DG-rapportage

MEI 2020

Control en Financiën

Home

DEEL 1 REFLECTIES / MANAGEMENTVERKLARINGEN

In de even maanden bevat de rapportage tekstuele reflecties

DEEL 2 CIJFERS EN KENGETALLEN BELASTINGDIENST

1. GELDSTROMEN BELASTINGMIDDELEN EN TOESLAGEN

1.1 Belastingmiddelen

1.2 Toeslagen

1.3 Programma-ontvangsten en uitgaven

2. APPARAATSUITGAVEN BELASTINGDIENST

2.1 Apparaatsuitgaven Belastingen-Toeslagen en Douane

3. INDICATOREN BEGROTING IX 2020

4. ALGEMENE DOELSTELLING

4.1 Tijdig aangifte doen

4.2 Juist en volledig aangifte doen

4.3 Tijdige betaling van belastingen en premies

5. DIENSTVERLENING

5.1 Klanttevredenheid

5.2 Zorgvuldig handelen

5.3 BelastingTelefoon

5.4 Digitaal (webcare, website)

5.5 Bezwaar

5.6 Klachten

6. TOEZICHT

6.1 Particulieren

6.2 Midden- en Kleinbedrijf (MKB)

6.3 Grote ondernemingen (GO)

6.4 Toeslagen

Home

7. DOUANE

7.1 Afdracht

7.2 Beschermen

7.3 Concurrentiepositie

8. FIOD

8.1 Tegengaan van fiscale, financiële en economische fraude

9. INNING

9.1 Verminderen openstaande schulden

10. MASSALE PROCESSEN

10.1 Aangifteverwerking IH 2019

10.2 Definitief vaststellen Toeslagen en tijdig uitbetalen

10.3 Damages

11. INFORMATIEVOORZIENING (IV)

11.1 Beschikbaarheid ICT

12. FINANCIËN

12.1 Financieel beeld

12.2 Financiële richtcijfers

13. HUMAN RESOURCE (HR)

13.1 Fte's per bedrijfsonderdeel

13.2 Ziekteverzuim

13.3 Werving en mobiliteit

13.4 Personeelsgesprekken

	Verklaring symbolen	buiten norm	geringe afwijking	binnen norm	
●	Indicator uit Begroting IX en/of Jaarplan BD	↑	↑	↑	ontwikkeling positief
○	Indicator uit jaarcontract dienstonderdeel	↓	↓	↓	ontwikkeling negatief
		→	→	→	ontwikkeling neutraal

1. Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen

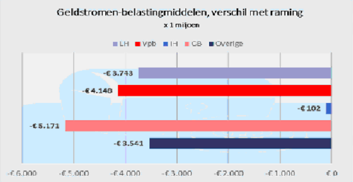
1.1 Belastingmiddelen

Geldstromen-belastingmiddelen

Belastingmiddelen	2019 t/m mei	2020 t/m mei	raming t/m mei	verschil met raming 2020
Loonheffing	€ 42.782	€ 39.344	€ 43.086	-€ 3.743
Vennootschapsbelasting	€ 16.167	€ 12.992	€ 17.140	-€ 4.148
Inkomensheffing	€ 812	€ 1.386	€ 1.486	€ 102
Omzetbelasting	€ 27.168	€ 24.167	€ 29.338	€ 5.171
Overige belastingmiddelen	€ 38.768	€ 36.305	€ 39.846	€ 3.541
Overige waarvan:				
Erfbelasting	€ 552	€ 691		
Schenkbelasting	€ 195	€ 212		
Totaal Schenk- en Erfbelasting	**€ 747**	**€ 903**	**€ 661**	**€ 242**
Totaal belastingmiddelen	**€ 125.787**	**€ 114.192**	**€ 130.896**	**€ 16.704**

bedragen x 1 miljoen

Deze maand is gebruik gemaakt van de cCEP-raming (concept Centraal Economisch Plan) op maandbasis. De impact van de coronacrisis is in de cCEP-raming nog niet meegenomen. (Deze raming is uit de maand maart.)



Algemeen

De gerealiseerde belastingontvangsten incl. premies zijn € 16,7 miljard lager (-/- 12,8%) dan de cCEP-referentielijn. De financiële impact van de coronacrisis is duidelijk zichtbaar.

- *Loonheffingen. - € 3.743 miljoen*

Van dit verschil is € 1,7 miljard in mei ontstaan. Toch ligt het totaal aangegeven bedrag over 2020 nog steeds iets boven het niveau van een jaar geleden. Het verschil met de raming wordt veroorzaakt door niet-betaalde aangiften. Het totaalbedrag van de naheffingen bedraagt ongeveer € 5,3 miljard. (Na het opleggen van een naheffing, kan corona uitstel gevraagd worden.) Voor € 3,7 miljard is corona uitstel verleend.

- *Vennootschapsbelasting: - € 4.148 miljoen*

Van dit verschil is € 1,5 mijard in mei ontstaan. In april werd de realisatie nog sterk beïnvloed door uitbetalingen als gevolg van verminderingen. Nu is daar minder sprake van. De gerealiseerde Vpb valt niet alleen voor het lopende belastingjaar lager uit, maar ook voor de belastingjaren 2019 en ouder.

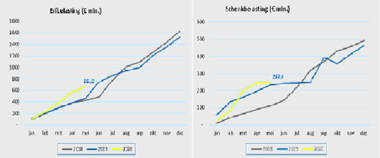
- *Omzetbelasting: € -5.171 miljoen*

Nog steeds is het verschil tussen het aangegeven resp. het betaalde bedrag de belangrijkste oorzaak van de achterblijvende ontvangsten. Maar daarnaast is het in mei aangegeven bedrag (over tijdvak april) lager dan een jaar geleden. Voor het eerst zien we een daling in de positieve aangiften als direct gevolg van de coronacrisis.

- *Overige middelen: € -3.541 miljoen*

Buiten een aandeel van € -1.917 mln. premies wv en zorgverzekeringswet komt het verschi vooral voort uit de dividendbelasting € -500 mln., accijns € -789 mln. en bpm € -368 mln.

