

9^e HALFTJAARSRAPPORTAGE

BELASTINGDIENST

November 2011

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst

1912335

01907

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening in cijfers

Tabel 1: Tijdigheid dienstverlening (in procenten)

	2010 t/m oktober	2011	2011 t/m oktober
	Tijdig afgehandeld %	Norm % 2011	Tijdig afgehandeld %
Telefonische bereikbaarheid ²	83	80-85	82
Terugbelafspraken (binnen 2 werkdagen terugbellen)	86	85-90	89
Aanvraag afgifte VNR-verklaringen (binnen 2 werkdagen)	88	80-100	94
Registratie nieuwe ondernemingen voor btw en loonheffing (binnen 5 werkdagen)	97	95-98	92
Vrijdende bevoorschotten	83	95-100	94
Afgehandelde klachten	90	90-100	97

Toelichting

Telefonische bereikbaarheid en terugbelafspraken

De BelastingTelefoon is de eerste tien maanden van het jaar goed bereikbaar geweest. Het cumulatieve percentage bereikbaarheid over deze periode komt uit op 82%, met een gemiddelde wachttijd van 90 seconden.

Ook de afdoeningstermijn voor terugbelafspraken is met 89% conform de doelstelling.

Registratie nieuwe ondernemers

De tijdige registratie van nieuwe ondernemers blijft met 92% enigszins achter op de doelstelling. In het begin van het jaar was het werk aanbod hoger dan verwacht. In combinatie met enkele opgetreden automatiseringsproblemen heeft dit gezorgd voor vertraging in de afhandeling van de verzoeken. In april waren de problemen opgelost. In juli deed zich een nieuw automatiseringsprobleem voor. In combinatie met

² De definitie van bereikbaarheid is het procentuele aandeel van burgers en bedrijven dat wordt geholpen door de BelastingTelefoon, ongeacht de machtsdij, wanneer zij een aanvraag in het (e-mail menu) door binnen de werkdagen van de callcenters. In het percentage wordt ook het aanbod meegenomen van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het KOPV-platform.

concentratie effect was een uitkomst en opnieuw (h)et verloop in de afhandeling. Het cumulatieve effect van de genoemde problemen zorgt ervoor dat de jaarcijfers (35 000 afgifte DTW/L1 nummer binnen 5 werkdagen) in 2011 niet wordt gemiddeld.

Afgedane bezwaarschriften

Ten opzichte van het resultaat over dezelfde periode vorig jaar is het tijdig afdoen van bezwaarschriften verbeterd. De ondergeïmplementeerde verbeteringen in het proces waaronder belan bij bezwaar, concentratie van werkzaamheden verbetering in ICT-ondersteuning werpen gaanderag hun vruchten af.

In het najaar van 2011 is het proces verder eingeelicht. Dit heeft gereeshterd in een aantal verbeteraantallen waaraan de leuwing thans wordt onderaacht. Zo wordt gedacht aan het (verder) stimuleren van burgers en bedrijf van beaannen digitaal (via DigiD) in te dienen. Verder de mogelijkheid dat burgers en bedrijven online waar bleek kunnen flow om te krijgen of het in heeft een beaer in te dienen of een andere actie te ondernemen. Ook wil de Belastingdienst – ter voorkoming van mogelijke beaannen – bij de aan dit beaandeling voor af telefonisch contact opnamen indien een correctie op de aangifte wordt overvoeren.

Afgehandelde klachten

Goed klachtenmanagement betekent dat een organisatie ontvankelijk moet zijn voor klachten en deze goed moet herkennen. De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat de klachtherkenning bij de Belastingdienst kan verbeteren. Daarnaast bleek uit een intern onderzoek naar de beaandeling van klagers dat een deel van hen het omalachtig vindt om een klacht in te dienen. Die laatste groep zag vooral op klagers die via de Nationale ombudsman hun klacht indienen of degenen die telefonisch een klacht wilden indienen. De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om dit laatste te vergemakkelijken: het aantal klachten dat telefonisch is ingediend is daar door zoegenomen. Tot en met oktober 2011 zijn 1.061 mondelinge klachten ontvangen over de (gehele) Belastingdienst. Over dezelfde periode in 2010 waren dat er 161.

In totaal zijn in 2011 in de periode t/m oktober 10.365 klachten ingediend (t/m oktober 2010: 10.126). Toeslagen laat een stijging van 14% zien, terwijl het aantal door de Belastingdienst ontvangen klachten met 7,7% is gedaald. Deze stijging is mede te verklaren door een betere klachtherkenning bij de BelastingTelefoon.

Het aantal klachten dat in de verslagperiode t/m oktober Avb-conform is afgedaan, bedraagt 97%. Hoewel alle regio's zich ten opzichte van de vorige rapportage hebben verbeterd, is overall de begrotingsdoelstelling niet bereikt. Er is met name een groei te zien in het aantal klachten met betrekking tot terugvorderingen door de Belastingdienst bij toeslagen. Deze konden niet allemaal binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Inmiddels is hiervoor extra capaciteit vrijgemaakt.

In overleg met de Nationale ombudsman is de Belastingdienst bezig te onderzoeken hoe we de klachtherkenning verder kan worden verbeterd. Dit kan leiden tot meer geregistreerde klachten. Goed klachtenmanagement veronderstelt ook dat de organisatie leert van klachten. Klachten kunnen zo leiden tot het verbeteren van dienstverlening en het verbeteren van producten en diensten. Ook hier is de Belastingdienst mee bezig. Hierdoor kan op termijn het aantal klachten weer afnemen.

2.2 Telefonische dienstverlening

De Belastingdienst wil de klant zoveel mogelijk in één keer kunnen helpen. Daartoe worden in de eerste plaats de medewerkers van de BelastingTelefoon opgeleid om meer vragen zelf te kunnen afhandelen. Tevens zijn dit jaar de voorbereidingen getroffen voor het direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde medewerkers. Per 1 januari 2012 worden particulieren, ondernemers en fiscale dienstverleners bij fiscaal inhoudelijke vragen die niet door de medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen worden beantwoord, voor de grote belastingmiddelen (inkomenbelasting, omzetbelasting, loonheffing en vennootschapsbelasting) doorverbonden naar daarvoor toegewezen medewerkers van de Belastingdienst. Tredagen kent de afwikkeling van de overname. Klanten met een vraag waarvoor eerder een verzoek om terug te bellen zou worden opgesteld, worden al dit jaar doorverbonden met het belooft centrum van Kantoor Toeslagen.

Daarnaast is in september en oktober van dit jaar een pilot gehouden bij belastingregio's waarbij telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt voor een gesprek aan de balie in geval van complexe zaken. Deze pilot richtte zich op particulieren. In totaal hebben vijf belastingregio's deelgenomen aan de pilot. Het resultaat van de pilot is dat in deze regio's momenteel meer dan 60% van de baliespraken via de BelastingTelefoon wordt gemaakt. Doordat sinds dit jaar de medewerker van de BelastingTelefoon de eerdere en vraag van de beller kan vastleggen in een speciaal hiervoor ontwikkeld systeem van klantcontacthistorie, kan de balie medewerker van de regio direct zien waarvoor de klant komt. Klantonderzoek heeft uitgewezen dat klanten tevreden zijn dat zij door middel van een baliespraak geholpen kunnen worden. Na evaluatie van de pilot zal worden bevestigd of deze wijze van werken voor het hele land kan worden ingevoerd.

3 Toezicht

De Belastingdienst werkt vanuit *nandvorige*. Dit is het bewust kiezen welke instrumenten, in welke combinatie en met welke diepgang, worden ingezet om in een bepaalde situatie verbetering in het nalevingsgedrag te bereiken dan wel goed gedrag te ondersteunen. De instrumenten die de Belastingdienst tot zijn beschikking heeft variëren van voorlichting, bedrijfsbezoeken en startersbezoeken, boekenonderzoeken, bestuurlijke boetes tot strafrechtelijke vervolging. De Belastingdienst zet in op horizontaal toezicht door het afsluiten van convenanten met grote organisaties, brancheorganisaties binnen het midden- en kleinbedrijf en met fiscale intermediairs.

3.1 Toezicht in cijfers

Tabel 2 *kengetallen toezicht*

	2010 t/m oktober	Duvelstalling eind 2011	2011 t/m oktober
Aantallen onderzoeken toezicht buiten (x 1.000)	83		90
Aantallen bevestigde aangiften H en Upb (x 1.000)	500	450-650	394
Aantal MGB ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant (x 1.000)	n.v.t.*	15-30	27
Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontaal toezicht zijn beoordeeld (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):	n.v.t.*		
• MGB		35-65%	40%
• ZGO		70-80%	75%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zich heeft op de kwaliteit van opzet en bestaan van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):	n.v.t.*		
• MGB		20-25%	9%
• ZGO		40-50%	30%
Organisaties waarbij de Belastingdienst zich heeft op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing (als percentage van het aantal organisaties in dit segment):	n.v.t.*		
• MGB		10-15%	4%
• ZGO		20-30%	11%

* Prestatie indicator voor het eerst in begroting 2011

Toezicht

Onderzoeken toezicht buiten

Onder de onderzoeken 'toezicht buiten' vallen zowel de traditionele boekenonderzoeken, de bedrijfsbezoeken als de startersbezoeken. Boekenonderzoeken vinden plaats op de locatie van de onderneming. Hierbij wordt de materiële juistheid van de aangifte beoordeeld. De bedrijfsbezoeken hebben zowel een dienstverlenend als een preventief

toezichtfunctie». Tijdens deze bezoeken wordt een beeld gevormd van de organisatie en mogelijkheden van de administratieve organisatie. Startende ondernemers worden geïnformeerd over hun verplichtingen en de eisen die aan de administratie worden gesteld.

