Belastingdienst

Beheersverslag 2009

Deel 1
Beleidsverslag

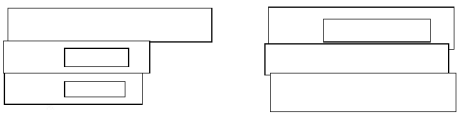
Voorwoord

In dit Beheersverslag leggen we verantwoording af over het halen van de afgesproken doelstellingen en over wat we hebben gepresteerd in het jaar 2009. In het voorwoord van het verslag over 2008 zijn we geëindigd met de woorden: "We willen het komende jaar de bedrijfsvoering op een hoger plan brengen. Omdat burgers en bedrijven daarop rekenen". In het jaar 2009 hebben we voortgebouwd op de verbeteringen van 2008 en gestuurd daar waar het nog niet goed genoeg was.

Op bijna alle fronten heeft de Belastingdienst over 2009 voortgang geboekt. Een aantal van de belangrijkste resultaten op een rij:

- De digitale dienstverlening is verbeterd: de pilot met vooraf ingevulde aangifte inkomstenbelasting is succesvol verlopen; gebruikers waarderen het gemak en de tijdwinst.
- Er is sprake van een werkende loonaangifteketen. De gegevens uit de polisadministratie zijn massaal gebruikt voor de vooraf ingevulde aangifte.
- De afgifte van VAR-verklaringen en BTW-nummers is versneld.
- Startende ondernemers zijn systematisch bezocht. Door ondernemers vroegtijdig te informeren over hun fiscale verplichtingen, leidt dit tot minder correcties achteraf.
- Er zijn voorlichtingscampagnes gehouden over geld terug vragen (jongeren), invoer verboden goederen (Douane), en startende ondernemers en zzp-ers.
- Het horizontaal toezicht is uitgebreid: met zo'n 60 zeer grote ondernemingen en 50 middelgrote organisaties zijn convenanten afgesloten. In het midden- en kleinbedrijf (MKB) zijn convenanten gesloten met een tiental kantoren van fiscaal intermediairs en koepelorganisaties.
- Het Toeslagenproces is flink verbeterd: in 2009 zijn alle toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget) binnen de rechtmatigheidgrenzen gebleven; het aantal klachten over toeslagen is met meer dan een kwart afgenomen.
- Bijna 8.300 zwartspaarders gaven meer dan 2,2 miljard buitenlands vermogen aan bij de Belastingdienst.
- Misbruik van de auto van de zaak werd streng gestraft.
- De FIOD is effectief gebleken: 86% van de processenverbaal leidt tot een rechterlijke uitspraak of een transactie. Bij de bestrijding van de vastgoedfraude zijn door de FIOD in de Klimop-zaak goede resultaten geboekt.
- De reorganisatie van de Douane is goed afgerond.

Natuurlijk blijven er nog verbeterpunten over zoals de afhandeltermijnen voor bezwaren en klachten en de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon. Ook de informatievoorzieningsketen (IV-keten) vergt nog de nodige aandacht het komende jaar. Het geheel overziend zijn we niettemin trots op wat het afgelopen jaar is bereikt. Dit moedigt ons aan om met de inzet van alle medewerkers van de Belastingdienst het in 2010 wederom beter te doen dan het afgelopen jaar.



1912711 01896

Inhoudsopgave

Deel 1 – beleidsverslag

1	**Algemeen**	**6**
1.1	Mening van burgers en bedrijven	7
2	**Dienstverlening**	**8**
2.1	Inleiding	9
2.2	Volumeontwikkeling	9
2.3	Ervaren kwaliteit	10
2.4	Realisatie	11
3	**Toezicht en opsporing**	**16**
3.1	Inleiding	17
3.2	Volumeontwikkeling	17
3.3	Ervaren toezicht	18
3.4	Toezicht fiscaal	18
3.5	Toezicht toeslagen	23
3.6	Toezicht Douane	24
3.7	Opsporing	27
4	**Massale klantprocessen**	**30**
4.1	Inleiding	31
4.2	Volumeontwikkeling	31
4.3	Realisatie	32
4.4	Toeslagen	32
4.5	Procesverstoringen	32
4.6	Grote projecten	33
5	**Bedrijfsvoering**	**36**
5.1	Personeel	37
5.2	Organisatieontwikkeling	39
5.3	Overige bedrijfsvoeringsaspecten	40
	Bedrijfsvoeringsmededeling	**42**

1912711 01896

Deel 2 – jaarrekening

1	**Inleiding**	**46**
1.1	Algemeen	47
1.2	Inrichtingseisen	47
1.3	Rechtshandhavingsbeleid en beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik	47
1.4	Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten	48
2	**Toelichting op Kernstaat 1**	**50**
2.1	Verplichtingen	51
2.2	Uitgaven	51
2.3	Ontvangsten	53
2.4	Niet-begrotingsuitgaven en ontvangsten	58
3	**Toelichting op Kernstaat 2**	**60**
3.1	Niet-begrotingsuitgaven Toeslagregelingen	61
3.2	Overige niet-begrotingsuitgaven	61
3.3	Niet-begrotingsontvangsten Fondsen	62
3.4	Niet-begrotingsontvangsten Toeslagregelingen	64
3.5	Overige niet-begrotingsontvangsten	64
4	**Bijlage bij de Jaarrekening**	**68**

Deel 3 – bijlagen

1	**Productietabellen**	**76**
2	**Bijzondere regelingen**	**86**
3	**Begrippenlijst**	**88**

1912711 01896

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 onder meer door vanuit een dienstverlenende houding te zorgen voor goede communicatie met burgers en bedrijven. Naast dienstverlening 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 mening van burgers over 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. Binnen de Fiscale monitor wordt jaarlijks een onderzoek uitgevoerd onder particulieren, ondernemers, Douaneklanten, fiscaal intermediairs en - sinds 2007 - toeslaggerechtigden.

Waardering algemeen functioneren

Het algemeen functioneren van de Belastingdienst krijgt in 2009 gemiddeld een 6,7 als rapportcijfer en dat is 0,3 hoger dan 2008. Toeslaggerechtigden waarderen het algemeen functioneren van de Belastingdienst/Toeslagen met een 6,7. De waardering van particulieren scoort met een 6,5 iets onder het gemiddelde. Van ondernemers en Douaneklanten krijgt de Belastingdienst het hoogste cijfer, een 6,8. Als we kijken naar andere overheidsinstanties, dan scoort de Belastingdienst niet slecht; ter vergelijking: gemeenten scoren gemiddeld een 6,2 en de politie een 6,4.

In de Fiscale monitor geven burgers en bedrijven onder meer aan hoe zij staan tegenover het betalen van belasting. In tabel 1 is een aantal vragen opgenomen.

Het percentage ondervraagden dat belasting ontduiken onaanvaardbaar vindt, laat de laatste jaren een stijgende lijn zien. Douaneklanten scoren het hoogst, 98% vindt belastingontduiking onaanvaardbaar tegenover 83% van de particulieren.

Ook het aantal mensen voor wie zelf belasting ontduiken uitgesloten is, stijgt. Particulieren scoren met 72% ook hier het laagst, Douaneklanten scoren met 95% het hoogst.

Betalen van belasting wordt door meer dan de helft van de belastingplichtigen niet als vanzelfsprekend ervaren. We zien in 2009 wel een flinke stijging ten opzichte van 2008. Douaneklanten en ondernemers scoren ruim boven de 55%, van de particulieren en toeslaggerechtigden vindt iets minder dan de helft dat ze een bijdrage moeten leveren.

Tabel 1: Houding belastingplichtigen tegenover belastingen (%)

	2006	2007	2008	2009
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	86	90	92	92
Zelf belasting ontduiken is uitgesloten	77	79	82	86
Belasting betalen betekent iets moeten bijdragen	54	55	49	53

1912711 01896

2 Dienstverlening

De operationele doelstelling voor dienstverlening luidt:

Belastingplichtigen, premieplichtigen en toeslaggerechtigden dienstverlening aanbieden op de manier die hen past.

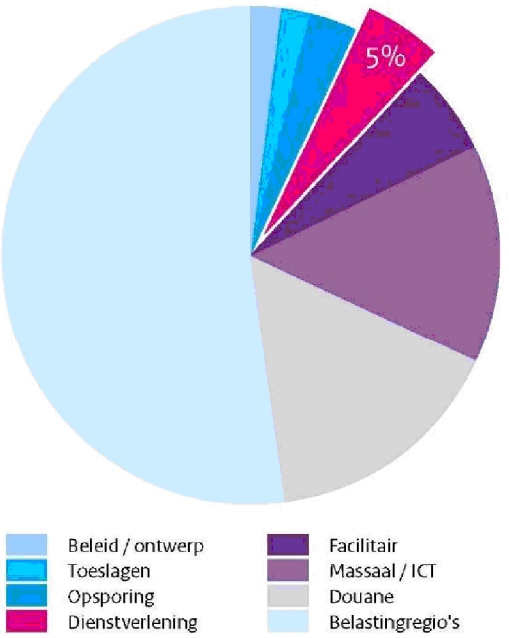
2.1 Inleiding

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 heeft in 2009 sterk ingezet op het verbeteren van processen en het vergroten van de dienstbaarheid.

Voor 2009 zijn de volgende instrumenten ingezet:
- Telefonische dienstverlening gericht op goede bereikbaarheid en kwalitatief goede afhandeling;
- De vooringevulde aangifte;
- Voorlichting via diverse media.

In 2009 waren ruim 1.600 medewerkers werkzaam in het segment dienstverlening. Dat is ongeveer 5% van de totale bezetting. Zo'n 700 medewerkers werkten fulltime in de telefonische dienstverlening, binnen dienstverlening is dat 44% (zie figuur 1).

Bezetting dienstverlening



2.2 Volumeontwikkeling

Burgers en ondernemingen communiceren met de Belastingdienst via verschillende wegen: 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.

Klantcontacten via internet

Het aantal klantcontacten via internet nam in 2009 met 28,6 miljoen bezoekers (6,7%) toe ten opzichte van 2008.

Aangeboden telefoongesprekken

Het aantal aangeboden gesprekken bereikte over 2009 bijna de 18 miljoen. Dit is een toename met 1,1 miljoen telefoontjes (7%) ten opzichte van 2008.

Tabel 2: Volumeontwikkeling dienstverlening (aantallen x 1.000)

	2006	2007	2008	2009
Aantal bezoekers op website	24.700	27.300	26.800	28.600
Aangeboden telefoongesprekken	17.344	16.668	16.816	17.951
Baliebezoekers	1.115	1.081	1.024	1.007
Terugbelafspraken	2.669	2.364	2.282	2.118
Aanvraag afgifte sofinummers	171	230	106	74
Aanvraag afgifte sofinummers NEN [1]	-	-	62	37
Aanvraag afgifte VAR-verklaringen	235	279	227	268
Aanvraag registratie nieuwe Ondernemingen (LH en OB nummers)	-	-	164	252
Hulp bij aangifte door Belastingdienst	150	171	170	191
Hulp bij aangifte door vakbonden	322	377	370	445
Ontvangen bezwaarschriften [2]	441	413	429	366
Ontvangen klachten (aantal x 1)	19.214	22.674	16.395	13.852

[1] NEN gecertificeerde uitzendondernemingen.

[2] Ontvangen bezwaarschriften volgens nieuwe definitie, waarbij uitsluitend de bezwaarschriften worden geteld welke zijn ontvangen n.a.v. de: definitieve, navorderings- en naheffingsaanslagen.

1912711 01896

Baliebezoek
Het aantal baliebezoekers bedroeg iets meer dan een miljoen en is hiermee nagenoeg gelijk gebleven aan vorig jaar.

Terugbelafspraken
Het aantal terugbelafspraken in 2009 kent een lichte daling ten opzichte van 2008. Daarmee zet de trend van de afgelopen jaren van het terugdringen van de terugbelafspraken gestaag door. Toeslagen zijn met 208.000 gevallen goed voor circa 10% van het aantal terugbelafspraken. Daarnaast zijn er bij Toeslagen 45.000 duplicaatbeschikkingen aangevraagd.

Hulp bij aangifte en aanvraag (HUBA)
Ook in 2009 trof de Belastingdienst voorzieningen voor belastingplichtigen die hulp nodig hadden bij het invullen van hun aangifte. Die hulp werd geboden door de Belastingdienst, vakbonden en ouderenbonden. De medewerkers van deze bonden worden geschoold door de Belastingdienst.
Het aantal belastingplichtigen dat hulp zocht en kreeg bij het invullen van hun aangifte inkomstenbelasting steeg ook in 2009. Bij de Belastingdienst steeg het aantal hulpvragen met 12,4%, de hulp door bonden steeg nog sterker: met 20%. De stijging van deze vorm van dienstverlening laat een trend zien, de afgelopen drie jaar steeg de vraag met bijna 40%.

Afgifte BSN-nummers
Vanaf eind 2007 geven gemeenten het burgerservicenummer (BSN) uit bij geboorte of vestiging in Nederland. Door de invoering van BSN verstrekt de Belastingdienst geen sofinummers meer aan personen die in de Gemeentelijke Basisadministratie staan ingeschreven. In 2009 zijn er door de Belastingdienst 74.000 BSN nummers aan niet-ingezetenen uitgegeven.

VAR-verklaringen
Het totaal aantal aanvragen voor een verklaring arbeidsrelatie (VAR) is ten opzichte van 2008 opgelopen tot 268.000 aanvragen, een stijging van 18%.

Bezwaarschriften
Het aantal bezwaren laat een afname zien. In vergelijking met het beheersverslag 2008 wordt de rapportage over de fiscale bezwaarschriften beperkt tot de bezwaarschriften tegen definitieve aanslagen en navorderingsaanslagen. Deze bezwaarschriften bevatten vaak een fiscaaltechnische problematiek, die door de inspecteur wordt beoordeeld. De bezwaarschriften tegen voorlopige aanslagen worden buiten beschouwing gelaten omdat de Belastingdienst deze voor het overgrote deel binnen enkele dagen als een mutatie afhandelt.

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

In 2009 ontving de Belastingdienst zelf 13.852 klachten. In vergelijking met 2008 is dat een daling van ruim 15%. Vooral over Toeslagen kwamen minder klachten binnen, waren er in 2008 nog 7.436 klachten over Toeslagen, in 2009 waren dat er 5.536, een daling van 25%.
In 2009 ontving de Nationale Ombudsman 2.066 klachten over de Belastingdienst, waarvan 777 over Toeslagen. Dat zijn in totaal 23% minder klachten dan in 2008.

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 2009 de doelstellingen van de ervaren kwaliteit gehaald. Zo is de ervaren duidelijkheid in correspondentie licht toegenomen. Respondenten zijn tevreden over de duidelijkheid van brieven en het gemak waarmee ze informatie op de website kunnen vinden.

De ervaren snelheid van afhandeling steeg in 2009 van 54% naar 64% van het aantal respondenten. Toch vinden burgers en ondernemers nog steeds dat de behandeling van aangiftes en aanvragen te traag verloopt.

De kwaliteit van de antwoorden bij de BelastingTelefoon ligt nog niet op het gewenste niveau: er is echter wel een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van 2008. De kwaliteit van de antwoorden op fiscale vragen (door TNS/NIPO gemeten) steeg van 74% naar 81% (doelstelling voor 2009 80%-85%). De kwaliteit van de antwoorden

Tabel 3: Klachten en brieven (aantallen)

	2006	2007	2008	2009
Brieven aan de Koningin	38	29	53	41
Commissie voor de verzoekschriften en burgerinitiatieven	161	148	177	145
Door de Nationale Ombudsman ontvangen klachten	3.332	3.283	2.691	2.066
- waarvan Toeslagen	1.668	1.482	1.001	777
- waarvan uitgebrachte rapporten	30	25	30	21
- doorgezonden naar Belastingdienst	1.634	1.776	1.660	1.268
Door de Belastingdienst ontvangen klachten	19.214	22.674	16.395	13.852
- waarvan Toeslagen	11.126	12.668	7.463	5.536
- waarvan overige processen	8.088	10.006	8.932	8.316

1912711 01896

op status en procesvragen scoorde 87% en dat is lager dan de doelstelling voor 2009 (90%-95%). De belangrijkste oorzaken voor het niet realiseren van deze laatste doelstelling is de vertraagde implementatie van het informatiesysteem ten behoeve van de medewerkers van de BelastingTelefoon.

2.4 Realisatie

In tabel 5 worden 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 geldt de doelstelling dat 90% van de vragen binnen twee werkdagen worden beantwoord. Deze norm is ruimschoots gehaald. In 2009 was het percentage 94%.

Sofinummers
In 2009 zijn er 71.000 verzoeken voor afgifte van sofinummers behandeld. Deze zijn alle binnen de normtermijn van vijf werkdagen afgewikkeld.

VAR-verklaring
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 2009 werden 268.000 aanvragen voor een VAR-verklaring ontvangen, waarvan 93% tijdig is afgehandeld.

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 256.000 aanvragen behandeld. Hiervan is 95% tijdig afgedaan.

Stella-teams
In 2009 is in iedere regio de Stella-aanpak ingevoerd. Dat betekent dat burgers die grote moeite hebben met het oplossen van hun fiscale problemen intensief geholpen worden. Hiervoor is in elke regio een zogenaamd Stella-team ingericht dat er voor zorgt dat de problemen van deze burgers worden opgelost door bijzondere aandacht. De resultaten zijn dat fiscale- en invorderingsproblemen worden opgelost en burgers zich goed geholpen voelen door de Belastingdienst.

Bezwaren en klachten
De Belastingdienst hanteert de doelstelling dat van de bezwaarschriften en klachten minimaal 95% respectievelijk 98% tijdig wordt afgedaan. Deze doelstelling is in 2009 niet gerealiseerd. Over 2009 is het resultaat dat 87% van de bezwaarschriften en 94% van de klachten tijdig is behandeld.

In tabel 6 staat de uitsplitsing naar de verschillende belastingmiddelen van de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften.

Het percentage tijdig afgedane bezwaren door belastingregio's kwam over 2009 uit op 84% (norm is 95-98%). Douane en Toeslagen scoorden beter met 99% respectievelijk 95%.
Met name de score bij de bezwaarschriften van de Inkomstenheffing blijft achter bij de doelstelling. Verstoringen in het administratieve proces en de tijd die daarna nog nodig is voor de centrale

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

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Ervaren duidelijkheid correspondentie	81	82	82	80 – 85	84
Ervaren snelheid afhandeling	62	55	54	65 – 70	64
Ervaren bereikbaarheid	60	59	60	65 – 70	67
Nakomen van afspraken	87	81	81	85 - 90	86

Tabel 5: Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2008 Tijdig afgehandeld %	2009 Norm 2009	2009 Tijdig afgehandeld %
Terugbelafspraken	91	85-90	94
Aanvraag afgifte sofinummers	96	98-100	100
Aanvraag afgifte sofinummers NEN	n.v.t.	98-100	100
Aanvraag afgifte VAR verklaringen	99	>90	93
Registratie nieuwe Ondernemingen (LH en OB nummers)	87	>98	95
Afgedane bezwaarschriften	83	95-100	87
Afgehandelde klachten	88	95-100	94

1912711 01896

Tabel 6: Afdoening bezwaar[3] (tijdigheid in %)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009
Inkomstenbelasting	81	84	84	95 - 98	82
- Inkomstenbelasting particulieren	84	85	84	95 - 98	84
- Inkomstenbelasting ondernemers	74	82	84	95 - 98	79
Vennootschapsbelasting	71	79	88	95 - 98	95
Loonbelasting/Loonheffingen	63	58	69	95 - 98	80
Omzetbelasting	65	69	82	95 - 98	89
Douane	91	94	95	95 - 98	99
Wet zelfstandigen in ziekenfondsverzekering (WZZ)	78	86	90	95 - 98	91
Motorrijtuigenbelasting incl. houderschapsbelasting	90	90	97	95 - 98	98
Toeslagen	-	-	59	95 - 98	95
Overige	67	56	76	95 - 98	84
Totaal	**80**	**83**	**83**	**95 - 98**	**87**

verwerking en verzending van de beschikkingen zijn hieraan debet. Eind 2009 is besloten onderzoek te laten instellen naar het bezwaarproces. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zullen in 2010 maatregelen worden getroffen om tot een verbeterde procesinrichting te komen.

Van de afgedane klachten is 83% binnen 6 weken afgedaan en 94% binnen de door de Awb gestelde termijnen. Gedurende het jaar is het aantal klachten dat binnen de Awb-termijnen is afgewikkeld gestegen. In november en december lag het percentage boven de 98%. De belangrijkste redenen om te klagen zijn de behandeltermijn en administratieve nauwkeurigheid. Klagers die een medewerker hebben gesproken zijn overwegend positief over de vriendelijkheid (75%), de mate waarin ze serieus genomen zijn (68%) en het getoonde begrip (60%). Wanneer klagers beneden gemiddeld tevreden zijn, of ontevreden, blijkt dit vaak samen te gaan met een lange afhandeltermijn.

Beroepschriften
In tabel 7 staan de door de Belastingdienst gemeten kengetallen over de afhandeling van beroepschriften. Het aantal afgedane beroepschriften is gedaald in 2009.

Tijdig afhandelen aangifte
De Belastingdienst heeft termijnen afgesproken waarbinnen een aangifte moet leiden tot een voorlopige aanslag, (vóór 1 april aangifte, vóór 1 juli bericht). Tabel 8 geeft voor het middel inkomstenbelasting (IB) het percentage tijdigheid. De doelstelling is gehaald.