1.1.1 Bedrag van de opgelegde aanslagen Erf- en Schenkbelasting

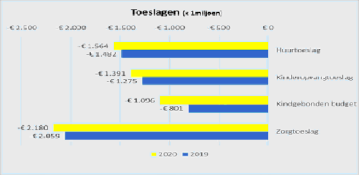


*De in deze grafieken opgenomen bedragen van de **opgelegde aanslagen** zijn niet gelijk aan de tabel (ontvangsten). De oplegging van aanslagen gaat in tijd vooraf aan de betaling en geven een actueler signaal over het verloop van het proces.*

1.2 Toeslagen

Geldstromen-toeslagen		
	2019	2020
Toeslagen	**t/m mei**	**t/m mei**
Huurtoeslag	-€ 1.482	-€ 1.564
Kinderopvangtoeslag	-€ 1.275	-€ 1.391
Kindgebonden budget	-€ 801	-€ 1.096
Zorgtoeslag	-€ 2.059	-€ 2.180
Totaal toeslagen	**-€ 5.617**	**-€ 6.231**

bedragen x 1 miljoen



Algemeen
Bij alle vier de toeslagsoorten is het saldo (uitgaven/ontvangsten) hoger dan ultimo mei 2019. Het grote verschil met vorig jaar bij het kindgebonden budget wordt voor een deel veroorzaakt door uitgaven vanwege de herstelactie.

1.3 Programma-ontvangsten en uitgaven

Programma-ontvangsten en uitgaven		
	2019	2020
Belasting- en invorderingsrente	t/m mei	t/m mei
Ontvangsten	€ 275	€ 269
Uitgaven	-€ 65	-€ 66
Totaal belasting- en invorderingsrente	**€ 210**	**€ 203**
Boetes en schikkingen	€ 98	€ 90
Kosten vervolging	€ 100	€ 70
bedragen x 1 miljoen		

2. Apparaatsuitgaven Belastingdienst

2.1 Apparaatsuitgaven Belastingen-Toeslagen en Douane

Financiën en prestaties · financieel beeld Belastingen

	budget	realisatie*	interne doorbelasting	externe realisatie	prognose	budget - prognose
Totaal uitgaven	**€ 3.290.127**	**€ 1.258.772**	**€ 1.812**	**€ 1.256.959**	**€ 3.239.681**	**€ 50.446**
Apparaatsuitgaven	€ 2.853.479	€ 1.123.499	€ 1.698	€ 1.121.801	€ 2.799.978	€ 53.501
Personeel	€ 2.469.165	€ 988.530	€ 1.258	€ 987.272	€ 2.406.637	€ 62.528
Personeel Eigen	€ 2.059.897	€ 862.310	€ 1.258	€ 861.052	€ 2.041.034	€ 18.863
Inhuur	€ 400.393	€ 123.930	€ -	€ 123.930	€ 357.173	€ 43.220
Overig	€ 8.875	€ 2.290	€ -	€ 2.290	€ 8.430	€ 445
Materieel	€ 384.314	€ 134.969	€ 440	€ 134.529	€ 393.282	€ -8.968
ICT	€ 15.405	€ 1.514	€ 602	€ 912	€ 16.640	€ -1.235
SSO	€ 237.523	€ 89.839	€ 5	€ 89.834	€ 241.142	€ -3.619
Overig	€ 131.386	€ 43.616	€ -167	€ 43.783	€ 135.500	€ -4.114
Programma-uitgaven	€ 430.338	€ 131.990	€ 114	€ 131.876	€ 432.664	€ -2.326
Bekostiging	€ 6.300	€ 3.263	€ -	€ 3.263	€ 7.000	€ -700
Ontvangsten	**€ -227.167**	**€ -88.311**	**€ -1.939**	**€ -86.373**	**€ -237.451**	**€ 10.284**
Apparaatsontvangsten	€ -47.340	€ -18.311	€ -1.939	€ -16.373	€ -57.624	€ 10.284
Programma-ontvangsten	€ -179.827	€ -70.000	€ -	€ -70.000	€ -179.827	€ -
Verplichtingen	**€ 3.256.321**	**€ 1.177.322**	**€ 3.092**	**€ 1.174.231**	**€ 3.486.815**	**€ -230.494**

*bedragen x 1.000 / * incl. interne doorbelastingen / budget: budgetbrief 2e 2020*

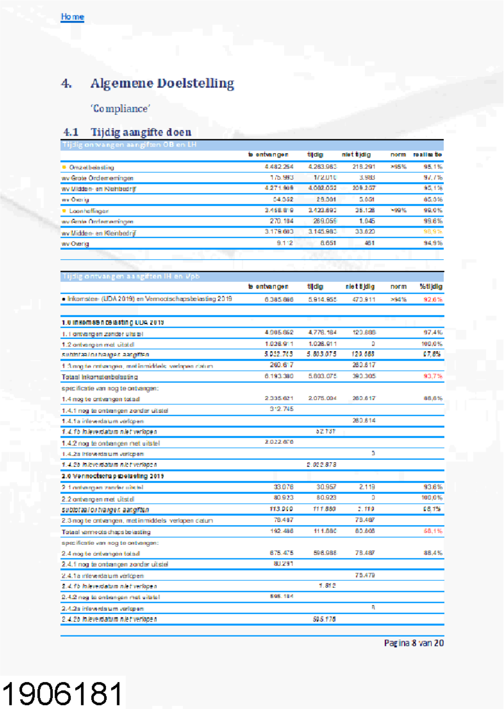
Financiën en prestaties · financieel beeld Douane