Het aantal bedrijven bezoeken t/m oktober ligt in dezelfde orde van grootte als vorig jaar: 34.000 in 2010 tegenover 32.000 dit jaar. Dit geldt ook voor de bedrijven startende ondernemers, t/m oktober zijn er dit jaar circa 32.000 bedrijfsovernames en 16.000 startende ondernemers geweest.

Aantal behandelde aangiften IZ en Vpb

De begrotingsopstelling voor het jaar 2011 door de Inspectie van de Belastingdienst te behandelde IZ- en Vpb-aangiften ligt voor 2011 tussen de 450.000 en 455.000. Met de tot en met oktober 2011 gerecepteerde aangiften ligt de Belastingdienst op koers om deze rekensom te halen.

Horizontaal toezicht

Bij het horizontaal toezicht op ondernemingen in de segmenten Middelgrote/Zeer grote organisaties (MGO/ZGO) gaat het om het verorten van de zekerheid over de juistheid en volledigheid van de belastingaangiften respectievelijk terugaven. De Belastingdienst wil zicht krijgen op de mate waarin het bedrijf fiscaal in control is. Dit bepaalt de vorm en de intensiteit van het bandde toezicht door de Belastingdienst. Het bedrijf beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersing van de fiscaal relevante bedrijfsprocessen en deelt de resultaten daarvan mee de Belastingdienst. De Belastingdienst monitort dit proces en bepaalt in welke mate gesteund kan worden op deze interne beheersing. Periodiek wordt dit steekproefsgewijs getoetst.

In de realisatie van de doelstellingen voor horizontaal toezicht zijn achterstanden ontstaan. In het segment ZGO zullen de doelstellingen nog een geheel worden gerealiseerd. Voor het segment MGO zullen de beoogde doelen niet worden gehaald voor de fase 'zicht op de kwaliteit van de opzet en bestaan' en 'zicht op de kwaliteit van de werking van de fiscale beheersing'. De Belastingdienst is hierbij onder andere afhankelijk van de inspanningen die bedrijven zelf leveren om de fiscale beheersing op orde te brengen. De bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor hun interne fiscale beheersing. Bij bedrijven waar de Belastingdienst nog onvoldoende zicht heeft op de interne fiscale beheersing, wordt aanvullend toezicht gedaan om voldoende zekerheid te bieden dat de aangifte juist en volledig zijn.

3.2 Onderzoek horizontaal toezicht Belastingdienst

In november is door de staatssecretaris van Financiën een commissie van externe deskundigen ingesteld die als taakopdracht heeft het horizontaal toezicht door de Belastingdienst te evalueren. In de vorige halfjaar rapportage was nog sprake van een onderzoek door de Belastingdienst zelf, met een begeleidingscommissie waarin ook externe deskundigen zouden worden opgenomen. Uiteindelijk is gekozen voor een onafhankelijk onderzoek door een externe commissie. Voorzitter van de commissie is prof. dr. L.G.M. Stevens, emeritus hoogleraar fiscale economie aan de Erasmus Universiteit.

Bij horizontaal toezicht gaat het om wederzijds vertrouwen tussen belastingplichtige en Belastingdienst. Het doeldit hier maar enkele wijzigingen met betrekking tot de inhoudelijke

en mogelijk kleiden dit in het recht te handhaven. Dit wordt in mede dijkbe
verkeerspakketen vastgelegd en nageleefd. Het streven is om in de actualiteit te verken
voorbij zaken zoveel mogelijk vooraf worden afgestemd. Dit gebeurt door het afsluiten
van convenanten. Op deze wijze worden controles en discussies achteraf, over het (soms
verre) verleden, steeds minder nodig.

Inmiddels is er sinds de pilot in 2005 ervaring opgedaan met horizontaal toezicht in de
segmenten Zeer Grote Ondernemingen (ZGO) en Middelgrote Ondernemingen (MGO).
Daarnaast is er de laatste jaren horizontaal toezicht geïntroduceerd in het Midden- en
Klein Bedrijf (MKB). Dit heeft inmiddels geleid tot convenanten met de
branchenorganisaties en met fiscale dienstverleners.

De commissie is geneigd haar oordeel te geven over de beleidswijziging bij de
Belastingdienst om nog te gaan nagaan hoe deze aanpak van toezicht, na een kleine vraag
in het onderzoek, is of de Belastingdienst horizontaal toezicht affinitie en effectief is, en
of de bereidheid van ondernemers om aan hun belastingverplichtingen te voldoen door
horizontaal toezicht wordt verhoogt. De commissie beperkt zich niet tot de Middelgrote
Ondernemingen (MGO) en Zeer Grote Ondernemingen (ZGO), maar zal ook het Midden-
en Kleinbedrijf (MKB) in haar beschouwingen betrekken. De commissie zal een analyse
maken van de mogelijkheden knelpunten en knelpunten en voorstellen doen voor de
verdere ontwikkeling van horizontaal toezicht. Daartoe zal de commissie onderzoeken hoe
de meest betrokken partijen (ondernemers, adviseurs en medewerkers van de
Belastingdienst) omgaan met horizontaal toezicht. Daarvoor zal de commissie de
komende maanden een aantal rondtafelconferenties organiseren.
Ten slotte zal de commissie ingaan op de vraag hoe de effecten van horizontaal toezicht
op de nalevingbereidheid (compliance) kunnen worden gemeten.

De commissie zal in het voorjaar 2012 haar rapport overhandigen aan de staatssecretaris
van Financiën.

3.2 Aanpak systeemfraude

Op 14 april 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de Fiscale agenda aan de
Tweede Kamer aangeboden³. Hierin staan 20 maatregelen tegen systeemfraude,
onderverdeeld naar maatregelen op korte- en lange termijn. Hierna worden de
maatregelen beschreven die in de afgelopen periode zijn geïmplementeerd of waarvan de
realisatie is gestart. De maatregelen omvatten activiteiten gericht op het voorkomen van
systeemfraude, uitvoeringsmaatregelen die plegers van systeemfraude aanpakken en
activiteiten waarmee daders van identiteitsfraude worden geïd. Alle activiteiten
worden gecoördineerd door de zogeheten antifraudeoverstuur als de discipline
samenwerken (hetting, lering, toezicht, centrale administratie, PICO).

Maatregelen identiteitsfraude

Het verificatieproces van de digitale ontvangers wijzigingsverzoeken van
bankrekeningnummers is aangepast door een bevestigingsverzoek naar de aanvrager te
zenden. Met de implementatie van deze maatregel is de situatie ontstaan dat alle (digitale
en papieren) wijzigingsverzoeken pas worden verwerkt na ontvangst van de bevestiging.

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32740, nr. 1

Overlopingsactiviteiten FIOD

De strafrechtelijke onderzoeken naar systeemfraude van de FIOD concentreren zich op fraude met aangiften inkomstenbelasting en verzoeken om kinderopvangtoeslag, waar bij sprake is geweest van identiteitsfraude. De FIOD heeft momenteel 20 grote systeemfraudesaker onderhanden. In de afgelopen periode is een aantal zaken afgerond waarbij de verdachten fors zijn gestraft. Een 50 zaken is nog in behandeling bij de Belastingdienst.

Na invoering van de maatregel van controle van het BSN bij het gebruikte DigiD en de wijzigingsprocedure voor bankrekeningnummers neemt het aantal grootschalige identiteitsfraudegevallen zichtbaar sterk af.

Hulp aan slachtoffers

Slachtoffers van identiteitsfraude worden geholpen door de Belastingdienst. Medewerkers aan de helpline en de helpline zijn getraind waar te herkennen in verkeer met gewone. De activiteiten zijn erop gericht de schade bij het doen van aangifte van identiteitsfraude, het herstellen van de Belastingaangiften en/of Toeslagverzoeken en hervatten van de beslagen. Slachtoffers die zich nog niet hebben aemeld worden zo mogelijk proactief benaderd door medewerkers van de Belastingdienst.

3.4 Buitenlands vermogen

De activiteiten van de Belastingdienst gericht op de aanpak van onbekend buitenlands vermogen richten zich zowel op de buitenlandse bankrekeningen als op de in bepaalde rechtsvormen in het buitenland ondergebrachte vermogens. De aanpak beruist op vier pijlers:

1. het afsluiten van zoveel mogelijk verdragen met belastingverdragen;
2. het stimuleren van vrijwillige inkeers;
3. continue aandacht voor het achterhalen en aanpakken van onbekende buitenlandse bankrekeningen;
4. de aanpak van Afzonderde Particuliere Vermogens (APV's).

Ad 1

In 2009, 2010 en 2011 zijn met 43 belastingverdragen onderhandelingen gestart, gericht op de totstandkoming van Tax Information Exchange Agreements (TIEA's). Deze TIEA's voorzien in ruimere mogelijkheden tot informatie uitwisseling met deze landen. De onderhandelingen zijn inmiddels voor het overgrote deel afgerond.

