewoon	599	511	609	704
TVAanbod	2.730	2.362	2.434	2.376
Centrum voor Facilitaire Dienstverlening	1.153	1.110	1.105	1.189
Centrum voor Kennis en Communicatie	436	470	493	567
D.O. Belastingdienst	259	200	233	263

Tabel 47: Gemiddelde leeftijd en dienstjaren

	2010	2011	2012	2013
Gemiddelde leeftijd	46,6	49,5	50,2	50,3
Gemiddelde aantal dienstjaren	24,4	25,2	25,5	25,7

Tabel 48: Instroom, uitstroom en doorstrom

	2010	2011	2012	2013
Instroom in fa	121	35	129	1.528
Uitstroom in fa	838	968	985	778
Doorstrom in fa	6.509	1.411	1.436	1.735

Tabel 49: Diversiteit

	2011	2012	2013	2013
Vrouwen in personeelsbestand	34,9%	34,9%	34,9%	32,3%
Vrouwen in schaal 10 of hoger	21,7%	22,5%	22,5%	25,9%
Vrouwen in schaal 12 of hoger	9,3%	9,7%	9,7%	10,9%
Belische minderheden	5,7%	6,6%	6,6%	n.v.b.

Tabel 50: Ziekteverzuim

	2010	2011	2012	2013
Ziekteverzuim (ind. langer dan 1 jaar)	6,0%	6,4%	5,9%	5,7%
Ziekteverzuim (excl. langer dan 1 jaar)	5,2%	5,4%	4,9%	4,8%

Tabel 51: Integriteitsschendingen

	Heldingen 2012	Schendingen 2012	Heldingen 2013	Schendingen 2013
Totaal	255	247	273	235
Financiële schending	22	28	85	70
Misbruik posities en belangenverstrengeling	13	10	11	10
Leiden en misbruiken van informatie	16	13	15	10
Misbruik van vertrouwelijkheid	2	2	11	9
Organiseringsvragen	20	20	27	25
Misdragingen in de privé-sfeer	105	102	35	23
Ongepast gebruik van denkmiddelen /	73	69	89	83

Dijzondere regelingen *

Tabel 52: Vervroegde afschrijving milieu-investeringen (VAMIL-regeling)

	2010	2011	2012	2013
Ingediende aanvragen	14.000	9.000	10.000	n.n.b.
Aangemeld investeringsbedrag (€)	1.749 mln.	1.052 mln.	1.171 mln.	

Tabel 53: Milieu-investeringsaftrek (MIA-regeling)

	2010	2011	2012	2013
Ingediende aanvragen	14.000	9.000	10.000	n.n.b.
Aangemeld investeringsbedrag (€)	1.904 mln.	1.075 mln.	1.268 mln.	

Tabel 54: Energie-investeringsaftrek (EIA-regeling)

	2010	2011	2012	2013
Ingediende aanvragen	15.000	16.000	14.000	n.n.b.
Aangemeld investeringsbedrag (€)	1.313 mln.	1.602 mln.	851 mln.	

Tabel 55: Aftrek op toename inder impoort in overzeelanding

	2010	2011	2012	2013
Overzeelanding				
Aantal werkgemers	42.000	43.000	42.000	n.n.b.
Bedrag afdrachteminderding (€)	383 mln.	393 mln.	378 mln.	
Zeevaart				
Aantal werkgemers	369	378	359	
Bedrag afdrachteminderding (€)	102 mln.	103 mln.	105 mln.	
Spoort en natuurbelastingen				
Aantal werkgemers	17.000	18.000	19.000	
Bedrag afdrachteminderding (€)	880 mln.	927 mln.	720 mln.	

* In de tabellen 52 t/m 55 zijn de cijfers over 2012 aangepast in verband met het beschikbare konink van de definitieve cijfers. De cijfers over 2013 zijn voorlopig.

Dijlage 2: Internationale gegevensuitwisseling

Wet betreft de inlichtingenuitwisseling worden twee stromen onderscheiden:

- + Verstrekken van renaissanceinformatie over niet-Nederlandse ingezetenen aan het buitenland (Verstrekking aan buitenland);
- + Ontvangen van renaissanceinformatie over Nederlandse ingezetenen uit het buitenland (Ontvangsten van buitenland).