	budget	realisatie*	interne doorbelasting	externe realisatie	prognose	budget - prognose
Totaal uitgaven	**€ 458.529**	**€ 169.137**	**€ 167**	**€ 168.970**	**€ 438.424**	**€ 20.105**
Apparaatsuitgaven	€ 428.357	€ 164.212	€ 167	€ 164.045	€ 412.394	€ 15.963
Personeel	€ 424.834	€ 162.997	€ 162	€ 162.835	€ 408.871	€ 15.963
Personeel Eigen	€ 414.298	€ 160.542	€ 162	€ 160.380	€ 398.345	€ 15.953
Inhuur	€ 10.381	€ 2.366	€ -	€ 2.366	€ 10.371	€ 10
Overig	€ 155	€ 89	€ -	€ 89	€ 155	€
Materieel	€ 3.523	€ 1.215	€ 5	€ 1.210	€ 3.523	€ -
ICT	€ 1.708	€ 303	€ -	€ 303	€ 1.228	€ 480
SSO	€ -	€ 102	€ -	€ 102	€ 150	€ -150
Overig	€ 1.815	€ 810	€ 5	€ 805	€ 2.145	€ -330
Programma-uitgaven	€ 29.316	€ 4.906	€ -	€ 4.906	€ 25.124	€ 4.192
Bekostiging	€ 856	€ 18	€ -	€ 18	€ 906	€ -50
Ontvangsten	**€ -605**	**€ -133**	**€ -**	**€ -133**	**€ -605**	**€ -**
Apparaatsontvangsten	€ -605	€ -133	€ -	€ -133	€ -605	€ -
Programma-ontvangsten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Verplichtingen	**€ 457.029**	**€ 174.886**	**€ 564**	**€ 174.322**	**€ 454.123**	**€ 2.906**

*bedragen x 1.000 / * incl. interne doorbelastingen / budget: budgetbrief 2e 2020*

3. Indicatoren Begroting IX 2020

		norm	realisatie	
Algemene doelstelling 'Compliance'				
Tijdig aangifte doen	Percentage aangiften omzetbelasting tijdig ontvangen	> 95%	95,1%	↑
	Percentage aangiften loonheffingen tijdig ontvangen	> 99%	99,0%	→
	Percentage aangiften inkomensheffingen en vennootschapsbelasting tijdig ontvangen	> 94%	92,6%	↓
Juist en volledig aangifte doen	Structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB	< 5%	jaarindicator	
	Structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	< 0,7%	jaarindicator	
Tijdige betaling	Tijdige betaling van belastingen en premies	> 98%	98,6%	→
	Percentage oninbaar geleden bedrag belastingen en premies	< 0,5%	0,03%	↑
Dienstverlening				
Bezwaarschriften	Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	> 90%	75,8%	↑
Klachten	Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	> 90%	94,4%	↑
Klanttevredenheid	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers is neutraal tot zeer tevreden over de ervaren dienstverlening	> 70%	78,9% - 85,6%	↑
	Maximaal 10% van de de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 1,5 of lager	< 10%	2,6% - 6,7%	↑
Zorgvuldig handelen	Minder ontvangen klachten dan vorig jaar (< dan totaal van 2019)	< 12.294	4.523	↑
Toezicht				
Belastingen	Percentage grote ondernemingen waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	89%	94,5%	↑
	Percentage gemeenten, provincies waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	95%	97,3%	↓
	Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverlenersconvenant	6 - 8%	5,5%	→
	Bruto correctie opbrengsten aangiftenbehandeling IH (betreft Particulieren en MKB) - (jaarnorm)	> € 1450 mln	€ 543,7	
	Bruto correctie opbrengsten aangiftenbeh. Vpb MKB - (jaarnorm)	> € 1500 mln	€ 1.003,3	
	Bruto correctie opbrengsten boekenonderzoeken MKB - (jaarnorm)	> € 735 mln	€ 285.8	
	Bezwaren ingediend na een correctie door de BD (betreft IH)	≤ 8%	7,3%	↓
Toeslagen	Rechtmatige toekenning van toeslagen		2019 akkoord	
	Het percentage definitief toegekende toeslagen met een terug te betalen bedrag < € 500	91%	94,7%	↑
Douane				
	Juiste aangifte (indexcijfer)	≥ 100	jaarindicator	
	Uitvoering afspraken niet-fiscale taken	≥ 95%	jaarindicator	
	Waardering bedrijfsleven (indexcijfer)	≥ 100	jaarindicator	
Inning				
	Achterstand invordering	3 - 3,5%	4,3%	↓
	Inning invorderingsposten binnen een jaar	55 - 65%	57,7%	↓
Massaal proces				
Juist tijdig en efficiënt	Voorinvulling van gegevens IH(VIA)	60%	rapp aug	
	Garantiereg. IH19, in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht	100%	99,6%	
	Definitief vaststellen toeslagen (toeslagjaar 2019)	85%	0%	
	Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	99,9%	99,87%	↑
	Aantal ernstige productieverstoringen (damages) - (jaarnorm)	< 67	31	↑
FIOD				
Fraude	Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	82 - 85%	77%	↓
	Gerealiseerde incasso-opbrengsten - (jaarnorm)	€ 128.3 mln	€ 2.80	
	Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)	≥ 40%	43%	→



4. Algemene Doelstelling

'Compliance'

4.1 Tijdig aangifte doen

Tijdig ontvangen aangiften OB en LH	te ontvangen	tijdig	niet tijdig	norm	realisatie
■ Omzetbelasting	4.482.254	4.263.963	218.291	>95%	95,1%
wv Grote Ondernemingen	175.993	172.010	3.983		97,7%
wv Midden- en Kleinbedrijf	4.271.909	4.062.652	209.257		95,1%
wv Overig	34.352	29.301	5.051		85,3%
■ Loonheffingen	3.458.819	3.423.693	35.126	>99%	99,0%
wv Grote Ondernemingen	270.104	269.059	1.045		99,6%
wv Midden- en Kleinbedrijf	3.179.603	3.145.983	33.620		98,9%
wv Overig	9.112	8.651	461		94,9%