Ad 2

De inkeerregeling heeft tot dusver het volgende resultaat opgeleverd:

- 2009: aantal inkeers: 9.100, ingeleend vermogen € 2,7 miljard;
- 2010: aantal inkeers: 1.035, ingeleend vermogen € 317 mln;
- 2011: aantal inkeers: 330, ingeleend vermogen € 110 mln.

In totaal zijn er dus vanaf 2009 10.465 inkeers met een totaal aan ingeleend vermogen van ruim 3,1 miljard. Op basis van ervaringscijfers levert dit een potentiële extra incidentele bate op van +/- € 600 mln (voor dit bedrag zijn nuvoordelingen en heffingsrente opgelegd) en een structurele meeropbrengst van 1,2% ofwel 3/4 mln per jaar.

De fusie aan informatie in 2009 was het gevolg van informatie die aandacht, voor het slechten van het bankgeheim (G20 en OCDE), het afsluiten door Nederland van een groot aantal TICA's (nieuwe belastingverdragen), het introduceren van een boete bij inkeer per 1 januari 2010 en veel publiciteit over de overeenkomst van de Belastingdienst met een tipgever. Er komen nog regelmatig nieuwgevallen bij. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om relatieschappen, waarbij de erfen tot de ontdekking komen dat tot die relatie een fiscaal bekend buitenlandse rekening behoort.

Ad 2

De Belastingdienst is enerzijds nog volop bezig met de afwikkeling van zaken waarin de Belastingdienst zelf informatie naar buitenlandse bankrekeningen heeft achterhaald of verkregen. Anderzijds blijft de Belastingdienst zeer alert op het binnenvallen van nieuwe mogelijkheden om buitenlandse vermogen te achterhalen. Het sluiten van een overeenkomst met een tipgever om tegen betaling informatie naar bankrekeningen te verkrijgen, is daarvan een voorbeeld.

Zo heeft de Belastingdienst in 2010 naar aanleiding van publiciteit over een door Frankrijk verkregen Cd rom met informatie over reken houders bij een Zwitserse bank, een verzoek gericht aan Frankrijk om te kunnen beschikken over informatie met betrekking tot op deze cd mogelijk voorkomende Nederlanders. Dit verzoek heeft geleid tot de verstrekking van informatie over ruim 100 Nederlanders. De Belastingdienst heeft zeer online overleg gevoerd met de Franse Belastingdienst, gericht op het verkrijgen van voor identificatienoodzakelijke aanvullende informatie, van de tot dusver onderzochte 72 gevallen bleek in 18 gevallen de rekening niet in de aangifte te zijn verantwoord. Dit heeft geleid tot aanslagen en boetes ten bedrage van € 1 mln.

Ook heeft de Belastingdienst in 2011 onmiddellijk na het bekend worden van de aankoop door Nordrhein-Westfalen van een cd met buitenlandse rekeninghouders, gevraagd of ook Nederlandse belastingplichtigen voorkomen op deze Cd rom.

Daarnaast heeft de Belastingdienst zeer recent een kort geding gewonnen tegen een aanbieder van betalingsverkeer die weigerde om de door de Belastingdienst gevraagde informatie, gericht op het achterhalen van Nederlanders met een buitenlandse bankrekening, te verstrekken. Verder is nog een tweetal nieuwe projecten in voorbereiding.

Ad 4

In het vername algemeen overleg Belastingdienst van 15 juni jl. is de vraag gesteld naar de effecten van bestrijding van ontwijkconstructies bij schenken en erfbijzetting.

De Belastingdienst constateerde in de laatste decennia dat steeds meer (vermogende) Nederlanders als inbringer, beneficiar, bestuurder of toezichhouder betrokken waren bij trusts (buitenlandse) stichtingen en andere doelvermogens. Het vermogen en de inkomsten daarvan worden in veel gevallen niet aangegeven omdat men zich op het standpunt stelt dat men door de passieve constructie niet (meer) als gerechtigde tot het vermogen of de opbrengsten daarvan kan worden beschouwd. De aanpak van deze constructies is ter hand genomen door de al langer bestaande Coördinatiegroep Constructieve Bestrijding (CCB). In de afgelopen jaren is duidelijk geworden dat veel geld is ondergebracht in trusts, instellingen, stichtingen en andere doelvermogens over de hele wereld.

Naar aanleiding van deze bevindingen is, in combinatie met de nieuwe schenken en erfbijzetting, per 1 januari 2010 een nieuw wettelijk stelsel ten behoeve van de aanpak van deze vermogens geïntroduceerd. In dit nieuwe stelsel zijn alle doelvermogens

gebruikt onder de noemer Afscheidend Particulier Vermogen (APV). Aan van het bedrag is de de besittingen en schulden, alsmede opbrengsten en kosten, worden toegerekend aan de inbrenger van het vermogen en, na zijn/haar overlijden, aan de erfgenamen. Deze fiscale transparantie geldt voor de inkomstenbelasting, de schenk- en erfbelasting, de vennootschapsbelasting en de dividendbelasting. Voor de invoering van de belastingen is een bijzonder verhuurrecht geïntroduceerd waarmee een invorderingsvacuüm wordt voorkomen.

De Belastingdienst ontving in 2009 de eerste signalen dat deze APV's op grote schaal werden toegepast en ontmaskerde zeer waarschijnlijk met het oog op de nieuwe per 1 januari 2010 in werking getreden regeling. Op dat moment nam het aantal verzoeken om verzoeken over de fiscaliteit ter herbevestiging van entiteitsheldere schikkingen sterk toe. Ook bleven APV's in de praktijk toegepast als de Belastingdienst een informatieverzoek richtte aan mogelijke belanghebbenden. Begin 2010 werd de beeld bevestigd door informatie uit meerdere buitenlandse bronnen waar hij is gebaseerd dat enkele honderden APV's waren in gebruik. De aanpak van deze schikkingen heeft tot deze gewin tot een bedrag aan opgelegde aanslagen van € 430 mln.

3.5 Btw-ontwikkelende constructies en financiële instellingen

Tijdens het algemeen overleg met de vaste commissie voor Financiën op 6 april 2011 over diverse fiscale onderwerpen⁴ is besproken over de brief van de staatssecretaris van 22 december 2010⁵ inzake btw-ontwikkelende structuren en financiële instellingen. In dat overleg is toegevoegd de Kamer te informeren over de stand van zaken.

Op diensten die belast zijn met btw hoort btw te drukken als deze diensten worden ingekocht en gebruikt door financiële instellingen zonder recht op btw-afrekening. Het ontwijken van btw-heffing op de in beginsel met btw belaste inkomsten door financiële instellingen is niet acceptabel. De Belastingdienst bestrijdt deze structuren binnen de haar ter beschikking staande mogelijkheden.

Onderzoek van de Belastingdienst vorig jaar bij 24 internationaal opererende financiële instellingen heeft uitgewezen dat zes van die instellingen in meer of mindere mate gebruik hebben willen maken of gebruik hebben gemaakt van één of meer van de volgende structuren:

- de inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting van een in Nederland gevestigde financiële instelling;
- de inkoop van diensten van resp. via een samenwerkingsverband van een aantal financiële instellingen, een zog. koepelinstelling, welke instelling is gevestigd in een EU-land, dat de btw-vrijstelling voor de diensten van koepelinstellingen niet heeft; *geïmplementeerd*;
- het door een financiële instelling uitbesteden van bepaalde werkzaamheden aan een externe partij en daarbij kiezen voor het samen met die externe partij oprichten van een speciaal daarvoor bestemde rechtspersoon, die onderdeel gaat uitmaken van de fiscale eenheid waartoe ook de financiële instelling zelf behoort.

Hieronder volgt de stand van zaken per november 2011

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 504, nr. 68

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 32 090, nr. 1

Ad a. Inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting

In december 2010 is gemeld dat deze structuur werd toegepast door drie instellingen en dat deze instellingen de structuur inmiddels hebben beëindigd. Daarbij is tevens aangegeven dat twee andere financiële instellingen overwogen om deze structuur te implementeren om te effectueren.

Stand van zaken

Eén van de twee instellingen die voornemens waren om de structuur te implementeren, heeft dit opgegeven. Hierbij wordt opgemerkt dat het in dit geval uiteindelijk gaat om een situatie die afwijkt van die welke in de brief van 2 december 2010 is beschreven. Naar het was een eerste inkoop van diensten via een buiten de EU gevestigde vaste inrichting. In deze specifieke situatie is eenmaal sprake van een omgekeerde situatie, namelijk een buiten Nederland gevestigde ondernemer met een vaste inrichting in Nederland. Naast deze vaste inrichting heeft de buitenlandse ondernemer ook nog een aantal afnemersinstellingen in Nederland die samen een fiscale eenheid vormen.

De betrokken financiële instelling is van mening dat de vaste inrichting van worden gevoerd in de (Nederlandse) fiscale eenheid. Met deze constructie wordt beoogd de (ict-) diensten van de buitenlandse ondernemer zonder btw-heffing bij de vaste inrichting in Nederland te krijgen en daarmee ook zonder btw-heffing bij de andere onderdelen van de fiscale eenheid. Deze financiële instelling is van mening dat de structuur voldoet aan de wettelijke voorwaarden en overloopt ook past binnen doel en strekking van de geldende wet- en regelgeving. De Belastingdienst is evenwel een andere mening toegedaan en heeft daarom negatief bevestigd op de gevraagde beschikking om de desbetreffende vaste inrichting op te nemen in de fiscale eenheid. De betrokken financiële instelling is tegen deze beslissing van de Belastingdienst in bezwaar gegaan.