Vooringevulde aangifte (VIA)
Doelstelling van de vooringevulde aangifte is het de burgers makkelijker te maken om elektronisch aangifte te doen. Voor het belastingjaar 2008 is hiervoor een landelijke proef gedaan. Belastingplichtigen die aangifte deden via internet, konden ervoor kiezen bij het invullen van het elektronische aangifteformulier gebruik te maken van de vooraf ingevulde aangifte. Deze proef is in 2009 geëvalueerd. Hieruit bleek dat deze mogelijkheid positief wordt gewaardeerd.
Van de gebruikers gaf 92% aan de vooringevulde aangifte daadwerkelijk als gemak te ervaren; vooral de tijdwinst speelt daarbij een rol. 93% van de respondenten gaf aan ook volgend jaar hiervan gebruik te gaan maken. Meer dan 80% van de ondervraagden zou de VIA ook aan een ander aanraden. Het rapportcijfer was een 7,5.

De Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA) is in de prijzen gevallen tijdens de uitreiking van de Nationale E-Government Award 2010. De jury is lovend over de VIA. In het rapport staat vermeld dat het immers alle burgers raakt. De VIA maakt bovendien succesvol gebruik van vele verschillende gegevens van overheidspartijen. Volgens de jury komen trajecten als DigiD en het WOZ-register door VIA tot bloei. Het project heeft laten zien dat de Belastingdienst in staat is een groot project te realiseren, vindt de jury.

Telefonische bereikbaarheid
In tabel 9 wordt een overzicht gegeven van de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.

De gemiddelde bereikbaarheid over alle werkstromen bedroeg 74%. Voor de werkstromen Ondernemingen, Auto en Douane lag het percentage bereikbaarheid ruim boven de 85%. Van de 14 miljoen aangenomen gesprekken in 2009 heeft meer dan een kwart van de gesprekken betrekking op toeslagen. De bereikbaarheid voor toeslagen is in de maanden januari, juni, september, en oktober van het jaar fors onder het gewenste niveau gebleven. Dit heeft met name het totaalpercentage naar beneden gedrukt. De oorzaken van

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

1912711 01896

deze achterblijvende telefonische bereikbaarheid zijn divers. In 2009 is een nieuw technisch platform geïnstalleerd, wat vooral in het begin gepaard ging met een verlaging van de bereikbaarheid. Daarnaast zijn in 2009 ten opzichte van het jaar 2008 ruim 1 miljoen gesprekken meer binnengekomen, een stijging van meer dan 10%. Ook was de afhandeltijd van gesprekken voor bepaalde werkstromen in sommige maanden hoger dan verwacht. Door het hoge aanbod aan telefoontjes werd de maximale capaciteit van het telefonieplatform regelmatig overschreden, waardoor weer veel herhaalverkeer ontstond.

Maart 2009
De BelastingTelefoon beleeft de drukste periode van het jaar met soms meer dan 100.000 telefoontjes per dag. Daarom zijn ze in maart ook op vrijdagavond tot 20.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur geopend. Ook in 8 regio's werken medewerkers sinds begin maart op proef langer door om de dienstverlening te verbeteren en om de voor- en nadelen van flexibele werktijden te onderzoeken.

Verbetering dienstverlening BelastingTelefoon
In 2009 zijn verschillende initiatieven genomen om de telefonische dienstverlening te vergroten.

- *Klantgericht Afhandelen Telefonie (KAT) Particulieren*
  Vanaf 1 januari 2009 kunnen bij de BelastingTelefoon heffingskortingen voor de VA 2009 telefonisch stop gezet worden. Het totaal aantal stopzettingen bedroeg in 2009 15.999. Ook kunnen particulieren telefonisch uitstel van belastingaangifte vragen.
- *Klantgericht Afhandelen Telefonie (KAT) Toeslagen*
  In 2007 is een pilot gestart met het telefonisch stopzetten van de huur- en zorgtoeslag. In 2008 zijn de mogelijkheden uitgebreid,o.a. het telefonisch wijzigen van inkomens. In 2009 heeft opnieuw een uitbreiding plaats gevonden: vanaf februari 2009 kunnen toeslaggerechtigden ook de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget stopzetten. In 2009 zijn in totaal 114.825 stopzettingen en 200.497 inkomenswijzigingen verwerkt. In 2009 is bij de BelastingTelefoon Toeslagen gestart met het voor de klant treffen van een betalingsregeling. Sinds de invoering van werkwijze, zijn ongeveer 50.000 betalingsregelingen getroffen.

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. 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 2009 zijn 353.004 gesprekken binnengekomen waarvan er 343.536 direct zijn afgedaan. Het percentage aangenomen gesprekken bedroeg in 2009 97. Vanwege de positieve ervaringen in 2009 worden de lokale lijnen voor fiscale intermediairs overgebracht naar de Helpdesk.

Voorlichtingscampagnes
Ondernemers, particulieren en (fiscaal) intermediairs moeten op de hoogte zijn van voor hen relevante zaken die voortvloeien uit wet- en regelgeving. Hiervoor zijn in een Postbus 51-campagne radio- en tv-spots ingezet, maar daarnaast is er ook gebruik gemaakt van brieven en toelichtingen, advertenties, beurzen en bijeenkomsten, websites, banners, nieuwsbrieven en brochures.

Tabel 7: Afgedane beroepschriften

	2006	2007	2008	2009
Afgedane beroepschriften (aantallen)[4]	5.663	6.073	6.642	6.534
Percentage belastingplichtige in het gelijk gesteld	29	29	27	28

Tabel 8: Tijdige afhandeling aangiften (%)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Tijdigheid afhandelen aangiften IB	99,7	99,7	99,3	95 - 98	99,9

Tabel 9: Telefonische Bereikbaarheid (%)

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

[4] inclusief Hoge Raad.

1912711 01896

In 2009 zijn onder meer de volgende campagnes gehouden voor jongeren (geld terugvragen), Douane (invoer verboden goederen), ondernemers (EU BTW), startende ondernemers en zzp-ers. Verder is in 2009 voor fiscaal intermediairs een serie van acht bijeenkomsten georganiseerd waar ruim 6.000 bezoekers zijn geweest.

In de eerste maanden van 2009 heeft intensieve communicatie met toeslaggerechtigden plaatsgevonden, waarbij zij het advies kregen hun inkomensschattingen te wijzigen wanneer zij niet meer of in mindere mate nog in aanmerking komen voor de fiscale aftrek van kosten voor buitengewone uitgaven. Dit ter vermijding van een terugbetalingsverplichting van toeslagen bij de definitieve toekenning over 2009. In de periode januari tot en met maart was een toename van het aantal inkomensmutaties waarneembaar van ongeveer 400.000.

Internet bij de balies
Alle balies beschikken sinds dit jaar over een internet werkplek. Op deze internet werkplekken kunnen burgers, indien nodig met hulp, gebruik maken van de elektronische faciliteiten die de Belastingdienst biedt. Dit met de bedoeling burgers meer zelfredzaam te maken.

Vanaf 2010 gelden nieuwe regels voor de gastouderopvang. In november 2009 is aan alle ouders met opvang door gastouders gevraagd aan te geven of zij hun toeslag willen behouden en of zij zich ervan vergewist hebben dat hun gastouders aan de nieuwe regels zullen voldoen. Dit om te voorkomen dat in 2010 de bijdrage onterecht wordt toegekend. Meer dan 90% van de aangeschreven aanvragers heeft hierop gereageerd. De overigen hebben een rappelbrief gekregen. De toeslagen van de 7.000 aanvragers die ook daarop niet reageerden zijn in februari 2010 stopgezet. Samen met de aanvragers die zelf om stopzetting hebben verzocht, zijn er 16.000 toeslagen voor de gastouderopvang stopgezet.

Verbeteren van de website van de Belastingdienst
In 2009 is er ook specifieke aandacht geweest voor mensen die moeite hebben met het begrijpen van formulieren en schriftelijke toelichting. Juist voor deze groep van 1,5 miljoen mensen is er op de websites een speciale voorleesfunctionaliteit geïmplementeerd. De Belastingdienst streeft ernaar om de bezoekers van haar sites een bereikbaarheid van 24 uur per dag, 7 dagen per week te kunnen bieden, met een zo beperkt mogelijke uitval vanwege onderhoud. In 2009 zijn de websites vrijwel continu bereikbaar geweest.

1912711 01896

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 douanetaken de volgende operationele doelstelling:
Het leveren van een bijdrage aan de bescherming van de samenleving tegen ongewenste goederen.

3.1 Inleiding

Toezicht is risicogericht, zichtbaar en actueel. Toezicht vindt op maat plaats: vertrouwen waar het kan en repressief waar nodig. De Belastingdienst richt zijn toezicht daarbij niet alleen op bekende belastingplichtigen maar ook op de groep die zich buiten het blikveld van de Belastingdienst bevindt. Binnen het toezicht onderscheidt de Belastingdienst vier segmenten: Particulieren, Midden- en Kleinbedrijf (MKB), Middelgrote ondernemingen (MGO) en Zeer grote ondernemingen (ZGO).

De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van bedrijfsbezoeken, boekenonderzoeken, bestuurlijke boetes tot strafrechtelijke vervolging. De handhavingsmix wordt samengesteld vanuit de optiek van effectiviteit (bijdrage aan ervaren pakkans) en efficiëntie (kosten). Daarbij speelt samenwerking met andere overheidsorganisaties en werken in de actualiteit een belangrijke rol. Verder zet de Belastingdienst in op horizontaal toezicht door het afsluiten van convenanten met grote organisaties, brancheorganisaties binnen het midden- en kleinbedrijf en met fiscale intermediairs.

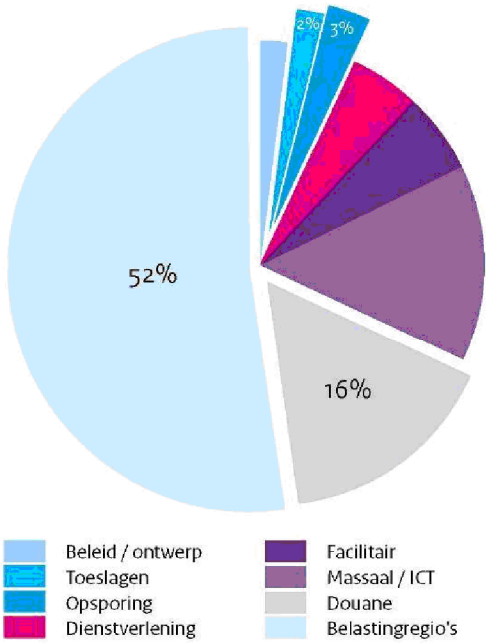
Het toezicht bij toeslagen is gericht op het correct, op basis van de wettelijke grondslagen, uitbetalen van het juiste bedrag. De kern hiervan is het administratieve toezicht. Dat bestaat uit massale vergelijkingen tussen de eigen gegevens in de aanvragen en gegevens van derden.

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.

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

Om de operationele doelstellingen te bereiken zijn in 2009 17.288 medewerkers ingezet in het toezicht op de belastingmiddelen, 647 op toeslagen en 5.177 op goederen. Daarnaast zijn ruim 1.126 medewerkers ingezet in de opsporing. In totaal betreft het circa 73% van de totale personele capaciteit[5].

Bezetting toezicht en opsporing



3.2 Volumeontwikkeling

De volgende tabel geeft de ontwikkeling weer van het aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden over de afgelopen vier jaren.

De volumes laten afgezien van de inkomensheffing en toeslagen een licht stijgend beeld zien. Voor toeslagen is sprake van een lichte daling. Het aantal belastingplichtigen in de inkomensheffing is gedaald door het afvoeren van belastingplichtigen die meerdere jaren een zogeheten nihilaanslag hebben ontvangen. Het genoemde aantal belastingplichtigen IB/IH in 2009 van 8,6 miljoen betreft degenen die verplicht zijn aangifte te doen. Het aantal vrijwillige aangiften was in 2009 1,1 miljoen. In totaal komt het aantal te behandelen aangiften in 2009 daarmee uit op 9,7 miljoen.

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

	2006	2007	2008	2009
Belastingplichtigen IB/IH	9.201	10.223	9.696	8.644
Belastingplichtigen Vpb	711	750	791	810
Inhoudingsplichtigen LB/LH	572	595	619	627
Inhoudingsplichtigen OB	1.231	1.316	1.408	1.453
Aanvragen toeslagen	6.186	7.513	7.664	7.574

[5] Exclusief inhuur.

1912711 01896

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.

De doelstelling is behaald. De ervaren kans op ontdekking is ten opzichte van 2008 toegenomen tot 83%.

Onder particulieren (85%), toeslaggerechtigden (86%) en ondernemers (86%) is de ervaren kans op ontdekking groter dan onder douaneklanten (76%). Van de expediteurs schat 70% de pakkans op tamelijk groot tot vrijwel zeker, tegen bijna 80% bij de andere douaneklanten. Toeslaggerechtigden met een huurtoeslag schatten de pakkans hoger in (91%) dan zorgtoeslaggerechtigden (86%).

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.

De uren acties zijn met name ingezet voor de opsporing van onbekende belastingplichtigen. Ondermeer betreft het uren voor fiscale surveillance. Binnen het toezicht op de loonheffing is een beweging gemaakt naar een meer dienstverlenende en preventieve aanpak gericht op het voorkomen van fouten. Een meer gedetailleerde indeling per segment voor aantallen gecontroleerde aangiften en boekenonderzoeken is weergegeven in tabel 13.
In 2009 is de bovengrens voor af te handelen aangiften IH particulieren overschreden. Dit is te verklaren uit het uitvoeren van de pilot massaal toezicht. In deze pilot is bij ruim 100.000 belastingplichtigen de aangifte op een beperkt aantal risico's getoetst.
De gemiddelde behandeltijd voor deze posten ligt lager dan voor overige op kantoor behandelde posten waardoor uiteindelijk de productie is toegenomen.

Juli 2009
Maar liefst 76 van de 84 hoofdklassers in het amateurvoetbal krijgen een 'fiscale gele kaart'. De onderzoeken hebben betrekking op vijf jaar en leverden in totaal ruim 6,5 miljoen euro aan correcties op.

Voor zowel de aangiften IH als de aangiften vennootschapsbelasting zijn in de segmenten MGO en ZGO de bovengrenzen van de streefwaarden overschreden. Oorzaak hiervan is vooral het wegwerken van oude voorraden.

Voor actualiteitsbezoeken en boekenonderzoeken ligt de realisatie boven de streefwaarden.

Uit de gerealiseerde aantallen actualiteitsbezoeken blijkt dat belastingregio's sneller dan gepland toegroeien naar actueel toezicht. De extra boekenonderzoeken binnen het MGO segment worden met name veroorzaakt door het wegwerken van voorraden onderhanden werk in het kader van werken in de actualiteit.
De aantallen correcties uit de kantoortoetsen en de boekenonderzoeken zijn opgenomen in tabel 14.

Het correctiepercentage IH komt voor 2009 uit op 32%[6]. In 2008 was het correctiepercentage 41%. De daling wordt goeddeels veroorzaakt doordat in 2009 voor een relatief groot aantal aangiften sprake was van correctie van heffingskortingen, van premies zorgverzekeringswet en inhoudingen. Dit soort correcties wordt niet meegeteld als correctie bij de berekening van het correctiepercentage.

Het correctiepercentage kantoortoets Vpb is zowel in 2008 als in 2009 uitgekomen op 44%. Het correctiepercentage boekenonderzoeken is stabiel. In 2009 was het correctiepercentage 51%. Dit is identiek aan het correctiepercentage voor 2008.

3.4.2 Projectmatig werken

In 2009 kende de Belastingdienst meerdere toezichtprojecten. 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 2009 zijn gestart, zijn gericht op het bereiken van één of meer van deze effecten. In de

Tabel 11: ervaren kans op ontdekking (%)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Ervaren kans op ontdekking	81	86	80	80-85	83

[6] Omdat voor 2008 en 2009 standaard bestuurlijke informatie ontbreekt over de correcties inkomensheffing is voor beide jaren het correctiepercentage gebaseerd op een steekproef op de behandelde aangiften. Voor 2009 zijn MGO en ZGO niet in de steekproef betrokken; de correctiepercentages zijn derhalve exclusief MGO en ZGO.

1912711 01896

projecten spelen actualiteit, zichtbaarheid, samenwerking en horizontalisering een grote rol. Belangrijke projecten die regionaal vorm hebben gekregen, waren de aanpak van het toezicht in de loonheffing en de startersbezoeken.

Voor de loonheffing heeft het toezicht een sterk actueel en dienstverlenend karakter. In totaal is ruim 12% van de totale projecttijd ingezet op toezicht in de loonheffing. Naast telefonisch contact om aangiftegedrag te verbeteren, omvatte dit project het instellen van actualiteitsbezoeken in verband met de laatst ingediende aangiften. In plaats van corrigeren over het verleden ligt hierbij de nadruk op de actualiteit, op de beantwoording van de vraag of de klant de organisatie en beheersing van de bedrijfsprocessen rondom personeel en lonen op orde heeft en of aanvullende controlewerkzaamheden moeten worden verricht.

Elke regio kent een of meer projecten gericht op startende ondernemers. 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. De Belastingdienst past een gedifferentieerde aanpak toe met individuele startersbezoeken kort na de start, collectieve (en soms branchegerichte) startersvoorlichting, handhavingscommunicatie en, samen met beroepsgerichte (regionale) onderwijsinstellingen, de ontwikkeling en uitvoering van lespakketten gericht op belasting, administratie en aangifte. Ook zijn in enkele regio's starterdesks opgezet. Dit alles in samenwerking met opleidingsinstituten, Kamers van Koophandel, Centra voor Werk en Inkomen, vakbonden, banken en gemeenten. Onderzoek wijst uit dat starters positief zijn over de zichtbare en actuele aanpak en eerste effectmetingen laten een positief effect zien op het aangifte- en betaalgedrag.

Tabel 12: kengetallen toezicht (aantallen x 1.000)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Gecontroleerde aangiften IH-niet winst	973	1.026	791	500-700	729
Gecontroleerde aangiften IH-winst	274	314	269	148-169	163
Gecontroleerde aangiften Vpb	43	49	46	31-35	41
Boekenonderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	70	61	52	36-44	44
Fiscale controles invoerrechten en accijnzen	103	92	86	89-94	90
Actualiteitsbezoeken	20	31	43	52-63	72
Uren acties	-	-	378	250-300	253

Tabel 13: toezichtactiviteiten (aantallen)

Instrumenten toezicht	2009 doelstelling	2009 realisatie
Toezicht binnen		
Behandelde aangiften IH niet winst	500.000-700.000	728.600
Behandelde aangiften IH-winst		
- MKB	140.000-160.000	148.300
- MGO	6.200-6.700	10.600
- ZGO	1.800-2.000	4.000
totaal	**148.000-168.700**	**162.900**
Behandelde aangiften Vpb		
- MKB	22.000-26.000	26.400
- MGO	5.500-6000	9.200
- ZGO	3.200-3.400	5.700
totaal	**30.700-35.400**	**41.300**
Toezicht buiten		
Boekenonderzoeken		
- MKB	35.000-42.000	41.500
- MGO	1.200-1.700	2.300
- ZGO	200-500	500
totaal	**36.400-44.200**	**44.300**
Actualiteitsbezoeken		
- MKB	50.000-60.000	68.700
- MGO	1.500-2.000	2.500
-ZGO	400-500	500
totaal	**51.900-62.500**	**71.700**

1912711 01896

Tabel 14: correcties verticale toezichtactiviteiten (aantallen x 1.000)

	2006	2007	2008	2009
Correcties IH (incl. navorderingsaanslagen)	642	654	439	285
Correcties Vpb (incl. navorderingsaanslagen)	20	20	20	18
Correcties boekenonderzoeken excl. SV onderzoeken (IH/Vpb/LH/OB)	22	22	21	18

Naast de regionaal vormgegeven thema's kent de Belastingdienst landelijke thema's die eveneens projectmatig worden vormgegeven. Een aantal daarvan wordt hierna toegelicht.

Vastgoed/Nokvorst

De Belastingdienst detecteert en onderzoekt misstanden in de vastgoedsector, in samenwerking met andere overheden en financiële toezichthouders. Het betreft een meerjarig programma (2007-2010). Er is aandacht voor intermediairs, projectontwikkeling, de bouw, de financiering en de exploitatie van het vastgoed. De kennis van de sector is verder ontwikkeld. Dit heeft geresulteerd in 390 onderzoeken met een totale correctieopbrengst van € 88 miljoen. Naast de repressieve kant zet de Belastingdienst in op preventie. Met 90% van de woningcorporaties is een vaststellingsovereenkomst gesloten, waardoor de fiscale startpositie van de corporaties is vast komen te staan. Onder meer is een afspraak gemaakt over de waardering van 2.400.000 verhuurobjecten met een waarde van € 256 miljard.