Tijdig ontvangen aangiften IH en Vpb	te ontvangen	tijdig	niet tijdig	norm	%tijdig
● Inkomsten- (UDA 2019) en Vennootschapsbelasting 2019	6.385.866	5.914.955	470.911	>94%	92,6%
1.0 Inkomstenbelasting UDA 2019					
1.1 ontvangen zonder uitstel	4.895.852	4.776.164	119.688		97,4%
1.2 ontvangen met uitstel	1.026.911	1.026.911	0		100,0%
subtotaal ontvangen aangiften	***5.922.763***	***5.803.075***	***119.688***		***97,8%***
1.3 nog te ontvangen, met inmiddels verlopen datum	260.617		260.617		
Totaal Inkomstenbelasting	6.183.380	5.803.075	380.305		93,7%
specificatie van nog te ontvangen:					
1.4 nog te ontvangen totaal	2.335.621	2.075.004	260.617		88,8%
1.4.1 nog te ontbangen zonder uitstel	312.745				
1.4.1a inleverdatum verlopen			260.614		
1.4.1b Inleverdatum niet verlopen		*52.131*			
1.4.2 nog te ontbangen met uitstel	2.022.876				
1.4.2a inleverdatum verlopen			3		
1.4.2b Inleverdatum niet verlopen		*2.022.873*			
2.0 Vennootschapsbelasting 2019					
2.1 ontvangen zonder uitstel	33.076	30.957	2.119		93,6%
2.2 ontvangen met uitstel	80.923	80.923	0		100,0%
subtotaal ontvangen aangiften	***113.999***	***111.880***	***2.119***		***98,1%***
2.3 nog te ontvangen, met inmiddels verlopen datum	78.487		78.487		
Totaal vennootschapsbelasting	192.486	111.880	80.606		58,1%
specificatie van nog te ontvangen:					
2.4 nog te ontvangen totaal	675.475	596.988	78.487		88,4%
2.4.1 nog te ontbangen zonder uitstel	80.291				
2.4.1a inleverdatum verlopen			78.479		
2.4.1b Inleverdatum niet verlopen		*1.812*			
2.4.2 nog te ontbangen met uitstel	595.184				
2.4.2a inleverdatum verlopen			8		
2.4.2b Inleverdatum niet verlopen		*595.176*			

4.2 Juist en volledig aangifte doen

Terugdringen nalevingstekort	norm	jaar -2	jaar -1	realisatie
● Structureel terugdringen van het nalevingstekort MKB	≤ 6%	5,7%	-	jaarindicator
● Structureel terugdringen van het nalevingstekort Particulieren	≤ 0,7%	0,7%	n.n.b.	jaarindicator

4.3 Tijdige betaling van belastingen en premies

Innen

Compliance	norm	dec-19	resultaat
● Betaling belastingen/premies op compliante wijze	> 98%	98,5%	98,6%

Oninbaarlijden belastingen en premies	norm	jaar-1	resultaat actueel
● FI % oninbaarlijdingen (twaalfmaands)	≤0,6	0,22%	0,03%
oninbaarlijdingen		€ 0,61	€ 0,09
kasopbrengsten		€ 278,6	€ 275,7
bedragen x 1 miljard			

5. Dienstverlening

5.1 Klanttevredenheid

Continue Klanttevredenheid Onderzoek (CKTO)

	tevredenheids-score*	norm	resultaat maand	resultaat cumulatief
● Telefonie	≤ 1,5	≤ 10%	3,8%	6,7%
	≥ 3,0	≥ 70%	82,9%	78,9%
● Websites	≤ 1,5	≤ 10%	1,2%	2,8%
	≥ 3,0	≥ 70%	88,0%	85,8%
● Balie	≤ 1,5	≤ 10%	0,0%	6,2%
	≥ 3,0	≥ 70%	50,0%	80,0%

** op een waarderingsschaal van 1 t/m 5, waarbij 1 een lage en 5 een hoge waardering uitdrukt*

5.2 Zorgvuldig handelen

Klachten - klachtenreductie

	jaarnorm	ontvangen jaar-1	ontvangen resultaat
● Zorgvuldig handelen van de Belastingdienst (minder klachten dan vorig jaar)	< 12.393	5.314	4.503

5.3 BelastingTelefoon

Telefonie

	norm	jaar-1	resultaat
☐ Bereikbaarheid incl. keuzemenu	> 90%	88,7%	84,4%
☐ Wachttijd	< 150 sec	197	275
☐ Burgers en bedrijven worden in een klantcontact goed geholpen	> 90%	95,1%	99,5%

5.4 Digitaal (webcare, website)

Webcare en website

	norm	resultaat
webcare proactieve berichten		
☐ Via sociale media: gemiddeld bereik van	> 2,0 mln	2,38 mln
☐ Klantvragen via social media binnen twee uur afgehandeld	80%	51%
website		
☐ Effectiviteit website (80% v.d. klantvragen via de dienstverleningspagina's)	> 80%	n.n.b.

Cijfers per twee maanden

Beschikbaarheid internetsites

	indicatie norm	resultaat
Belastingdienst.nl	99,9%	99,97%
Douane.nl	99,9%	99,97%
Toeslagen.nl	99,9%	99,97%
Mijnbelastingdienst.nl PUU (persoonlijk domein ondernemers)	99,9%	99,96%

De cijfers over de maand mei zijn voorlopig; er is enige onzekerheid over de juiste verwerking van een verstoring

Home

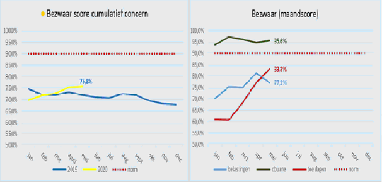
5.5 Bezwaar

'Voorkomen van bezwaarschriften'

Uitvoering repressief - bezwaar	norm	resultaat
● Bezwaar ingediend na een correctie door de Belastingdienst (betreft IH)	≤8%	7,1%

'Snelle afhandeling ingekomen bezwaarschriften'

Bezwaar Awb-conform concern (Belastingen, Toeslagen, Douane)



Bezwaar - ontwikkeling voorraad bezwaarschriften			voorraad		trend
	jaar -1	< Awb	actueel	< Awb	tov jaar-1
Belastingen	**210.371**	**75%**	**221.061**	**84%**	+/-
ww. Inkomensheffingen	147.333	69%	158.538	82%	+/-
ww. Vennootschapsbelasting	7.945	88%	8.518	88%	+/-
ww. Omzetbelasting	23.713	90%	24.194	85%	-
ww. Loonheffingen	7.266	87%	5.560	89%	+
ww. Overige	24.174	91%	26.245	82%	+/-
Toeslagen	**871**	**93%**	**3.559**	**50%**	-
Douane	**2.481**	**88%**	**1.903**	**97%**	+
de voorraad < Awb is theoretisch gezien binnen de Awb-termijn af te doen					

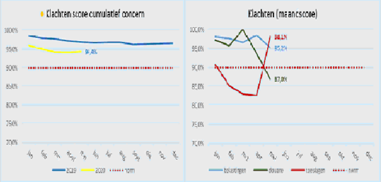
De voorraden zijn inclusief de volgende clusters bezwaarschriften

IH: 115.500 - box 3,

Overige: 15.500 - Kansspelbelasting.