De onderstaande informatie is van de in Nederland gevestigde banken ontvangen. Deze gegevens zijn in 2012 naar de desbetreffende landen verzonden:

2.1 Verdragen / TIEA's

Op het terrein van het buitenlandse vermogen zijn in het jaar 2012 aan verdragspartners 617 verzoeken verzonden en 89 verzoeken ontvangen. Hieronder volgt de opsplitsing van verzoeken naar en van de landen:

Tabel 1 verzoeken om inlichtingen aan het buitenland

Land	Aantal
Belize	1
Gibraltar	2
Guernsey	4
Hongkong	6
Isle of Man	2
Jersey	6
Liechtenstein	3
Luxemburg (EU)	36
Monaco	3
Zwitserland	254
Totaal	617

Tabel 2 ontvangen antwoorden van het buitenland

Land	Aantal
Gibraltar	6
Guernsey	2
Hongkong	4
Isle of Man	2
Jersey	4
Kaaiman Eilanden	4
Liberia	13
Liechtenstein	8
Luxemburg	23
Monaco	3
Zwitserland	11
Bijdrage t.o.v.	60

2.2 Toepassing Europese Spaartegoedenrichtlijn

Tabel 3 ontvangen van buitenland

LAND	AANTAL	EUR
Aruba	230	25.483
Begit	61.993	81.273.436
Bulgarië	1.171	160.974
Zwitserland	2.283	35.395.609
Uruguay	63	26.240
Ooruz	170	127.051
Tjechië	1.189	72.862
Duitsland	47.906	84.781.558
Denemarken	4.534	38.341.100
Eeland	131	8.186
Spanje	10.266	9.897.388
Finnland	53	74.267
Frankrijk	10.404	124.181.012
Vereenigd Koninkrijk	16.233	16.892.590
Griekenland	231	20.002
Hongarije	3.676	335.944
Ierland	103	94.440
Blauw Man	744	733.704
Italië	11.657	22.229.028
Litouwen	51	507
Luxemburg	9.240	29.940.514
Lusland	16	9.147
Malta	138	97.351
Oen	74	47.084
Portugal	601	809.207
Romenië	600	160.772
Zweden	4.871	3.298.083
Slovenië	69	12.042
Slovaakse	87	240.400
TOTAAL	189.935	460.745.714

Tab. 14 overtocht van buitenland

LAND	AANTAL	EUR
Oostenrijk	2.128	2.255.201
Arabië	299	502.628
Bezië	29.757	88.129.240
Bulgarië	95	180.071
Oerisch Nederland	254	200.507
Grieken	1.606	2.072.887
Uganda	129	186.436
Tsjechië	325	806.968
Duitsland	47.121	34.365.996
Denemarken	596	506.573
Eeland	31	45.360
Spanje	5.395	14.358.013
Finland	284	455.307
Frankrijk	8.232	22.717.825
Verenigd Koninkrijk	6.486	27.725.644
Guernsey	2	250
Griekenland	2.245	11.875.629
Hongarië	412	910.989
Ierland	815	4.163.197
Ierland, Nieuw	5	8.844
Italië	1.690	6.246.263
Jordanië	1	1.589
Litouwen	41	15.708
Luxemburg	438	1.642.517
Letland	40	113.073
Malta	170	200.000
Polen	691	960.912
Portugal	1.425	4.055.000
Roumanije	184	1.419.480
Zweden	1.264	1.123.162
Slovenië	62	134.363
Slovenije	78	173.226
Sint-Maarten	163	650.250
TOTAAL	115.873	230.001.234

Tabel 3 vopis enpisen Brnzreffing

LAND	EURO
Andorra	274.388
Liechtenstein	55.401
Luxemburg	5.640.511
Monaco	28.949
Oesterreich	841.303
San Marino	782
States of Jersey	113.275
States of Guernsey	14
Switzerland	10.353.684
USD	1.050
Total	17.061.211