Inkeerregeling

Met de zogeheten inkeerregeling wordt beoogd dat belastingplichtigen met buitenlands rekeningen vrijwillig hun eerder gedane aangiften inkomstenbelasting en vermogensbelasting verbeteren. Deze regeling heeft in 2009 geleid tot een forse toename van het aantal inkeerders. Deze ontwikkeling hangt samen met een toegenomen internationale focus op fiscale fraude met niet bekende buitenlandse tegoeden. In het verlengde hiervan heeft Nederland ingezet op het zo snel mogelijk afsluiten van nieuwe verdragen en overeenkomsten met landen met een bankgeheim. Het doel is uitbreiding van de mogelijkheden om (bank)informatie uit te wisselen. Met een groot aantal van de belastingparadijzen zijn inmiddels afspraken gemaakt. Een tweede pijler onder deze nieuwe aanpak is de wijziging van het boeteregime geweest. Zo is de boete bij ontdekking door de Belastingdienst per 1 juli 2009 verhoogd tot 300% en is per 1 januari 2010 een boete bij inkeer geïntroduceerd van 15%. Als de belastingplichtige vóór ontdekking door de Belastingdienst melding deed van onbekend buitenlands vermogen, werd geen boete geheven. Er zijn in 2009 een speciale inkeerlijn en een emailadres geopend. Daarnaast heeft de Belastingdienst een overeenkomst gesloten met een tipgever met informatie over door Nederlanders aangehouden bankrekeningen in het buitenland. Door dit pakket aan maatregelen en de daarmee gepaard gaande publiciteit, is het aantal inkeerders in 2009 sterk toegenomen in vergelijking tot 2008. In totaal hebben zich 8.293 inkeerders bij de Belastingdienst gemeld. De daarbij gemoeide tegoeden bedroegen circa € 2,2 miljard. Veruit de meeste rekeningen werden aangehouden in Zwitserland, België en Luxemburg (resp. 2.294, 2.423 en 1.563). Het hoogste bedrag waarmee in een individueel geval is ingekeerd was € 81 miljoen. Daarnaast waren er drie gevallen van meer dan € 20 miljoen en ruim 300 gevallen van meer dan € 1 miljoen. In de laatste week van het jaar was de stroom inkeerders gegroeid tot meer dan 500 per dag. De Belastingdienst heeft in alle gevallen waarin op 31 december 2009 navorderbare jaren dreigden te verlopen nog diezelfde dag en avond aanslagen vastgesteld en die aanslagen bij de inkeerders thuisbezorgd. Op basis van de ervaring dat de verschuldigde belasting en heffingsrente 20-25% bedraagt van het aangemelde tegoed, betekent deze actie een eenmalige extra bate van tenminste € 450 miljoen en een structurele meeropbrengst van circa € 26 miljoen per jaar.

Arbeidsmarkt

Onder de noemer 'betere naleving bij in- en uitleen van tijdelijke arbeid' is in 2009 het thema Arbeidsmarkt gestart. De focus ligt op de fiscale risico's en knelpunten bij het inlenen en ter beschikking stellen van (buitenlandse) arbeidskrachten door tussenpersonen en loopt meerdere jaren. De handhaving is gericht op het beïnvloeden van het gedrag van arbeidskrachten, uitleners en inleners. Met de overkoepelende brancheorganisaties is overlegd over de mogelijkheden van horizontaal toezicht. Dat heeft geresulteerd in een afspraak rondom bepaalde kostenvergoedingen. In 2009 lag de nadruk op preventieve instrumenten en dan met name op voorlichting. De voorlichtingscampagne en de website zijn in samenwerking met het ministerie van SZW gerealiseerd. Met de brancheorganisaties zijn afspraken gemaakt over fiscale knelpunten.

Auto

Belastingdienstbreed is het thema auto opgepakt, met de bedoeling om het werkelijke privé gebruik van zakelijke auto's nadrukkelijk in de heffing te betrekken. Er is veel aandacht geweest in de landelijke media over de bijtelling. Eind 2009 hebben circa 250.000 belastingplichtigen een brief ontvangen waarin zij werden gewezen op de voorwaarden rond fiscaal belast privé gebruik van een zakelijke auto. Daarbij is nadrukkelijk ingegaan op de mogelijkheid om de verklaringen privé gebruik auto in te trekken. Tevens werden de betrokkenen geïnformeerd over de per 1 januari 2010 aangescherpte sanctie bij onterecht gebruik van de verklaring niet-privé gebruik. Op basis van beschikbare contra-informatie zijn themagericht onderzoeken uitgevoerd naar de loonaangifte door bedrijven en de aangifte inkomstenbelasting door ondernemers en particulieren. Dit toezicht leverde een bedrag aan belastingopbrengst op van € 16 miljoen.
De extra inzet op dit terrein heeft ertoe geleid dat voor steeds meer auto's van de zaak (zowel van werknemers als van ondernemers) de bijtelling wordt toegepast. Dit blijkt onder meer uit het totale bedrag aan bijtelling in de sfeer van de loonheffing. Dit is gestegen van € 3,4 miljard in 2006 naar € 4,2 miljard in 2008. Deze stijging is

1912711 01896

deels te danken aan de groei van het aantal auto's van de zaak, maar ook aan een grotere compliance. Het toezicht auto wordt ook komend jaar gecontinueerd. Waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van contra-informatie, zoals automatische nummerplaatherkenning.

3.4.3 Horizontaal toezicht

Door middel van horizontaal toezicht streeft de Belastingdienst er naar in zijn relatie met bonafide organisaties onduidelijkheden en mogelijke problemen zo veel mogelijk vooraf met de betrokkenen op te lossen. Hierbij worden afspraken gemaakt in de vorm van convenanten.

Inmiddels zijn in het segment zeer grote ondernemingen (ZGO) met zo'n 60 organisaties convenanten afgesloten en is de Belastingdienst met een groot aantal zeer grote organisaties in gesprek om tot het afsluiten van een convenant te komen. In deze convenanten worden de uitgangspunten en de wijze waarop partijen met elkaar wensen om te gaan vastgelegd, zowel voor de toekomst als voor de afwikkeling van het verleden.
Bij de middelgrote ondernemingen (MGO) is eenzelfde aanpak geïntroduceerd. Momenteel is er met ca. 50 middelgrote organisaties een convenant getekend en ook hier vinden met diverse andere middelgrote organisaties gesprekken over dit traject plaats. Hierbij wordt ook specifiek ingezet op het sluiten van handhavingsconvenanten met non-profitorganisaties. Met diverse provincies en gemeenten zijn inmiddels horizontaal toezichtconvenanten getekend.
Voor zowel MGO als ZGO geldt dat de voorraden aangiften uit oude jaren worden teruggebracht om in staat te zijn horizontaal toezicht in de actualiteit uit te voeren. Uit onderzoek blijkt dat de organisaties waarmee de Belastingdienst een horizontale toezichtrelatie heeft, dit als een positieve ontwikkeling ervaren. Onder meer worden zekerheid vooraf, werken in de actualiteit en transparantie gewaardeerd.

In 2009 is de verkorte winstaangifte geïntroduceerd voor de vennootschapsbelasting. De verkorte winstaangifte is een initiatief in het kader van het programma Standard Business Reporting (SBR). Hierin werken de overheid en een groot aantal marktpartijen samen aan het ontwikkelen van een gestandaardiseerde berichteninfrastructuur gebaseerd op XBRL (eXtensible Business Reporting Language). De kwaliteit van deze aangifte wordt geborgd door gebruik te maken van een standaard taxonomie in combinatie met afspraken over kwaliteitsborging door de intermediair. Dit laatste krijgt gestalte in het sluiten van een horizontaal toezichtconvenant. De combinatie van het gebruik van SBR en horizontaal toezicht waarborgt de kwaliteit van de aangifte vooraf. De Belastingdienst kan deze aangiften na ontvangst in beginsel direct afdoen.

Gezien het grote aantal ondernemingen in het MKB-segment is het niet doenlijk om met alle ondernemers individueel een convenant te sluiten. Om deze bedrijven ook de mogelijkheid van horizontaal toezicht te bieden kiest de Belastingdienst ervoor om convenanten af te sluiten met intermediairs (branchevereniging, koepels, financiële en fiscale dienstverleners). Tot nu toe heeft de Belastingdienst dergelijke convenanten gesloten met een tiental kantoren van fiscaal intermediairs en koepelorganisaties waarbij diverse intermediairkantoren zijn aangesloten.

Tabel 15: afgehandelde APA/ATR- en rulingverzoeken in 2009 (aantallen)

	Voorraad 1 januari 2009	Ontvangen	Afgehandeld	Toegewezen	Afgewezen	Ingetrokken / buiten behandeling	Voorraad per 31 december 2009
APA	161	227	231	191	9	31	157
ATR	299	426	492	347	28	117	233
Totaal	**460**	**653**	**723**	**538**	**37**	**148**	**390**

Tabel 16: afgehandelde verzoeken

	2006	2007	2008	2009
APA/ATR-verzoeken	237	339	273	231
ATR-verzoeken	373	550	676	492
Totaal	**610**	**889**	**949**	**723**

Tabel 17: doorlooptijden afgehandelde verzoeken (aantal dagen)

	2006	2007	2008	2009
APA/ATR-verzoeken	53	54	50	53
ATR-verzoeken	42	43	45	47

1912711 01896

Individuele ondernemers kunnen zich hierbij aansluiten. De ondernemer, cliënt van de fiscaal intermediair waarmee de Belastingdienst een convenant heeft gesloten, neemt deel aan het convenant door het ondertekenen van een deelnameverklaring waarin hij onder meer aangeeft dat hij de fiscale gegevens juist, tijdig en volledig zal verschaffen aan zijn intermediair. Door de combinatie van pro-actief fiscaal relevante issues voor te leggen aan de Belastingdienst, afstemming van werkprocessen tussen convenantpartners en vooroverleg wordt bereikt dat de kwaliteit van de aangifte van de deelnemende ondernemers zodanig is geborgd, dat de Belastingdienst de aangifte direct kan afdoen. Steekproefsgewijs wordt gecontroleerd.

Voor het kunnen aanleveren van de verkorte winstaangifte vennootschapsbelasting zijn met tien fiscale intermediairs specifieke convenanten afgesloten. Verder is de Belastingdienst in gesprek met softwareontwikkelaars over mogelijke verbeteringen in softwarepakketten. Het gaat dan om software voor de financiële administratie en de fiscale aangifte, de loon- en salarisadministratie en kassasystemen.

Advance pricing agreements en advance tax rulings
Naast de nieuwe activiteiten die op het gebied van horizontaal toezicht plaatsvinden sluit de Belastingdienst al eerder advance pricing agreements (APA) en 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 2009 afgehandelde APA/ATR-verzoeken. Tabel 16 geeft de ontwikkeling in de tijd weer van het aantal afgehandelde verzoeken.

Het aantal binnengekomen verzoeken is gedaald ten opzichte van de afgelopen jaren. In tabel 17 staat een overzicht van de doorlooptijden van de afgehandelde APA/ATR-verzoeken.

3.4.4 Invordering

Voor invordering heeft de Belastingdienst het percentage achterstand invordering als prestatie-indicator gedefinieerd. De achterstand invordering is in 2009 ten opzichte van 2008 gestegen van 2,2 naar 2,4%. Dit was minder dan geraamd (2,5-3,0%).

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

Het percentage invorderingsbedrag ouder dan één jaar is in 2009 gestegen naar 58,7%. Exclusief uitstel in verband met bezwaar is sprake van een stijging naar 45%. Het percentage van het invorderingsbedrag, dat is afgeboekt omdat inning niet meer mogelijk is, is in 2009 gedaald tot 1,1%.
De betalingsachterstand (voor de middelen Vpb, IH, LH en OB) is eind 2009 uitgekomen op circa € 4,1 miljard. Het achterstandsbedrag is vergelijkbaar met 2008.

3.4.5 Internationale samenwerking

Het totaal van de geautomatiseerde internationale gegevensuitwisseling had voor de verzonden gegevens betrekking op een bedrag van circa € 1,8 miljard. De gegevens die werden ontvangen vertegenwoordigden een bedrag van circa € 34 miljard. Naast de geautomati-

Tabel 18: achterstand invordering (%)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Achterstand invordering (excl. uitstel bezwaar)	3,0	2,5	2,2	2,5-3,0	2,4

Tabel 19: resultaten invordering

	2006	2007	2008	2009
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)	61,0	54,0	57,0	58,7
Invorderingsbedrag ouder dan 1 jaar (%)[7]	53,0	49,0	44,0	45,0
Oninbaar geleden (%)	0,9	1,2	1,3	1,1
Achterstand invordering in bedragen (x € miljoen)	4.074	4.432	4.167	4.123

Tabel 20: internationale uitwisseling van heffingsgegevens (aantallen)

	2006	2007	2008	2009
Op verzoek verstrekte inlichtingen door Nederland aan het buitenland	3.815	3.999	3.692	3.436
Op verzoek verstrekte inlichtingen door het buitenland aan Nederland	3.386	2.844	3.187	2.933

[7] Exclusief invorderingsaanslagen waarvoor uitstel van betaling in verband met een bezwaarschrift is verleend.

1912711 01896

Tabel 21: internationale wederzijdse bijstand (aantallen)

	2006	2007	2008	2009
Verzoeken wederzijdse bijstand van Nederland aan buitenland	235	236	230	203
Verzoeken wederzijdse bijstand van buitenland aan Nederland	1.067	1.409	1.660	1.394
Afgehandelde verzoeken rechtshulp uit het buitenland	203	174	190	181

Tabel 22: FIX-score (indexcijfer)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
FIX-score Belastingregio's	105	107	109	106-110	108
FIX score Douane	100	105	112	106-110	103

seerde gegevensuitwisseling wordt op verzoek ook gericht informatie uitgewisseld. Tabel 20 geeft een overzicht van de omvang van deze vorm van gegevensuitwisseling tussen de Nederlandse en de buitenlandse belasting- en douanediensten.

Een bijzondere categorie vormen de internationale verzoeken om bijstand bij invordering en strafrechtshulp. In tabel 21 staan de aantallen verzoeken in het kader van internationale wederzijdse bijstand.

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 FIX-score voor Douane is in 2009 gedaald. Na een substantiële kwaliteitsverbetering in 2007 en 2008 blijkt dat deze verbetering zich in 2009 niet verder heeft voortgezet.

3.5 Toezicht Toeslagen

De inkomensafhankelijke regelingen voor de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget, 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 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.
Daarnaast bestaat toezicht dat waarneming ter plaatse vereist; het zogenaamde intensief toezicht.
Hierbij werkt Belastingdienst/Toeslagen samen met andere toezichthouders. Daartoe behoren o.a. de Sociale Diensten van gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Gemeentelijke Gezondheids Diensten (GGD) en de interventieteams. In 2009 heeft de samenwerking met deze partners geleid tot ruim 3.100 (2008: 1.600) stopgezette toeslagen.

Administratief toezicht

In de massale vergelijking van de eigen opgave in aanvragen met informatie van derden wordt voor alle regelingen gecontroleerd of de opgegeven huishoudsamenstelling juist is. Bij de definitieve vaststelling wordt in alle gevallen het authentieke inkomensgegeven van de Belastingdienst gebruikt. Voor de huurtoeslag wordt in alle gevallen gecontroleerd op de aanwezigheid van voordeel uit sparen en beleggen (de vermogenstoets).

Gemeenschappelijke basisregistratie

De wettelijke verplichting tot invoering van de gemeentelijke basisadministratie (GBA) als basisregistratie betekent dat alle gemeenten en andere GBA-gebruikers, waaronder de Belastingdienst, bij de uitvoering van hun publieke taken voortaan gebruik maken van de actuele persoonsgegevens uit deze administratie en niet langer terugvallen op een eigen bronbestand. Onverminderd deze verplichting kan zich de situatie voordoen dat de Belastingdienst onder omstandigheden tot de conclusie moet komen 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 zal dan gelijktijdig door de Belastingdienst een foutmelding worden gedaan aan de GBA.

Huurtoeslag

Specifiek voor de huurtoeslag wordt gecontroleerd op de bewoningssituatie en de hoogte van de huur. Van corporaties en grote verhuurders zijn medio 2009 810.000 hurenopgaven ontvangen die in de voorschotbetalingen 2009 zijn verwerkt.

1912711 01896

Tabel 23: Definitieve Toekenningen Berekeningsjaar 2008

Uitsplitsing definitieve bedragen 2008 (t.o.v. voorschot)	Zorg	Huur	Kinderopvang	Kindertoeslag
nabetaling	22%	21%	38%	17%
Geen verschil (nihil)	46%	53%	22%	39%
Invordering	32%	26%	41%	44%
Per saldo te vorderen	€ 157 miljoen	€ 72 miljoen	€ 0 miljoen	€ 82 miljoen

Tabel 24: Definitieve Toekenningen Berekeningsjaar 2007

Uitsplitsing definitieve bedragen 2007 (t.o.v. voorschot)	Zorg	Huur	Kinderopvang
Nabetaling	21%	23%	38%
Geen verschil (nihil)	46%	46%	24%
Invordering	33%	31%	38%
Per saldo te vorderen	€ 202 miljoen	€ 220 miljoen	€ 33 miljoen

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 van Zorgverzekeraars zijn bij de definitieve toekenning over berekeningsjaar 2008 95.815 aanvragen zorgtoeslag op het aspect verzekerdheid gecontroleerd. Dit heeft ertoe geleid dat 11.983 zorgtoeslagen volledig zijn teruggevorderd en dat voor 22.137 aanvragers de zorgtoeslag is aangepast.

Kinderopvangtoeslag
De belangrijkste administratieve controle bij deze toeslag bestaat uit de controle van de gemaakte kosten 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. Kan de aanvraag met deze gegevens niet volledig gecontroleerd worden of zijn er afwijkingen tussen de aanvraag en ontvangen gegevens van kinderopvanginstellingen dan wordt de aanvrager gevraagd zijn aanvraag met jaaropgaven van de instelling te onderbouwen. In 2009 zijn 360.000 aanvragers hiertoe benaderd voor de jaaropgaven 2008. In september hebben circa 80.000 aanvragers een rappelbrief ontvangen. Onder meer op grond van het niet tijdig insturen van jaaropgavengegevens en het niet reageren op rappelbrieven heeft Belastingdienst/Toeslagen 27.000 kinderopvangtoeslagen niet gecontinueerd naar 2010. Deze toeslagontvangers zullen, wanneer zij menen toch recht te hebben op kinderopvangtoeslag in 2010, een nieuwe aanvraag moeten indienen. Het toezicht op berekeningsjaar 2008 moet in belangrijke mate nog uitgevoerd worden en zal in 2010 nagenoeg afgerond worden.
In 2009 heeft ten slotte het toezicht op berekeningsjaar 2007 plaatsgevonden, waarbij veel correcties zijn doorgevoerd. Van 10.500 kinderopvangtoeslagen is daarbij het jaarrecht op nihil vastgesteld ten gevolge van het – ondanks herhaald rappelleren – niet aanleveren van jaaropgaven kinderopvangkosten.
De kinderopvangtoeslag bestaat voor circa 25% uit toeslagen, verleend voor kinderopvang bij gastouders. In het wettelijk stelsel van 2009 zijn de belangen van ouders, gastouders en gastouderbureaus nog te eenzijdig gericht op wederzijdse maximalisatie. De juistheid van de opgegeven uren kan door de Belastingdienst niet objectief worden vastgesteld. Over dit deel van de uitbetalingen (circa € 750 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. Hierdoor ontstaan meer controlemogelijkheden. Door de wetswijziging zal de onzekerheid over de rechtmatigheid van de uitbetalingen minder worden.

Kindgebonden budget
Naast huishoudsamenstelling en inkomen is hier van belang of er sprake is van een voor de toeslag kwalificerend kind. De toeslag wordt uitsluitend toegekend als daar volgens de Sociale Verzekeringsbank sprake van is.

Het resultaat van de controles is samengevat weergegeven in de tabellen 23 en 24 [8]

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.

De fysieke controles ambulant buitengrens zijn uitgekomen boven de doelstelling. Dit wordt veroorzaakt doordat meer risico's zijn geïdentificeerd waarop gecontroleerd moest worden. Binnen de passagierscontroles zijn alle 100% controles uitgevoerd. Door een lagere bezettingsgraad per vliegtuig en door minder vluchten uit de risicolanden valt het aantal 100% controles echter lager uit. De capaciteit die hierdoor beschikbaar kwam is ingezet voor overige reizigers controles. Het aantal scancontroles is hoger dan oorspron-

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

1912711 01896

Tabel 25: resultaten versterken buitengrens (aantallen x1.000 tenzij anders vermeld)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Uren toezicht buitengrens	367	688	700	475 - 525	491
Scancontroles vracht	87	83	93	85 - 90	98
Fysieke controles vracht	129	86	94	95 - 105	99
Fysieke controles koeriers en postzendingen[9]	89	113	112	100 - 110	108
Passagierscontroles (luchtzijde)	724	730	805	810 - 870	823
Fysieke controles ambulant buitengrens[10]	-	28	44	32 - 37	43
Fysieke controles ambulant binnenland	70	36	46	40 - 45	42
Administratieve controles	3,2	2,5	2,2	2,2 - 2,7	2,7

Tabel 26: aantal correcties en processen verbaal VGEM en fiscaal (x 1.000)

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Correcties scan- en fysieke controles vracht	6,3	4,5	3,6	3 - 3,5	2,8
Correcties koeriers en postzendingen	21	22	21	17 - 19	21
Correcties passagiers	32	28	29	25 - 30	21
Correcties ambulant binnen/buitengrens	6,9	6,1	7,6	5 - 6	7,3
Correcties administratieve controles	1,1	0,9	0,9	0,9 - 1,1	0,9
Processen verbaal[11]	34	35	36	-	35

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

	2006	2007	2008	2009
Cocaïne	9.084	9.783	5.110	4.187
Heroïne	115	39	52	32
Marihuana	358	1.744	19.787	14.573
Hasjiesj	1.865	5.782	6.143	3.819
Overige verdovende middelen	203	407	407	596
Sigaretten (aantallen x1.000)	116.246	84.768	204.419	209.904
Tabak	10.393	1.082	513	483
Wapens (aantallen, inclusief imitatiewapens)	34.653	15.655	5.811	28.525

kelijk gepland. De overschrijding wordt veroorzaakt doordat in 2008 het scanproces is verbeterd. Daardoor is de gemiddelde bestede tijd per controle gedaald en konden meer controles worden uitgevoerd. Met deze verbetering was in de planning voor 2009 nog geen rekening gehouden.
Met de uitvoering van de controles wil de Douane zoveel mogelijk risicogericht te werk te gaan. De aantallen correcties en processen verbaal zijn opgenomen in tabel 26.

De daling in het correctiepercentage scan- en fysieke controles vracht wordt veroorzaakt door een groter aandeel fysieke controles op uitvoer met restitutie. Het aantal correcties met betrekking tot de fysieke controles uitvoer met restitutie ligt traditioneel aanzienlijk lager dan bij de overige fysieke controles. Het aantal correcties passagiers bleef achter bij de planning doordat onder andere de fiscale vrijstellingsgrens in 2009 aanzienlijk is verhoogd. Hiermee was in de planning nog geen rekening gehouden. De correcties ambulant binnen/buitengrens zijn boven de bandbreedte van de doelstelling uitgekomen. Dit resultaat is vooral bereikt door correcties op BPM en Eurovignetten bij de ambulante controles binnenland. Tabel 27 geeft een overzicht van inbeslaggenomen goederen.