Ad b. Inkoop diensten van/via een samenwerkingsverband in ander EU-land

In de brief van december 2010 is gemeld dat deze constructie door twee financiële instellingen werd toegepast en dat twee andere financiële instellingen overwogen een dergelijke structuur te implementeren. Eén van de instellingen had de structuur weliswaar geïmplementeerd, maar nog niet geëffectueerd. Zij kocht dus bespreekt de diensten in van resp. via een koepelinstelling, maar betaalde ter zake nog wel btw in Nederland.

Stand van zaken

Thans is de situatie zo dat de twee geïmplementeerde structuren zijn beëindigd en dat de twee instellingen die overwogen om deze structuur te implementeren, hieraan uiteindelijk geen uitvoering hebben gegeven. Een ander heeft aanvulling gegeven tot het oorspronkelijke van naheffing van btw ter grootte van circa € 0,6 miljoen.

Recent zijn echter twee nieuwe gevallen bekend geworden waarbij een financiële instelling, waarvan het hoofdkantoor buiten Nederland is gevestigd, het voornemen kenbaar hebben gemaakt diensten, voornamelijk interne (concern)diensten, door te berekenen via een koepelinstelling in een ander EU-land. Daarmee wordt beoogd dat op die interne concerndiensten geen btw-verplichting komt te rusten. Het daaraan ten grondslag liggende feitencomplex is voorgelegd aan de Belastingdienst en wordt op dit moment onderzocht. In dit verband is ook informatie gevraagd aan de belastingadministratie van het EU-land alwaar het hoofdkantoor van de betrokken financiële instelling is gevestigd.

Al-L: Uitbreiding van onderdeel van samenwerkingsverband

Deze structuur werd, zoals aangegeven in de brief van 22 december 2010, door één financiële instelling toegepast. Zoals toen al gemeld, heeft die instelling in samenwerking met de Belastingdienst besloten deze btw-structuur te beëindigen.

Stand van zaken

Er zijn geen nieuwgevallen gesnoodd of aan de Belastingdienst ter beoordeling voorgelegd.

3.6 Intracommunautaire btw-fraude

Inleiding

Tijdens het Algemeen Overleg op 15 mei 2011 riep het Tweede Kamerlid de toelichting van de btw in het kader van de Tweede Kamer te informeren over de bestrijding van intracommunautaire btw-fraude en de samenwerking in EU-verband. In maart 2009 heeft de Algemene Rekenkamer het rapport 'Intracommunautaire btw-fraude' uitgebracht. Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris op 28 augustus 2009 een pakket van maatregelen naar de Tweede Kamer gepresenteerd¹. In deze paragraaf wordt de activiteiten geschat die de Belastingdienst in dit kader verricht. Verder wordt wordt stilgestaan bij een aantal ontwikkelingen sinds het plan van aanpak.

3.6.1 Het beleid ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude

Het plan van aanpak ter bestrijding van intracommunautaire btw-fraude is gericht op het reduceren van de fraudekans, het zo snel mogelijk opsporen van lopende btw-carousels, het voorkomen van nieuwe carousels, en het bestraffen van de niet-compliance-dactoren. Het belang van deze activiteiten is evident. De btw met een jaarlijkse opbrengst van meer dan € 40 miljard vervult voor de schatkist een prominente rol. Omdat btw-fraude bovendien leidt tot concurrentievervalsing tussen ondernemers, kan onvoldoende bestrijding leiden tot uitholling van het draagvlak voor belastingheffing. Daarnaast is het plegen van intracommunautaire btw-fraude vaak een onderdeel van bredere criminele activiteiten en is dus ook een algemener handhavingbelang in het geding. Op hoofdlijnen omvat het beleid de volgende activiteiten.

Preventie en gebruik van intelligentie

Voor effectieve bestrijding is van belang dat criminele activiteiten snel gedetecteerd en gestopt worden. De Belastingdienst heeft geavanceerde informatiesystemen ontwikkeld die het risicomanagement op het gebied van btw-fraude, ook op regionaal niveau met bijbehorende personele capaciteit, ondersteunen. Databestanden worden gekoppeld en geanalyseerd om verdachte verbanden te kunnen leggen en fraudeoplossingen te herkennen die kunnen leiden tot het vroegtijdig opsporen van carousel-fraude. In het verleden hiervan is de Belastingdienst alert als het gaat om het achterwege blijven van btw-aangiften, het niet betalen op (ambtelijke) aandagen en het deactiveren van btw-nummers indien de ondernemer niet traceerbaar blijkt. De Belastingdienst bezocht startende ondernemers om te beoordelen of sprake is van bonafide ondernemingen of van dekmantels als onderdeel van een btw-fraudecarrousel. Verder is in het voorjaar van 2010 het meldpunt carousel-fraude van start gegaan.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 880 nr. 4

In de Fiscale Agenda zijn twee aanvullende maatregelen genoemd. De eerste maatregel betreft het afroepen van niet-actieve ondernemingen die voor de btw-structuur in het aangiftejaar doen. Aldus wordt voorkomen dat een legitieme of niet-actieve onderneming met een actief btw-nummer wordt overgedragen aan een fraudeerende ondernemer die vervolgens, onder gebruikmaking van dezelfde btw-nummer, kan handelen en ten onrechte terugkreeft van btw kan vragen. De tweede maatregel betreft het afroepen van waarschuwingbrieven. In geval van handeldege btw-carrouselfraude met verlies in Nederland kan het ter bescherming van de betreffende branche en van de daarin werkzame ondernemers wettelijk zijn om die ondernemers op het bestaan van de carrouselfraude te attenderen. Lange tijd was kan de ondernemer worden gewaarschuwd onder de mogelijkheid van het afroepen (hij) een fraudeer. De ondernemer wordt in de brief gewezen op de mogelijke signalen van btw-carrouselfraude en de daaruit voortvloeiende risico's. Het dra kan de kans kan de ondernemer voorkomen om mogelijk in een fraudeerders netwerk te raken en kan hij, hij een vermeden van het afroepen (hij) een fraudeerders, de Belastingdienst inlichting en om advies vragen. Aldus kan btw-fraude worden gestopt dan wel worden voorkomen en kunnen zowel de ondernemers als zijn branche worden beschermd tegen de uitbreidende schade van btw-fraude en kan het niet-leest het verlies voor de fiscus worden beperkt.

Indien de ondernemer desondanks betrokken blijft bij een carrouselfraude dan kan dat, op grond van nationale regelgeving en jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie, ertoe leiden dat de afreken van de aan hem in rekening gebrachte btw wordt oemissend. Ook strafrechtelijk kunnen daar aan gevolgen zijn verbonden.

Internationale samenwerking en gegevensuitwisseling

Sinds de toetastanclopping van de interne markt binnen de EU is steeds meer de nadruk komen te liggen op internationale samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de lidstaten.

Als eerste kunnen genoemd worden de multilaterale controles. Bij signalen over btw-fraude kunnen lidstaten aan andere lidstaten informatie vragen over een specifieke onderneming of, bij voldoende belang, in die andere lidstaat zelfs een onderzoek laten instellen. Waar sprake is van betrokkenheid vanwege invoer in en/of doorvoer via Nederland, beperken de activiteiten van Nederland zich tot het aanvragen van informatie aan andere lidstaten om aldus tot btw-heffing dan wel tot strafrechtelijke onderzoeken te kunnen komen. Indien de onderzochte handelaar in Nederland is gevestigd bestaat, naast het leveren van informatie, bovendien een belang van heffing van Nederlandse btw. Verder kunnen nog worden genoemd de controleprojecten in Fiscaal-verbond op het gebied van start-ups en listings².

² Het verspreiden (juli 2006) gingende naar C-434/04 en C-440/04, Amelkone en Beelme Recycling B.V. de aan een ondernemer ter zake van zijn aankopen in rekening gebrachte btw (voorbetalings) kon in beginsel voor afreken in aanmerking. De grond van deze afreken van de afreken achter werden geweigerd indien de ondernemer op basis van objectieve elementen vast of had moeten weten dat hij door zijn aankopen deel aan aan een criminele netwerk (van btw-fraude). Indien een ondernemer nu ontvangt van een waarschuwingbrief desondanks betrokken blijft bij een carrouselfraude kan dat een element vormen dat er toe leidt dat de ondernemer wettelijk moet weten dat hij deel aan btw-fraude en kan hem, op basis van genoemde arresten, de afreken van voorbelasting worden geweigerd. De Belastingdienst doet met regelmaat een beroep op deze jurisprudentie, hoewel in voorbije gevallen door de rechter wordt getoetst.