5.6 Klachten

Klachten Awb-conform concern (Belastingen, Toeslagen, Douane)

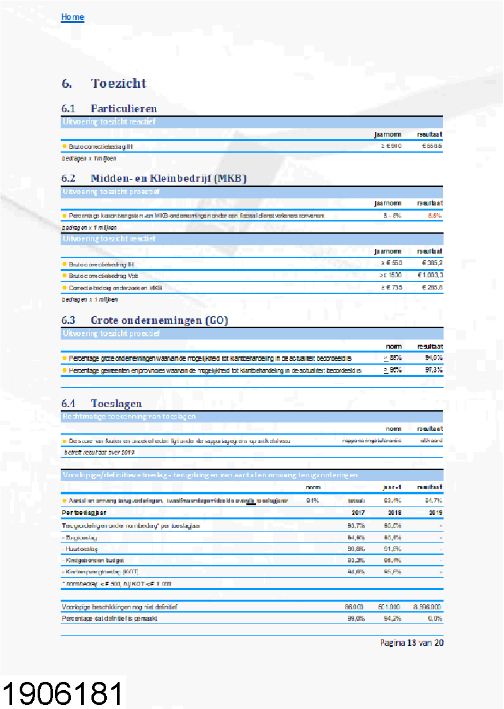


Klachten - ontwikkeling klachten

	ontvangen		trend	voorraad				trend
	jaar-1	actueel	tov jaar-1	jaar-1	< Awb	actueel	< Awb	tov jaar-1
Belastingen	3921	3267	+	591	76%	704	64%	-
Toeslagen	1168	1029	+	206	93%	238	82%	-
Douane	219	202	-	47	66%	54	37%	-
Fioc	6	5		5	100%	2	100%	
Totaal Belastingdienst	**5314**	**4523**	**+**	**845**	**80%**	**998**	**67%**	**-**

de voorraad < Awb is theoretisch gezien binnen de Awb-termijn af te doen

De voorraad onderhanden werk is bij Belastingen gestegen ten opzichte van vorige maand. CAP heeft in de eerste drie maanden 2020 vooral veel klachten ontvangen over erkenning. Deze klachten worden aangehouden tot besluitvorming in de Tweede Kamer over onder andere vergoeding van de kosten.



6. Toezicht

6.1 Particulieren

Uitvoering toezicht reactief	jaarnorm	resultaat
● Bruto correctiebedrag IH	≥ € 900	€ 558,5

bedragen x 1 miljoen

6.2 Midden- en Kleinbedrijf (MKB)

Uitvoering toezicht proactief	jaarnorm	resultaat
● Percentage kasontvangsten van MKB-ondernemingen onder een fiscaal dienstverleners convenant	5 - 8%	5,5%

bedragen x 1 miljoen

Uitvoering toezicht reactief	jaarnorm	resultaat
● Bruto correctiebedrag IH	≥ € 550	€ 385,2
● Bruto correctiebedrag Vpb	≥ € 1500	€ 1.003,3
● Correctiebedrag onderzoeken MKB	≥ € 735	€ 285,8

bedragen x 1 miljoen

6.3 Grote ondernemingen (GO)

Uitvoering toezicht proactief	norm	resultaat
● Percentage grote ondernemingen waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	≥ 85%	94,0%
● Percentage gemeenten en provincies waarvan de mogelijkheid tot klantbehandeling in de actualiteit beoordeeld is	≥ 95%	97,3%

6.4 Toeslagen

Rechtmatige toekenning van toeslagen	norm	resultaat
● De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapportagegrens op artikelniveau	rapporteringstolerantie	akkoord

betreft resultaat over 2019

Voorlopige/definitieve toeslag - terugdringen van aantal en omvang terugvorderingen	norm		jaar -1	resultaat
● Aantal en omvang terugvorderingen, twaalfmaandsgemiddelde over alle toeslagjaren	91%	totaal:	93,4%	94,7%
Per toeslagjaar		**2017**	**2018**	**2019**
Terugvorderingen onder normbedrag* per toeslagjaar		93,7%	95,0%	-
- Zorgtoeslag		94,9%	95,8%	-
- Huurtoeslag		90,8%	91,8%	-
- Kindgebonden budget		93,2%	95,4%	-
- Kinderopvangtoeslag (KOT)		94,6%	95,6%	-

* normbedrag < € 500, bij KOT < € 1.000

	2017	2018	2019
Voorlopige beschikkingen nog niet definitief	88.000	501.000	8.998.000
Percentage dat definitief is gemaakt	99,0%	94,2%	0,0%

Home

7. Douane

De doelstellingen uit het jaarcontract 2020 zijn gebaseerd op het scenario van een nodeal Brexit. Het VK is formeel per 1 februari 2020 uit de EU getreden, waarmee de transitiefase is ingegaan en een nodeal scenario vooralsnog is afgewend. In afstemming met opdrachtgevers heeft dit tot herijking van controledoelstellingen geleid. Daaropvolgend heeft de coronacrisis enorme impact op het toezicht en de controles. Vanaf medio maart heeft afschaling van de douanewerkzaamheden plaatsgevonden waarin een goede balans is gezocht tussen het beperken van de gezondheidsrisico's voor douanemedewerkers en de noodzakelijke douanewerkzaamheden. De coronamaatregelen hebben impact op alle controledoelstellingen van de Douane uit het jaarcontract. De verwachting is dat het aantal controles uit het jaarcontract 2020 ook niet gehaald zal worden. Op dit moment is het moeilijk een inschatting te maken van het te verwachten aantal controles voor 2020. Dit is mede afhankelijk van een eventuele versoepeling van de coronamaatregelen en de herstart van logistieke stromen in de wereld. De Douane streeft ernaar om realistische doelstellingen voor 2020 vast te stellen waarbij de belangen van opdrachtgevers worden meegenomen.