Tijdens een 100% controle van een vlucht uit Suriname wordt een bolletjesslikker aangehouden met maar liefst een totaalgewicht van 2,2 kilo in zijn lichaam. Ook houdt het Schipholteam de oudste drugssmokkelaar ooit aan: een 78-jarige man met 2 kilo cocaïne.

[9] Voor 2005 nog opgenomen onder fysieke controles vracht.

[10] Wordt vanaf 2007 afzonderlijk gemeten.

[11] Voor processen verbaal wordt geen doelstelling gedefinieerd.

1912711 01896

Door het HARC-team (Hit and Run Containerteam) van de FIOD-ECD Amsterdam werd een onderzoek gedaan naar mogelijke invoer van cocaïne aan boord van een schip afkomstig uit Zuid-Amerika. Er bevond zich onder het schip een zogenaamd duikluik in de buurt waarvan circa 150 kilogram cocaïne aangetroffen is. In de daarop volgende actie werden zes verdachten aangehouden en is de cocaïne, met een straatwaarde van ca. € 8.250.000, in beslag genomen.

3.6.2 Certificering (AEO)

Horizontaal toezicht krijgt binnen de Douane in het bijzonder vorm in het verlenen van de status van Authorised Economic Operator (AEO) aan bedrijven. Toekenning betekent dat voor een bedrijf vereenvoudigde douaneprocedures en een lichter controleregime van toepassing zijn. De AEO-status is van toepassing voor het gehele grondgebied van de Europese Unie. In 2009 is aan 222 bedrijven een AEO-status verleend.

De Douane heeft in samenwerking met koepelorganisaties van het bedrijfsleven een enquête gehouden onder bedrijven over het aanvragen van een AEO-status. Uit de enquête komt naar voren dat bedrijven behoefte hebben aan meer duidelijkheid over de eisen voor een AEO-status en de voordelen daarvan. Als reactie hierop hebben bedrijfsleven en Douane een werkgroep ingesteld die de communicatie gaat verbeteren over doel en voordelen van de AEO-status. Uit de enquête komt verder naar voren dat bedrijven behoefte hebben aan begeleiding door de Douane bij de voorbereiding van een AEO-aanvraag. De Douane is in het najaar al begonnen met een intensievere begeleiding van bedrijven o.a. door individuele bezoeken of groepsgewijze voorlichting. Bedrijven worden daarbij ook actiever gewezen op het bestaan van de AEO Guidelines van de Europese Commissie met behulp waarvan bedrijven kunnen inschatten of ze voldoen aan de voorwaarden voor een AEO-certificaat.

3.6.3 Internationale samenwerking

Met de Amerikaanse en Chinese Douane werkt de Douane samen op het terrein van green lanes. Hierbij worden de controle- en toezichtswerkzaamheden door slechts één van beide douaneorganisaties uitgevoerd. In de green lane met Amerika steunt de Amerikaanse Douane op de controleaanpak van de Nederlandse Douane.

De green lane met China maakt deel uit van de Smart en Secure Trade Lane pilot (SSTL) tussen de Europese Unie en China, waarbij Nederland en het Verenigd Koninkrijk de pilot-partners van China zijn. De SSTL is tweezijdig van aard. Dat wil zeggen dat de Nederlandse Douane steunt op de werkzaamheden van de Chinese Douane en andersom. Daarnaast is er met China overleg over verdere afstemming van de verschillende certificeringprogramma's.

In 2009 heeft de Douane geparticipeerd in 24 internationale douane-operaties die onder meer door de Wereld Douane Organisatie en de Europese Unie zijn geïnitieerd. De onderwerpen richtten zich op een breed scala, zoals onder andere drugs, namaak, veiligheid en afval.

Tabel 28: aantallen restitutie en substitutiecontroles

Restitutie- en substitutiecontroles	2007	%	2008	%	2009	%	EU norm
Uitvoer van goederen met restitutie (excl. industriële landbouwproducten)	1.747	6,70	824	11,30	980	5,80	5
Uitvoer van industriële landbouwgoederen met restitutie	2.729	5,90	1.256	8,80	358	10,00	5
Substitutiecontroles[12]	1.750		1.910		1.271		

Tabel 29: opsporingsonderzoeken (aantallen)

	2006	2007	2008	2009
Fiscaal	382	349	290	222
Financieel-economisch	156	177	158	176
Goederen	104	76	81	75
Totaal	**642**	**602**	**529**	**473**

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

	2006	2007	2008	2009 doelstelling	2009 realisatie
Processen-verbaal gevolgd door veroordeling/transactie	81	79	84	82-85	86

[12] De EU norm is één controle per dag per kantoor van uitvoer op de dagen dat er aanbod is.

1912711 01896

3.6.4 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. Aan de Europese normen is voldaan.

Het werkpakket uitvoer met restitutie kende in 2009 een grote verandering. In 2008 was nog sprake van een afbouw van het werkpakket. Door het opnieuw afkondigen van restitutie bij uitvoer van melk- en zuivelproducten moest het proces in 2009 in korte tijd weer opgebouwd worden. In de eerste maanden bleven de resultaten achter. In het laatste kwartaal is deze achterstand ingelopen en is de doelstelling gerealiseerd.

3.7 Opsporing

3.7.1 Algemeen

Om een optimaal effect te bewerkstellingen op de compliance heeft de FIOD-ECD in de opsporing bewuste keuzes gemaakt. Zo is er een accent gelegd op 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 een bepaalde uitstraling die themagewijs worden opgepakt. In termen van productieaantallen bracht dit een neerwaartse trend ten opzichte van voorgaande jaren met zich mee, maar het beoogde effect op de compliance is groter. Trends van het afgelopen jaar waren een toename van het aantal zaken op het gebied systeemfraudes zoals fraude met voorlopige teruggave (VT-fraude), fraude met kinderopvangtoeslag, BTW-fraude en zaken op het gebied van beleggingsfraude. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op de expertise van medewerkers van de FIOD-ECD in zaken die betrekking hebben op onroerend goed.

Verdeling opsporingsuren over taakgebieden

De FIOD-ECD verdeelt haar capaciteit over de taakgebieden fiscaal (47%), financieel-economisch (40%) en goederen (10%). Daarnaast besteedt de FIOD-ECD tijd aan rechtshulpverzoeken (3%). Gedurende het jaar stond de inzet op het fiscale taakgebied onder druk door twee grote financieel-economische zaken. De twee zaken hebben veel opsporingscapaciteit gevraagd waardoor het aandeel van opsporingsuren voor het financieel-economische taakgebied gedurende het jaar relatief hoog is uitgevallen. Tabel 20 geeft de verdeling van opsporingsonderzoeken naar taakgebied weer.

Enkele financiële cijfers

In de fiscale zaken over 2009 is door de belastingregio's voor een totaalbedrag van circa € 104 miljoen gecorrigeerd. Dit bedrag bestaat uit € 57 miljoen aanslagen zonder boete, € 33 miljoen aanslagen met boete en € 14 miljoen boete.
In het kader van intracommunautaire BTW-fraude hebben 13 opsporingsonderzoeken plaatsgevonden, welke hebben geleid tot naheffingsaanslagen voor een bedrag van € 29 miljoen.

Aantal processen-verbaal dat leidt tot een rechtelijke uitspraak of transactie

De Belastingdienst heeft het percentage processen verbaal dat gevolgd moet worden door een veroordeling dan wel een transactie gedefinieerd als prestatie-indicator. Dit percentage is in 2009 met 2% gestegen ten opzichte van 2008. De doelstelling is hiermee meer dan gerealiseerd.

3.7.2 Enige concrete opsporingsresultaten

VT-fraude

De rechtbank heeft een belastingadviseur veroordeeld tot een gevangenisstraf van 3,5 jaar waarvan 1 jaar voorwaardelijk en een geldboete van € 74.000 . Met verzonnen aangiften voor voorlopige teruggave (VT) heeft de belastingadviseur er voor gezorgd dat de fiscus voor miljoenen werd benadeeld. Deze adviseur verzond verzoeken tot voorlopige teruggaaf elektronisch naar de Belastingdienst, waarna de fiscus bedragen van doorgaans rond de € 10.000 stortte op de rekeningen van de klanten. De belastingadviseur gaf een te hoog bedrag aan betaalde loonbelasting op, maar ook werd aftrek van hypotheekrente opgevoerd terwijl zijn klanten in een huurhuis woonden. Het bleek om ongeveer 6000 VT's van particulieren te gaan die in verband met verdachte konden worden gebracht. De Belastingdienst is begonnen met terugvordering van de ten onrechte uitbetaalde bedragen. Als uitloper van dit onderzoek zijn er een 30-tal kleinere strafrechtelijke onderzoeken gestart tegen particulieren die voor aanzienlijke bedragen hebben gefraudeerd.

Kinderopvangtoeslag

In 2009 hebben er binnen de FIOD-ECD twee onderzoeken gelopen tegen gastouderbureaus die hebben gefaciliteerd bij aanvragen voor kinderopvangtoeslag. In beide gevallen werden door de bureaus aanvragen voor de toeslag gedaan, waarbij onjuiste uren, fictieve namen en bankrekeningen zijn gebruikt om toeslagen te krijgen. Totaal is een bedrag van ongeveer € 37 miljoen door de Belastingdienst/Toeslagen uitgekeerd waarvan vermoedelijk een groot deel ten onrechte. Door informatieuitwisseling met de Belastingdienst/Toeslagen is begonnen met het terugvorderen van ten onrechte ontvangen toeslagen. Het OM heeft de zaken inmiddels voor de rechter gebracht.

Zaak schroot

De zaak betreft een drietal zeer grote schroothandelaren die enorme omzetten genereerden en dit slechts gedeeltelijk fiscaal verantwoordden. De schroothandel is lange tijd onbenaderbaar geweest mede vanwege het feit dat dit veelal vanaf woonwagencentra werd aangestuurd en een groot deel van de omzet buiten de administratie

1912711 01896

werd gehouden. In deze onderzoeken is intensief samengewerkt met de Belastingdienst en ook de politie en ME om de veiligheid tijdens acties te waarborgen. Doel van de aanpak van deze zaken is het beëindigen van de soort vrijplaatsstatus en het belasten van de omzet. Tijdens de acties is voor miljoenen aan contanten in beslag genomen. Tevens is een aantal goederen als auto's en een boot in beslag genomen. Door deze zaken is meer kennis en inzicht verkregen in de schroothandel die het mogelijk maakt ook in andere bedrijven controles uit te voeren waarbij de Belastingdienst niet alleen afhankelijk is van de gegevens van het bedrijf zelf. Het onderzoek is nog niet geheel afgerond.

Klimop

Het strafrechtelijk onderzoek 'Klimop' naar grootschalige fraude met verkoop en ontwikkeling van vastgoed is de grootste zaak uit de geschiedenis van de FIOD-ECD. Vermoedelijk is voor ruim € 200 miljoen weggesluisd. Inmiddels zijn in november 2009 de eerste twee verdachten op zitting gekomen. De rechtbank heeft hen in december veroordeeld tot 16 maanden onvoorwaardelijke gevangenisstraf vanwege witwassen, valsheid in geschrifte en deelname aan een criminele organisatie. Er is hoger beroep ingesteld. Het onderzoek is gestart in 2006 na een signaal van de Belastingdienst. Deze vorm van corruptie was dermate complex opgezet dat in het strafrechtelijk onderzoek gebruik is gemaakt van niet-alledaagse opsporingsmethoden, zoals het opnemen van vertrouwelijke communicatie. De enorme omvang van het onderzoek (waaraan in totaal zo'n 260.000 opsporingsuren zijn besteed) vereiste een gedegen voorbereiding. Om de omvang van dit onderzoek weer te geven volgt een aantal kwantitatieve gegevens.

• Aantal verdachten	50 natuurlijke personen 60 rechtspersonen
• Aantal doorzoekingen	67 locaties
• Aantal vorderingen	40 locaties
• Aantal gehoorde getuigen	168
• Omvang fraude	> € 200 miljoen
• Strafrechtelijk financieel onderzoek en conservatoir beslag	> € 160 miljoen

Beverwijkse Bazaar

Het project Beverwijkse Bazaar is een samenwerkingsverband tussen de Belastingdienst, politie, Arbeidsinspectie, UWV, SIOD, gemeente en OM. Het doel van het project is de compliance onder de ruim 2.200 standhouders te vergroten. Een risicoanalyse wees uit dat 95% scoorde op één of meerdere risicosignalen. Er zijn inmiddels meer dan 300 controleopdrachten aan de belastingkantoren uitgezet in het land. Gelet op de grote aantallen wordt telkens gewerkt met een top 100 die als eerste de aandacht krijgen.

1912711 01896

4 Massale klantprocessen

De operationele doelstelling voor de massale klantprocessen luidt:

Efficiënte en soepele uitvoering van de massale processen.

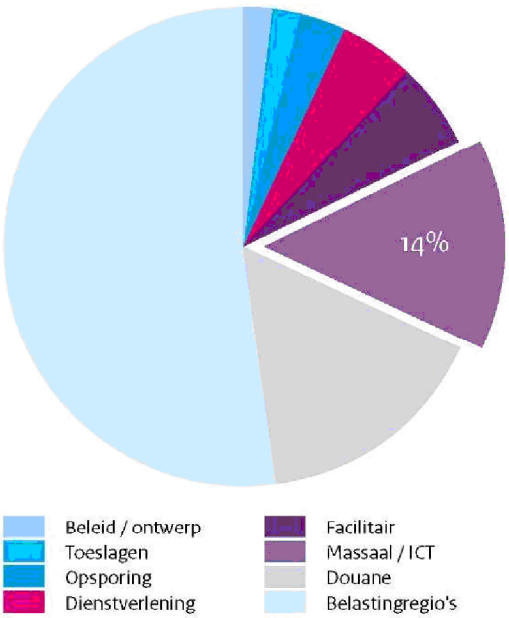
4.1 Inleiding

De Belastingdienst maakt bij zijn uitvoeringsprocessen veel gebruik van automatisering, waarmee de informatie die nodig is voor het vaststellen van aanslagen en het verstrekken van toeslagen, op een snelle en efficiënte wijze wordt 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.

Internet heeft om doelmatigheidsredenen de voorkeur van de Belastingdienst. Het beleid is er dan ook op gericht belastingaangiften zoveel mogelijk elektronisch te ontvangen. Een van de maatregelen die de Belastingdienst neemt om de aangifte voor de burger gemakkelijker te maken is de vooringevulde aangifte (VIA). Op termijn zal de papieren aangifte – behoudens een enkele uitzondering – komen te vervallen.

Voor de uitvoering van de massale processen in 2009 zijn ruim 4.628 medewerkers ingezet. Dat is ongeveer 14% van de totale bezetting.[13]

Bezetting massale processen



4.2 Volumeontwikkeling

De afgelopen jaren heeft zich een volumegroei van belastingplichtigen, douaneklanten en toeslaggerechtigden voorgedaan. Deze volumeontwikkeling weerspiegelt zich in de aantallen verwerkte aangiften en uitbetaalde toeslagen.

Tabel 31: aantallen verwerkte aangiften (x 1.000)

	2006	2007	2008	2009
Inkomstenbelasting	7.374	8.212	15.323[14]	12.532
Vennootschapsbelasting	454	430	506	665
Loonbelasting/loonheffingen	6.624	6.960	6.585	7.357
Omzetbelasting	6.190	6.606	7.214	7.028
Invoerrechten en accijnzen	14.733	14.562	14.840	14.900
Zorgverzekeringswet	-	-	1.102	1.389
Motorrijtuigenbelasting	11.267	10.944	11.128	10.398
Overig	252	288	544	391

Tabel 32: aantallen uitbetaalde toeslagen (x 1.000)

	2006	2007	2008	2009
Zorgtoeslag	4.930	5.010	5.053	5.041
Huurtoeslag	1.034	1.089	1.093	1.098
Kinderopvangtoeslag	222	345	448	454
Kindertoeslag	-	1.069	-	-
Kindgebonden budget	-	-	1.070	981

[13] Exclusief inhuur.

[14] Het hoge aantal verwerkte aangiften in 2008 wordt mede verklaard door het feit dat in 2008 niet alleen de aangiften 2007 zijn behandeld, maar ook een inhaalslag is gemaakt met de ontstane voorraad aangiften 2006 en oudere belastingjaren.

1912711 01896

4.3 Realisatie

In tabel 33 worden voor een aantal massale stromen de tijdigheid van afhandeling weergegeven.

De doelstelling met betrekking tot de tijdige verwerking van terugbetalingen is niet gehaald. Dit kwam door de mindere prestaties in de eerste vier maanden van het jaar. Het verwerkingsproces van terugbetalingen is daarna aangepast. Door de nieuwe werkwijze is, na een korte aanloopfase, vanaf augustus de tijdige afhandeling wel voor 100% gerealiseerd.

4.4 Toeslagen

Het jaar 2009 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. De huidige toeslagensystemen genereren niet op alle noodzakelijke terreinen betrouwbare (financiële) beleidsinformatie. Dit geldt in het bijzonder voor de gedetailleerde regeling van de huurtoeslag. Het nieuwe toeslagensysteem moet hier de definitieve oplossing bieden.

Huurtoeslag/Zorgtoeslag

Naast de maandelijkse uitbetaling van circa 5,5 miljoen zorgtoeslagen en meer dan 1 miljoen huurtoeslagen heeft de productie zich in 2009 gericht op het vaststellen van definitieve toekenningen over het berekeningsjaar 2007 en 2008. Over berekeningsjaar 2007 zijn 6,6 miljoen aanvragen huur- en zorgtoeslag definitief toegekend, waardoor dit berekeningsjaar nagenoeg geheel (98%) 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.
Over berekeningsjaar 2008 zijn meer dan 4,6 miljoen (68%) huur- en zorgtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 2,1 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

Bij de aanvang van het definitief toekennen over 2007 is gebleken dat de urenopgave van ouders in meer dan 50% van de gevallen afwijkt van de urenopgave van de kinderopvanginstellingen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat gedurende het jaar ouders nauwelijks wijzigingen hebben doorgegeven. Daarom is in november 2008 aan ouders gevraagd de jaargegevens van de kinderopvanginstellingen respectievelijk gastouderbureaus over 2007 op te sturen. De achterstand die hierdoor in 2008 was opgelopen is in 2009 ingelopen. Van de circa 400.000 ontvangers kinderopvangtoeslag in berekeningsjaar 2007 heeft 85% in 2009 een definitieve toekenning ontvangen.
Ook voor het definitief toekennen 2008 geldt dat door het grote aantal verschillen in urenopgaven het definitief toekenningproces is vertraagd. Medio juni zijn circa 360.000 brieven gestuurd naar aanvragers met het verzoek om toezending van de jaaropgaaf kinderopvanguren 2008. In september hebben circa 80.000 aanvragers een rappelbrief ontvangen. Over berekeningsjaar 2008 zijn circa 52.000 (11%) kinderopvangtoeslagen definitief vastgesteld. Voor de resterende 433.000 definitief te berekenen posten geldt dat het toetsingsinkomen nog niet is vastgesteld, dan wel dat, zoals hierboven vermeld, in het kader van toezicht de grondslaggegevens nog nader vastgesteld dienen te worden.

Kindertoeslag/Kindgebondenbudget

Medio 2009 is gestart met het definitief toekennen berekeningsjaar 2008 van de kindertoeslag. Dit proces verloopt voorspoedig. In 2009 zijn ruim 800.000 aanvragen 2008 (70%) definitief vastgesteld.
De resterende posten zullen definitief vastgesteld worden nadat het toetsingsinkomen beschikbaar is gekomen.

4.5 Procesverstoringen

Het terugdringen van de voor burgers en bedrijven merkbare gevolgen van procesverstoringen bij de Belastingdienst kreeg in 2009 wederom de volle aandacht. Een belangrijke maatregel in dit verband is het structureel verbeteren van de testaanpak van programma's en systemen. Er is een plan van aanpak 'Verbetering testaanpak ICT Belastingdienst' opgesteld, waaraan uitvoering wordt gegeven. In de twee halfjaarsrapportages die in 2009 naar de Tweede Kamer zijn gestuurd (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008/09, 31 066, nr. 71 en nr. 82) is melding gemaakt van concrete resultaten van de verbeterde testaanpak doordat een aantal verstoringen kon worden voorkomen of tijdig, dat wil zeggen vóór verzending aan burger of ondernemer, kon worden hersteld.
Met ingang van het najaar 2009 worden meer fiscaal deskundigen ingezet bij het testen en beoordelen van voorlopige aanslagen en

Tabel 33: prestatie-indicatoren massale processen

	2006	2007	2008	Doelstelling 2009	Realisatie 2009
Aantal zendingen zonder fouten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99-100%	99%
Tijdige verwerking van mutaties rekeningnummers (binnen 1 week)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99-100%	100%
Tijdige verwerking van terugbetalingen (binnen 1 week)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99-100%	87%
Tijdige verwerking van verrekeningen van teruggaven met nog openstaande aanslagen (binnen 2 weken)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99-100%	100%

1912711 01896

andere producten die aan burgers en ondernemers worden gezonden. In het verlengde hiervan zullen ook belastingconsulenten bij deze activiteiten worden betrokken.
Ten opzichte van 2008 is het aantal procesverstoringen in 2009 bijna gehalveerd. Hoewel er alles aan wordt gedaan om procesverstoringen te voorkomen, blijft het mogelijk dat deze optreden. 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 2009 zijn 6.482 partijen steekproefsgewijs gecontroleerd. Deze partijen waren in totaal goed voor circa 59 miljoen poststukken. In circa 1% van de partijen zijn één of meerdere bevindingen gesignaleerd. Deze partijen zijn tegengehouden en pas na correctie verzonden.