³ Overheids van de multinationale ondernemingen (lagen inkomsten) die een andere lidstaat geleverd aan een andere ondernemer in een ander EU-land. De ondernemer moet periodiek hiervan opgave doen aan de Belastingdienst. Deze gegevens komen in het VIES-systeem, zodanig buitenlandse belastingdienaren deze kunnen inzien.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de totstandkoming van Eurofisc. Eurofisc is een gedeцентaliseerd netwerk voor uitwisseling van actuele informatie tussen lidstaten om grensoverschrijdende btw-fraude tegen te gaan. In het najaar van 2007 is de Tweede Kamer daarover geïnformeerd. Eurofisc vormt de voorloper van Euroconet, waarin lidstaten met elkaar vroegtijdig informatie deelden over fraude signalen. Eurofisc heeft nadrukkelijk geen eigen rechtsvermogen; het is een samenwerkingsstructuur. Iedere lidstaat benoemt een expert in btw- en omzetbelasting als liaison officer. Gezamenlijk kunnen deze experts snel en doelmatig handelen, waarbij de werksamenkomsten onderling overleg worden geordineerd. De Commissie heeft daarbij een ondersteunende rol.

Eind 2010 is Eurofisc in werking getreden. In dit verband zijn door de lidstaten aan virtual working fields benoemd waarop nauw wordt samengewerkt. Elk working field heeft een trekker, twee leden trekker en coördinator van het working field. Coördinator/viel dient als platform voor informatie uitwisseling op het gebied van nieuwe trends en bevindingen. Eurofisc leidt ertoe dat informatie snel met elkaar kan worden gedeeld en de working fields elken er toe dat detectie van (mogelijke) concrete fraudegevallen is verbeterd en versneld.

Naar aanleiding van aanbevelingen van de Interparlementaire Beneluxraad over de aanpak van de btw-fraude is toegezegd dat in Beneluxverband intensiever zal worden samengewerkt. Op initiatief van Nederland zullen ook de betrokken bewindsleden nauwer bij deze samenwerking worden betrokken. In werkgroepverband wordt inmiddels kennis en ervaring uitgetuigd ten behoeve van een effectievere analyse en aanpak. Ook zullen gezamenlijk standpunten worden voorbereid ten behoeve van overleggen in EU verband.

Resultaten

De aanpak van de btw-fraude is zowel preventief als repressief van aard. De aanpak is in de eerste plaats gericht op het reduceren van de fraudemogelijkheden, het zo snel mogelijk stoezetten van looper de btw-carroussels en het voorkomen van nieuwe. Daarnaast is de inzet van de Belastingdienst gericht op het bestraffen van de niet-compliance actoren, door het opleggen van naheffingsaanslagen, het bepalen van de verhaalsobjecten en het strafrechtelijk aanpakken van de fraudeurs.

Voor de naheffing van btw zijn geen concrete doelstellingen te geven. Het gaat er immers vooral om schade te voorkomen. In die zin kunnen dalende cijfers voor naheffing btw en fiscaal belang in strafzaken juist duiden op succes van de preventieve acties.

²⁷ MC, vergaderjaar 2009–2010, 21 531–07, nr. 680 resp. 24 november 2009, kenmerk AP9/2009-7420.

De volgende tabellen zijn gebruikt in de periode 1/11 oktober 2011.

Tabel 3 *ingeslagen intracommunautaire btw fraude (in aantallen)*

	Totaal 2010	Totaal 2011 t/m oktober
Aantal uitgereikte waarschuwingbrieven (sp.aan)	-	41
Aantal uitgereikte waarschuwingbrieven (aanpak)	-	28
Aantal voorgezette ondernemingen in kader van bestrijding 'casus' fraude	130	190
Aantal btw-nummers ingetrokken door de regio's (door presentie en intelligentie)	7000	71000
Aantal btw-nummers ingetrokken naar aanleiding van signal FIOD	73	88
Rekking btw, aantal onderzoeken	68	67
Rekking btw n.v.v. signaal FIOD	€ 20.920.000,-	€ 10.096.000,-
Rekking btw n.v.v. eigen onderzoek, belastingen/d's	€ 32.091.000,-	€ 37.262.000,-
Boete	€ 1.706.000,-	€ 2.726.000,-
Fiscaal belang strafzaken ¹⁰	€ 27.242.000,-	€ 6.332.000,-
Fiscaal nadeel in het buitenland (fiscale dienst signal FIOD)	€ 93.767.000,-	€ 18.670.000,-
Aantal verzoeken om informatie via FIOD (SCAC 200)		
- uit het buitenland	611	369
- aan het buitenland	403	200
Aantal verzoeken om informatie via het CLO (SCAC 2004) ¹¹		
- uit het buitenland	1634	1245
- aan het buitenland	322	468

Totallying

Bij het aantal stopgezette ondernemingen betreft het vermoedens van mogelijke fraude en is er in een vroegtijdig stadium actie ondernomen om de weg van fraude af te snijden. Het gaat om mogelijke plotbedrijven of schakels waar van op deze wijze wordt voorkomen dat deze gebruikt gaan worden bij (casus) fraude. Of en voor welke bedragen inderdaad geïndueerd zou gaan worden, is uiteraard onbekend.

De daling in het aantal informatieverzoeken aan het buitenland via de FIOD houdt verband met het feit dat inmiddels al veel informatie wordt uitgewisseld via Eurofisc.

¹⁰ Het bedrag in 2010 aan fiscaal belang strafzaken is sterk beïnvloed door een grote strafzaak gedurende dat jaar.

¹¹ Een artikel 5 verzoek (SCAC 2004) is een verzoek van of aan het buitenlandse Belastingdienst op basis van artikel 5 verzoeken van de Europese Raad betreffende de administratieve samenwerking en de bestrijding van fraude op het gebied van de belasting over de toegevoegde waarde om inlichtingen te verschaffen dat wel een administratief onderzoek in te stellen. Deze verzoeken zijn niet per definitie signalen van fraude. Echter fraude signalen lopen via de FIOD (SCAC 200).

3.6.2 Ontwikkelingen sinds 2009

Proactieve aanpak: CO₂ emissierechten

De voor de Nederlandse handel in CO₂ emissierechten in juli 2009 geïntroduceerde verleggingsregeling houdt in dat de ondernemer die tegen betaling emissierechten overdraagt, de ter zake verschuldigde btw niet in rekening hoeft te brengen. De verschuldigdheid van de btw wordt verlegd naar de (btw-plichtige) afnemer van de emissierechten, die de btw op zijn aangifte vermeldt en op dezelfde aangifte volgens de normale regels in aftrek kan brengen. Aldus vindt geen draadvaarlijke betaling van btw plaats waardoor btw-fraude onmogelijk wordt.

Als gevolg van de aangifte aanpak van de btw-fraude met CO₂-emissierechten zijn de verbasen in Nederland beperkt gebleven. Nederland ontving wel informatieverzoeken vanuit andere EU-landen. Gebleken is dat de fraude zich snel kan verplaatsen naar andere lidstaten (die hiervoor wel nog geen verleggingsregeling hadden geïmplementeerd) dan wel naar andere sectoren.

Naar aanleiding van de maatregelen die Frankrijk, Nederland en Engeland in 2009 zelfstandig hebben genomen om de btw-carrouselfraude met CO₂-emissierechten te stoppen, heeft de Europese Commissie in het najaar van 2009 een richtlijnvoorstel ingediend dat in december 2009 door de Raad van ministers is aangenomen.

Herziening Verordening wederzijdse bijstand

Over de herziening van de verordening is de Tweede Kamer geïnformeerd bij BTIC-fiche op 25 september 2009¹². De herziening strekt ertoe de uitwisseling van inlichtingen tussen de lidstaten te bevorderen door vast te leggen in welke gevallen de lidstaten niet kunnen weigeren op een verzoek om inlichtingen te verstrekken of een administratief onderzoek in te stellen, in welke gevallen zij spontaan bepaalde gegevens moeten verstrekken en in welke gevallen zij een terugmelding moeten doen. De verordening creëert een kader om de kwaliteit van de gegevens in de gegevensbanken te garanderen, regelt de toegangsrchten tot die gegevens en verplicht de lidstaten de naam en het adres die bij een btw-nummer horen langs elektronische weg te bevestigen. De verordening biedt tevens de rechtsbasis voor de vorming van Eurofisc. In 2012 treden de bepalingen die betrekking op de verificatie van btw-identificatienummers langs elektronische weg in werking en in 2013 de overige bepalingen op het gebied van geautomatiseerde gegevensuitwisseling en informatieverzoeken.

Groenboek over de toekomst van de btw

Op 3 december 2010 publiceerde de Europese Commissie het groenboek "De toekomst van de btw: naar een eenvoudiger, solider en efficiënter btw-systeem"¹³. Het groenboek betreft een consultatie van alle belanghebbenden (lidstaten, bedrijfsleven, advieswereld). Het bevat geen politieke lijn; de Commissie is nodig belanghebbenden uit op de onderwerpen in het groenboek aan reactie te geven. De resultaten van deze consultatie worden zijn door de Commissie verwerkt. In een mededeling, colwell (boek genoemd, dat op 6 december jl. is uitgebracht), hierin wordt door de Commissie een lijn voor de toekomst van de btw in Europa geschetst. Verwachting is dat de Commissie vanaf begin 2012 concrete voorstellen zal voorleggen aan de Raad. De Commissie heeft onder andere een voorstel aangekondigd voor een zogenaamd "snelreactiemechanisme", op

¹² Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 22 112, nr. 929

¹³ COM (2010) 495 def.

basis waarvan op deze manier het misbruik van het systeem kan worden onderzocht
voor sectoren waarin plotselinge btw fraude is geconstateerd.

4 Massale klantprocessen en ict

4.1 Productieverstoringen

In de verslagperiode hebben zich slechts twee grote productieverstoringen voorgedaan.