7.1 Afdracht

'Zorgen dat belastingopbrengsten zo juist, tijdig en volledig mogelijk zijn'

Aandeel juiste aangifte ten invoer	norm	jaar -1	resultaat
● Aandeel juiste aangifte ten invoer, ingediend via het aangiftesysteem (index)	≥ 100	97	jaarindicator

Uitvoering toezicht proactief	jaarplan	maandplan	resultaat
⌂ Aantal fiscaal gerichte onderzoeken vanuit klantmanagement	≥ 2700	≥ 1130	1043

Uitvoering toezicht reactief	jaarplan		maandplan		resultaat
	min	max	min	max	
⌂ Controles op goederenstroom	375.000	500.000	156.000	208.000	138.895
⌂ Controles op vrachtschepen en vluchten	9.500	11.000	3.960	4.580	3.328
⌂ Controles op passagiersvluchten	300.000	400.000	125.000	167.000	49.921
⌂ Aantal uren toezicht (excl. luchthaven)	460.000	590.000	192.000	246.000	181.167
⌂ Controles ambulant binnenland	6.800	7.900	2.830	3.290	2.879

7.2 Beschermen

'De samenleving zo goed mogelijk beschermen tegen onveilige en ongewenste goederen'

Uitvoering afspraken niet-fiscale taken	norm	resultaat
● uitvoering afspraken niet fiscale taken	≥ 95%	jaarindicator

7.3 Concurrentiepositie

'Bijdragen aan het versterken van de concurrentiepositie van de Europese Unie'

Waardering bedrijfsleven	norm	jaar -1	resultaat
● Indexcijfer, bewijs van goede dienst*	≥ 100	105,8	jaarindicator

** Index klanttevredenheid van het bedrijfsleven over de Douane*

8. FIOD

'Zaken met impact en effect'

8.1 Tegengaan van fiscale, financiële en economische fraude

Prestatie-indicatoren FIOD

	norm	resultaat
● Percentage processen-verbaal dat leidt tot veroordeling/transactie	82 - 85%	77%
● Gerealiseerde incasso-opbrengsten * (jaarnorm)	€ 128,3	€ 2,80
● Omgevingsgerichte strafonderzoeken (% opsporingsuren)	≥ 40%	43%
** x 1 miljoen*		

9. Inning

9.1 Verminderen openstaande schulden

Betalingsachterstand LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB

	norm	resultaat	
		jaar -1	actueel
● Percentage betalingsachterstand invordering	3.0 - 3.5%	3.0%	4.3%
Totaal betalingsachterstand		€7.106	€10.321
Opbrengst laatste 12 maanden		€234.973	€237.349
bedragen x 1 miljoen			

Openstaande vorderingen Belastingen (LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB) en Toeslagen

	belastingen		toeslagen	
	jaar-1	actueel	jaar-1	actueel
Betalingsherinneringen	€131	€67	€17	€26
Betalingsregelingen			€143	€206
Uitstel bezwaar	€7.733	€9.806	€39	€192
Invordering	€8.057	€14.762	€813	€130
bedragen x 1 miljoen				

- *Uitstel bezwaar: bedrag actueel is significant hoger dan jaar -1, achter aan twee belastingplichtigen zijn t.b.v. rechten vier grote Vpb aanslagen (€ 2.764 mln.) opgelegd.*
- *Het aandeel Corona-uitstel bedraagt momenteel €5.656 mln. Dit is nu voor 2/3 van dat bedrag in de post "Invordering" (ad. € 14.762) opgenomen. Een deel van het corona-uitstel is nog niet in de invorderingscijfers zichtbaar, omdat van de aanslagen waar dit uitstel voor wordt gevraagd nog niet in alle gevallen de vervaldatum is verstreken.*
- *Uitstel bezwaar Toeslagen betreft voor een groot deel kinderopvangtoeslag wat in het invorderingstraject zat, maar nu gepauzeerd is in verband met de herstel operatie.*

Inning invorderingsposten

	norm	resultaat
● Inning invorderingsposten binnen een jaar (55-65%)	> 55%	57,7%

10. Massale processen

'Juist tijdig en efficiënt'

10.1 Aangifteverwerking IH 2019

Voorinvullen aangifte IH 2019

	norm	dec-19	resultaat
● Voorinvulling vangegevens IH (VIA)	> 65%	65,5%	-

rapportage augustus en december

Garantieregeling IH (aangiftejaar 2019)

	norm	resultaat
● Garantieregeling IH 2019: in maart aangifte gedaan, vóór 1 juli bericht	100%	99,6%

	jaar -1	actueel	
	aantal	aantal	resultaat
Garantieposten	6.153.479	5.829.664	
Bericht d.m.v. voorlopige of definitieve aanslag of brief geen voorlopige aanslag	6.143.989	5.805.675	99,6%
Bericht d.m.v. brief 'uitgestelde garantiepost'	9.490	6	0%
Inspanningsverplichting	3.489.492	3.544.194	
Totaal binnengekomen voor 1 mei	9.642.971	9.372.858	
Totaal aantal berichten / aanslagen met dagtekening voor 1 juli (gemeten t/m 30 mei)		8.249.968	

10.2 Definitief vaststellen Toeslagen en tijdig uitbetalen

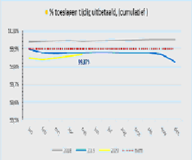
Percentage toeslagen actueel toeslagjaar definitief vastgesteld

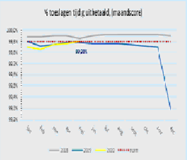
	norm	resultaat
● Definitief vaststellen toeslagen	85%	0,0%

het proces voor het jaar 2019 zal in de maand juni starten

Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald

	norm	jaar -1	resultaat
● Cumulatief voortschrijdend gemiddeld % toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	99,88%	99,87%