4.6 Grote Projecten

Bij de Belastingdienst loopt een aantal projecten gericht op procesverandering dan wel verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van het productieproces. In 2009 heeft de Belastingdienst extern onderzoek laten verrichten naar het functioneren van de informatievoorzieningsketen (IV-keten). De conclusies bevestigden het beeld dat de IV-keten nog niet alle waarborgen biedt om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote projecten als Toeslagen en ETM (invordering) en aanpassingen in het systeem voor de aangiftebelastingen te kunnen realiseren. Over de uitkomsten is de Tweede Kamer geïnformeerd bij brief van 14 mei 2009 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008/09, 31066, nr. 71). Om de beheersing te vergroten is één van de aanbevelingen uit het onderzoek om de noodzakelijk geachte voorzieningen te ontwikkelen in kleine stappen, die elk op zich minder dan € 10 mln. kosten. Centraal staat de toekomstbestendigheid van de te ontwikkelen systemen. Deze benadering komt tot uiting in de projecten die hierna worden behandeld.[15]

Toeslagen

In de tweede helft van 2009 is het nieuwe Toeslagensysteem opgeleverd om te worden getest. Aan de Tweede Kamer is gerapporteerd dat het nieuwe systeem beheerst en gefaseerd zal worden geïmplementeerd in 2010 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008/09, 31 066, nr. 78). Met beheerst wordt gedoeld op het feit dat het nieuwe systeem extra goed wordt getest. Deze aanpak betekende dat de voorschotten voor het toeslagjaar 2010 nog met behulp van de huidige systemen zijn gecontinueerd. In december 2009 ontvingen de burgers een voor hen vertrouwde beschikking. De testen van het nieuwe systeem zijn eind 2009 begonnen. Als dit traject is afgerond, kan het nieuwe systeem worden geïmplementeerd. De huidige systemen en het nieuwe systeem zullen in 2010 voor een bepaalde periode parallel draaien. Beide systemen staan dan in productie, maar alleen de huidige systemen staan dan 'live'. Op deze wijze kan de Belastingdienst ervaring opdoen met het nieuwe systeem en mogelijke kinderziekten er uit halen.

ETM (invordering)

Het programma Invordering heeft ten doel een zo efficiënt mogelijk massaal proces van klantbehandeling te realiseren. Ook beoogt het programma het compliant gedrag te vergroten. Een aantal maatregelen daartoe is inmiddels gerealiseerd, waaronder het versturen van betalingsherinnering alvorens tot invorderingsmaatregelen wordt overgegaan, het betekenen van dwangbevelen per post en niet meer door de deurwaarder, en de behandeling in een incassocentrum. Naast wijziging in processen omvat het project 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. Dit systeem moet de huidige invorderingsystemen COA (Centrale Ontvangers Administratie) en GOA (Geautomatiseerde Ontvangers Administratie Lokaal) op termijn gaan vervangen.
Om beheersing van de implementatie te vergroten en de risico's te verkleinen is in 2009 besloten om ETM gefaseerd in te voeren. Eind 2009 is ETM ingevoerd voor de zogenaamde lokale middelen, middelen die decentraal op de belastingregio's worden geadministreerd, zoals assurantiebelasting en dividendbelasting.

Basisregistratie Inkomen

Op 1 januari 2009 is de Wet Basisregistratie Inkomen in werking getreden. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het registreren van inkomensgegevens van burgers. Hiertoe is het project Basisregistratie Inkomen gestart waarmee een administratie wordt ontworpen waarin het authentieke inkomengegeven (AIG) van burgers wordt vastgelegd. Doel is de administratieve lasten van burgers en bedrijven te verlichten. Afnemers – dit zijn overheidsinstanties – zijn verplicht gebruik te maken van het AIG en mogen deze gegevens niet uitvragen bij de burger. Eind december was het ontwerp voor de AIG-database gereed. In 2010 wordt het AIG beschikbaar gesteld zijn voor afnemers. Verder worden in 2010 de voorbereidingen getroffen voor de aansluiting van de Belastingdienst op het nieuwe Handelsregister.

Vooringevulde aangifte (VIA)

Doel van het programma VIA is administratieve lastenverlichting en gemak voor de burger. Het motto is: 'baten bij de burger, lasten bij de overheid'. Na een interne proef onder medewerkers van de Belastingdienst en UWV in 2008, is in 2009 een landelijke pilot uitgevoerd waarbij de aangifte met een aantal gegevens vooraf was ingevuld. Belastingplichtigen die aangifte doen via internet konden ervoor kiezen om bij het invullen van het elektronische aangifteformulier gebruik te maken van de vooraf ingevulde aangifte. In de vervolgfase van dit project (2010) worden bankgegevens aan de VIA gekoppeld. In 2009 zijn de voorbereidingen getroffen voor deze vervolgstap.

[15] Het betreft de ICT-projecten die periodiek door de minister van BZK aan de Tweede Kamer worden gemeld, met een projectwaarde van meer dan € 20 miljoen.

1912711 01896

eCustoms

eCustoms staat voor Electronic Customs. Het programma komt voort uit Europese Douanewetgeving. De Europese Commissie wil komen tot 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. De voorbereidingen daartoe startten al in het voorjaar van 2008. Hierbij hoorden ook gesprekken van de Douane met grote bedrijven en met de vertegenwoordigende koepelorganisaties. Op 1 februari 2010 is EORI succesvol ingevoerd. Het berichtenverkeer tussen de Douane en het bedrijfsleven verloopt voortaan vrijwel volledig elektronisch.

1912711 01896

5 Bedrijfsvoering

De Belastingdienst streeft naar continue verbetering in de bedrijfsvoering. De Belastingdienst wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor huidige en toekomstige werknemers. De focus ligt hierbij op het bieden van opleidings- en ontwikkelmogelijkheden en op diversiteit en integriteit. Daarnaast wil de Belastingdienst een duurzame Belastingdienst zijn.

5.1 Personeel

De bezetting ultimo 2009 was 30.707 fte. Dit komt overeen met 33.071 medewerkers. In 2008 werkten nog 33.261 medewerkers bij de Belastingdienst. De instroom bedroeg over 2009 2,1%. De uitstroom was 2,6%. De belangrijkste reden bij uitstroom is mobiliteit (het aanvaarden van een functie bij een andere werkgever). De doorstroom naar andere functies binnen de Belastingdienst is 4,6%.

5.1.1 Personeelssamenstelling

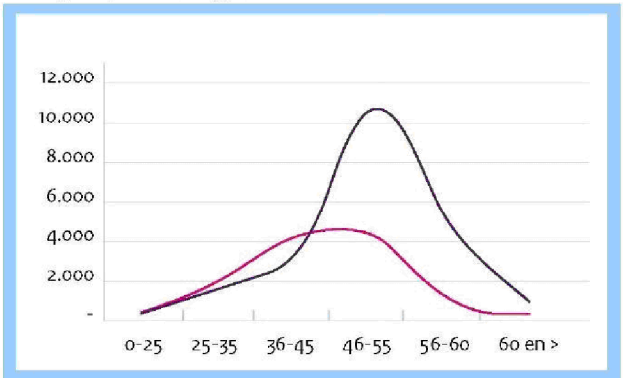
In tabel 35 wordt de verhouding per leeftijdsklasse weergegeven van zowel de beroepsbevolking in Nederland als van de Belastingdienst.

De gemiddelde leeftijd is in 2009 gestegen van 46,4 jaar naar 47,2 jaar. Het gemiddelde aantal dienstjaren is gestegen van 20,3 jaar in 2008 naar 20,6 jaar in 2009. Ruim 68% van de medewerkers binnen de Belastingdienst is 45 jaar en ouder.

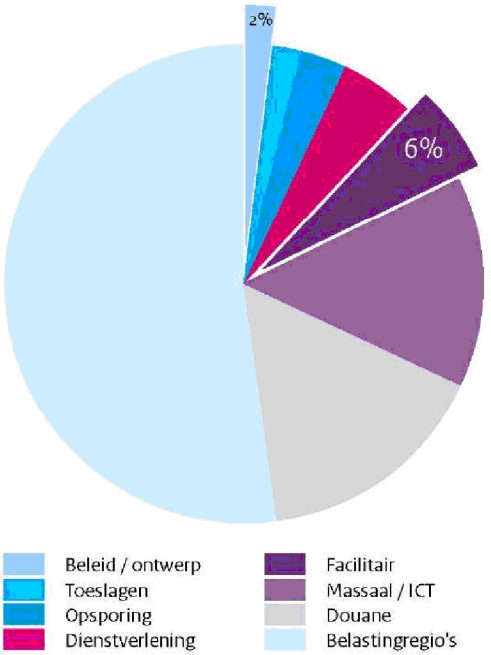
De verhouding man/vrouw is 66% mannen en 34% vrouwen. Verdeeld over de verschillende leeftijdscategorieën blijkt dat mannen in de meerderheid zijn vanaf 45 jaar en ouder. In de categorieën jonger dan 45 is de man/vrouw verhouding 47% mannen en 53% vrouwen.

Voor de ondersteuning van de primaire processen van de Belastingdienst waren in de facilitaire centra voor dienstverlening en kennis en communicatie circa 1900 medewerkers werkzaam. In de beleidsondersteuning en het ontwerp van processen en producten waren circa 650 medewerkers werkzaam.

Leeftijdsopbouw en geslacht



Bezetting ondersteunende processen



Tabel 34: instroom, uitstroom en doorstroom

	2006	2007	2008	2009
Instroom in fte	1.927	2.176	994	646
Uitstroom in fte	596	930	1.075	808
Doorstroom in fte	1.628	1.829	2.003	1.427

Tabel 35: leeftijdsopbouw (%)

Leeftijdsklasse	Beroepsbevolking	Belastingdienst			
	2008	2006	2007	2008	2009
15-24	11,5	1,4	2,4	2,0	1,7
25-44	49,7	40,3	36,8	33,3	30,1
45-64	38,8	58,3	60,8	64,7	68,1

1912711 01896

5.1.2 Diversiteit

Het diversiteitbeleid in 2009 was gericht op het zichtbaar maken van de toegevoegde waarde van diversiteit voor het werk en de organisatie. Verder is ingezet op het vormen van divers samengestelde managementteams. Regio's is gevraagd hierop zelf doelstellingen te formuleren, passend bij hun organisatieomgeving. Ook zijn leidinggevenden getraind in het managen van diversiteit.

Ten aanzien van etniciteit is tot en met 2008 uitgegaan van de definities zoals deze in de Wet Samen zijn vastgelegd. Begin 2009 is de Belastingdienst overgegaan naar de definities zoals deze door het CBS worden gehanteerd. Dit leidt er toe dat de percentages uit de voorgaande jaren niet meer te vergelijken zijn met 2009. Wel is de samenstelling van 2008 beoordeeld conform de definities van het CBS. In vergelijking met 2008 is het percentage etnische minderheden licht gestegen.

5.1.3 Aantrekkelijke werkgever

De Belastingdienst investeert in zijn medewerkers door middel van opleidingen. De nadruk ligt daarbij op vakgerichte opleidingen.

De Belastingdienst biedt nieuwe medewerkers de mogelijkheid te participeren in startopleidingen. Deze opleidingen bestaan uit vier dagen werken en één dag opleiding. Daarnaast worden (fiscale) verdiepingsopleidingen aangeboden. De algemene delen van de fiscale scholingen zijn uitbesteed aan ROC's en Hogescholen. Het resultaat van de opleiding is het behalen van een officieel erkend diploma. Ook verzorgt de Belastingdienst samen met Nivra/Nyenrode een leertraject voor de opleiding tot registeraccountant.

In totaal hebben 77 medewerkers in 2009 met goed gevolg de E-opleiding afgerond. Verder hebben 130 medewerkers hun associated degree accountancy gehaald. In 2009 hebben 48 F-medewerkers van de Belastingdienst de studie bachelor Fiscale Economie met succes afgerond.

In 2009 hebben 1016 medewerkers een masterclass gevolgd om de vaardigheden op het gebied van horizontaal toezicht te vergroten. Ook is het voor medewerkers mogelijk via een zogenaamde EVC-procedure (erkenning verworven competentie) vrijstellingen te krijgen vanwege aanwezige kennis en ervaring, en zodoende sneller een erkend diploma te behalen. In 2009 zijn 236 EVC-certificaten uitgereikt aan medewerkers van de Belastingdienst.

5.1.4 Integriteit

Vermoedens van strafbare feiten worden gemeld aan de FIOD. Deze onderzoekt de meldingen en stemt de aanpak af met het ministerie van Financiën en zonodig met het Openbaar Ministerie en de Nationale Recherche.

In 2009 zijn er in totaal 28 vermoedens van strafbare feiten gemeld. Hiervan zijn in 4 gevallen voorwaardelijke straffen opgelegd. In 10 gevallen werd geen disciplinair traject gestart, omdat na onderzoek geen strafbare feiten werden geconstateerd. In de resterende 14 gevallen was het onderzoek op 31 december 2009 nog niet afgerond.

Insiderregeling

In 2009 zijn 1207 medewerkers als insider in het kader van de insiderregeling aangewezen. Een insider is een medewerker die werkzaamheden verricht waaraan in het bijzonder het risico van oneigenlijk gebruik van koersgevoelige informatie verbonden is.

Communicatie

Een onderdeel van het integriteitsbeleid is goede communicatie naar de medewerkers. Daartoe is ten eerste een website ontwikkeld, waar alle medewerkers belangrijke informatie over integriteit

Tabel 36: diversiteit (%)

	2006	2007	2008	2009
Vrouwen in personeelsbestand	32,6	33,5	33,8	34,1
Vrouwen in schaal 10 of hoger	18,2	18,1	19,1	20,1
Vrouwen in schaal 12 of hoger	7,4	7,6	8,1	8,6
Etnische minderheden	8,4	9,3	9,4	
Etnische minderheden nieuwe definitie[16]			5,5	5,7

Tabel 37: opleidingen aantallen deelnemers

	2006	2007	2008	2009
Fiscale (bij)scholingen	27.339	21.162	29.685	29.656
SUB[17] en toeslagen bijscholingen	3.162	3.392	1.934	1.880
Overige (bij)scholingen	5.738	5.446	4.083	3.842
totaal	**36.239**	**30.000**	**35.702**	**35.378**

[16] In 2009 zijn de criteria voor etnische minderheden uit niet-westerse landen gewijzigd.

[17] Samenwerking UWV – Belastingdienst (loonaangifteketen).

1912711 01896

kunnen vinden. Ten tweede zijn de brochures 'Werken met de basiswaarden' en 'Spelregels Integriteit Belastingdienst' samengevoegd tot één overzichtelijke brochure met de basiswaarden en de actuele regelgeving op het gebied van integriteit. De brochure komt in 2010 uit. Ten derde is een handreiking voor leidinggevenden ontwikkeld voor het omgaan met problematische schulden bij medewerkers.

5.1.5 Ziekteverzuim

Het totale ziekteverzuimpercentage (inclusief verzuim langer dan 1 jaar) is gedaald van 6,1% in 2008 naar 5,9% in 2009. Het ziekteverzuim korter dan 1 jaar was in 2009 5,1%. Dit komt overeen met de Achmea-norm voor 2009. De Belastingdienst maakt sinds 2004 gebruik van de Achmea-norm die is afgeleid van de Verbaannorm van Falke & Verbaan. De Achmea-norm is gebaseerd op de personeelssamenstelling van het klantenbestand van Achmea, waarbij gekeken wordt naar leeftijd, geslacht en drie klassen in werkniveau. Hiervoor is gekozen omdat deze kenmerken samenhangen met de hoogte van het ziekteverzuim.

5.2 Organisatieontwikkeling

Het afgelopen jaar is de inrichting van een aantal organisatieonderdelen van de Belastingdienst gewijzigd.

5.2.1 Douane

De Douane is in 2009 gereorganiseerd. In lijn met de veranderende werkprocessen van de Douane, waarbij verdere horizontalisering van het toezicht en versterking van het toezicht aan de EU-buitengrens centraal staan, heeft de Douane in 2009 een andere bestuurlijke inrichting gekozen. Er zijn 9 uitvoerende regiokantoren gekomen onder leiding van een centrale directie en een landelijk kantoor in Rotterdam.

5.2.2 Informatievoorzieningsketen

In 2009 heeft een doorlichting plaatsgevonden van de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) van de Belastingdienst. Naar aanleiding van de uitkomsten van deze doorlichting heeft de Belastingdienst besloten de huidige inrichting van de IV-keten te herzien. De herinrichting heeft tot doel te komen tot een eenduidige verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de IV-keten, zodat verbetermaatregelen kunnen worden doorgevoerd op het gebied van de organisatorische inrichting van de IV-keten, de professionaliteit van managers en medewerkers en de wijze waarop binnen de organisatie wordt omgegaan met architectuur en applicatieontwikkeling. De nieuwe organisatie is op 1 januari 2010 van start gegaan.

5.2.3 FIOD-ECD

In 2009 is intensief gewerkt aan het Veranderprogramma Copernicus. De verandering in zowel wijze van werken als organisatie komt voort uit een andere visie op het opsporingsproces. De FIOD-ECD wil voortaan alleen onderzoeken doen die gericht zijn op vooraf te bepalen effecten in de totale handhavingsketen. Daarbij gebeurt de selectie van onderzoeken en thema's aan de hand van vooraf te maken keuzes, mede op basis van intelligence. De onderzoeken gebeuren planmatig en projectmatig, waardoor tevens een betere beheersing van de doorlooptijden tot stand kan worden gebracht. De organisatie is op basis van deze uitgangspunten in 2009 opnieuw ingericht.

Tabel 38: delicten in gemelde integriteitsbreuken (aantallen)

	2006	2007	2008	2009
Diefstal/ heling/ verduistering	7	9	8	5
Fiscale delicten	4	2	-	-
Schending geheimhouding	7	7	5	9
Overtreding interne voorschriften	1	1	1	-
Criminele contacten	1	1	1	1
Omkoping	3	3	2	3
Ongeoorloofde nevenwerkzaamheden	0	2	-	-
Valsheid in geschrifte	5	4	5	4
Verdovende middelen	1	2	2	-
Overig	7	4	4	6
Totaal	**36**	**35**	**28**	**28**

Tabel 39: ziekteverzuim (%)

	2006	2007	2008	2009
Ziekteverzuim	5,9	6,1	6,1	5,9

1912711 01896

5.3 Overige Bedrijfsvoeringsaspecten

5.3.1 Duurzaamheid

De Belastingdienst heeft zijn ambities met betrekking tot duurzaamheid verwoord in het actieprogramma 'Duurzame Belastingdienst 2006-2012'. Met dit actieprogramma streeft de Belastingdienst een duurzame bedrijfsvoering na met de focus op reductie van CO2-uitstoot.

In 2009 zijn diverse acties geweest op het gebied van duurzaamheid. Zo is door het plaatsen van centrale inzamelingsmiddelen (afvalscheidingstations) in een aantal grote kantoren het restafval in die panden met zo'n 28% verminderd. Verder is gestart met bewustzijnscampagnes voor medewerkers en is gewerkt aan energiebesparende ICT oplossingen. Bijna alle panden van de Belastingdienst doen mee in het project 'actief energiemanagement' van de Rijksgebouwendienst. Daarbij is het energieverbruik met 8% gereduceerd ten opzichte van 2006.

In 2009 is duurzaamheid bij alle aanbestedingen een zwaarwegend criterium geweest. De duurzaamheidcriteria die door Senter Novem zijn vastgesteld, gelden voor de Belastingdienst als basisniveau. De Belastingdienst kiest bij nieuwbouwprojecten bewust voor duurzaam bouwen waarbij gevel, materialen, afwerking etc. zijn afgestemd op een hoge mate van duurzaamheid en een minimale milieubelasting. Ook bij het aangaan van nieuwe schoonmaakcontracten in 2009 was duurzaamheid een belangrijk criterium voor het kiezen van een nieuwe contractant. In de catering van de Belastingdienst maakten biologische producten in 2009 een aandeel van 31% van de totale omzet uit. Ook de dienstauto's worden groener. Het percentage dienstauto's met een energielabel A en B is gestegen naar ruim 35% ten opzichte van een kleine 23% vorig jaar.

5.3.2 Onderzoek betaalgedrag

De Belastingdienst bewaakt de betaaltermijnen en stuurt op tijdige betaling van de inkoopfacturen. Naar aanleiding van verschillende berichten in de media over het betaalgedrag van de overheid is rijksbreed onderzoek gedaan naar het feitelijke betaalgedrag van de departementen en onderdelen hiervan. Ook de Belastingdienst is onderzocht. Uit het onderzoek blijkt dat 92,5% van de facturen tijdig zijn betaald door de Belastingdienst. Rijksbreed was dat 75%.

De Belastingdienst heeft besloten facturen voortaan uiterlijk binnen 24 dagen na binnenkomst betaalbaar te stellen. Het percentage tijdig betaalde facturen komt daarmee uit op circa 96%.

5.3.3 Informatiebeveiliging

De Belastingdienst heeft de normen voor (informatie)beveiliging beschreven in een Handboek (Informatie)Beveiliging (HIB-BBN). In het recente verleden zijn alle eenheden van de Belastingdienst successievelijk onderwerp geweest van certificeringsonderzoeken, uitgevoerd door de Rijksauditdienst. Als laatste onderdelen zijn de BelastingTelefoon en Toeslagen aan de beurt geweest. In 2010 wordt hierover gerapporteerd. Alle belastingdienstregio's en ondersteunende diensten voldoen aan de basisnormen voor informatiebeveiliging en integriteit.