Verrekening belastingsschulden met teruggaaf

In oktober jl. heeft de Belastingdienst openstaan de belastingsschulden massaal verrekenend met voorlopige teruggaaf. In totaal ging het om bijna 84.000 mensen. Na signalen van zowel de BelastingTelefoon als de Nationale ombudsman is een herstelactie uitgevoerd. In tweemaal aantal situaties was de verrekening namelijk ten onrechte gedaan, te weten in de gevallen dat:

1. de voorlopige teruggaaf is verrekenend met een schuld waarvan de vervaldatum nog niet was verstreken;
2. de voorlopige teruggaaf is verrekenend met een schuld, terug over deze schuld een betalingsregeling was getroffen.

Het gaat om circa 25.000 onterechte verrekeningen. Alle gedupeerden hebben alsnog hun teruggaaf uitbetaald gekregen. Ook is aan hen een excuusbrief gestuurd.

Er is nog een groep mensen die ten tijde van de verrekeningactie een verzoek om uitstel van betaling naar een betalingsregeling hadden ingediend. Als de betalingsregeling ten tijde van de verrekening was verstreken, heeft ook in die gevallen meningsking met de voorlopige teruggaaf plaatsgevonden. Deze groep is in het proces van massale verrekening niet te maken gekomen. De Belastingdienst realiseert zich nu nog of de groep in de toekomst wel te maken komt. Mocht dit niet kunnen, zal er hangende de beslissing op een verzoek om uitstel van betaling wel worden verrekenend. Dat zal in dat geval expliciet in het besluit duidelijk worden gemaakt. Mensen die door deze verrekening worden getroffen, in die zin dat hun inkomen daardoor de facto uitkomt onder de belastingsgrens, kunnen zich tot de Belastingdienst wenden om de verrekening ongedaan te maken en in de toekomst te voorkomen.

Herinneringen afdichtingsformulieren Vpb ten onrechte verstuurd

Op 28 oktober jl. zijn circa 70.000 herinneringen verzonden wegens het niet indienen van een schattingsformulier ondernemingen voor de Vennootschapsbelasting. Gebleek is dat een aantal van deze herinneringen ten onrechte zijn verzonden. De belastingconsulent of de ondernemer die ten onrechte een herinnering heeft ontvangen, kreeg een excuusbrief.

4.2 Uitvoering toeslagen

Het afgelopen halfjaar is er sprake geweest van een stabiel toeslagenproces.

Tabel 4 eerste aanvragen en mutaties

Periode t/m oktober 2011

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang Toeslag	Kindgebonden budget
Eerste aanvragen waarvan verwerkt binnen acht weken	124.000 96%	367.000 100%	79.000 91%	49.000 95%
Mutaties en correcties waarvan verwerkt binnen acht weken	506.000 100%	823.000 100%	875.000 91%	178.000 92%

Tabel 5 definitieve toelagen 2008

Periode t/m oktober 2011

	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang Toeslag	Kindgebonden budget
Nakeringen van te voren en voren toeslagen Aandeel in totaal	278.000 22%	1.262.000 23%	150.000 41%	192.000 17%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	11%	13%	6%
€ 100 - € 500	7%	10%	17%	2%
€ 500 - € 1000	4%	2%	6%	2%
> € 1000	2%	6%	5%	6%
Totaal nieuw saldo (€ x mln)	106	279	110	43
Nihil	553.000 46%	2.419.000 43%	89.000 15%	482.000 42%
Invoeringen van te voren uitbetaalde toeslagen Aandeel in totaal	413.000 36%	1.865.000 34%	189.000 46%	483.000 42%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	10%	14%	9%
€ 100 - € 500	11%	17%	18%	23%
€ 500 - € 1000	7%	5%	5%	6%
> € 1000	11%	1%	6%	0%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	300	539	129	139

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

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,4 miljoen toeslagen huur-, zorg-, kinderopvang- en kindgebonden budget voor het toelagenjaar 2008 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,3 miljoen definitieve toeslagen huur-, 5,6 miljoen definitieve toeslagen zorg-, 0,5 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 1,2 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2008 99% van de toelagen definitief vastgesteld. De circa 75.000 openstaande posten wachten nog op een inkomens- en/of bevindingszich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Tabel 3 definitief toezienings toezagen 2009

Periode t/m oktober 2011

	Huur toezag	Zorgtoezag	Kinderopvang toezag	Kindgebonden budget
Subbetalingen van te voren ingevraagd toezagen	170.000	960.000	144.000	171.000
Aandeel in totaal	14%	16%	37%	16%
waarvan:				
€ 0 - € 100	6%	9%	12%	5%
€ 100 - € 500	5%	7%	16%	6%
€ 500 - € 1000	2%	2%	6%	3%
> € 1000	1%	0%	3%	0%
Totaal nabetaald (€ x mln)	57	199	57	49
Nihil	600.000	2.422.000	74.000	453.000
Aandeel in totaal	51%	42%	20%	42%
Invoerrekeningen van te voren uitbetaalde toezagen	409.000	1.950.000	158.000	457.000
Aandeel in totaal	35%	37%	41%	42%
waarvan:				
€ 0 - € 100	4%	12%	15%	7%
€ 100 - € 500	14%	19%	16%	22%
€ 500 - € 1000	7%	5%	5%	10%
> € 1000	10%	1%	3%	3%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	311	496	35	182

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

Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 8,0 miljoen toezagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het toezagjaar 2009 definitief vastgesteld. Uitgesplitst betreft het 1,2 miljoen definitieve toezagen huur, 5,3 miljoen definitieve toezagen zorg, 0,4 miljoen definitieve toezagen kinderopvang en 1,1 miljoen definitieve toezagen kindgebonden budget. In totaal is over 2009 92% van de toezagen definitief vastgesteld. De circa 740.000 openstaande posten wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Tabel 7 definitief toekennen toeslagen 2010

Periode t/m oktober 2011

	Huurotoeslag	Zorgtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget
Subtotalen van de verslag opzagen toeslagen	322.000	834.000	96.000	139.000
Aandeel in totaal	41%	16%	33%	17%
waaronder:				
€ 0 - € 100	32%	9%	14%	5%
€ 100 - € 500	6%	7%	15%	9%
€ 500 - € 1000	2%	2%	4%	3%
> € 1000	1%	0%	1%	1%
Totaal nebetaald (€ x mln)	41	134	20	43
Nihil	210.000	2.169.000	68.000	346.000
Aandeel in totaal	27%	49%	25%	43%
Invoeringen van te veel uitbetaalde toeslagen	253.000	1.506.000	69.000	312.000
Aandeel in totaal	32%	33%	26%	35%
waaronder:				
€ 0 - € 100	7%	12%	16%	6%
€ 100 - € 500	13%	17%	16%	20%
€ 500 - € 1000	6%	4%	3%	9%
> € 1000	7%	0%	1%	2%
Totaal terug te vorderen (€ x mln)	157	341	19	126

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

Toeslagen heeft in vergelijking met vorig jaar het proces van definitief toekennen kunnen versnellen. Tot en met oktober 2011 zijn er in totaal 6,2 miljoen toeslagen huur, zorg, kinderopvang en kindgebonden budget voor het boesjaar 2010 definitief vastgesteld (2010: 5,9 miljoen toeslagen voor het toelagjaar 2009). Uitgesplitst betreft het 0,8 miljoen definitieve toeslagen huur, 4,5 miljoen definitieve toeslagen zorg, 0,2 miljoen definitieve toeslagen kinderopvang en 0,8 miljoen definitieve toeslagen kindgebonden budget. In totaal is over 2010 73% van de toeslagen definitief vastgesteld. De circa 2,4 miljoen openstaande posities wachten nog op een inkomen en/of bevinden zich in het kantoorproces om nader te worden onderzocht.

Productieverstoringen toeslagen

Er zijn in de periode mei – oktober 2011 hebben zich de volgende twee grote productieverstoringen voorgedaan.

September 2011

Bij het definitief toekennen van de huurotoeslag voor het toelagjaar 2010 is bij 1.100 toeslaggerechtigden geen rekening gehouden met de box 3 vrijstelling. Dit is inmiddels hersteld.

September 2011

Bij het definitief toekennen van de huur- en zorgtoeslag voor het toeslagjaar 2010 is er per huiseenheid de nabestaanden van 10.670 overleden toeslaggerechtigden een originele beschikking gestuurd. De nabestaanden kregen een verzorging, omdat de inkomens van de overledenen waren herleid naar jaarinkomen in plaats van dat er was uitgegaan van het inkomen tot een halfjaar voor overlijden. De gehele populatie is handmatig herleid. Betrokkenen krijgen in december een nieuwe beschikking.

4.3 Het Nieuwe Toeslagensysteem

Op 7 december 2011 heeft de staatssecretaris van Financiën de persoonlijke internetpagina *Mijn Toeslagen* op www.toeslagen.nl geopend. Ongeveer 6,1 miljoen huishoudens hebben nu 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot hun actuele toeslaggegevens. Zij kunnen online hun toeslagen voor toeslagjaar 2012 aanvragen en aanpassen. Op het moment van schrijven van deze halvejaarsrapportage hebben bijna een half miljoen mensen de persoonlijke internetpagina bezocht.