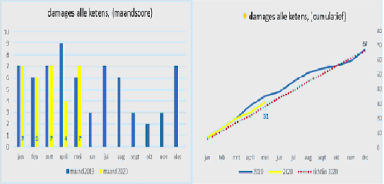




10.3 Damages

Aantal ernstige productieverstoringen

Doelstelling voor 2020 is om onder de realisatie van 2019 te blijven



11. Informatievoorziening (IV)

11.1 Beschikbaarheid ICT

Beschikbaar ICT-services	Norm	Realisatie standaard	Norm	Realisatie uitgebreid	Norm	Realisatie top
Totaal Belastingdienst	99,00%	99,59%	99,00%	100%	99,90%	99,96%

'standaard, uitgebreid en top' zijn classificaties uit de SLA

cijfer betreft de score van de actuele maand

12. Financiën

12.1 Financieel beeld

Het concernbeeld is volgens instructie van C&F DG-Control gebaseerd op het budget toegekend in budgetbrief 2a. Enkele dienstonderdelen zijn in de eigen financiële rapportage er van afgeweken en hebben gebruik gemaakt van de cijfers uit de (concept) budgetbrief 2b. Het budgettair kader in budgetbrief 2b wordt in de rapportage van juni verwerkt. Het gepresenteerde financieel beeld (prognose) zal door de verschillende budgettaire mutaties in budgetbrief 2b beter op het budget gaan aansluiten.

Financiële prestaties - financieel beeld per dienstonderdeel

	budget			realisatie*			prognose			budget - prognose		
	Uitgaven	Ontvangsten	Verplichtingen	Uitgaven	Ontvangsten	Verplichtingen	Uitgaven	Ontvangsten	Verplichtingen	Uitgaven	Ontvangsten	Verplichtingen
Douane	**€ 468.529**	**€ -806**	**€ 467.029**	**€ 168.187**	**€ -131**	**€ 174.888**	**€ 438.424**	**€ -805**	**€ 454.123**	**€ 20.106**	**€ -**	**€ 2.908**
Belastingen	**€ 3.290.127**	**€ -227.197**	**€ 3.266.821**	**€ 1.268.772**	**€ -88.211**	**€ 1.177.282**	**€ 3.239.681**	**€ -237.481**	**€ 3.486.815**	**€ 50.446**	**€ 10.284**	**€ -220.498**
DGpDG	€ -	€ -	€ -	€ 589	€ -720	€ 647	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
BDG	€ 2.510	€ -	€ 2.451	€ 1.203	€ -0	€ 1.566	€ 2.804	€ -	€ 2.804	€ -294	€ -	€ -353
BA	€ 2.043	€ -	€ 2.043	€ 799	€ -	€ 778	€ 2.043	€ -	€ 2.043	€ -	€ -	€ -
CAF	€ 26.784	€ -	€ 26.784	€ 6.968	€ -0	€ 11.883	€ 21.665	€ -66	€ 22.994	€ 4.418	€ 66	€ 3.790
FJZ	€ 14.710	€ -	€ 14.710	€ 5.573	€ -1	€ 4.186	€ 14.692	€ -	€ 14.692	€ 18	€ -	€ 18
M&O	€ 16.596	€ -	€ 16.596	€ 5.911	€ -0	€ 7.879	€ 21.043	€ -	€ 21.043	€ -4.447	€ -	€ -4.447
UHB	€ 8.757	€ -	€ 8.757	€ 3.211	€ -8	€ 3.334	€ 10.890	€ -	€ 10.890	€ -2.133	€ -	€ -2.133
C&P	€ 14.319	€ -	€ 14.319	€ 3.460	€ -0	€ 3.549	€ 18.405	€ -	€ 18.405	€ -4.086	€ -	€ -4.086
BG	€ 6.208	€ -	€ 6.208	€ 2.042	€ -	€ 2.113	€ 6.608	€	€ 6.608	€ -400	€ -	€ -400
VT	€ 18.180	€ -	€ 18.180	€ 6.768	€ -1	€ 6.881	€ 18.444	€ -	€ 18.444	€ -264	€ -	€ -264
DF&A	€ 34.837	€ -	€ 33.572	€ 12.719	€ -	€ 11.281	€ 35.535	€ -	€ 35.535	€ -698	€ -	€ -1.963
CDC	€ 24.792	€ -	€ 24.588	€ 7.997	€ -	€ 9.913	€ 25.678	€ -	€ 25.678	€ -886	€ -	€ -1.090
F&M	€ 37.322	€ -5.500	€ 37.302	€ 17.087	€ -3.196	€ 16.895	€ 37.465	€ -7.000	€ 37.445	€ -143	€ 1.500	€ -143
UHD	€ 455.971	€ -38.422	€ 515.682	€ 177.311	€ -4.687	€ 190.882	€ 449.850	€ -42.475	€ 460.260	€ 6.121	€ 4.053	€ 55.422
SSO DMP	€ 99.181	€ -581	€ 108.588	€ 36.962	€ -1.196	€ 38.317	€ 98.262	€ -581	€ 107.787	€ 831	€ 0	€ 817
Switch	€ 16.170	€ -	€ 15.051	€ 25.566	€ -354	€ 26.886	€ 31.685	€ -	€ 31.685	€ -15.515	€ -	€ -16.634
GO	€ 245.741	€ -	€ 245.563	€ 103.375	€ -	€ 103.583	€ 239.861	€ -	€ 239.375	€ 5.880	€ -	€ 6.188
CAP	€ 334.353	€ -179.827	€ 352.638	€ 126.673	€ -76.046	€ 124.279	€ 334.318	€ -179.827	€ 334.918	€ 35	€ -	€ 17.720
MKB	€ 560.233	€ -	€ 560.199	€ 248.720	€ -112	€ 247.123	€ 541.116	€ -200	€ 538.615	€ 19.117	€ 200	€ 21.584
Particulieren	€ 183.274	€ -	€ 179.573	€ 74.378	€ -111	€ 77.550	€ 189.673	€ -110	€ 188.298	€ -6.399	€ 110	€ -8.725
Toeslagen	€ 101.281	€ -	€ 98.301	€ 29.432	€ -0	€ 30.081	€ 99.837	€ -	€ 109.299	€ 1.444	€ -	€ -10.998
FCC	€ 147.230	€ -2.807	€ 146.780	€ 58.012	€ -1.538	€ 55.367	€ 151.327	€ -1.626	€ 156.734	€ -4.096	€ 821	€ -9.954
K&S	€ 146.541	€ -	€ 130.386	€ 57.881	€ -37	€ 62.230	€ 141.395	€ -	€ 149.193	€ 5.146	€ -	€ -18.807
IV	€ 746.106	€ -12.990	€ 698.738	€ 244.062	€ -6.322	€ 135.486	€ 738.063	€ -15.524	€ 955.343	€ 8.043	€ 2.534	€ -256.605
Concernkosten	€ 47.322	€ 13.409	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 12.480	€ 13.409	€ -	€ 34.842	€ -	€ -