1912711 01896

Bedrijfsvoerings mededeling

In deze bedrijfsvoeringsmededeling wordt ingegaan op de afwikkeling van de over begrotingsjaar 2008 door de Algemene Rekenkamer geconstateerde onvolkomenheden en enkele andere specifieke bedrijfsvoeringsvraagstukken, die zich gedurende het begrotingsjaar 2009 hebben voorgedaan, en waarvan informatieverstrekking voor het inzicht en de oordeelsvorming door de gebruikers van het Beheersverslag van belang is.

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 2008

In 2009 is veel aandacht besteed aan de onvolkomenheden in de bedrijfsvoering die door de Algemene Rekenkamer zijn geconstateerd in het Rapport bij het Jaarverslag IXB 2008.
In 2008 was, op begrotingshoofdstukniveau XVIII WWI, nog sprake van overschrijding van de rapporteringgrenzen inzake de naleving van wet- en regelgeving voor zowel de voorschotten als definitieve toekenningen huurtoeslag. Over 2009 bevinden de fout- en onzekerheidspercentages voor alle toeslagen, dus ook de huurtoeslag, zich binnen de tolerantiegrenzen. De aansluitingen tussen beschikkingssystemen toeslagen en betaalsystemen en de financiële aansluitingen tussen de heffingssystemen en de invorderingsadministratie zijn met ingang van het tweede halfjaar 2009 periodiek gemaakt.
Het toezicht op de dividendbelasting is in 2009 op het vereiste niveau gebracht.
Ten aanzien van de inkoopfunctie geldt dat de contractenadministratie op orde is gebracht. Daarmee kunnen ook de Europese aanbestedingsregels beter worden nageleefd.
Op het punt van de dossiervorming geldt dat over 2009 de kwaliteit van de verslaglegging bij Inkomstenheffing is verbeterd. De verslaglegging bij Inkomstenheffing niet winst was eind 2009 bij enkele belastingregio's nog onder het gewenste niveau. Dit punt zal in 2010 opnieuw managementaandacht krijgen.
Wat betreft de logische toegangsbeveiliging bij de belastingregio's is het aantal conflicterende mutatierechten over 2009 zoveel mogelijk verminderd. Waar dit om technische dan wel organisatorische redenen niet kan zijn aanvullende beheersmaatregelen getroffen.

Awb-conform werken

De Belastingdienst hanteert voor de tijdige afdoening van bezwaarschriften en klachten een bandbreedte van 95–98% respectievelijk 98-100%. Over 2009 is het resultaat verbeterd naar 87% van de bezwaarschriften en 94% van de klachten dat tijdig is behandeld. Met name de score bij de bezwaarschriften van de Inkomstenheffing blijft achter bij de doelstelling. Verstoringen in het administratieve proces en de tijd die daarna nog nodig is voor de centrale verwerking en verzending van de beschikkingen zijn hieraan debet. Eind 2009 heeft het management van de Belastingdienst een onderzoek gestart naar het bezwaarproces. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek worden in 2010 maatregelen getroffen om tot een verbeterde procesinrichting en bestuurlijke informatievoorziening te komen. De tijdige afhandeling van klachten zal in 2010 opnieuw extra managementaandacht krijgen.

Telefonische bereikbaarheid

De Belastingdienst hanteert voor telefonische bereikbaarheid een bereikbaarheidspercentage van 80–85%. Het bereikbaarheidspercentage zoals dit over 2009 uit de bestuurlijke informatievoorziening naar voren komt is 74%. De toename van het aantal gesprekken bij toeslagen en de – vertraagde – ingebruikname van een nieuw telefonieplatform hebben een lagere bereikbaarheid tot gevolg gehad.
Het management van de Belastingdienst laat onderzoeken wat de verdere oorzaken zijn van het tegenvallende bereikbaarheidspercentage. Daarbij wordt ook gekeken naar de wijze waarop de gesprekken worden gemeten en verantwoord.

Informatievoorziening (IV)-voortbrengingsorganisatie

Begin 2009 heeft een externe doorlichting van de IV-keten plaatsgevonden. De conclusies bevestigen het beeld dat de prestaties van de IV-keten achterblijven en dat de IV-keten nog niet alle waarborgen biedt om met voldoende zekerheid de doelstellingen van grote projecten als Toeslagen en ETM (invordering) en aanpassingen in het AangifteBelastingenSysteem te kunnen realiseren. Bij het op orde brengen van de IV-keten zal extra aandacht zijn voor deze projecten en systemen.
In de aanbiedingsbrief van de staatssecretaris van 14 mei jl. 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 Informatievoorzieningsketen (IV-keten) gemeld. De maatregelen hebben betrekking op de herinrichting van de IV-organisatie (die per 1 januari 2010 is gerealiseerd), op de professionaliteit van management en medewerkers, en op de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met architecturen en met applicatieontwikkeling. De prioriteiten zijn ten eerste waarborgen van de continuïteit, daarna implementeren van wetgeving, en ten slotte innoveren. Het programma Complexiteitsreductie is over 2009 voor een beperkt deel voortgezet. Waar het programma technologische vernieuwing omvatte is dit voor drie jaar bevroren.
In de vierde (mei 2009) en de vijfde halfjaarsrapportage (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 066, nr. 82) is nader gerapporteerd over de stand van zaken ten aanzien van een aantal korte termijn maatregelen alsmede een aantal structurele maatregelen.

Conclusie

Afgezien van de hiervoor genoemde punten is in 2009 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 2010

1912711 01896

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 2009. Deze verantwoording heeft betrekking op de verplichtingen, uitgaven en ontvangsten van het in de Begroting IX B (Financiën) opgenomen beleidsartikel 1 voor zover het de Belastingdienst betreft, en de niet in de Begroting IX B opgenomen uitgaven en ontvangsten ten behoeve van derden.

De belangrijkste financiële gegevens worden in twee 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 IX B Financiën 2009 zoals dit, op het moment van ondertekening van het Beheersverslag, 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 IX B Financiën 2009, 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 de 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 toeslag-gerechtigden 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 en O). Het tegengaan van M en 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 en 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 en O-beleid betreft het beoordelen van de M en 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 technisch 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. Een besluit Bestuurlijke Boeten voor toeslagen is 11 juli 2009 in werking getreden. 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 Beheersverslag gaat nader in op het door de Belastingdienst gevoerde rechtshandhavings- en M en O-beleid.

1912711 01896

1.4 Begrotingsverplichtingen, -uitgaven en -ontvangsten

KERNSTAAT 1

(x € 1.000) Omschrijving	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2009	Raming 2009 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Verplichtingen	**3.595.495**	**3.783.792**	**3.854.228**	**3.638.767**
Uitgaven	**3.595.495**	**3.783.792**	**3.745.779**	**3.558.883**
Programma-uitgaven	804.595	908.345	853.031	677.940
- *Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ)*	*612*	*612*	*731*	*56.758*
- *Vergoeding proceskosten*	*2.536*	*3.736*	*3.601*	*3.178*
- *Garanties procesrisico's*	*45*	*95*	*122*	*11*
- *Bijdragen en staatsprijs fiscale zaken*	*175*	*175*	*213*	*202*
- *Heffings- en invorderingsrente*	*800.000*	*900.000*	*843.823*	*615.078*
- *Diverse uitgaven*	*1.227*	*3.727*	*4.541*	*2.713*
Apparaatsuitgaven	2.790.900	2.875.447	2.892.748	2.880.943
- *Personeel en materieel Belastingdienst*	*2.790.900*	*2.875.447*	*2.892.748*	*2.880.943*
Ontvangsten	**131.887.411**	**107.237.428**	**104.564.648**	**119.560.815**
Programma-ontvangsten	131.866.497	107.209.827	104.532.391	119.526.179
- *Belastingontvangsten*	*130.628.544*	*105.934.874*	*103.304.531*	*118.263.239*
- *Kosten vervolging*	*144.276*	*189.276*	*197.138*	*187.640*
- *Opbrengst schikkingen en adm. boeten*	*173.677*	*165.677*	*163.656*	*161.398*
- *Heffings- en invorderingsrente*	*920.000*	*920.000*	*867.066*	*919.902*
Apparaatsontvangsten	20.914	27.601	32.267	34.636
- *Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst*	*20.286*	*26.373*	*30.772*	*32.870*
- *Ontvangsten voor verrichte werkzaamheden door de Belastingdienst*	*628*	*1.228*	*1.495*	*1.766*

1912711 01896

2
Toelichting op Kernstaat 1

2.1 Verplichtingen

De verplichtingen 2009 zijn samengesteld uit de mutaties in de openstaande verplichtingen en de programma- en apparaatsuitgaven 2009. Ten opzichte van de raming 2009 na de Najaarsnota is de realisatie € 70,4 mln. hoger. Verder wordt volstaan met een verwijzing naar de toelichting op de uitgaven.

2.2 Uitgaven

De totale uitgaven van de Belastingdienst bedroegen in 2009 € 3.746 mln. en zijn daarmee € 38 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.

Programma-uitgaven

Wet Waardering Onroerende Zaken

De rijksbijdrage aan de door de gemeenten te maken WOZ-kosten is met ingang van 2009 overgeheveld naar het gemeentefonds. De realisatie van € 0,7 mln. betreft uitgaven voor de definitieve afrekeningen in het kader van de WOZ-vangnetregeling en het aandeel van het rijk in de bureaukosten van de Waarderingskamer.

Vergoeding proceskosten

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 2009 een groter beroep gedaan op deze vergoeding dan oorspronkelijk was geraamd. De uitgaven bedroegen over 2009 € 3,6 mln.

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2009	2008
Invorderingsrente	350,4	301,1
Heffingsrente	493,4	314,0
	843,8	**615,1**

De geraamde uitgaven bedroegen bij ontwerpbegroting € 800 mln. In de tweede suppletoire wet is deze raming verhoogd met € 100 mln. De realisatie is € 56,2 mln. lager dan de bijgestelde raming.

Apparaatsuitgaven

Personeel en materieel Belastingdienst

De begroting en de realisatie met betrekking tot de personele en materiële uitgaven zijn in onderstaande tabel weergegeven.

De oorspronkelijke begrotingsraming is bij Voorjaarsnota en Najaarsnota met een bedrag van per saldo € 84,5 mln. opgehoogd.

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1.000)	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2009	Raming 2009 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeel	1.811.703	1.895.614	1.923.036	1.854.434
Materieel	979.197	979.833	969.712	1.026.509
Totaal	**2.790.900**	**2.875.447**	**2.892.748**	**2.880.943**

1912711 01896

De mutaties betreffen:

- **De toebedeelde loon- en prijsbijstelling** **+ € 96,9 mln.**
  Voor de compensatie van gestegen lonen en prijzen.

- **Hogere uitgaven voor het apparaat Belastingdienst** **+ € 52,6 mln.**
  - Kosten nieuwe accijnszegels
    De Belastingdienst heeft de accijnszegels die gebruikt worden voor tabaksproducten vernieuwd. Het beveiligingsniveau is aanzienlijk verhoogd. De nieuwe zegels zijn moeilijker te vervalsen en beter van vervalste zegels te onderscheiden. De nieuwe accijnszegels maken een effectieve aanpak van fraude mogelijk. Dit moet leiden tot vermindering van nagemaakte tabaksproducten. Verder hebben tabaksproducenten bij de invoering van de nieuwe zegels veel meer zegels besteld dan de gebruikelijke bestelhoeveelheden. Reden hiervoor is dat de producenten een bepaalde basisvoorraad willen hebben, die in één keer is besteld. De kosten voor de accijnszegels komen voor rekening van de Belastingdienst (totaal + € 8,3 mln.)
  - Financiële correctie op exportsubsidies landbouwgoederen
    De Europese Commissie heeft Nederland financiële correcties opgelegd voor het, volgens de Europese Commissie, onvoldoende uitvoeren van substitutiecontroles door de Douane in de Rotterdamse haven en verplichte controles op exportzendingen van landbouwgoederen waaraan een exportsubsidie is verbonden. De correcties hebben betrekking op de periode september 2001 – december 2002 en 2003 – 2004. Na een bemiddelingsprocedure zijn de correcties uitgekomen op € 9,7 mln. respectievelijk € 10,4 mln. De laatste correctie wordt financieel afgewikkeld in 2010.
    Een deel van de correcties is door de Belastingdienst gedekt binnen de begroting 2009 (+ € 8,8 mln.)
  - Uitvoeringskosten fiscale wetsvoorstellen
    Het betreft de kosten van de maatregelen die zijn opgenomen in het Belastingplan 2009, het pakket overige fiscale maatregelen (ofm) 2009 en het EU BTW-pakket. De maatregelen in het Belastingplan en ofm zijn o.a. de AOW maatregel (participatiebonus en heffing 65-plussers) en wijziging regels correctieberichten. Het EU BTW-pakket wijzigt enerzijds de BTW-richtlijn 2006 met nieuwe regels ter bepaling van de plaats van dienst en regelt anderzijds de modernisering en vereenvoudiging van de teruggaafprocedure voor ondernemers van in andere lidstaten betaalde BTW. Daarnaast bevat het pakket een wijziging van de verordering inzake administratieve samenwerking (+ € 9,2 mln.)
  - Programma Standard Business Reporting
    Het programma 'Standard Business Reporting' (SBR) betreft het gestandaardiseerd opstellen, controleren en uitwisselen van verantwoordingsinformatie met en binnen de Nederlandse overheid. Het programma SBR is het vervolg op het Nederlandse Taxonomie project en is gericht op schaalvergroting van informatie en deelnemende partijen. Het totale programma kost € 22,4 mln. waarvan € 12,0 mln. door de Belastingdienst en het Ministerie van Justitie (ieder € 6,0 mln.) wordt gedekt. De overige € 10,4 mln. is afkomstig uit de middelen in het kader van de Vernieuwing Rijksdienst; in elk van de jaren 2008 tot en met 2011 € 2,6 mln. (+ € 2,6 mln.)
  - Vervallen BTW-vrijstelling op postzendingen
    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 (+ € 7,3 mln.)
  - Uitgaven in verband met werkzaamheden voor derden
    De Belastingdienst verricht werkzaamheden in opdracht van derden (zoals P-Direkt). De uitgaven hiervoor worden aan de opdrachtgevers doorbelast (+ € 10,7 mln.)
  - Overig
    Naast de bovenstaande mutaties zijn er nog diverse relatief kleine (technische) mutaties en overboekingen (+ € 5,7 mln.), zoals de bijdragen van andere departementen voor de rijksbrede Kluwer- en SDU contracten.

- **Kasschuiven** **- € 65,0 mln.**
  Enkele in 2009 voorziene uitgaven, worden pas in 2010 en later gerealiseerd.
  Zo heeft de staatssecretaris van Financiën bij brief met kenmerk DGB/2009/2648 d.d. 14 mei 2009 de Tweede Kamer ingelicht over het gedeeltelijk voortzetten van het programma Complexiteitsreductie. Het in 2009 voor dat programma beschikbare budget is deels doorgeschoven naar latere jaren.
  Verder gaat het o.a. om de betaling van een door de Europese Commissie opgelegde financiële correctie en middelen in het kader van het project Vooringevulde Aangifte.

De realisatie was € 17,3 mln. hoger dan de raming na mutaties Najaarsnota. Dit betreft het saldo van extra uitgaven vanwege werkzaamheden voor derden (+ € 4,6 mln.), extra uitgaven aan invorderingsmaatregelen (+ € 7,9 mln.) en een aantal relatief kleine (technische) mutaties en overboekingen van in totaal + € 4,8 mln.

1912711 01896

2.3 Ontvangsten

Programma-ontvangsten

Belastingontvangsten

In dit onderdeel wordt een toelichting gegeven op de in kernstaat 1 opgenomen belastingontvangsten van het begrotingsjaar 2009. In tabelvorm worden gedetailleerd de begrote en gerealiseerde belastingontvangsten weergegeven. De gepresenteerde ontvangsten zijn het saldo van alle in 2009 door de Belastingdienst ontvangen en teruggegeven belastingbedragen.

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.

Belastingontvangsten

(x € 1.000)	Oorspronkelijke (begrotings) raming 2009	Raming 2009 Na mutaties Najaarsnota	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Kostprijsverhogende belastingen	**77.818**	**62.830**	**61.956**	**72.917**
Invoerrechten	2.357	1.983	1.953	2.369
Omzetbelasting	45.952	35.919	34.873	43.310
Belasting op personenauto's en motorrijwielen	3.478	2.161	2.168	3.271
Accijnzen	11.038	10.569	10.705	10.489
- Accijns van lichte olie	*4.063*	*3.951*	*4.009*	*4.066*
- Accijns van minerale oliën , anders dan lichte olie	*3.449*	*3.282*	*3.335*	*3.195*
- Tabaksaccijns	*2.513*	*2.342*	*2.372*	*2.278*
- Alcoholaccijns	312	304	317	339
- Bieraccijns	402	398	385	318
- Wijnaccijns	300	292	287	293
Belastingen van rechtsverkeer	6.088	3.601	3.663	5.389
- Overdrachtsbelasting	*5.159*	*2.778*	*2.791*	*4.562*
- Assurantiebelasting	884	801	866	804
- Kapitaalsbelasting	45	22	6	23
Motorrijtuigenbelasting	3.350	3.316	3.341	3.079
Belastingen op een milieugrondslag	5.274	5.011	4.979	4.733
- Grondwaterbelasting	189	167	174	172
- Afvalstoffenbelasting	177	115	45	117
- Energiebelasting	4.110	4.154	4.184	4.076
- Leidingwaterbelasting	128	115	121	118
- Kolenbelasting/Brandstofbelasting	1	15	0	15
- Verpakkingenbelasting	364	267	276	147
- Vliegbelasting	305	179	179	88
Verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken en andere producten	155	155	162	158
Belasting op zware motorrijtuigen	126	115	111	119
Belastingen op inkomen, winst en vermogen	**73.848**	**64.619**	**62.890**	**65.050**
Loonbelasting/inkomstenbelasting	49.134	47.783	46.918	40.168
Dividendbelasting	3.796	2.316	2.084	3.951
Kansspelbelasting	508	436	446	302
Vennootschapsbelasting	18.435	12.261	11.604	18.814
Vermogensbelasting	30	20	25	20
Successierechten	1.945	1.803	1.813	1.795
Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten	**149**	**98**	**47**	**95**
Totaal belastingontvangsten	**151.815**	**127.545**	**124.893**	**138.062**
Ontvangsten die ten behoeve van het Gemeentefonds en het provinciefonds worden afgezonderd	-18.719	-19.030	-19.012	-17.451
Ontvangsten die ten behoeve van het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd	-2.468	-2.581	-2.577	-2.348
Totaal belastingontvangsten IX B (Financiën)	**130.628**	**105.934**	**103.304**	**118.263**

1912711 01896

De hoogte van de belastingopbrengsten 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 belastingopbrengsten 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 Rijksjaarverslag over het jaar 2009.

Ultimo 2009 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.

Toelichting op de tabel belastingontvangsten

In de tabel zijn de belastingontvangsten opgenomen zoals deze over 2009 verantwoord worden op hoofdstuk IX B 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.

Kostprijsverhogende belastingen

Invoerrechten

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 2009 een bedrag van € 2.285 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

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 2009 een bedrag van € 357 mln. ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.
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 lagere ontvangsten.

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.

Motorrijtuigenbelasting

(x € 1 mln.)	2009	2008
Bruto-opbrengst	4.783,5	4.460,8
Administratieve boeten	-41,4	-49,7
Provinciale opcenten	-1.400,9	-1.332,5
Belastingontvangsten	**3.341,2**	**3.078,6**

Belastingen op een milieugrondslag

De tarieven voor de vliegbelasting zijn per 1 juli 2009 op nul gezet. Het wetsvoorstel tot afschaffing van de vliegbelasting is eind december 2009 bij de Tweede Kamer ingediend.

1912711 01896

Belastingen op inkomen, winst en vermogen

Loon- en inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2009	2008
Loonbelasting	46.383,2	40.310,0
Inkomstenbelasting	535,0	-142,1
Saldo	**46.918,2**	**40.167,9**

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). Op grond van de regeling Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen) worden op grond van de gegevensregistratie na twee jaar de definitieve toedelingspercentages voor de loonheffing vastgesteld en vindt verrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Fondsen.

Loonbelasting

(x € 1 mln.)	2009	2008
Bruto-ontvangst loonbelasting	43.770,1	40.310,0
Verrekening belastingjaar 2006 (vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	153,5	0
Verrekening belastingjaar 2006 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	2.346,3	0
Verrekening belastingjaar 2007 (voorlopig vaststellen van de definitieve verdeelpercentages)	113,3	0
Netto-ontvangst loonbelasting	**46.383,2**	**40.310,0**

Het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages van de LB/PVV belastingjaar 2007 was gepland in 2009. Omdat de benodigde gegevens hiervoor in 2009 nog niet volledig beschikbaar waren, zal de vaststelling en verrekening plaatsvinden in het eerste halfjaar 2010.

Inkomstenbelasting

(x € 1 mln.)	2009	2008
Bruto-ontvangst inkomstenbelasting	535,0	2.139,8
Aanvullende verrekening 2001/2002	0	-3.652,5
Verrekening belastingjaar 2004 (vaststellen van de definitieve toedelingspercentages)	0	1.370,6
Netto-ontvangst inkomstenbelasting	**535,0**	**-142,1**

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, zal de vaststelling en verrekening plaatsvinden in het eerste halfjaar 2010.
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 2009 is met betrekking tot deze bronheffing een bedrag van € 36,7 mln. begrepen.

1912711 01896

Niet nader toe te rekenen belastingontvangsten

(x € 1 mln.)	2009	2008
Niet nader toe te rekenen ontvangsten	47,1	95,3

De boekingen op dit onderdeel hebben voornamelijk betrekking op ontvangsten op reeds oninbaar geleden vorderingen en vrijwillig betaalde belasting.