Conform planning is het proces van het massaal automatisch continueren naar toeslagjaar 2012 op 4 november 2011 gestart en afgerond. Alle eerste aanvragen en wijzigingen die burgers tot en met 18 november 2011 hebben ingediend, zijn meegenomen naar het toeslagjaar 2012. Gezien de overgang van de oude systemen naar het ITS worden aanvragen en wijzigingen die na 18 november zijn ingediend, wel verwerkt voor toeslagjaar 2011 (met behulp van de oude systemen), maar niet doorgezet naar toeslagjaar 2012. Burgers wordt gevraagd om deze aanvragen en wijzigingen opnieuw in te dienen via *Mijn Toeslagen*. Dit geldt alleen voor dit jaar, voor volgende jaren doet zich deze situatie niet meer voor. Wel is het zo dat aanvragen en wijzigingen voor de toeslagjaren 2011 en ouder via de oude toeslagsystemen blijven verlopen. Tussen 8 en 20 december hebben de betreffende 6,1 miljoen huishoudens hun beschikking voor toeslagjaar 2012 ontvangen. Het gaat in totaal om ongeveer 8 miljoen toeslagen. Op 20 december 2011 is vervolgens de uitbetaling van de maand januari verricht.

Zoals in de brief van de staatssecretaris van Financiën van 27 oktober 2011¹⁴ al gemeld, brengt het live gaan van het nieuwe systeem de nodige werkzaamheden voor de BelastingTelefoon met zich mee. Naast het feit dat burgers voor algemene vragen terecht kunnen op de internetpagina's van de Belastingdienst, is de capaciteit bij de BelastingTelefoon tijdelijk verduubeld. Ballers zullen bij een te grote drukte via een voicemail het verzoek krijgen het later nog eens te proberen, dan wel te kijken op hun persoonlijke internetpagina.

Daarnaast heeft de Belastingdienst bij wijze van proef ook hulp aan via Twitter. Burgers worden via dit medium onder andere gewezen op de mogelijkheden van de persoonlijke internetpagina en op de extra openingstijden van de BelastingTelefoon. Omdat de drukte is de persoonlijke internetpagina tot en met 20 december steeds bereikbaar geweest. Mocht er op enig moment toch een te grote toeloop ontstaan, dan zullen de bezoekers – net als bij de BelastingTelefoon – het verzoek krijgen het later nog eens te proberen.

¹⁴ Kamerstukken II, vergaderjaar 2011/12, 31000, nr. 114

Verder zijn de ballies bij de diverse reguleringskamers van de Belastingdienst Uithoofddijk verder bemeest. Er is inderdaad sprake van extra toeloop, maar de ballies kunnen dit tot nu toe goed aan. Overigens zullen de ballies ook tussen Kerst en Oud en Nieuw bemeest zijn.

Ten slotte valt - hoewel de implementatie tot op dit moment goed verloopt - mocht 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch conloopproblemen zullen zijn. Inmiddels zijn er aan zo'n kleine verstoringen geweest, waarvan de burgers nauwelijks iets hebben gemerkt.

Kosten NTS

In de eerdere haljaarsrapportage is aangegeven dat de kosten van het NTS voor 2011 geraamd worden op een bedrag van € 4 mln per maand. Vanwege het feit dat er onder andere minder systemen ingehuurd hoefden te worden, is dit bedrag uiteindelijk uitgekomen om € 3,3 miljoen per maand. Hierin komen de totale uitgaven voor 2011 uit op een bedrag van circa € 40 mln.

Voor de kosten voor 2012 wordt niet alleen rekening gehouden met de reguliere projectactiviteiten zoals het verder ontwikkelen van het systeem, maar ook met mogelijke onvoorziene omstandigheden die samenhangen met een live gang van een systeem met een dergelijke omvang en impact. In de begroting voor 2012 is daarom een besaalde zekerheidsmarge inbegrepen waarvan in de uitvoering zal blijken of deze ook daadwerkelijk besteed gaat worden. De kosten voor 2012 worden daarmee geraamd op een bedrag van € 4 miljoen per maand tot het moment waarop het project gedacheerd wordt. Het is de verwachting dat deze decharge rond 1 juli 2012 zal plaatsvinden. Deze kosten worden gedeelt binnen de begroting van de Belastingdienst.

onderzoek plaats naar de fiscale kwaliteit van beschikkingen, maar om de bezwaarschriften.

Het aantal bij de Belastingdienst ingediende bezwaarschriften bedraagt jaarlijks ongeveer 100.000 tot 150.000. In de periode 2008-2010 lag het aantal beroepschriften jaarlijks rond de 6.000. Dit betekent dat in nog geen anderhalf procent van de gevallen een bezwaarschrift gevoegd wordt door een beroepschrift. Gemiddeld over deze jaren werd bij 28% van de beroepschriften de belastingplichtige geheel in het gelijk gesteld. In 66% van de gevallen werd de belastingplichtige gedeeltelijk en in 56% van de gevallen werd de belastingplichtige niet in het gelijk gesteld. De percentages zijn over deze periode zeer stabiel (maximaal 1% afwijking per jaar).

Begin 2012 wordt een nieuw beleidsbesluit 'Besluit Beroep in Belastingzaken' uitgebracht. In dat beleidsbesluit worden, ter verdere professionalisering van de beroepschrift van de Belastingdienst, de bepalingen inzake de onbegrijpelijkheid en de toelichting aangevoerd en zijn voorwaarden gesteld aan de vertegenwoordiging van de inspecteur ter zitting. De verwachting is dat deze bepalingen ertoe zullen leiden dat onnodige procedures worden voorkomen en het aantal verloren zaken zal afnemen.

De tweede vraag die in het verband in het algemeen overleg van 12 juni 11 is gesteld, betreft de mogelijke effecten van de nieuwe verhoogde griffierechten. De voorgenomen verhoging van griffierechten zal naar verwachting effect hebben op het aantal rechtszaken dat rechtzoekenden starten. Uit de memorie van toelichting van het wetsvoorstel blijkt een geschatte afname in bestuurszaken (de categorie waaronder belastingzaken vallen) van 15-17%. Het wetsvoorstel nodigt overigens bestuursorganen beslist niet uit om calculerend om te gaan met bezwaarschriften door bijvoorbeeld bezwaren met een gering financieel belang makkelijker af te wijzen. Het voorzet er namelijk in dat bestuursorganen, als ze in het ongelijk zijn gesteld door de rechter, het griffierecht moeten betalen.

Bijlage: Productiecijfers

Delingsdienst in cijfers

Tabel 1: Volume

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Aantal benaderde aanpakken	43,3 mln	52,3 mln
Aantal vastleggingen	10,0 mln	14,6 mln
Aantal uitvoeringsovername	3,0 mln	3,0 mln
Aantal uitgevoerde fiscale controles	2,0 mln	1,9 mln
Aantal uitbetaalde aanslagen	0,1 mln	0,1 mln

Dienstverlening

Tabel 2: Talenrelatieve beschikbaarheid

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Aantal belastingen	11.457.502	12.204.025
Utaal overbelasting	161.720	50.154
Totaal beschikbaar	9.514.816	10.085.169
Bereikbaarheid	83%	82%

Tal dichtheid:

Het aantal belastingen is in 2011 toegenomen t.o.v. 2010. De beschikbaarheid bevindt zich binnen de bereikswaarde van de doelstelling (begroting DIB 2011) van 80-85%.

Tabel 3: Aangenomen telefoonkosten per werkdag (exclusief uitaal overbelasting)

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Particulieren		
Totaal aanbod	5.471.853	5.595.350
Totaal beschikbaar	5.127.405	5.061.862
Aangenomen	94%	90%
Overheidsinstellingen		
Totaal aanbod	2.612.884	2.547.606
Totaal beschikbaar	2.350.174	2.383.358
Aangenomen	90%	94%
Overheid		
Totaal aanbod	3.191.255	3.612.985
Totaal beschikbaar	2.994.378	3.194.609
Aangenomen	94%	89%
Overig		
Totaal aanbod	1.386.463	1.403.404
Totaal beschikbaar	1.155.461	1.233.140
Aangenomen	84%	88%

Tal dichtheid:

Per werkdag wordt het percentage aangenomen telefoontjes berekend. De definitie daarvan verschilt van de totale beschikbaarheid. In het percentage is namelijk niet het aanbod maar genomen.

van degenen die niet aan een keuze in het menu toekomen omdat het te druk is op het helpform (hiervan is per definitie niet bekend welke werkmom. het betreft).

De toename van het aanbod telefoonges over toelagen (van afgeord 3,2 naar 3,6 miljoen) heeft meerdere voordelen. In het kader van voorbereiding implementatie NIS is het toedicht op oude jaren met voorspelling mogelijk. Hier is meer dan verwacht over geseld. Verder komen er veel vragen van toeslaggerechtigden die moeite hebben forse bedragen terug te betalen. Ten slotte zijn er enkele forse verzendingen geweest en onduidelijke brieven verzonden, die hebben gezorgd voor extra onverricht aanbod.

Tabel 4: Frontofficeback office berichten Belasting Telefoon (fibo's)

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Aantal fibo's	1.008.750	1.001.129
Waarop tijdig gereageerd	00%	00%
Waarvan terugbetaald	898.852	935.202
Waarvan servicebeldier	738.861	958.907

Toelading:

De stijging van het aantal fibo's wordt in eerste instantie veroorzaakt door de stijging van het aantal servicebeldier (verzoeken om uitstel, formulieren en duplicaatbeschikkingen (zie tabel 5)). Verder blijkt in de praktijk dat er waarschijnlijk mede door de economische situatie meer belastingvragen uitkomen. Het percentage tijdig gereageerd wijkt af van de bevestigingsverdeling dat bij 85 tot 90% van deze berichten binnen twee werkdagen actie wordt ondernomen naar de klant.