*bedragen x 1.000 / *incl. interne doorbelastingen / budget: budgetbrief 2a 2020*

12.2 Financiële richtlijnen

Uitgaven externe inhuur (max 10%)

	Belastingen			Douane		
	budget	realisatie	prognose	budget	realisatie	prognose
Inhuur	€ 400.303	€ 123.080	€ 357.178	€ 10.381	€ 2.388	€ 10.371
Totaal Personeel*	€ 2.480.290	€ 986.239	€ 2.398.207	€ 424.679	€ 162.208	€ 408.716
% inhuur van totaal Personeel	**16.3%**	**12.6%**	**14.9%**	**2.4%**	**1.5%**	**2.5%**

*bedragen x 1.000 / *incl. interne doorbelastingen / budget: budgetbrief 2a 2020*

Tijdige betalingen aan leveranciers (<30 dagen)

	norm	dec-19	resultaat
Belastingdienst totaal	> 95%	96,1%	96,8%

Maverick buying (inkoop van producten buiten bestaande raamcontracten om)

	norm	dec-19	resultaat
Belastingdienst totaal	< 1%	0,32%	0,86%

Er is een grote uitgave geweest (EUR 1,4 mln.) zonder dat er een contract is opgegeven in SAP.

13. Human Resource (HR)

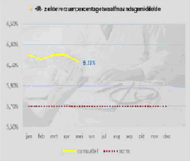
13.1 Fte's per bedrijfsonderdeel

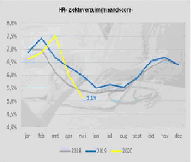
HR - verhouding bezetting en formatie (FTE)

	formatie*		bezetting*		
	2020	2021	dec. 2019	mei. 2020	*prognose eind 2020*
Totaal	**30.856**	**30.667**	**29.189**	**28.842**	***30.435***
Douane	**5.595**	**5.680**	**5.286**	**5.350**	***5.495***
Belastingen	**25.261**	**24.987**	**23.888**	**23.692**	***24.936***
BDG	30	28	25	25	*34*
BIA	18	18	12	15	*16*
C&F	120	135	103	105	*116*
FJZ	55	51	50	53	*61*
IV&D	56	56	53	62	*71*
UHB	62	54	54	67	*78*
O&P	46	48	37	43	*46*
I&S	38	40	40	35	*38*
VT	146	151	127	136	*146*
DF&A	283	284	223	226	*266*
CDC	134	135	135	136	*134*
F&MI	244	241	234	225	*236*
CFD	1.152	1.156	1.015	1.007	*1.107*
SSO O&P	770	673	749	740	*766*
Switch	64	30	322	244	*218*
GO	2.491	2.493	2.414	2.422	*2.491*
CAP	3.489	3.256	3.034	2.978	*2.956*
MKB	6.836	6.628	6.773	6.468	*6.796*
Particulieren	2.171	2.170	2.116	2.007	*1.998*
Toeslagen	1.116	1.242	926	950	*1.336*
FIOD	1.506	1.560	1.434	1.517	*1.637*
KI&S	1.506	1.449	1.087	1.153	*1.606*
IV	2.974	3.069	2.895	2.957	*3.044*
Overige	-	-	4	3	*-*

**ambtelijk personeel / formatie: budgetbrief 2a 2020*

13.2 Ziekteverzuim





Home

13.3 Werving en mobiliteit

HR - Mobiliteit*

In- / uitstroom	In	uit		in	uit
BDG	3	(1)	SSO O&P	35	-33
BIA	2	-1	Switch	40	-148
C&F	10	-1	GO	60	-107
FJZ	3	-4	CAP	51	-118
IVAD	2	-3	MKB	125	-411
UHB	5	(3)	Particulieren	18	-54
O&P	4	-1	Toeslagen	40	-39
I&S	2	-1	FIOD	97	-31
VT	7	-7	KI&S	134	-20
DF&A	25	-22	IV	121	-49
CDC	3	(3)	Overige	-	-6
F&MI	7	-11	**Belastingen**	**856**	**-1.153**
CFD	40	-38	**Douane**	**175**	**-122**
			totaal	**1.035**	**-1.275**

* ambtelijk personeel, fte's cumulatief

HR - Arbeidsparticipanten

	norm	resultaat	
		2020	cumulatief
Aantal arbeidsplaatsen arbeidsparticipanten in fte* (telling sinds 2015)	1000	188.5	610.0

Het cumulatieve resultaat is inclusief 101,5 fte niet ambtelijk personeel.

**fte = voltijdse participatiebaan; 25,5 uur per week*

13.4 Personeelsgesprekken

HR - Gesprekscyclus Rijk

	jaarnorm	dec-19	jaar -1	resultaat
⌂ Aantal medewerkers				30.709
⌂ Aantal medewerkers met een afgeronde gesprekscyclus				3.493
⌂ **Percentage medewerkers met een afgeronde gesprekscyclus**	80 %	71,5 %	10,9 %	11,4 %

specificatie per dienstonderdeel: zie concerndashboard personeel op intranet

Details:		
Aantal gesprekken per gespreksdoel:	Aantal	
Aantal gesprekken met gespreksdoel **plannen**	12.903	57%
Aantal gesprekken met gespreksdoel **reflecteren**	5.356	24%
Aantal gesprekken met gespreksdoel **evalueren**	4.382	19%
Aantal gesprekken totaal	**22.641**	
Aantal gesprekken in workflow	1.840	
Aantal medewerkers zonder gesprek	17.023	55,4%