Ontvangsten die ten behoeve van het gemeentefonds, het provinciefonds en het BTW-compensatiefonds worden afgezonderd

(x € 1 mln.)	2009	2008
Gemeentefonds	-17.682,9	-16.245,9
Provinciefonds	-1.329,2	-1.205,1
	-19.012,1	**-17.451,0**

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.)	2009	2008
BTW-compensatiefonds	-2.577,1	-2.348,4

Vanaf 1 januari 2003 kunnen gemeenten, provincies en de kaderwetgebieden de betaalde BTW voor hun niet-ondernemers-activiteiten, die volgens de wetgeving daarvoor in aanmerking komen, gecompenseerd krijgen uit het BTW-compensatiefonds. Het BTW-compensatiefonds wordt gevoed vanuit de belastingontvangsten.

Overige programma-ontvangsten

Kosten vervolging

(x € 1 mln.)	2009	2008
Kosten vervolging	197,1	181,6

De kosten voor invorderingsmaatregelen (aanmaningen, dwangbevelen, beslagopdrachten, verkoopopdrachten en de inzet van deurwaarders) worden op grond van de Kostenwet invordering rijksbelastingen doorberekend aan de belastingplichtigen. Mede door toename van het aantal invorderingshandelingen zijn deze ontvangsten voor 2009 hoger dan oorspronkelijk geraamd.

Opbrengst schikkingen en administratieve boeten

(x € 1 mln.)	2009	2008
Schikkingen	13,4	7,8
Administratieve boeten	150,2	153,6
	163,6	**161,4**

1912711 01896

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

(x € 1 mln.)	2009	2008
Vennootschapsbelasting	10,0	7,7
Omzetbelasting	77,2	85,9
Loon- en inkomstenbelasting	17,1	3,2
Motorrijtuigenbelasting	41,3	49,7
Overige belastingen	4,6	7,1
	150,2	**153,6**

Heffings- en invorderingsrente

(x € 1 mln.)	2009	2008
Invorderingsrente	77,1	77,3
Heffingsrente	789,9	842,6
	867,0	**919,9**

Apparaatsontvangsten

Aan apparaatsuitgaven gerelateerde ontvangsten Belastingdienst

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

(x € 1 mln.)	2009	2008
Uitkeringen Fonds Arbeidsongeschiktheids Verzekering Overheidspersoneel (WAO)	2,9	2,3
Internationale bijstand	2,6	3,1
Subsidies A&O-fonds	0,3	0,2
Overige subsidies en personele ontvangsten	3,4	5,0
Doorbelaste kosten aan derden	19,5	21,7
Overige ontvangsten materieel	2,1	0,6
	30,8	**32,9**

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). In verband met de wijziging van het Registratierecht is met ingang van 2008 de doorberekening van de kosten van registratie vervallen.
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.)	2009	2008
Perceptiekosten Verontreinigingsheffing	0,024	0,025
Perceptiekosten heffing ondernemingsraden	0,353	0,265
Legesgelden	0,769	1,324
Administratiekosten Eurovignet	0,349	0,152
	1,495	**1,766**

1912711 01896

2.4 Niet-begrotingsuitgaven en ontvangsten

KERNSTAAT 2

(x € 1.000) **Omschrijving**	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Uitgaven	**13.579.109**	**12.390.524**
Toeslagregelingen		
Zorgtoeslag	4.069.848	3.681.009
Huurtoeslag	2.470.754	2.405.648
Kinderopvangtoeslag	3.078.348	2.863.427
Kindertoeslag	46.241	743.512
Kindgebonden Budget	997.325	88.145
Overige niet-begrotingsuitgaven		
BTW-compensatiefonds	2.577.086	2.348.414
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	303.116	265.548
Verrekening perceptiekosten douanerechten	11.278	2.916
Afwikkeling oude premiejaren UWV	18.631	0
Premies Ziekenfondsverzekering zelfstandigen	6.482	-8.095
Ontvangsten	**69.800.335**	**76.967.261**
Fondsen		
Premies Volksverzekeringen	32.561.557	37.175.535
Premies werknemersverzekeringen	16.085.665	18.248.243
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	16.669.984	17.032.140
Werkgeversbijdrage Kinderopvang	683.507	658.876
Toeslagregelingen		
Zorgtoeslag	434.239	353.340
Huurtoeslag	310.850	253.899
Kinderopvangtoeslag	162.407	114.445
Kindertoeslag	78.742	8.994
Kindgebonden Budget	22.941	0
Overige niet-begrotingsontvangsten		
Provinciale opcenten	1.400.854	1.332.502
Heffing Mijnbouwwet	877.076	1.216.998
Landbouwheffingen	257.378	287.980
Voorraadheffing aardolieproducten	91.899	83.951
Eurovignet	56.696	77.294
Landinrichtingsrente	39.065	37.499
Dwanginvordering voor derden	11.896	16.391
Verontreinigingsheffing rijkswateren	17.265	21.961
Heffing ondernemingsraden	17.395	22.548
Verkeersbegeleidingstarief	17.944	19.676
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen	2.793	4.841
Premies schuldig nalatig	182	148

1912711 01896

3
Toelichting op Kernstaat 2

In kernstaat 2 zijn de door de Belastingdienst over 2009 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 Egalisatie Fonds.

3.1 Niet-begrotingsuitgaven Toeslagregelingen

(x € 1 mln.)	2009	2008
Zorgtoeslag	4.069,8	3.681,0
Huurtoeslag	2.470,8	2.405,6
Kinderopvangtoeslag	3.078,3	2.863,4
Kindertoeslag	46,2	743,6
Kindgebonden Budget	997,3	88,1

De Belastingdienst is in 2005 gestart met het uitbetalen van de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag en de zorgtoeslag. Met ingang van het toeslagjaar 2007 is gestart met het uitbetalen van de kindertoeslag. Vanaf december 2008 is de kindertoeslag vervangen door het Kindgebonden budget.

In 2009 heeft de Belastingdienst de vóór 2008 ontstane boekingsverschillen onderzocht. Dit heeft geresulteerd in een extra doorbelasting aan de beleidsdepartementen voor begrotingsjaar 2009 van per saldo € 4,9 mln. (zorgtoeslag € 0,8 mln., huurtoeslag € 2,7 mln., kinderopvangtoeslag € 1,3 mln. en kindertoeslag 0,04 mln.).

3.2 Overige niet-begrotingsuitgaven

(x € 1 mln.)	2009	2008
BTW-compensatiefonds	2.577,1	2.348,4

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

(x € 1 mln.)	2009	2008
Tegemoetkoming Buitengewone Uitgaven	303,1	265,5

De Belastingdienst voert voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de regeling Tegemoetkoming buitengewone uitgaven (TBU) uit.
De TBU wordt, in het kader van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg), vanaf belastingjaar 2009 vervangen door de Tegemoetkomingsregeling specifieke zorgkosten (TSZ).

(x € 1 mln.)	2009	2008
Verrekening perceptiekosten douanerechten	11,3	2,9

1912711 01896

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 2009 heeft Nederland per saldo meer afgedragen dan ontvangen.
Verrekening vindt plaats met België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Afwikkeling oude premiejaren UWV	18,6	0

Vanaf 2009 voert de Belastingdienst de financiële afwikkeling van de oude premiejaren van vóór 2006 uit ten behoeve van het UWV. Per saldo is er in 2009 € 18,6 mln. uitbetaald ten behoeve van het UWV.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Premies Ziekenfondsverzekering zelfstandigen	6,5	- 8,1

Per 1 januari 2006 is de Zorgverzekeringswet ingegaan. Hierdoor is de Wet Ziekenfondsverzekering zelfstandigen komen te vervallen. De uitgaven hebben betrekking op eerdere premiejaren.

3.3 Niet-begrotingsontvangsten Fondsen

(x € 1 mln.)	2009	2008
Premies Volksverzekeringen	32.561,6	37.175,5
Premies werknemersverzekeringen	16.085,7	18.248,2
Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet	16.670,0	17.032,1
Werkgeversbijdrage kinderopvang	683,5	658,9

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) vastgestelde systematiek verdeeld.

In 2009 zijn de definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2006 vastgesteld. Daarnaast heeft een voorlopige verrekening plaatsgevonden voor het belastingjaar 2007.

Premies Volksverzekeringen
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 definitieve toedelingspercentages vastgesteld en vindt een afrekening plaats tussen het Rijk en de Sociale Verzekeringsfondsen.

Uit de reguliere opbrengsten is over 2009 een bedrag van € 34.632,6 mln. aan de Fondsen afgedragen.

Verder vonden in 2009 de volgende verrekeningen plaats:
a. Naar aanleiding van het vaststellen van de definitieve verdeelpercentages over 2006 is een bedrag van € 174,8 mln. verrekend ten gunste van de Sociale Fondsen.
b. Naar aanleiding van het vaststellen van de definitieve toedelingspercentages over 2006 is een bedrag van € 2.346,3 mln. verrekend ten gunste van de opbrengst loonbelasting.

1912711 01896

c. Tevens heeft er een voorlopige verrekening voor het jaar 2007 plaatsgevonden. Als gevolg hiervan is een bedrag van € 131,9 mln. verrekend ten gunste van de Sociale Fondsen.

Aan invorderingsrente is in 2009 per saldo een bedrag van € 31,4 mln. ontvangen van de Sociale Fondsen.

Per saldo is in 2009 € 32.561,6 mln. afgedragen aan de Sociale Fondsen.

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

(x € 1 mln.)	2009	2008
Sociale Verzekeringsbank (AOW, ANW)	18.928,8	21.657,1
College voor Zorgverzekeringen (AWBZ)	13.632,8	15.518,4
	32.561,6	**37.175,5**

Premies Werknemersverzekeringen

De verdeling van het saldo voor de premies werknemersverzekeringen over de diverse UWV-fondsen luidt als volgt:

(x € 1 mln.)	2009	2008
Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)	3.099,1	5.706,7
Sectorfondsen (Sfn)	1.641,4	1.629,1
Uitvoeringsfonds voor de Overheid (UfO)	279,5	297,8
Arbeidsongeschiktheidskas (Aok)	296,4	338,5
Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)	10.371,0	9.623,3
Werkhervattingskas (Whk)	398,3	652,8
	16.085,7	**18.248,2**

De in 2009 ontvangen bedragen bestaan enerzijds uit reguliere ontvangsten en anderzijds uit een verrekening naar aanleiding van het vaststellen van de definitieve verdeelpercentages over 2006 en een voorlopige verrekening voor het jaar 2007.

(x € 1.000)	Reguliere ontvangsten	Verrekening 2006	Verrekening 2007	Totaal 2009
AWf	3.128,1	4,6	-33,5	3.099,1
Sfn	1.681,7	-20,1	-20,1	1.641,4
UfO	278,1	-2,7	4,0	279,5
Aok	302,2	-14,2	8,3	296,4
Aof	10.402,0	-16,5	-14,5	10.371,0
Whk	430,5	0	-32,2	398,3
	16.222,6	**-48,9**	**-88,0**	**16.085,7**

In de reguliere ontvangsten 2009 is een bedrag van € 1,3 mln. aan ontvangen invorderingsrente opgenomen.

Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet

De verdeling voor de Inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet is als volgt:

(x € 1 mln.)	2009	2008
Reguliere ontvangsten (Loonaangifte)	16.394,2	16.337,1
Verrekening belastingjaar 2006	-279,3	0
Verrekening belastingjaar 2007	-153,4	0
Reguliere ontvangsten uit aanslagen	708,5	695,0
	16.670,0	**17.032,1**

1912711 01896

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 2009 voorschotten uitbetaald met een financieel belang van € 108,3 mln. Daarnaast is een deel van de definitieve bedragen 2008 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
De ontvangen bedragen voor de Werkgeversbijdrage kinderopvang worden afgedragen aan het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

De verdeling van de WKO is als volgt:

(x € 1 mln.)	2009	2008
Reguliere ontvangsten	687,3	658,9
Verrekening belastingjaar 2007	-3,8	0
	683,5	**658,9**

3.4 Niet-begrotingsontvangsten Toeslagregelingen

(x € 1 mln.)	2009	2008
Zorgtoeslag	434,2	353,3
Huurtoeslag	310,9	253,9
Kinderopvangtoeslag	162,4	114,4
Kindertoeslag	78,7	9,0
Kindgebonden budget	22,9	0,0

De ontvangsten op de toeslagen hebben betrekking op voor een te hoog bedrag of ten onrechte uitgekeerde voorschotten die zijn terugontvangen van de begunstigden.

3.5 Overige niet-begrotingsontvangsten

(x € 1 mln.)	2009	2008
Provinciale opcenten	1.400,9	1.332,5

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 betalingen en de opgelegde aanslagen. Deze berekeningsmethodiek is afgestemd met de provincies.

1912711 01896

De specificatie van de afdrachten over 2009 is:

(x € 1 mln.)	2009	2008
Provincie Groningen	44,9	43,4
Provincie Friesland	54,7	50,5
Provincie Drenthe	44,7	43,1
Provincie Overijssel	93,3	89,3
Provincie Gelderland	174,0	168,4
Provincie Flevoland	45,9	43,7
Provincie Utrecht	106,0	103,4
Provincie Noord-Holland	188,0	177,3
Provincie Zuid-Holland	313,8	284,2
Provincie Zeeland	29,7	29,1
Provincie Noord-Brabant	209,3	207,2
Provincie Limburg	96,6	92,9
Totaal	**1.400,9**	**1.332,5**

(x € 1 mln.)	2009	2008
Heffing Mijnbouwwet	877,1	1.217,0

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.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Landbouwheffingen	257,4	288,0

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 2009 een bedrag van € 10 mln., voor suiker- en isoglucoseheffingen, ten laste van de begroting van het ministerie van Buitenlandse Zaken afgedragen aan de Europese Unie.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Voorraadheffing aardolieproducten	91,9	84,0

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.

1912711 01896

(x € 1 mln.)	2009
Geïnde bedragen in 2009	91.899
Bij: overloop december 2008	2.080
Af: overloop december 2009	452
Opgave Belastingdienst aan COVA	**93.527**
Bij: verantwoord in december 2008 en afgedragen in 2009	7.451
Af: verantwoord in december 2009 en afgedragen in 2010	7.514
In 2009 door de RHB afgedragen aan de stichting COVA	**93.464**

(x € 1 mln.)	2009	2008
Eurovignet	56,7	77,3

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 in 2009 bedroegen € 56,7 mln. Deze opbrengsten hadden betrekking op de maanden december 2008 tot en met november 2009. In 2009 is een totaalbedrag van € 95,1 mln. als opbrengst verdeeld en afgedragen aan de lidstaten. Hiervan had € 63,6 mln. betrekking op de ontvangsten over 2008.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Landinrichtingsrente	39,1	37,5

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.)	2009	2008
Dwanginvordering voor derden	11,9	16,4

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.)	2009	2008
Verontreinigingsheffing rijkswateren	17,3	22,0

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.

1912711 01896

(x € 1 mln.)	2009	2008
Heffing ondernemingsraden	17,4	22,5

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 2009 heeft de Belastingdienst voor heffingsjaar 2006 23 aanslagen en verminderingen opgelegd (waarvan 5 nihil), voor heffingsjaar 2007 498 aanslagen en verminderingen (waarvan 221 nihil), voor heffingsjaar 2008 2.160 aanslagen en verminderingen (waarvan 476 nihil) en voor heffingsjaar 2009 20.923 aanslagen en verminderingen (waarvan 2.113 nihil).

Het geïnde bedrag heeft voor € 0,7 mln. betrekking op heffingsjaar 2006, voor € 0,6 mln. op heffingsjaar 2008, voor € 16,1 mln. op heffingsjaar 2009.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Verkeersbegeleidingstarief	17,9	19,7

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.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Premies Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ)	2,8	4,8

De ontvangsten betreffende de Nieuwe Waterweg worden afgedragen aan het Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam. In 2009 bedroeg deze afdracht € 13,3 mln.

(x € 1 mln.)	2009	2008
Premies schuldig nalatig	0,2	0,2

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

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.

1912711 01896

4
Bijlage bij de Jaarrekening

Saldibalans Belastingdienst

Debet (x € 1.000)	Stand per 31-12-2009	Stand per 31-12-2008	Credit (x € 1.000)	Stand per 31-12-2009	Stand per 31-12-2008
Liquide middelen	15	14	Rekening-courant Kerndepartement	-146.604	-180.046
Uitgaven buiten begrotingsverband	8.490	6.662	Ontvangsten buiten begrotingsverband	155.109	186.722
	8.505	**6.676**		**8.505**	**6.676**
Rechten	20.562.962	22.099.171	Tegenrekening rechten	20.562.962	22.099.171
Vorderingen / leningen	833.005	609.746	Tegenrekening vorderingen/leningen	833.005	609.746
Voorschotten	15.872.863	13.256.501	Tegenrekening voorschotten	15.872.863	13.256.501
Tegenrekening verplichtingen	350.497	242.122	Verplichtingen	350.497	242.122
Tegenrekening garanties	515	441	Garanties	515	441
	37.619.842	**36.207.981**		**37.619.842**	**36.207.981**
Totaal	**37.628.347**	**36.214.657**	**Totaal**	**37.628.347**	**36.214.657**

Toelichting op de saldibalans Belastingdienst

De saldibalans kan worden 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.

Intracomptabel deel saldibalans

Liquide middelen

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Kleine kas	15	14

Uitgaven buiten begrotingsverband

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Tussenrekeningen betalingsverkeer e.d.	8.490	6.662

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

Rekening-courant kerndepartement

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Rekening-courant kerndepartement	-146.604	-180.046

1912711 01896

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)	31-12-2009	31-12-2008
Provinciale opcenten	119.586	115.157
Eurovignetten	29.586	70.915
Heffing ondernemingsraden	1.320	1.626
Verkeersbegeleidingstarief	1.193	698
FIOD-ECD	3.016	0
Overige te verrekenen	408	-1.674
	155.109	**186.722**

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

Extracomptabel deel saldibalans

Rechten

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Belastingvorderingen	17.881.006	19.429.994
Conserverende aanslagen	2.681.956	2.669.177
	20.562.962	**22.099.171**

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 waren ontvangen, maar nog niet waren verwerkt in de debiteurenadministraties.

De belangrijkste posten van de ultimo 2009 openstaande belastingvorderingen zijn de vorderingen inzake de vennootschapsbelasting (€ 5,9 mld.), de inkomstenbelasting/Premies Volksverzekeringen (€ 5,2 mld.), de omzetbelasting (€ 2,5 mld.), de loonbelasting/Premies Volksverzekeringen/premies werknemersverzekeringen (€ 2,0 mld.), de successierechten (€ 1,2 mld.) en de tabaksaccijns (€ 0,5 mld.).

Voor de LB/PVV/PWV/ZVW van de belastingjaren 2006 tot en met 2009 bedraagt het openstaande vorderingenbedrag (excl. overloop) € 1,4 mld.

Voor de aanslagen ZVW is het openstaande bedrag ultimo 2009 € 110 mln.
Voor de heffing ondernemingsraden stond ultimo 2009 in de debiteurenadministratie nog € 0,8 mln. aan openstaande vorderingen geregistreerd, waarvan € 0,1 mln. voor heffingsjaar 2007, € 0,2 mln. voor heffingsjaar 2008 en € 0,5 voor heffingsjaar 2009.

De belastingvorderingen zijn voor 57,4% ontstaan in 2009, voor 15,0% in 2008, voor 8,4% in 2007, voor 5,5% in 2006 en dateren voor 13,7% van vóór 2006. Van het totale te vorderen bedrag zal uiteindelijk een aanzienlijk gedeelte niet inbaar zijn. Bij 40,2% van de openstaande vorderingen is de betalingstermijn verstreken. Van deze achterstandsposten is 42,7% 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.

1912711 01896

Vorderingen en leningen

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Vorderingen zorgtoeslag	202.780	209.118
Vorderingen huurtoeslag	297.922	285.909
Vorderingen kinderopvangtoeslag	262.743	97.496
Vorderingen kindertoeslag	40.081	6.533
Vorderingen kindgebonden budget	20.239	862
Leningen aan personeel voor computerapparatuur	0	1
Leningen aan personeel wegens vervoerplan/aan ex-UWV'ers voor aanschaf auto's	742	1.463
Vorderingen Eurovignet	8.160	7.973
Overige vorderingen	338	391
	833.005	**609.746**

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. Dit geldt in sterkere mate voor toeslagvorderingen die, als gevolg van de problemen bij toeslagen, later dan gebruikelijk zijn ingesteld. In 2009 is een bedrag van € 33,8 mln. afgeboekt als oninbaar. Uitgesplitst naar toeslag betrof het de volgende bedragen:

- € 18,2 mln. huurtoeslag;
- € 0,5 mln. kindertoeslag;
- € 0,3 mln. kindgebonden budget;
- € 6,5 mln. kinderopvangtoeslag;
- € 8,3 mln. zorgtoeslag.

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 2009 een vordering van € 8,2 mln.

In het kader van de overgang van personeel van het UWV naar de Belastingdienst is aan betrokkenen 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)	31-12-2009	31-12-2008
Kinderopvangtoeslag	5.713.542	4.746.290
Huurtoeslag	3.502.960	3.107.099
Zorgtoeslag	5.170.687	4.332.359
Kindertoeslag	281.990	796.203
Kindgebonden budget	1.042.290	87.283
Ambtshalve voorschotten evenredige bijdrageverdeling	145.350	152.945
Voorschotten aan personeel	1.244	1.435
Voorschotten aan leveranciers	4.293	14.703
WOZ	4.160	6.890
Overige voorschotten	6.347	11.294
	15.872.863	**13.256.501**

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.

1912711 01896

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 € 108,3 mln. over heffingsjaar 2009, € 36,9 mln. over heffingsjaar 2008 en € 0,2 mln. over heffingsjaar 2007.