Tabel 5: Frontofficeback office berichten Belasting Telefoon (fibo's) per werkdag

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Belastingen		
Aantal fibo's	794.690	796.421
Waarop tijdig gereageerd	89%	89%
Toelagen		
Aantal fibo's	114.202	138.781
Waarop tijdig gereageerd	91%	75%
Uitslag, formulieren, etc.		
Aantal fibo's	696.110	923.133
Waarop tijdig gereageerd	84%	96%
Duplicaatbeschikkingen		
Aantal fibo's	43.758	42.794
Waarop tijdig gereageerd	100%	99%

Toelading:

De verschillen tussen bij toelagen liggen niet, of slechts deels, in het aantal aanvragen. Het maken van cumulatieve zaken bij de kinderopvangtoelage. Inmiddels is extra capaciteit ingezet.

Tabel 6: Bezoeken bali

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Aantal bezoeken bali	788.000	839.000

Toelading: Evenals bij de fibo's is de toename van de kollektiesel voornamelijk toe te schrijven aan de toename van mensen met betalingsproblemen.

Tabel 7: Beschikbaarheid meldingen

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Beschikbaarheid meldingen	99,9%	100,0%
Douane website	100%	100,0%
Rechtspraak douane	100%	100,0%
Toeslagen website	100%	100,0%

Tabel 8: Gebruik digitale formulieren

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Aanvraag Verklaring omtrent de douanestatus (VAD)	105.717	111.040
Douane bericht	110.307	127.947
Melding betrouwbare informatie	1.001	2.116
Verzoeken om informatie	5.629	5.616
Verzoeken om informatie	2.192	2.602
Verzoeken om informatie	94.344	102.240
Verzoeken om informatie	8.882	7.464
Verzoeken om informatie	125.725	210.149

Tabel 9: Bezwaarschritten

Afgedane bezwaarschritten:

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	401.918	398.064
Bevestiging	319.922	309.133
Douane	5.223	5.873
Toeslagen	60.576	46.559
Autobelestingen	12.190	36.699

Percentage tijdig afgedane bezwaarschritten:

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	83%	94%
Bevestiging	79%	93%
Douane	99%	100%
Toeslagen	98%	99%
Autobelestingen	97%	97%

Toelichting:

Het tijds (Arb-conform) afdoen van bezwaarschritten is t.e.v. 2010 aanmerkelijk verbeterd, met name bij de bevestigingsregio's. Het totaalresultaat is nog wel onder de doelstelling (begroting BNB 2011) van 95-100%.

De toename van het aantal bezwaarschritten bij de autobelestingen wordt veroorzaakt door een wijziging in het besluit van de BOM (Bevestiging). Vanaf eind 2010 maakt de Belastingdienst hierbij gebruik gemaakt van informatie/gegevens van de Bruggen Verkeer en Waterstaat. Dit heeft geleid tot een sterke stijging van het aantal rekestingen.

Tabel 10. Dieropdriften (exclusief de ingetrokken beroepsschriften en exclusief de door de Hoge Raad ingetrokken beroepsschriften)

Ontvangen beroepsschriften		
	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	4.759	5.194
Inkomstenbelasting	1.869	1.580
Omzetbelasting	298	373
Motorrijtuigenbelasting	202	174
Douane	219	116
Overige belastingen	1.060	1.555
Totalslagen	1.096	1.416

Afgedane beroepsschriften		
	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	4.982	5.800
Inkomstenbelasting	2.240	2.044
Omzetbelasting	427	713
Motorrijtuigenbelasting	181	284
Douane	253	157
Overige belastingen	1.256	1.410
Totalslagen	625	1.197

De voorcentage afgedane beroepsschriften waar bij de belastingplichtige in het gelijk is werd gesteld:

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	27%	28%
Inkomstenbelasting	29%	32%
Omzetbelasting	36%	22%
Motorrijtuigenbelasting	9%	45%
Douane	26%	22%
Overige belastingen	33%	36%
Totalslagen	7%	11%

Toelichting:

Het hoge percentage bij Motorrijtuigenbelasting in 2011 komt vooral door de Livedo-zaak (zie 2) in terugverzekering van een uitrijd van de Hoge Raad. Het ging hierbij om de naheffing bij het gebruik van de taxivrijstelling op basis van art. 76 Wet MRB. Inmiddels is de regelgeving aangepast. De nog lopende zaken hadden betrekking op de oude wetgeving, die geen grond bood voor de wijziging van naheffingszaken als door de Belastingdienst werd toegepast. Ook diverse zaken over naheffing inzake voortuigen met meer buitenlandse contacten zijn verloren, op basis van jurisprudentie van het HvJ EU. Bij schenkingstakken (art. 35 Wet MRB) wordt momenteel door de rechter een uitslag getoond aan de zijde van art. 76 Wet MRB, dat leidt tot verliezen op. Verder zijn er de nodige zaken waarbij de hof heeft naheffingszaken tegen RVO (Fruiteigen) door de rechter wordt gematigd op basis van disproportionaliteit.

De voorste afgedane bespoelstien wasst de belastingplichtige gediend is in het geëliard gediend

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	16%	14%
Inkomstenbelasting	12%	14%
Overige belastingen	24%	17%
Motorrijtuigenbelasting	17%	11%
Diurne	25%	8%
Overige belastingen	16%	16%
Toelagen	6%	6%

Tabel 11: Klachten

Ontvangen klachten

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	10.126	10.350
Beastingregio's	5.137	4.740
Toelagen	3.360	4.082
Overig	1.409	1.543

Afgedane klachten

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	10.257	10.073
Beastingregio's	5.030	4.715
Toelagen	3.853	3.839
Overig	1.374	1.519

Percentage tijdig afgedane klachten

	2010 t/m oktober	2011 t/m oktober
Totaal	98%	97%
Beastingregio's	98%	94%
Toelagen	99%	93%
Overig	96%	92%

Toelichting

Het percentage tijdig (And-conform) afgedane klachten is in 2011 iets lager dan in 2010. Dit wordt meermalen veroorzaakt door een lager percentage bij de klachten m.b.t. belastingen. Het toetsresultaat ligt onder de doelstelling (begroting DB 2011) van 98-100%.

Toezicht

Tabel 12: Ingediende aangiften inkomstenbelasting (belastingjaar t-5)

	2010	2011
	t/m oktober	t/m oktober
Omgangen aangiften	10.216.310	10.673.330
- waarvan digitaal	91%	98%
- waarvan papier	9%	2%

Tabel 13: Aantal door de inspecteur behandelde aangiften (afrondingen v.d. honderd)

	2010	2011
	t/m oktober	t/m oktober
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van particulieren	365.000	304.000
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften particulieren	7%	3%
Aantal door de inspecteur behandelde IB-aangiften van ondernemers	104.000	64.100
Percentage van het totaal aantal behandelde IB-aangiften ondernemers	5%	2%
Aantal door de inspecteur behandelde vpb-aangiften	32.000	25.000
Percentage van het totaal aantal behandelde vpb-aangiften	8%	5%

Toelichting:

Het aantal in 2011 door de inspecteur van de Belastingdienst te behandelde IB- en vpb-aangiften ligt volgens de voorspelling in de begroet v.d. B 2011 tussen de 400.000 en 600.000. Maar de tentamen met oktober 2011 gepubliceerde aantallen ligt de Belastingdienst op leers om deze derving te halen. De jaarlijkse percentages zijn niet goed met elkaar vergelijkbaar, omdat het totaal aantal behandelde aangiften jaarlijks varieert. Het moment in het jaar waarop de afrekening van de automatische aanslagoplegging plaatsvindt is niet elk jaar hetzelfde. In 2011 is de Belastingdienst eerder dan in voorgaande jaren gestart met het opleggen van de definitieve aanslagen. Daardoor zijn t/m oktober voor zowel 2011 als 2010 hogere aantallen aangiften opgelegd dan in 2010 (in totaal 14,9 miljoen aangiften in 2011 tegenover 7,0 miljoen in 2010). Afgezet tegen deze hogere aantallen is te verklaren dat het percentage behandelde aangiften in 2011 (3%) relatief laag is in vergelijking met vorig jaar (7%). Dat de absolute aantallen ook lager zijn dan vorig jaar komt voort uit het beleid van de Belastingdienst om meer in te zetten op andere, preventieve vormen van handhaving, waarbij bewust geacordeerde de aantallen traditioneel gepubliceerde aangiften te verminderen.

Bedrijfsvoering

Tabel 14: Personeelsbezetting en ziekteverzuim

	2010	2011
	t/m oktober	t/m oktober
Personeel in het s(bezetting)	38.000	29.176
Ziekteverzuim (incl. langdurig verzuim)	2,9%	4,5%
Ziekteverzuim (excl. langdurig verzuim)	5,1%	5,4%

Toelichting: Voor de stijging van het ziekteverzuim is geen aanvullende verklaring te geven. Dit wordt momenteel onderzocht. De uitkomsten daarvan worden meegenomen in het beheersverslag 2011.