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. De voorschotten WOZ betreffen het restant van de aan gemeenten in 2003 en 2004 verstrekte voorschotten in het kader van de vangnetregeling 1999 t/m 2002. Definitieve afrekening kan nog plaatsvinden tot medio 2010. De overige voorschotten betreffen voornamelijk betalingen voor scanapparatuur en mobiel laboratorium.

Verplichtingen

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Betalingsverplichtingen	350.497	242.122

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 toename. De betalingen zullen voor het merendeel plaatsvinden in 2010.

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 gespreid over de jaren 2007 tot en met 2012 van in totaal € 104 mln.

Garanties

(x € 1.000)	31-12-2009	31-12-2008
Garanties procesrisico's	515	441

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.

De jaarrekening bestaat uit 28 pagina's.

Den Haag, 15 maart 2010

1912711 01896

Deel 3
Bijlagen

Bijlage 1
Productietabellen

Belastingdienst in cijfers

Tabel 1: Volumes

	2006	2007	2008	2009
Aantal behandelde aangiften	47,5 mln.	48,6 mln.	57,9 mln.	54,7 mln.
Aantal voorlopige aanslagen	9,7 mln.	11,0 mln.	12,0 mln.	13,2 mln.
Aantal voorlopige teruggaven	4,1 mln.	3,5 mln.	3,4 mln.	3,7 mln.
Aantal uitgevoerde fiscale controles	3,3 mln.	3,3 mln.	3,1 mln.	2,9 mln.
Aantal uitgevoerde controles gericht op de bescherming van de samenleving	423.000	338.000	359.000	291.000
Aantal uitbetaalde toeslagen	6,2 mln.	7,5 mln.	7,7 mln.	7,6 mln.

Dienstverlening

Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid

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

Tabel 3: Aangenomen telefoontjes per werkstroom (excl. uitval overbelasting)

	2006	2007	2008	2009
Particulieren				
Totale aanbod	7.724.761	7.621.102	7.729.626	7.782.915
Totaal beantwoord	6.596.566	6.691.922	6.361.880	6.363.928
Aangenomen	86%	88%	82%	82%
Ondernemingen				
Totale aanbod	3.087.129	2.967.976	2.809.885	2.966.722
Totaal beantwoord	2.876.443	2.389.710	2.419.126	2.551.729
Aangenomen	93%	81%	86%	86%
Toeslagen				
Totale aanbod	4.695.970	4.245.095	4.506.427	5.029.076
Totaal beantwoord	3.795.538	3.519.928	3.785.591	3.852.142
Aangenomen	81%	83%	84%	77%
Overig				
Totale aanbod	1.836.156	1.382.856	1.410.564	1.393.240
Totaal beantwoord	1.686.490	1.258.591	1.233.485	1.301.298
Aangenomen	92%	91%	87%	93%

Tabel 4: Terugbelafspraken (frobo's)

	2006	2007	2008	2009
Aantal frobo's	2.669.222	2.363.562	2.282.493	2.118.244
Waarop tijdig gereageerd	84%	85%	91%	94%

1912711 01896

Tabel 5: Terugbelafspraken (frobo's) per werkstroom

	2006	2007	2008	2009
Belastingen				
Aantal frobo's	1.188.922	906.315	825.642	888.365
Waarop tijdig gereageerd	91%	85%	95%	93%
Toeslagen				
Aantal frobo's	413.806	364.418	302.416	208.491
Waarop tijdig gereageerd	46%	48%	56%	83%
Uitstel, formulieren, etc.				
Aantal frobo's	1.066.494	1.092.829	1.154.435	976.488
Waarop tijdig gereageerd	96%	97%	97%	97%

Tabel 6: Beschikbaarheid websites

	2008	2009
Belastingdienst website	100%	100%
Douane website	99,90%	100%
Persoonlijk domein	99,40%	99,80%
Toeslagen	n.b.	100%

Tabel 7: Digitale formulieren

	formulier beschikbaar vanaf	2008	2009
Aanvraag Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	oktober 2008	43.584	100.476
Bezwaarschrift	juli 2008	27.242	93.569
Notaris akten	april 2008	4.087	5.570
Uitstel BPM	oktober 2008	471	2.484
Uitstel IB-aangifte	januari 2008	50.000	463.000
Verzoek stopzetten VA/VT	januari 2009	n.v.t	14.829
Verzoek wijzigen toetsingsinkomen	januari 2009	n.v.t	136.247

1912711 01896

Tabel 8: Bezwaarschriften

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen bezwaarschriften				
Totaal	**440.980**	**412.682**	**429.255**	**365.726**
Inkomstenbelasting	301.514	287.242	263.111	221.518
WAZ / ZFW	29.768	31.149	16.611	3.552
Overige belastingen	96.702	82.566	67.044	69.971
Douane	12.996	11.725	12.091	10.263
Toeslagen	n.b.	n.b.	70.398	60.422
Afgedane bezwaarschriften				
Totaal	**461.376**	**468.721**	**428,398**	**423.285**
Inkomstenbelasting	308.405	319.534	275.517	269.106
WAZ / ZFW	30.134	36.307	18.953	5.949
Overige belastingen	107.612	100.350	76.153	72.560
Douane	15.225	12.530	12.315	10.829
Toeslagen	n.b.	n.b.	45.460	64.841
Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften				
Totaal	**80%**	**83%**	**83%**	**87%**
Inkomstenbelasting	81%	84%	84%	82%
WAZ / ZFW	78%	86%	90%	91%
Overige belastingen	75%	75%	87%	94%
Douane	91%	94%	95%	99%
Toeslagen	n.b.	n.b.	59%	95%

Tabel 9: Afgedane bezwaarschriften n.a.v. correcties

	2006	2007	2008	2009
Totaal	**60.555**	**63.477**	**45.736**	**32.827**
Belastingplichtige gelijk %	37%	34%	35%	38%

1912711 01896

Tabel 10: Beroepschriften (exclusief de ingetrokken beroepschriften en exclusief de door de Hoge Raad behandelde beroepschriften)

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen beroepschriften				
Totaal	**5.878**	**5.565**	**5.710**	**5.269**
Inkomstenbelasting	3.035	2.843	2.710	2.169
Omzetbelasting	617	500	442	545
Motorrijtuigenbelasting	422	353	248	159
Overige belastingen	1.496	1.508	1.377	1.329
Douane	308	361	378	217
Toeslagen	n.b.	n.b.	555	850
Afgedane beroepschriften				
Totaal	**5.036**	**5.505**	**6,003**	**5.801**
Inkomstenbelasting	2.685	2.869	2.976	2.703
Omzetbelasting	487	540	503	548
Motorrijtuigenbelasting	232	346	366	399
Overige belastingen	1.352	1.486	1.420	1.426
Douane	280	264	382	287
Toeslagen	n.b.	n.b.	356	438
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige geheel in het gelijk werd gesteld				
Totaal	**29%**	**29%**	**28%**	**28%**
Inkomstenbelasting	28%	28%	28%	27%
Omzetbelasting	38%	35%	32%	36%
Motorrijtuigenbelasting	7%	15%	23%	28%
Overige belastingen	34%	35%	32%	33%
Douane	35%	30%	25%	28%
Toeslagen	n.b.	n.b.	13%	16%
Percentage afgedane beroepschriften waarbij de belastingplichtige gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld				
Totaal	**13%**	**14%**	**16%**	**17%**
Inkomstenbelasting	11%	13%	15%	16%
Omzetbelasting	14%	14%	20%	22%
Motorrijtuigenbelasting	20%	26%	31%	23%
Overige belastingen	15%	15%	19%	19%
Douane	6%	9%	5%	9%
Toeslagen	n.b.	n.b.	6%	5%

Tabel 11: Klachten

	2006	2007	2008	2009
Ontvangen klachten				
Totaal	**19.214**	**22.674**	**16.395**	**13.852**
Toeslagen	11.126	12.668	7.463	5.536
Belastingregio's	6.961	8.798	7.393	6.609
Overig	1.127	1.208	1.539	1.707
Afgedane klachten				
Totaal	**16.117**	**21.327**	**16.461**	**14.201**
Toeslagen	9.260	12.241	7.800	5.895
Belastingregio's	6.030	7.952	7.355	6.677
Overig	827	1.134	1.306	1.629
Percentage tijdig afgedane klachten				
Totaal	**85%**	**92%**	**88%**	**94%**
Toeslagen	84%	91%	85%	92%
Belastingregio's	85%	93%	90%	95%
Overig	94%	96%	98%	98%

1912711 01896

Toezicht

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

	2008	2009
Ontvangen aangiften	9.942.000	10.544.000
Waarvan digitaal	8.947.000 (90%)	9.476.000 (90%)
Waarvan papier	995.000 (10%)	1.068.000 (10%)
Geregistreerde aangiften	9.477.000	9.736.000

Tabel 13: Percentage burgers dat tijdig (voor 1 april) de IB-aangifte instuurt

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

Tabel 14: Verzoeken tot uitstel van indienen aangifte

	2008	2009
Aantal verzoeken	3,3 miljoen	3,4 miljoen
Percentage afgewezen	4,50%	2,80%

Tabel 15: Fiscale controles

	2006	2007	2008	2009
Totaal	**3.339.800**	**3.425.400**	**3.132.900**	**2.948.200**
Controles douane	**1.987.800**	**1.968.600**	**1.931.700**	**1.899.000**
Controles op aangiften invoerrechten- en accijnzen	1.001.000	865.000	721.000	702.000
Reizigersbagage	724.000	730.000	805.000	824.000
Ambulante controles en mobiel toezicht goederen	70.000	64.000	105.000	84.000
Boekenonderzoeken	4.400	3.500	3.200	2.800
Scancontroles (vaste scans)	86.700	82.500	93.000	98.400
Overige controles	101.700	223.600	204.500	187.800
Controles belastingregio's	**1.352.000**	**1.456.800**	**1.201.200**	**1.049.200**
Kantoortoetsen	1.290.000	1.389.200	1.105.700	933.000
Boekenonderzoeken	42.000	36.000	52.300	44.400
Bedrijfsbezoeken en actualiteitsonderzoeken	20.000	31.600	43.200	71.800

Tabel 16: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (uitgeworpen risicoposten)

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

1912711 01896

Tabel 17: Afhandeling fraudemeldingen

	2006	2007	2008	2009
Aangemelde zaken	1.054	971	818	749
Geaccepteerde zaken	630	620	501	498

Tabel 18: Afhandeling processen-verbaal fiscaliteit

	2006	2007	2008	2009
Afgedaan door Openbaar Ministerie	192	270	183	111
- waarvan vonnis rechter	61%	66%	43%	57%
- waarvan transactie	20%	13%	41%	29%
- waarvan sepot	19%	21%	16%	14%

Tabel 19: Navorderingen, correcties en naheffingen

	2006	2007	2008	2009
Inkomstenbelasting navorderingen	61.500	43.400	38.100	37.900
Inkomstenbelasting correcties op aangiften	580.000	611.000	401.000	244.600
Vennootschapsbelasting navorderingen	5.800	6.900	7.400	8.800
Vennootschapsbelasting correcties op aangiften	14.000	13.000	12.900	9.200
Loonbelasting / Loonheffingen	167.000	524.000	804.000	842.000
Omzetbelasting	946.000	986.000	1.048.000	1.087.688
Motorrijtuigenbelasting	1.249.000	1.156.000	1.166.000	1.166.900
Overig	20.000	28.800	12.100	7.600

Tabel 20: Bekeuringen douane

	2006	2007	2008	2009
Douane wetgeving	6.890	7.030	6.360	4.360
Accijnswetgeving	2.100	2.760	1.580	1.290
VGEM-wetgeving	23.560	24.180	26.530	26.730
Overig	960	1.140	1.490	2.500

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

	2006	2007	2008	2009
Landbouwregeling	9.738	6.501	3.668	3.551
Accijnswetgeving	1.978	1.612	1.615	3.994
Tariefgroepindeling	18.793	13.193	9.753	10.216
Diverse VGEM-wetgeving	4.068	3.797	3.633	4.392

Tabel 22: Dwangmaatregelen

	2006	2007	2008	2009
Betalingsherinneringen	1.660.000	1.744.000	2.253.000	2.599.000
Aanmaningen	1.919.000	2.189.000	2.557.000	2.970.000
Uitgevaardigde dwangbevelen	1.238.000	1.436.000	1.648.000	1.835.000
Betekende dwangbevelen	1.167.000	1.407.000	1.614.000	1.787.000
Beslagopdrachten	902.000	1.037.000	1.082.000	1.131.000
Openbare verkopingen	3.281	3.325	4.244	5.572

1912711 01896

Massale processen (Toeslagen)

Tabel 23: Productie toeslagen

	Huurtoeslag	Kindgebonden budget	Kinderopvang toeslag	Zorgtoeslag
Eerste aanvragen	**150.000**	**24.000**	**86.000**	**355.000**
waarvan verwerkt binnen acht weken	95%	93%	95%	99%
Mutaties en correcties	**588.000**	**153.000**	**452.000**	**936.000**
waarvan verwerkt binnen acht weken	98%	98%	93%	99%

Tabel 24: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2007 (t/m december 2009)

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	**289.000**	**129.000**	**1.125.000**
	23%	38%	21%
waarvan:			
€ 0 - € 100	10%	15%	10%
€ 100 - € 500	7%	16%	10%
€ 500 - € 1000	4%	4%	1%
> € 1000	2%	3%	0%
Nihil	**567.000**	**81.000**	**2.471.000**
	46%	24%	46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	**379.000**	**127.000**	**1.739.000**
	31%	38%	33%
waarvan:			
€ 0 - € 100	3%	14%	11%
€ 100 - € 500	11%	14%	18%
€ 500 - € 1000	6%	5%	2%
> € 1000	10%	5%	1%

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

Tabel 25: Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2008 (t/m december 2009)

	Huurtoeslag	Kindgebonden budget	Kinderopvang toeslag	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	**141.000**	**138.000**	**20.000**	**875.000**
	20%	17%	38%	22%
waarvan:				
€ 0 - € 100	7%	6%	17%	11%
€ 100 - € 500	7%	9%	17%	10%
€ 500 - € 1000	4%	2%	3%	1%
> € 1000	2%	0%	1%	0%
Nihil	**366.000**	**319.000**	**11.000**	**1.810.000**
	53%	39%	22%	46%
Invorderingen van te veel uitbetaalde toeslagen	**182.000**	**364.000**	**21.000**	**1.242.000**
	26%	44%	41%	32%
waarvan:				
€ 0 - € 100	3%	10%	21%	10%
€ 100 - € 500	12%	26%	16%	17%
€ 500 - € 1000	5%	9%	2%	4%
> € 1000	7%	0%	1%	1%

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

1912711 01896

Tabel 26: Vergelijking definitief toekennen toeslagjaar 2007 (t/m december 2008) en toeslagjaar 2008 (t/m december 2009)

	Huurtoeslag	Kindgebonden budget	Kinderopvang toeslag	Zorgtoeslag
Definitief toekennen 2007 2008	800.000	n.v.t.	< 1.000	4.083.000
Definitief toekennen 2008 2009	689.000	821.000	52.000	4.198.000

Bedrijfsvoering

Tabel 27: Personele bezetting

	2006	2007	2008	2009
Personeel in fte per 31 december	29.715	30.970	30.894	30.707

1912711 01896

Bijlage 2 Bijzondere Regelingen

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

	2006	2007	2008	2009
Ingediende aanmeldingen	7.000	8.000	7.000	6.000
Aangemeld investeringsbedrag	1.055.000.000	1.957.000.000	795.000.000	784.000.000

Noot: De cijfers over 2008 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2009 zijn voorlopig.

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

	2006	2007	2008	2009
Ingediende aanmeldingen	10.000	8.000	7.000	6.000
Aangemeld investeringsbedrag	485.000.000	711.000.000	843.000.000	791.000.000

Noot: De cijfers over 2008 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2009 zijn voorlopig.

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

	2006	2007	2008	2009
Ingediende aanmeldingen	10.000	13.000	14.000	11.000
Aangemeld investeringsbedrag	3.712.000.000	2.018.000.000	1.486.000.000	861.000.000

Noot: De cijfers over 2008 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2009 zijn voorlopig.

Tabel 4: Afdrachtverminderingen loonbelasting

	2006	2007	2008	2009
Onderwijs				
Aantal werkgevers	30.000	35.000	38.000	39.000
Bedrag	193.000.000	243.000.000	296.000.000	345.000.000
Zeevaart				
Aantal werkgevers	359	350	347	332
Bedrag	85.000.000	82.000.000	82.000.000	101.000.000
Speur- en ontwikkelingswerk				
Aantal werkgevers	11.000	11.000	12.000	14.000
Bedrag	375.000.000	423.000.000	456.000.000	687.000.000

Noot: De cijfers over 2008 zijn gecorrigeerd in verband met de definitieve cijfers. De cijfers over 2009 zijn voorlopig.

1912711 01896

Begrippenlijst

In dit overzicht worden de belangrijkste begrippen uit deel 1 beleidsverslag gedefinieerd. Onder de kolom bron is aangegeven wat de herkomst is voor 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 jaarrekening cijfers ook daaraan gerelateerde bestuurlijke informatie opleveren.

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
aangiften ib; percentage tijdigheid afhandeling	voor 1 april ontvangen aangiften IB waarvoor voor 1 juli een voorlopige aanslag is opgelegd gedeeld door het aantal voor 1 april ontvangen aangiften IB	financieel administratief systeem	geautomatiseerd / handmatige berekening
aangiften; aantal behandeld	aantal aangiften dat in een kantoortoets of een veldtoets is gecontroleerd	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
aangiften; aantal gecontroleerde (kantoortoetsen) ih-niet winst, ih winst en vpb	aantal door medewerkers van de belastingdienst op kantoor gecontroleerde aangiften aan de hand van schriftelijke of mondelinge inlichtingen van de belastingplichtige of derden	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
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
administratieve controles; aantal	zie: boekenonderzoeken	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
baliebezoekers; aantal	aantal belastingplichtigen en toeslaggerechtigden dat de balie van een belastingkantoor heeft bezocht voor informatie of inlichtingen	productiesysteem	handmatige vastlegging
bedrijfsbezoeken; 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
beroepschriften; aantal afgehandeld	aantal beroepschriften waarop de rechter uitspraak heeft gedaan	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; aantal afgehandeld	aantal afgegeven beschikkingen van de belastingdienst naar aanleiding van ontvangen bezwaarschriften	productiesysteem	handmatige vastlegging
bezwaarschriften; aantal ontvangen	aantal ontvangen bezwaren tegen beschikkingen van de belastingdienst	productiesysteem	handmatige vastlegging

1912711 01896

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
bezwaarschriften; percentage tijdig afgehandeld	aantal AWB[1] conform afgehandelde bezwaarschriften gedeeld door totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
boekenonderzoeken excl. sv onderzoeken (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
boekenonderzoeken; aantal gecontroleerd	aantal door medewerkers van de belastingdienst bij belastingplichtigen gecontroleerde aangiften aan de hand van de administratie van de betreffende belastingplichtige	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
fiscale controles; invoerrechten- en accijnzen aantal	aantal door de douane uitgevoerde onderzoeken naar naleving van invoerrechten- en accijnsregelgeving	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	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

[1] Algemene Wet Bestuursrecht.

1912711 01896

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
hulp bij aangifte; aantal	aantal belastingplichtigen dat gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning door belastingdienst- of vakbondsmedewerkers bij het invullen van de aangifte inkomsten-belasting op basis van het afsprakensysteem van de belastingdienst	productiesysteem	handmatige vastlegging
internet; aantal klantcontacten	aantal bezoeken aan de website van de belastingdienst	productiesysteem	volledig geautomatiseerd
invordering; percentage achterstand	achterstandsbedrag invordering gedeeld door de totale belasting- en premieontvangsten	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
invordering; achterstandsbedrag	bedrag aan vorderingen van de belasting-dienst op belastingplichtigen waarvoor de betalingstermijn is verstreken	financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
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 tijdigheid afgehandeld	aantal AWB conform afgehandelde klachten gedeeld door 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 omzet-belasting- en loonheffingverklaringen	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
registratie nieuwe ondernemingen; aantal afgifte	aantal afgegeven omzetbelasting- en loonheffingnummers	productiesysteem	handmatige vastlegging

1912711 01896

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
restitutiecontroles; aantal	aantal controles waarbij de goederenzendingen daadwerkelijk worden vergeleken met de gegevens op de aangifte gericht op het vaststellen of restituties op buiten de Europese Unie geëxporteerde landbouwgoederen terecht worden toegekend	productiesysteem / financieel administratief systeem	handmatige vastlegging
sofinummers; aantal afgifte	aantal afgegeven sofinummers door de belastingdienst	productiesysteem	handmatige vastlegging
sofinummers; percentage tijdige afgifte	aantal binnen vijf werkdagen afgegeven sofinummers gedeeld door totaal aantal afgehandelde terugbelafspraken	productiesysteem	handmatige vastlegging / handmatige berekening
substitutiecontroles; aantal	aantal controles gericht op het vaststellen of de ten uitvoer aangeboden landbouwgoederen, 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
telefoongesprekken; aantal aangeboden	voor 2007: aantal belpogingen dat is geregistreerd door de telefooncentrale van de Belastingdienst/BelastingTelefoon vanaf 2007: 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 is	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 verklaringen; aantal afgifte	aantal afgegeven var[2] verklaringen	productiesysteem	handmatige vastlegging

[2] Verklaring Arbeidsrelatie.

1912711 01896

Begrip	Definitie	Bron	Totstandkoming
var verklaringen; percentage tijdige afgifte	aantal binnen vijf werkdagen afgegeven var verklaringen gedeeld door totaal aantal afgegeven var verklaringen	productiesysteem	handmatige vastlegging
ziekteverzuim; percentage	de afwezige tijd gedurende de laatste 12 maanden gedeeld door de totale werkbare tijd (exclusief zwangerschapsverlof)	productiesysteem	handmatige vastlegging

1912711 01896